



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Xpressions V7

Web Client

Manual de operações

11/2018

## Notices

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

## Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Índice

<b>1 O Communication Control do OpenScape Web Client</b>	<b>7</b>
1.1 Introdução	7
1.1.1 Conteúdo Capítulo 1	7
1.1.2 Grupo alvo deste manual de instruções	7
1.1.3 O que é OpenScape Web Client?	8
1.2 O OpenScape Web Client	9
1.3 Visão geral das funções	9
1.3.1 Telefones multilinhas	10
1.4 O trabalho com este manual	11
1.4.1 Manuais de referência	11
1.4.2 Forma de escrita	12
<b>2 Generalidades</b>	<b>13</b>
2.1 Browser da Web compatível	13
2.2 Definição de idioma através do navegador da web	13
2.3 Restrições para utilização do OpenScape Web Client	13
2.3.1 Sessões múltiplas	13
2.3.2 Função "Callback caso ocupado" iniciada através do telefone	13
2.4 Comunicação com contatos	14
2.4.1 Acessar um contato por telefone, e-mail	14
2.4.2 One Number Service	14
2.5 Trabalho em conjunto com outras pessoas	16
2.5.1 Funções de telefonia	16
2.5.1.1 Controle de chamadas	17
2.5.2 Conferências	22
2.5.2.1 Criar e iniciar conferências planejadas	23
2.5.3 Visualização da equipe (opcional)	25
2.5.4 Trabalhar com listas de endereços	25
2.5.4.1 Tipos de listas de endereços	25
2.5.4.2 Contatos, Contatos (Compacta) e Lista de discagem rápida	26
2.5.4.3 Listas de endereços em comum (opcional)	27
2.5.4.4 Importar e exportar os dados de endereço	28
2.5.5 Trabalhar com grupos de contatos	28
2.5.6 Reprodução de correio de voz (opcional)	29
2.5.6.1 Reprodução pelo telefone	29
2.5.6.2 Reprodução via Windows Media Player	31
<b>3 Utilização do OpenScape Web Client</b>	<b>33</b>
3.1 Login	33
3.2 Interface de usuário	34
3.2.1 Visão geral	34
3.2.1.1 As funções do menu principal	34
3.3 Funções do menu principal	39
3.3.1 O menu Pearl	39
3.3.1.1 Informações de estado	39
3.3.1.2 Exibição	42
3.3.1.3 Definições pessoais	44
3.3.1.4 Ajuda	44

3.3.1.5	Informações	44
3.3.2	Configurações dos dispositivos	45
3.3.2.1	One Number Service	45
3.3.3	Configurações de perfil e regras	47
3.3.4	menu	48
3.4	Homepage	49
3.4.1	Criação de uma visualização	50
3.5	Funções da janela do histórico de chamadas e diálogos na área de trabalho	56
3.5.1	Geral	56
3.5.2	Controle de chamadas (Controle do telefone)	57
3.5.2.1	Chamada de entrada	58
3.5.2.2	Chamada de saída através da função “Nova chamada”	59
3.5.3	Visualização da equipe (opcional)	62
3.5.4	Histórico de chamadas (Todas as chamadas)	64
3.5.5	Chamadas não atendidas (Lista de rechamada)	66
3.5.6	Caixa postal de correio de voz (opcional)	67
3.5.6.1	Reprodução de correio de voz	68
3.5.7	Histórico de chamadas/Caixa postal de correio de voz	71
3.5.8	Conferências	72
3.5.8.1	Criar nova conferência através da janela “Conferências”	73
3.5.8.2	Criar nova conferência através da janela “Contatos”	77
3.5.8.3	Editar configurações da conferência	77
3.5.9	Contatos (compacto)	78
3.5.9.1	Opções de comando da janela Contatos	78
3.5.9.2	Adicionar registros de contato	80
3.5.9.3	Trabalhar com grupos de contatos	81
3.5.9.4	Editar registro do contato	83
3.5.10	Contatos	84
3.5.11	Listas de endereços em comum (opcional)	85
3.5.12	Todos as listas de endereços (opcional)	86
3.5.13	Desviar chamada	87
3.5.14	Pesquisa de diretório	88
3.5.15	Pesquisa de diretório (avanzado)	90
3.5.16	Mostrar páginas web	93
3.5.16.1	Adicionar nova página web	94
3.5.17	Área de componentes (compacto)	96
3.6	Configurações gerais	97
3.6.1	Generalidades	98
3.6.1.1	Apresentação	99
3.6.1.2	Histórico de chamadas	101
3.6.1.3	Desvio	103
3.6.1.4	<i>DesktopIntegration</i>	106
3.6.2	Endereços	113
3.6.2.1	Importar	114
3.6.2.2	Formato de troca de dados	117
3.6.2.3	Exportar	118
3.6.2.4	Grupos de contatos	121
3.6.2.5	Listas de endereços em comum (opcional)	122
3.6.3	Equipe (opcional)	125
3.7	Perfil de regra – Tratar chamadas com regras	130
3.7.1	Conhecimentos úteis sobre o assistente de regras	132
3.7.1.1	Relação entre regras e perfis	132

3.7.1.2	Listas de pessoas	134
3.7.1.3	Listas de datas	135
3.7.1.4	Passos importantes para criar regras e perfis	135
3.7.2	Criar cenários de exemplo	136
3.7.2.1	Cenário "Normal"	137
3.7.2.2	Cenário "Reunião"	140
3.7.2.3	Cenário "Viagem de negócios"	143
3.7.3	Etapas detalhadas	147
3.7.3.1	Diálogo de configuração para o assistente de regras	148
3.7.3.2	Criar um novo perfil	150
3.7.3.3	Criar nova lista de pessoas	152
3.7.3.4	Criar regra	154
3.7.3.5	Definir as prioridades das regras	157
3.7.3.6	Ativar perfil de regra	158
3.7.4	Conhecer a interface de usuário do assistente de regras	160
3.7.4.1	Guia "Novo/Editar"	160
3.7.4.2	Diálogo "Quando chamada de"	163
3.7.4.3	Diálogo "Data/Hora"	165
3.7.4.4	Diálogo "Ação"	167
3.7.4.5	Diálogo "Atribuir perfis à regra"	169
3.7.4.6	Guia "Ativar o perfil"	171
3.7.4.7	Guia "Listas de pessoas"	173
3.7.4.8	Guia "Listas de datas"	175
3.7.4.9	Guia "Informações"	177
3.8	Configurações do correio de voz (opcional)	178
3.8.1	Dados do usuário	179
3.8.2	Sistema de voicemail	181
3.8.3	Modo de encaminhamento	188
3.8.4	Grupos	191
3.8.4.1	Criar novo grupo privado	191
3.8.4.2	Editar o grupo pessoal	192
3.8.4.3	Apagar grupo	194
3.8.5	Perfis de tempo	195
3.8.5.1	O perfil de tempo para a configuração de saudação simplificada	196
3.8.5.2	O perfil de tempo para a configuração de saudação avançada	199
3.8.6	Gravações	203
3.8.6.1	Gravar e editar anúncios	204
3.8.6.2	Apagar anúncios	206
<b>Índice remissivo</b>		<b>209</b>



# 1 O Communication Control do *OpenScape Web Client*

## 1.1 Introdução

### 1.1.1 Conteúdo Capítulo 1

Neste capítulo você encontra informações sobre os seguintes tópicos:

- **Parágrafo 1.1, "Introdução", na pág. 7**
- **Parágrafo 1.2, "O OpenScape Web Client", na pág. 9**
- **Parágrafo 1.3, "Visão geral das funções", na pág. 9**
- **Parágrafo 1.4, "O trabalho com este manual", na pág. 11**

### 1.1.2 Grupo alvo deste manual de instruções

Este manual de utilização foi concebido para o usuário final que utiliza o *OpenScape Web Client* em conexão com a solução Unified Communication *OpenScape Xpressions*.

**Observação:**

O manual do usuário descreve as funções do *OpenScape Web Client* de uma forma abrangente e detalhada. No entanto, essas funções podem não estar totalmente disponíveis na utilização real. A disponibilização dessas, depende da configuração que o seu administrador efetuou e das licenças que você possui. Outras restrições da disponibilidade podem também ocorrer através do sistema de comunicações utilizado e do estado do software, assim como dos terminais existentes.

### 1.1.3 O que é OpenScape Web Client?

O *OpenScape Web Client* é o cliente para a utilização dos aplicativos do *OpenScape Xpressions* através da Intranet.

O *OpenScape Web Client* é uma ferramenta avançada de Presence Management e Communication Control. Com o *OpenScape Web Client* você pode monitorar e realizar suas comunicações de voz a partir do computador do seu local de trabalho. Funcionários com funções com intensidade de informações, podem, através do *OpenScape Web Client* administrar seu fluxo de comunicação e acessar em tempo real recursos relacionados a segurança da empresa.

As principais funções do *OpenScape Web Client* são:

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

#### **OpenScape Xpressions**

*OpenScape Xpressions* é uma solução de servidor, através da qual é possível gerenciar toda as suas comunicações. No processo, independe se você deseja utilizar os serviços disponíveis a partir de seu local de trabalho, em trânsito ou de casa.

---

**NOTA:** O servidor *OpenScape Xpressions* pode ser instalado com diferentes recursos. As funções disponíveis dependem do aplicativo ou da combinação de aplicativos instalados na sua empresa.

---



## 1.2 O OpenScape Web Client

O *OpenScape Web Client* é uma solução baseada em servidor de CTI para a Intranet. A instalação e a configuração do software são efetuadas de modo central no servidor. Os dados do histórico de chamadas e as configurações do usuário também são salvos no servidor. Com isso, torna-se desnecessária a instalação no computador do local de trabalho, normalmente exigida para os clientes. Com isso, uma distribuição eficiente e rápida na Intranet é assegurada. Mesmo que o PC do usuário esteja desligado, todas as informações do histórico de chamadas importantes para o usuário serão atualizadas no servidor e estarão à disposição imediatamente em um novo login.

O armazenamento dos dados do usuário é feito de forma central no servidor.

Para abrir o *OpenScape Web Client* basta um navegador da web. Desta forma, o *OpenScape Web Client* pode ser utilizado imediatamente em todos os computadores da Intranet.

Os seguintes navegadores são compatíveis com esse aplicativo:

- *Microsoft Internet Explorer* 6.0, 7.0 e 8.0
- *Firefox* 3.0.x e *Firefox* 3.5.x

## 1.3 Visão geral das funções

O *OpenScape Web Client* oferece as seguintes funções:

- Funções de telefonia: por ex. discar, desligar, desviar, alternar, conferência.

---

**NOTA:** Possivelmente, não estarão disponíveis todas as funções de telefonia aqui descritas. As funções disponibilizadas dependem da central usada e da versão de software, bem como dos terminais conectados. A função de rechamada (caso ocupado, ou não atendida) não é suportada pelo *OpenScape Web Client*.

Em caso de utilização de telefones multilinhas, somente a linha principal será suportada pelo *OpenScape Web Client*. Ver [Parágrafo 1.3.1, "Telefones multilinhas"](#), na [pág. 10](#).

Em caso de dúvidas, consulte o administrador do sistema.

---

- Funções do histórico de chamadas: por ex. Exibir, imprimir, excluir, configurar, exibições filtradas.
- Funções de segurança: por ex. logon, logoff, alterar senha.
- Funções da lista de contatos: por ex. Gravar, apagar, alterar e exibir registros; Função de busca e impressão.

- Listas de endereços em comum: por ex., Atribuir classe de acesso; Gravar, apagar, alterar e exibir registros; Função de busca e impressão.
- Funções do assistente de regras: por ex. definir regras, alterar regras e excluir regras, bem como ativar e desativar perfis de regras.
- Seleção do tipo de exibição do *OpenScape Web Client*.
- Possibilidade para estruturação de diversas visualizações da interface do portal.
- Utilização de hotkeys para o controle do seu telefone e discagem direta de um número de telefone selecionado a partir de um aplicativo desejado, através da instalação da Desktop Integration.
- Definição do idioma do usuário através da definição de idioma do navegador da web. Os seguintes idiomas são suportados na versão atual: Inglês, alemão, francês, espanhol, italiano, português (Portugal), português (Brasil), holandês, turco, russo e chinês.

### 1.3.1 Telefones multilinhas

O *OpenScape Web Client* não oferece recursos especiais para telefones multilinhas. Um telefone com no mínimo duas conexões, um número principal (linha primária) e pelo menos um número secundário (linha secundária) é um telefone multilinha. Todo telefone deve ter um número principal, mas o número secundário é opcional. Os números principais dos usuários geralmente constam das listas telefônicas da empresa, mas não os números secundários.

Exemplo: Um diretor e seu assistente têm os números principais 1000 ou 1001, sendo que o último tem, além disso, o número secundário 1000. O assistente pode atender uma chamada de entrada na linha 1000 imediatamente - sem o tempo de espera normal de alguns segundos. Além disso, ele pode usar o número 1000 para efetuar chamadas; de forma que a pessoa não pode reconhecer que está sendo chamada pelo assistente, e não do diretor.

Os usuários podem efetuar e atender chamadas sem limitações com os números principal e secundário, mas o *OpenScape Web Client* não exibe as chamadas de um número secundário na tela, nem as registra no histórico de chamadas. Os recursos *OpenScape Web Client* abrangem somente chamadas com números principais.

## 1.4 O trabalho com este manual

### 1.4.1 Manuais de referência

As seguintes documentações estão disponíveis para o servidor de OpenScape Xpressions:

Manual	Tópico
Instalação do servidor	Instruções para a instalação do servidor OpenScape Xpressions
Administração do servidor	Arquitetura, estrutura e configuração do servidor de OpenScape Xpressions

#### **OpenScape Xpressions Instalação do servidor**

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

#### **OpenScape Xpressions Administração do servidor**

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

## 1.4.2 Forma de escrita

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

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

Fonte cursiva	A <i>fonte cursiva</i> é utilizada para nomes de produtos.
Fonte courier	A <code>fonte courier</code> é utilizada para exemplos de textos de tela ou entradas, como você poderia inserir em uma solicitação de informações ou em arquivos de inicialização.
Negrito	A descrição dos parâmetros de configuração, títulos de janelas, textos de diálogos e elementos de comando (botões, caixas de verificação, descrição de guias) são realçadas em negrito, porexemplo: <b>Opções de login</b> ou <b>Terminar</b> .
<Nome de usuário>	As variáveis são destacadas através da nomeação da variável em fonte cursiva entre colchetes. Por exemplo <Variável>

Este manual utiliza as seguintes observações:

---

**NOTA:** Caracteriza observações úteis.

---

---

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

---

### Ilustrações

Neste manual são apresentadas todas as janelas importantes para a operação e a configuração; essas, dependendo do sistema operacional (Windows Vista - Business e Enterprise - ou Windows XP Professional), do navegador utilizado, da resolução de tela e da configuração do seu PC, podem ter uma aparência ligeiramente diferente.

## 2 Generalidades

### 2.1 Browser da Web compatível

O *OpenScape Web Client* é compatível com os seguintes navegadores:

- *Microsoft Internet Explorer* 6.0, 7.0 e 8.0
- *Firefox* 3.0.x e *Firefox* 3.5.x

### 2.2 Definição de idioma através do navegador da web

A definição do idioma do usuário é feita através da Definição de idioma do navegador da web. São suportados os seguintes idiomas na versão atual: Inglês, alemão, francês, italiano, holandês, português (Portugal), português (Brasil), russo, espanhol e turco.

### 2.3 Restrições para utilização do *OpenScape Web Client*

#### 2.3.1 Sessões múltiplas

Der *OpenScape Web Client* não suporta sessões múltiplas. Ou seja, não é permitido abrir diversas sessões do navegador para o mesmo usuário.

#### 2.3.2 Função "Callback caso ocupado" iniciada através do telefone

No *OpenScape Web Client*, no momento, a função **Solicitar rechamada caso ocupado** não é compatível. Se esta função for acionada através do telefone, a rechamada será sinalizada no *OpenScape Web Client* mas não poderá ser atendida através do **Controle de chamadas**.

## 2.4 Comunicação com contatos

Em um ambiente do *Xpressions*, o *OpenScape Web Client* facilita a você a comunicação com seus contatos.

### 2.4.1 Acessar um contato por telefone, e-mail

Os ícones nas janelas do contato, mostram, à direita do nome, se a pessoa pode ser acessada por telefone ou e-mail:

- Um ícone de telefone azul, através do qual o contato pode ser chamado. Um clique no ícone, inicia imediatamente uma chamada para esse contato ou abre uma lista de opções, a partir da qual você pode discar para um dos números de telefone, sob o qual esse contato está acessível.
- O ícone de e-mail está sempre disponível, quando um endereço de e-mail estiver configurado para o contato. Um clique no ícone abre o formulário de envio de e-mail de seu programa de e-mail utilizado por padrão.

Estas informações são disponibilizadas como Informações rápidas (dica de ferramenta) quando o cursor é movido sobre o ícone.

### 2.4.2 One Number Service

A função *One Number Service* disponibiliza ao usuário a possibilidade de unir mobilidade, acessibilidade ideal e transparência em relação a terceiros.

A partir do *One Number Service* é definido através de qual dispositivo preferencial as chamadas de saída que forem iniciadas através do *OpenScape Web Client* deverão ser efetuadas. A pessoa chamada vê aqui sempre o número definido em seu visor.

O *One Number Service* de entrada, possibilita a transferência/desvio direto para um destino definível. Esses destinos podem ser, por exemplo, o celular ou a caixa postal do correio de voz. Isto significa que uma pessoa que chama verá no visor do seu telefone, sempre o número chamado, e não o número do qual a chamada foi atendida.

Para usar a função *One Number Service* é necessário fazer as seguintes configurações:

1. Adicione dispositivos (celular, número do correio de voz e etc.), através dos quais você pode ser acessado, à lista de dispositivos. Ver [Parágrafo 3.6.1.3, "Desvio", na pág. 103.](#)
2. Ative a função em **Menu > Geral > Generalidades > Desvio > Dispositivo preferencial**. Lá será possível selecionar para as chamadas de entrada e de saída o dispositivo desejado para o *One Number Service*. Ver [Parágrafo 3.6.1.3, "Desvio", na pág. 103.](#)

---

**NOTA:** Quando você tiver adicionado o número de telefone da sua caixa de correio de voz à sua lista de dispositivos, e puder utilizar a caixa de correio de voz como destino de desvio, esse número de telefone não deverá ser configurado por você, como dispositivo preferencial para o *One Number Service* de saída, porque não é possível fazer chamadas de saída da sua caixa postal de correio de voz. No caso de números de telefone adicionados por você mesmo, o servidor do XPR não poderá mais reconhecer que nenhuma chamada de saída é possível.

---



---

**NOTA:** Através da seleção de dispositivos na barra de título do *OpenScape Web Client*, é disponibilizada, para chamadas de saída, uma seleção rápida para o *One Number Service*. Além disso, aqui é possível abrir diretamente o diálogo de configuração **Desvio de chamada**.

---

## 2.5 Trabalho em conjunto com outras pessoas

### 2.5.1 Funções de telefonia

A partir das listas de contato, dos históricos de chamadas ou das listas de resultados da pesquisa, é possível estabelecer imediatamente uma conexão telefônica ao respectivo usuário exibido.

Para isto, a cada contato, um ícone de fone é atribuído para encaminhar uma chamada diretamente para esse contato.

---

**NOTA:** Através deste ícone, poderá também ser possível iniciar uma chamada, quando você já tiver estabelecido uma conexão, para, por exemplo, fazer uma consulta ou iniciar uma conferência.

---

A partir das janelas das listas de contato ou de uma lista de resultados, é possível acionar as seguintes funções, através do clique nos ícones:



#### Fazer uma chamada

Iniciar uma chamada para esse usuário.



#### Diversos números disponíveis

Iniciar uma chamada para esse usuário. Para isto, primeiro é preciso selecionar o número de telefone desejado na lista de números de telefone disponíveis para esse usuário.

---

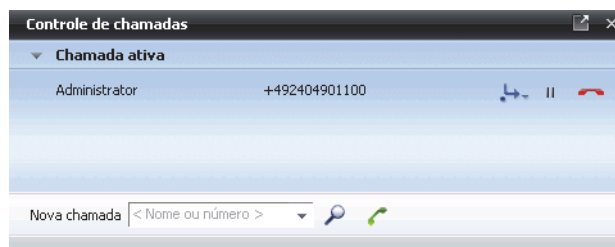
**NOTA:** O ícone com o pequeno triângulo só será exibido, quando, para o contato, existirem diversos números de telefone na lista de contatos, como por exemplo, o telefone do local de trabalho e o telefone celular, ou quando uma chamada tiver sido desviada. Ao clicar no ícone, o histórico de chamadas é expandido e todos os números de telefone para esse contato são exibidos. Clique em um registro na lista para fazer uma chamada para o usuário nesse número.

---



### 2.5.1.1 Controle de chamadas

O diálogo **Controle de chamadas** será sempre aberto automaticamente quando você estabelece uma conexão de chamada ou quando um outro usuário tenta acessar a sua linha. Nesse diálogo, são disponibilizadas as funções de controle para utilização do seu telefone:



Em caso de uma chamada de saída ou entrada, serão exibidas, neste diálogo, informações sobre o estado da conexão:

- O número de telefone da pessoa que chama (caso conhecido) ou o usuário chamado.
- Caso existente no banco de dados do XPR ou inserido como contato externo, o nome do usuário chamado ou a ser chamado.
- O ícone para controle da conexão.  
O significado do ícone é descrito nos parágrafos a seguir.

---

**NOTA:** No caso de uma conexão telefônica estabelecida, o nome do usuário do participante, que está falando no momento, é exibido em negrito. Assim, o respectivo interlocutor pode ser identificado, por exemplo, em uma conferência.

---

#### Chamada de entrada

Em uma chamada de entrada, é aberto, automaticamente, o diálogo **Controle de chamadas**.

---

**NOTA:** Dependendo das configurações, o diálogo pode ser exibido à frente de todos os aplicativos em execução. Ver também **Mover para primeiro plano em caso de chamada de entrada** no [Parágrafo 3.6.1.1, "Apresentação", na pág. 99](#).



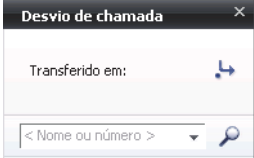



---

As seguintes funções podem ser utilizadas através do diálogo **Controle de chamadas** para chamadas de entrada:

Botão do ícone	Explicação
	<b>Atender chamadas</b> Pressionando este botão, a conexão será estabelecida em uma chamada de entrada.


## Generalidades

### Restrições para utilização do OpenScape Web Client

Botão do ícone	Explicação
	<b>Recusar chamada</b> Pressionando este botão, a chamada será recusada e o estabelecimento da conexão interrompido.
	<b>Transferir chamada</b> Através dessa opção, a chamada pode ser transferida para um outro dispositivo e atendida a partir do mesmo. Através do acionamento do botão, o diálogo de opções <b>Desviar chamada</b> é aberto.  Por meio do ícone  <b>Transferir para</b> você pode transferir a chamada para um outro usuário. Você tem as seguintes opções para transferir a chamada: <ul style="list-style-type: none"><li>– Através da digitação de um nome ou número de telefone na linha de entrada.</li><li>– Através da seleção de um contato através da função de pesquisa:</li></ul> Após a transferência de uma conversa, o controle de chamadas do usuário transferido é fechado.
	<b>Colocar a chamada atual em espera</b> Através dessa opção, a transmissão de voz de uma conversa telefônica em andamento, é interrompida. A conexão da conversa, por si só, permanece. Essa função pode ser utilizada para manter uma consulta com um colega sem que interlocutores em espera possam ouvi-la.
	<b>Retomar a chamada em espera</b> Através desta opção, a conversa telefônica colocada em "espera" é novamente atendida.


#### Chamada de saída.

Através do campo de combinação **Nova chamada**, você pode acionar as seguintes ações através da inserção de um número de telefone ou nome:

1. Para uma chamada de saída, abra a janela **Controle de chamadas**.
2. Para isso, digite o número de telefone no campo de combinação **Nova chamada**. Como alternativa, você pode, através do clique no ícone de triângulo na borda direita do campo de combinação **Nova chamada**, selecionar um registro da lista dos últimos 20 telefonemas ou localizar o usuário desejado através da função de pesquisa .


3. Pressione o botão do ícone  , para iniciar a chamada.

Após o estabelecimento da conexão, as seguintes funções estarão disponíveis para o controle de chamadas:

Botão do ícone	Explicação
	<b>Desligar</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão será finalizada.

### Estabelecer e controlar uma conexão de consulta

Uma conexão de consulta permite fazer uma chamada e falar com um outro usuário de telefone (manter uma consulta). A conexão inicial será retida. Após terminar a consulta, a conexão inicial será novamente estabelecida.

1. Para isso, durante uma chamada, no campo de combinação **Nova chamada**, digite o número de telefone do usuário com o qual você deseja fazer uma consulta. Como alternativa, você pode, através do clique no ícone de triângulo na borda direita do campo de combinação **Nova chamada**, selecionar um registro da lista dos últimos 20 telefonemas ou localizar o usuário de consulta desejado através da função de pesquisa .




---

**NOTA:** Em todos os critérios de pesquisa, é possível utilizar curingas (\*) para a pesquisa.

---





2. Pressione o botão do ícone  , para iniciar a chamada.

Após o estabelecimento da conexão, as seguintes funções estarão disponíveis para o controle de chamadas:

Botão do ícone	Explicação
<b>Na área superior do controle de chamadas, a conexão inicial retida</b>	
	<b>Transferir chamada</b> Através deste botão, a chamada retida é transferida para o usuário da consulta. A sua conexão será desconectada automaticamente.
	<b>Retomar a chamada em espera</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão com o usuário da consulta será finalizada. Você voltará automaticamente para a conversa inicial.
	<b>Alternar chamada</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão de conversa será restabelecida para a conversa inicial. Neste processo, a conversa com o usuário da consulta será retida. Através do acionamento repetido desse botão, é possível alternar entre os dois interlocutores.

## Generalidades









### Restrições para utilização do OpenScape Web Client

Botão do ícone	Explicação
	<b>Iniciar conferência</b> Ao pressionar este botão, a conferência entre os interlocutores será iniciada. O participante que chamou, o chamado e o usuário da consulta serão conectados entre si. <b>Nota:</b> Este tipo de conferência só é possível, quando o seu telefone comercial tiver sido definido como dispositivo preferencial. Ou seja, na utilização do <i>One Number Service</i> , com uma outra linha como dispositivo preferencial, a central telefônica não poderá conectar o usuário.
	<b>Desligar</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão será finalizada.
<b>Na área inferior do controle de chamadas, a conexão de consulta ativa</b>	
	<b>Retomar a chamada em espera</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão com o usuário da consulta será finalizada. Você voltará automaticamente para a conversa inicial.
	<b>Desligar</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão será finalizada.

### Controlar uma conexão de conferência

As conferências partindo de conversas em andamento, são estabelecidas, basicamente, da forma descrita em Conexão de consulta, acima. Desta forma, será possível adicionar gradativamente, os interlocutores à conferência.

Para o controle de uma conferência, estão disponíveis as seguintes funções no Controle de conferências:

Botão do ícone	Explicação
<b>No cabeçalho</b>	
	<b>Bloquear conferência</b> 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.
	<b>Desbloquear conferência</b> O acionamento deste botão do ícone, suspende novamente o bloqueio.
	<b>Alternar conferência para mudo</b> A transmissão de voz será interrompida para todos os participantes da conferência. Após ser pressionado, o ícone será exibido em cinza, riscado de azul.
	<b>Suspender o mudo da conferência</b> O acionamento deste botão do ícone suspende novamente o mudo da conferência.
	<b>Terminar conferência</b> Termina a conferência, desconectando as conexões dos participantes da conferência.
<b>Na apresentação dos participantes da conferência</b>	
	<b>Ativa o mudo do participante</b> A transmissão de som será interrompida para esse participante da conferência. Após ser pressionado, o ícone será exibido em cinza, riscado de azul.
	<b>Suspender o mudo do participante</b> O acionamento desse botão do ícone suspende novamente a ativação do mudo para esse participante da conferência.
	<b>Sair da conferência ou Excluir participante da conferência</b> Através desta opção, você pode sair da conferência ou remover outros participantes da conferência.

## 2.5.2 Conferências

No *OpenScape Web Client*, é possível criar os seguintes tipos de conferência:

- Conferências planejadas:


Além das conferências que podem ser estabelecidas a partir de uma conversa em andamento, o *OpenScape Web Client* disponibiliza outras possibilidades para a realização de conferências:

- **Conferências planejadas**

Essa variante é disponibilizada para conferências recorrentes com regularidade, que têm que ser planejadas antecipadamente e nas quais nenhum moderador precisa iniciá-las. Essa conferência planejada é criada através da janela **Conferências**. A conferência será iniciada assim que o primeiro participante discar para ela. Uma chamada será iniciada simultaneamente para todos os participantes da conferência, os quais estão configurados que devem ser chamados pelo sistema.


### 2.5.2.1 Criar e iniciar conferências planejadas

#### Criar conferências de voz



Através do botão  **Criar nova conferência** você pode criar uma conferência planejada com participantes que você deseja reunir por exemplo com regularidade. Esse botão pode ser acessado através da seguinte janela:

- **Conferências**
- **Contatos**
- **Contatos (compacto)**

Procedimento para criar uma conferência planejada:



1. Clique no botão  **Criar nova conferência**. O diálogo **Conferências** para definição da conferência será aberto.

No diálogo **Conferências** os seguintes elementos serão exibidos e poderão eventualmente serem editados:

- Um campo de combinações para a seleção e edição de uma conferência já existente, quando, ao invés de uma nova conferência, você desejar editar uma conferência já existente.
- O botão **Nova conferência**. Aqui é possível também, criar uma nova conferência, caso você tenha aberto este diálogo através da edição de uma conferência existente.
- **Nome:**  
Nome da conferência
- **Criador:**  
Nome do criador da conferência
- **Hora de início:**  
Na caixa de seleção ao lado de Hora de início, selecione quando a conferência deverá iniciar em um determinado momento. Um campo de entrada para a configuração da data e da hora, assim como para a determinação da duração da conferência, será exibido. Clique nesse campo para definir as informações de data e hora.
- Uma lista dos participantes da conferência com as seguintes informações:
  - Exibição do número de telefone do participante da conferência.
  - Ícone  Editar para adequação dos dados do endereço.
  - Ícone  Excluir, para eliminar participantes da conferência da lista.

## Generalidades


### Restrições para utilização do OpenScape Web Client


2. Adicione à lista de participantes o participante que você deseja convidar para a conferência. Para isto, utilize as seguintes funções:
  - Adicionar um participante através do campo de combinações do número discado por último.
  - Adicionar um participante através da função de pesquisa .
  - Adicionar um participante através da inserção manual dos dados do participante .

3. Inicie a conferência clicando no botão **Iniciar**

ou

4. clique em **OK** para salvar a conferência. A conferência aparecerá como registro em seu histórico de conferências e nos históricos dos participantes convidados. Um e-mail será simultaneamente enviado a todos os participantes da conferência, no qual os dados de discagem necessários estarão contidos.

Agora será possível iniciar a conferência ou participar da mesma, clicando no ícone  e discando a partir da lista **Participar da conferência**.

Se a conferência for iniciada, o ícone da conferência alterna sua cor de verde para amarelo. .

Com o início da conferência ou da participação na mesma, o diálogo **Controle de chamadas** será aberto. Através daqui é possível monitorar e controlar a conferência. Ver também [Parágrafo 2.5.1.1, "Controle de chamadas"](#), na [pág. 17](#).



### 2.5.3 Visualização da equipe (opcional)

A **Visualização da equipe** disponibiliza funções muito úteis para efetuar e receber chamadas dentro de uma equipe. Os estados dos telefones do membro da equipe serão exibidos e você pode, dependendo da classe de acesso, atender ou encaminhar chamadas, assim como acessar o histórico de chamadas (todas as chamadas) do membro da equipe. Maiores informações sobre a criação da Visualização da equipe podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5.3, "Visualização da equipe \(opcional\)"](#), na pág. 62.

A Visualização da equipe mostra os membros da sua equipe e disponibiliza as seguintes Funções de equipe, dependendo das classes de acesso atribuídas:

- Monitorar os telefones dos membros da equipe.
- Fazer uma chamada para um membro da equipe.
- Atender uma chamada para um membro da equipe.
- Acesso aos registros do histórico de chamadas (todas as chamadas) de um membro da equipe)

### 2.5.4 Trabalhar com listas de endereços

As listas de endereço permitem utilizar o *OpenScape Web Client* de forma confortável. Dessa forma, você inicia chamadas a partir de uma lista de endereços, sem ter que inserir o número de telefone do interlocutor desejado. Com isso, a eficácia de sua comunicação é significativamente aumentada.

#### 2.5.4.1 Tipos de listas de endereços

Com o *OpenScape Web Client* é possível utilizar diversos tipos de listas de endereço. Dependendo da configuração, estão disponíveis:

- Lista de endereços pessoal (as listas de contatos, lista de discagem rápida padrão ou o diretório de contatos do Microsoft Outlook)
- Um ou mais listas de endereços em comum
- Um ou mais listas de endereços globais

O mesmo conceito operacional é válido para todos esses listas de endereços. Os elementos de comando são idênticos. Apenas as funções, podem estar restritas devido às classes de acesso.

## Generalidades

### Restrições para utilização do OpenScape Web Client

#### Lista de endereços pessoal

Cada usuário do *OpenScape Web Client* tem uma lista de endereços pessoal com direitos de gravação e leitura, a qual só ele tem acesso. Essa lista de endereços pode ser a lista de discagem rápida do *OpenScape Web Client* ou o diretório de contatos do Microsoft Outlook. Se tiver sido configurado pelo administrador, você poderá selecionar um desses dois listas de endereços.

#### Listas de endereços em comum (opcional)

As listas de endereço em comum, que podem ser utilizadas por um grupo de funcionários selecionados, podem ser criadas por qualquer usuário do *OpenScape Web Client*. O próprio grupo pode decidir quem pode usar e que classes de acesso são respectivamente válidas. Assim, pode ser atribuído apenas o direito de leitura ou a classe de acesso total.

As listas de endereço em comum são totalmente dependentes de equipes de telefonia já existentes, por exemplo, a função **Visualização da equipe**. Mais detalhes sobre a criação de listas de endereço em comum, podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5.11, "Listas de endereços em comum \(opcional\)"](#), na pág. 85.

#### Listas de endereços globais

As listas de endereços globais são criadas e disponibilizadas para acesso, pelo administrador. Elas estão disponíveis a cada usuário do *OpenScape Web Client* da mesma forma. O acesso pode ser apenas para leitura, ou seja, o conteúdo não poderá ser alterado pelo usuário. Um exemplo típico para tais listas de endereços são registros internos da empresa, que contêm os dados de todos os funcionários (ou seja, endereços, descrições de departamento, número de telefone, endereços de e-mail e etc.).

### 2.5.4.2 Contatos, Contatos (Compacta) e Lista de discagem rápida

A administração e utilização de seus registros de contato são realizadas através desta janela de função. Para isto, um contato adicionado em uma dessas listas de contato é exibido, automaticamente, na outras listas de contato. A criação e utilização de seus contatos preferenciais pode ser executada através da seguinte janela de funções:

#### Contatos

Quando você precisar de informações detalhadas e funções de comando, selecione essa exibição detalhada de seus registros de contato. Aqui você encontra, adicionalmente para cada contato, o registro **Departamento e Empresa**.

Com o menu de letras, você salta para o primeiro registro que começa com a letra selecionada. Além disso, você pode filtrar os registros por grupos. Exemplo: se você reuniu todos os registros privados como "Família", somente poderá visualizar estes. Adicionalmente, essa janela de funções dispõe da função de pesquisa **Ir para**. Aqui é possível procurar e selecionar rapidamente um registro de contatos da lista de contatos, digitando o nome do contato ou as letras iniciais do mesmo.

### Contatos (compacto)

Se preferir uma exibição compacta para seus dados de contato, poderá acessá-la através dessa janela de funções. Ela contém os nomes e números de telefone de seu interlocutor.

Com o menu de letras, você salta para o primeiro registro que começa com a letra selecionada. Além disso, você pode filtrar os registros por grupos. Exemplo: se você reuniu todos os registros privados como "Família", somente poderá visualizar estes.

### Lista de discagem rápida (janela de funções "Todas as listas de endereços")

Na janela de funções **Todas as listas de endereços** são exibidos na janela **Lista de discagem rápida** os mesmos registros de contato que nas janelas de função **Contatos** e **Contatos (compacto)**.

As possibilidades de comando nessa janela de funções diferenciam-se apenas no fato de que, além das funções da janela **Contatos (compacto)**, você tem acesso às listas de endereço em comum. Abra para isto, o campo de combinações na linha de título, através de um clique no pequeno triângulo ao lado do título da janela. Em seguida, selecione da lista exibida, a lista de endereços em comum desejada.

### 2.5.4.3 Listas de endereços em comum (opcional)

As listas de endereço em comum, que podem ser utilizadas por um grupo de funcionários selecionados, podem ser criadas por qualquer usuário do *OpenScape Web Client*. O próprio grupo pode decidir quem pode usar e que classes de acesso são respectivamente válidas. As listas de endereço em comum são independentes de equipes de telefonia já existentes, por exemplo, a função **Visualização da equipe**.

A utilização dessas listas de endereço é idêntica à utilização da janela de contatos e lista de discagem rápida.

Para abrir uma das listas de endereço em comum, clique no pequeno triângulo ao lado do campo de combinação na linha do título. Em seguida, selecione na lista exibida, a lista de endereços em comum. O procedimento para criar listas de endereço em comum é descrito no [Parágrafo 3.5.11, "Listas de endereços em comum \(opcional\)"](#), na pág. 85.

#### 2.5.4.4 Importar e exportar os dados de endereço

Se desejar adicionar uma grande quantidade de dados de endereço a sua lista de discagem rápida ou em uma lista de endereços em comum, é recomendável utilizar para isso, a função de importação de dados do *OpenScape Web Client*. A inserção manual de dados seria muito mais trabalhosa. Além disso, com a função de exportação de dados, você pode salvar os dados de endereço da lista de discagem rápida ou de uma lista de endereços em comum e disponibilizar para outros usuários do *OpenScape Web Client*. O procedimento para exportar e importar dados, pode ser encontrado no [Parágrafo 3.6.2.1, "Importar", na pág. 114](#) e no [Parágrafo 3.6.2.3, "Exportar", na pág. 118](#).

#### 2.5.5 Trabalhar com grupos de contatos

Os grupos de contatos permitem estruturar o conteúdo da lista de contatos e, com isso, criar um layout mais claro. Desta forma, você pode prover um atributo a um registro de contatos que o identificará como membro de um determinado grupo. Assim, você pode, por exemplo, agrupar os seus contatos por empresas, departamentos ou como privado. Através da lista de contatos, será, então, possível acessar objetivamente esses grupos. Mais detalhes sobre a utilização, criação e edição de grupos de endereços, podem ser encontrados no [Parágrafo 3.5.9.3, "Trabalhar com grupos de contatos", na pág. 81](#).

## 2.5.6 Reprodução de correio de voz (opcional)



Quando o seu sistema do *OpenScape* estiver ampliado com um *servidor de voz* os correios de voz serão criados e exibidos através do *OpenScape Voice Portal* ou através de um desvio de chamada de correios de voz de entrada na sua caixa postal do correio de voz.

No histórico de chamadas de sua caixa postal do correio de voz, os correios de voz são marcados através dos seguintes ícones de status:

 **Correio de voz ainda não reproduzido**

 **Correio de voz reproduzido**

---

**NOTA:** Através do clique no ícone  **Correio de voz ainda não reproduzido** o status do correio de voz é alterado para  **Correio de voz reproduzido**.

---

Por padrão, o correio de voz será reproduzido através do telefone. Quando desejar reproduzir o correio de voz através do *Windows Media Player* defina no controle de reprodução, a opção **Navegador**.


---

**NOTA:** O PC, que deverá reproduzir o correio de voz via *Windows Media Player*, deverá dispor do respectivo dispositivo de áudio (placa de som, alto-falante e etc.), para que o correio de voz possa ser ouvido.

---

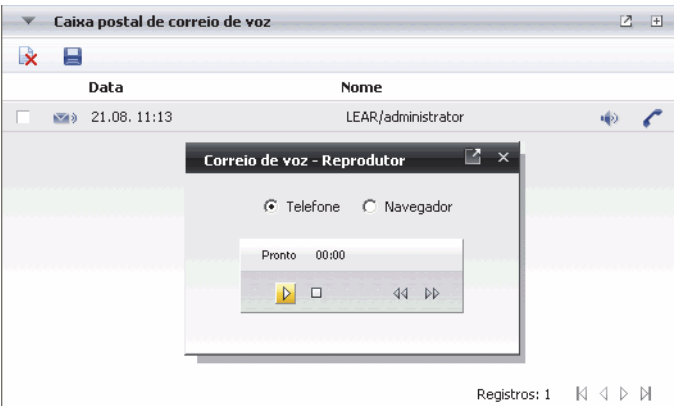
### 2.5.6.1 Reprodução pelo telefone

Procedimento para reproduzir o correio de voz através do telefone:

1. Selecione no registro no histórico de chamadas, o correio de voz que deseja reproduzir.
2. Pressione o ícone  para iniciar a reprodução. O controle da reprodução é aberto com a opção **Telefone** definida para a reprodução do voicemail através do telefone.







Generalidades

Restrições para utilização do OpenScope Web Client




Acima dos elementos de comando do controle da reprodução, encontra-se uma linha de estado, onde é exibido o estado atual da reprodução. Após um breve tempo de inicialização (estabelecendo a conexão) o estado **Pronto** será exibido através do elemento de comando na linha de estado. Você poderá agora iniciar a reprodução do correio de voz.

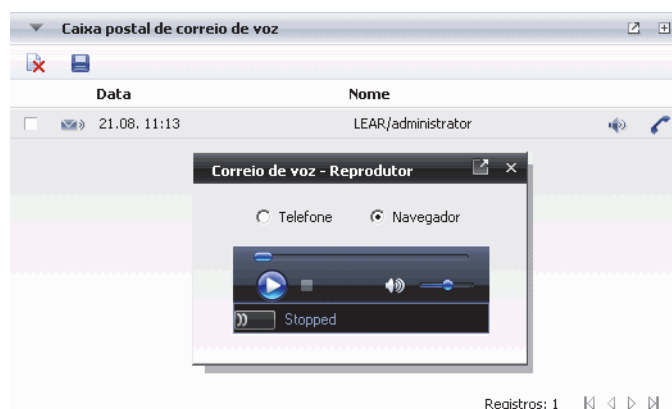
- 3. As seguintes funções estão disponíveis para a reprodução do correio de voz através do telefone:

Botão	Explicação
	<b>Iniciar/continuar reprodução</b> Após o acionamento deste botão do ícone, o seu telefone tocará. Após levantar o fone, a reprodução do correio de voz será iniciada imediatamente.
	<b>Parar reprodução</b> A reprodução do correio de voz será interrompida (pausa de reprodução). O ícone <b>Interromper a reprodução</b> altera-se para o ícone <b>Continuar a reprodução</b>  . Através deste botão do ícone, a reprodução será novamente iniciada após a pausa.
	<b>Parar reprodução</b> Ao pressionar este botão, a reprodução será interrompida e o processo de reprodução será redefinido para o começo.
	<b>Retroceder</b> Pressione este botão se desejar retroceder a mensagem, quando desejar ouvir novamente uma passagem.
	<b>Avançar</b> Pressione este botão quando desejar avançar a mensagem, para saltar partes da mensagem.

### 2.5.6.2 Reprodução via *Windows Media Player*



Procedimento para reproduzir o correio de voz através do *Windows Media Player*:

1. Selecione no registro no histórico de chamadas, o correio de voz que deseja reproduzir.
2. Pressione o ícone  para iniciar a reprodução. O controle da reprodução é aberto com a opção **Telefone** definida para a reprodução do voicemail através do telefone.
3. Defina as opções de reprodução no **Navegador**. O controle da reprodução do *Windows Media Player* é exibido.






Através dos elementos de comando do controle de reprodução, existe uma barra de deslocamento, que informa a posição aproximada durante a reprodução do correio de voz. Abaixo dos elementos de comando, encontra-se uma linha de estado, onde é exibido o estado atual da reprodução. Após um breve tempo de inicialização (estabelecendo a conexão) o estado **Pronto** será exibido através do elemento de comando na linha de estado. Você poderá agora iniciar a reprodução do correio de voz.

4. Em seguida, as seguintes funções operacionais estarão disponíveis para a reprodução do *Windows Media Player*:

Botão	Explicação
	<b>Iniciar reprodução</b> Ao pressionar este botão, o correio de voz será reproduzido diretamente através do alto-falante ou fone de ouvido conectado ao PC. Ao acionar este botão do ícone, esse altera-se para o ícone <b>Pausar reprodução</b> .
	<b>Pausar reprodução</b> Ao acionar este botão do ícone, a reprodução é interrompida no ponto atual. Ao acionar este botão do ícone, esse altera-se para o ícone <b>Iniciar reprodução</b> . Através deste, é possível continuar a reprodução.

## Generalidades

### Restrições para utilização do OpenScape Web Client

Botão	Explicação
	<b>Parar reprodução</b> Ao pressionar este botão, a reprodução será interrompida e o processo de reprodução será redefinido para o começo.
	<b>Mudo</b> Pressione este botão para desativar o sinal acústico.
	<b>Configurar o volume</b> Ao movimentar o botão com o mouse, é possível aumentar ou reduzir o volume.

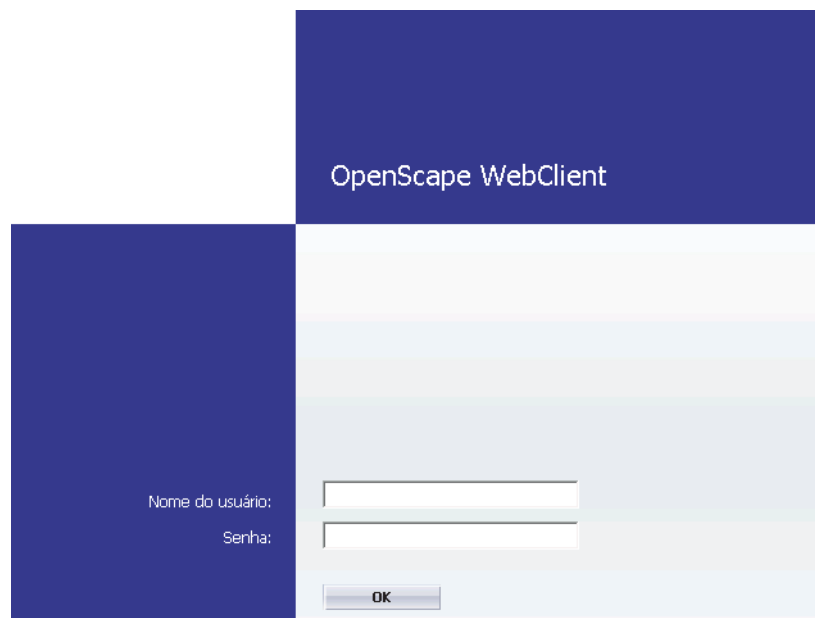


## 3 Utilização do *OpenScape Web Client*

### 3.1 Login

Procedimento para efetuar o login com o *OpenScape Web Client* no sistema:

1. Iniciar o navegador Web.
2. No campo de entrada de endereços, digite a URL do sistema e pressione a tecla Enter. O endereço será informado pelo administrador do sistema. A caixa de diálogo de login será exibida.

The image shows a login dialog box for the OpenScape WebClient. It has a dark blue header bar with the text "OpenScape WebClient" in white. Below the header, there is a light blue background. On the left side, there is a dark blue vertical bar. In the center, there are two text labels: "Nome do usuário:" and "Senha:". To the right of these labels are two white input fields. Below the input fields, there is a small button labeled "OK".

3. Na linha **Nome do usuário** digite o seu nome de usuário.
4. Na linha **Senha**, digite a sua senha
5. Para concluir, clicar em seguida no botão **OK**.  
A interface do *OpenScape Web Client* será aberta.

---

**NOTA:** O nome de usuário e a senha serão informados pelo administrador.

---

## 3.2 Interface de usuário

### 3.2.1 Visão geral

Na primeira abertura do *OpenScape Web Client* a interface se apresentará com uma estrutura predefinida:

- Uma barra de título inalterável que se encontra na borda superior do aplicativo. Ela contém o menu principal do *OpenScape Web Client*.
- As diferentes áreas de trabalho que se encontram abaixo, onde as janelas de função disponíveis já estarão sendo exibidas.

#### 3.2.1.1 As funções do menu principal

O menu principal do *OpenScape Web Client* se encontra na borda superior da janela do navegador.



O menu principal contém os seguintes elementos (da esquerda para a direita):

- **O menu Pearl – Abrir/fechar configurações.**
- **Digitar um nome ou número ou, mostrar os últimos números selecionados** – Campo de entrada para números de telefone ou nomes combinados com o campo de combinação "Últimos números de telefone discados".
- **Buscar em todas as bases de dados** – um botão do ícone para procurar por dados de endereços.
- **Chamar o número desejado** – um botão do ícone para iniciar uma chamada.
- **Fechar a chamada** – um botão do ícone para desconectar uma conexão existente ou cancelar uma chamada iniciada.
- **Exibição do nome** – a exibição do seu nome de usuário.
- **Definições do dispositivo** – No campo de combinações Dispositivo, será exibido o seu dispositivo preferencial atual. Um clique no pequeno triângulo na borda direita do campo de combinação permite configurar as definições dos dispositivos.
- **Configurações de perfis de regra e regras de roteamento** – um campo de combinação para a configuração de perfis de regras e regras de roteamento.

- **menu** – o menu geral para a definição das configurações básicas.
- **O logotipo do fabricante.**
- **Alternar para a exibição pequena/grande** – o botão do ícone para reduzir/aumentar a janela do navegador.

Através do menu principal, você pode executar as seguintes funções (descrição da esquerda paraAdireita):

### O menu Pearl – Abrir/fechar configurações



Através do clique no ícone do Pearl, é aberto o menu Pearl. Através deste menu você tem acesso mais rápido às funções **Estado**, **Exibição**, **Informações** e **Ajuda**. Na segunda coluna deste menu, são exibidas informações adicionais sobre os itens de menu aqui oferecidos.

Selecione, por exemplo, o item de menu **Estado**, em seguida, você poderá acessar diretamente as suas **Chamadas não atendidas** e sua caixa postal de **Correio de voz**. Se as janelas de função correspondentes (ainda) não tiverem sido integradas á interface, as informações serão exibidas em um novo diálogo. Se já tiver integrado a janela de funções à interface, será indicado, através de uma rápida tremida da respectiva janela de funções, onde você encontrará as informações desejadas.

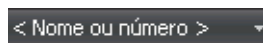
O ícone do Pearl mostra, através de rotação, que um novo correio de voz entrou em sua caixa postal ou que você não atendeu uma chamada, por exemplo, devido à ausência temporária.

---

**NOTA:** Para que o ícone possa girar, a opção **Reproduzir animações em sites** deverá estar definida no seu navegador. Esta opção pode ser encontrada através de **Ferramentas > Opções da Internet > Guia Avançados** abaixo do título **Multimídia**.

---

### Digitar um nome ou número ou, mostrar os últimos números selecionados



O clique neste campo de entrada, permite, através da inserção de um número de telefone ou nome, iniciar uma chamada ou procurar por informações de contato.


Para iniciar uma chamada, pressione o botão do ícone, após a inserção do número ou nome

---

**NOTA:** Para iniciar uma chamada através da inserção de um nome, é necessário que exista uma vinculação do nome com o número de telefone através de sua lista de contatos ou uma lista de endereços global.

---

O clique no ícone de triângulo na borda direita da linha de entrada, abre uma lista na qual os últimos 20 números de telefone discados serão exibidos.

Para iniciar uma chamada para um dos números exibidos, selecione-o na lista e pressione o ícone .

#### Buscar em todas as bases de dados



Ao pressionar este botão do ícone, a máscara de entrada é aberta, onde você poderá procurar por um contato através de diversos critérios.

#### Chamar o número desejado



Clique neste botão do ícone para iniciar uma chamada para o número de telefone informado ou um número selecionado na lista das últimas chamadas discadas.

#### Fechar a chamada

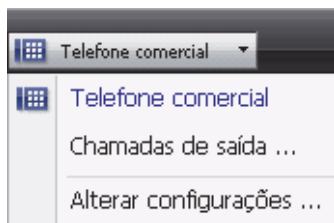


Pressione este botão do ícone para terminar uma chamada ou cancelar uma chamada iniciada.

#### Exibição do nome

Neste local do menu principal é exibido o nome sob o qual você se conectou no sistema.

#### Definições do dispositivo



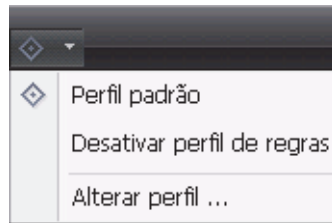
No campo de combinações para as definições do dispositivo será exibido o dispositivo que você definiu como dispositivo preferencial para suas chamadas de entrada.

Ao clicar no ícone de triângulo na borda direita da exibição, é aberto o menu para a configuração de dispositivos.

Aqui, por exemplo, é possível selecionar um dispositivo definido anteriormente para as suas chamadas de entrada. Através do item de menu **Alterar configurações** você pode fazer diretamente as configurações para o perfil de regras *One Number Service* – Exibição do seu número de telefone na pessoa que chama ou ramal chamado independentemente do dispositivo utilizado - para efetuar um desvio de chamada.

Através do item de menu **Chamadas de saída** você pode efetuar uma configuração rápida de seu dispositivo preferencial para o *One Number Service* em uma chamada de saída.

### Configurações de perfis de regra e regras de roteamento

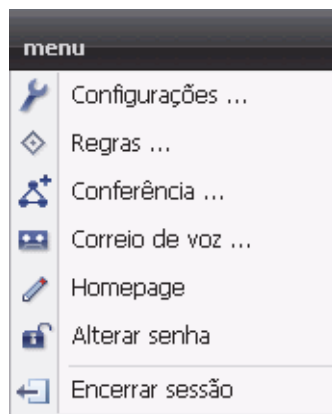


O perfil do e as definições de regra permitem definir regras de encaminhamento para as chamadas de entrada. Esses encaminham as chamadas a um determinado dispositivo, dependendo da pessoa que chama e do momento da chamada.

Um clique no menu Regras abre as configurações para ativar/desativar ou seleção de um perfil de regra.

Através do item de menu **Alterar perfil** você pode definir outros perfis para seus dispositivos.

### menu



Através de **Menu** você tem acesso às configurações gerais do *OpenScape Web Client*. Além disso, a partir daqui, é possível acessar diretamente o diálogo para a criação de conferências e o diálogo para reprodução de correios de voz.

Um clique em **menu** abre o menu para as funções:

- **Geral** (como em configurações do dispositivo).
- **Regras** (como em configurações do perfil).
- **Conferência**, Abre o diálogo para a criação de uma conferência.
- **Correio de voz**, abre o diálogo para o processamento (reprodução) do correio de voz.
- **Homepage**, para a configuração da interface do navegador.
- **Alterar senha**, para alteração da senha.
- **Encerrar sessão**, para se desconectar do sistema.

### O logotipo do fabricante

O logotipo do fabricante do *OpenScape Web Client*.

#### Alternar para a exibição pequena/grande



Ao abrir a interface do *OpenScape Web Client* a visualização grande do navegador será sempre exibida. Isto significa que você verá todas as funções exibidas na área de trabalho. A apresentação é sempre em duas colunas. Ao pressionar o botão do ícone para reduzir, a área do navegador exibida será minimizada para a coluna esquerda de ambos. As funções da barra de título permanecem todas acessíveis, elas apenas serão exibidas minimizadas.

---

**NOTA:** Observe que na configuração da área de trabalho (**menu > Homepage**), não deixe de considerar a visualização que prefere. Caso, contrário, ao reduzir, serão ocultadas, em determinadas situações, as janelas importantes para você.

---

Após a redução, a seta na interface gira. Com isto, é indicado que a visualização, se necessário, pode ser aumentada novamente através do clique.

---

**NOTA:** A janela do navegador pode ser aumentada/reduzida na janela do navegador, deslocando com o mouse a borda da janela.


---

## 3.3 Funções do menu principal

### 3.3.1 O menu Pearl



Para abrir o menu Pearl, clique à esquerda no menu principal no ícone do menu Pearl. O menu Pearl oferece as seguintes opções de comando:

-  **Informações de estado**
-  **Exibição**
-  **Definições pessoais**
-  **Ajuda**
-  **Informações**

#### 3.3.1.1 Informações de estado

Abra as informações de estado para chamar as seguintes informações:

- **Chamadas não atendidas (Lista de rechamada)**
- **Correio de voz**
- **Outras mensagens de estado**

---


**NOTA:** Se a janela de função **Chamadas não atendidas** ou **Correio de voz** não estiverem integradas na interface, as informações serão apresentadas em um diálogo separado. Se já tiver integrado a janela de funções à interface, será indicado, através de uma rápida tremida da respectiva janela de funções, onde você encontrará as informações desejadas.



---

#### **Chamadas não atendidas (Lista de rechamada)**

Clique neste item de menu para solicitar a exibição do histórico de chamadas para as chamadas não atendidas. O histórico de chamadas para as chamadas não atendidas será exibido.

Através desta opção, você pode executar as seguintes funções:


-  Para aplicar os dados de contato dessa chamada em sua lista de contatos, selecione a respectiva chamada no histórico de chamadas. Em seguida, clique no botão do ícone **Adicionar como novo registro de usuário**. A máscara de entrada de contatos será aberta com as informações de contato já conhecidas. Caso necessário, complemente as informações e pressione **OK**, para salvar os dados na sua lista de contatos.

-  Para olhar as informações existentes para um registro de histórico de chamadas, selecione a respectiva chamada no histórico de chamadas. Em seguida, clique no botão **Exibir o registro de usuário**.
-  Para apagar um registro de histórico de chamadas, selecione o respectivo registro. Em seguida, pressione o botão **Excluir registros do histórico de chamadas**. Se desejar excluir simultaneamente diversos registros do histórico de chamadas, selecione todos os registros correspondentes e pressione, em seguida, **Excluir registros do histórico de chamadas**. A seleção pode ser feita através de **Ctrl** + o clique no registro de histórico de chamadas ou através do clique da caixa de seleção que se encontra à frente de cada registro de histórico de chamadas.

---

**NOTA:** Se nenhum registro de histórico de chamadas for selecionado, um clique no botão do ícone **Excluir registros do histórico de chamadas** apaga-o completamente.

---

-  Para imprimir as informações completas do histórico de chamadas, pressione o botão do ícone **Imprimir registros do histórico de chamadas**. As informações do histórico de chamadas serão fornecidas em formato de tabela na sua impressora.
- ☐ **Por chamador** Para solicitar a exibição de apenas um registro no histórico de chamadas, defina a opção **Por chamador**. Se a pessoa chamada tentar acessá-lo diversas vezes, somente a última chamada será registrada no histórico de chamadas. Com isso, o seu histórico de chamadas permanece organizado.

### Correio de voz

Clique nesse item de menu para exibir o histórico de chamadas para os seus correios de voz de entrada. O histórico de chamadas para a caixa postal do correio de voz será exibido.


No [Caixa postal de correio de voz \(opcional\)](#) são exibidos os seus correios de voz de entrada.

---

**NOTA:** Na janela para a caixa postal do correio de voz, aparece a mensagem: “*A conexão ao servidor do correio de voz não está configurada!*” entre em contato com o administrador do sistema para resolver o problema.

---

Para processamento dos correios de voz que entraram na sua caixa postal de correio de voz, você pode utilizar as seguintes funções:

-  Para apagar um registro de histórico de chamadas, selecione o respectivo registro. Em seguida, pressione o botão **Excluir registros do histórico de chamadas**. Se desejar excluir simultaneamente diversos registros do histórico de chamadas, selecione todos os registros correspon-




dentes e pressione, em seguida, **Excluir registros do histórico de chamadas**. A seleção pode ser feita através de **Ctrl +** o clique no registro de histórico de chamadas ou através do clique da caixa de seleção que se encontra à frente de cada registro de histórico de chamadas.

---

**NOTA:** Se nenhum registro de histórico de chamadas for selecionado, um clique no botão do ícone **Excluir registros do histórico de chamadas** apaga-o completamente.

---

-  Para armazenar localmente um correio de voz de entrada, selecione o respectivo correio de voz no histórico de chamadas e pressione o botão do ícone **Salvar localmente o registro do correio de voz**. Será aberto um diálogo de seleção de diretório, onde será possível informar o local de armazenamento e o nome. Através do armazenamento local, o correio de voz estará disponível também após a exclusão do histórico de chamadas.
- No [Parágrafo 3.5.6, "Caixa postal de correio de voz \(opcional\)"](#), na [pág. 67](#) é descrito como um correio de voz de entrada é reproduzido.

### Outras mensagens de estado

Na área inferior das informações de estado, podem estar registradas outras mensagens do sistema.

Por exemplo: A seguinte mensagem do sistema poderia ser exibida:  
*"A conexão ao servidor do correio de voz não está configurada!"*.

Neste caso, entre em contato com o administrador do sistema para corrigir o problema.

#### 3.3.1.2 Exibição

Abra a Exibição para solicitar as seguintes informações:

- **Controle de chamadas (Controle do telefone)**
- **Contatos (compacto) ou Contatos**
- **Conferências**
- **Pesquisa de diretório**
- **Histórico de chamadas**

---

**NOTA:** Se já as janelas de funções já tiverem sido integradas à interface, será indicado, através de uma rápida tremida da respectiva janela de funções, onde você encontrará as informações desejadas.



---



#### **Controle de chamadas (Controle do telefone)**

Clique neste item de menu para abrir o controle de chamadas. As chamadas de entrada e as de saída serão exibidas no diálogo Controle de chamadas. Esse diálogo é aberto automaticamente, assim que você inicia uma chamada ou é chamado por um outro usuário.


Neste diálogo são exibidas as seguintes informações em uma chamada:



- O estado da conversa.
- O número de telefone do interlocutor.
- O nome do interlocutor (caso já existente em uma lista de endereços).
- Uma barra de ferramentas com as funções de edição disponibilizadas:
  -  No campo de entrada **Nova chamada** digite o número de telefone de um outro usuário e confirme neste ícone, para iniciar uma chamada.
  -  Acione este ícone para solicitar uma rechamada, quando a pessoa chamada não atender.

---


**NOTA:** Essa função não está disponível em todas as centrais telefônicas.

---




-  Pressione esse ícone para transferir uma chamada para um outro ramal. A transferência pode ser feita para um usuário predefinido como também para um outro usuário.

-  Pressione este ícone para reter uma chamada. A transmissão do sinal de voz será, com isso, interrompida. O interlocutor em espera, ouvirá a reprodução de uma música de espera. Em seguida, clique no botão do ícone , para atender novamente a chamada.

---

**NOTA:** Essa função não está disponível em todas as centrais telefônicas. Pressione este ícone para reter uma chamada. A transmissão do sinal de voz será, com isso, interrompida. O interlocutor em espera, ouvirá a reprodução de uma música de espera. Em seguida, clique no botão do ícone , para atender novamente a chamada.

---

-  Para iniciar uma consulta, durante uma conversa, no campo de entrada **Nova chamada** digite o número de telefone de um outro usuário e pressione o botão do ícone . Se desejar transferir a chamada ao usuário com o qual você mantém uma consulta, pressione o botão do ícone .

Informações sobre as funções de utilização nessa janela podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5.2, "Controle de chamadas \(Controle do telefone\)", na pág. 57](#)

#### **Contatos (compacto) ou Contatos**

Clique neste item de menu para abrir o seu histórico de chamadas de contatos (compacto). Informações sobre as funções de utilização nessa janela podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5.9, "Contatos \(compacto\)", na pág. 78](#) ou no [Parágrafo 3.5.10, "Contatos", na pág. 84](#).

#### **Conferências**

Clique neste item de menu para abrir o seu histórico de chamadas de conferências. Informações sobre as funções de utilização nessa janela podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5.8, "Conferências", na pág. 72](#).

#### **Pesquisa de diretório**

Clique neste item de menu para iniciar uma procura por dados de contatos. A máscara para a localização avançada com os critérios de pesquisa será aberta em uma nova janela.

---

**NOTA:** Você pode iniciar uma consulta de pesquisa também através da interface do menu principal **Buscar em todas as bases de dados**.

---

Informações sobre as funções de utilização nessa janela podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5.14, "Pesquisa de diretório", na pág. 88](#) e [Parágrafo 3.5.15, "Pesquisa de diretório \(avançado\)", na pág. 90](#).

#### **Histórico de chamadas**

Clique neste item de menu para abrir o seu histórico de chamadas de telefone. Informações sobre as funções de utilização nessa janela podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5.4, "Histórico de chamadas \(Todas as chamadas\)"](#), na [pág. 64](#).

#### **3.3.1.3** **Definições pessoais**

##### **Adicionar aos favoritos**

Clique neste item de menu para adicionar a URL atual do *OpenScape Web Client* à lista dos seus favoritos da Internet.


#### **3.3.1.4** **Ajuda**

Através da **Ajuda** será possível abrir este manual do usuário.

---

**NOTA:** O manual do usuário está disponível no formato PDF. Para poder abrir o documento da Ajuda, é necessário que o programa Acrobat Reader esteja instalado localmente no seu computador.

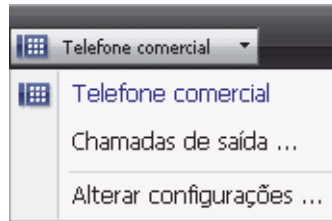
---

Ao clicar em  **Manual do usuário em PDF** o manual do usuário será aberto em uma janela separada do navegador.

#### **3.3.1.5** **Informações**

Selecione a função **Informações**, para exibir o número da versão do *OpenScape Web Client* e o Acordo de licença do software.

### 3.3.2 Configurações dos dispositivos




Além do nome do usuário conectado no momento, encontra-se o campo de combinações para as configurações do dispositivo. No campo de combinações para as definições do dispositivo será exibido o dispositivo que você definiu como dispositivo preferencial para suas chamadas de entrada.

Ao clicar no ícone de triângulo na borda direita do campo de combinações, é aberto o menu para a configuração de dispositivos.

Aqui, por exemplo, é possível selecionar um dispositivo definido anteriormente para as suas chamadas de entrada. Através do item de menu **Alterar configurações** você pode fazer diretamente as configurações para o perfil de regras *One Number Service* – Exibição do seu número de telefone na pessoa que chama ou ramal chamado independentemente do dispositivo utilizado - para efetuar um desvio de chamada.

Através do item de menu **Chamadas de saída** você pode efetuar uma configuração rápida de seu dispositivo preferencial para o *One Number Service* em uma chamada de saída.

---

**NOTA:** Se você tiver configurado diferentes dispositivos para chamadas de entrada ou saída, isso será indicado através de um ícone vermelho no campo de combinações  Telefone comercial .

---


#### 3.3.2.1 One Number Service

A função *One Number Service* disponibiliza ao usuário a possibilidade de unir mobilidade, acessibilidade ideal e transparência em relação a terceiros.

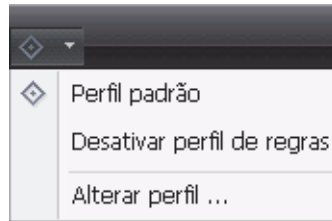
A partir do *One Number Service* é definido através de qual dispositivo preferencial as chamadas de saída que forem iniciadas através do *OpenScape Web Client* deverão ser efetuadas. A pessoa chamada vê aqui sempre o número definido em seu visor.

O *One Number Service* de entrada, possibilita a transferência/desvio direto para um destino definível. Esses destinos podem ser, por exemplo, o celular ou a caixa postal do correio de voz. Isto significa que uma pessoa que chama verá no visor do seu telefone, sempre o número chamado, e não o número do qual a chamada foi atendida.

Para usar a função *One Number Service* é necessário fazer as seguintes configurações:

1. Adicione outros destinos de desvio (celular, número do correio de voz e etc.), através dos quais você pode ser acessado, à sua lista de dispositivos. Abra para isto o diálogo **Desvio** e, em **Dispositivo preferencial**, adicione outros destinos de desvio, abrindo para isto, a função  Editar para chamadas de entrada e saída. O diálogo de configuração pode ser encontrado em **menu > Geral > Generalidades > Desvio**. Ver [Parágrafo 3.6.1.3, "Desvio", na pág. 103](#).
2. Ative a função em **Menu > Geral > Generalidades > Desvio > Dispositivo preferencial**. Lá será possível selecionar para as chamadas **de entrada e de saída** o dispositivo desejado para o *One Number Service*. Ver também [Parágrafo 3.6.1.3, "Desvio", na pág. 103](#).

### 3.3.3 Configurações de perfil e regras



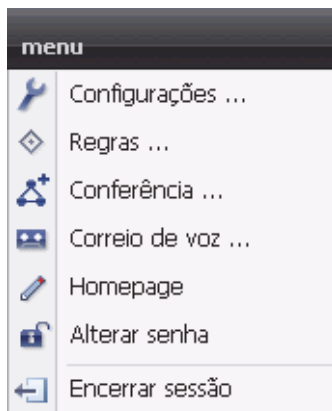
O perfil do e as definições de regra permitem definir regras de encaminhamento para as chamadas de entrada. Esses encaminham as chamadas a um determinado dispositivo, dependendo da pessoa que chama e do momento da chamada.

No campo de combinações para as configurações de perfil e regras, é exibido se um perfil está ativado (ícone laranja) ou não (ícone cinza).

Ao clicar no ícone de triângulo na borda direita da exibição, é aberto o menu para a configuração de equipamentos.

Aqui você pode desativar o perfil de regra, ativar um perfil já definido ou, através de **Alterar perfil**, criar novos perfis com as respectivas regras de encaminhamento.

### 3.3.4 menu



Através de **Menu** você tem acesso às configurações gerais do *OpenScape Web Client*.

São possíveis as seguintes configurações:

- Selecione **Geral**, para efetuar as configurações básicas para o *OpenScape Web Client*. Neste menu, estão disponíveis diálogos para a definição de parâmetros gerais e para a administração de endereços. Ver também [Parágrafo 3.6, "Configurações gerais"](#), na [pág. 97](#).
- Selecione **Regras**, para criar um perfil e regras de encaminhamento, para que as chamadas de entrada para os seus dispositivos definidos sejam encaminhadas. Ver também [Parágrafo 3.7, "Perfil de regra – Tratar chamadas com regras"](#), na [pág. 130](#).
- Selecione **Conferência**, para abrir a máscara de entrada para o planejamento de uma conferência. Ver também [Parágrafo 3.5.8, "Conferências"](#), na [pág. 72](#).
- Selecione **Correio de voz**, para abrir as páginas de configuração para a definição dos seus parâmetros de correio de voz. Ver também [Parágrafo 3.8, "Configurações do correio de voz \(opcional\)"](#), na [pág. 178](#).
- Selecione **Homepage**, para adaptar a interface do *OpenScape Web Client* às suas necessidades de comunicação. Uma nova janela será aberta no navegador, na qual você poderá estruturar a sua área de trabalho ou criar outras alternativas. Ver também [Parágrafo 3.4, "Homepage"](#), na [pág. 49](#).
- Selecione **Alterar senha**, para alterar a sua senha existente.
- Selecione **Encerrar sessão**, para se desconectar do servidor.

---

**NOTA:** Quando você se desconecta do servidor, o nome de usuário e a senha são apagados. Para uma nova conexão com o *OpenScape Web Client* no sistema, será necessário inserir novamente o nome de usuário e a senha. Ambos são armazenados em um Cookie no navegador quando você se conecta no servidor. Através disso, é possível executar uma atualização de navegador, sem ter que se conectar novamente ao sistema.

---

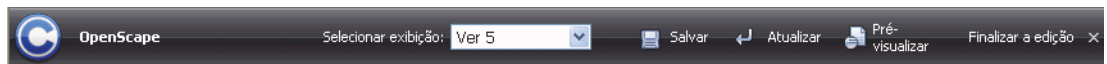


### 3.4 Homepage

Para que você possa trabalhar de forma ideal com o *OpenScape Web Client* deverá adaptar a interface (área de trabalho) do cliente às suas necessidades. A configuração ou alteração da interface é feita através da função Homepage. Você pode predefinir cinco visualizações diferentes, por exemplo, para situações operacionais distintas.

Clique em **menu** e lá, selecione a função Homepage. Uma nova janela será aberta no navegador, na qual você pode estruturar a sua área de trabalho ou criar outras alternativas.

Na borda direita dessa janela, você encontrará o menu principal da mesma.



No menu principal você encontra as seguintes funções (da esquerda para a direita):

- O menu Pearl.





---

**NOTA:** As funções do menu Pearl são descritas no [Parágrafo 3.3.1, "O menu Pearl"](#), na [pág. 39](#).

---

- O nome do produto.
- O campo de combinação **Selecionar exibição**. Através daqui, são efetuadas as seguintes configurações:
  - Das cinco áreas de trabalho predefinidas por você, selecione a que deseja utilizar no momento para o *OpenScape Web Client*.
  - Executar ou alterar a visualização selecionada.

No [Parágrafo 3.4.1, "Criação de uma visualização"](#), na [pág. 50](#), é descrito como criar uma visualização.

- O botão do ícone  **Salvar**, através do qual são armazenadas as alterações na visualização exibida no momento.
- O botão do ícone  **Atualizar**, através do qual o último estado armazenado da visualização exibida no momento será restaurado.
- O botão do ícone  **Pré-visualizar**, que o permite controlar as alterações recém efetuadas antes de salvá-las.
- O botão do ícone  **Finalizar a edição**, através do qual você retorna à janela principal do *OpenScape Web Client*.

#### 3.4.1 Criação de uma visualização

Você pode predefinir diversas visualizações para o *OpenScape Web Client* para reagir de forma ideal a diferentes situações operacionais. Todas as visualizações podem ser exibidas na apresentação reduzida ou aumentada.

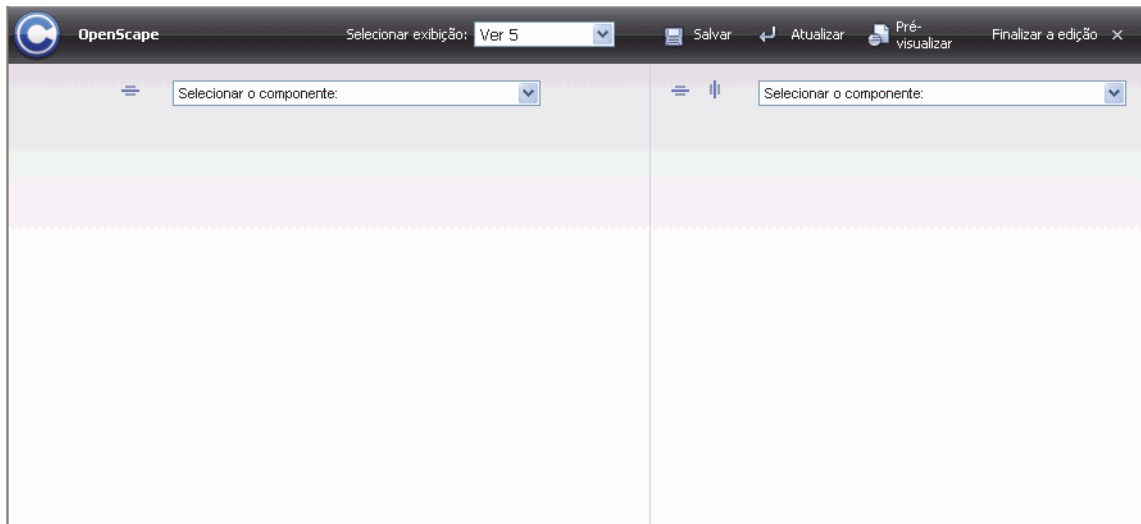
---

**NOTA:** Na apresentação reduzida, somente a coluna esquerda é exibida na janela do navegador. Isto vale, também, quando você amplia a visualização da interface com colunas extras. Quando você intenciona trabalhar com mais frequência com a apresentação reduzida, deverá considerar, na seleção de funções para a coluna esquerda, que lá, estão integradas as funções mais importantes. Através disso, elas também poderão ser monitoradas e utilizadas na apresentação reduzida.

---

Procedimento para definir uma nova visualização:

1. Em **menu** selecione o item de menu **Homepage**. A exibição do navegador muda para a página de configurações das visualizações.



---

**NOTA:** No estado básico, ou seja, sem configuração prévia, serão exibidas dois quadros lado a lado, para os quais a janela de funções poderá ser definida.

---




2. Através do campo de combinações **Selecionar exibição**, determine sob qual visualização as configurações a seguir deverão ser salvas ou poderão ser abertas posteriormente.

3. Complemente ou se necessário, reduza, a quantidade de quadros exibidos.

---

**NOTA:** Em teoria, você pode integrar quantos quadros desejar à interface. No entanto, você deve se restringir às funções que necessita. Janelas de funções em excesso, interferem levemente na visibilidade da área de trabalho.


---

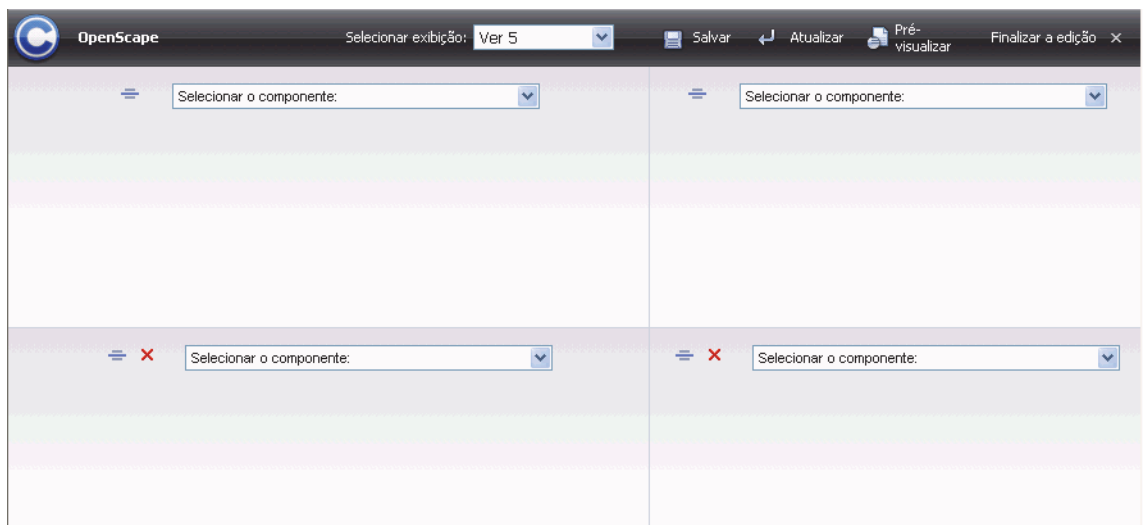
-  Através deste botão do ícone é possível dividir os quadros horizontalmente. Com isso, serão criados dois quadros, um em cima do outro, que podem ser configurados distintamente.
-  Através deste botão do ícone é possível dividir os quadros verticalmente. Com isso, serão criados dois quadros, um ao lado do outro, que podem ser configurados distintamente.
-  possível apagar os dois quadros existentes no estado básico.

---

**NOTA:** Não é possível apagar os dois quadros existentes no estado básico.

---

No exemplo a seguir, os dois quadros existentes no estado básico (ver ilustração anterior), foram divididos na horizontal, respectivamente através da função .

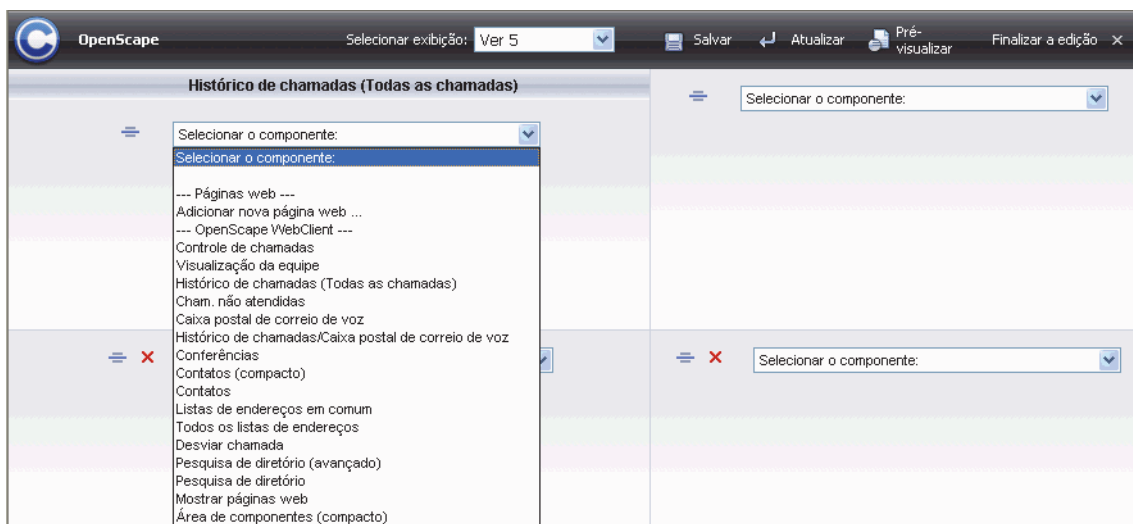


4. Defina para os quadros individuais as funções que deseja integrar na área de trabalho. Para isso, selecione o campo de combinações **Selecionar o componente** a função desejada para cada quadro.

Na imagem de exemplo a seguir, foram integradas as seguintes janelas de função na interface:

Coluna esquerda do navegador: **Histórico de chamadas (Todas as chamadas)** e **Contatos**

Coluna direita do navegador: **Conferências** e **Área de componentes (compacto)**



As seguintes funções estão disponíveis no momento, para integração à interface do *OpenScape Web Client*:

Informações detalhadas sobre as possibilidades de operação nas janelas de funções individuais, podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5, "Funções da janela do histórico de chamadas e diálogos na área de trabalho"](#), na [pág. 56](#).

#### -- Páginas web --

- **Adicionar nova página web**

Abre o diálogo, com cuja ajuda, é possível definir páginas web (marcadores) para as páginas da Internet. Esses páginas web podem ser integradas nos quadros selecionados, através da função **Mostrar páginas web**, como janela de função na área de trabalho.

- **Selecionar páginas web**


Todas as páginas da Internet predefinidas através de **Adicionar nova página web** podem ser exibidas com o nome atribuído por você no campo de combinações da opção de componentes. Desta forma, é possível criar um banco de páginas da Internet utilizadas frequentemente, que poderão ser exibidas diretamente em uma janela de função de sua escolha. A página da Internet aqui selecionada, será exibida permanentemente nos quadros selecionados para uma das páginas da Internet predefinidas.

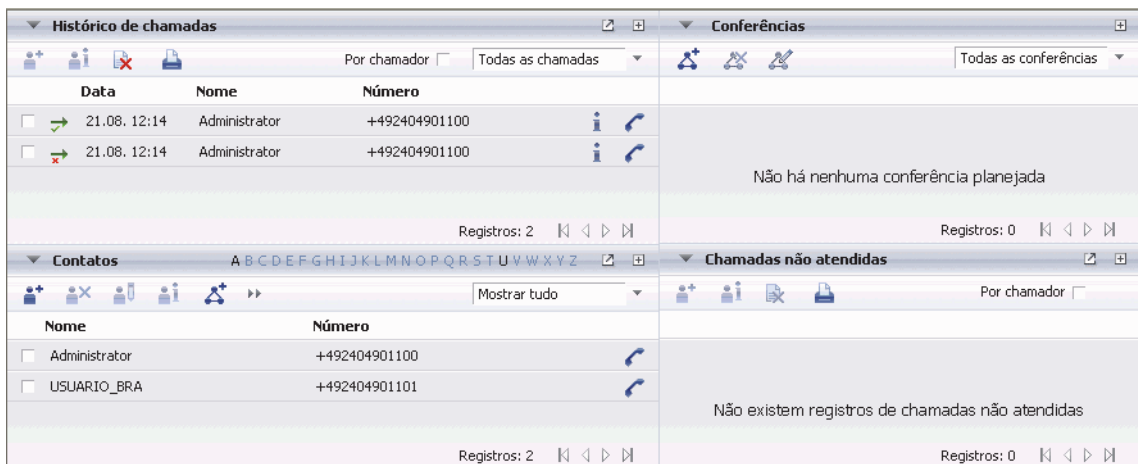
#### -- Web Client --


- **Controle de chamadas (Controle do telefone)**



Disponibiliza nos quadros selecionados, as funções para controle do seu telefone.

- **Visualização da equipe (opcional)**  
Mostra nos quadros selecionados os membros de sua equipe e disponibiliza as Funções de equipe, dependendo das classes de acesso atribuídas.
- **Histórico de chamadas (Todas as chamadas)**  
Lista nos quadros selecionados, todas as chamadas de seu telefone (chamadas de entrada e saída).
- **Chamadas não atendidas (Lista de rechamada)**  
Lista nos quadros selecionados todas as chamadas de entrada de seu telefone, que não foram atendidas.
- **Caixa postal de correio de voz (opcional)**  
Cria nos quadros selecionados, um histórico de chamadas, no qual serão listados todos os correios de voz de entrada e através do qual será possível reproduzir os seus correios de voz.
- **Histórico de chamadas/Caixa postal de correio de voz**  
Cria nos quadros selecionados um histórico de chamadas, no qual todas são listadas todas as chamadas e todos os correios de voz de entrada.
- **Conferências**  
Gera nos quadros selecionados, um histórico de chamadas que disponibiliza funções com as quais é possível planejar conferências. Além disso, todas as suas conferências planejadas serão exibidas aqui:
- **Contatos (compacto)**  
A janela **Contatos (compacto)** é a sua lista de endereços pessoal do *OpenScape Web Client*. Através desse, será possível administrar seus dados de contato.
- **Contatos**  
A janela **Contatos** disponibiliza, ao contrário da janela **Contatos (compacto)**, dados de contatos adicionais no histórico de chamadas. Além disso, ela é ampliada com uma função de busca rápida para registros de contato **Ir para**.
- **Listas de endereços em comum (opcional)**  
Disponibiliza nos quadros selecionados todas as listas de endereço para seleção.
- **Todos as listas de endereços (opcional)**  
Disponibiliza nos quadros selecionados todas as listas de endereço e também os registros das listas de contatos para seleção.
- **Desviar chamada**  
Disponibiliza nos quadros selecionados, as funções necessárias para criar um desvio de chamada.

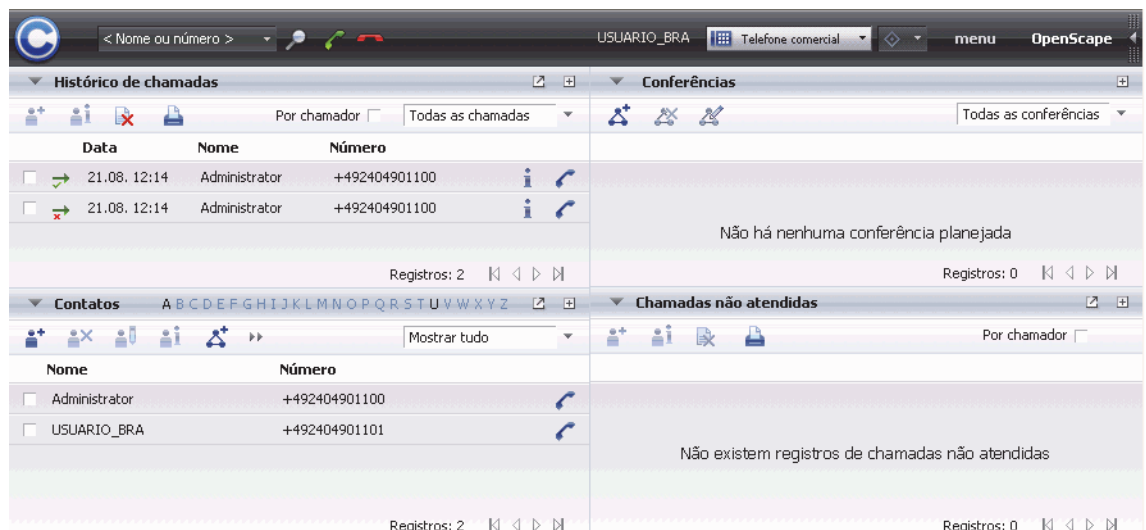
- **Pesquisa de diretório (avançado)**  
Exibe, nos quadros selecionados, a máscara de entrada para a busca avançada por contatos.
  - **Pesquisa de diretório**  
Exibe, nos quadros selecionados, a função **Pesquisa de diretório**. Através da entrada de um termo de pesquisa, o contato será procurado em todas as listas de endereços disponibilizadas a você.
  - **Mostrar páginas web**  
Cria no quadro selecionado, um histórico de chamadas, no qual estarão listados todas as páginas web criadas através do *OpenScape Web Client*.
  - **Área de componentes (compacto)**  
Nesta janela, é possível usar o título da janela apresentado como campo de combinações, para exibir variavelmente as outras janelas disponíveis.
5. Clique no botão do ícone  **Pré-visualizar**, para visualizar o resultado de suas configurações na interface. A interface configurada anteriormente será exibida em uma janela separada para análise. A ilustração a seguir mostra a pré-visualização da interface do *OpenScape Web Client* com a configuração de exemplo, como descrita no texto acima.



6. Após a análise, feche a janela de pré-visualização, antes de continuar com a configuração da interface.
7. Clique no botão do ícone  **Salvar**, quando estiver satisfeito com a interface. O layout da interface será salvo sob um dos números de visualização configurados e poderá ser aberto novamente, sempre através da seleção dessa visualização.

8. Clique no botão do ícone  **Atualizar**, quando desejar retornar para o último estado salvo da visualização exibida no momento ou, desejar restaurar a visualização da configuração básica.
  - No diálogo de consulta, selecione **Sim** para redefinir a exibição para o estado original. Por exemplo, isso é recomendado quando você desejar uma total reconfiguração da exibição.
  - No diálogo de consulta, selecione **Não**, para redefinir a exibição para a última exibição salva, quando desejar desfazer uma alteração executada.
9. Clique no botão do ícone  **Finalizar a edição**, para abrir a interface na visualização configurada.

A ilustração a seguir mostra a interface para a configuração de exemplo descrita acima.








## 3.5 Funções da janela do histórico de chamadas e diálogos na área de trabalho





### 3.5.1 Geral

Na barra de título dos históricos de chamadas e diálogos, encontram-se os elementos de comando com os quais você pode alterar a apresentação do conteúdo da janela.

Na barra de título dos históricos de chamadas e diálogos, encontram-se os seguintes ícones:

-  Diminuir janela de funções na barra de título.
-  Expandir novamente a janela.
-  Exibir histórico de chamadas ou diálogo em uma janela separada.
-  Exibir somente esta janela na coluna.
-  Exibir novamente todas as janelas na coluna.

Na borda inferior dos históricos de chamadas e diálogos, encontram-se os elementos de comando que servem para melhor navegar na respectiva janela. Assim, o valor ao lado de **Registros** informa os registros que você vê no histórico de chamadas no momento e, entre parênteses, quantos registros encontram-se no histórico de chamadas, no total. Se existirem registros além do que é possível exibir na lista, esses ícones serão ativados. Utilize os ícones de seta para controlar um registro de histórico de chamadas:

-  Serão exibidos os próximos registros.  
Exemplo: Quando em um histórico de chamadas, seis registros estiverem disponíveis, os seis registros serão exibidos depois.
-  Serão exibidos os registros anteriores.  
Exemplo: Quando em um histórico de chamadas, seis registros estiverem disponíveis, os seis registros serão exibidos antes.
-  O histórico de chamadas mostra o início da lista.
-  O histórico de chamadas mostra o fim da fila.



### 3.5.2 Controle de chamadas (Controle do telefone)

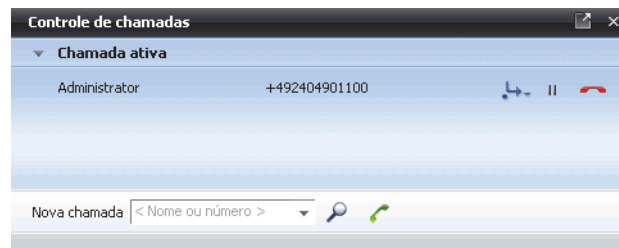
**NOTA:** Possivelmente, não estarão disponíveis todas as funções de telefonia aqui descritas. As funções disponibilizadas dependem da central usada e da versão de software, bem como dos terminais conectados.

A função de rechamada (caso ocupado, ou não atendida) não é suportada pelo *OpenScape Web Client*.

Em caso de utilização de telefones multilinhas, somente a linha principal será suportada pelo *OpenScape Web Client*. Ver [Parágrafo 1.3.1, "Telefones multilinhas"](#), na pág. 10.

Em caso de dúvidas, consulte o administrador do sistema.

O diálogo **Controle de chamadas** disponibiliza as funções de controle para o seu telefone.



Em caso de uma chamada de saída ou entrada, serão exibidas, neste diálogo, informações sobre o estado da conexão:

- O número de telefone da pessoa que chama (caso conhecido) ou o usuário chamado.
- Se possível, o nome da pessoa que chama ou do usuário chamado.
- O ícone para controle da conexão.  
O significado do ícone é descrito nos parágrafos a seguir.

### 3.5.2.1 Chamada de entrada

Em uma chamada de entrada, é aberto, automaticamente, o diálogo Controle de chamadas.

---




**NOTA:** Dependendo das configurações, o diálogo pode ser exibido à frente de todos os aplicativos em execução. Ver também **Mover para primeiro plano em caso de chamada de entrada** no [Parágrafo 3.6.1.1, "Apresentação"](#), na [pág. 99](#).

---

As seguintes funções podem ser utilizadas através do diálogo **Controle de chamadas** para chamadas de entrada:



- **Chamada de entrada**

As seguintes opções de comando estão disponíveis para uma chamada de entrada:

Botão do ícone	Explicação
	<b>Atender chamadas</b> Pressionando este botão, a conexão será estabelecida em uma chamada de entrada.
	<b>Recusar chamada</b> Pressionando este botão, a chamada será recusada e o estabelecimento da conexão interrompido.
	<b>Transferir chamada</b> Pressionando este botão, será aberto um diálogo para seleção. Através deste, é possível encaminhar a chamada para um outro usuário, através da lista da última pessoa que chamou ou inserindo um número de telefone.

- **Chamada recebida**



As seguintes opções de comando estão disponíveis para uma chamada atendida:

Botão do ícone	Explicação
	<b>Desligar</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão será finalizada.
	<b>Transferir chamada</b> Pressionando este botão, será aberto um diálogo para seleção. Através deste, é possível encaminhar a chamada para um outro usuário, através da lista da última pessoa que chamou ou inserindo um número de telefone.


### 3.5.2.2 Chamada de saída através da função “Nova chamada”

Através do campo de combinação **Nova chamada**, você pode acionar as seguintes ações através da inserção de um número de telefone ou nome:

- **Estabelecer uma conexão**

1. Para isso, digite o número de telefone no campo de combinação **Nova chamada**. Como alternativa, você pode, através do clique no ícone de triângulo na borda direita do campo de combinação **Nova chamada**, selecionar um registro da lista dos últimos 20 telefonemas ou localizar o usuário desejado através da função de pesquisa .
2. Pressione o botão do ícone , para iniciar a chamada.

Após o estabelecimento da conexão, as seguintes funções estarão disponíveis para o controle de chamadas:


Botão do ícone	Explicação
	<b>Desligar</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão será finalizada.

- **Estabelecer conexão de consulta**

---

**NOTA:** Uma conexão de consulta permite fazer uma chamada e falar com um outro usuário de telefone (manter uma consulta). A conexão inicial será retida. Após terminar a consulta, a conexão inicial será novamente estabelecida.

---

1. Para isso, no campo de combinação **Nova chamada**, digite o número de telefone do usuário com o qual você deseja fazer uma consulta. Como alternativa, você pode, através do clique no ícone de triângulo na borda direita do campo de combinação **Nova chamada**, selecionar um registro da lista dos últimos 20 telefonemas ou localizar o usuário de consulta desejado através da função de pesquisa .








---

**NOTA:** Em todos os critérios de pesquisa, é possível utilizar curingas (\*) para a pesquisa.

---

2. Pressione o botão do ícone  , para iniciar a chamada.



Após o estabelecimento da conexão, as seguintes funções estarão disponíveis para o controle de chamadas:

Botão do ícone	Explicação
<b>Na área superior do controle de chamadas, a conexão inicial retida</b>	
	<b>Transferir chamada</b> Através deste botão, a chamada retida é transferida para o usuário da consulta. A sua conexão será desconectada automaticamente.
	<b>Retomar a chamada em espera</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão com o usuário da consulta será finalizada. Você voltará automaticamente para a conversa inicial.
	<b>Alternar chamada (alternar)</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão de conversa será restabelecida para a conversa inicial. Neste processo, a conversa com o usuário da consulta será retida. Através do acionamento repetido desse botão, é possível alternar entre os dois interlocutores.
	<b>Iniciar conferência</b> Ao pressionar este botão, a conferência entre os interlocutores será iniciada. O participante que chamou, o chamado e o usuário da consulta serão conectados entre si.
	<b>Desligar</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão será finalizada.
<b>Na área inferior do controle de chamadas, a conexão de consulta ativa</b>	
	<b>Retomar a chamada em espera</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão com o usuário da consulta será finalizada. Você voltará automaticamente para a conversa inicial.
	<b>Desligar</b> Ao pressionar este botão de ícone, a conexão será finalizada.

- **Estabelecer uma conexão de conferência**

As conferências partindo de conversas em andamento, são estabelecidas, basicamente, da forma descrita em "Estabelecer conexão de consulta", acima. Desta forma, será possível adicionar gradativamente, os interlocutores à conferência.

Para o controle de uma conferência, estão disponíveis as seguintes funções no Controle de conferências:

Botão do ícone	Explicação
<b>No cabeçalho</b>	
	<b>Bloquear conferência</b> 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.
	<b>Desbloquear conferência</b> O acionamento deste botão do ícone, suspende novamente o bloqueio.
	<b>Alternar conferência para mudo</b> A transmissão de voz será interrompida para todos os participantes da conferência. Após ser pressionado, o ícone será exibido em cinza, riscado de azul.
	<b>Suspender o mudo da conferência</b> O acionamento deste botão do ícone suspende novamente o mudo da conferência.
	<b>Terminar conferência</b> Termina a conferência, desconectando as conexões dos participantes da conferência.
<b>Na apresentação dos participantes da conferência</b>	
	<b>Ativa o mudo do participante</b> A transmissão de som será interrompida para esse participante da conferência. Após ser pressionado, o ícone será exibido em cinza, riscado de azul.
	<b>Suspender o mudo do participante</b> O acionamento desse botão do ícone suspende novamente a ativação do mudo para esse participante da conferência.
	<b>Sair da conferência ou Excluir participante da conferência</b> Através desta opção, você pode sair da conferência ou remover outros participantes da conferência.

### 3.5.3 Visualização da equipe (opcional)

---

**NOTA:** A função *Visualização da equipe* só é utilizável quando o administrador do sistema tiver liberado essa função.




---


A *Visualização da equipe* disponibiliza funções muito úteis para efetuar e receber chamadas dentro de uma equipe:

- Através do ícone de fone, é possível ligar diretamente para um membro da equipe.
- Os estados dos telefones do membro da equipe serão exibidos.
- Caso esteja autorizado, você pode aceitar ou encaminhar chamadas para o membro da equipe.
- Caso esteja autorizado, você pode acessar o histórico de chamadas (todas as chamadas) do membro da equipe.

A composição de sua equipe é definida por você mesmo. Para isto, você pode adicionar qualquer usuário do sistema em sua equipe. Além disso, você pode atribuir, de forma seletiva, as classes de acesso que os membros individuais da equipe precisam para monitorar seu telefone, dependendo da necessidade. As instruções sobre como compor a sua equipe e as classes de acesso que podem ser atribuídas aos membros da sua equipe, podem ser encontradas no [Parágrafo 3.6.3, "Equipe \(opcional\)", na pág. 125](#).

A janela é estruturada da seguinte forma:



- Uma barra de título, na qual a função da janela é exibida.
- Abaixo está localizada a barra de ferramentas, através da qual estão disponíveis as seguintes funções:
  -  **Administrar a equipe.** Aqui, é possível abrir o diálogo de configurações, por meio do qual você pode definir e configurar a sua equipe.
- Abaixo da barra de ferramentas encontra-se o cabeçalho da tabela para a lista de membros da equipe. Um clique no nome da coluna permite inverter a sequência de classificação relacionada à respectiva coluna.
- Abaixo, encontra-se a lista de membros da equipe com seus registros (da esquerda para a direita):
  - Um ícone que indica o status do telefone do membro da equipe.
  -  Esse membro da equipe permitiu que você monitore seu telefone.
  -  Esse membro da equipe não permitiu que você monitore seu telefone.

-  O telefone desse membro da equipe está ocupado no momento.
- Na coluna abaixo de **Membro da equipe** são exibidos os nomes dos membros da equipe em ordem alfabética.
- Na coluna abaixo de **Chamador** é exibido o número de telefone da linha, a partir da qual o seu membro da equipe está recebendo uma chamada no momento.
- Um botão, através do qual você pode atender uma chamada de entrada para um de seus membros da equipe.

---

**NOTA:** O botão **Captura** só é exibido quando uma chamada estiver entrando para esse membro da equipe e puder ser atendida por você.




---

- Um ícone através do qual você tem acesso ao histórico de chamadas desse membro da equipe, caso esse o permita abri-lo.
-  Você pode abrir o histórico de chamadas desse membro da equipe  
Clique no ícone para abrir o histórico de chamadas desse membro da equipe.
-  Você não pode abrir o histórico de chamadas desse membro da equipe.

### 3.5.4 Histórico de chamadas (Todas as chamadas)

Na janela **Histórico de chamadas** são registradas todas as chamadas de entrada e saída, independentemente se elas foram realizadas ou não.


A janela é estruturada da seguinte forma:

- Uma barra de título, na qual a função da janela é exibida.
- Uma barra de ferramentas, através da qual as seguintes funções de um registro de histórico de chamadas selecionado podem ser executadas:
  -  Para aplicar os dados de contato dessa chamada em sua lista de contatos, selecione a respectiva chamada no histórico de chamadas. Em seguida, clique no botão do ícone **Adicionar como novo registro de usuário**. A máscara de entrada de contatos será aberta com as informações de contato já conhecidas. Caso necessário, complemente as informações e pressione OK, para salvar os dados na sua lista de contatos.
  -  Para olhar as informações existentes para um registro de histórico de chamadas, selecione a respectiva chamada no histórico de chamadas. Em seguida, clique no botão **Exibir o registro de usuário**.
  -  Para apagar um registro de histórico de chamadas, selecione o respectivo registro. Em seguida, pressione o botão **Excluir registros do histórico de chamadas**. Se desejar excluir simultaneamente diversos registros do histórico de chamadas, selecione todos os registros correspondentes e pressione, em seguida, **Excluir registros do histórico de chamadas**. A seleção pode ser feita através de **Ctrl +** o clique no registro de histórico de chamadas ou através do clique da caixa de seleção que se encontra à frente de cada registro de histórico de chamadas.







---

**NOTA:** Se nenhum registro de histórico de chamadas for selecionado, um clique no botão do ícone **Excluir registros do histórico de chamadas** apaga-o completamente.

---

-  Para imprimir as informações completas do histórico de chamadas, pressione o botão do ícone **Imprimir registros do histórico de chamadas**. As informações do histórico de chamadas serão fornecidas em formato de tabela na sua impressora.
- ☐ **Por chamador** Para solicitar a exibição de apenas um registro no histórico de chamadas, defina a opção **Por chamador**. Se a pessoa chamada tentar acessá-lo diversas vezes, somente a última chamada será registrada no histórico de chamadas. Com isso, o seu histórico de chamadas permanece organizado.



- Através da caixa de seleção direita, é possível filtrar os registros de histórico de chamadas de acordo com o estado da chamada:
    - **Todas as chamadas** (predefinições) mostra todas as chamadas no histórico de chamadas.
    - **Chamadas não atendidas** mostra apenas as chamadas não atendidas.
    - **Chamadas de entrada** mostra apenas as chamadas de entrada.
    - **Chamadas de saída** mostra apenas as chamadas de saída.
    - **Chamadas da equipe** mostra as chamadas não atendidas que entraram para seus membros da equipe.
  - Abaixo da barra de ferramentas, encontra-se o cabeçalho da tabela para um registro de histórico de chamadas. Um clique no nome da coluna permite inverter a sequência de classificação relacionada à respectiva coluna.
  - Abaixo encontra-se o histórico de chamadas com seus registros (da esquerda para a direita):
    - Uma caixa de seleção para marcar registros para um processamento.
    - Um ícone que exibe o estado da respectiva chamada.
      -  Chamada de saída estabelecida.
      -  Chamada de entrada estabelecida.
      -  Chamada de saída não estabelecida.
      -  Chamada de entrada não estabelecida.
      -  Chamada de entrada transferida.
    - A data da entrada ou da iniciação da chamada.
    - O nome da pessoa que chamou ou do usuário chamado.
- 
- NOTA:** O nome só pode ser exibido quando constar na lista de contatos ou na lista de endereços global.
- 
- O número de telefone discado ou transferido pelo usuário que chamou.
  - Um ícone que possibilita a rechamada imediata do número de telefone exibido. .

### 3.5.5 Chamadas não atendidas (Lista de rechamada)

Na janela **Chamadas não atendidas** são registradas todas as chamadas não atendidas. Portanto, é uma subconjunto dos registros da janela **Registros do histórico de chamadas** e oferece as mesmas opções de comando que as dessa janela. Falta apenas o campo de controle direito para a filtragem dos registros de acordo com o estado da chamada.

As seguintes funções estão disponíveis:

- Classificação dos registros em uma sequência crescente ou decrescente, clicando na designação da coluna.
- Adição dos dados da pessoa que chamou em sua lista de contatos.
- Exibição dos dados da pessoa que chamou da sua lista de contatos.
- Exclusão de um registro de histórico de chamadas. Quando diversos registros estiverem selecionados, todos os selecionados serão excluídos.
- Exclusão do histórico de chamadas completo. Quando nenhum registro estiver selecionado, o histórico de chamadas completo será excluído com a execução do comando Excluir.
- Impressão do histórico de chamadas completo em forma de tabela. Os registros são classificados por ordem de entrada (primeiro a chamada mais recente não atendida).
- Opção **Por chamador**. Se esta opção estiver definida, somente um registro é exibido por chamador, mesmo quando diversas chamadas do mesmo chamador tiverem entrado.

### 3.5.6 Caixa postal de correio de voz (opcional)





Se o sistema, no qual o *OpenScape Web Client* está conectado, estiver configurado como servidor de correio de voz, será possível enviar e receber correios de voz. O envio de um voicemail ocorre através de um script de voicemail no qual o servidor está instalado. O administrador do sistema define até cinco números de acesso, que permitem a você utilizar o script do voicemail com diferentes funções. Por exemplo, um número de acesso serve para conexão, via telefone, diretamente com a sua caixa postal. Você poderá então, por exemplo, gravar e enviar um voicemail, ouvir voicemails de entrada ou editar as configurações da sua caixa postal.

Os correios de voz que tiverem sido enviados diretamente para a sua caixa postal através do script de correio de voz e, os que tiverem sido entregues através de um desvio de telefone para sua caixa postal, poderão ser ouvidos através do acesso à web do *OpenScape Web Client*.

Esses correios de voz serão exibidos no histórico de chamadas **Caixa postal de correio de voz**. Os correios de voz podem ser reproduzidos através das seguintes funções e daqui:

- Reprodução do correio de voz através do seu telefone no local de trabalho.
- Reprodução do correio de voz através da placa de som do seu PC através do Windows Media Player.

A janela é estruturada da seguinte forma:



- Uma barra de título, na qual a função da janela é exibida.
- Abaixo está localizada a barra de ferramentas, através da qual são disponibilizadas as seguintes funções:
  -  Exclusão do registro do correio de voz do histórico de chamadas.
  -  Armazenagem do correio de voz localmente no seu PC.
- Abaixo da barra de ferramentas, encontra-se o cabeçalho da tabela para um registro de histórico de chamadas. Um clique no nome da coluna permite inverter a sequência de classificação relacionada à respectiva coluna.
- Abaixo encontra-se o histórico de chamadas com seus registros (da esquerda para a direita):
  - Uma caixa de seleção para marcar registros para um processamento.
  - Um ícone que exhibe o estado do correio de voz.
    -  Correio de voz ainda não reproduzido.
    -  Correio de voz já reproduzido.
  - A data da entrada do correio de voz.

- O nome ou o número de telefone do remetente do correio de voz.

---

**NOTA:** O nome só pode ser exibido quando constar na lista de contatos ou na lista de endereços global.

---

- Um ícone que inicia a reprodução do correio de voz 
- Um ícone que possibilita a rechamada imediata do número de telefone exibido .

### 3.5.6.1 Reprodução de correio de voz


---

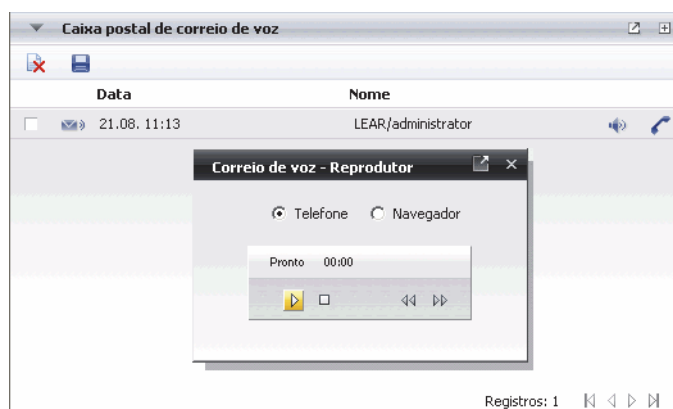
**NOTA:** Por padrão, o correio de voz será reproduzido através do telefone. Quando desejar reproduzir o correio de voz através do *Windows Media Player*, defina, no controle de reprodução, a opção **Reproduzir no navegador**.

---

#### Reprodução pelo telefone (predefinição)







Procedimento para reproduzir o correio de voz através do telefone:

1. Selecione no registro no histórico de chamadas, o correio de voz que deseja reproduzir.
2. Clique no botão do ícone  para iniciar a reprodução. O controle de reprodução será aberto.




Acima dos elementos de comando do controle da reprodução, encontra-se uma linha de estado, onde é exibido o estado atual da reprodução. Após um breve tempo de inicialização (estabelecendo a conexão) o estado "Pronto" será exibido através do elemento de comando na linha de estado. Você poderá agora iniciar a reprodução do correio de voz.

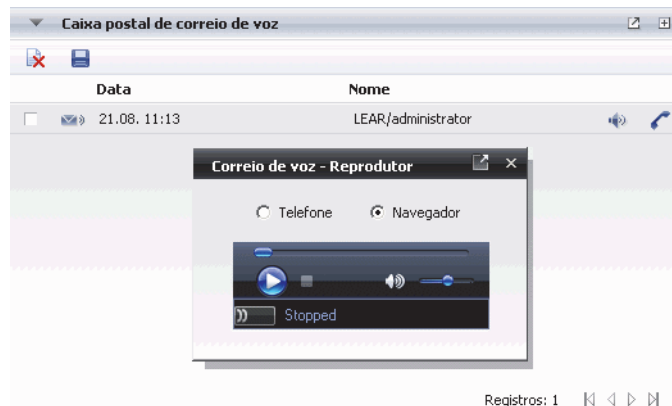
3. As seguintes funções estão disponíveis para a reprodução do correio de voz através do telefone:

Botão do ícone	Explicação
	<b>Iniciar/continuar reprodução</b> Após o acionamento deste botão do ícone, o seu telefone tocará. Após levantar o fone, a reprodução do correio de voz será iniciada imediatamente.
	<b>Parar reprodução</b> A reprodução do correio de voz será interrompida (pausa de reprodução). O ícone altera-se para o de <b>Continuar a reprodução</b> . Através do botão do ícone  , a reprodução será novamente iniciada após a pausa.
	<b>Parar reprodução</b> Ao pressionar este botão do ícone, a reprodução será interrompida e o processo de reprodução será redefinido para o começo.
	<b>Retroceder</b> Pressione este botão do ícone se desejar retroceder a mensagem, quando desejar ouvir novamente uma passagem.
	<b>Avançar</b> Pressione este botão do ícone quando desejar avançar a mensagem, para saltar partes da mensagem.

### Reprodução via *Windows Media Player*






Procedimento para reproduzir o correio de voz através do *Windows Media Player*:

1. Selecione no registro no histórico de chamadas, o correio de voz que deseja reproduzir.
2. Clique no botão do ícone  para iniciar a reprodução. O controle de reprodução será aberto.
3. Ative a opção **Navegador**. O controle da reprodução do *Windows Media Player* é exibido.



Através dos elementos de comando do controle de reprodução, existe uma barra de deslocamento, que informa a posição aproximada durante a reprodução do correio de voz. Abaixo dos elementos de comando, encontra-se uma linha de estado, onde é exibido o estado atual da reprodução. Após um breve tempo de inicialização (estabelecendo a conexão) o estado “Pronto” será exibido através do elemento de comando na linha de estado. Você poderá agora iniciar a reprodução do correio de voz.

4. Em seguida, as seguintes funções operacionais estarão disponíveis para a reprodução do *Windows Media Player*:

Botão do ícone	Explicação
	<b>Iniciar reprodução</b> Ao pressionar este botão do ícone, o correio de voz será reproduzido diretamente através do alto-falante ou fone de ouvido conectado ao PC. Ao acionar este botão do ícone, esse altera-se para o ícone <b>Pausar reprodução</b> .
	<b>Pausar reprodução</b> Ao acionar este botão do ícone, a reprodução é interrompida no ponto atual. Ao acionar este botão do ícone, o mesmo altera-se para o ícone <b>Iniciar reprodução</b> . Através deste, é possível continuar a reprodução.
	<b>Parar reprodução</b> Ao pressionar este botão do ícone, a reprodução será interrompida e o processo de reprodução será redefinido para o começo.
	<b>Mudo</b> Pressione este botão do ícone para desativar o sinal acústico.
	<b>Configurar o volume</b> Ao movimentar o botão com o mouse, é possível aumentar ou reduzir o volume.

### 3.5.7 Histórico de chamadas/Caixa postal de correio de voz

Na janela Histórico de chamadas/Caixa postal do correio de voz, são exibidas as chamadas registradas, como definido na janela **Histórico de chamadas**.

As funções aqui possíveis são descritas no [Parágrafo 3.5.4, "Histórico de chamadas \(Todas as chamadas\)"](#), na pág. 64.

Se o seu sistema estiver configurado como servidor de correio de voz, será possível exibir aqui também os seus correios de voz. Para isso, clique na barra de título desse diálogo, em **Caixa postal de correio de voz**. A visualização do histórico de chamadas será alterada e os seus correios de voz serão exibidos.

As funções aqui possíveis são descritas no [Parágrafo 3.5.6, "Caixa postal de correio de voz \(opcional\)"](#), na pág. 67.

### 3.5.8 Conferências

Na janela **Conferências** são exibidas as conferências que você configurou ou para as quais foi convidado.

---

**NOTA:** Mesmo as conferências configuradas através da extensão de conferências do Microsoft Outlook serão exibidas aqui. No entanto, essas não poderão ser editadas ou apagadas através do *OpenScape Web Client*.

---





Através das possibilidades de comando desta janela do *OpenScape Web Client* é possível criar conferências, iniciar, modificar ou apagar conferências já criadas.

---

**NOTA:** As conferências podem ser adicionalmente criadas e iniciadas a partir da janela **Contatos** e através de **menu -> Conferência**.

---

As seguintes funções estão disponíveis na janela Conferências:

-  Para criar uma nova conferência, pressione o botão **Criar nova conferência**. O diálogo **Conferências** será aberto. Através da máscara de entrada, na guia **Criar conferência** é possível preparar a conferência. Os detalhes para a criação de uma conferência podem ser obtidos no [Parágrafo 3.5.8.1, "Criar nova conferência através da janela "Conferências""](#), na [pág. 73](#).
-  Para editar uma conferência criada, selecione a conferência desejada a partir da lista e, pressione o botão do ícone **Editar conferência selecionada**. A máscara de entrada **Conferências**, com os dados da conferência selecionada, será aberta para edição.
-  Para eliminar uma conferência criada da lista, selecione-a na lista e, pressione o botão do ícone **Excluir a conferência selecionada**.
-  Para iniciar uma conferência, clique no ícone de fone no registro de histórico de chamadas da respectiva conferência.

---

**NOTA:** No [Parágrafo 3.5.2, "Controle de chamadas \(Controle do telefone\)"](#), na [pág. 57](#), é descrito como controlar uma conferência.

---



### 3.5.8.1 Criar nova conferência através da janela “Conferências”

Uma conferência será criada ou editada por meio do diálogo **Conferência**. Através de uma máscara de entrada, é possível definir todos os parâmetros necessários para fazer uma chamada simultânea para um grupo de contatos.

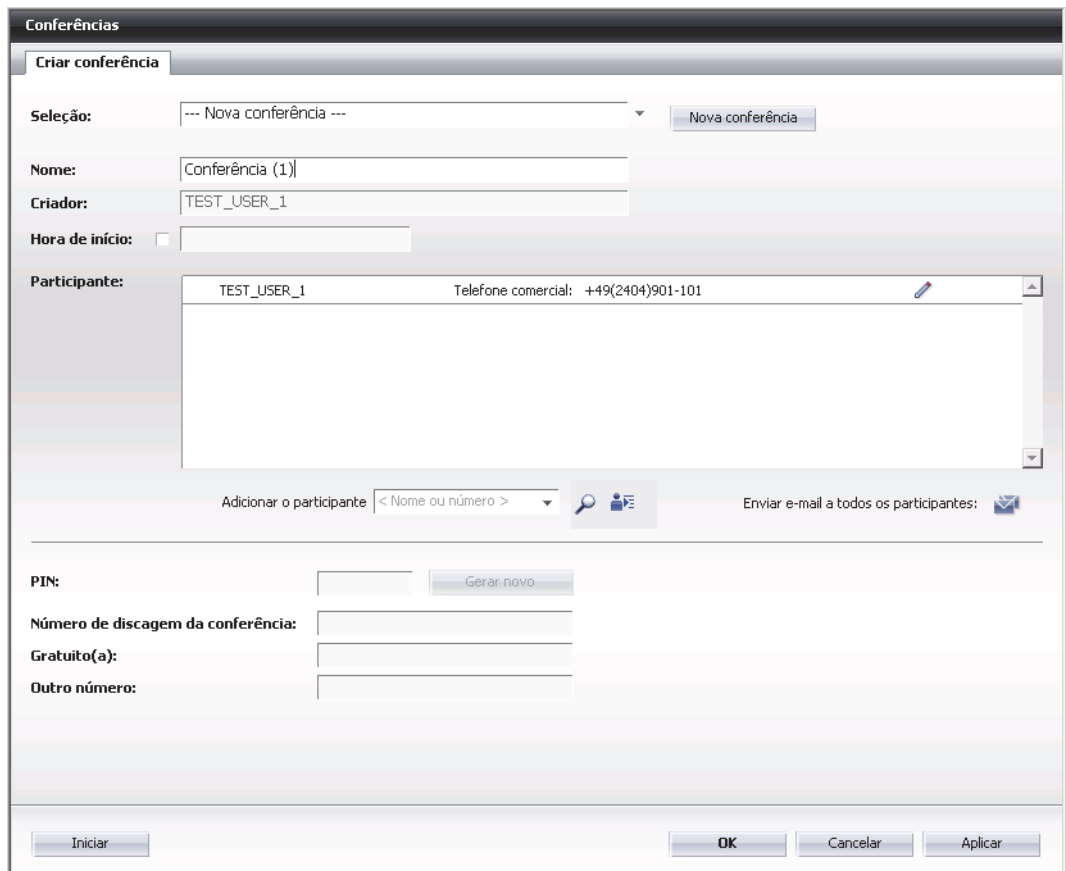
---

**IMPORTANTE:** Notifique os participantes externos da conferência por e-mail, ou outro meio, sobre o momento, o PIN e o número de discagem para a conferência, para que esses possam fazer a discagem. Em todos os usuários do sistema, convidados para a conferência, será exibido o convite para a conferência na janela **Conferências**.



---






Procedimento para criar uma conferência:

1. Pressione o botão do ícone **Criar nova conferência** . Será aberto o diálogo **Conferências**.



2. Na guia **Criar conferência** digite os valores e informações necessárias. Na tabela a seguir, você encontra explicações sobre os campos de opções individuais.

Designação do campo	Descrição
<b>Seleção</b>	<p>Campo de combinações para a seleção de uma conferência já criada para que possa ser editada.</p> <p>Se desejar adicionar uma nova conferência, pressione o botão do ícone <b>Nova conferência</b>.</p> <p><b>Nota:</b> Se nenhuma conferência tiver sido criada, será exibida a máscara em branco e você poderá começar imediatamente a inserir os dados.</p>
<b>Nome</b>	<p>Dê um nome à conferência. Sob este nome, a conferência será exibida na janela <b>Conferências</b>. O nome poderá ter no máximo 30 caracteres.</p>
<b>Criador</b>	<p>Aqui será exibido o nome da pessoa que criou a conferência.</p>
<b>Hora de início</b>	<p>Na caixa de seleção ao lado de <b>Hora de início</b>, selecione quando a conferência deverá iniciar em um determinado momento. Um campo de entrada para a configuração da data e da hora, assim como para a determinação da duração da conferência, será exibido. Clique nesse campo para definir as informações de data e hora.</p> <p><b>Hora de início:</b> Como predefinição para a hora de início serve a hora atual, ativada para o diálogo <b>Conferências</b>. Clique no campo de entrada ou pressione o botão do ícone  <b>Exibir calendário</b>, para alterar a hora de início. Será aberto o diálogo do calendário. Aqui é possível definir a data e a hora.</p> <p>Procedimento para definir a data: Clique no dia do mês exibido no qual a conferência deverá ocorrer.</p> <p>Com os ícones de seta (seta para direita -&gt; para cima e seta para a esquerda &lt;- para baixo) é possível navegar pelos meses. Através das setas duplas (&lt;&lt; &gt;&gt;) é possível navegar pelos anos. O ícone de centralização  no meio, exibe o mês atual.</p> <p>A hora pode ser definida através dos botões dos ícones que se encontram ao lado da exibição da hora:</p> <p>Os dois ícones de relógio à esquerda servem para aumentar (+) diminuir (-) as horas; os dois ícones de relógio à direita servem para a configuração dos minutos (aumentar (+) ou diminuir (-)).</p> <p>Clique, no diálogo do calendário, no botão <b>OK</b>, para salvar as configurações.</p> <p>Clique no botão <b>Cancelar</b>, para fechar o diálogo sem aplicar as alterações.</p> <p><b>Duração:</b> A predefinição para a duração da conferência é de 60 minutos. Quando desejar alterar a duração da conferência, clique no campo de entrada e insira a duração desejada.</p>



Designação do campo	Descrição
<b>Participante</b>	<p>Nesta área serão listados todos os participantes da conferência.</p> <p>O usuário convidado será inserido automaticamente como primeiro registro na lista.</p> <p>Um registro de usuário, no histórico de chamadas, contém as seguintes informações (da esquerda para a direita):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O nome do participante da conferência</li> <li>• O número de telefone do participante da conferência.</li> <li>• Os ícones para edição do registro do participante </li> <li>• O ícone para apagar um participante da conferência adicionado. </li> </ul>
<b>Adicionar o participante</b>	<p>Selecione uma das seguintes opções para adicionar um participante à conferência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digite diretamente o número de telefone ou o nome no campo de combinações. Em seguida, clique no botão do ícone  <b>Adicionar o participante à conferência</b>: Será aberto um diálogo para completar os dados do participante. Complete os dados que estão faltando (nome ou número de telefone) e pressione o botão <b>OK</b> nesse diálogo. O contato selecionado será registrado na lista de participantes da conferência.</li> <li>• Clique no ícone de triângulo na borda direita do campo de combinações. Será aberta uma lista, na qual os 20 últimos números de telefone discados serão exibidos. Selecione o número de telefone do participante que deverá ser adicionado à conferência. Em seguida, clique no botão do ícone  <b>Adicionar o participante à conferência</b>: Será aberto um diálogo para completar os dados do participante. Complete os dados que estão faltando (nome ou número de telefone) e pressione o botão <b>OK</b> nesse diálogo. O contato selecionado será adicionado à lista de participantes.</li> <li>• Pressione o botão do ícone  para a pesquisa de um contato em todas as listas de endereços. A máscara de entrada com os critérios para a pesquisa de contatos será aberta. Nos resultados da busca, selecione o contato desejado e, no diálogo "Pesquisa de diretório" pressione o botão <b>OK</b>. O contato selecionado será adicionado à lista de participantes.</li> </ul>
<b>PIN</b>	<p>Com a criação da conferência, será gerado automaticamente um PIN e exibido neste campo. Com a ajuda do PIN, os participantes da conferência se validam para a participação.</p> <p>Através do botão <b>Gerar novo</b> é possível gerar um novo PIN.</p>
<b>Número de discagem da conferência</b>	<p>O <b>Número de discagem da conferência</b>, definido automaticamente pelo sistema, será exibido aqui. Com esse número, o participante deverá fazer a discagem para a conferência. Uma ponte de conferência suporta diversas pessoas chamando em um único número de telefone.</p>

Designação do campo	Descrição
<b>Gratuito(a)</b>	No campo <b>Gratuito(a)</b> será exibido automaticamente pelo sistema, caso configurado, um número de acesso para a conferência alternativo, para uma chamada gratuita para a conferência.
<b>Outro número</b>	No campo <b>Outro número</b> será exibido automaticamente pelo sistema, caso configurado, um número de acesso para a conferência alternativo, para uma chamada para a conferência.

3. Se tiver finalizado a entrada de suas informações na guia **Criar conferência**, as seguintes opções de comando estarão disponíveis:
- Pressione o botão **Aplicar**, para salvar seus dados sem fechar o diálogo **Conferências**.
  - Pressione o botão **Cancelar**, para descartar seus dados sem fechar o diálogo **Conferências**. Em seguida, será aberto um diálogo com uma pergunta de segurança, para evitar que o botão tenha sido pressionado inadvertidamente.
  - Pressione o botão **OK**, para salvar os dados e fechar o diálogo **Conferências**. A conferência será exibida simultaneamente em todos os usuários de sistema que foram convidados para a conferência, na janela **Conferências**.
  - Pressione o botão **Iniciar**, para iniciar a conferência imediatamente.
  - Pressione o botão **Apagar**, para apagar todas as informações e remover a conferência da lista de conferências. A visualização da máscara é alternada automaticamente para a conferência configurada anteriormente.

### 3.5.8.2 Criar nova conferência através da janela “Contatos”

Procedimento para criar uma conferência através da janela **Contatos**:

1. Selecione todos os contatos com os quais você deseja ingressar em uma conferência.
2. Pressione o botão do ícone  **Configurar conferência**. Será aberto o diálogo **Conferências**. Além de você, como o iniciador da conferência, os contatos selecionados anteriormente para participantes da conferência, são inseridos na lista de participantes.
3. No diálogo **Conferências** pressione o botão **Aplicar** e **OK**, para criar a conferência.
4. Notifique os participantes externos da conferência por e-mail, ou outro meio, sobre o momento, o PIN e o número de discagem para a conferência, para que esses possam fazer a discagem. Em todos os usuários do sistema, convidados para a conferência, será exibido o convite para a conferência na janela **Conferências**.
5. Inicie a conferência, pressionando o botão do ícone  **Iniciar conferência selecionada** na barra de ferramentas da janela **Conferências**.


Como alternativa, você pode iniciar a conferência a partir do diálogo **Conferências** pressionando o botão **Iniciar** nesse menu.

---

**NOTA:** A conferência é finalizada, assim que o último participante sair da conferência.

---

### 3.5.8.3 Editar configurações da conferência

Para editar uma conferência já criada, selecione-a na janela **Conferências** e pressione o botão do ícone  **Editar conferência selecionada**. A guia **Editar conferência** do diálogo **Conferências** será aberta. Agora será possível alterar as configurações da conferência selecionada.

### 3.5.9 Contatos (compacto)


A janela **Contatos (compacto)** é a sua lista de endereços pessoal no *OpenScape Web Client*. Através desse, será possível administrar seus dados de contato.

---

**NOTA:** Como alternativa à janela **Contatos (compacto)** também é possível utilizar a janela **Contatos**. Ela oferece uma visualização avançada do histórico de chamadas **Ir para**, para poder procurar rapidamente determinados registros de contato na visualização do histórico de chamadas. As funções adicionais da janela Contatos, são descritas no [Parágrafo 3.5.10, "Contatos", na pág. 84](#).

---


Na visualização compacta da janela **Contatos**, serão exibidas as seguintes informações para cada contato registrado (da esquerda para a direita):

- Um campo de opções para seleção do registro.
- O nome.
- O número de telefone no local de trabalho.
- Um ícone para escrever um e-mail para esse contato .

---

**NOTA:** Nas informações de contato, é necessário, além disso, que o endereço de e-mail esteja inserido.

---

- O ícone, para iniciar uma chamada para esse contato .

#### 3.5.9.1 Opções de comando da janela Contatos

As seguintes funções estão disponíveis através da janela **Contatos (compacto)** e da janela **Contatos**.

---

**NOTA:** Algumas funções só são ativadas quando você selecionar um registro de contato no histórico de chamadas.








---

**Na linha de título:**

- Através do alfabeto exibido, é possível solicitar rapidamente a exibição de registros de contato. Se pelo menos um registro estiver disponível para uma letra inicial, esse será apresentado em preto no alfabeto exibido e poderá ser selecionado.

- Clique na letra inicial do nome do contato procurado. Com isso, os registros no histórico de chamadas que começam com essas letras, serão exibidos a partir do contato.

#### Através da barra de ferramentas:



-  Para criar um novo registro de contato, clique no botão do ícone **Criar um novo registro de usuário**. A máscara de entrada de contatos será aberta. O procedimento para a criação de um novo registro de contato é descrito no [Parágrafo 3.5.9.2, "Adicionar registros de contato", na pág. 80](#).
-  Para apagar um registro de contato, selecione o respectivo registro. Em seguida, pressione o botão do ícone **Excluir o registro de usuário**. Se desejar excluir simultaneamente diversos registros de usuários, selecione todos os registros correspondentes e pressione, em seguida, **Excluir o registro de usuário**. A seleção pode ser feita através de **Ctrl** + o clique no registro de histórico de chamadas ou através do clique da caixa de seleção que se encontra à frente de cada registro de histórico de chamadas.
-  Para editar um registro de usuário, selecione o respectivo registro e, em seguida, pressione o botão do ícone **Alterar o registro de usuário**. A máscara de entrada do contato com os dados já existentes será aberta. O procedimento para editar um registro de usuário é descrito no [Parágrafo 3.5.9.4, "Editar registro do contato", na pág. 83](#).
-  Para olhar as informações existentes para um registro de histórico de chamadas, selecione a respectiva chamada no histórico de chamadas. Em seguida, clique no botão do ícone **Exibir o registro de usuário**. Os dados para esse registro são exibidos em uma janela separada.
-  Para salvar a lista de contatos completa com todos os dados localmente no seu computador, pressione o botão do ícone **Salvar endereços**. Em seguida, uma nova janela será aberta, na qual os seus dados de contato serão exibidos em forma de tabela. Nessa janela, selecione no menu **Arquivo > Salvar como**. A janela de seleção de arquivos do Windows será aberta. Selecione aqui o diretório, assim como o tipo de arquivo, e digite o nome do arquivo abaixo do qual a lista de endereços deverá ser salva.
-  Para imprimir a lista de contatos completa, pressione o botão do ícone **Imprimir o lista de endereços**. As informações do histórico de chamadas serão fornecidas em formato de tabela na sua impressora.
-  Para configurar uma conferência, selecione o participante da conferência desejado na sua lista de contatos e, pressione o botão do ícone **Configurar conferência**. Será aberto o diálogo **Conferências**. Os participantes selecionados na lista de contatos já estarão, com isso, aplicados como participantes da conferência no diálogo **Conferências**. O restante do procedimento para a configuração de uma pesquisa de diretório é descrito no [Parágrafo 3.5.15, "Pesquisa de diretório \(avançado\)", na pág. 90](#).

- **Campo de combinações**

Você pode prover os registros da lista de contatos com um atributo, que agrupa os contatos em grupos de contatos (categorias). Com isso, é possível acessar mais rapidamente os dados de contato desejados. Através do campo de combinações na barra de ferramentas, você pode solicitar a exibição dos contatos filtrados por um grupo de contatos ou administrar esses grupos. As seguintes possibilidades de seleção estão disponíveis através do campo de combinações:

- **Mostrar tudo**, mostra todos os contatos na ordem alfabética crescente ou decrescente.
- Em seguida, os grupos de contatos já criados por você serão exibidos para seleção.
- **Editar**, abre o diálogo **menu > Geral > Generalidades > Grupos de contatos** para definição de outros grupos de contatos.


**Através do registro de histórico de chamadas:**

- Escrever um e-mail para o contato . O acionamento deste ícone abre o formulário de e-mail de seu aplicativo de e-mail padrão para o envio de uma mensagem a esse contato.
- Iniciar uma chamada para o contato .

O procedimento para definir e trabalhar com grupos de contatos é descrito no [Parágrafo 3.5.9.3, "Trabalhar com grupos de contatos", na pág. 81.](#)

### 3.5.9.2 Adicionar registros de contato

Siga os passos a seguir para adicionar um novo contato à janela **Contatos**.


1. Clique no botão do ícone  **Criar novo registro de usuário**. O diálogo **Adicionar o registro à lista** será aberto.
2. Digite os dados de contato nas linhas previstas para isso.
3. Clique no botão **OK**, para salvar os registros de contato.
4. Clique no botão **Cancelar**, para fechar o diálogo sem criar um novo registro da lista de contatos.



### 3.5.9.3 Trabalhar com grupos de contatos

Os grupos de contatos permitem estruturar o conteúdo da lista de contatos e, com isso, criar um layout mais claro. Desta forma, você pode prover um atributo a um registro de contatos que o identificará como membro de um determinado grupo. Assim, você pode, por exemplo, agrupar os seus contatos por empresas, departamentos ou como privado. Através da lista de contatos, será, então, possível acessar objetivamente esses grupos.

---

**NOTA:** Para que um contato seja inserido em um determinado grupo de contatos, é necessário que, na definição de um registro de contato, esse seja explicitamente atribuído a um grupo de contatos, através de  **Atribuir grupo de contatos**. No registro de usuário **Grupo de contatos** será informado o grupo de contatos ao qual esse registro de contatos pertence.

---

Através de um campo de controle na janela **Contatos** você pode solicitar a exibição de grupos existentes, criar novos, apagar ou renomear grupos.

Procedimento para exibir os contatos de um grupo existente no histórico de chamadas de contatos:

1. Na janela **Contatos**, clique na caixa de combinação. A lista com os grupos de contatos existentes será exibida.
2. Selecione o grupo de contatos desejado. O grupo de contatos será exibido no campo de combinação e os contatos correspondentes aparecem no histórico de chamadas, na janela **Contatos**.


Procedimento para definir, apagar ou renomear um grupo de contatos:

#### Definir novo grupo de contatos


1. Na janela **Contatos**, clique na caixa de combinação. A lista com os grupos de contatos existentes será exibida.
2. Selecione aqui a função **Editar**. O diálogo **menu > Geral > Generalidades > Grupos de contatos** será aberto.
3. Para definir um novo grupo de contatos, pressione o botão **Novo grupo**.
4. Clique no nome predefinido (novo grupo de contatos) e insira, para o novo grupo de contatos um nome significativo.
5. Clicar no botão **OK**. O grupo de contatos será salvo e o diálogo **Configurações gerais** será fechado.

A definição do grupo de contatos é concluído. Ele agora poderá ser selecionado através do campo de combinações da janela **Contatos** sob o nome inserido. Todos os contatos, aos quais você atribui o nome do grupo no registro de contatos **Grupo de contatos** serão exibidos na seleção desse grupo de contatos.

#### Apagar grupo de contatos

1. Na janela **Contatos**, clique na caixa de combinação. A lista com os grupos de contatos existentes será exibida.
2. Selecione aqui a função **Editar**. O diálogo **Configurações gerais** será aberto. A guia **Grupos de contatos** já está sendo exibida.
3. Selecione na lista o grupo de contatos que deseja apagar.
4. Pressione o botão do ícone  **Apagar o grupo de contatos**. O grupo de contatos será removido da lista.
5. Clicar no botão **OK**. As suas alterações serão salvas e o diálogo **Configurações gerais** será fechado.

#### Renomear grupo de contatos

1. Na janela **Contatos**, clique na caixa de combinação. A lista com os grupos de contatos existentes será exibida.
2. Selecione aqui a função **Editar**. O diálogo **Configurações gerais** será aberto. A guia **Grupos de contatos** já está sendo exibida.
3. Selecione o grupo de contatos da lista que deseja renomear.
4. Clique no nome do grupo de contatos ou pressione o botão do ícone  **Renomear grupo de contatos**. O cursor será posicionado no registro do nome.
5. Altere o nome do grupo de contatos.
6. Pressionar a tecla Enter. O nome alterado será aplicado.
7. Clicar no botão **OK**. As suas alterações serão salvas e o diálogo **Configurações gerais** será fechado.


---

**NOTA:** Quando você concluir a renomeação com **OK**, o grupo de contatos será alterado em todos os conjuntos de dados que o acessam.

---

### 3.5.9.4 Editar registro do contato

Execute os seguintes passos de trabalho para editar um registro de contato.

1. Na janela **Contatos** selecione o registro de contato que deseja editar.
2. Pressione o botão do ícone  **Alterar registro de usuário**. O diálogo **Alterar registro na lista** será aberto com os dados de contato já existentes.
3. Faça as alterações nos dados do contato.
4. Clique no botão **OK**, para salvar as alterações e fechar o diálogo **Alterar registro na lista**.

---

**NOTA:** Clique no botão **Cancelar**, para fechar o diálogo **Alterar registro na lista** sem aplicar as alterações.

---

### 3.5.10 Contatos

A janela **Contatos** disponibiliza uma visualização ampliada da janela **Contatos (compacto)**. Nos registros de contato do histórico de chamadas, são exibidos adicionalmente os atributos de contato **Departamento e Empresa**.

Além disso, está localizado na barra de ferramentas dessa janela, um campo de combinação com a função adicional **Ir para**.

A função **Ir para** pode ser usada para navegar nos registros de contato, por exemplo, quando nem todos os registros no histórico de chamadas puderem ser exibidos.

Procedimento para utilizar a função **Ir para**:

1. Na linha de entrada **Ir para** digite um nome completo ou as letras iniciais do nome.
2. Pressionar a tecla Enter.

O resultado dessa ação será:


- O registro do contato com o nome inserido será exibido primeiro no histórico de chamadas de contatos.
- O contato procurado será selecionado automaticamente e destacado em cores.

### 3.5.11 Listas de endereços em comum (opcional)

Através da janela de funções **Listas de endereços em comum** você pode acessar as listas de endereços em comum. Essas são as listas de endereço em comum criadas por você e, além disso, as listas de endereço em comum de outros usuários. Para acesso às listas de endereço de outros usuários, esses deverão ter atribuído a classe de acesso para a utilização dessas listas de endereço.

Para abrir uma das listas de endereço em comum, clique no pequeno triângulo ao lado do campo de combinação na linha do título. Em seguida, selecione da lista exibida, a lista de endereços em comum desejada.


Na visualização da janela de funções **Listas de endereço em comum**, serão exibidas as seguintes informações para cada contato registrado (da esquerda para a direita):

- Um campo de opções para seleção do registro.
- O nome.
- O número de telefone no local de trabalho.
- Um ícone para escrever um e-mail para esse contato .

---

**NOTA:** Nas informações de contato, é necessário, além disso, que o endereço de e-mail esteja inserido.

---

- O ícone, para iniciar uma chamada para esse contato .

As possibilidades de comando na janela de funções **Listas de endereço em comum** podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5.9.1, "Opções de comando da janela Contatos"](#), na [pág. 78](#).


### 3.5.12 Todos as listas de endereços (opcional)

Através da janela de funções **Todos as listas de endereços** você tem acesso a:

- Os contatos da sua lista de contatos (marcada como **Lista de discagem rápida**)
- Todas as listas de endereço às quais você pode acessar.

Para abrir uma dessas listas de endereço em comum, clique no pequeno triângulo ao lado do campo de combinação na linha do título. Em seguida, selecione da lista exibida a lista de endereços desejada.


Na visualização da janela de funções **Todas as listas de endereço**, serão exibidas as seguintes informações para cada contato registrado (da esquerda para a direita):

- Um campo de opções para seleção do registro.
- O nome.
- O número de telefone no local de trabalho.
- Um ícone para escrever um e-mail para esse contato .

---

**NOTA:** Nas informações de contato, é necessário, além disso, que o endereço de e-mail esteja inserido.

---

- O ícone, para iniciar uma chamada para esse contato .

As possibilidades de comando na janela de funções **Todas as listas de endereço** podem ser encontradas no [Parágrafo 3.5.9.1, "Opções de comando da janela Contatos"](#), na [pág. 78](#).

### 3.5.13 Desviar chamada

Você pode encaminhar uma chamada automaticamente para um outro dispositivo, quando você, devido a uma viagem de negócios, uma reunião, férias e etc., não estiver em seu local de trabalho. Desta forma, as chamadas de entrada não são perdidas e os chamadores podem, mesmo assim, acessar um interlocutor.

Na janela **Desvio** é possível selecionar três opções para um desvio de chamada, através de campos de combinações:

- **Ativar perfil de regra**

Ao utilizar essa opção, poderá definir, através da seleção de um dos perfis de regra criados por você, como a chamada deverá ser tratada. Ver [Parágrafo 3.7, "Perfil de regra – Tratar chamadas com regras", na pág. 130.](#)

---

**NOTA:** Observe que a opção **Desviar para** tem uma prioridade mais alta do que um desvio de chamada através de um perfil de regra. Caso necessário, você será informado sobre isso, se necessário, na criação de um desvio de chamada.

---

- **Desviar para**

Ao utilizar esta opção, será possível desviar uma chamada para um número de telefone desejado, definido em **menu > Geral > Generalidades > Desvio**. Neste diálogo de configuração, também é possível vincular um roteamento de chamada a uma condição de estado determinada.

---

**NOTA:** Esta função só está disponível para determinadas centrais telefônicas.

---

### 3.5.14 Pesquisa de diretório



A pesquisa de diretório oferece a você a possibilidade de procurar por um contato de forma rápida e descomplicada. A pesquisa é feita em todas as listas de endereços configuradas.

---



**NOTA:** Como alternativa à pesquisa de diretório, também é possível utilizar a pesquisa de diretório (avançado). Isto permite, por exemplo, caso na pesquisa rápida, resultados demais forem exibidos, realizar uma pesquisa mais detalhada através de mais critérios de pesquisa. A visualização do histórico de chamadas para os resultados da pesquisa é idêntica à da pesquisa rápida. As funções adicionais da pesquisa avançada são descritas no [Parágrafo 3.5.15, "Pesquisa de diretório \(avançado\)"](#), na pág. 90.

---

Na janela da busca rápida são exibidas as seguintes informações para cada contato encontrado (da esquerda para a direita).

- Um campo de opções para seleção do registro.
- O nome do contato.
- O departamento, caso conste na lista de endereços.
- O número de telefone.
- Um ícone para escrever um e-mail para o contato .
- O ícone de um fone, para iniciar uma chamada para o contato .

As seguintes funções estão disponíveis através da barra de ferramentas:


-  Para adicionar o usuário procurado em seu diretório de contatos, selecione-o na lista de pesquisa e pressione o botão **Adicionar ao lista de endereços como novo registro de usuário**. Os dados desse usuário serão aplicados a sua lista de contatos.
-  Para apagar um registro de contato, selecione o respectivo registro. Em seguida, pressione o botão do ícone **Excluir o registro de usuário**. Se desejar excluir simultaneamente diversos registros de usuários, selecione todos os registros correspondentes e pressione, em seguida, **Excluir o registro de usuário**. A seleção pode ser feita através de **Ctrl** + o clique no registro de histórico de chamadas ou através do clique da caixa de seleção que se encontra à frente de cada registro de histórico de chamadas.

---

**NOTA:** Dependendo em qual lista de endereços o contato tiver sido encontrado, não será possível apagar o registro. Neste caso, o botão do ícone será desativado.

---







-  Quando em qual lista de endereços o contato tiver sido encontrado, não será possível editar o registro. Neste caso, o botão do ícone será desativado. O procedimento para editar um registro de usuário é descrito no [Parágrafo 3.5.9.4, "Editar registro do contato", na pág. 83.](#)

---

**NOTA:** Dependendo em qual lista de endereços o contato tiver sido encontrado, não será possível editar o registro. Neste caso, o botão do ícone será desativado. O procedimento para editar um registro de usuário é descrito no [Parágrafo 3.5.9.4, "Editar registro do contato", na pág. 83.](#)


---

-  Para olhar as informações existentes para um registro de histórico de chamadas, selecione a respectiva chamada no histórico de chamadas. Em seguida, clique no botão do ícone **Exibir o registro de usuário**. Os dados para esse registro são exibidos em uma janela separada.
-  Para salvar os registros do histórico de chamadas encontrados, localmente no seu computador, pressione o botão **Salvar endereços**. Em seguida, uma nova janela será aberta, na qual os dados de contato encontrados serão exibidos em forma de tabela. Nessa janela, selecione no menu **Arquivo > Salvar como**. A janela de seleção de arquivos do Windows será aberta. Selecione aqui o diretório, assim como o tipo de arquivo, e digite o nome do arquivo abaixo do qual a lista de endereços deverá ser salva.
-  Para imprimir os registros do histórico de chamadas encontrados, pressione o botão **Imprimir o lista de endereços**. As informações do histórico de chamadas serão fornecidas em formato de tabela na sua impressora.
-  Para apagar todas as entradas no campo de entrada **Procurar** pressione o botão do ícone **Recarregar**.
- Campo de entrada **Localizar**  
Digite aqui o sobrenome ou a letra inicial do contato cujos dados você procura.

---

**NOTA:** Quando, por exemplo, você estiver procurando pelo contato Baumann, a entrada *ba* o levará também para a exibição do contato *Baumann*. No entanto, todos os outros contatos que comecem com as letras iniciais *ba* serão também exibidos como resultado da pesquisa.


---

-  Para iniciar o processo de pesquisa, pressione o botão **Iniciar pesquisa**.

### 3.5.15 Pesquisa de diretório (avançado)

Quando a pesquisa rápida fornecer resultados demais, o que significa também, que a maioria dos resultados são inutilizáveis, poderá utilizar a pesquisa avançada. Através da máscara de pesquisa aqui exibida, será possível, com a ajuda de outros critérios, reduzir consideravelmente a quantidade de resultados e, com isso, aumentar claramente a utilidade da função.

Inicie a pesquisa avançada através do botão **Localizar**, após inserir os dados para os critérios da pesquisa na máscara de entrada. Selecione, eventualmente, a opção **Busca exata**, quando desejar que sejam exibidos apenas os resultados que correspondam 100 % com os dados da pesquisa.

Os resultados da pesquisa serão exibidos no histórico de chamadas. Se não for possível exibir todos os resultados da pesquisa na janela, clique no ícone de expansão , para aumentar a área da janela para o tamanho total do navegador.





#### Os elementos de controle para a pesquisa avançada.

Os elementos de controle para a pesquisa avançada têm a seguinte função:

Elemento de controle	Função
<b>Sobrenome, Nome, Departamento, Empresa, Telefone</b>	Critérios de pesquisa para um contato. Aqui você pode inserir informações que você sabe sobre o contato procurado.
<b>Grupo de contatos</b>	Se tiver agrupado os seus contatos por grupos de contatos, poderá inserir aqui o grupo de contatos do contato procurado. Os grupos de contatos podem, por exemplo, ser: Telefone particular, fornecedor, cliente e etc.
<b>Lista de endereços</b>	Especifique aqui a lista de endereços na qual deseja procurar.
<b>Nº. máx.</b>	Especifique aqui quantos resultados deverão ser exibidos no histórico de chamadas.
<b>Busca exata</b>	Através deste campo de opção, é possível definir que sejam exibidos apenas os contatos que correspondam exatamente aos critérios de pesquisa. <b>Nota:</b> Se tiver definido esta opção, a entrada <i>Ba</i> no campo de pesquisa <b>Sobrenome</b> faz com que apenas o contato que se chame exatamente <i>Ba</i> seja exibido. Se essa opção não estiver definida, todos os contatos cujo nome comece com as letras <i>Ba</i> , serão exibidos.
<b>Iniciar busca</b>	Inicie o processo de pesquisa pressionando o botão <b>Localizar</b> .

Na janela da pesquisa avançada são exibidas as seguintes informações para cada contato encontrado (da esquerda para a direita).


- Um campo de opções para seleção do registro.
- O nome do contato.

- O departamento, caso conste na lista de endereços.
- O número de telefone.
- Um ícone para escrever um e-mail para o contato .
- O ícone de um fone, para iniciar uma chamada para o contato .
-  Para adicionar o usuário procurado em seu diretório de contatos, selecione-o na lista de pesquisa e pressione o botão **Adicionar ao lista de endereços como novo registro de usuário**. Os dados desse usuário serão aplicados a sua lista de contatos.
-  Para apagar um registro de contato, selecione o respectivo registro. Em seguida, pressione o botão do ícone **Excluir o registro de usuário**. Se desejar excluir simultaneamente diversos registros de usuários, selecione todos os registros correspondentes e pressione, em seguida, **Excluir o registro de usuário**. A seleção pode ser feita através de **Ctrl +** o clique no registro de histórico de chamadas ou através do clique da caixa de seleção que se encontra à frente de cada registro de histórico de chamadas.

---

**NOTA:** Dependendo em qual lista de endereços o contato tiver sido encontrado, não será possível apagar o registro. Neste caso, o botão do ícone será desativado.



---



-  Para editar um registro de usuário, selecione o respectivo registro e, em seguida, pressione o botão do ícone **Alterar o registro de usuário**. A máscara de entrada do contato com os dados já existentes será aberta. O procedimento para editar um registro de usuário é descrito no [Parágrafo 3.5.9.4, "Editar registro do contato", na pág. 83](#).

---

**NOTA:** Dependendo em qual lista de endereços o contato tiver sido encontrado, não será possível apagar o registro. Neste caso, o botão do ícone será desativado.

---




-  Para olhar as informações existentes para um registro de histórico de chamadas, selecione a respectiva chamada no histórico de chamadas. Em seguida, clique no botão **Exibir o registro de usuário**. Os dados para esse registro são exibidos em uma janela separada.
-  Para salvar os registros do histórico de chamadas encontrados, localmente no seu computador, pressione o botão **Salvar endereços**. Em seguida, uma nova janela será aberta, na qual os dados de contato encontrados serão exibidos em forma de tabela. Nessa janela, selecione no menu **Arquivo > Salvar como**. A janela de seleção de arquivos do Windows será aberta. Selecione aqui o diretório, assim como o tipo de arquivo, e digite o nome do arquivo abaixo do qual a lista de endereços deverá ser salva.

-  Para imprimir os registros do histórico de chamadas encontrados, pressione o botão **Imprimir o lista de endereços**. As informações de contato são fornecidas no formato de tabela na sua impressora.
-  Para imprimir os registros do histórico de chamadas encontrados, pressione o botão **Imprimir o lista de endereços**. As informações de contato são fornecidas no formato de tabela na sua impressora.
- Campo de opção **Busca exata**  
Defina esta opção quando desejar que apenas os contatos que correspondam exatamente aos seus critérios de pesquisa sejam exibidos.
- Para iniciar o processo de pesquisa, pressione o botão **Localizar**.


### 3.5.16 Mostrar páginas web

Através desta janela, você pode predefinir páginas web ou abrir páginas da Internet através de páginas web já definidas. Através disso, é possível trabalhar com a Internet, diretamente a partir do *OpenScape Web Client*.


As seguintes funções são disponibilizadas através desta janela:

-  Para adicionar uma nova página web à lista, clique no botão do ícone **Criar página web**. O diálogo **Definições de páginas web** será aberto. Ver também [Parágrafo 3.5.16.1, "Adicionar nova página web", na pág. 94](#).
-  Para apagar uma página web da lista, selecione o respectivo registro da lista e pressione o botão do ícone **Excluir página web**. A página web será removida da lista.
-  Para editar uma página web, selecione o respectivo registro na lista e pressione o botão **Alterar página web**. O diálogo **Definições de páginas web** será aberto com as configurações já existentes. Aqui é possível editar as configurações para as páginas web selecionadas. Ver também [Parágrafo 3.5.16.1, "Adicionar nova página web", na pág. 94](#).

Quando tiver concluído a edição, através da pressão em **OK** os dados serão salvos e o diálogo **Definições de páginas web** será fechado.

-  Para abrir uma página da Internet através de uma página web já existente, selecione o respectivo registro da lista e pressione o botão do ícone **Abrir página web**. A respectiva página da Internet será aberta em uma janela separada do navegador.

Como alternativa, você poderá abrir a página da Internet, clicando no ponto antes do respectivo registro na lista.

-  Para imprimir uma lista com registros de marcadores, pressione o botão **Imprimir página web**. A janela de visualização de impressão será aberta com a lista dos marcadores.

Na visualização de impressão os marcadores serão exibidos, em forma de tabela, com as seguintes informações:

- Nome de exibição
- Descrição
- Página URL
- Largura/Altura



Pressione o botão **Imprimir**, para imprimir a lista do histórico com marcadores.

### 3.5.16.1 Adicionar nova página web

O diálogo **Definições de páginas web** será aberto quando você criar uma nova página web ou desejar editar uma página web existente:

- Na criação de uma nova página web com um diálogo vazio
- Na edição de uma página web existente com as configurações efetuadas para esta página web.

Você pode efetuar as seguintes definições este diálogo:

Designação do campo	Descrição
<b>Selecionar</b>	Através deste campo de combinações, você pode selecionar uma página web para a edição.
<b>Página URL</b>	Digite o endereço da Internet que deseja armazenar como página web. Exemplo: <a href="http://www.company.com">http://www.company.com</a>
 <b>Pré-visualizar</b>	Mostra, como visualização, a página da Internet do endereço informado na <b>Página URL</b> .
 <b>Adicionar aos favoritos</b>	Adiciona o endereço da Internet informado na <b>Página URL</b> em seu navegador, como favoritos. Para isso, a administração de favoritos do seu navegador será aberta, através da qual você pode armazenar a página da Internet no local desejado.
<b>Nome de exibição</b>	Digite um nome sob o qual a página web será relacionada na lista.
<b>Descrição</b>	Insira aqui um texto descritivo breve para esta página web. Esse texto será exibido também no registro de histórico de chamadas para esta página web.

Designação do campo	Descrição
<b>Ícone</b>	Selecione um ícone para esta página web. Um clique nesse ícone abre a página da Internet em uma janela separada.
<b>Barras de deslocamento</b>	Com a opção definida, as eventuais barras de deslocamento verticais e horizontais serão exibidas na janela do navegador. Se não desejar utilizar nenhuma barra de deslocamento, poderá ocultar essa opção através de Desfazer.
<b>Largura/Altura</b>	Aqui você pode definir o tamanho da janela do navegador no qual a página da Internet será aberta. Os valores praticáveis para essa configuração estão entre 500 e 1000, respectivamente para largura e altura. Se a janela do navegador estiver aberta, você pode deslocar a janela para o tamanho desejado, arrastando e soltando as bordas.

Após efetuar todas as configurações, as seguintes opções de comando são possíveis:

- Clique em **OK**, para salvar suas configurações e fechar o diálogo **Definições de páginas web**.
- Clique no botão **Cancelar**, para fechar o diálogo **Definições de páginas web** sem salvar as configurações já feitas.

### **3.5.17 Área de componentes (compacto)**

Esta janela disponibiliza um campo de combinações, através da qual é possível alternar rapidamente para a visualização de uma janela de funções individual. O campo de combinações terá o nome da janela exibida no momento.

O clique no campo de combinações e seleção da respectiva janela, apresentará as seguintes janelas de função:

- Chamadas não atendidas (Lista de rechamada)
- Histórico de chamadas (Todas as chamadas)
- Conferências
- Contatos
- Desvio
- Pesquisa de diretório
- Páginas web



## 3.6 Configurações gerais

Através das configurações gerais, são efetuadas as configurações essenciais do *OpenScape Web Client*. As configurações gerais são agrupadas em três grupos:

- **Generalidades**  
Com as configurações básicas para o seu *OpenScape Web Client*.
- **Endereços**  
Configurações para a importação de dados de endereços de outros diretórios.
- **Equipe (opcional)**  
Para a administração das suas configurações da equipe.

As configurações gerais podem ser acessadas através do menu principal, chamando a função **menu > Geral**.

### 3.6.1 Generalidades

Através do diálogo **Generalidades** são efetuadas as configurações básicas para o trabalho com o *OpenScape Web Client*. Esse diálogo pode ser acessado através de **menu > Geral > Generalidades**.

No diálogo **Generalidades** você encontra cinco guias, nas quais são acessíveis as configurações para as seguintes áreas:

- **Apresentação**  
Nessa guia, você efetua as configurações da interface do usuário do *OpenScape Web Client*.
- **Histórico de chamadas**  
Nessa guia você faz as configurações para o registro das chamadas e notificações para chamadas não atendidas.
- **Desvio**  
Nessa guia você faz as configurações para os desvios de chamadas.
- **DesktopIntegration**  
Por meio das informações que se encontram nessa guia, você pode instalar em seu local de trabalho um pequeno programa, que permite fazer uma chamada para um usuário, a partir de um aplicativo desejado.  
**Exemplo:** Em um documento do Word que você abriu, existe um número de telefone. Selecione esse número de telefone no texto e pressione a Hotkey (atalho de teclado). Uma chamada será imediatamente iniciada para esse número de telefone.

### 3.6.1.1 Apresentação

Na guia **Apresentação** você efetua as configurações para a interface do usuário do *OpenScape Web Client*. Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Generalidades > Guia Apresentação**.

Configurações gerais

Generalidades Endereços Equipe

Apresentação Histórico de chamadas Desvio DesktopIntegration

Definir visualização para o início: Como na última finalização ▼

☒ Exibir banner do aplicativo

☐ Se possível iniciar em uma janela própria

☒ Trazer para o primeiro plano ao receber chamadas

Salvar o tamanho atual: Salvar


Fuso horário móvel: Central European Summer Time

OK Cancelar Aplicar


As seguintes configurações podem ser feitas aqui para a apresentação da interface do *OpenScape Web Client*.

- **Definir visualização para o início**  
Por meio deste campo de combinações, é possível definir como deverá ser a aparência da interface do *OpenScape Web Client* quando o aplicativo for iniciado. As seguintes configurações podem ser selecionadas:
  - **Como na última finalização**  
O *OpenScape Web Client* será aberto com a visualização definida na última finalização do aplicativo.
  - **Visualização grande**  
O *OpenScape Web Client* será aberto com a visualização de duas colunas.
  - **Visualização pequena**  
O *OpenScape Web Client* será aberto com a visualização de uma coluna.

Outras opções a seguir são selecionáveis através de cada campo de opção:

- **Exibir banner do aplicativo**  
Oculta o banner do aplicativo após a inicialização do *OpenScape Web Client*. Sem mais ações do usuário, o *OpenScape Web Client* será exibido na janela aberta no momento no navegador. Um clique no banner do aplicativo exibirá o *OpenScape Web Client* em uma janela separada.
- **Se possível iniciar em uma janela própria**  
Se essa opção for selecionada, o *OpenScape Web Client* será exibido sempre em uma janela própria, se possível.
- **Trazer para o primeiro plano ao receber chamadas**  
Se a janela do *OpenScape Web Client* estiver em segundo plano, ou seja, estiver oculta por outras janelas de aplicativos, será possível, através dessa opção, definir que, em caso de uma chamada, o *OpenScape Web Client* seja automaticamente movido para o primeiro plano.
- **Salvar o tamanho atual**  
Pressionando o botão **Salvar** o tamanho atual da janela será salvo. Na próxima inicialização, o *OpenScape Web Client* será iniciado com esse tamanho de janela salvo.
- **Fuso horário móvel**  
Clique no botão do ícone  **Selecionar o fuso horário móvel**, para configurar a zona temporal que deve ser exibida para você nos históricos de chamadas. Isto é útil, quando você se encontrar em uma outra zona horária e desejar trabalhar com o *OpenScape Web Client* de lá. O horário do evento será exibido na hora local da zona temporal definida. Além disso, nos históricos de chamada, abaixo da **Data** será exibido também a identificação da zona temporal.

---

**NOTA:** Nos históricos de chamada, através do ícone  **Comutar a hora (fuso horário móvel)**, é possível mudar entre a zona temporal local e a zona temporal selecionada adicionalmente. Nas informações rápidas sobre este ícone, é informado em texto claro, a zona temporal que foi selecionada, após a mudança da zona temporal.

---

Após os trabalhos de configuração, você tem as seguintes opções de comando:

- Pressione **Aplicar**, para salvar as suas configurações sem fechar o diálogo **Configurações gerais**.
- Clique em **OK**, para salvar suas configurações e fechar o diálogo **Configurações gerais**.
- Clique no botão **Cancelar**, para fechar o diálogo **Configurações gerais** sem salvar as configurações já feitas.

### 3.6.1.2 Histórico de chamadas

Na guia **Histórico de chamadas** faça as configurações para a criação de registros do histórico de chamadas e para a função de notificação. Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Generalidades > Guia Histórico de chamadas**.

The screenshot shows a software configuration window titled 'Configurações gerais'. It has three main tabs: 'Generalidades', 'Endereços', and 'Equipe'. The 'Generalidades' tab is active and contains four sub-tabs: 'Apresentação', 'Histórico de chamadas' (which is selected), 'Desvio', and 'DesktopIntegration'. Under the 'Histórico de chamadas' sub-tab, there are two sections. The first section, 'Criar registros do histórico de chamadas', has two radio buttons: 'Para todas as chamadas' (which is selected) and 'Desativado'. The second section, 'Notificação de chamadas não atendidas para', contains three dropdown menus: 'Endereço de e-mail' (set to 'Desativada'), 'Idioma' (set to 'Alemão'), and 'Formato' (set to 'Texto'). At the bottom right of the dialog are three buttons: 'OK', 'Cancelar', and 'Aplicar'.

As seguintes possibilidades de configuração estão disponíveis aqui:

#### **Criar registros do histórico de chamadas**

Selecione para o seu histórico de chamadas uma das seguintes opções:

- **Para todas as chamadas**  
Cria registros do histórico de chamadas para todas as chamadas
- **Desativado**  
Desativa a criação de registros do histórico de chamadas.

#### **Notificação de chamadas não atendidas para**


---

**NOTA:** Esta função só é utilizável quando o *OpenScape Xpressions* estiver respectivamente configurado.

---

Aqui é possível definir para onde e em que formato uma notificação para chamadas não atendidas deverá ser enviada.

- **Endereço de e-mail**

Selecione, através do campo de combinações, se uma notificação deverá ser enviada ou o endereço de e-mail para o qual a notificação deverá ser enviada. A lista de endereços de e-mail pode ser editada (adicionar, alterar ou apagar endereços de e-mail), pressionando o botão do ícone  **Editar**.

- **Idioma**

Através desse campo de combinações, selecione o idioma no qual a notificação deverá estar.

- **Formato**

Através desse campo de combinação, determine o formato da notificação. Estão disponíveis os seguintes formatos de mensagem:

Formato	Descrição
HTML (Predefinições)	A vantagem desse formato é de que um botão é integrado à notificação, através do qual o remetente poderá ser chamado imediatamente. <b>Nota:</b> Quando desejar utilizar essa função, será necessário que as seguintes condições sejam atendidas no cliente do e-mail no qual a notificação será recebida: O cliente do e-mail deverá ser compatível com o formato HTML e JavaScript.
Texto	No formato do texto, somente o texto puro da notificação será transmitido. Ao invés do botão para rechamada, aqui é inserido um link para a rechamada solicitada.
Formato SMS	O formato SMS também é um formato de texto puro. No entanto, aqui é utilizada uma forma reduzida para a notificação, adequada para as restritas possibilidades de exibição de um celular.

### 3.6.1.3 Desvio

Na guia **Desvio** você faz as configurações para o desvio de chamada. Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Generalidades > Guia Desvio**.


The screenshot shows the 'Configurações gerais' (General Settings) dialog box with the 'Desvio' (Forwarding) tab selected. The dialog has a title bar with the URL 'https://10.9.30.15:8443/?portalType=OS&skin=os\_mrs&uid=544553545f555345525f33&\_buildId=37-...'. Below the title bar are tabs for 'Generalidades', 'Endereços', 'Equipe', and 'DesktopIntegration'. The 'Desvio' tab is active, showing several configuration sections:

- Ativar perfil de regra:** A checkbox labeled 'Desativado' with a dropdown arrow and an edit icon.
- Dispositivo preferencial:** A dropdown menu set to 'Telefone comercial'.
- Chamadas de entrada:** A checkbox followed by a dropdown menu set to 'Telefone comercial'.
- Chamadas de saída:** A checkbox followed by a dropdown menu set to 'Telefone comercial'.
- Desviar em chamadas de entrada:** A section with three checkboxes:
  - Todas as chamadas para:** A dropdown menu set to 'Desativado'.
  - Se ocupado para:** A dropdown menu set to 'Desativado'.
  - Não atendimento para:** A dropdown menu set to 'Desativado'.

At the bottom right of the dialog is a 'Fechar' (Close) button.

As seguintes possibilidades de configuração estão disponíveis aqui:

#### Ativar perfil de regra

Quando você deseja criar um desvio de chamada por meio de um perfil de regra definido, selecione, através do campo de combinações, o respectivo perfil de regras. Quando desejar editar os perfis de regras (adicionar, alterar, apagar), poderá, através do botão de ícone  **Editar**, abrir o diálogo **Regras** para fazer uma edição diretamente.

No [Parágrafo 3.7, "Perfil de regra – Tratar chamadas com regras"](#), na [pág. 130](#) é descrito como definir um perfil de regra para um desvio de chamada.

---


**NOTA:** Observe que poderão ocorrer problemas no desvio de chamada, caso você configure, adicionalmente, outras opções de desvio. Se necessário, você será informado através de uma mensagem de erro.

---

Para concluir, clicar no botão **Fechar**, para salvar as alterações e fechar o diálogo **Desvio**.



#### Desviar em chamadas de entrada

Através de três outros campos de combinações, você pode vincular o desvio de chamadas a determinadas condições.



Os destinos dos desvios podem ser criados, pressionando o botão do ícone  **Editar**. Com isso, o diálogo **Lista dos destinos de desvio** será aberto. Procedimento para definir novos destinos de desvio:

1. Atribua ao destino do desvio um nome significativo na linha de entrada **Nome de exibição**. Sob este nome, o destino do desvio será listado na lista de destinos de desvio configurados.
2. Na linha de entrada **Telefone** insira o número de telefone do destino do desvio.
3. Pressione o botão **Aplicar**, para adicionar o destino do desvio na lista de destinos de desvio configurada.
4. Repita os passos de 1 a 3, quando você desejar definir outros destinos de desvio.
5. Clique em **OK**, para salvar suas configurações ou **Cancelar**, para descartá-las. O diálogo Lista dos destinos de desvio será fechado.

Procedimento para editar um destino de desvio:

1. Abra o diálogo **Lista dos destinos de desvio**, pressionando o botão do ícone  **Editar**.
2. Pressione o botão do ícone  **Editar registro** do registro que deseja alterar. Os dados desse registro serão exibidos acima em **Nome da exibição** e **Telefone**.
3. Altere os dados em **Nome de exibição** e **Telefone**.
4. Clique em **OK**, para salvar suas configurações ou **Cancelar**, para descartá-las. O diálogo Lista dos destinos de desvio será fechado.

Procedimento para apagar um destino de desvio já existente:

1. Abra o diálogo **Lista dos destinos de desvio**, pressionando o botão do ícone  **Editar**.
2. Pressione o botão do ícone  **Apagar registro** do registro que deseja remover. O registro será apagado da lista de destinos de desvio configurados.
3. Clique em **OK**, para salvar suas configurações ou **Cancelar**, para descartá-las. O diálogo Lista dos destinos de desvio será fechado.

São possíveis os seguintes desvios:



- **Todas as chamadas para**  
Através desse campo de combinações, selecione para qual dispositivo será desviado, quando o desvio deva ocorrer sem condição.
- **Se ocupado para**  
Através desse campo de combinações, selecione para que dispositivo deverá ser desviado quando o seu telefone comercial estiver ocupado.

---

**NOTA:** Esta função só está disponível para determinadas centrais telefônicas.

---

- **Não atendimento para**  
Selecione, através desse campo de combinações, para que dispositivo deverá ser desviado quando o tempo de toque do dispositivo dor ultra-passado.

---

**NOTA:** Esta função só está disponível para determinadas centrais telefônicas.

---

Para concluir, clicar no botão **Fechar**, para salvar as alterações e fechar o diálogo **Desvio**.

#### 3.6.1.4 *DesktopIntegration*

---

**NOTA:** O pré-requisito para utilização da *DesktopIntegration* é que o seu PC do local de trabalho esteja utilizando um sistema operacional da Microsoft.

---

Por meio das informações na guia **DesktopIntegration** do *OpenScape Web Client* você pode instalar um pequeno aplicativo no seu local de trabalho, que permite fazer uma chamada para um ramal de um aplicativo desejado.

Exemplo:

Em um documento do Word que você abriu, existe um número de telefone. Selecione esse número de telefone no texto e pressione a respectiva Hotkey (atalho de teclado). Uma chamada será imediatamente iniciada para esse número de telefone.

Além disso, através do aplicativo *DesktopIntegration* as chamadas de entrada são também sinalizadas, quando a janela do *OpenScape Web Client* estiver fechada.

No aplicativo *DesktopIntegration* você pode configurar outras opções de comportamento de início para a exibição do *OpenScape Web Client* e definir as opções de notificação.

---

**NOTA:** A utilização deste programa independe se o *OpenScape Web Client* está iniciado ou não.

---

Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Generalidades > Guia DesktopIntegration**.

##### **Requisitos para a utilização**

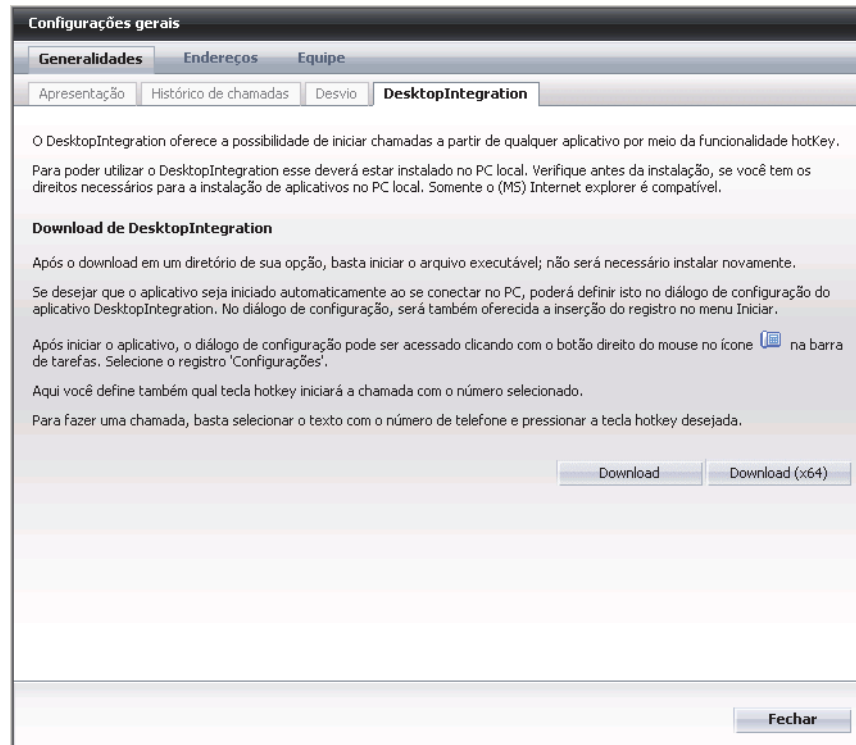
Os seguintes requisitos precisam ser observados, para que a *DesktopIntegration* possa ser utilizada:


- A utilização da *DesktopIntegration* só é possível com um sistema operacional da Microsoft.
- Quando desejar utilizar a *DesktopIntegration* certifique-se, antes de fazer o download do aplicativo, que isso seja feito através da URL do *OpenScape Web Client* que você utiliza normalmente para o *OpenScape Web Client*.

### Instalação da *DesktopIntegration*

Procedimento para instalar o programa do aplicativo *DesktopIntegration*:


1. Inicie o *OpenScape Web Client*.
2. Abra a guia **DesktopIntegration**. Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Generalidades > Guia DesktopIntegration**.



3. Na guia **DesktopIntegration** pressione o botão **Download**. O diálogo de download de arquivo é aberto.
4. Pressione aqui o botão **Salvar**. O diálogo para seleção de arquivo para salvar arquivos será aberto.
5. Salve o arquivo *XPRwebDI.exe* em um diretório de sua escolha. Logo depois, o diálogo **Download concluído** será aberto que o informará que o processo de armazenamento foi concluído.
6. Nesse diálogo, pressione o botão **Abrir**, para iniciar o aplicativo. O diretório no qual você salvou o arquivo *XPRwebDI.exe* será aberto.
7. Dê um clique duplo em *XPRwebDI.exe*. O aplicativo será iniciado. Após a inicialização, o ícone  será exibido na barra de tarefas.
8. Clique com o botão direito do mouse no ícone da barra de tarefas, para abrir o diálogo de configurações para este aplicativo e outras opções.

#### Utilização e configurações da *DesktopIntegration*



As seguintes funções estão disponíveis no menu contextual para a *DesktopIntegration*:

-  **Chamar: [abcxyz]**  
Através daqui, é possível discar um número de telefone que se encontre na área de transferência.

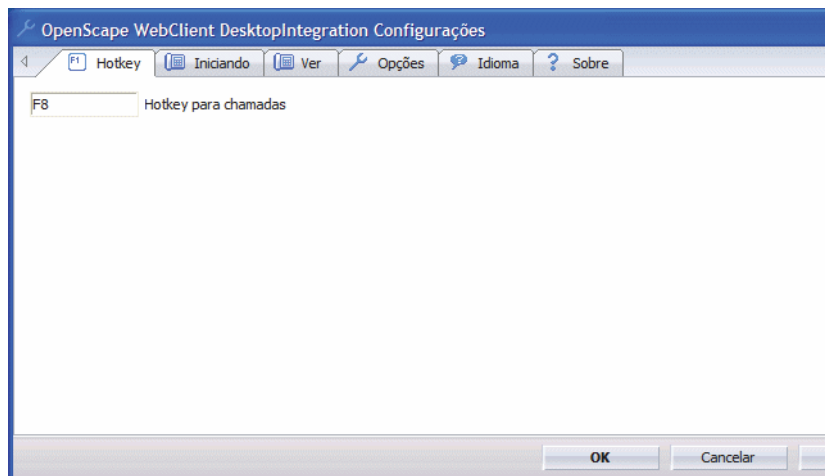
---

**NOTA:** Essa função só será oferecida quando você tiver salvo algo na área de transferência.

---

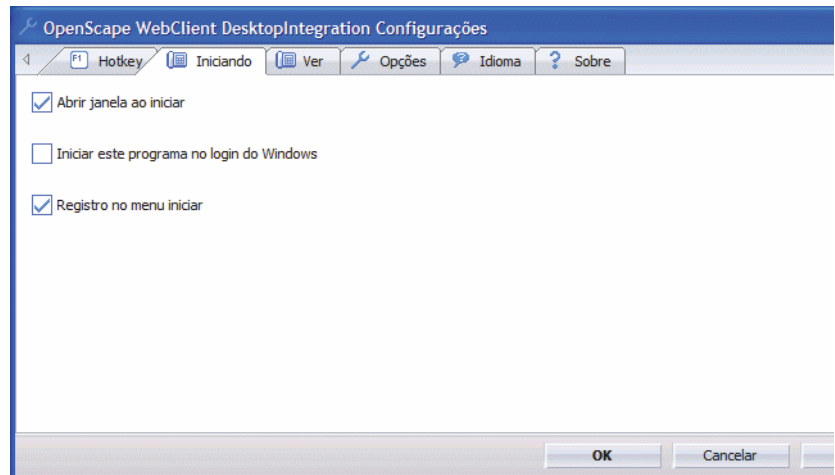
-  **Abrir**  
Através daqui o *OpenScape Web Client* pode ser aberto em uma janela própria do navegador.
-  **Configurações**  
Abre o diálogo de configurações para configurar o programa *DesktopIntegration*.

#### – Hotkey (atalho de teclado)



Através da guia **Hotkey** você define através de qual comando de teclado a função "Fazer uma chamada para o número de telefone na área de transferência" deverá ser acionada. Para isso, clique no respectivo campo de entrada e pressione a <tecla F> ou <Ctrl + tecla F>.

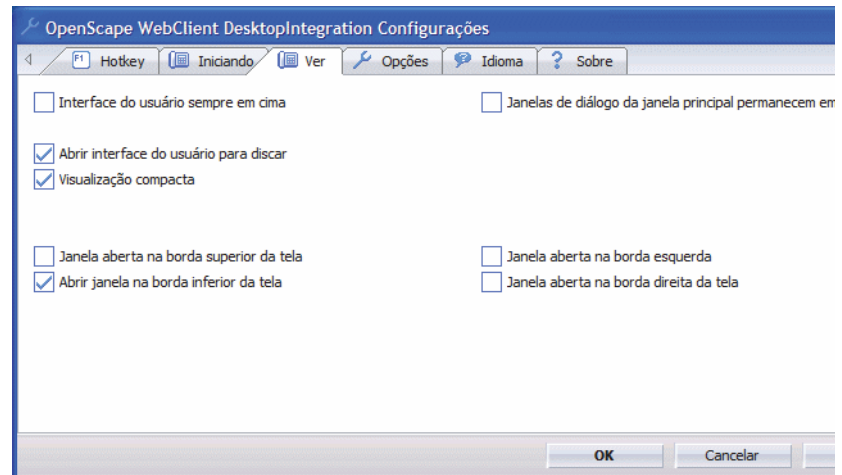
## – Iniciando



Através da guia **Iniciando** você define o comportamento do início do programa *DesktopIntegration*. As seguintes opções para iniciar estão disponíveis individualmente ou misturadas:

- **Abrir janela ao iniciar**  
Com a seleção desta opção, você define que o *OpenScape Web Client* será iniciado automaticamente junto na inicialização do programa *DesktopIntegration*.
- **Iniciar este programa no login do Windows**  
Com a seleção desta opção, você define que o programa *DesktopIntegration* seja iniciado junto quando você fizer o login no seu sistema operacional.
- **Registro no menu Iniciar**  
Com a seleção desta opção, você define que, com a inicialização do aplicativo, um registro será criado no menu Iniciar da sua conta de usuário. Depois, o aplicativo será iniciado automaticamente, todas as vezes que você se conectar ao sistema.

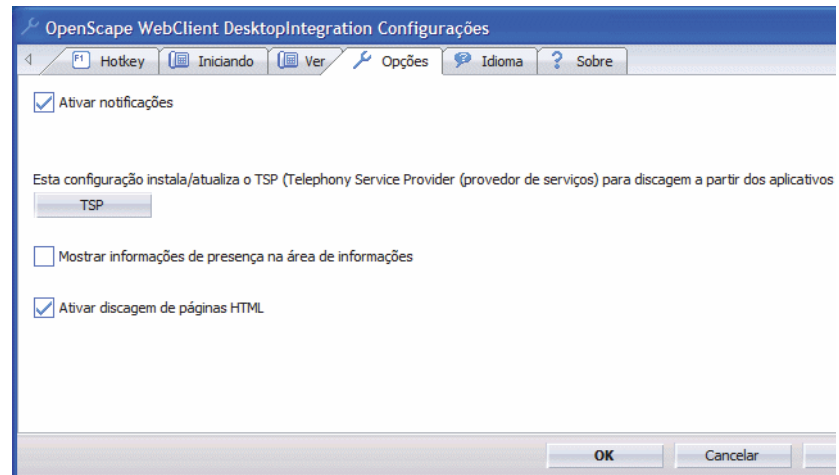
#### – Ver



Através da guia **Ver** você define o tipo de exibição para a janela do *OpenScape Web Client*. Estão disponíveis os seguintes opções:

- **Interface do usuário sempre em cima**  
Com a seleção desta opção, você define que a janela *OpenScape Web Client* será sempre exibida como o primeiro aplicativo.
- **Janelas de diálogo da janela principal permanecem em primeiro plano**  
Esta configuração define se as janelas de diálogo da janela principal, recém abertas, podem ser ocultadas.
- Seleção da posição para a apresentação do *OpenScape Web Client* na tela:
  - Abrir janela na borda superior da tela**
  - Abrir a janela na borda inferior da tela**
  - Abrir a janela na borda esquerda da tela**
  - Abrir a janela na borda direita da tela**

## – Opções



Através da guia **Opções** você pode efetuar as seguintes configurações:

### – Ativar atualizações automáticas

Com a seleção desta opção, você define que se houver uma atualização para o aplicativo *DesktopIntegration*, essa será descarregada automaticamente do servidor. Através do botão **Iniciar atualização** você pode procurar manualmente por atualizações e instalá-las, se necessário.

---

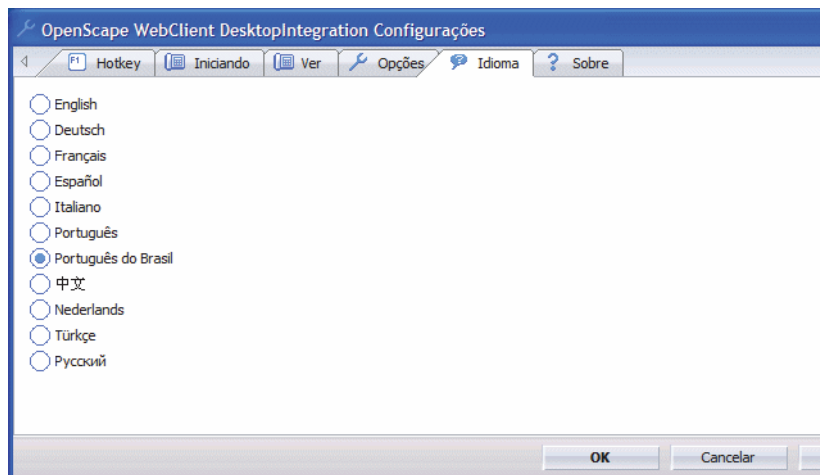
**NOTA:** O processo de atualização será exibido em uma janela pequena, diretamente acima da barra de menu do Windows.

---

### – Abrir interface do usuário para discar

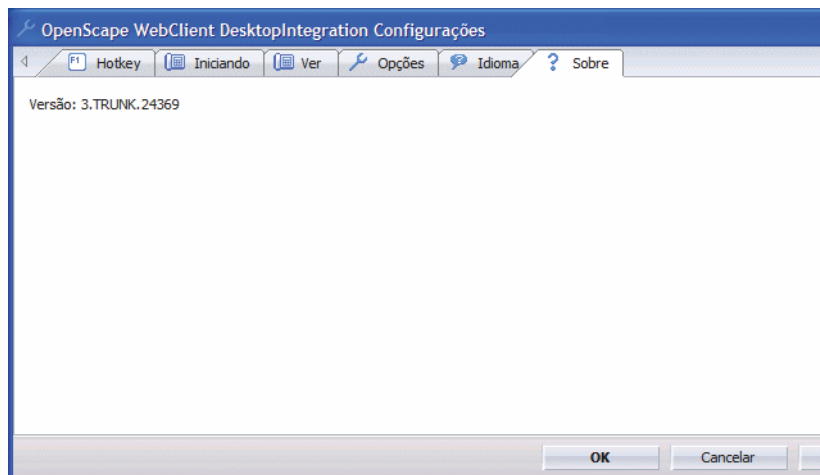
Com a seleção desta opção, você define que a janela Controle de chamadas do *OpenScape Web Client* será automaticamente aberta, quando você chamar um ramal através da função hotkey.

#### – Idioma





Com a seleção de um dos idiomas predefinidos, você pode alterar o idioma do menu e dos textos informativos. No momento estão disponíveis os seguintes idiomas como opção: Inglês, alemão, francês, espanhol, italiano, português (Portugal), português (Brasil), holandês, turco e russo.

#### – Sobre



Aqui é exibido o número da versão atual instalada do programa do aplicativo *DesktopIntegration*.

-  **Desativar hotkeys**  
Através daqui, é desativada a função hotkey, mesmo quando o aplicativo estiver iniciado.
-  **Sair**  
Através daqui, o programa *DesktopIntegration* pode ser finalizado.



### 3.6.2 Endereços

O diálogo **Endereços** serve para a administração dos seus dados de endereço com o *OpenScape Web Client*. Esse diálogo pode ser acessado através de **menu > Geral > Endereços**.

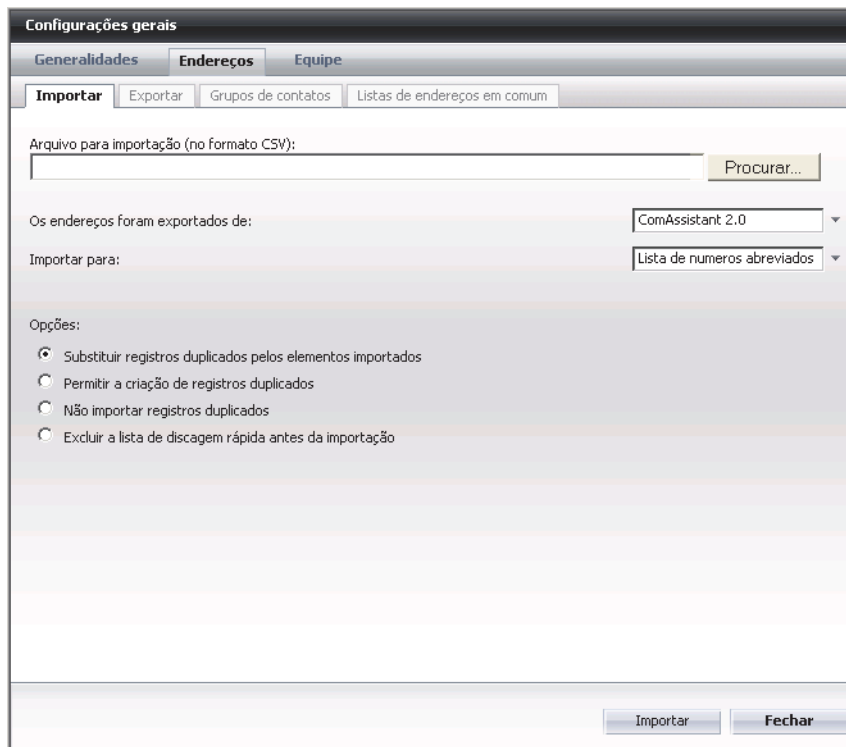
No diálogo **Endereços** você encontra quatro guias, nas quais as configurações para as seguintes áreas estão acessíveis:

- **Importar**  
Nessa guia você faz as configurações para a importação de endereços.
- **Exportar**  
Nessa guia você faz as configurações para a exportação de endereços.
- **Grupos de contatos**  
Defina nessa guia, os grupos para a sua administração de contatos.
- **Listas de endereços em comum (opcional)**  
Através desta guia, você cria novas listas de endereço em comum e atribui as classes de acesso para suas listas de endereço em comum.

#### 3.6.2.1 Importar

Através da guia **Importar** você pode importar os dados de endereço de outras listas de endereços.

Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Endereços > Guia Importar**.



Procedimento para executar uma importação de endereços:

1. Através da seleção de arquivos, selecione o arquivo que deseja importar. Para isso, digite o caminho e o nome do arquivo na linha de entrada **Arquivo para importação (no formato CSV)<sup>1</sup>** ou selecione o arquivo através da seleção de arquivos, clicando no botão **Procurar**.

---

**NOTA:** A extensão de arquivo do arquivo de importação não precisa necessariamente ser `.csv`. Em geral, nos arquivos de importação, trata-se de arquivos de texto com a extensão de arquivo `.txt`.

---

---

1. O formato CSV significa Comma Separated Values (valor separado por vírgulas)

2. Através do campo de combinações **Os endereços foram exportados de** digite a origem dos dados da qual os dados a serem importados deverão ser retirados.

---

**NOTA:** Para que os dados possam ser corretamente importados, é importante saber a origem dos dados de onde o arquivo de importação foi criado. Se não tiver certeza sobre a origem dos dados ou não puder encontrar o formato de dados correto, não deixe de perguntar ao seu administrador.

---

Os seguintes formatos de importação são suportados para uma importação de dados:

Formatos de importação	Observação
ComAssistant 1.0/S	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados do <i>ComAssistant 1.0</i> e estarem acessíveis localmente.
ComAssistant 2.0	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados do <i>ComAssistant 2.0</i> e estarem acessíveis localmente.
Formato Lotus Notes	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados do <i>Lotus Notes</i> e estarem acessíveis localmente.
MS Outlook brasileiro	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados de um <i>MS Outlook</i> brasileiro e estarem acessíveis localmente.
MS Outlook chinês	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados de um <i>MS Outlook</i> chinês e estarem acessíveis localmente.
MS Outlook alemão	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados de um <i>MS Outlook</i> alemão e estarem acessíveis localmente.
MS Outlook inglês	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados de um <i>MS Outlook</i> inglês e estarem acessíveis localmente.
MS Outlook francês	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados de um <i>MS Outlook</i> francês e estarem acessíveis localmente.
MS Outlook italiano	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados de um <i>MS Outlook</i> italiano e estarem acessíveis localmente.
MS Outlook português	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados de um <i>MS Outlook</i> português e estarem acessíveis localmente.
MS Outlook espanhol	Os dados do endereço devem ser, antes, exportados de um <i>MS Outlook</i> espanhol e estarem acessíveis localmente.

3. Para isso, defina, para a importação, uma das seguintes opções:
  - **Substituir registros duplicados pelos elementos importados**
  - **Permitir a criação de registros duplicados**
  - **Não importar registros duplicados**
  - **Excluir a lista de discagem rápida antes da importação**

---

**NOTA:** As duplicatas estão, em primeira linha, relacionadas à comparação de nomes e números de telefone. Se nenhum número de telefone estiver disponível, os endereços de e-mail serão usados para identificar as duplicatas. Para todos os outros dados, serão criados novos conjuntos de dados; eles não serão examinados quanto às duplicatas.

---

4. Clique no botão **Importar**, para iniciar o processo de importação. O sistema assume a tarefa de importação e a coloca em fila, até sua execução, em sua fila de espera.

---

**NOTA:** Se desejar cancelar o processo de importação sem executar uma importação, pressione o botão **Fechar**. O processo é finalizado e o diálogo **Configurações gerais** fechado.

---

5. Finalize o processo de importação, clicando no botão **Fechar**. O diálogo **Configurações gerais** será fechado.

Com isso, a importação de endereços terá sido concluída.

---

**NOTA:** Assim que o processo de importação for executado pelo sistema, o acesso a sua lista de contatos será bloqueado por um curto período. Se nesse tempo, você tentar acessar a lista de contatos, será informado sobre isso através de uma mensagem. Depois, você poderá trabalhar normalmente com a sua lista de contatos.

---

### 3.6.2.2 Formato de troca de dados

#### Troca de dados no formato CSV

Para a troca de dados entre os diversos bancos de dados, em geral, é utilizado um arquivo de texto, no qual os elementos individuais são separados por uma vírgula. Esses arquivos são chamados de arquivos CSV (Comma Separated Value). Esse formato é gerado automaticamente na exportação de dados.

O serviço que prepara os dados de endereços para a sua lista de contatos, dispõe de uma interface, que pode processar esse formato de dados e, com isso, possibilita a importação e exportação dos dados de endereços.

#### Características da importação e exportação com o *Lotus Notes*

O seguinte deve ser observado para garantir uma troca de dados sem problemas entre o *Lotus Notes* e o *OpenScape Web Client*:

- Exportar do *Lotus Notes*:
  - Para a exportação de dados do *Lotus Notes* selecione o formato de texto puro estruturado.
  - Como opção de exportação, selecione **Todos documentos**, para exportar todos os contatos.
- Importar para o *Lotus Notes*:
  - Selecione o texto estruturado como formato de importação.

---

**NOTA:** O arquivo que deve ser importado, não pode ter nenhuma extensão de arquivo. Caso contrário, a opção “texto estruturado” não poderá ser selecionada.

---

- Importe o arquivo como “Documento principal”.

### 3.6.2.3 Exportar

Através da guia **Exportar** você pode exportar dados de endereços em determinados formatos de dados para outros aplicativos. Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Endereços > Guia Exportar**.

The screenshot shows a window titled "Configurações gerais" with three tabs: "Generalidades", "Endereços", and "Equipe". The "Endereços" tab is active, and within it, the "Exportar" sub-tab is selected. Below the sub-tabs, there are two dropdown menus. The first is labeled "Os endereços exportados serão novamente importados em:" and is set to "ComAssistant 2.0". The second is labeled "Exportar de:" and is set to "Lista de numeros abreviados". At the bottom right of the window are two buttons: "Exportar" and "Fechar".

Procedimento para executar uma exportação de endereços:

1. Através do campo de combinações **Os endereços exportados serão novamente importados em**, o formato de dados desejado.

Os seguintes formatos de exportação são suportados para uma exportação de dados:

Formatos de exportação	Observação
ComAssistant 1.0/S	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados no <i>ComAssistant 1.0</i> .
ComAssistant 2.0	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados no <i>ComAssistant 2.0</i> .
Formato Lotus Notes	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados no <i>LotusNotes</i> .
MS Outlook brasileiro	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados no <i>MS Outlook</i> .
MS Outlook chinês	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados em um <i>MS Outlook</i> chinês.
MS Outlook alemão	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados em um <i>MS Outlook</i> alemão.

Formatos de exportação	Observação
MS Outlook inglês	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados em um <i>MS Outlook</i> inglês.
MS Outlook francês	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados em um <i>MS Outlook</i> francês.
MS Outlook italiano	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados em um <i>MS Outlook</i> italiano.
MS Outlook português	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados em um <i>MS Outlook</i> português.
MS Outlook espanhol	Para gerar um arquivo com dados de endereços, que podem ser importados em um <i>MS Outlook</i> espanhol.

Observe as seguintes orientações:

- É importante saber, para qual aplicativo os dados de endereço serão exportados, para que possam ser novamente importados com sucesso. Quando não souber exatamente o formato que deve ser utilizado ou o formato desejado não for oferecido no campo de combinações, pergunte ao administrador do sistema.
  - Se desejar exportar os dados do endereço como cópia de segurança, para que possam ser posteriormente importados e assim sua lista de endereços possa ser restaurada, selecione o formato **ComAssistant 1.0/S** ou **ComAssistant 2.0**.
  - Se a exportação ocorrer para uma reimportação para o Lotus Notes, o arquivo de exportação não poderá ter nenhuma extensão de arquivo. Caso contrário, a função de importação do *Lotus Notes* não aceitará esse arquivo.
2. Através do campo de combinações **Exportar de**, selecione a lista de endereços desejada, a partir da qual os dados de endereços devem ser exportados. Seleccionáveis são:
    - a lista de discagem rápida
    - um das listas de endereços em comum.
  3. Em seguida, clicar no botão **Exportar**. O processo de exportação será iniciado, quando o diálogo do navegador **Download de arquivo** para salvar um arquivo, for aberto.
  4. No diálogo do navegador, clique no botão **Salvar**. Será aberto o diálogo de seleção de arquivos.
  5. Selecione o diretório no qual o arquivo de exportação deverá ser salvo e dê um nome ao arquivo.

6. No diálogo para seleção de arquivo, pressione **Salvar**, para concluir o processo de exportação. Em seguida, o arquivo de exportação estará acessível no local com o formato selecionado.

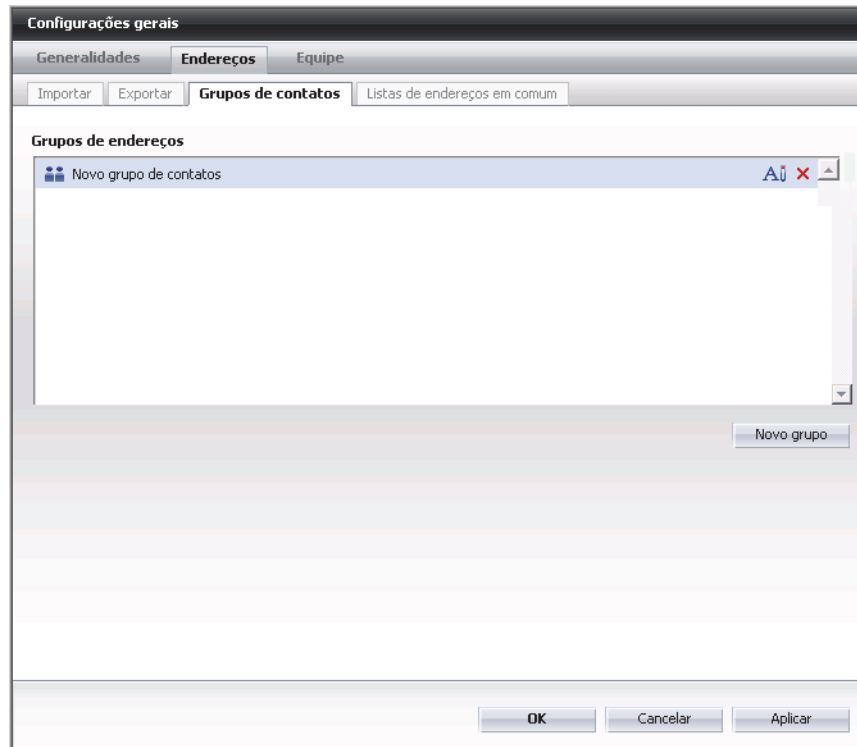
Com isso, a exportação de endereços terá sido concluída.



### 3.6.2.4 Grupos de contatos

Através da guia **Grupos de contatos** você pode criar grupos que servem para o agrupamento de contatos.

Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Endereços > Guia Grupos de contatos**.



No [Parágrafo 3.5.9.3, "Trabalhar com grupos de contatos"](#), na [pág. 81](#) é descrito detalhadamente como criar e administrar grupos de contatos.

#### 3.6.2.5 Listas de endereços em comum (opcional)

As listas de endereço em comum, que podem ser utilizadas por um grupo de funcionários selecionados, podem ser criadas por qualquer usuário do *OpenScape Web Client*. O próprio grupo pode decidir quem pode usar e que classes de acesso são respectivamente válidas.

As listas de endereços em comum são utilizáveis de forma independente das equipes de telefonia já existentes (por exemplo, a *Visualização da equipe*).

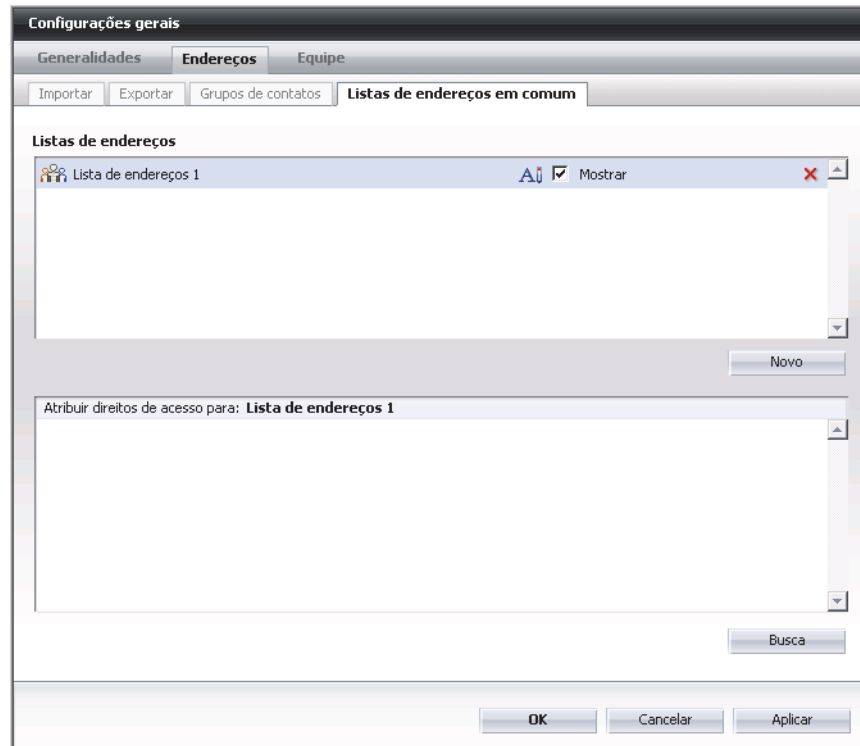
##### **Criação de uma lista de endereços em comum**

Você pode configurar uma lista de endereços que compartilha com os funcionários selecionados de um grupo. Você mesmo pode atribuir as classes de acesso. Para cada respectivo usuário, pode-se definir uma das seguintes classes de acesso:

- Acesso de leitura  
Ou seja, usuários com permissão de leitura só podem ler os registros de contato.
- Acesso de administrador  
Ou seja, usuários com esse acesso total podem criar, alterar, ler, excluir os registros de contato, e até mesmo apagar a lista de endereços completa.

Procedimento para criar uma lista de endereços em comum.

1. Abra o diálogo de configuração **Listas de endereços em comum**. Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Endereços > Guia Listas de endereços em comum**.



No campo de exibição **Listas de endereços** você encontrará todas as listas de endereços em comum já disponibilizadas. Se uma lista de endereços estiver marcada nesse campo de exibição, as pessoas que têm acesso a essa lista de endereços estarão relacionadas no campo de exibição "Pessoas com classe de acesso de:".

2. Para criar uma nova lista de endereços, clique no botão **Novo**. Uma nova lista de endereços é criada.
3. A lista de endereços deverá agora receber um nome correspondente, como por exemplo, *Departamento* ou *Grupo de projetos*. Portanto, para alterar o nome, clique no ícone **Ai** **Alterar o nome de exibição da lista de endereços**. O nome da lista de endereços é representado como campo de entrada.
4. No campo de entrada, digite o novo nome e pressione a tecla Enter do seu teclado. A lista de endereços tem agora o nome desejado.

Quando a opção **Mostrar** estiver ativada, essa lista de endereços estará visível e utilizável para você, na janela de funções **Listas de endereços em comum** e **Todas as listas de endereços**. Além disso, será utilizado também para a identificação de chamadores.

Ao clicar no símbolo **X** **Excluir o lista de endereços** a lista de endereços é excluído após a confirmação de uma pergunta de segurança.

5. Clique no botão **Busca**, que se encontra abaixo do campo de exibição **Atribuir direitos de acesso para:**, a fim de definir os usuários, e suas classes de acesso, que podem compartilhar a lista de endereços. O diálogo **Pesquisa de diretório** será exibido.

O restante do procedimento para a configuração de uma pesquisa de diretório é descrito no [Parágrafo 3.5.15, "Pesquisa de diretório \(avançado\)"](#), na [pág. 90](#).

### 3.6.3 Equipe (opcional)

Para que você possa trabalhar de forma mais eficiente com a sua equipe, é possível utilizar a *Visualização da equipe* no *OpenScape Web Client*.

A *Visualização da equipe* mostra os membros da sua equipe e disponibiliza as seguintes Funções de equipe, dependendo das classes de acesso atribuídas:

- Monitorar os telefones dos membros da equipe.
- Fazer uma chamada para um membro da equipe.
- Atender uma chamada para um membro da equipe.
- Acesso aos registros do histórico de chamadas (todas as chamadas) de um membro da equipe.

A funcionalidade da equipe pode ser configurada por você mesmo. Ou seja, você pode definir livremente, o que os membros da equipe podem ou não fazer, em relação às suas Funções de equipe, dentro da sua equipe.

#### Selecionar parceiro para a equipe

Siga os seguintes passos para selecionar o parceiro para a equipe.

1. Abra o diálogo de configuração **Administrar**. Esse diálogo de configurações pode ser acessado através de **menu > Geral > Equipe > Guia Administrar**.

A imagem mostra a janela de configuração 'Configurações gerais' com a aba 'Equipe' selecionada. Dentro dela, o sub-abaco 'Administrar' está ativo. A interface contém:

- Uma lista de membros da equipe com o cabeçalho 'Membro da equipe'. Há dois membros listados: 'TEST\_USER\_1' e 'TEST\_USER\_2', cada um com ícones de ação (olho, telefone, X).
- Um botão 'Buscar' no canto inferior direito da lista.
- Uma seção 'Parceiro: TEST\_USER\_1 ( +49(2404)901-101 )' com uma opção desativada 'Utilizar configurações globais'.
- Uma seção de permissões com o cabeçalho 'Permitir ao parceiro' e 'Visibilidade'. Há três opções com checkboxes: 'Monitoração do próprio telefone' (ativado), 'Visualizar o meu histórico de chamadas' (ativado) e 'Excluir registros do histórico de chamadas' (ativado).
- Botões 'OK', 'Cancelar' e 'Aplicar' na base da janela.



2. Clique no botão **Localizar**, encontrado abaixo do campo de exibição **Membro da equipe** para adicionar um ou mais usuários como membros da equipe. O diálogo **Pesquisa de diretório** será exibido.

O restante do procedimento para a configuração de uma pesquisa de diretório é descrito no [Parágrafo 3.5.15, "Pesquisa de diretório \(avançado\)"](#), na [pág. 90](#).

#### Atribuir classes de acesso para os membros da equipe

Para os membros da equipe, você pode configurar a classe de acesso de cada um, individualmente, na parte inferior do diálogo **Administrar**. As classes de acesso podem ser definidas de forma global (para todos os membros da equipe) ou de forma individual (para cada membro da equipe). Para novos membros da equipe, primeiro são válidas as configurações globais. É possível também atribuir para cada membro da equipe configurações individuais.

Se selecionar um membro da equipe na lista superior do diálogo **Administrar** as configurações estarão visíveis da seguinte forma:

Para um membro da equipe valem...	Reconhecível por...
...configurações globais das classes de acesso	<ul style="list-style-type: none"><li>• O ícone verde  <b>Configurações globais</b> é exibido à frente do membro da equipe.</li><li>• A opção <b>Utilizar configurações globais</b> é ativada.</li></ul>
...configurações de classe de acesso individuais	<ul style="list-style-type: none"><li>• O ícone azul  <b>Configurações individuais</b> é exibido à frente do membro da equipe.</li><li>• A opção <b>Utilizar configurações globais</b> é desativada.</li></ul>


#### Alterar configurações globais

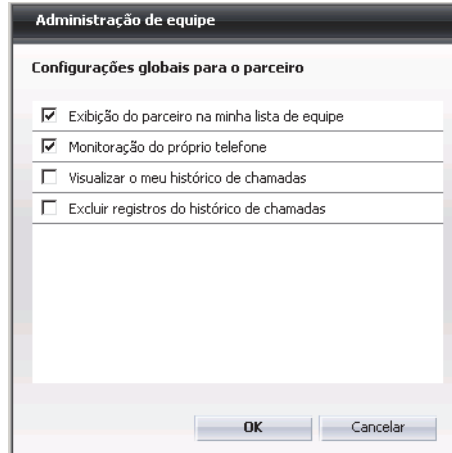
---

**NOTA:** Uma alteração às suas configurações globais só tem efeito após ser salva para o respectivo membro da equipe, para o qual suas configurações globais valem.

---

Siga os seguintes passos para alterar as suas configurações globais:

1. Para editar suas configurações globais, clique no ícone  **Edição das configurações globais**, encontrado à direita, ao lado do campo de opções **Utilizar configurações globais**. O diálogo **Administração da equipe > Configurações globais para os parceiros** será aberto:



Essas configurações globais têm o seguinte significado:

Campo de opções	Significado na ativação
Exibição do parceiro na minha lista de equipe	O membro da equipe será exibido na sua <i>Visualização da equipe</i> .
Monitoração do próprio telefone	A permissão para monitorar o seu telefone será atribuída ao membro da equipe (exibição de atividades, atender e etc.).
Visualizar o meu histórico de chamadas	A permissão para visualizar o seu histórico de chamadas, como se fosse o seu próprio, será atribuída ao membro da equipe.
Excluir registros do histórico de chamadas	A permissão para apagar registros no seu histórico de chamadas será atribuída ao membro da equipe. Isto significa que um membro da equipe obterá acesso completo ao seu histórico de chamadas.

2. Altere as configurações ativando/desativando a caixa de opções de acordo com as suas necessidades.
3. Para salvar as suas alterações clique no botão **OK**.

### Alterar configurações individuais



Se desejar fazer configurações diferentes das configurações globais para um ou mais membros da equipe, siga os seguintes passos:

1. Selecione o respectivo membro da equipe na parte superior do diálogo **Administração** na lista de membros da equipe. Na parte inferior da janela serão exibidas as configurações para esse membro da equipe.
2. Clique nos botões de opção **Permitir ao parceiro** ou **Visibilidade** e ative/desative as caixas de opção de cada respectiva configuração. As seguintes configurações são respectivamente exibidas:

Botão de ação	Função
Permitir ao parceiro	Configurações exibidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoração do próprio telefone</li> <li>• Visualizar o meu histórico de chamadas</li> <li>• Excluir registros do histórico de chamadas</li> </ul>
Visibilidade	Configuração exibida: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exibição do parceiro na minha lista de equipe</li> </ul>

Significado dos configurações:

Campo de opções	Significado na ativação
Exibição do parceiro na minha lista de equipe	O membro da equipe será exibido na sua <i>Visualização da equipe</i> .
Monitoração do próprio telefone	A permissão para monitorar o seu telefone será atribuída ao membro da equipe (exibição de atividades, atender e etc.).
Visualizar o meu histórico de chamadas	A permissão para visualizar o seu histórico de chamadas, como se fosse o seu próprio, será atribuída ao membro da equipe.
Excluir registros do histórico de chamadas	A permissão para apagar registros no seu histórico de chamadas será atribuída ao membro da equipe. Isto significa que um membro da equipe obterá acesso completo ao seu histórico de chamadas.

Assim que uma configuração é alterada, a caixa de opção à frente de **Utilizar configurações globais** é desativada. Você também pode desativar manualmente. Ao invés do símbolo verde  **Configurações globais** à frente do membro da equipe é exibido o símbolo azul  **Configurações individuais**.

3. Para salvar suas alterações, clique no botão Aplicar, no diálogo Administrar. Uma mensagem aparecerá, indicando que os dados foram salvos.


A esta altura a equipe já foi criada e ativada. Os membros da equipe aparecem na *Visualização da equipe* e aqueles que permitiram a monitoração do próprio telefone estão ativados.

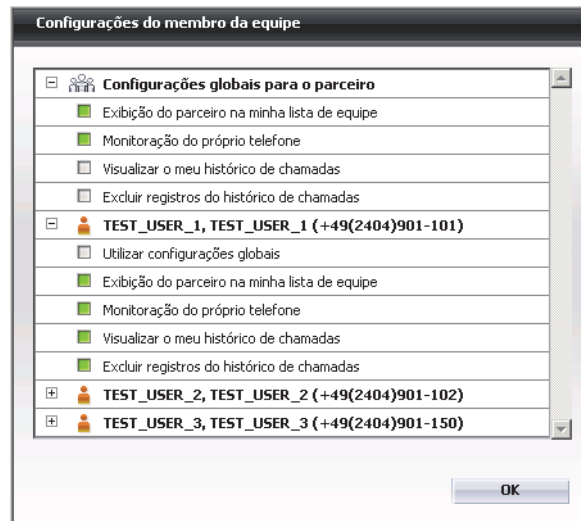
### Exibir informações do equipe



Se desejar ver facilmente quais classes de acesso foram atribuídas a cada membro da equipe, você poderá abrir a janela **Configurações do membro da equipe**.



Siga os seguintes passos para efetuar o logout:

1. No diálogo **Administrar** clique no ícone  Informações. Este se encontra na parte superior do diálogo, ao lado da linha do cabeçalho para os membros da equipe. A janela **Configurações do membro da equipe** é exibida:



2. Nessa janela você não poderá fazer alterações, ela serve meramente para a visão geral. Clicando nos símbolos  Exibir e  Ocultar você expande as informações sobre as configurações globais de cada membro da equipe.
3. Para fechar a janela, clique no botão **OK**.

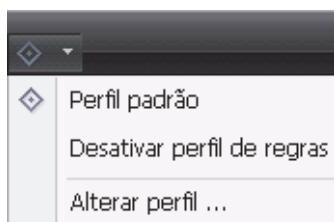
## 3.7 Perfil de regra – Tratar chamadas com regras

### Uma grande ajuda

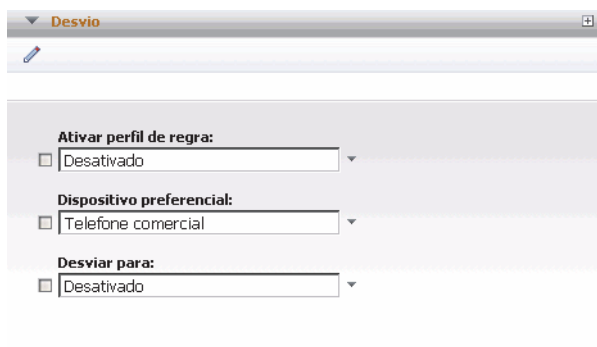
Imagine a seguinte situação: você está fora e não pode administrar as suas chamadas de entrada. Para isso, é útil ter uma função que avalia automaticamente as chamadas e efetua a transferência a colegas competentes. Esta é a tarefa do assistente de regras.

Por exemplo, você pode especificar que as chamadas sejam automaticamente transferidas para a sua secretária, durante uma reunião que ocorre, regularmente, em um dia da semana e hora determinados.

O perfil de regra pode ser ativado através do menu Regra (configuração rápida) do menu principal, selecionando o perfil desejado.



Opcionalmente, a ativação também pode ser feita através da janela **Desvio** ou ...



... através de menu > Geral > Generalidades > Desvio.

https://10.9.30.15:8443/?portalType=OS&skin=os\_mrs&uid=544553545f555345525f33&\_buildId=37-...

Configurações gerais

Generalidades Endereços Equipe

Apresentação Histórico de chamadas **Desvio** DesktopIntegration

Ativar perfil de regra:

☐ Desativado

Dispositivo preferencial: Telefone comercial

☐ Chamadas de entrada: Telefone comercial

☐ Chamadas de saída: Telefone comercial

Desviar em chamadas de entrada

☐ Todas as chamadas para: Desativado

☐ Se ocupado para: Desativado

☐ Não atendimento para: Desativado

Fechar

Para a definição, são disponibilizadas opções completas e confortáveis.

**NOTA:** As configurações do desvio de chamadas têm prioridade sobre as configurações do assistente de regras. Também podem ocorrer conflitos entre estas configurações. Se deseja assegurar-se de que as regras sejam executadas, é recomendável desativar as configurações do desvio de chamadas.

### Conteúdo

Neste parágrafo você encontra os seguintes tópicos:

- **Conhecimentos úteis sobre o assistente de regras**
- **Criar cenários de exemplo**
- **Etapas detalhadas**
- **Conhecer a interface de usuário do assistente de regras**

### 3.7.1 Conhecimentos úteis sobre o assistente de regras

#### Visão geral

Este parágrafo cita e descreve os termos mais importantes para a utilização do assistente de regras.

#### Conteúdo

Neste parágrafo você encontra os seguintes tópicos:

- [Relação entre regras e perfis](#)
- [Listas de pessoas](#)
- [Listas de datas](#)
- [Passos importantes para criar regras e perfis](#)

#### 3.7.1.1 Relação entre regras e perfis

##### Regras e perfis

Estes termos serão usados nos parágrafos seguintes. Por isso, é importante explicá-los antes:

- **Regra**  
Com uma regra, você define como devem ser tratadas as chamadas de entrada.  
Exemplo: Em caso de ausência, desviar as chamadas de clientes preferenciais para o meu celular.
- **Perfil**  
O perfil serve de contendor para as regras, Pode conter uma ou mais regras que podem ser priorizadas entre si.  
Exemplo: O perfil "Reuniões" contém as regras "Dia fixo" e "ReuniãoProjecto".

É importante lembrar que apenas é possível ativar os perfis, mas não as regras individuais. Isto significa que uma regra apenas pode ser executada se tiver sido atribuída a um perfil.

##### Regras e respectivas prioridades

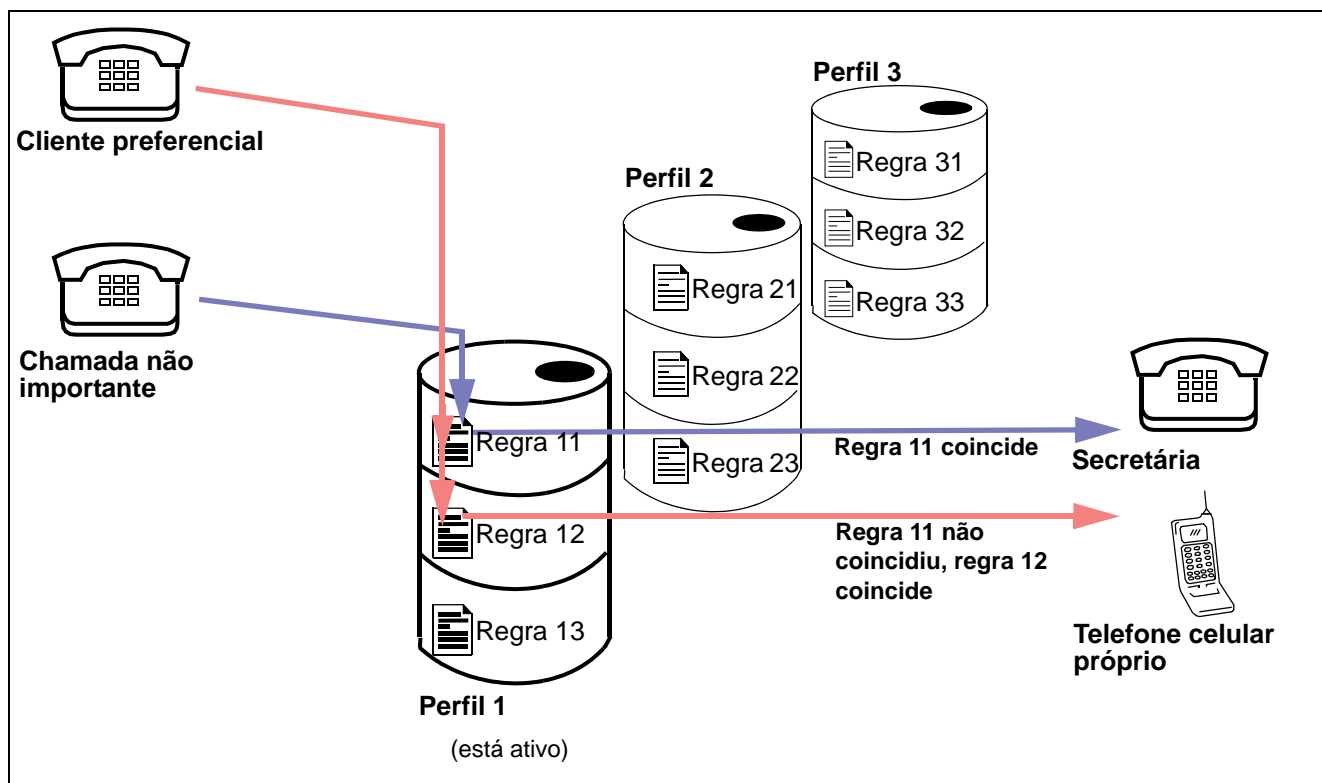
As regras podem em geral, pertencer a três grupos de prioridade: "Alta", "Normal" e "Baixa". As regras são executadas em uma lista no perfil atribuído.

Em geral vale: Quanto mais alta a posição de uma regra na lista, maior é a prioridade. Todas as regras de um grupo de prioridades são agrupadas. A prioridade "Alta" fica no início da lista, "Normal" no meio e "Baixa" no fim.

Dentro de um grupo (p. ex., três regras do grupo “Normal”) a prioridade pode ser influenciada através de ícones de seta ▲ (Mover a regra selecionada para cima) ou ▼ (Mover a regra selecionada para baixo).

Quando um perfil é ativado, as regras do perfil são verificadas de cima para baixo, até que seja encontrada uma regra coincidente. Essa será, então, executada. Todas as regras seguintes serão ignoradas.

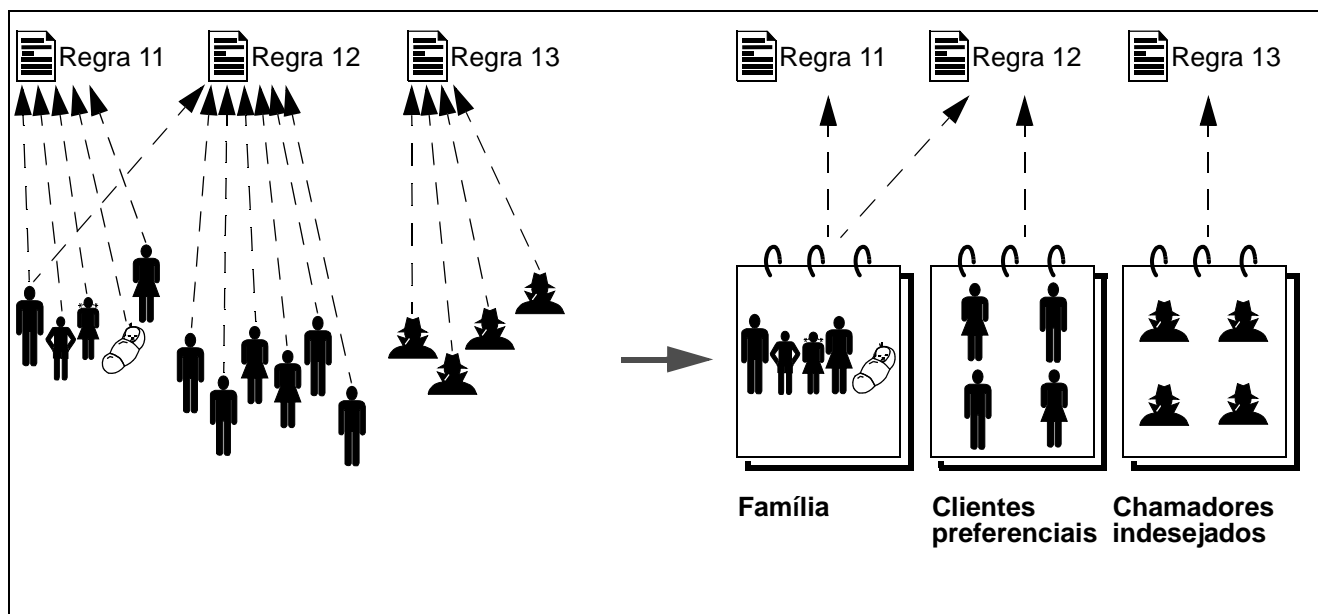
### Exemplo gráfico para o tratamento de chamadas



#### 3.7.1.2 Listas de pessoas

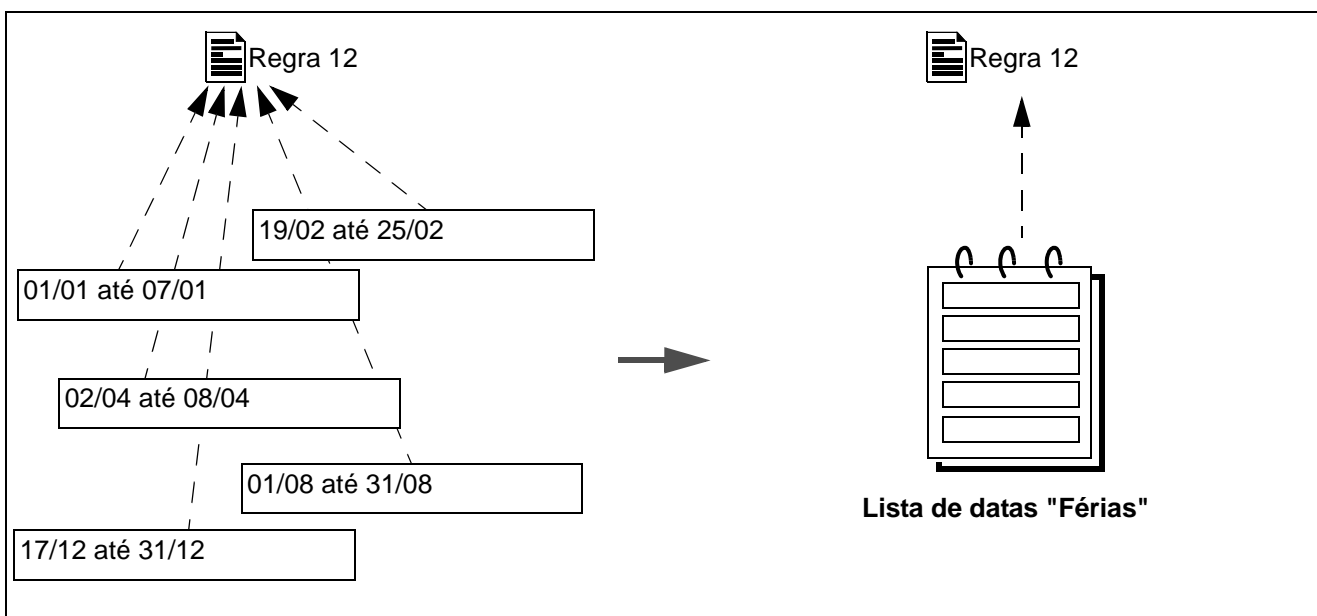
Há várias pessoas que você pode chamar. A atribuição de cada pessoa individualmente a uma ou várias regras pode ser muito trabalhosa. É útil dividir as pessoas em grupos, por ex. "Família": "Clientes preferenciais": "Chamadores indesejados". Para isso, o assistente de regras disponibiliza listas de pessoas. Assim você pode, por exemplo, reunir todos os membros da sua família em uma lista chamada "Família". É possível criar várias listas.

Outra vantagem: a cada lista podem ser adicionadas outras pessoas, as quais são automaticamente vinculadas à regra, não sendo necessário alterar a regra.



### 3.7.1.3 Listas de datas

Através de uma lista de datas, é possível definir que uma regra deva valer em dias determinados. Você poderia, por exemplo, definir que uma regra tem validade só durante suas férias curtas e férias anuais. Neste caso, poderia especificar períodos e dias isolados nesta regra. Para que não seja necessário alterar a regra caso suas férias anuais mudem de data, você pode também definir uma lista de datas e vinculá-la à regra. Assim, bastará mudar a lista, mantendo a regra inalterada.



### 3.7.1.4 Passos importantes para criar regras e perfis

Os passos de trabalho a seguir são necessários para a criação de regras e perfis:

1. Criar um perfil que deve conter a regra (caso ainda não exista um perfil).
2. Criar uma lista de pessoas ou uma lista de datas (opcional).
3. Criar e atribuir a regra a um perfil existente.
4. Quando um perfil contém diversas regras dentro de um grupo de prioridades: Definição da prioridade dentro do grupo.
5. Ativar o perfil.

Estes passos são descritos detalhadamente nos próximos parágrafos com base em cenários de exemplo.

## 3.7.2 Criar cenários de exemplo

### Exemplos

O assistente de regras suporta o usuário nas mais diversas situações. Aqui, alguns cenários de exemplo:

- **Cenário "Normal"**  
Você deseja receber todas as chamadas. Porém, caso a pessoa esteja na lista de chamadores indesejados, a chamada deve ser desviada para a secretária.
- **Cenário "Reunião"**  
Enquanto estiver em uma reunião na empresa, todas as chamadas devem ser desviadas automaticamente para a secretária. Exceção: no caso de um cliente preferencial ou de um membro da sua família, deseja receber a chamada.
- **Cenário "Viagem de negócios"**  
Durante uma viagem de negócios, todas as chamadas devem ser desviadas para a secretária. Exceção: no caso de um cliente preferencial ou de um membro da sua família, a chamada deve ser desviada para o seu celular. No entanto, os clientes preferenciais apenas podem chamar de segunda a sexta, das 08:00 às 16:00 horas, enquanto que para a família você quer estar sempre acessível.

### Realização

Os cenários de exemplo mencionados são realizados no assistente de regras através da definição de perfis, regras e listas de pessoas. Isso é descrito nos seguintes parágrafos. Você pode adaptar estes cenários às suas necessidades, ou criar novos cenários com a sua própria "estrutura de regras".

### Conteúdo

Neste parágrafo você encontra os seguintes tópicos:

- **Cenário "Normal"**
- **Cenário "Reunião"**
- **Cenário "Viagem de negócios"**



### 3.7.2.1 Cenário "Normal"

#### Descrição do cenário

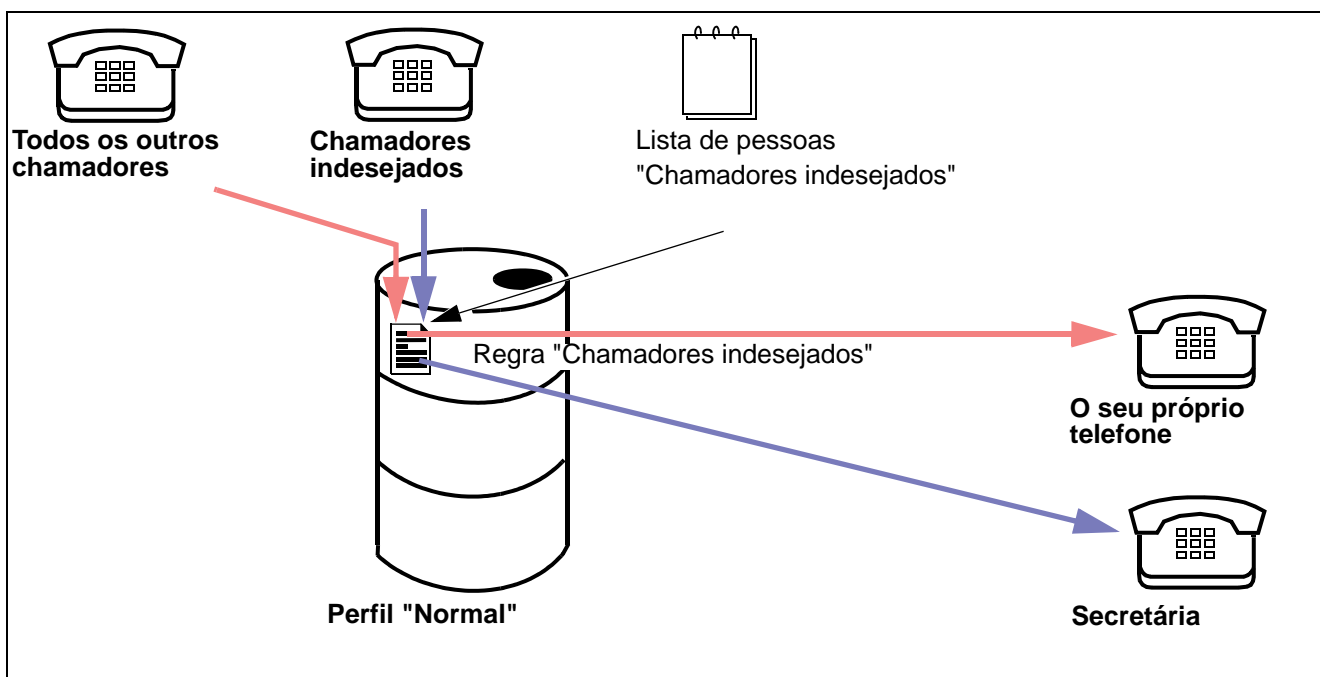
Você deseja receber todas as chamadas. Porém, caso a pessoa esteja na lista de chamadores indesejados, a chamada deve ser desviada para a secretária.

#### Simular cenário

Para que possa verificar se os perfis, as regras e as listas de pessoas que você criou para este cenário realmente funcionam, é possível simular o cenário. Para isso, é necessário:

- O seu próprio telefone
- Um telefone para a "Secretária"
- Um telefone para "Chamadores indesejados"
- Um telefone para a " Todos os outros chamadores"

#### Uma visão geral gráfica do cenário "Normal"



#### Criar

Para este cenário, é necessário criar:

- O perfil "Normal"
- Uma lista de pessoas "Chamadores indesejados"
- Uma regra "Chamadores indesejados"

Toda regra deve ser atribuída a um perfil para que tenha efeito. Por isso, é recomendável criar primeiro o perfil "Normal" como contentor para a regra "Chamadores indesejados".

A lista de pessoas "Chamadores indesejados" é uma opção confortável para vincular todos os chamadores indesejados a uma regra. Mas também é possível vincular cada chamador indesejado individualmente à regra.

#### Função

A regra verifica se a pessoa que chama é um "Chamador indesejado". Caso positivo, a chamada é desviada para a secretária. Caso negativo, você recebe a chamada.

#### Procedimento

Para exibir as informações sobre a criação de regras da forma mais clara possível, o procedimento é estruturado em etapas individuais. Além disso, é indicado, para cada etapa, o parágrafo que descreve em detalhes o procedimento.

Siga as seguintes etapas para a criação do cenário "Normal":

1. Abra o diálogo **Regras**.  
O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.1, "Diálogo de configuração para o assistente de regras"](#), na [pág. 148](#).
2. Crie um novo perfil com o nome "Normal".  
O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.2, "Criar um novo perfil"](#), na [pág. 150](#).
3. Crie a seguinte lista de pessoas
  - "Chamadores indesejados"

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.3, "Criar nova lista de pessoas"](#), na [pág. 152](#).

4. Crie uma nova regra e atribua o nome "Chamadores indesejados". Defina o seguinte:

- "Quando chamada de": Adicionar a lista de pessoas "Chamadores indesejados".
- "Quando Data / Hora": Não preencha.
- "Ação": Definir a "Secretária" como destino do desvio.
- "Perfis atribuídos": Atribua o perfil "Normal".

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.4, "Criar regra", na pág. 154.](#)

5. Quando um perfil contém diversas regras dentro de um grupo de prioridades: Definir as prioridades das regras (não necessário neste cenário).

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.5, "Definir as prioridades das regras", na pág. 157.](#)

6. Ative o perfil "Normal".

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.6, "Ativar perfil de regra", na pág. 158.](#)

#### 3.7.2.2 Cenário "Reunião"

##### Descrição do cenário

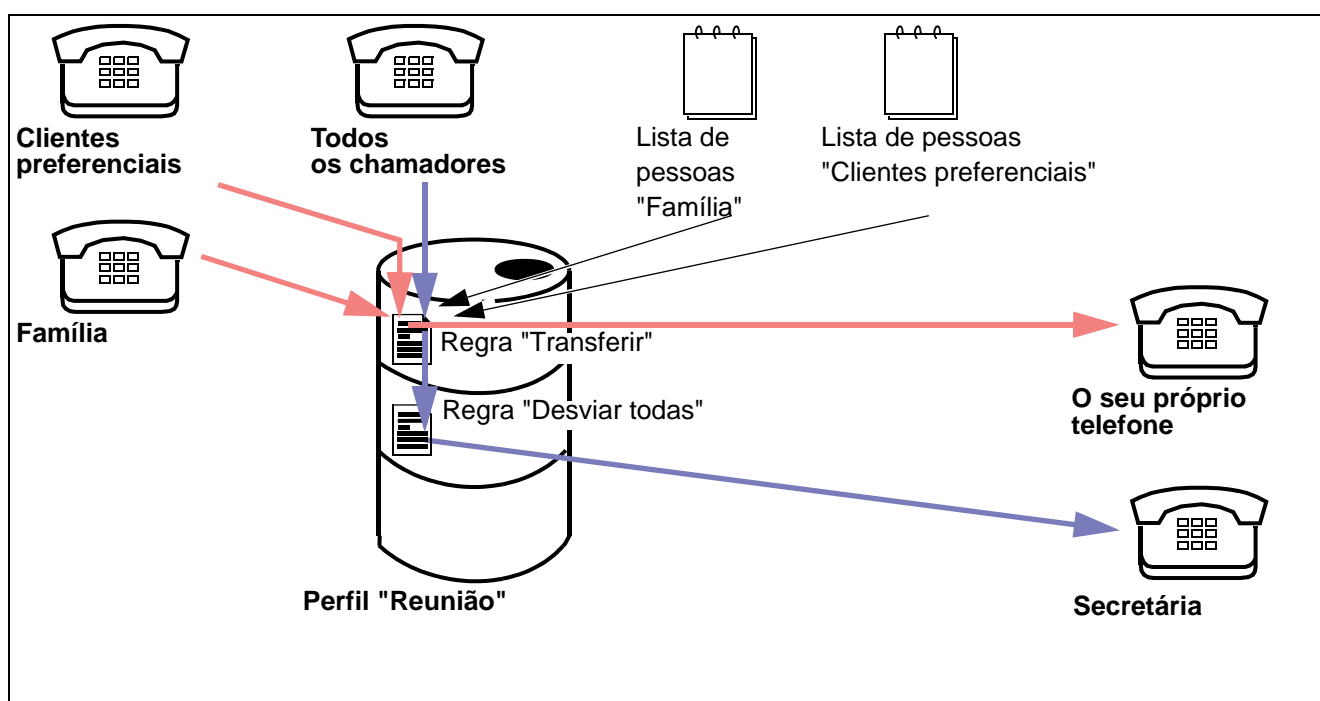
Enquanto estiver em uma reunião na empresa, todas as chamadas devem ser desviadas automaticamente para a secretária. Exceção: no caso de um cliente preferencial ou de um membro da sua família, deseja receber a chamada.

##### Simular cenário

Para que possa verificar se os perfis, as regras e as listas de pessoas que você criou para este cenário realmente funcionam, é possível simular o cenário. Para isso, é necessário:

- O seu próprio telefone
- Um telefone para a "Secretária"
- Um telefone para "Clientes preferenciais"
- Um telefone para a "Família"
- Um telefone para "Todos os chamadores"

##### Uma visão geral gráfica do cenário "Reunião"



### Criar

Para este cenário, é necessário criar:

- O perfil "Reunião"
- Uma lista de pessoas "Família"
- Uma lista de pessoas "Clientes preferenciais"
- Uma regra "Transferir"
- Uma regra "Desviar todas"

### Função e ordem das regras

Ao receber uma chamada, é primeiro verificada a regra com a prioridade mais alta. Caso esta seja aplicável, as próximas regras não serão consideradas. Por isso, a regra "Transferir" deve estar acima da regra "Desviar todas", para que a primeira tenha uma prioridade mais alta. Isto é definido na janela "Perfis de regras", na lista "Regras do perfil".

Se, em caso contrário, a regra "Desviar todas" tivesse uma prioridade mais alta, todas as chamadas seriam imediatamente desviadas para a secretária e a regra "Transferir" nunca seria aplicada.

### Procedimento

Para exibir as informações sobre a criação de regras da forma mais clara possível, o procedimento é estruturado em etapas individuais. Além disso, é indicado, para cada etapa, o parágrafo que descreve em detalhes o procedimento.

Siga as seguintes etapas para a criação do cenário "Reunião":

1. Abra o diálogo **Regras**.  
O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.1, "Diálogo de configuração para o assistente de regras", na pág. 148.](#)
2. Crie um novo perfil com o nome "Reunião".  
O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.2, "Criar um novo perfil", na pág. 150.](#)
3. Crie a seguinte lista de pessoas
  - "Família"
  - "Clientes preferenciais"

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.3, "Criar nova lista de pessoas", na pág. 152.](#)

4. Crie uma nova regra e atribua o nome "Transferir". Defina o seguinte:

- Do grupo de prioridades: "Alta", "Normal", "Baixa": Selecione "Alta".
- "Quando chamada de": Adicionar as listas de pessoas "Família" e "Clientes preferenciais".
- "Quando Data / Hora": Não preencha.
- "Ação": Definir o telefone próprio como destino do desvio.
- "Perfis atribuídos": Atribua o perfil "Reunião".

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.4, "Criar regra", na pág. 154.](#)

5. Crie uma nova regra e atribua o nome "Desviar todas". Defina o seguinte:

- Do grupo de prioridades: "Alta", "Normal", "Baixa": Selecione "Normal".
- "Quando chamada de": Não alterar a definição padrão "Todos".
- "Quando Data / Hora": Não preencha.
- "Ação": Definir a "Secretária" como destino do desvio.
- "Perfis atribuídos": Atribua o perfil "Reunião".

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.4, "Criar regra", na pág. 154.](#)

6. Quando um perfil contém diversas regras dentro de um grupo de prioridades: Definir as prioridades das regras (não necessário neste cenário).

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.5, "Definir as prioridades das regras", na pág. 157.](#)

7. Ative o perfil "Reunião".

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.6, "Ativar perfil de regra", na pág. 158.](#)

### 3.7.2.3 Cenário "Viagem de negócios"

#### Descrição do cenário

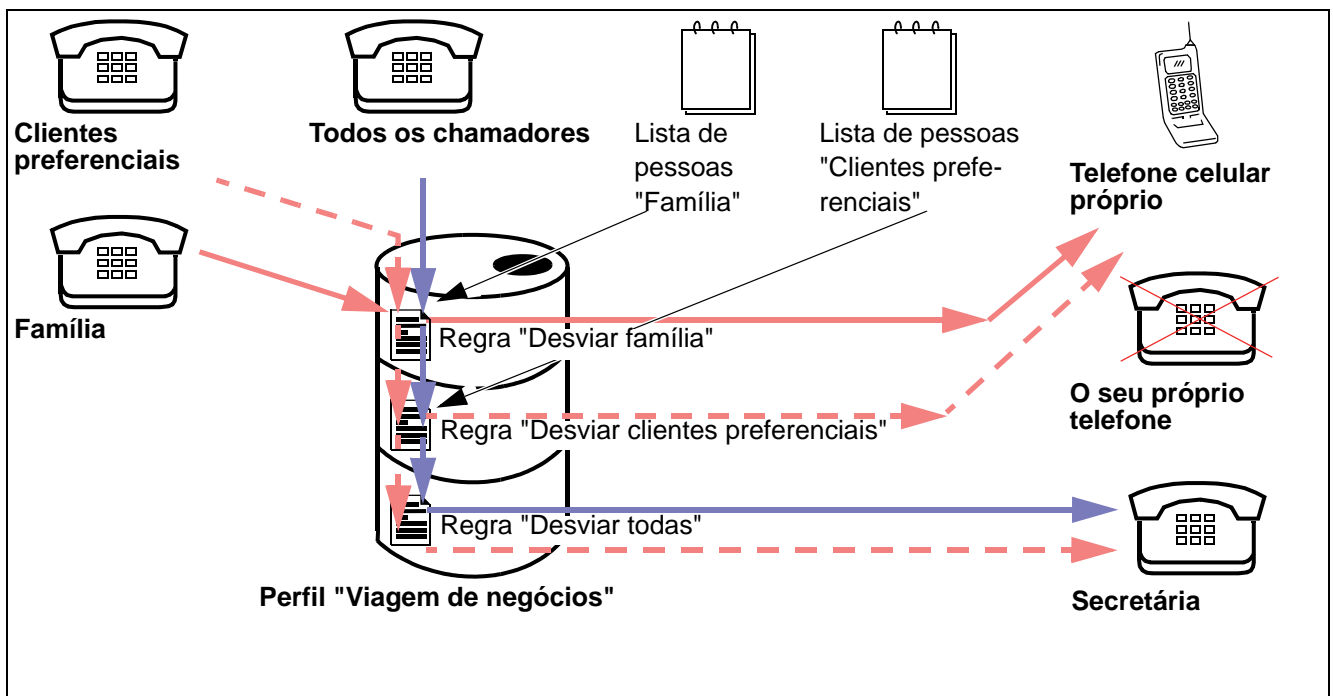
Durante uma viagem de negócios, todas as chamadas devem ser desviadas para a secretária. Exceção: no caso de um cliente preferencial ou de um membro da sua família, a chamada deve ser desviada para o seu celular. No entanto, os clientes preferenciais apenas podem chamar de segunda a sexta, das 08:00 às 16:00 horas, enquanto que para a família você quer estar sempre acessível.

#### Simular cenário

Para que possa verificar se os perfis, as regras e as listas de pessoas que você criou para este cenário realmente funcionam, é possível simular o cenário. Para isso, é necessário:

- O seu próprio celular
- Um telefone para a "Secretária"
- Um telefone para "Clientes preferenciais"
- Um telefone para a "Família"
- Um telefone para "Todos os chamadores"

#### Uma visão geral gráfica do cenário "Viagem de negócios":



#### **Criar**

Para este cenário, é necessário criar:

- O perfil "Viagem de negócios"
- Uma lista de pessoas "Família"
- Uma lista de pessoas "Clientes preferenciais"
- Uma regra "Desviar família"
- Uma regra "Desviar clientes preferenciais"
- Uma regra "Desviar todas"

#### **Função e ordem das regras**

Como deseja estar sempre acessível para a sua família, mas apenas nos horários de trabalho para os clientes preferenciais, agora são necessárias duas regras, e não só uma, como no cenário anterior: a regra "Desviar família" e a regra "Desviar clientes preferenciais".

Primeiro, a regra "Desviar família" verifica se a chamada é proveniente de um membro da família e, em caso positivo, esta é desviada para o seu celular. Em caso negativo, a regra "Desviar clientes preferenciais" verifica em seguida, se a chamada é de um cliente preferencial e se este está chamando entre 08:00 e 16:00 horas. Se estas duas condições forem cumpridas, a chamada será desviada para o seu celular. Se as condições não forem cumpridas, a chamada será desviada para a secretária através da regra "Desviar todas".

Aqui também a sequência de regras é importante: 1. "Desviar família", 2. "Desviar clientes preferenciais" e 3. "Desviar todos" – prioridade mais alta -> prioridade média -> prioridade baixa. Por exemplo, se a regra "Desviar todas" estivesse no segundo lugar, você ficaria acessível para a sua família, mas os clientes preferenciais seriam sempre desviados para a secretária, porque a regra "Desviar clientes preferenciais" nunca seria aplicada.

#### **Procedimento**

Para exibir as informações sobre a criação de regras da forma mais clara possível, o procedimento é estruturado em etapas individuais. Além disso, é indicado, para cada etapa, o parágrafo que descreve em detalhes o procedimento.

Siga as seguintes etapas para a criação do cenário "Viagem de negócios":

1. Abra o diálogo **Regras**.  
O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.1, "Diálogo de configuração para o assistente de regras", na pág. 148.](#)
2. Crie um novo perfil com o nome "Viagem de negócios".  
O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.2, "Criar um novo perfil", na pág. 150.](#)



3. Crie as seguintes listas de pessoas (caso ainda não o tenha feito):

- "Família"
- "Clientes preferenciais"

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.3, "Criar nova lista de pessoas", na pág. 152.](#)

4. Crie uma nova regra e atribua o nome "Desviar família". Defina o seguinte:

- Do grupo de prioridades: "Alta", "Normal", "Baixa": Selecione "Alta".
- "Quando chamada de": Adicionar a listas de pessoas "Família".
- "Quando Data / Hora": Não preencha.
- "Ação": Definir o celular próprio como destino do desvio.
- "Perfis atribuídos": Atribuir o perfil "Viagem de negócios".

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.4, "Criar regra", na pág. 154.](#)

5. Crie uma nova regra e atribua o nome "Desviar clientes preferenciais". Defina o seguinte:

- Do grupo de prioridades: "Alta", "Normal", "Baixa": Selecione "Normal".
- "Quando chamada de": Adicionar a lista de pessoas "Clientes preferenciais".
- "Quando Data / Hora": Na janela "Data/Hora":
- Ativar as caixas de opção Seg, Ter, Qua, Qui, Sex.
- Em "Hora" digitar o intervalo 08:00 - 16:00.
- "Ação": Definir o celular próprio como destino do desvio.
- "Perfis atribuídos": Atribuir o perfil "Viagem de negócios".

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.4, "Criar regra", na pág. 154.](#)

6. Crie uma nova regra e atribua o nome "Desviar todas". Defina o seguinte:
  - Do grupo de prioridades: "Alta", "Normal", "Baixa": Selecione "Baixa".
  - "Quando chamada de": Não alterar a definição padrão "Todos".
  - "Quando Data / Hora": Não preencha.
  - "Ação": Definir a "Secretária" como destino do desvio.
  - "Perfis atribuídos": Atribuir o perfil "Viagem de negócios".

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.4, "Criar regra", na pág. 154.](#)

7. Quando um perfil contém diversas regras dentro de um grupo de prioridades: Definir as prioridades das regras (não necessário neste cenário).

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.5, "Definir as prioridades das regras", na pág. 157.](#)

8. Ativar o perfil "Viagem de negócios".

O procedimento detalhado é descrito no [Parágrafo 3.7.3.6, "Ativar perfil de regra", na pág. 158.](#)

### 3.7.3 Etapas detalhadas

#### Visão geral

Este passo de trabalho serve para realizar os cenários apresentados nos parágrafos anteriores através de passos concretos. As entradas efetuadas nas figuras são exemplo e devem ser substituídas pelas entradas dos cenários ou pelas suas entradas.

#### Procedimento

Neste parágrafo você encontra os seguintes tópicos:

- **Diálogo de configuração para o assistente de regras**
- **Criar um novo perfil**
- **Criar nova lista de pessoas**
- **Criar regra**
- **Definir as prioridades das regras**
- **Ativar perfil de regra**

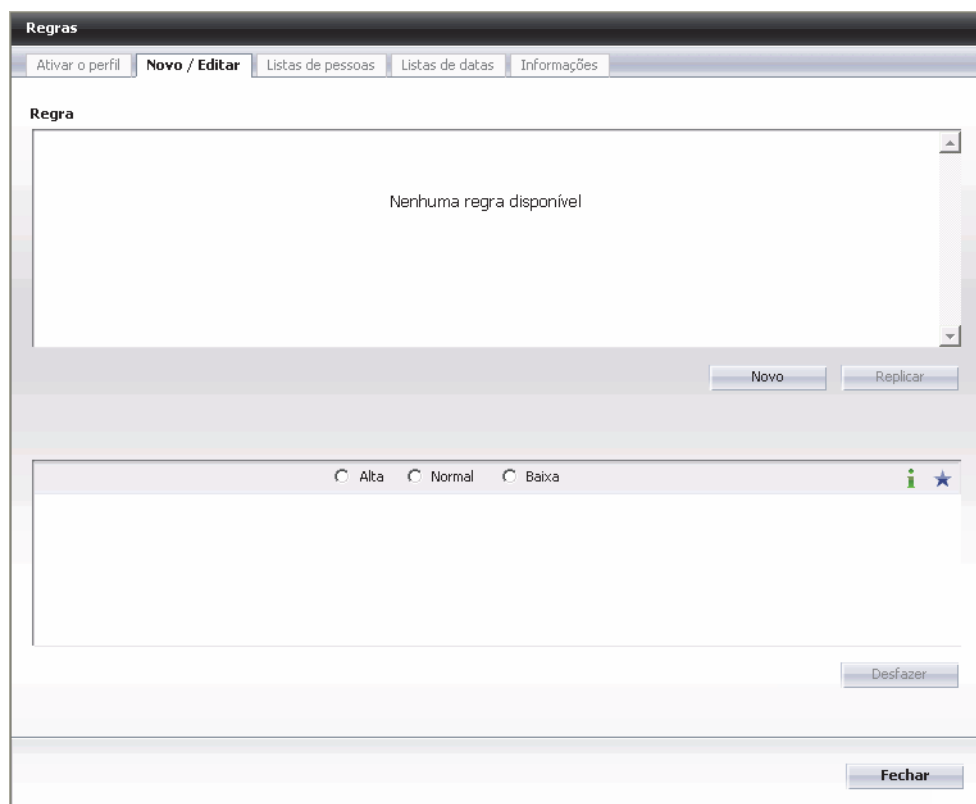
#### 3.7.3.1 Diálogo de configuração para o assistente de regras

Todos os diálogos, nos quais perfis, regras, pessoas e listas de dados forem definidos, são acessíveis, abrindo no menu principal, no item **menu** a função **Regra**.

##### Procedimento

Siga os seguintes passos de trabalho para abrir a janela:

1. No menu principal, selecione **menu > Regras**. Será aberto o diálogo **Regras**.



Na barra de menu dessa janela, estão localizadas as seguintes guias:

- **Novo/Editar**  
Ver também [Parágrafo 3.7.4.1, "Guia "Novo/Editar"”, na pág. 160.](#)
- **Ativar o perfil**  
Ver [Parágrafo 3.7.4.6, "Guia "Ativar o perfil"”, na pág. 171.](#)
- **Listas de pessoas**  
Ver [Parágrafo 3.7.4.7, "Guia "Listas de pessoas"”, na pág. 173.](#)
- **Listas de datas**  
Ver [Parágrafo 3.7.4.8, "Guia "Listas de datas"”, na pág. 175.](#)

- **Informações**

Ver [Parágrafo 3.7.4.9](#), "Guia "Informações"", na [pág. 177](#).

Selecione as respectivas janelas e execute as alterações desejadas.

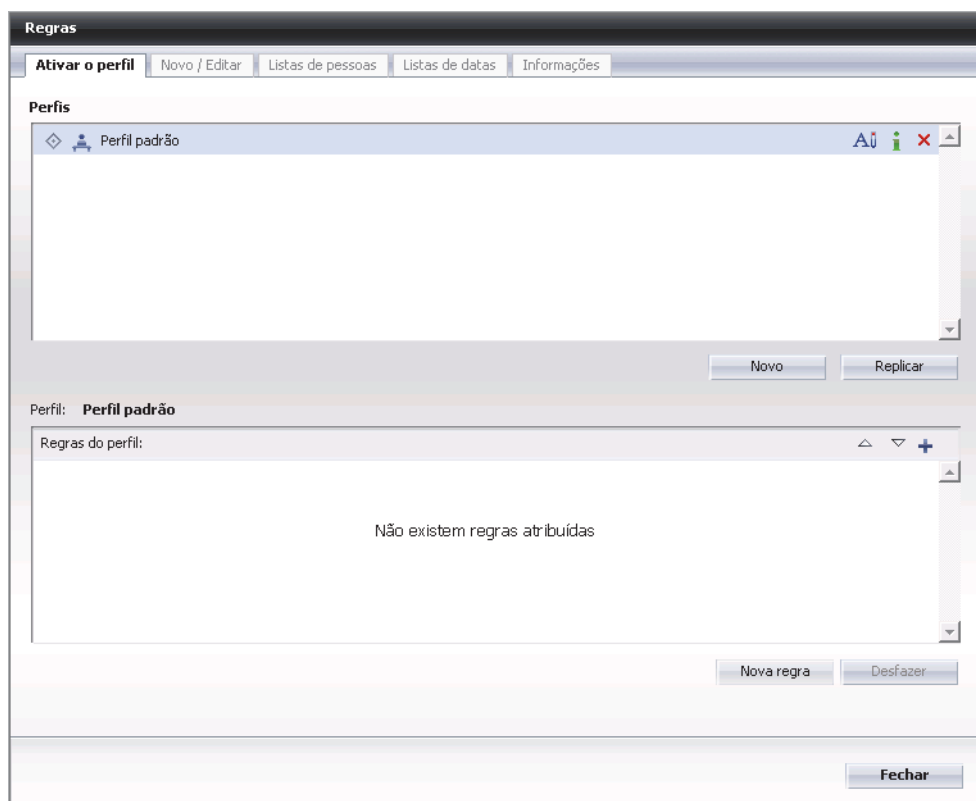
#### 3.7.3.2 Criar um novo perfil

Neste parágrafo será criado um novo perfil. Ele serve como contentor para as regras já criadas ou a criar.

##### Procedimento

Siga os seguintes passos de trabalho para abrir o diálogo:

1. No menu principal, selecione **menu > Regras**. O diálogo **Regras** é aberto com a guia **Novo/Editar**. Ver [Parágrafo 3.7.3.1, "Diálogo de configuração para o assistente de regras"](#), na pág. 148.
2. Alterne para a guia **Ativar o perfil**.




---

**NOTA:** Para obter informações detalhadas sobre a janela "Perfis de regras", veja: [Parágrafo 3.7.4.6, "Guia "Ativar o perfil"](#)", na pág. 171.

---

3. Para criar uma nova regra, clique no botão **Novo**. No Campo de exibição "Perfis" será criado um novo perfil com o nome "Novo perfil".

4. Clique no botão do ícone  **Renomear perfil** na linha do novo perfil para alterar o seu nome. O nome do perfil é representado como campo de entrada.

---

**NOTA:** Também é possível clicar diretamente no nome "Novo perfil" para alterar o nome.

---

5. Escreva o novo nome e pressione a tecla Enter no teclado. O perfil tem agora o nome desejado:

Com isso, o novo perfil estará criado; Nenhuma regra foi atribuída a ele.

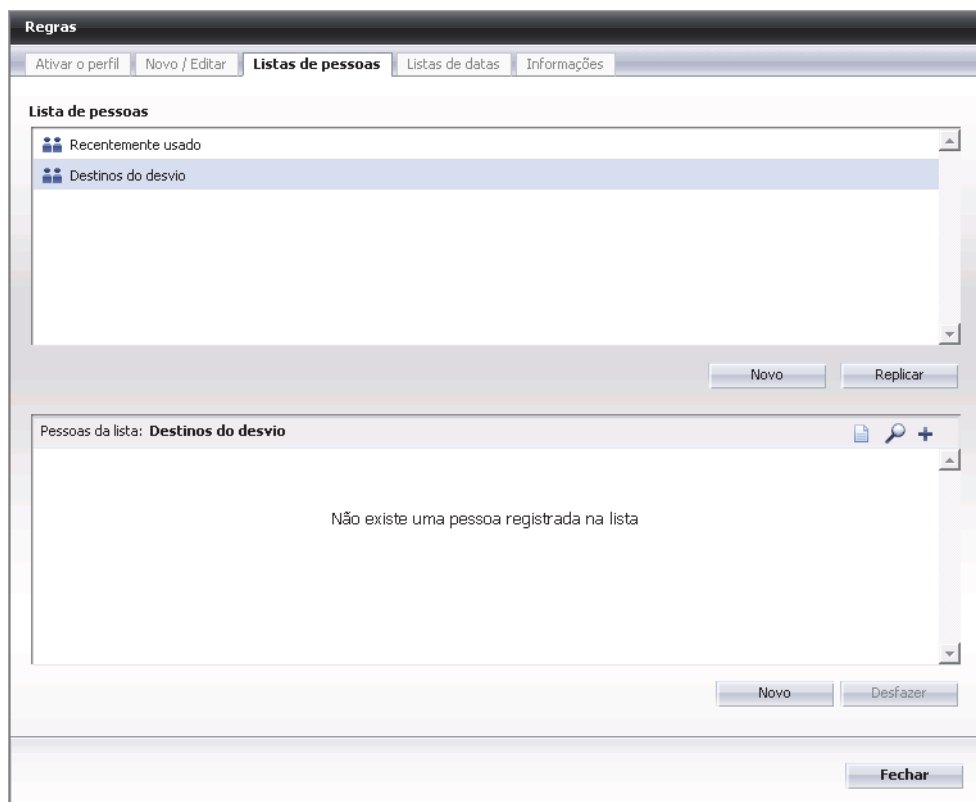
#### 3.7.3.3 Criar nova lista de pessoas

Neste parágrafo é criada uma nova lista de pessoas. As listas de pessoas servem para distribuir as chamadas por grupos e vincular estes grupos a uma regra. Se um chamador deve ser vinculado a uma regra, basta adicioná-lo a uma lista de pessoas, não sendo necessário alterar a regra.

##### Procedimento

Siga os seguintes passos para criar uma nova lista de pessoas:

1. No menu principal, selecione **menu > Regras**. O diálogo **Regras** é aberto com a guia **Novo/Editar**. Ver [Parágrafo 3.7.3.1, "Diálogo de configuração para o assistente de regras"](#), na pág. 148.
2. Alterne para a guia **Lista de pessoas**.




---

**NOTA:** Para obter informações detalhadas sobre a janela "Editar listas de pessoas", veja: [Parágrafo 3.7.4.7, "Guia "Listas de pessoas" "](#), na pág. 173.

---

3. Para criar uma nova lista de pessoas, clique no botão **Novo**. No campo de exibição "Lista de pessoas" será criada uma nova lista de pessoas com o nome "Nova lista de pessoas".
4. Renomear lista de pessoas:






1. Clique no botão do ícone  **Renomear lista de pessoas** da nova lista de pessoas para alterar o seu nome. O nome da lista de pessoas é representado como campo de entrada.

---

**NOTA:** Também é possível clicar diretamente no nome Nova lista de pessoas para alterar o nome do perfil.

---

2. Escreva o novo nome da lista de pessoas e pressione a tecla Enter no teclado. A lista de pessoas tem agora o nome desejado:  
O campo de exibição abaixo "Pessoas da lista" exibe as pessoas que constam desta lista. O campo ainda está vazio e precisa ser preenchido com registros:
5. Preencher lista de pessoas com registros: Através do campo de exibição, clique em "Pessoas da lista":
  - **Ou:** O botão do ícone  **Adicionar pessoa da lista**. As listas de pessoas existentes são exibidas para a seleção. A partir destas listas pode ser selecionado o contato desejado (com número de telefone e endereço de e-mail).
  - **Ou:** o botão do ícone  **Procurar uma pessoa e adicionar à lista**. A janela "Buscar pessoas" é exibida. Ao concluir a busca, ative na lista de resultados, as caixas de opção das pessoas que deseja aplicar. Clique no botão **Aplicar**. As pessoas desejadas serão aplicadas na lista de pessoas.  
Ver também [Parágrafo 3.5.15, "Pesquisa de diretório \(avançado\)"](#), na [pág. 90](#).
  - **Ou:** o botão do ícone  **Adicionar nova pessoa para a lista**. É aberta uma janela de entrada, na qual pode ser adicionado manualmente um novo registro de pessoa com nome, o número de telefone e um endereço de e-mail à lista de pessoas.

---

**NOTA:** A janela de entrada se abre também quando você pressiona o botão **Novo** na borda inferior.

---

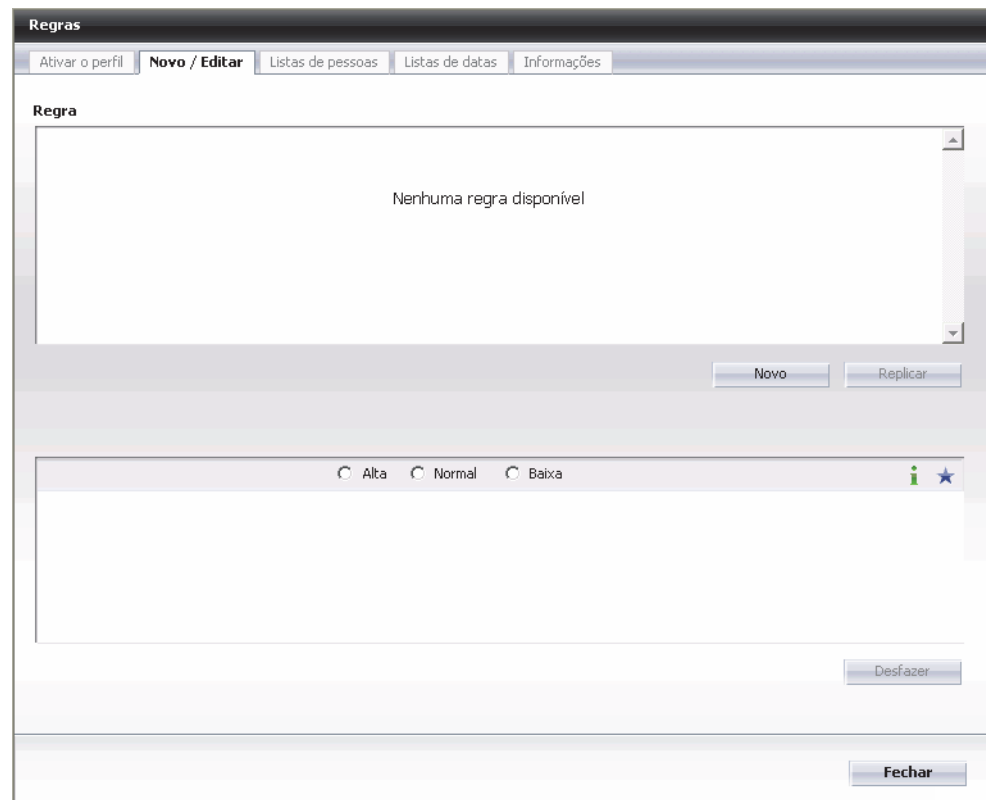
#### 3.7.3.4 Criar regra

Este parágrafo apresenta os passos para criar uma nova regra de chamada e para efetuar as suas configurações. Os registros nas figuras são apenas exemplos. Estas configurações podem ser efetuadas conforme é descrito nos cenários de exemplo. Mas também é possível personalizar as configurações de acordo com as suas preferências pessoais.

##### Criar nova regra

Siga os seguintes passos para criar uma nova regra:


1. No menu principal, selecione **menu > Regras**. O diálogo **Regras** é aberto diretamente com a guia **Novo/Editar**. Ver [Parágrafo 3.7.3.1, "Diálogo de configuração para o assistente de regras"](#), na pág. 148.



---

**NOTA:** Para obter informações detalhadas sobre a janela "Editar Regras", veja: [Parágrafo 3.7.4.1, "Guia "Novo/Editar" "](#), na pág. 160.


---

2. Para criar uma nova regra, clique no botão **Novo**. No campo de exibição "Regra" será criada uma nova regra com o nome "Nova regra".
3. Renomear regra:
  1. Clique no botão do ícone  **Renomear regra** da nova regra, para alterar seu nome. O nome da regra é representado como campo de entrada.
  2. Escreva o novo nome da regra e pressione a tecla Enter no teclado. A regra tem agora o nome desejado:

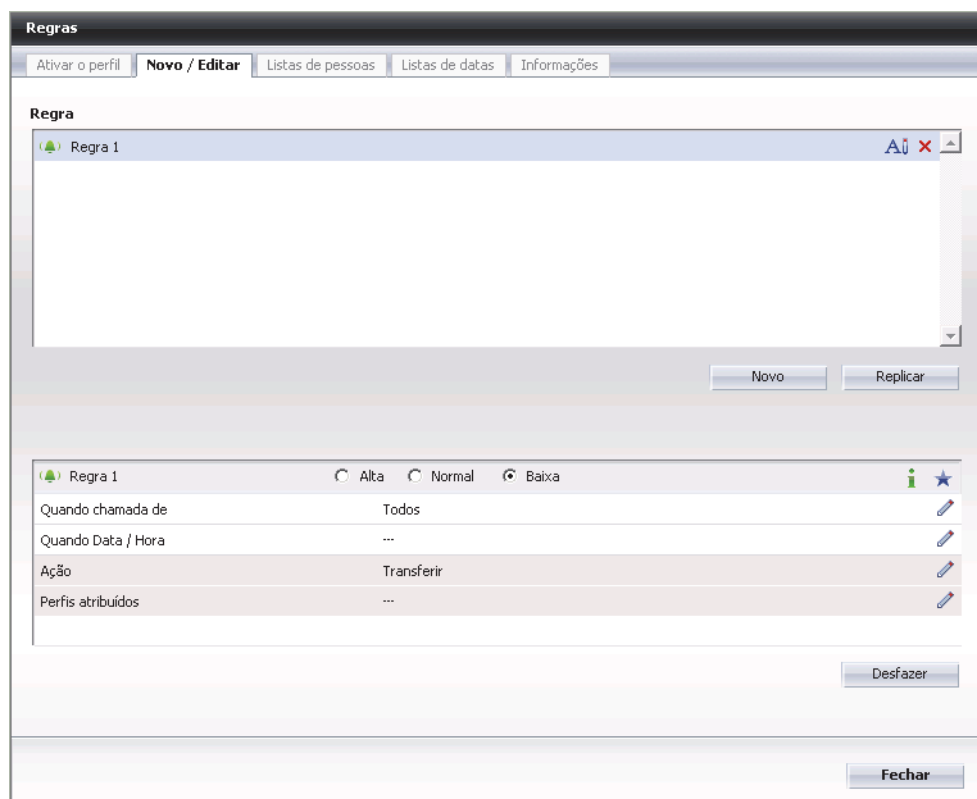
### Efetuar as configurações para a regra

O campo de exibição inferior "<Nome da regra>" mostra as configurações padrão para a nova regra criada:

Procedimento para definir os valores padrão para a sua utilização:

1. Ative "Alta", "Normal" ou "Baixa" para definir o grupo de prioridade para a regra. A regra, após o armazenamento no campo de exibição "Regra" estará marcada da seguinte forma: sino vermelho - "Alta", sino amarelo - "Normal", sino verde - "Baixa").
2. Clique no botão do ícone  **Editar registro** da configuração que deseja alterar segundo os cenários de exemplo ou devido aos seus requisitos pessoais. São exibidas as respectivas janelas de configuração:
  - "Quando chamada de": ver [Parágrafo 3.7.4.2, "Diálogo "Quando chamada de""](#), na [pág. 163](#).
  - "Quando Data / Hora": ver [Parágrafo 3.7.4.3, "Diálogo "Data/Hora""](#), na [pág. 165](#).
  - "Ação": ver [Parágrafo 3.7.4.4, "Diálogo "Ação""](#), na [pág. 167](#).
  - "Perfis atribuídos": ver [Parágrafo 3.7.4.5, "Diálogo "Atribuir perfis à regra""](#), na [pág. 169](#).

3. Clique no botão **Fechar**. As alterações são salvas. A janela "Editar regras" pode ter a seguinte aparência:





### 3.7.3.5 Definir as prioridades das regras

Cada regra pode ser atribuída a um grupo de prioridade. Os grupos de prioridade são "Alta", "Normal" e "Baixa". As regras do grupo de prioridade "Alta" serão editadas primeiro. Dentro de um perfil, as regras são também priorizadas entre si: As regras são processadas de cima para baixo.

Os grupos de prioridade são definidos na guia **Novo/Editar** e as prioridades dentro de um perfil, na guia **Ativar o perfil**.

#### Procedimento

Para a priorização de regras em um perfil, execute os seguintes passos:

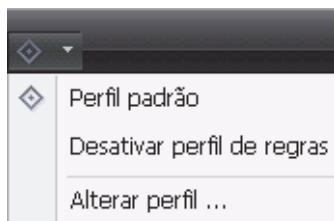
1. No menu principal, selecione **menu > Regras**. O diálogo **Regras** é aberto com a guia **Novo/Editar**. Ver [Parágrafo 3.7.3.1, "Diálogo de configuração para o assistente de regras"](#), na [pág. 148](#).
2. Alterne para a guia **Ativar o perfil**.
3. Selecione o perfil, para o qual deseja definir prioridades. No campo de exibição "Regras do perfil:" são exibidas todas as regras vinculadas a esse perfil (grupos de prioridade: sino vermelho - "Alta", sino amarelo - "Normal", sino verde - "Baixa"):
4. Selecione uma regra e clique no botão do ícone  **Mover a regra selecionada para cima** ou no botão do ícone  **Mover a regra selecionada para baixo**. Ao mover uma regra para cima, aumenta a respectiva prioridade dentro do grupo, e antecipa o tratamento desta regra.
5. Clique no botão **Fechar**. As alterações são salvas.

#### 3.7.3.6 Ativar perfil de regra

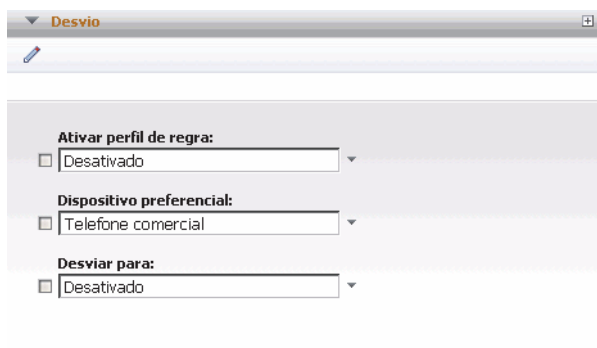
Para que um perfil e as respectivas regras vinculadas possam ter efeito, é necessário ativá-lo.

##### Ativar perfil

O perfil de regra pode ser ativado através do menu Regra (configuração rápida) do menu principal, selecionando o perfil desejado.



Opcionalmente, a ativação também pode ser feita através da janela **Desvio** ou ...



... através de menu > Geral > Generalidades > Desvio.

The screenshot shows a web browser window with the URL `https://10.9.30.15:8443/?portalType=OS&skin=os_mrs&uid=544553545f555345525f33&_buildId=37-...`. The page title is 'Configurações gerais'. There are three main tabs: 'Generalidades', 'Endereços', and 'Equipe'. Under 'Generalidades', there are four sub-tabs: 'Apresentação', 'Histórico de chamadas', 'Desvio' (selected), and 'DesktopIntegration'.

The 'Desvio' tab contains the following settings:

- Ativar perfil de regra:** A checkbox is checked, and the dropdown menu is set to 'Desativado'.
- Dispositivo preferencial:** A dropdown menu is set to 'Telefone comercial'.
- Chamadas de entrada:** A checkbox is checked, and the dropdown menu is set to 'Telefone comercial'.
- Chamadas de saída:** A checkbox is checked, and the dropdown menu is set to 'Telefone comercial'.
- Desviar em chamadas de entrada:** A section with three options, all with checkboxes checked and dropdown menus set to 'Desativado':
  - Todas as chamadas para:
  - Se ocupado para:
  - Não atendimento para:

A 'Fechar' button is located at the bottom right of the form.

---

**NOTA:** As configurações em "Desviar em chamadas de entrada:" e "Chamadas de saída através de:" são tratadas com prioridade em relação ao assistente de regras. Podem também ocorrer conflitos entre todas as configurações. Se deseja assegurar-se de que as regras sejam executadas, é recomendável selecionar a opção "Não ativado" em "Desviar em chamadas de entrada:" e "Chamadas de saída através de:".

---

## 3.7.4 Conhecer a interface de usuário do assistente de regras

### Visão geral

Os exemplos apresentados nos parágrafos anteriores servem para explicar o uso do assistente de regras do modo mais claro possível. Não são tratadas todas as configurações possíveis. Este parágrafo mostra todas as janelas do assistente de regras e lista as opções de configuração.

### Conteúdo

Neste parágrafo você encontra os seguintes tópicos:

- [Guia "Novo/Editar"](#)
- [Guia "Ativar o perfil"](#)
- [Guia "Listas de pessoas"](#)
- [Guia "Listas de datas"](#)
- [Guia "Informações"](#)

### 3.7.4.1 Guia "Novo/Editar"

#### Abrir o diálogo

No menu principal, selecione **menu > Regras**. O diálogo **Regras** é aberto diretamente com a guia **Novo/Editar**.

#### Outros diálogos

Através do diálogo **Novo/Editar** é possível abrir outras janelas:

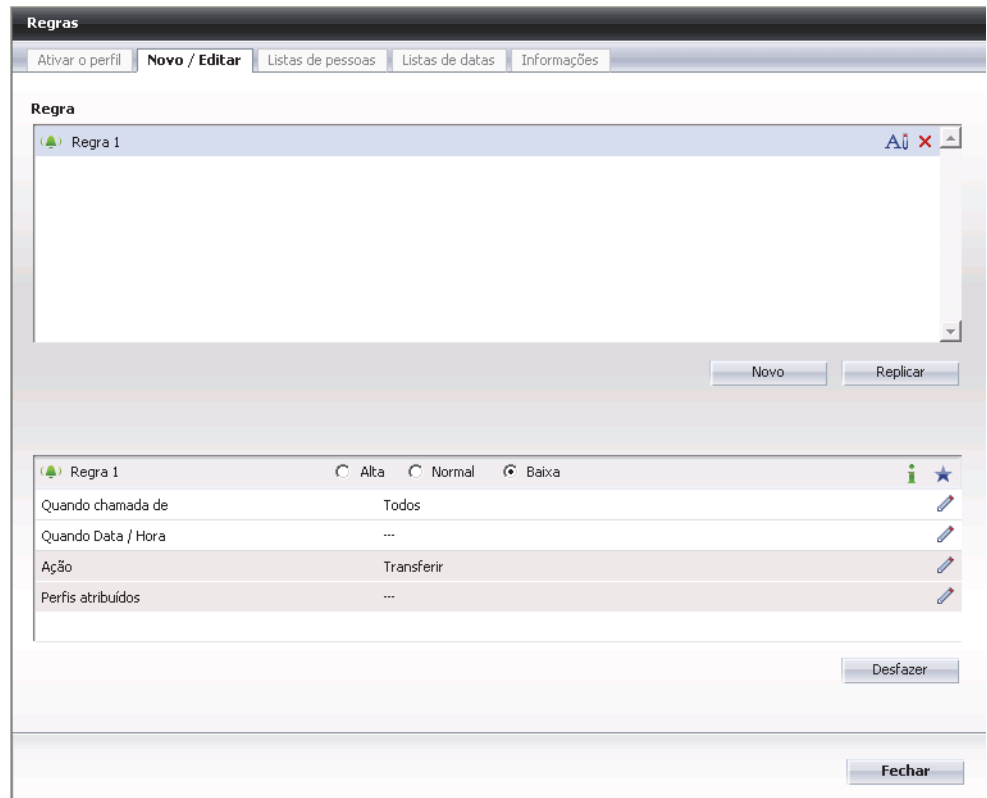
- [Diálogo "Quando chamada de"](#)
- [Diálogo "Data/Hora"](#)
- [Diálogo "Ação"](#)
- [Diálogo "Atribuir perfis à regra"](#)

#### Visão geral

Na área superior da guia "Novo/Editar" todas as regras estão relacionadas. Na parte inferior são exibidas as configurações de uma regra selecionada.





A janela pode ter a seguinte aparência:







### Parte superior

Esta área disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Marcar regra	As configurações da regra marcada são exibidas na parte inferior.
Alterar o nome de uma regra	Após clicar no respectivo botão do ícone  <b>Editar nome da regra</b> uma regra pode ter o nome alterado. <b>Dica:</b> Quando clicar no nome de uma regra já marcada, será possível também renomear a regra.
Excluir regra	Com um clique sobre o botão do ícone  <b>Excluir regra</b> a regra é apagada.
Criar nova regra de chamada	Com um clique no botão <b>Novo</b> , é criada uma nova regra para uma chamada de entrada.
Duplicar regra	Ao clicar no botão <b>Replicar</b> , cria uma nova regra, duplicando uma regra já existente.

## Parte inferior

Na parte inferior da janela você pode efetuar as seguintes configurações para uma regra selecionada na parte superior:

Função	Descrição
Definir grupos de prioridade	Para cada regra, podem ser configurados os grupos de prioridade "Alta", "Normal" e "Baixa".
Definir regras para a prioridade mais alta (estado Senador)	<p>Através do clique no botão do ícone  <b>Definir a regra atual como prioridade máxima e adicioná-la a todos os perfis</b> uma regra é definida para a prioridade máxima e adicionada a todos os perfis.</p> <p><b>Exemplo de aplicação:</b> Você espera uma chamada de sua oficina e deseja que essa chamada, seja, em qualquer caso e a qualquer hora, desviada para o seu celular, independentemente do perfil ativado no momento. Com isso, não é necessário alterar cada perfil individualmente.</p> <p><b>Redefinir estado Senador:</b> Para desfazer, você apaga a regra (Parágrafo 3.7.4.1, "Guia "Novo/Editar"", na pág. 160) ou, na janela, "Atribuir perfis à regra:" desative a caixa de seleção para cada perfil (Parágrafo 3.7.4.5, "Diálogo "Atribuir perfis à regra"", na pág. 169).</p>
Exibir informações sobre a regra	Com um clique sobre o botão do ícone  <b>Informações sobre</b> serão exibidas as informações de regra em um diálogo separado.
Efetuar as configurações	<p>Para cada regra, podem ser efetuadas as seguintes configurações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– "Quando chamada de", veja Parágrafo 3.7.4.2, "Diálogo "Quando chamada de"", na pág. 163</li> <li>– "Quando Data / Hora", veja Parágrafo 3.7.4.3, "Diálogo "Data/Hora"", na pág. 165</li> <li>– "Ação", veja Parágrafo 3.7.4.4, "Diálogo "Ação"", na pág. 167</li> <li>– "Perfis atribuídos": veja Parágrafo 3.7.4.5, "Diálogo "Atribuir perfis à regra"", na pág. 169</li> </ul> <p>Com um clique no botão do ícone  <b>Editar registro</b> é aberta a janela de edição da respectiva configuração.</p> <p>Com um clique no botão do ícone  <b>Redefinir configuração padrão</b> redefine a respectiva configuração no valor padrão.</p>
Redefinir as alterações	Ao clicar no botão <b>Desfazer</b> , as alterações efetuadas serão redefinidas.


## Funções gerais no diálogo "Novo/Editar"

Esta janela necessita também das seguintes funções:

Função	Descrição
Salvar todas as alterações	Ao clicar no botão <b>Fechar</b> , todas as alterações efetuadas nesta janela serão salvas.

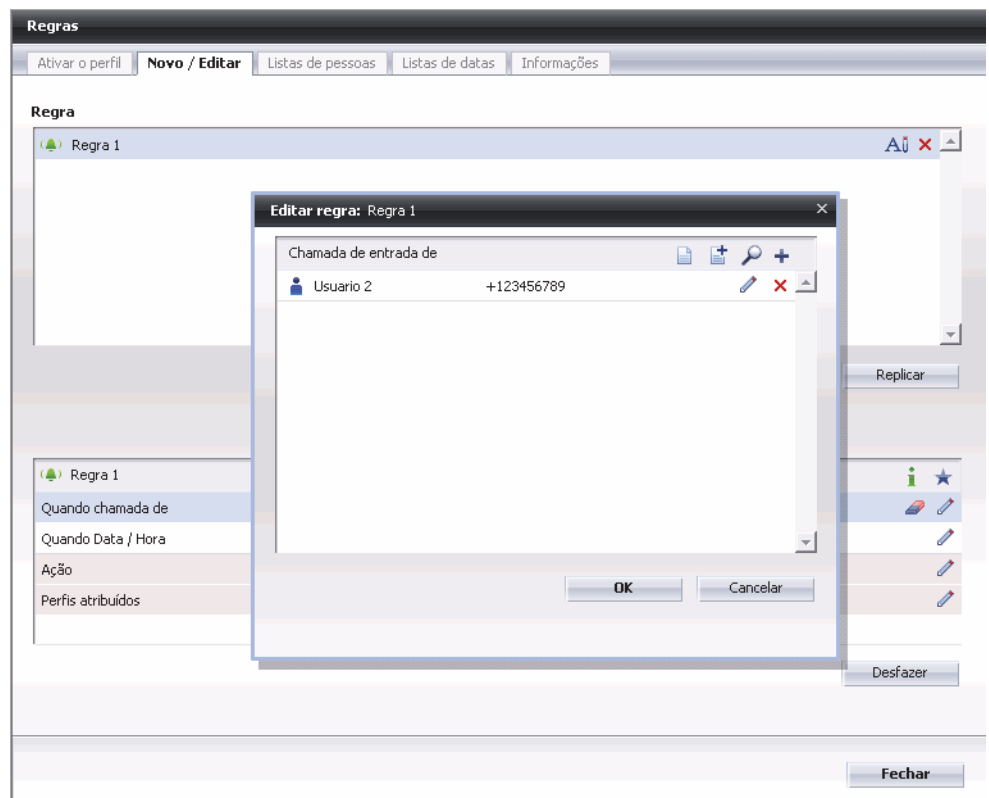
### 3.7.4.2 Diálogo "Quando chamada de"

#### Abrir o diálogo

Esse diálogo será aberto, quando na guia **Novo/Editar** na parte inferior, você clicar no botão do ícone  **Editar registro** para o registro **Quando chamada de**.







#### Visão geral

No campo "Chamada de entrada de" é exibida uma lista de chamadores, para os quais a respectiva regra deve ser aplicada. No campo de seleção abaixo, você pode selecionar pessoas individualmente em diversas listas e adicioná-las ao campo de exibição. A janela pode ter a seguinte aparência:




### Funções

Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Adicionar pessoa da lista	Após clicar no botão do ícone  <b>Adicionar pessoa da lista</b> pode-se definir uma lista na janela "Lista de pessoas" e, em seguida, é possível adicionar uma pessoa dessa lista ao campo de exibição "Chamada de entrada de".
Adicionar lista	Ao clicar no botão do ícone  <b>Adicionar uma lista</b> você pode procurar uma lista de pessoas, e em seguida adicioná-la ao campo de seleção "Adicionar da lista".
Procurar pessoa	Ao clicar no botão do ícone  <b>Busca de pessoas</b> , você pode procurar uma pessoa, e em seguida adicioná-la ao campo de exibição "Chamada de entrada de".
Adicionar pessoa diretamente	Com um clique no botão do ícone  <b>Adicionar novo</b> , é aberta uma janela de entrada, onde você pode adicionar o nome e o número de telefone ou endereço de e-mail de um remetente diretamente ao campo de exibição "Chamada de entrada de".
Alterar os dados de uma pessoa	Com um clique no botão do ícone  <b>Editar registro</b> da respectiva pessoa, é aberta uma janela de entrada, onde você pode alterar o nome e o número de telefone.
Excluir pessoa	Ao clicar no botão do ícone  <b>Apagar registro</b> , a respectiva pessoa é apagada do campo de exibição "Chamada de entrada de".
Selecionar pessoa da lista	Procedimento para selecionar uma pessoa de uma lista: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Clicar no triângulo da caixa de combinação <b>Adicionar da lista</b>, para abrir o menu de seleção.</li> <li>– Selecionar lista. A lista selecionada será aberta.</li> <li>– Ativar a caixa de seleção da pessoa desejada.</li> <li>– Clique no botão <b>Adicionar</b>. A pessoa será adicionada ao campo de exibição "Chamada de entrada de".</li> </ul> Ver também a função "Adicionar lista".
Salvar todas as alterações	Ao clicar no botão <b>OK</b> , todas as alterações efetuadas nesta janela serão salvas e, em seguida, a janela será fechada.

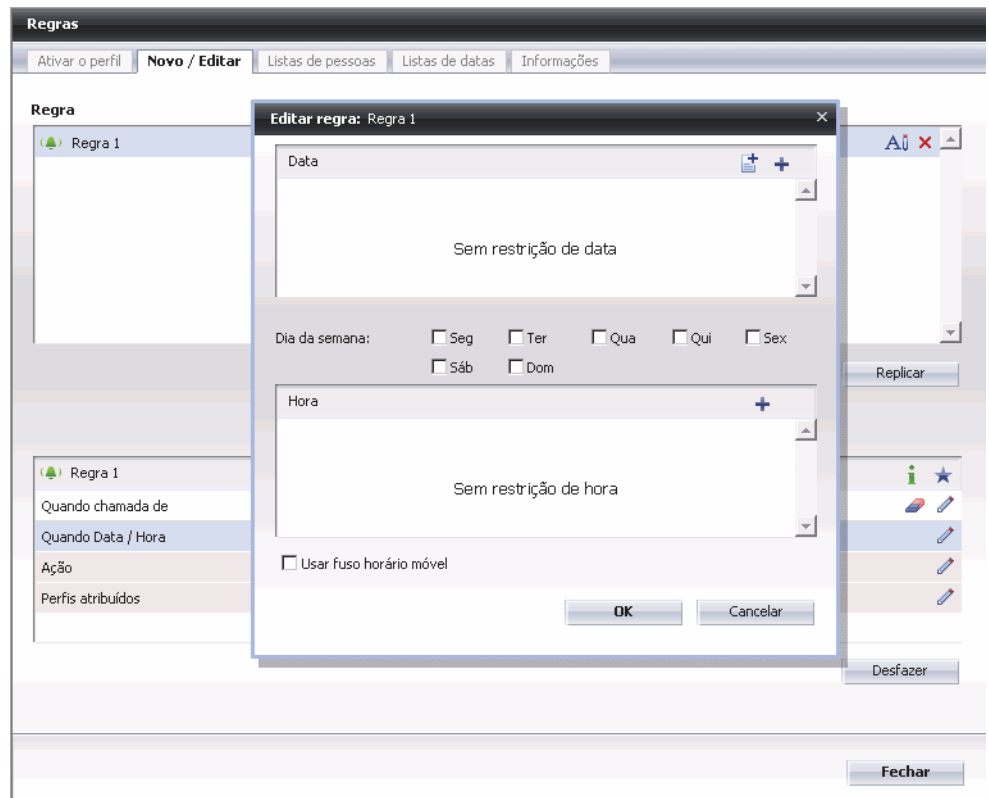
### 3.7.4.3 Diálogo "Data/Hora"

#### Abrir o diálogo

Esse diálogo será aberto, quando na guia **Novo/Editar** na parte inferior, você clicar no botão do ícone  **Editar registro** para o registro **Quando data/hora**.






#### Visão geral

Nesta janela, define o período, os dias da semana e a hora em que a regra deve ser aplicada. A janela pode ter a seguinte aparência:




### Funções

Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Definir o período	<p>Na janela "Data" é exibido o período de validade da regra, por exemplo, de 26 de junho até 12 de agosto.</p> <p>Ao clicar no botão do ícone  <b>Adicionar uma lista</b>, você pode adicionar uma lista de datas existente à esta janela de exibição, veja <a href="#">Parágrafo 3.7.4.8, "Guia "Listas de datas"</a>, na <a href="#">pág. 175</a>.</p> <p>Ao clicar no botão do ícone  <b>Adicionar novo</b> do campo "Data", é aberta uma janela de entrada. Nesta janela você pode digitar diretamente o período desejado.</p>
Definir o dia da semana	<p>Com as caixas de opção Seg, Ter, ..., Dom, você pode definir os dias da semana em que a regra deve ser aplicada dentro do período especificado.</p> <p>Exemplo: A regra é válida de 26 de junho até 12 de agosto, mas apenas de segunda à sexta.</p>
Definir a hora	<p>Na janela "Hora" é exibido o intervalo de validade da regra, por exemplo, das 15:00 às 16:00 horas.</p> <p>Exemplo: A regra é válida de 26 de junho até 12 de agosto, mas apenas de segunda à sexta entre as 15:00 e as 16:00 horas.</p> <p>Ao clicar no botão do ícone  <b>Adicionar novo</b> é aberta uma janela de entrada acima do campo "Hora". Nesta janela você pode digitar diretamente a hora desejada.</p>
Alterar ou excluir a hora	<p>Ao clicar no botão do ícone  <b>Editar registro</b>, você pode alterar a hora.</p> <p>Ao clicar no botão do ícone  <b>Excluir</b> a hora é apagada.</p>
Salvar todas as alterações	<p>Ao clicar no botão <b>OK</b>, todas as alterações efetuadas nesta janela serão salvas e, em seguida, a janela será fechada.</p>

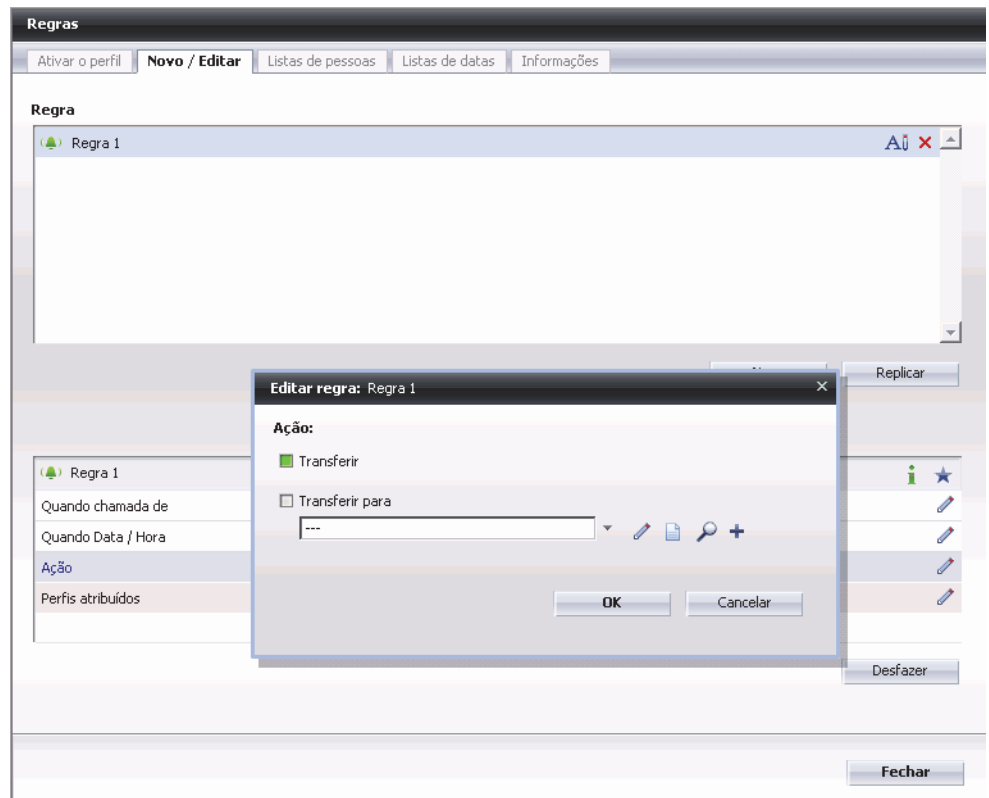
### 3.7.4.4 Diálogo "Ação"

#### Abrir o diálogo

Esse diálogo será aberto, quando na guia **Novo/Editar** na parte inferior, você clicar no botão do ícone  **Editar registro** para o registro **Ação**.





#### Visão geral

Nesta janela você define quando uma chamada de entrada deve ser desviada. A janela pode ter a seguinte aparência:



#### Funções


Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Configurar o destino do desvio para chamada	<p>Para definir o destino do desvio para uma chamada, são disponibilizadas as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Clicar no triângulo da caixa de combinação <b>Desviar após</b>, para abrir o menu de seleção. Lá, selecione, se necessário, o destino do seu desvio.</li><li>– Clique no botão do ícone  <b>Editar a pessoa atual</b>, para editar o destino do desvio.</li><li>– Após clicar no botão do ícone  <b>Adicionar pessoa da lista</b> as listas já configuradas serão oferecidas para seleção. A partir destas listas pode ser adicionado o registro de pessoa desejado.</li><li>– Ao clicar no botão do ícone  <b>Busca de pessoas</b> uma pessoa poderá ser procurada nas listas disponíveis.</li><li>– Ao clicar no botão do ícone  <b>Adicionar novo</b> é aberta uma janela, onde o nome e telefone de uma pessoa poderá ser adicionado diretamente.</li></ul>
Se possível, não exibir o desvio do chamador	Esta opção pode ser definida, para, se necessário, não indicar para a pessoa que chamou, que ela foi desviada.
Salvar todas as alterações	Ao clicar no botão <b>OK</b> , todas as alterações efetuadas nesta janela serão salvas e, em seguida, a janela será fechada.



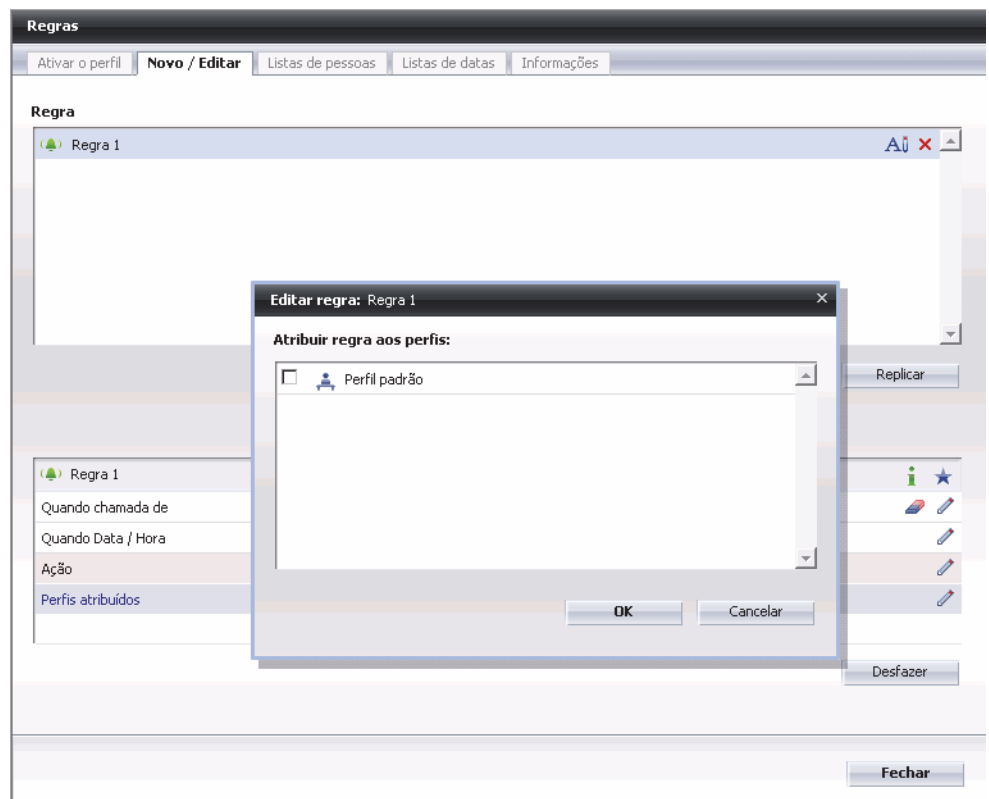
### 3.7.4.5 Diálogo “Atribuir perfis à regra”

#### Abrir o diálogo

Esse diálogo será aberto, quando na guia **Novo/Editar** na parte inferior, você clicar no botão do ícone  **Editar registro** para o registro **Perfis atribuídos**.

#### Visão geral

Nesta janela, você atribui o perfil desejado a uma regra que está editando. Com isso, a regra passa a ser executável. O perfil já deve ter sido definido. Um perfil marcado em negrito está ativo no momento. A janela pode ter a seguinte aparência:



Diversas regras também podem ser atribuídas a um perfil.

#### Funções

Este diálogo disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Atribuir perfil	Ao ativar a caixa de seleção na frente do perfil desejado, este é atribuído à regra.
Salvar todas as alterações	Ao clicar no botão <b>OK</b> , todas as alterações efetuadas nesta janela serão salvas e, em seguida, a janela será fechada.
Cancelar a edição da regra	Ao clicar no botão <b>Cancelar</b> , todas as alterações efetuadas nesta janela serão redefinidas.

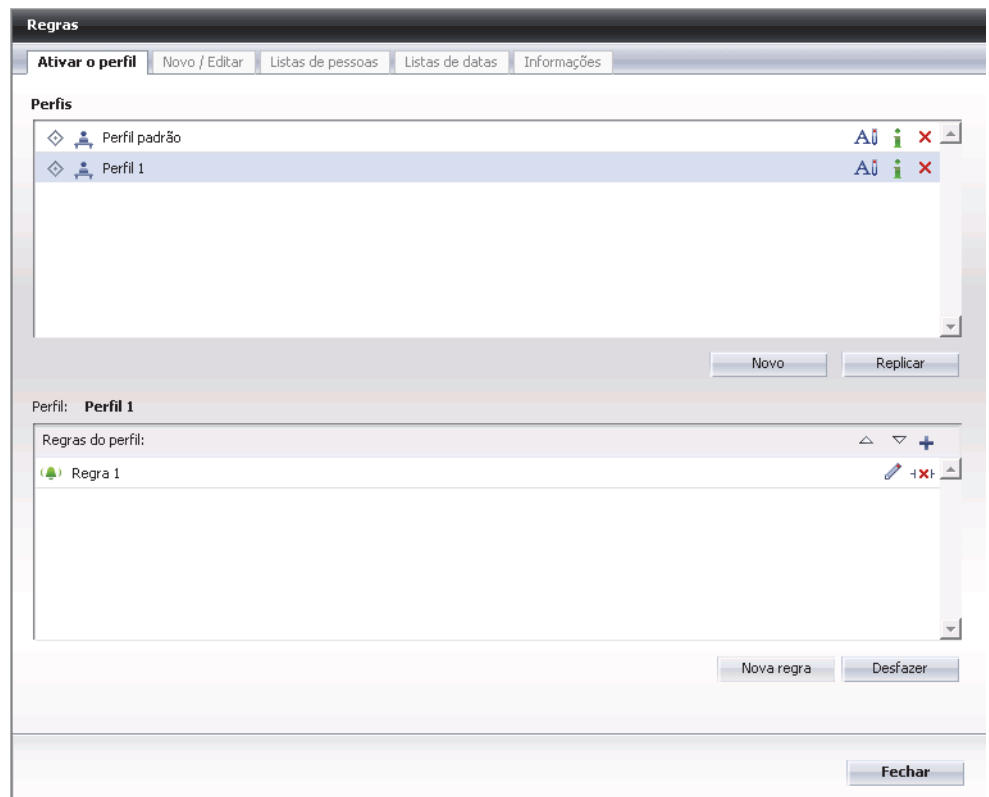
### 3.7.4.6 Guia "Ativar o perfil"

#### Abrir o diálogo

No menu principal, selecione **menu > Regras**. O diálogo **Regras** é aberto com a guia **Novo/Editar**. Alterne para a guia **Ativar o perfil**.


#### Visão geral



Esta janela serve para administrar os perfis. Aqui é possível, por exemplo, criar novos perfis, excluir perfis existentes ou alterar a prioridade de regras atribuídas individualmente. A janela pode ter a seguinte aparência:



#### Campo de exibição "Perfis"





Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Ativar perfil	Um clique no campo de opções antes do nome do perfil fará com que esse seja ativado. Um perfil ativado é identificado através de um campo de opções azul. Através de um novo clique no campo de opções, o perfil é novamente desativado.
Marcar o perfil	Ao marcar um perfil na janela superior "Perfis", as regras atribuídas ao perfil são exibidas na janela inferior, "Regras do perfil".
Alterar o nome de um perfil	Ao clicar no botão do ícone  <b>Editar o nome do perfil</b> , você pode alterar o nome de um perfil.

Função	Descrição
Exibir informações do perfil	Ao clicar no botão do ícone  <b>Informações sobre</b> são exibidas as regras que estão vinculadas ao perfil e o efeito destas regras.
Excluir perfil	Com um clique sobre o botão do ícone  <b>Excluir perfil</b> , o perfil é apagado.
Criar um novo perfil	Com um clique no botão <b>Novo</b> , é criado um novo perfil.
Duplicar perfil	Ao clicar no botão <b>Replicar</b> , cria um novo perfil, duplicando um perfil já existente.

#### Campo de exibição "Regras do perfil:"

Neste campo de exibição, as regras para o reconhecimento dos grupos de prioridade são marcadas como segue: sino vermelho - "Alta", sino amarelo - "Normal", sino verde - "Baixa"). O campo de exibição disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Alterar a prioridade de uma regra	A prioridade de uma regra pode ser alterada dentro de um grupo, movendo-a "para cima" ou "para baixo". Com isso, altera-se também a ordem de processamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Botão  <b>Mover a regra selecionada para cima.</b></li> <li>– Botão  <b>Mover a regra selecionada para baixo.</b></li> </ul> As regras são processadas na lista em sequência e de cima para baixo.
Alterar o nome de uma regra	Ao clicar no botão do ícone  <b>Editar registro</b> , você pode alterar o nome de uma regra.
Remover regra do perfil	Com um clique sobre o botão do ícone  <b>Remover regra do perfil</b> , a regra é excluída do perfil. A regra continua a existir, mas não está mais vinculada a este perfil.
Redefinir as alterações	Ao clicar no botão <b>Anular</b> , as alterações efetuadas serão repostas.

#### Funções gerais no diálogo “Ativar o perfil”

Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Salvar todas as alterações	Ao clicar no botão <b>Fechar</b> , todas as alterações efetuadas nesta janela serão salvas.

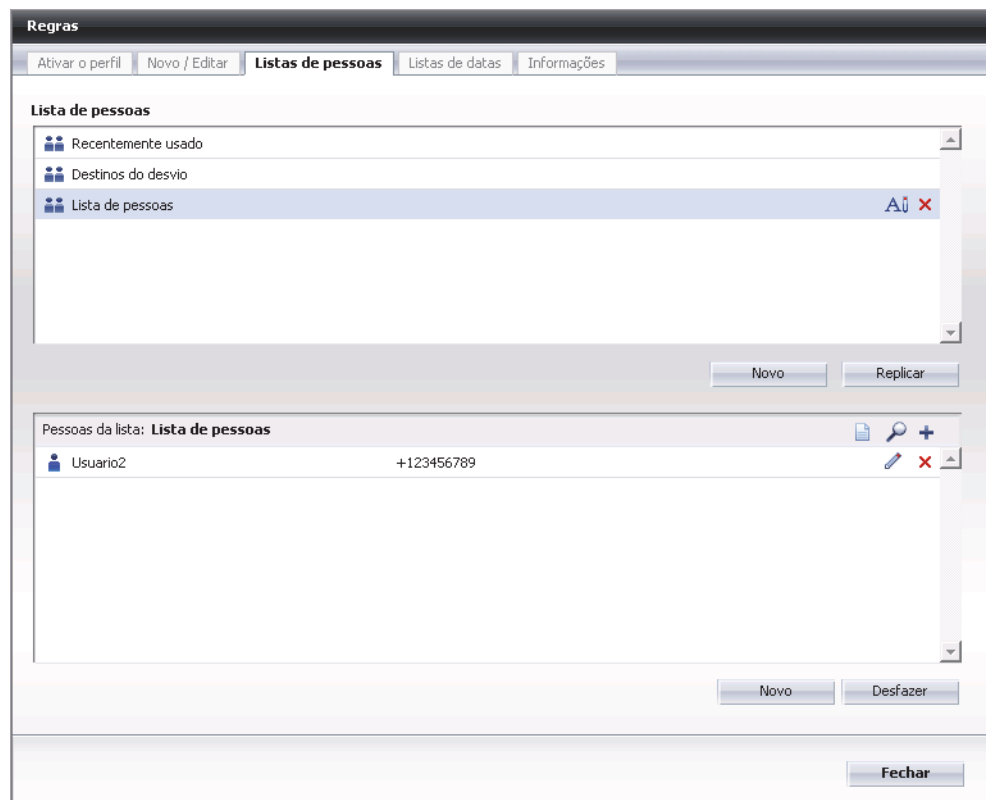
### 3.7.4.7 Guia "Listas de pessoas"

#### Abrir o diálogo

No menu principal, selecione **menu > Regras**. O diálogo **Regras** é aberto com a guia **Novo/Editar**. Alterne para a guia **Listas de pessoas**.


#### Visão geral


Esta janela serve para administrar as listas de pessoas. Aqui é possível, por exemplo, criar novas listas de pessoas, excluir listas existentes, adicionar/excluir registros individuais a/de uma lista de pessoas. Uma lista de pessoas pode ser vinculada, com as opções, "Quando chamada de" e "Ação" a uma regra (ver [Parágrafo 3.7.4.1](#), "Guia "Novo/Editar"", na pág. 160). A janela pode ter a seguinte aparência:



#### Janela de exibição "Lista de pessoas"






Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Marcar lista de pessoas	Ao marcar uma lista de pessoas na janela superior "Lista de pessoas", os registros contidos nesta lista são exibidos na janela inferior, "Pessoas da lista".
Alterar o nome de uma lista de pessoas	Ao clicar no botão do ícone  <b>Renomear lista de pessoas</b> , você pode alterar o nome de uma lista de pessoas.

Função	Descrição
Excluir lista de pessoas	Com um clique sobre o botão do ícone  <b>Excluir lista de pessoas</b> , a lista de pessoas é apagada.
Criar nova lista de pessoas	Com um clique no botão <b>Novo</b> , é criada uma nova lista de pessoas.
Duplicar a lista de pessoas	Ao clicar no botão <b>Replicar</b> , você cria uma nova lista de pessoas, duplicando a lista de pessoas selecionada, ou seja, uma lista já existente.

### Janela de exibição "Pessoas da lista"

Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Adicionar pessoa de uma lista	Ao clicar no botão do ícone  <b>Adicionar pessoa da lista</b> são exibidas as listas existentes para a seleção. A partir destas listas pode ser adicionado o contato desejado (com número de telefone e endereço de e-mail).
Procurar pessoa	Após clicar no botão do ícone  <b>Procurar uma pessoa e adicionar à lista</b> um registro de pessoa pode ser procurado nas listas já configuradas e adicionado à lista de pessoas.
Adicionar diretamente o registro da pessoa	Com um clique no botão do ícone  <b>Digitar nova pessoa para a lista</b> , é aberta uma janela de entrada, onde você pode adicionar um novo registro à lista, com o nome, o número e o endereço de e-mail.
Alterar o registro da pessoa	Ao clicar no botão do ícone  <b>Editar registro</b> , você pode alterar o nome, o número e o endereço de e-mail de um registro.
Excluir o registro da pessoa	Com um clique sobre o botão do ícone  <b>Apagar registro</b> , você apaga um registro da lista de pessoas.
Adicionar diretamente o registro da pessoa	Com um clique no botão do ícone <b>Novo</b> , é aberta uma janela de entrada, onde você pode adicionar um novo registro à lista, com o nome, o número e o endereço de e-mail.
Apagar lista criada anteriormente	Um clique no botão <b>Desfazer</b> remove um registro adicionado recentemente novamente da lista.

### Funções gerais no diálogo "Listas de pessoas"

Esta janela disponibiliza também as seguintes funções:

Função	Descrição
Salvar todas as alterações	Ao clicar no botão <b>Fechar</b> , todas as alterações efetuadas nesta janela serão salvas.

### 3.7.4.8 Guia "Listas de datas"

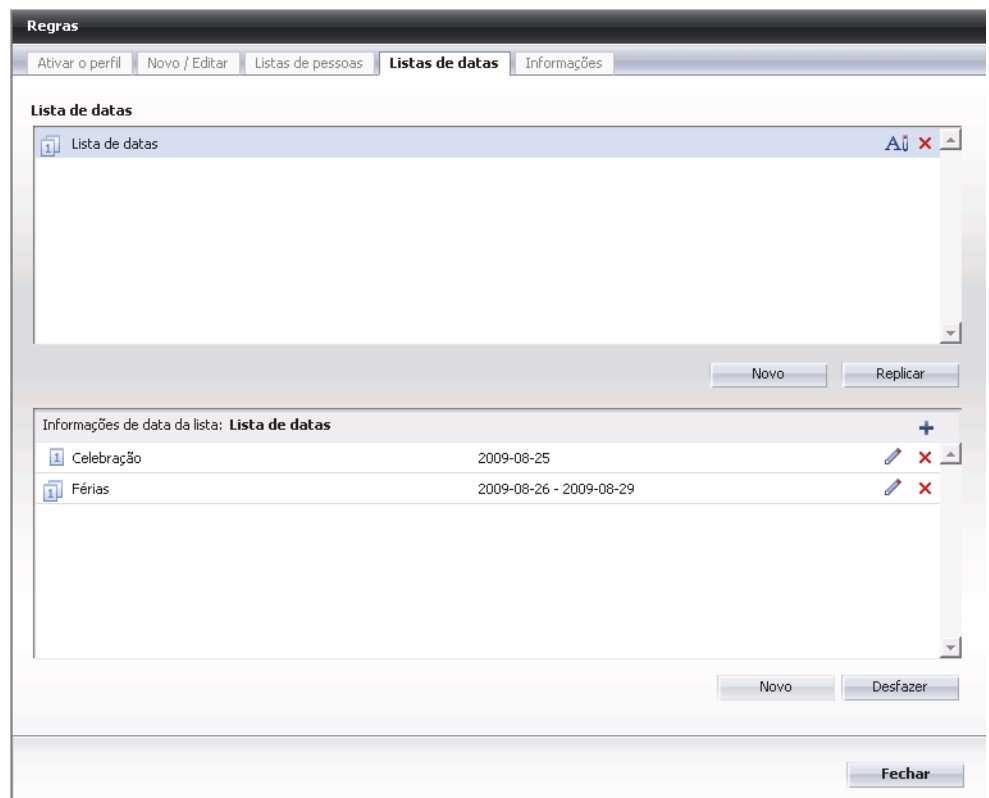
#### Abrir o diálogo

No menu principal, selecione **menu > Regras**. O diálogo **Regras** é aberto com a guia **Novo/Editar**. Alterne para a guia **Listas de datas**.

#### Visão geral



Esta janela serve para administrar as listas de datas. Em uma lista de datas, é possível definir os dias e períodos, nos quais uma regra deverá valer, por ex., 04.01. até 10.01., 31.08. ou 01.09. até 15.09.

Uma lista de datas pode ser vinculada a uma regra, através da opção "Quando Data/Hora" (ver [Parágrafo 3.7.4.1, "Guia "Novo/Editar""](#), na [pág. 160](#)). A janela pode ter a seguinte aparência:






### Janela de exibição "Lista de datas"

Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Marcar lista de datas	Ao marcar uma lista de datas na janela superior "Lista de datas", as informações de data contidas nesta lista são exibidas na janela inferior, "Informações de data da lista".
Alterar o nome de uma lista de datas	Ao clicar no botão do ícone  <b>Renomear lista de datas</b> , você pode alterar o nome de uma lista de datas.
Excluir lista de datas	Com um clique sobre o botão do ícone  <b>Excluir lista de datas</b> , a lista de datas é apagada.
Criar nova lista de datas	Com um clique no botão <b>Novo</b> , é criada uma nova lista de datas.
Duplicar a lista de datas	Ao clicar no botão <b>Replicar</b> , você cria uma nova lista de datas, duplicando uma lista já existente.

### Janela de exibição "Informações de data da lista:"

Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Adicionar diretamente o registro da data	Ao clicar no botão do ícone  <b>Digitar nova data para a lista</b> é aberta uma janela, na qual a data pode ser especificada e diretamente adicionada à lista como registro.
Alterar o registro da data	Após clicar no botão do ícone  <b>Editar registro</b> um registro de datas pode ser alterado.
Excluir o registro da data	Com um clique sobre o botão do ícone  <b>Apagar registro</b> , o registro é apagado da lista de datas.

### Funções gerais no diálogo "Listas de datas"

Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Salvar todas as alterações	Ao clicar no botão <b>Fechar</b> , todas as alterações efetuadas nesta janela serão salvas.



### 3.7.4.9 Guia "Informações"

#### Abrir a janela

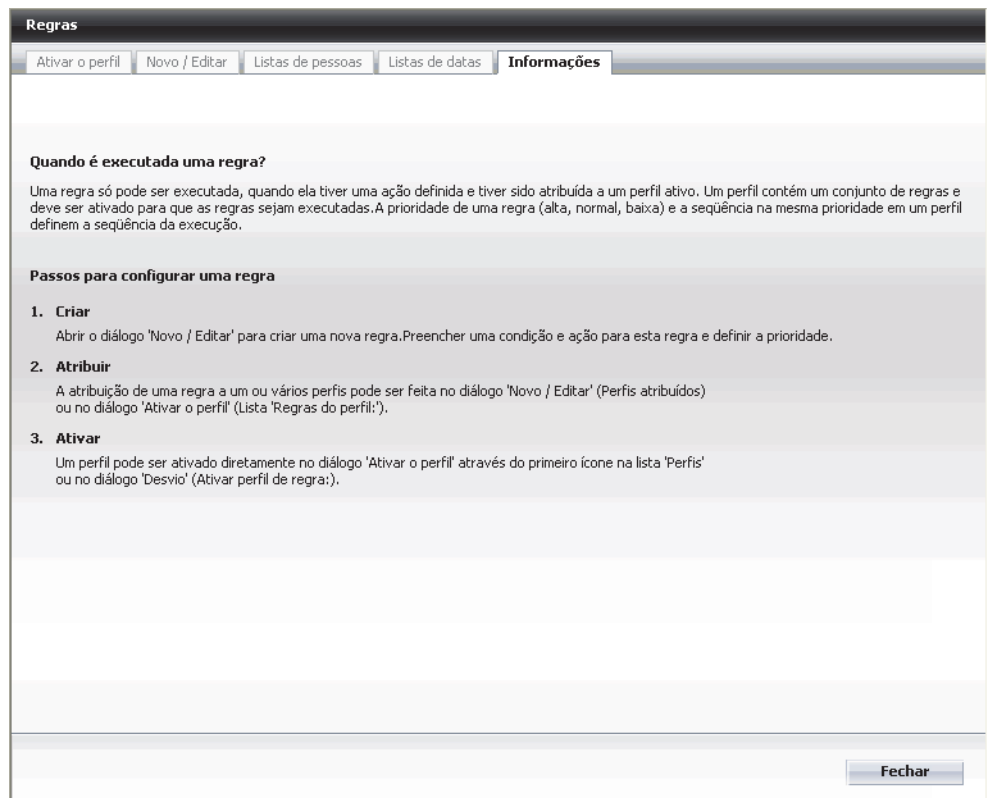
No menu principal, selecione **menu > Regras**. O diálogo **Regras** é aberto com a guia **Novo/Editar**. Alterne para a guia **Informações**.

#### Visão geral

Esta janela informa sobre o procedimento geral para criar regras e perfis, assim como para ativá-los.

Uma visão geral dos passos de trabalho é encontrada aqui: [Parágrafo 3.7.1.4, "Passos importantes para criar regras e perfis"](#), na [pág. 135](#).

Uma descrição detalhada dos passos de trabalho é encontrada em: [Parágrafo 3.7.3, "Etapas detalhadas"](#), na [pág. 147](#).




#### Funções gerais no diálogo "Informações"

Esta janela disponibiliza as seguintes funções:

Função	Descrição
Fechar o diálogo Regras	Através do clique no botão <b>Fechar</b> o diálogo <b>Regras</b> é fechado.

### 3.8 Configurações do correio de voz (opcional)

Quando, a partir do **menu** você chamar a função  **Correio de voz...** poderá efetuar as configurações para o sistema do correio de voz.

Após a chamada dessa função, é aberto o diálogo **Web Assistant - PhoneMail**.

Através da barra de navegação na borda esquerda, é possível abrir as páginas de configuração individuais para o sistema do correio de voz. Estão disponíveis as seguintes páginas de configuração:

- **Dados do usuário**
- **Sistema de voicemail**
- **Modo de encaminhamento**
- **Grupos**
- **Perfis de tempo**
- **Gravações**

### 3.8.1 Dados do usuário

Na página Dados do usuário são apresentadas as informações sobre a sua conta de usuário.

Essa página de configuração pode ser aberta através de **menu > Voicemail > Dados do usuário**.

Web Assistant - Phonemail		Ajuda
<b>Dados do usuário</b> Sistema de voicemail Modo de encaminhamento Grupos Perfis de tempo Gravações	<b>Dados de usuários USUARIO_BRA</b>	
	<a href="#">Marcar esta página com um marcador.</a>	
	Digitar o número de telefone internacional precedido de '+'. (*) Número normalizado	
	Nome	<input type="text" value="USUARIO_BRA"/>
	Grupo de usuários	<input type="text" value="User Group"/>
	Desvio de caixa postal	<input type="text"/> ...
	Correio de voz	<input type="text" value="101"/> (101)
	Fax comercial G3	<input type="text" value="101"/> (101)
	Número de SMS	<input type="text"/>
	Email	<input type="text"/>
Empresa	<input type="text"/>	
Seção	<input type="text"/>	
Endereço 1	<input type="text"/>	
Endereço 2	<input type="text"/>	
CEP	<input type="text"/>	
Local	<input type="text"/>	
Estado	<input type="text"/>	
País	<input type="text"/>	
Telefone privado	<input type="text"/>	
Fax privado	<input type="text"/>	
Telefone celular	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Salvar"/>		

Algumas dessas informações podem ser alteradas dependendo da configuração do sistema:

- **Desvio de caixa postal**  
Entrada ou seleção da caixa postal substituta.  
Para ausências prolongadas (férias, viagens de negócios, doença, etc.), é possível desviar a sua caixa postal a um outro usuário (função de substituto).

---

**NOTA:** As mensagens entregues ao seu substituto não aparecem mais na sua caixa postal.

---

Procedimento:

1. Abra a página de configurações para os dados do usuário através de **Menu > Voicemail > Dados do usuário**.
2. Clicar no botão de seleção ao lado do campo **Substituto**.  
Será aberta outra janela com uma lista de todos os usuários.
3. Nessa janela, selecione um usuário. Clique, para isso, na respectiva ID do usuário. A janela será fechada e o nome selecionado será inserido no campo Substituto.

---

**NOTA:** Se a ID de usuário do substituto for conhecida, é possível digitá-la diretamente no campo **Substituto**.

---

4. Clicar no botão **Salvar**.

Para desativar o desvio de caixa postal, basta você apagar o nome no campo **Substituto**.

- **Seus dados de endereço**

Quando desejar, será possível completar a máscara de dados com os seus dados de endereço pessoal. Para isso, estão disponíveis os seguintes campos de dados: **Empresa, Departamento, Endereço 1, Endereço 2, Código postal, Local, Estado, País, Telefone privado, Fax privado e Telefone celular**. Após a complementação, clique no botão **Salvar** para salvar os dados.

---

**NOTA:** Nos campos, onde você insere os números de telefone (por exemplo, Telefone privado), digite o número de telefone completo. Exemplo: +49892221111 (prefixo internacional; prefixo local sem o 0 inicial, número da linha).

---

- **Página de início após login**

Sem função.

### 3.8.2 Sistema de voicemail

Nesta página, você pode efetuar diferentes definições para a sua caixa de correio de voz. Favor observar que as alterações só terão efeito após clicar no botão **Salvar**, no fim da página.

Essa página de configuração pode ser aberta através de **menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.

**Dados do usuário**  
**Sistema de voicemail**  
Modo de encaminhamento  
Grupos  
Perfis de tempo  
Gravações

#### Definições do sistema de voicemail

**Alteração do PIN** [Alterar](#)

**Sistema de voicemail**  
Sistema de voicemail ativo: PHONEMAIL [▼](#)  
Teclas de discagem rápida programáveis: [Editar](#)

**Substituto**  
Número de telefone:

**Opções de caixa postal**  
Guias de usuário: Detalhado [▼](#)  
Volume de reprodução (padrão=5): 5 [▼](#)

**Opções de chamada**  
☐ As pessoas que chamam podem deixar mensagens urgentes

**Consulta de voicemails sem identificação**  
Se forem efetuadas chamadas dos seguintes telefones  
Núm. de telefone 1:   
Núm. de telefone 2:   
Núm. de telefone 3:

**Configuração de saudação simplificada**  
☒ Utilizar configuração de saudação simplificada

**Número de destino de mobilidade**  
☒ Desativada  
☐ Ativada  
Número de telefone:   
Acessível com a(s) tecla(s): <indefinido> [Alterar tecla\(s\)...](#)

**Editar mensagens no telefone**  
Configurar filtro para mensagens  
Ativar filtro pessoal [Editar filtro pessoal](#)

**Reconhecimento de voz automático** [Editar](#)

**Números de 'siga-me'** [Editar](#)

[Salvar](#)

As seguintes configurações podem ser feitas nessa página:

- **Alteração do PIN**

Você pode alterar o seu PIN para o acesso ao correio de voz. Você pode utilizar todos os dígitos de 0 até 9; sendo que o PIN deve ter no mínimo quatro dígitos, caso a configuração padrão não tenha sido alterada.

O PIN pode ter no máximo 23 caracteres. Os seguintes itens do PIN são verificados:

- Duração (curto demais/longo demais)
- Caracteres inválidos (letras/caracteres especiais)
- Sequências de números constantes, como p. ex., 444444
- Sequências de números crescentes ou decrescentes, como 12345 ou 654321
- Contém um número próprio de telefone ou de caixa de correio de voz
- Conter número "Vanity"
- O PIN já foi utilizado anteriormente
- O PIN é igual ao PIN padrão

#### **Alterar o PIN**

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Ao lado de **Alteração do PIN** clique no botão **Alterar**.  
Será aberta uma nova janela.
3. No campo **Novo PIN** digite um novo PIN e repita a entrada no campo **Repetir o novo PIN**.
4. No campo **Identificação de usuário** digitar a sua senha atual, com a qual você faz também o login no *Web Assistant*.
5. Clicar no botão **Salvar**.

A janela é fechada e o novo PIN passa a ser válido imediatamente.

- **Sistema de voicemail**

Como somente o sistema de correio de voz *PhoneMail* está disponível, não é possível a seleção de um outro sistema de correio de voz neste ponto.

- **Substituto**

Você pode especificar um número de discagem direta, ao qual podem ser transferidas as suas chamadas sempre que necessário. O número digitado aqui será utilizado ao ativar-se uma transferência de chamadas para o substituto.

O seu substituto pode ser um usuário do *OpenScape Xpressions*, um usuário da sua central telefônica privada, bem como um ramal externo (para o registro de um número externo como substituto é necessário um acesso à

rede). Se o substituto for um interlocutor interno, você pode digitar o número de forma abreviada (ou seja, como número de ramal) ou completa (por ex., 32323 ou +49 89 722 32323). Caso contrário, digitar o número no formato internacional. Um número pode ter no máximo 22 dígitos.

Digite no campo de entrada apenas o número do ramal desejado, sem o código de saída da rede pública e sem o prefixo "0", mas incluindo o código de país.

---

**NOTA:** Um anúncio pessoal deveria informar as pessoas que chamam, que elas podem ser transferidas para um substituto utilizando a combinação de teclas **0 > 7**.

---

- **Opções de caixa postal**

Para as guias de usuário da sua caixa de correio de voz, você pode definir um tipo de anúncio completo ou detalhado, assim como o volume da reprodução.

- Exemplo de um anúncio detalhado: "Para corrigir, pressione a tecla Asterisco".
- Exemplo de um anúncio abreviado: "Corrigir com Asterisco".

**Selecionar o guia de usuário**

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Clique na caixa de combinação e selecione se as guias de usuário detalhadas ou abreviadas deverão ser utilizadas.
3. Definir o volume da reprodução. A definição padrão é no nível 5.
4. Salvar as suas alterações através do botão **Salvar** na borda inferior da página.

- **Opções de chamada**

É possível disponibilizar aos chamadores a opção de marcar uma mensagem deixada como urgente. Se esta opção for ativada, depois de ditar a mensagem, o chamador obterá um menu adicional no qual poderá selecionar a opção correspondente através do telefone.

Procedimento:

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Selecionar em **Opções de chamada** a opção **As pessoas que chamam podem deixar mensagens urgentes**.
3. Salvar as suas alterações através do botão **Salvar** na borda inferior da página.

- **Consulta de voicemails sem identificação**

Você pode definir três telefones, a partir dos quais você acessa diretamente a sua caixa de correio de voz em caso de chamada do sistema de correio de voz, sem ter que se identificar através da inserção do PIN no sistema. Esses chamados números de confiança, facilitam o acesso à sua caixa de correio de voz.

---

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

---

---

**NOTA:** É necessário ter em mente que para a identificação pelo sistema de voicemail, é necessário que o número do chamador seja transmitido. Esta função só é possível, se o PBX transmitir esse número. Se não for este o caso, entre em contato com o administrador da sua central telefônica. Os números aqui definidos têm de ser exclusivos por usuário. **Não** é possível que vários usuários configurem o(s) mesmo(s) número(s) como número(s) de confiança.

---

Procedimento:

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
  2. No campo de entrada em **Consulta de voicemails sem identificação** insira um ou até no máximo três números de telefone que deseja definir como de confiança. Digitar os números desejados, incluindo o prefixo do país, mas sem o "0" inicial no prefixo de rede local e sem o código de prefixo externo (por ex. +351 211234567).
  3. Salvar as suas alterações através do botão **Salvar** na borda inferior da página.
- **Configuração de saudação simplificada**  
Para o sistema de correio de voz, estão disponíveis dois perfis de tempo:
    - O Perfil de tempo para a configuração de saudação simplificada, predefinido ao iniciar o *OpenScape Web Client*. A configuração da saudação simplificada permite somente a utilização de um anúncio por tipo de anúncio e dia útil.
    - O perfil de tempo para a configuração de saudação avançada. Através deste, existe a possibilidade de configurar separadamente os anúncios dos tipos de anúncios individuais para cada dia de trabalho.



Procedimento para ativar a configuração de saudação avançada:

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Apague a marcação através de um clique na caixa de seleção **Utilizar configuração de saudação simplificada**.
3. Salvar as suas alterações através do botão **Salvar** na borda inferior da página.

- **Número de destino de mobilidade**

Essa função permite a definição de transferências que podem ser iniciadas pela pessoa que chama através das teclas do telefone. Um encaminhamento pode ser efetuado tanto para destinos internos como externos, ou ainda ativar uma ação como, por exemplo, a mudança para uma outra caixa de correio de voz ou permitir à pessoa que chama o acesso à sua própria caixa de correio de voz (Call Back Access).

Você pode definir várias transferências com diferentes ações, sendo atribuída a cada transferência um número de tecla próprio dentro da margem de 0 a 9, assim como \* e #. Seu anúncio de voz deve informar ao chamador sobre o respectivo número da tecla – isto tem de ser feito com um anúncio separado. Se, após ouvir o texto, o chamador pressionar o número da tecla definida, será efetuada uma transferência com a ação predefinida. É possível definir várias transferências com diferentes ações disponíveis para o chamador.

Uma transferência configurada e o respectivo número de destino são indicados no campo **Número de telefone**, enquanto que o número de tecla correspondente é indicado em **Acessível com a(s) tecla(s)**. As transferências existentes podem ser rapidamente ativadas/desativadas com as opções **Ativada** ou **Desativada**.

A definição do encaminhamento é efetuada na página **Modo de encaminhamento**.

#### **Configurar uma transferência**

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Clique no link **Alterar tecla(s)...**  
A página de configurações do modo de encaminhamento será aberta.
3. Proceda da forma descrita no parágrafo 3.8.3, “Modo de encaminhamento”, na pág. 190.

Após a definição do modo de encaminhamento, será exibido, na página **Sistema de voicemail**, em Número de destino de mobilidade, o número da tecla para a transferência ao número de destino de mobilidade e o número de destino.

- **Editar mensagens no telefone**  
**Configurar filtros pessoais para mensagens**

Você pode programar filtros para a reprodução telefônica das mensagens, de forma a reproduzir apenas determinadas mensagens ao fazer a consulta. Neste caso, são utilizadas, por predefinição, as mensagens da pasta de correio de entrada.

---

**NOTA:** Estes filtros não são aplicados a confirmações de leitura. As confirmações de leitura são reproduzidas de qualquer uma das formas, pois foram solicitadas explicitamente.

---

Como padrão, os relatórios de entrega de voicemails e mensagens de fax são colocados na sua caixa de correio de voz, em forma de email, e sempre anunciados, independentemente das definições para o anúncio de emails. Este comportamento pode ser alterado no sistema de correio de voz, de forma que as definições configuradas para os emails também sejam válidas para os relatórios de entrega. Em caso de dúvida, dirigir-se ao seu administrador do sistema.

Procedimento para configurar os seus filtros de mensagem pessoais:

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Clicar no botão **Editar filtro pessoal** para definir os detalhes do filtro de reprodução. Será aberta uma nova página.

<p>Dados do usuário</p> <p><b>Sistema de voicemail</b></p> <p>Modo de encaminhamento</p> <p>Grupos</p> <p>Perfis de tempo</p> <p>Gravações</p>	<p><b>Definições do sistema de voicemail</b></p> <hr/> <p><b>Filtros pessoais</b></p> <p>Reproduzir mensagens das seguintes 'pastas de caixa de entrada'</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Caixa de entrada</p> <p><b>Quais mensagens devem ser consideradas?</b></p> <p><b>Tipo de mensagem</b></p> <p>Email <input type="radio"/> Nenhuma mensagem <input checked="" type="radio"/> só mensagens não lidas <input type="radio"/> Todas as mensagens</p> <p>Voicemails <input type="radio"/> Nenhuma mensagem <input type="radio"/> só mensagens não lidas <input checked="" type="radio"/> Todas as mensagens</p> <p><input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Anterior"/></p>
--	---

3. Se necessário, selecionar uma **pasta da caixa de entrada**.

4. Em **Tipo de mensagem**, selecionar uma opção de filtro. A opção **Nenhuma mensagem** bloqueia este tipo de mensagem para que não seja considerado na reprodução.

---

**NOTA:** Só podem ser selecionados os tipos de mensagem que também estão disponíveis no sistema. O tipo de mensagem **Correio de voz** está sempre disponível.

---

5. Salvar as suas alterações através do botão **Salvar** na borda inferior da página.

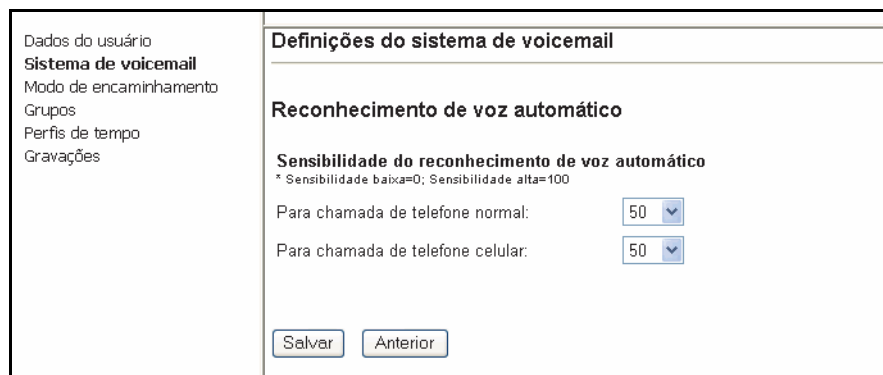
- **Reconhecimento de voz automático**

Nesta página, é possível definir a sensibilidade do reconhecimento de voz do sistema de correio de voz *EVO*. Normalmente, os valores predefinidos são suficientes.

Se forem utilizados celulares, poderá ser necessário aumentar a sensibilidade, pois nestas ligações podem ocorrer oscilações no volume.

Procedimento para configurar o volume para o reconhecimento de voz:

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Ao lado do registro **Reconhecimento de voz automático** clique no botão **Editar**. Será aberta uma nova página.



3. Configure aqui, separadamente os volumes, através dos dois campos de combinações **Para chamada de telefone normal** e **Para chamada de telefone celular**.
4. Salvar as suas alterações através do botão **Salvar** na borda inferior da página.

---

**NOTA:** Para obter mais informações sobre o sistema de voicemail *EVO*, consultar o manual do usuário deste produto.

---

### 3.8.3 Modo de encaminhamento

Na página **Modo de encaminhamento** você define a característica (ação) e o número de tecla do encaminhamento. Primeiro, você pode decidir que tipo de chamada deseja transferir, como por exemplo, **Chamada interna**, **Chamada externa** ou **Chamadas fora do horário de expediente**. A opção **Anúncio alternativo** efetua uma transferência de todas as chamadas de entrada. Na próxima etapa, você define o número da tecla que o chamador deverá pressionar, assim como a ação de transferência.

---

**NOTA:** Este menu está sempre acessível através do Telephone User Interface (TUI) Acessível, no entanto, nenhuma opção será dada pelo sistema. Para informar o usuário sobre as opções possíveis, você precisa configurar um anúncio pessoal.

---

Essa página de configuração pode ser aberta através de **menu > Voicemail > Modo de encaminhamento**.

<div>Dados do usuário</div> <div>Sistema de voicemail</div> <div><b>Modo de encaminhamento</b></div> <div>Grupos</div> <div>Perfis de tempo</div> <div>Gravações</div>	<b>Modo de encaminhamento</b>		
	Menu de acesso para: Chamada interna		
	Tecla do tel.:	Ação: Número a discar:	
	1	Saltar a saudação	
	2	[não ocupado]	
	3	[não ocupado]	
	4	[não ocupado]	
	5	[não ocupado]	
	6	[não ocupado]	
	7	[não ocupado]	
8	[não ocupado]		
9	[não ocupado]		
0	[não ocupado]		
*	[não ocupado]		
#	[não ocupado]		
<div>Salvar</div> <div>Menu padrão</div>			

A tabela a seguir descreve as ações que podem ser selecionadas:

<b>Ação</b>	<b>Descrição</b>
não ocupado	Esta seleção tira de serviço o número da tecla correspondente.
Desligar	Se o chamador pressionar o número da tecla correspondente, a chamada será cortada.
Callback Access (Modo de rechamada)	Possibilita à pessoa que chama o acesso rápido (sem inserção do número da caixa de correio de voz) a sua caixa postal.
Direct Access (Modo de controle)	Possibilita à pessoa que chama o acesso normal à sua caixa postal
Guest Access (modo de secretária eletrônica)	Permite deixar uma mensagem. A pessoa que chama deve digitar o número de caixa postal desejado.
Número do celular	Transfere para um número de celular predefinido.
Operadora	O número de telefone da Operadora é configurado no grupo de usuários, também sendo possível defini-lo no perfil de voicemail.
Chamar pager	Ao pressionar o número da tecla correspondente, o chamador envia um sinal ao seu pager.
Substituto	Executa um encaminhamento ao substituto do telefone definido por você.
Saltar a saudação	Possibilita à pessoa que chama saltar o anúncio de saudação.
Discar o número	Possibilita transferir para um número de telefone qualquer. Quando o chamador pressionar o número da tecla correspondente, será imediatamente estabelecida uma conexão com o número de telefone definido aqui.
Digitar o número, começando com a tecla	Possibilita à pessoa que chama, chamar uma linha telefônica desejada. Observe que o código chamado já é o primeiro número da linha chamável. Terminar a entrada de dígitos com a tecla Asterisco.

### **Configurar uma transferência**

1. Abra a página de configurações para o modo de encaminhamento, através de **menu > Voicemail > Modo de encaminhamento**.

---

**NOTA:** Através do link **Alterar tecla(s)...** da página de configurações **Sistema de voicemail**, também é possível acessar a página **Modo de encaminhamento**.

---

2. Na caixa de listagem **Menu de acesso para** selecionar em qual caso a transferência deve ser ativada.
3. Selecionar a respectiva ação nas caixas de combinação. Com isso, o número da tecla correspondente é predefinido simultaneamente.

4. Se necessário, insira o número de telefone desejado no campo **Número a discar**.

---

**NOTA:** Os números de telefone, serão em geral, aplicados do banco de dados. Somente para os casos onde você tiver configurado um encaminhamento a um número de telefone livremente definível, será necessário inseri-lo no campo **Número a ser discado**.

---

5. Para concluir, clicar no botão **Salvar** para armazenar as suas definições.

---

**NOTA:** Não se esqueça de informar os chamadores a respeito do(s) seu(s) número(s) de tecla(s) individual(is) por meio de anúncios de saudação.

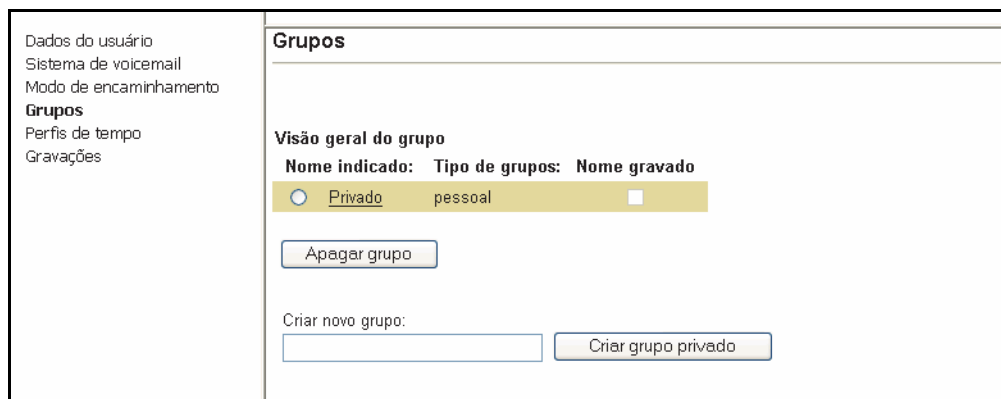
---

Com o botão **Menu padrão**, o menu volta ao seu estado original. As definições efetuadas são apagadas.

### 3.8.4 Grupos

Você pode criar e administrar grupos de forma confortável, através dos quais determinados contatos podem ser agrupados. Em seguida, você poderá enviar mensagem a todos os membros do grupo, utilizando o nome do grupo para endereçamento. São possíveis, no máximo, 10 grupos. Os grupos aqui criados também estão disponíveis para a seleção na lista de endereços como lista de distribuição.

Essa página de configuração pode ser aberta através de **menu > Voicemail > Grupos**.



Se um nome tiver sido gravado para o grupo, aparece na coluna **Nome gravado**, uma marcação na respectiva caixa.

#### 3.8.4.1 Criar novo grupo privado

Procedimento para criar um novo grupo privado:

1. Abra a página de configurações para os grupos através de **Menu > Voicemail > Grupos**.
2. Digitar no campo **Criar novo grupo** o nome desejado para o grupo.
3. Clicar no botão **Criar grupo privado**.

O novo grupo é criado e mostrado.

O novo grupo privado criado ainda está vazio. Você pode agora criar outros grupos não definidos detalhadamente ou editar o novo grupo, i. e., definir os membros e outros detalhes.

#### 3.8.4.2 Editar o grupo pessoal

Procedimento para editar um grupo pessoal:

1. Abra a página de configurações para os grupos através de **Menu > Voicemail > Grupos**.
2. Clicar no nome do grupo que você deseja editar. Será aberta uma nova página, na qual você poderá executar os passos de edição.

---

**NOTA:** Quando você selecionar um grupo para edição, para o qual não tem nenhuma permissão, serão exibidas apenas as configurações atuais, no entanto, não será possível fazer nenhuma alteração. O botão "Salvar" e a lista de usuários e grupos disponíveis serão ocultados.

---

3. Se necessário, alterar o nome do grupo no campo **Nome indicado**. Aqui também podem ser utilizados espaços e caracteres especiais. Clicar no botão **Salvar o nome**.
4. Em **Outro nome do grupo**, selecionar um tipo de mensagem da caixa de combinação e digitar um endereço de grupo. Aqui é possível optar pela utilização de um endereço de e-mail de Internet (por exemplo, *listadistribicao@empresa.com.br*) ou um endereço NVS (por exemplo, *NVS:VOICE/12345*) como endereço para a lista. Quando desejar que mensagens sejam também enviadas através do Telephone User Interface (TUI) para os membros do grupo, será necessário inserir o seguinte: *NVS:VOICE/<número de telefone>*. Clicar em **Salvar o outro nome do grupo**.
5. Outras funções, disponíveis nessa página:
  - Registrar um usuário em um grupo
  - Remover usuários de um grupo
  - Registrar o nome do grupo

Essas funções serão descritas nos parágrafos a seguir.

#### Registrar um usuário em um grupo

A lista **Usuários disponíveis** mostra todos os usuários registrados no sistema. A lista **Grupos disponíveis** mostra todos os grupos que já foram criados.

É possível selecionar como membros da lista tanto usuários individuais quanto grupos já definidos. Nas listas, só serão oferecidos simultaneamente 50 registros para seleção, dos quais, na janela **Usuários disponíveis** só uma parte poderá ser vista. Role com as barras de rolagem verticais para baixo, para ver também os outros registros.

Procedimento:



1. Caso necessário, você pode selecionar uma outra classificação na caixa de combinação **Classificar por**; depois, clicar no botão **Classificar** para atualizar as listas.
2. Clique em **Exibir próximo**, para que os próximos 50 registros da lista de usuário sejam exibidos.
3. Clicar no botão **Primeiro** para ver novamente os primeiros 50 registros.
4. Se você estiver procurando um nome determinado, digitá-lo no campo **Localizar um usuário** e clicar no botão **Localizar**.
5. Na lista **Usuários disponíveis**, clicar em um usuário desejado para o grupo, para selecioná-lo.
6. Clicar no botão << para adicionar o usuário selecionado ao grupo.
7. Proceda da mesma forma em **Grupos disponíveis** para adicionar grupos no grupo, se necessário.
8. Para adicionar outros usuários ou grupos, repetir o mesmo procedimento.
9. Clicar em um registro na lista **Membros** e, em seguida, no botão >> para eliminar esse registro da lista.
10. Se necessário, em **Outros endereços** você pode selecionar outras opções de endereço externo para o grupo (como por ex., endereços de e-mail) e pressionar o botão << para adicioná-los ao grupo.
11. Para finalizar, clicar no botão **Anterior** para retornar à página "Grupos".

#### **Remover usuários do grupo**

É possível remover usuários de um grupo a qualquer momento.

1. Clique em um registro na lista de membros que você deseja eliminar.
2. Mantenha pressionada a tecla <Ctrl> para selecionar vários registros.
3. Clique no botão >> para remover os registros selecionados da lista.

#### Registrar o nome do grupo

Procedimento para registrar o nome de um grupo:

1. Clique no link **Gravação** ao lado de **Registrar o nome do grupo**. O diálogo **Gravações** será aberto.
2. Digite o número do telefone a partir do qual você deseja registrar o nome do grupo. Clicar em seguida em **OK**.
3. Clicar em **Adicionar** e adicionar o nome desejado.
4. Clicar em **Sair**, para terminar.
5. Clicar em **Salvar**, para salvar o nome do grupo registrado.

Assim que o nome do grupo for registrado, o link **Gravação**, ao lado de **Registrar o nome do grupo** não será mais exibido.

---

**NOTA:** O procedimento para a gravação de um nome de grupo é idêntico ao do procedimento para gravações. Ver também [Parágrafo 3.8.6, "Gravações"](#), na [pág. 203](#).

---

#### 3.8.4.3 Apagar grupo

Um grupo privado criado por você pode ser apagado a qualquer momento.

Os grupos públicos só podem ser apagados pelo usuário dotado do privilégio **Global Distribution List Editor** ou pelo administrador.

1. Abra a página de configurações para os grupos através de **Menu > Voicemail > Grupos**.
2. Clicar no campo de opção na frente do grupo desejado, para selecioná-lo.
3. Clicar no botão **Apagar grupo**. Será mostrada uma pergunta de segurança.
4. Confirme a pergunta de segurança. O grupo selecionado é apagado.

### 3.8.5 Perfis de tempo

Com o perfil de tempo, você pode definir quando e com quais saudações de voz a sua caixa postal deve reagir às chamadas de entrada.

---

**NOTA:** As saudações que podem ser integradas ao perfil de tempo neste diálogo, devem ter sido previamente criadas com a função "Gravações". Ver também [Parágrafo 3.8.6, "Gravações"](#), na [pág. 203](#).

---

Estão disponíveis dois perfis de tempo:

- O Perfil de tempo para a configuração de saudação simplificada, predefinido ao iniciar o *OpenScape Web Client*. A configuração da saudação simplificada permite somente a utilização de um anúncio por tipo de anúncio e dia útil.
- O perfil de tempo para a configuração de saudação avançada. Através deste, existe a possibilidade de configurar separadamente os anúncios dos tipos de anúncios individuais para cada dia de trabalho.

Você pode mudar de uma configuração de saudação simples para uma avançada, procedendo da seguinte forma:

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Apague a marcação através de um clique na caixa de seleção **Utilizar configuração de saudação simplificada**.
3. Salvar as suas alterações através do botão **Salvar** na borda inferior da página.

### 3.8.5.1 O perfil de tempo para a configuração de saudação simplificada

Na configuração de saudação simplificada, só é possível definir globalmente as configurações para as saudações que deverão ser utilizadas. Elas valerão, então, para todos os dias da semana para os quais você liberou os anúncios.

Dados do usuário  
 Sistema de voicemail  
 Modo de encaminhamento  
 Grupos  
**Perfis de tempo**  
 Gravações

Perfis de tempo

Não é permitido gravar mensagens ☐

Não é possível cancelar o anúncio ☐

Aviso de ausência
 

• até
 

(Desativa todos os anúncios abaixo)

(dd/mm/aaaa)

Anúncio alternativo
 

(Desativa todos os anúncios abaixo)

Interno

Externo

Ocupado

Fora do horário de abertura

	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom
Dia útil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Horário comercial
 

• de

• até

☐ Utilizar definições padrão do sistema

As seguintes configurações podem ser feitas para a configuração da saudação simplificada:

- Não é permitido gravar mensagens**  
 Se esta opção estiver ativada, só será reproduzido um texto de anúncio para a pessoa que chama. Ele não poderá deixar uma mensagem na sua caixa postal.
- Não é possível cancelar o anúncio**  
 Se esta opção estiver ativada, não é possível interromper um anúncio pressionando uma tecla do telefone. O anúncio é reproduzido até o fim antes que você possa voltar a usar as teclas do telefone.  
  
 A única exceção é a tecla de confirmação configurada (por exemplo \* ou #), que pode ser usada em qualquer momento. Se a tecla de confirmação configurada for ignorada, não será possível efetuar o login na própria caixa postal.
- Anúncios**  
 Para cada tipo de anúncio, é possível selecionar entre as seguintes possibilidades, para um anúncio alternativo, para fora dos horários comerciais e para cada dia da semana:

– **Nenhuma**

Quando selecionar **Nenhuma** para os anúncios, será utilizado um anúncio padrão do sistema.

– **Anúncios pessoais**

Anúncios pessoais são marcados na lista de seleção apenas com um número. Só são disponibilizados para seleção, os anúncios pessoais que tiverem sido gravados antes na página de configurações **Gravações**.

– **Anúncios padrão do usuário**

Anúncios padrão do usuário são marcados na lista de seleção com um número e um asterisco. Só estão disponibilizados para seleção, os anúncios de usuário padrão que um usuário com privilégios de administrador tiver gravado antes na página de configurações **Gravações** como anúncio de usuário padrão.

Na seção **Anúncios**, você pode configurar anúncios pessoais para diferentes tipos de chamadas:

- **Anúncio alternativo**

Será reproduzido um anúncio alternativo independentemente do tipo de chamada (interna, externa, ocupado). Assim que o anúncio seja gravado e ativado, todas as chamadas de entrada serão respondidas com o mesmo. Se você tiver definido anúncios para chamadas internas, chamadas externas, para o caso de ocupado ou para chamadas fora do horário de expediente, eles não terão efeito.

- **Interno**

Selecione aqui o anúncio que deverá ser reproduzido quando a chamada de entrada for uma ligação interna (por exemplo, dentro da empresa).

- **Externo**

Selecione aqui o anúncio que deverá ser reproduzido quando a chamada de entrada for uma ligação externa (por exemplo, uma chamada da rede pública de telefonia).

- **Ocupado**

Selecione aqui o anúncio que deverá ser reproduzido quando o seu telefone estiver ocupado, de modo que você não possa atender uma chamada de entrada.

- **Anúncio fora do horário de expediente**

Selecione aqui o anúncio que deverá ser reproduzido para chamadas de entrada fora do horário de expediente definido.

- **Dia de trabalho**

Através da definição da respectiva caixa de seleção, em dia útil, você define os dias para os quais o anúncio selecionado deverá ser reproduzido.

- **Horários de abertura**

Nos campos de entrada **de** e **até** você pode definir um período para o horário do expediente. Digitar o horário no formato horas e minutos (syntaxe:

HH:MM). Fora do período aqui definido, será utilizado o anúncio previsto por você, definido em **Fora do horário de abertura** ou em anúncio padrão do sistema.

Clicar no botão **Salvar** para armazenar suas definições.

#### **Criar um perfil de tempo para a configuração de saudação simplificada**

Para criar um perfil de tempo para a configuração de saudação simplificada, proceda da seguinte forma:

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Através do clique coloque a marcação da caixa de seleção **Utilizar configuração de saudação simplificada**.
3. Salve suas alterações com o botão **Salvar** na borda inferior da página **Sistema de voicemail**.
4. Em seguida, abra a página de configuração para o perfil de tempo, clicando, na área de navegação, em **Perfis de tempo**.
5. Definir, se deve ser permitida a gravação de mensagens. Para isso, ativar ou desativar a opção **Não é permitido gravar mensagens**.
6. Definir, se a pessoa que chama pode interromper o anúncio. Para isso, ativar ou desativar a opção **Não é possível cancelar o anúncio**.
7. Definir os anúncios para cada tipo de chamada. Para isso, selecione, para cada tipo de chamada, um anúncio nos campos de combinação correspondentes. Se não selecionar nenhum anúncio para um tipo de chamada, um anúncio padrão do sistema será utilizado para esse tipo de chamada.
8. Selecione os dias úteis para que os anúncios entrem em vigor.
9. Defina os horários de funcionamento.
10. Selecionar através da caixa de seleção **Utilizar definições padrão do sistema**, se você deseja usar as definições padrão do sistema.

---

**NOTA:** Ao selecionar esta opção, todas as outras opções de seleção e definição serão desativadas nesta página.

---

11. Clicar no botão **Salvar**.

A criação do perfil de tempo para a configuração da saudação simplificada, estará concluída.

### 3.8.5.2 O perfil de tempo para a configuração de saudação avançada

Através do perfil de tempo avançado, é possível efetuar as configurações para cada dia da semana, separadamente.

Dados do usuário Sistema de voicemail Modo de encaminhamento Grupos <b>Perfis de tempo</b> Gravações	<b>Perfis de tempo</b>								
		Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	
	<b>Não é permitido gravar mensagens</b>								
	• Chamada interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	• Chamada externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	• Anúncio alternativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	• caso ocupado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>Não é possível cancelar o anúncio</b>								
	• Chamada interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	• Chamada externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Anúncio alternativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• caso ocupado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Anúncios</b>									
• Chamada interna	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	Menu de acesso	
• Chamada externa	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	Menu de acesso	
• Anúncio alternativo	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	Menu de acesso	
• caso ocupado	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	Menu de acesso	
<b>Anúncio fora do horário comercial</b>	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	nenhum ▾	Menu de acesso	
<b>Horário comercial</b>									
• de	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		
• até	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		
<b>Aviso de ausência</b>									
• até	<input type="text"/> (dd/mm/aaaa)								
	<input type="checkbox"/> Aplicar as definições da Segunda-feira para a semana inteira <input type="checkbox"/> Utilizar definições padrão do sistema								
<input type="button" value="Salvar"/>									

É possível criar um perfil individual para cada dia da semana. Para isso, atribuir as definições aos respectivos anúncios, em cada coluna, ou selecionar as opções de anúncio correspondentes.

É possível executar as seguintes opções e configurações de anúncios:

- Não é permitido gravar mensagens**  
 Se esta opção estiver ativada, só será reproduzido um texto de anúncio para a pessoa que chama. Ele não poderá deixar uma mensagem na sua caixa postal.

- **Não é possível cancelar o anúncio**

Se esta opção estiver ativada, não é possível interromper um anúncio pressionando uma tecla do telefone. O anúncio é reproduzido até o fim antes que você possa voltar a usar as teclas do telefone.

A única exceção é a tecla de confirmação configurada (por exemplo \* ou #), que pode ser usada em qualquer momento. Se a tecla de confirmação configurada for ignorada, não será possível efetuar o login na própria caixa postal.

- **Anúncios**

Para cada tipo de anúncio, é possível selecionar entre as seguintes possibilidades, para um anúncio alternativo, para fora dos horários comerciais e para cada dia da semana:

- **Nenhuma**

Quando selecionar **Nenhuma** para os anúncios, será utilizado um anúncio padrão do sistema.

- **Anúncios pessoais**

Anúncios pessoais são marcados na lista de seleção apenas com um número. Só são disponibilizados para seleção, os anúncios pessoais que tiverem sido gravados antes na página de configurações **Gravações**.

- **Anúncios padrão do usuário**

Anúncios padrão do usuário são marcados na lista de seleção com um número e um asterisco. Só estão disponibilizados para seleção, os anúncios de usuário padrão que um usuário com privilégios de administrador tiver gravado antes na página de configurações **Gravações** como anúncio de usuário padrão.

Na seção **Anúncios**, você pode configurar anúncios pessoais para diferentes tipos de chamadas:

- **Anúncio alternativo**

Será reproduzido um anúncio alternativo independentemente do tipo de chamada (interna, externa, ocupado). Assim que o anúncio seja gravado e ativado, todas as chamadas de entrada serão respondidas com o mesmo. Se você tiver definido anúncios para chamadas internas, chamadas externas, para o caso de ocupado ou para chamadas fora do horário de expediente, eles não terão efeito.

- **Chamada interna**

Selecione aqui o anúncio que deverá ser reproduzido quando a chamada de entrada for uma ligação interna (por exemplo, dentro da empresa).

- **Chamada externa**

Selecione aqui o anúncio que deverá ser reproduzido quando a chamada de entrada for uma ligação externa (por exemplo, uma chamada da rede pública de telefonia).



- **Caso ocupado**  
Selecione aqui o anúncio que deverá ser reproduzido quando o seu telefone estiver ocupado.
- **Anúncio fora do horário de expediente**  
Selecione aqui o anúncio que deverá ser reproduzido para chamadas de entrada fora do horário de expediente definido.
- **O botão Menu de acesso**  
para os tipos de chamada **Chamada interna** e **Chamada externa** assim como os tipos de anúncios **Anúncio alternativo**, **Anúncio caso ocupado** e **Anúncio fora do horário de expediente** podem ser configurados separadamente quanto ao modo de encaminhamento.  
  
Através do botão **Menu de acesso** você é direcionado diretamente para o diálogo para a configuração do modo de encaminhamento. Mais informações sobre o modo de encaminhamento podem ser encontradas no [Parágrafo 3.8.3, "Modo de encaminhamento", na pág. 188](#).
- **Dia de trabalho**  
Através da definição da respectiva caixa de seleção, em dia útil, você define os dias para os quais o anúncio selecionado deverá ser reproduzido.
- **Horários de abertura**  
Nos campos de entrada **de** e **até** você pode definir um período para o horário do expediente. Digitar o horário no formato horas e minutos (sintaxe: HH:MM). Fora do período aqui definido, será utilizado o anúncio previsto por você, definido em **Fora do horário de abertura** ou em anúncio padrão do sistema.
- **Outras configurações**  
Através da opção **Aplicar as definições da Segunda-feira para a semana inteira**, é possível, aplicar as configurações feitas para a segunda-feira a todos os dias da semana, para simplificação.  
  
Através da opção **Utilizar definições padrão do sistema** você pode aplicar as configurações, que o administrador criou globalmente para o sistema como perfil de usuário padrão. Na seleção dessa opção, serão desativados todas as outras opções de seleção e configuração no diálogo Perfil de tempo.  
  
Clicar no botão **Salvar** para armazenar suas definições.

#### **Criar um perfil de tempo para a configuração de saudação avançada**

Para criar um perfil de tempo para a configuração de saudação avançada, proceda da seguinte forma:

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Sistema de voicemail**.
2. Apague a marcação através de um clique na caixa de seleção **Utilizar configuração de saudação simplificada**.

3. Salvar suas alterações com o botão **Salvar** na borda inferior da página **Sistema de voicemail**.
4. Em seguida, abra a página de configuração para o perfil de tempo, clicando, na área de navegação, em **Perfis de tempo**.
5. Defina, se deve ser permitida a gravação de mensagens. Para isso, ativar ou desativar a opção **Não é permitido gravar mensagens**.
6. Definir, se a pessoa que chama pode interromper o anúncio. Para isso, ativar ou desativar a opção **Não é possível cancelar o anúncio**.
7. Definir os anúncios para cada tipo de chamada. Para isso, selecione, para cada tipo de chamada, um anúncio nos campos de combinação correspondentes. Se não selecionar nenhum anúncio para um tipo de chamada, um anúncio padrão do sistema será utilizado para esse tipo de chamada.
8. Defina os horários de funcionamento.
9. Selecionar através da caixa de seleção **Aplicar as definições da Segunda-feira para a semana inteira**, se as definições para a segunda-feira devem ser aplicadas a todos os outros dias. Se não selecionar esta opção, será necessário executar individualmente os passos de 5 a 8 para cada dia útil.
10. Selecionar através da caixa de seleção **Utilizar definições padrão do sistema**, se você deseja usar as definições padrão do sistema.

---

**NOTA:** Ao selecionar esta opção, todas as outras opções de seleção e definição serão desativadas nesta página.

---

11. Clicar no botão **Salvar**.

Está concluída a criação do perfil de tempo avançado.

### 3.8.6 Gravações

Na página de configurações **Gravações** serão exibidas as gravações disponíveis ao usuário. Essas gravações serão atribuídas aos diversos tipos de chamada através dos perfis de tempo.

Diversos tipos de usuário têm diversos tipos de gravações disponibilizadas:

- **Usuário normal**
  - Anúncio de boas-vindas  
Gravações desse tipo só são exibidas quando tiverem sido criadas por um administrador ou Company.
  - Anúncio padrão de usuário  
Gravações desse tipo só são exibidas quando tiverem sido criadas por um administrador ou Sistema.
  - Grupo público  
As gravações desse tipo, só serão exibidas, então, quando tiverem sido criadas por um administrador. As gravações desse tipo só podem ser criadas por um administrador, quando antes, um grupo público tiver sido criado. Ver também [Parágrafo 3.8.4, "Grupos", na pág. 191](#).
  - Grupo pessoal  
As gravações desse tipo, só serão exibidas, então, quando tiverem sido criadas por um usuário. As gravações desse tipo só podem ser criadas, quando antes, um grupo público tiver sido criado. Ver também [Parágrafo 3.8.4, "Grupos", na pág. 191](#).
  - Anúncio pessoal de nome  
Gravações desse tipo só são exibidas quando tiverem sido criadas por um usuário.
  - Anúncio pessoal  
Gravações desse tipo só são exibidas quando tiverem sido criadas por um usuário.
- **Company**
  - Anúncio de boas-vindas  
Gravações desse tipo só são exibidas quando tiverem sido criadas por um administrador ou Company.
- **Sistema**
  - Anúncio padrão de usuário  
Gravações desse tipo só são exibidas quando tiverem sido criadas por um administrador ou Sistema.
  - Nenhuma gravação do tipo "Grupo privado" é exibida, quando esse usuário tiver gravado um anúncio assim.

- **Administrador**

- Existem diversas possibilidades avançadas disponíveis para um administrador.

Para as gravações, você pode utilizar qualquer dispositivo.

---

**NOTA:** Se o administrador do sistema criou e configurou os anúncios de saudação globais (saudações da empresa), eles serão substituídos pelos seus anúncios pessoais.

---

### 3.8.6.1 Gravar e editar anúncios

É possível salvar 9 anúncios pessoais e um anúncio de nome. O tipo de gravação **Grupo pessoal** aparece somente se você criou um grupo pessoal. Ver também [Parágrafo 3.8.4, "Grupos", na pág. 191](#).

1. Abra uma nova página de configuração para o sistema de voicemail através de **Menu > Voicemail > Gravações**:

<p>Dados do usuário Sistema de voicemail Modo de encaminhamento Grupos Perfis de tempo <b>Gravações</b></p>	<div><b>Gravações</b></div> <div>&lt;Nenhuma gravação disponível&gt;</div> <div>Criar uma nova gravação:</div> <div><input type="button" value="Criar"/></div>
---	--

2. Clicar, na página **Gravações**, em **Criar**. Será aberta a seguinte página:

3. Na coluna em **Tipo de gravação** selecione o tipo de gravação através do respectivo campo de opção antes do registro.
4. Na coluna em **Gravação** selecione os detalhes. No caso de uma saudação de usuário padrão ou de um anúncio pessoal, esse é um número. No caso de um grupo privado ou um grupo público, é o nome do grupo. Através desse número ou nome, uma gravação pode, por exemplo, ser selecionada em um perfil de tempo.
5. Determinar em **Selecionar o método**, se você deseja efetuar a gravação através de um telefone ou usar um arquivo existente no seu sistema de arquivos. Procedimento:

**Gravar o anúncio através de um telefone:**

1. Em **Selecionar o método** ative a opção **Iniciar a gravação em seguida (por telefone)** e clique no botão **Criar**.
2. Na caixa de diálogo seguinte, digitar o número do telefone com o qual você deseja gravar o anúncio e clicar em seguida no botão **OK**.
3. O telefone toca e você pode agora iniciar a gravação. Em seguida, clicar no botão **Gravar** para iniciar a gravação. As funções de Gravação e Reproduzir podem ser controladas com os botões mostrados agora na janela do navegador. É possível gravar, ouvir e apagar anúncios.
4. Clicar no botão **Parar** para interromper a gravação. Para a informação, é indicada a duração atual do anúncio.
5. Clicar no canto esquerdo da barra de posicionamento para voltar ao início da gravação.
6. Clicar no botão **Reproduzir** e ouvir sua gravação através do telefone.
7. Se estiver satisfeito com a gravação, pressionar o botão **Terminar**. A gravação será salva e você retornará à guia "Gravações".

8. Para repetir a gravação, clicar no canto esquerdo da barra de posicionamento para voltar ao início da gravação e, então, clicar no botão **Gravar** para reiniciar a gravação.

---

**NOTA:** Se tiver sido selecionada a opção **Atualizar automaticamente**, o cursor voltará sempre ao início do campo de digitação com os sucessivos carregamentos da página, o que poderá dificultar a digitação. Desativar esta opção antes da utilização do campo de entrada, conforme descrito na etapa 9.

---

9. Digite um valor numérico no campo de entrada abaixo dos botões e pressione o botão **Ir para** para passar para um determinado ponto da gravação. A posição atual é indicada em segundos acima dos botões e na barra de posicionamento.

#### Carregar o arquivo existente

1. Em **Selecionar o método**, ative a caixa de seleção **carregar o arquivo já pronto**. Digite o caminho e o nome do arquivo WAV preparado no campo de texto ou localize o arquivo desejado no sistema de arquivos através do botão **Procurar...**
2. Navegue com a ajuda do diálogo de seleção de arquivos pelo diretório do arquivo desejado.

---

**NOTA:** Observe que no diálogo de seleção de arquivo, **Todos os arquivos (\*.\*)** está predefinido como tipo de arquivo.

---

3. Selecione o arquivo WAV desejado.
4. No diálogo de seleção de arquivo, pressione o botão **Abrir**. O caminho e o arquivo selecionado serão aplicados na linha de entrada.
5. Clicar no botão **Criar**.

### 3.8.6.2 Apagar anúncios

---

**NOTA:** Um anúncio utilizado em um perfil de tempo no momento não pode ser apagado. Verificar, antes de apagar, se o anúncio é utilizado em um "Perfil de tempo". Ver também [Parágrafo 3.8.5, "Perfis de tempo", na pág. 195](#).

---

1. Selecione na lista de gravações o anúncio que deseja apagar, definindo no campo de opções antes do registro.
2. Clicar em "Apagar a gravação". Você será solicitado a confirmar a eliminação.

Clicar em **OK**. O anúncio selecionado será apagado e você voltará à guia "Gravações".

## **Utilização do OpenScape Web Client**

### Configurações do correio de voz (opcional)



# Índice remissivo

## A

- Área de componentes (compacto) 96
- Assistente de regras
  - Interface de usuário 160
- Ativar o perfil 171

## B

- Browser da Web compatível 13
- Buscar em todas as bases de dados 36

## C

- Caixa postal de correio de voz (opcional) 67
- Cenários de exemplo para o assistente de regras 136
- Chamadas não atendidas (Lista de rechamada) 66
- Chamar o ramal 36
- Condição de regra
  - Ação 167
  - Data, hora 165
  - Perfis atribuídos 169
  - Quando chamada de 163
- Conferências 22, 72
- Conferências planejadas 22
- Configurações de perfis de regra e regras de roteamento 37
- Contatos 26, 84
- Contatos (compacto) 27, 78
- Contatos, comunicação com 14
- Controle de chamadas 57
  - Chamada de entrada 17
  - Estabelecer conexão de conferência 21, 61
  - Estabelecer conexão de consulta 19, 59
  - Estabelecer uma conexão 18, 59
- Convenções do manual 12
- Criar conferência
  - Adicionar participante 75
  - Criador 74
  - Hora de início 74
  - Isenta de tarifação 76
  - Nome 74
  - Número de discagem para a conferência 75
  - Outro número 76
  - Participante 75
  - PIN 75
  - Seleção 74
- Criar conferências planejadas 23
- Criar e iniciar conferências planejadas 23

## D

- Definição de idioma através do navegador da web 13
- Digitar um nome ou número para uma chamada 35
- Diminuir/aumentar a visualização do navegador 38

## E

- Editar listas de datas 175
- Editar listas de pessoas 173
- Endereços
  - Exportar 118
  - Grupos de contatos 121
  - Importar 114
  - Listas de endereços em comum (opcional) 122
- Equipe
  - Administrar (opcional) 125
- Exibição do nome de usuário 36

## F

- Fechar a chamada 36
- Forma de escrita no manual 12
- Função "Callback caso ocupado" iniciada através do telefone 13

## G

- Generalidades
  - Apresentação 99
  - DesktopIntegration 106
  - Desvio de chamada 103
  - Histórico de chamadas 101

## H

- Hist 71
- Histórico de chamadas (Todas as chamadas) 64
- Histórico de chamadas/Caixa postal de correio de voz 71

## I

- Ícone do Pearl 35
- Idioma do usuário, Definição 10
- Importar e exportar os dados de endereço 28
- Interface de usuário do assistente de regras 160

## L

- Lista de discagem rápida 27
- Lista de endereços pessoal 26
- Listas de endereços em comum 27, 85
- Listas de endereços em comum (opcional) 26
- Listas de endereços globais 26

**M**

- Manuais de referência 11
- Menu Pearl 35
- Menu principal 34
  - Buscar em todas as bases de dados 36
  - Chamar o ramal 36
  - Configurar perfis de regra e regras de roteamento 37
  - Digitar um nome ou número para uma chamada 35
  - Diminuir/aumentar a visualização do navegador 38
  - Exibição do nome de usuário 36
  - Fechar a chamada 36
  - Ícone do Pearl 35
  - Menu generalidades 37
  - Menu Pearl 35
  - Mostrar os últimos números chamados 35
  - OpenScape Web Client 34
  - Rotação do ícone do Pearl 35
- Mostrar os últimos números chamados 35
- Mostrar páginas web 93

**O**

- O trabalho com este manual 11
- One Number Service 14, 45

**P**

- Perfil
  - Ativar 158
  - Criar 150
- Perfil de regra
  - Ativar 158
  - Criar 150
- Pesquisa de diretório 88
- Pesquisa de diretório (avançado) 90
- Prioridades das regras 132, 157

**R**

- Realizar uma conferência ad-hoc 23
- Regra
  - Criar 154
  - Desvio de chamadas 154
  - Editar 160
  - Opções 155
- Regras e perfis 132
- Relação entre regras e perfis 132
- Reprodução de correio de voz (opcional) 29
- Reprodução de correio de voz pelo telefone 29
- Reprodução de correio de voz via Windows Media Player 31
- Rotação do ícone do Pearl 35

**S**

- Sessões múltiplas 13

**T**

- Tipos de listas de endereços 25
- Todos as listas de endereços 86
- Trabalhar com grupos de contatos 81
- Trabalhar com listas de endereços 25

**V**

- Visualização da equipe (opcional) 25, 62

