



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Client Applications

User guide

11/2018

Notices

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

Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

1 Unified Messaging com o OpenScape Xpressions	7
1.1 Vista geral	7
1.2 Diferenças entre correio electrónico, correio de voz e fax	8
1.3 Manual de utilização aplicações cliente	8
1.4 Configurações no seu telefone/na sua central privada	11
1.5 Dados específicos do utilizador	12
1.5.1 Dados do sistema	12
1.5.2 Dados para o acesso telefónico por Ergo	12
1.5.3 Dados para o acesso telefónico por Evo	13
1.5.4 Dados para o acesso ao telefone por PhoneMail	13
1.5.5 Dados para o acesso telefónico por VMS	14
1.5.6 Dados para o acesso ao PC	15
2 Processamento da caixa de correio no PC e serviço de correio electrónico	17
2.1 Microsoft Outlook em serviço do Exchange	18
2.2 Microsoft Outlook num servidor SMTP	19
2.3 Lotus Notes	20
2.4 Communications	20
2.5 Web Assistant	21
2.6 OpenScape Xpressions IP Phone Assistant	21
2.7 Netscape Communicator	22
2.7.1 Requisitos do sistema	22
2.7.2 Pormenores no serviço IMAP no Netscape	22
2.7.3 Configurar uma conta no Netscape	22
2.7.4 Receber mensagens com o Netscape	23
2.7.5 Enviar mensagens com o Netscape	24
2.7.5.1 Mensagens para listas de distribuição do OpenScape Xpressions	24
2.7.5.2 Mensagem de fax	25
2.7.5.3 Mensagem curta para telefone móvel	25
2.8 Microsoft Outlook Express	26
2.8.1 Requisitos do sistema	26
2.8.2 Particularidades na operação IMAP	26
2.8.3 Configuração de uma conta	27
2.8.4 Receber mensagens	30
2.8.5 Enviar mensagens	31
2.8.5.1 Mensagens para listas de distribuição do OpenScape Xpressions	31
2.8.5.2 Mensagem de fax	31
2.8.5.3 Mensagem curta para telefone móvel (SMS)	31
2.9 Microsoft Outlook em serviço de correio da Internet	32
2.9.1 Requisitos do sistema	32
2.9.2 Particularidades na operação IMAP	32
2.9.3 Configuração de uma conta	32
2.9.3.1 Primeira iniciação do Microsoft Outlook	32
2.9.3.2 Criar um perfil Outlook suplementar para o serviço IMAP	33
2.9.4 Receber mensagens	36
2.9.5 Enviar mensagens	36
2.9.5.1 Mensagens para listas de distribuição do OpenScape Xpressions	37

2.9.5.2 Mensagem de fax	37
2.9.5.3 Mensagem curta para telefone móvel (SMS)	37
3 Clientes CTI para o controlo do telefone	39
3.1 Versões	39
3.2 <i>OpenScape Xpressions optiClient 130</i>	41
3.3 <i>OpenScape Web Client</i>	43
4 A extensão de conferências para Microsoft Outlook e Lotus Notes	45
4.1 A extensão de conferências	45
4.1.1 Generalidades	45
4.1.2 Tipos de conferência	46
5 Serviço de correio de fax	47
5.1 Vista geral	47
5.1.1 Requisitos para o envio de fax	47
5.1.2 Requisitos para a recepção de fax	47
5.1.3 Papel de fax	47
5.1.4 Apresentação de fax	48
5.2 Enviar mensagem de fax	49
5.2.1 Enviar mensagem de fax a partir do <i>Windows Explorer</i>	49
5.2.2 Envio de fax com tarifas reduzidas	50
5.2.3 Utilização dos serviços de pedido de fax (Fax on Demand)	51
5.2.4 Envio de fax através do <i>Microsoft Outlook</i>	51
6 Serviço de mensagens curtas (SMS)	53
6.1 Vista geral	53
6.1.1 Possibilidades de aplicação	53
6.1.2 SMS para Caixas GSM	53
6.1.3 SMS através de conexão directa com o provider	55
6.1.4 Característicos da Caixa GSM e conexão directa com o provider	57
6.2 Enviar mensagens curtas	58
6.3 Receber SMS	62
6.4 Dicas práticas	63
6.4.1 Enviar o número para a rechamada	63
6.4.2 Enviar mensagens de SMS a partir das páginas da Intranet	63
7 Os sistemas OpenScape Xpressions de correio de voz	65
7.1 <i>Ergo</i>	65
7.2 <i>Evo</i>	66
7.2.1 Controlo por voz	67
7.2.2 Processamento da caixa de correio por telefone com <i>EVO</i>	67
7.2.3 A estrutura do menu <i>Evo</i>	68
7.3 <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i>	69
7.3.1 Processamento da caixa de correio por telefone com <i>PhoneMail</i>	69
7.4 <i>OpenScape Xpressions VMS</i>	71
7.4.1 Processamento da caixa de correio por telefone com <i>VMS</i>	71
7.5 <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> e <i>OpenScape Xpressions VMS</i>	73
7.5.1 Diferenças de função e utilização entre o <i>PhoneMail</i> e o <i>VMS</i>	73
8 CyViewer	75
8.1 Generalidades	75
8.2 Para quem é este capítulo	75
8.3 Requisitos do sistema	76
8.4 Instalação	76

8.5 Utilização	77
8.5.1 Instruções básicas para o trabalho com o CyViewer	77
8.5.2 Visualizar e editar mensagens de fax	78
8.5.2.1 Função de carimbo	81
8.5.3 Reproduzir e ampliar correios de voz	83
8.5.3.1 Reproduzir um correio de voz	83
8.5.3.2 Definição de um loop de reprodução	84
8.5.3.3 O diálogo “Definições”	85
8.5.3.4 As funções de gravação	86
8.5.4 As funções de menu	87
8.5.4.1 O menu Ficheiro	87
8.5.4.2 O menu Opções	87
8.5.4.3 O menu Ajuda	88
9 Conversation Recorder (Gravador de chamadas)	89
9.1 Utilização	89
10 Guia do chamador	91
10.1 O que é a <i>Guia do chamador</i> ?	91
10.2 Escolha do idioma e teclado do telefone	91
10.2.1 comandos de voz	92
10.2.2 Introdução sobre o teclado do telefone	93
10.3 Números de redireccionamento e anúncios pessoais	93
10.4 Utilização	94
10.4.1 Assuntos básicos sobre o controlo da <i>Guia do chamador</i>	94
10.4.2 Funções fundamentais	96
10.4.2.1 Repetir os anúncios do sistema	96
10.4.2.2 Solicitar ajuda	96
10.4.2.3 Terminar a ligação	96
10.4.3 Fazer localizar um contacto e seleccionar	97
10.4.3.1 Busca através de marcação por voz	97
10.4.3.2 A busca com o teclado do telefone	98
10.4.4 Fazer-se ligar	101
10.5 Comandos	102
10.6 Referência breve	104
10.6.1 Procurar contacto pelo teclado do telefone	104
10.6.2 Procurar um contacto através da selecção por voz	105
10.6.3 Fazer-se ligar com ajuda do teclado do telefone	105
10.6.4 Fazer-se ligar com ajuda da selecção por voz	105
10.6.5 Seleccionar um resultado da lista no modo de selecção de nomes	106
10.6.6 Seleccionar um resultado da lista no modo de selecção por voz	106
10.6.7 Repetição da ligação	106
10.6.8 Ligar com número de desvio	107
10.6.9 Processamento de fax	107
11 Driver de impressora de fax de MAPI	109
12 Service Provider (MSP)	111
12.1 A ligação do servidor OpenScape Xpressions para os clientes por meio de MSP	112
13 Operador de TAPI MSP (MSPTSP)	115
13.1 Instalação	116
13.2 Configuração	116
13.3 Registo de procura de erros	122
13.4 Actualizar	122

Índice

13.5	Desinstalação	122
13.6	MSPTSP via <i>Microsoft Outlook</i>	122
13.6.1	Configurações do MSPTSP no <i>Microsoft Outlook</i>	123
14	<i>Application Builder</i>	125
14.1	Funcionalidades do <i>Application Builder</i>	125
14.2	Funcionalidades de uma aplicação	127
	Abreviaturas	129
	Índice remissivo	131

1 Unified Messaging com o OpenScape Xpressions

1.1 Vista geral

O OpenScape Xpressions é um servidor de correio para Unified Messaging. No OpenScape Xpressions estão integrados todos os serviços de correio para correio de voz, fax, correio electrónico e serviço de mensagens curtas (SMS). Para todos esses serviços há só uma caixa de correio independente para cada extensão. Isso significa que todas as mensagens são guardadas numa caixa de correio, independente do serviço com o qual elas foram enviadas. Para a recepção de mensagens nesta caixa de correio, podem ser atribuídos a cada utilizador um endereço de correio electrónico pessoal e um número de fax pessoal. Também o seu número de telefone é um endereço válido, para que mensagens de voz podem ser colocadas na sua caixa de correio.

O acesso a esta caixa de correio pode ser efectuado tanto através de um PC ligado à rede como de um telefone qualquer do seu posto de trabalho. Esta caixa de correio também pode ser administrada através de um telefone qualquer ou de qualquer PC com acesso à internet. Todos os utilizadores podem ser informados da recepção de mensagens através de notificação. Tais Notificações são possíveis

- no telefone no lugar de trabalho, através do LED da caixa de correio ou como mensagem acústica,
- num qualquer telefone externo,
- num telefone móvel por SMS, ou
- através de um receptor de paging.

O servidor OpenScape Xpressions pode ser utilizado como servidor de caixa de correio ou como servidor de porta de comunicação (gateway) para outros sistemas de correio. Como servidor gateway podem ser realizadas conexões para servidor Microsoft Exchange ou Lotus Notes. Se configuradas, todas as conversões necessárias dos diferentes formatos de documentos serão efectuadas automaticamente no servidor OpenScape Xpressions. Isso significa que mensagens de entrada de um serviço podem ser enviadas para um outro serviço, se os respectivos formatos de dados permitirem. Assim, podem ser efectuadas, por exemplo, as seguintes conversões:

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

É possível definir endereços e números de telefone específicos de cada serviço para cada caixa de correio.

1.2 Diferenças entre correio electrónico, correio de voz e fax

Geralmente, todas as mensagens guardadas no servidor OpenScape Xpressions são mensagens de correio electrónico. Através do seu cliente de correio electrónico, todas as mensagens são indicadas como correio electrónico. As mensagens de voz ou de fax podem ser acedidas como anexo (Attachment) dentro do correio electrónico. Contudo, a finalidade do acesso telefónico à sua caixa de correio é de distribuir as mensagens de acordo com o serviço. As mensagens de correio electrónico que contenham apenas um anexo de áudio são indicadas aqui como (mensagem de voz), e as mensagens que têm apenas um anexo gráfico conhecido são indicadas como mensagem de fax. Em configurações especiais do *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* ou *Microsoft Outlook 2010* pode estender os característicos padrão de *Microsoft Outlook* através da instalação de formulários especiais (ver o manual *Extensões do Microsoft Outlook*):

Através estes formulários é possível,

- identificar mensagens de voz e de fax nos jornais do Outlook através símbolos especiais
- realizar o envio mensagens de fax, de SMS, e de voz tal como requerer mensagens de fax (Fax on Demand)
- ver, resp. ouvir e editar mensagens de fax e de voz.

1.3 Manual de utilização aplicações cliente

Neste documento são juntadas todas as aplicações cliente, que estão disponíveis para o controlo das funções de comunicação existentes no Servidor OpenScape Xpressions. São abordadas pormenorizadamente as aplicações cliente, para as quais por causa do alcance relativamente pequeno de funções não foi estabelecido manual próprio. Para todas as outras aplicações cliente encontra aqui uma vista geral breve das funções e uma referencia para o respectivo manual.

Este manual fornece suporte na utilização da sua caixa de correio, quando não utilizar nenhum dos programas cliente fornecidos normalmente com o OpenScape Xpressions para o processamento da mesma. Nele, o controlo dos programas utilizados é explicado na base dos diálogos de introdução.

NOTA: A depender do sistema operativo (Windows XP Professional, Windows 2003, Windows Vista Business ou Windows Vista Enterprise, Windows 7), da resolução do ecrã e da configuração do computador, essas janelas podem ser diferentes.

fornecendo informações sobre:

- as configurações que deve efectuar no seu telefone/na sua central privada (ver [Parágrafo 1.4, "Configurações no seu telefone/na sua central privada"](#), na pág. 11).
- que clientes tem à disposição para o controlo da sua caixa de correio.
- como editar mensagens recebidas num PC.
 - no seu PC no lugar de trabalho: Ver [Parágrafo 2.7, "Netscape Communicator"](#), na pág. 22, [Parágrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express"](#), na pág. 26, [Parágrafo 2.9, "Microsoft Outlook em serviço de correio da Internet"](#), na pág. 32. Para o controlo das Extensões do *Microsoft Outlook* existe o manual *Extensões do Microsoft Outlook*. Para o controlo das Extensões do Lotus Notes existe o manual *Extensões do Lotus Notes*.
 - Num PC qualquer ligado à rede: ver [Parágrafo 2.7, "Netscape Communicator"](#), na pág. 22, [Parágrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express"](#), na pág. 26 e também [Parágrafo 2.9, "Microsoft Outlook em serviço de correio da Internet"](#), na pág. 32.
- Como enviar uma mensagem de correio electrónico: Ver [Capítulo 2, "Processamento da caixa de correio no PC e serviço de correio electrónico"](#).
- Quais os clientes de CTI disponíveis para a utilização do telefone. Ver [Capítulo 3, "Clientes CTI para o controlo do telefone"](#).
- Como planear, utilizar e controlar as conferências de voz e/ou Web. Ver [Capítulo 4, "A extensão de conferências para Microsoft Outlook e Lotus Notes"](#).
- Como enviar mensagens de fax: Ver [Capítulo 5, "Serviço de correio de fax"](#).
- Como enviar mensagens curtas (SMS): Ver [Capítulo 6, "Serviço de mensagens curtas \(SMS\)"](#).
- quais os interfaces de telefone estão à disposição do utilizador para a edição da sua caixa de correio. Ver [Capítulo 7, "Os sistemas OpenScape Xpressions de correio de voz"](#).

- como pode ver, respectivamente ouvir mensagens de fax e de voz com o cliente *CyViewer*. Ver [Capítulo 8, "CyViewer"](#).
- como pode, sob condição que disponha dos privilégios de utilizador correspondentes, gravar conversas telefónicas: Ver [Capítulo 9, "Conversation Recorder \(Gravador de chamadas\)"](#).
- como pode utilizar a Guia do chamador para estabelecer com este assistente de ligação uma ligação telefónica interna por controlo de voz ou teclado: Ver [Capítulo 10, "Guia do chamador"](#).
- Como utilizar o driver de impressora de fax de MAPI para a criação de mensagens de fax. Ver [Capítulo 11, "Driver de impressora de fax de MAPI"](#).
- Qual a função que o Service Provider (MSP) tem. Ver [Capítulo 12, "Service Provider \(MSP\)"](#).
- Qual a função que o Service Provider MSP TAPI (MSPTSP) tem. Ver [Capítulo 13, "Operador de TAPI MSP \(MSPTSP\)"](#).

As seguintes aplicações cliente estão à sua disposição para o controlo de funções do servidor OpenScape Xpressions:

Cliente OpenScape Xpressions	Referência de manual
<i>Formulários Outlook</i> para o envio de mensagens de fax, SMS, e de voz, tal como o Fax on Demand e a edição de mensagens recebidas de fax e voz.	Ver Parágrafo 2.1, "Microsoft Outlook em serviço do Exchange" , na pág. 18 . A utilização encontra-se descrita no manual <i>Extensões do Microsoft Outlook</i> .
<i>optiClient 130</i>	Ver Parágrafo 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130" , na pág. 41 . Está disponível o manual de utilização <i>optiClient 130</i> .
<i>OpenScape Web Client</i>	Ver Parágrafo 3.3, "OpenScape Web Client" , na pág. 43 . O controlo é descrito no manual <i>OpenScape Web Assistant</i> .
Extensão de conferências para o <i>Microsoft Outlook</i> e o <i>Lotus Notes</i>	Ver Parágrafo 4.1, "A extensão de conferências" , na pág. 45 . A utilização encontra-se descrita nos manuais <i>Extensões do Microsoft Outlook</i> ou <i>Extensões do Lotus Notes</i> .
<i>Formulários Outlook</i> na conexão para um servidor SMTP	Ver Parágrafo 2.2, "Microsoft Outlook num servidor SMTP" , na pág. 19 . A utilização encontra-se descrita no manual <i>Extensões do Microsoft Outlook</i> .
<i>Extensões do Lotus Notes</i>	Ver Parágrafo 2.3, "Lotus Notes" , na pág. 20 . A utilização encontra-se descrita no manual <i>Extensões do Lotus Notes</i> .
<i>Communications</i>	Ver Parágrafo 2.4, "Communications" , na pág. 20 . O controlo é descrito no manual <i>Communications</i> .
<i>Web Assistant</i>	Ver Parágrafo 2.5, "Web Assistant" , na pág. 21 . O controlo é descrito no manual <i>Web Assistant</i> .

Cliente OpenScape Xpressions	Referência de manual
<i>IP Phone Assistant</i>	Ver Parágrafo 2.6 , "OpenScape Xpressions IP Phone Assistant", na pág. 21 . O controlo é descrito no manual <i>IP Phone Assistant</i> .
<i>Ergo</i>	Ver Parágrafo 7.1 , "Ergo", na pág. 65 . O controlo é descrito no manual <i>Ergo</i> .
<i>Evo</i>	Ver Parágrafo 7.2 , "Evo", na pág. 66 . O controlo é descrito no manual <i>EVO</i> .
<i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i>	Ver Parágrafo 7.3 , "OpenScape Xpressions PhoneMail", na pág. 69 . O controlo é descrito no manual <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> .
<i>OpenScape Xpressions VMS</i>	Ver Parágrafo 7.4 , "OpenScape Xpressions VMS", na pág. 71 . O controlo é descrito no manual <i>OpenScape Xpressions VMS</i> .
<i>Netscape Communicator</i>	Ver Parágrafo 2.7 , "Netscape Communicator", na pág. 22 .
<i>Microsoft Outlook Express</i>	Ver Parágrafo 2.8 , "Microsoft Outlook Express", na pág. 26 .
<i>Microsoft Outlook</i>	Ver Parágrafo 2.9 , "Microsoft Outlook em serviço de correio da Internet", na pág. 32 .
<i>CyViewer</i>	Ver Capítulo 8 , "CyViewer".
<i>Conversation Recorder (Gravador de chamadas)</i>	Ver Capítulo 9 , "Conversation Recorder (Gravador de chamadas)".
<i>Guia do chamador</i>	Ver Capítulo 10 , "Guia do chamador".
<i>Driver de impressora de fax de MAPI</i>	Ver Capítulo 11 , "Driver de impressora de fax de MAPI".
<i>Service Provider</i>	Ver Capítulo 12 , "Service Provider (MSP)".
<i>TAPI Service Provider</i>	Ver Capítulo 13 , "Operador de TAPI MSP (MSPTSP)".
<i>Application Builder</i>	Ver Capítulo 14 , "Application Builder". O controlo é descrito no manual <i>Application Builder</i> .

1.4 Configurações no seu telefone/na sua central privada

Para a perfeita utilização da sua caixa de correio, deve configurar de preferência o desvio ou transferência automática de chamadas para os serviços de mensagem de voz e fax do seu número de telefone para a sua caixa de correio OpenScape Xpressions. Para configurar essas funções, favor consultar o manual de instruções do seu telefone ou do sistema. O administrador do sistema informa o número que deve ser configurado como destino para o desvio.

1.5 Dados específicos do utilizador

Aqui é apresentada uma vista geral de todos os dados importantes específicos da extensão ou do sistema. Se anotar aqui todos os dados relevantes, terá sempre à mão uma vista geral de todas as configurações necessárias. O administrador do sistema informa sobre todos os valores.

1.5.1 Dados do sistema

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

Número para o desvio de chamada,
serviço de fax

1.5.2 Dados para o acesso telefónico por Ergo

Marcar a própria caixa de correio
= Número de acesso ao serviço para o
modo de controlo (Direct access)

Marcar a caixa de correio externa
= Números de acesso ao serviço para
o modo de atendedor automático
(Guest Access) apenas com gravação
de uma mensagem.

Marcar a caixa de correio externa
= Número de acesso ao serviço para o
modo de atendedor automático
(Guest Access) apenas com o assis-
tente de mensagens.

Número de acesso ao serviço para o
modo expresso

1.5.3 Dados para o acesso telefónico por Evo

Marcar a própria caixa de correio
= Número de acesso ao serviço para o
modo de controlo (Direct access)

Marcar a caixa de correio externa
= Números de acesso ao serviço para
o modo de atendedor automático
(Guest Access) apenas com gravação
de uma mensagem.

Marcar a caixa de correio externa
= Número de acesso ao serviço para o
modo de atendedor automático
(Guest Access) apenas com o assis-
tente de mensagens.

1.5.4 Dados para o acesso ao telefone por PhoneMail

Marcar a própria caixa de correio
= Número de acesso ao serviço Direct
Access

Marcar a caixa de correio externa
= Número de acesso ao serviço Guest
Access

Número de acesso ao serviço
Callback Access

Número de acesso ao serviço
Universal Access

1.5.5 Dados para o acesso telefónico por VMS

Marcar a própria caixa de correio
= Número de acesso ao serviço Direct
Access

Marcar a caixa de correio externa
= Número de acesso ao serviço Guest
Access

Número de acesso ao serviço
Callback Access

Número de acesso ao serviço
Universal Access

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

1.5.6 Dados para o acesso ao PC

Nome do utilizador da extensão XPR	<input type="text"/>
Endereço de correio electrónico para a caixa de correio XPR	<input type="text"/>
Nome do servidor XPR	<input type="text"/>
Endereço IP do servidor XPR	<input type="text"/>
Endereço do domínio do servidor XPR	<input type="text"/>
Nome do servidor para o correio de entrada (pode ser idêntico ao endereço do domínio)	<input type="text"/>
Nome do servidor para caixa de saída (pode ser idêntico à caixa de entrada)	<input type="text"/>
URL do <i>Web Assistant</i>	<input type="text"/>
URL do livro de endereços XPR para a importação para o cliente de correio	<input type="text"/>

Além disto é necessária a sua senha para o acesso ao PC. Na ocasião do primeiro registo obtém a senha do administrador do sistema. Depois do primeiro registo deve alterá-la de imediato para que somente você entrar no sistema. Devem ser respeitadas as regras para senhas, na altura submetidas pela administração do sistema.

IMPORTANTE: No seu próprio interesse nunca deve tomar nota da sua senha.

2 Processamento da caixa de correio no PC e serviço de correio electrónico

Este capítulo descreve o acesso do PC à sua caixa de correio OpenScape Xpressions. Aqui, o OpenScape Xpressions oferece um acesso comum às suas mensagens de voz, de fax e de correio electrónico.

Em geral, podem ser utilizados todos os clientes de correio electrónico que suportem o acesso IMAP. Embora o OpenScape Xpressions suporte também o acesso POP3, este não é recomendável porque não oferece sincronização de caixa de correio quando ligado ao Lotus Domino ou ao servidor Microsoft Exchange. O acesso do PC é descrito com base nos seguintes clientes de correio electrónico:

- *Netscape Messenger* (ver [Parágrafo 2.7, "Netscape Communicator"](#), na pág. 22)
- *Microsoft Outlook Express* (ver [Parágrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express"](#), na pág. 26)
- *Microsoft Outlook* em serviço de correio da Internet (ver [Parágrafo 2.9, "Microsoft Outlook em serviço de correio da Internet"](#), na pág. 32)

Além disso, é também possível a edição da caixa de correio do OpenScape Xpressions através das seguintes aplicações de cliente:

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

NOTA: O administrador do seu sistema informa-lhe os dados de utilizador pessoais do OpenScape Xpressions, que necessita para o processamento da sua caixa de correio no PC.

2.1 Microsoft Outlook em serviço do Exchange

Para o *Microsoft Outlook* em serviço do Exchange é possível instalar extensões do *OpenScape Xpressions Outlook*. São disponíveis os seguintes Extensões do *Microsoft Outlook*:

- Os formulários de símbolos

Em vez do símbolo-padrão para os formulários de símbolos projectados em servidor Exchange (envelope) são indicados símbolos especiais para os tipos individuais de mensagens (mensagem de fax, correio de voz etc.) nos jornais de mensagens de Outlook.

- Os formulários de mensagens

Através dos formulários de mensagens, mensagens de fax e correio de voz recebidas podem ser vistas, resp. ouvidas e depois ser processadas. Demais formulários servem o envio de mensagens de fax, de correio de voz, e de SMS, tal como o fax on demand. Nomeadamente pode utilizar os seguintes característicos através dos formulários de mensagens:

- Reprodução de mensagens de voz no telefone
- Envio de correio de voz através do sistema de som do PC
- Visualização e edição de mensagens de fax
- Enviar correio de voz para interlocutores à discrição
- Enviar correio de voz através de um registo de contacto
- Responder mensagens à discrição com comentário de voz
- Enviar correio de voz através do livro de endereços do Exchange
- Responder/reencaminhar mensagens com comentário de voz
- Enviar SMS para um interlocutor à discrição
- Enviar um SMS para um contacto
- Enviar SMS ao remetente de uma mensagem
- Enviar SMS para um telefone móvel a partir do livro de endereços do Exchange
- Pedido de fax
- Enviar mensagem de fax para um interlocutor à discrição
- Enviar mensagem de fax para um contacto
- Enviar mensagem de fax ao remetente de uma mensagem
- Enviar mensagem de fax a partir do livro de endereços do Exchange

- Enviar mensagem de fax a partir das aplicações do Microsoft Office
- Enviar mensagem de fax a partir do Explorer
- Responder/reencaminhar uma mensagem de fax com observação
- Chamada do Web Assistant
- A extensão de conferências, que lhe oferece as seguintes opções através da função **Pedido de reunião** do Outlook:
 - Planeamento e iniciação de conferências telefónicas
 - Planeamento e iniciação de conferências Web
 - Planeamento e iniciação de teleconferências e conferências Web combinadas
- OpenScape Xpressions optiClient 130

O cliente CTI poderá alcançar-se directamente a partir do Outlook e coloca à disposição as funcionalidades seguintes:

 - telefonar, conferência, desviar etc.
 - Registar chamadas
 - Chamar através dos registos do Outlook
 - Chamar através de registo de contacto
 - Identificar o chamador
 - Planeamento de chamadas

Para mais informações acerca da utilização das ampliações do Outlook, consultar o manual do utilizador *Extensões do Microsoft Outlook*. Para informações sobre OpenScape Xpressions optiClient 130 ver [Parágrafo 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130"](#), na pág. 41.

2.2 Microsoft Outlook num servidor SMTP

Para este modo de funcionamento, também estão disponíveis os formulários de mensagens, a extensão de conferências e o OpenScape Xpressions optiClient 130.

2.3 Lotus Notes

Para o *Lotus Notes* é também possível instalar as ampliações OpenScape Xpressions. As ampliações de correio do *Lotus Notes* são disponibilizadas com o cliente de correio electrónico do *Lotus Notes*. Ao abrir o cliente de correio electrónico, pode seleccionar a ampliação de correio desejada:

- Fax (ampliação de correio para enviar mensagens de fax)
- Fax on Demand (ampliação de correio para efectuar o pedido de mensagens de fax)
- SMS (ampliação de correio para enviar mensagens de SMS)
- Voz (ampliação de correio para enviar correio de voz)
- Anotação de correio de voz (ampliação de correio para responder/reencaminhar uma mensagem com um comentário de voz)

Para mais informações acerca da utilização das ampliações do *Lotus Notes*, consultar o manual do utilizador *Extensões do Lotus Notes*.

2.4 Communications

Communications é o programa central de comunicação e administração do servidor OpenScape Xpressions. Todas as acções de comunicação que o utilizador deseja iniciar podem ser executadas e supervisionadas através do *Communications*.

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

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

Encontra a descrição relativa a *Communications* no manual de utilização *Communications*.

2.5 Web Assistant

O *Web Assistant* é uma aplicação confortável baseada no browser que pode ser utilizada tanto para a utilização como para a administração e configuração do sistema OpenScape Xpressions.

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

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

Ao administrador do sistema OpenScape Xpressions, com a aplicação do *Web Assistant*, são conferidas abrangentes possibilidades de administração e configuração do sistema.

Encontra a descrição do *Web Assistant* no manual de utilização do *Web Assistant*.

2.6 OpenScape Xpressions IP Phone Assistant

O *IP Phone Assistant* é uma aplicação de cliente baseada na web que pode ser utilizada por meio de um telefone. Com o *IP Phone Assistant* poderá consultar e ouvir mensagens de texto, mensagens de correio de voz e anúncios, gravar novos anúncios e enviar mensagens de SMS. Para poder utilizar o *IppAssistant* e suas funcionalidades, é necessário ter o **módulo de aplicação optiPoint** ou um **OpenStage 60** ou **80** como equipamento de saída. O controlo é descrito no manual *IP Phone Assistant*.

2.7 Netscape Communicator

As descrições neste capítulo são baseadas no *Netscape Communicator* versão 7.1.

2.7.1 Requisitos do sistema

- *Netscape Communicator* versão 7.1
- Para poder processar mensagens de voz no PC, este deve estar equipado com placa de som, microfone, altifalante/auscultador e com o respectivo software de reprodução.
- Para que possa ver as mensagens de fax, deve estar instalado no seu PC o software de gráfico correspondente. É possível configurar um formato de gráfico específico do utilizador, o qual seja suportado pelo seu software de gráfico.

2.7.2 Pormenores no serviço IMAP no Netscape

- Não podem ser criados directórios no *servidor IMAP*. Por isso, no Cliente Netscape em **Quando quero apagar uma mensagem**: não pode ser activada a opção **Mover para pasta Caixote de lixo**, pois neste caso a pasta **Caixote de lixo** seria criado no servidor. Assim deve aqui seleccionar a opção **Marcar como apagada**. Esta opção encontra no menu de atalho **Definições** abrindo a conta de correio e por clique duplo entrar no diálogo **Programações do servidor**.
- Para apagar a mensagem definitivamente, deve em Netscape executar o tópico de menu **Ficheiro > Comprimir pasta**.
- Caso quiser guardar mensagens da caixa de entrada, deve utilizar para tal somente directorias locais. Para tal pode utilizar o comando **Guardar como**.

2.7.3 Configurar uma conta no Netscape

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

1. Iniciar o *Netscape Navigator*. No menu **Ficheiro > Novo** seleccionar o tópico de menu **Mensagem**.
Uma vez que ainda não existe nenhuma conta de correio, abre-se uma janela para a instalação de uma conta de correio.
2. Aí, seleccionar a opção **Conta de correio electrónico** e a seguir premir **Avançar**.
3. No diálogo **Identidade** introduzir os respectivos dados nos campos **O seu nome** e **Endereço de correio electrónico**. Confirmar as suas introduções com **Seguinte**.
4. Na janela **Informações do Servidor** deve primeiro seleccionar o tipo do servidor para correio electrónico de entrada (IMAP). Nos campos de servidores de entrada e de saída deve registar o nome do servidor OpenScape Xpressions para mensagens de correio electrónico de entrada e de saída. Em caso de dúvidas, consultar o administrador do sistema. Premir **Seguinte**, para continuar a instalação da conta de Correio electrónico.
5. No diálogo seguinte preencher em **Nome de utilizador** o seu nome de utilizador OpenScape Xpressions e subsequentemente premir em **Seguinte**.
6. Na janela **Nome da conta**, introduzir um nome significativo para a conta de correio electrónico criada. Depois, premir em **Seguinte**. Na janela seguinte são indicados mais uma vez, para verificação, os dados introduzidos para a instalação da sua conta de correio.
7. Quando todos os dados são introduzidos correctamente, confirmar com **Concluir**.

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

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

2.7.4 Receber mensagens com o Netscape

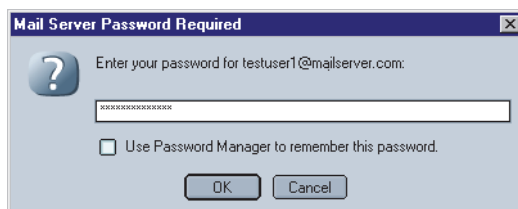
Para receber mensagens para a conta de correio electrónico configurada, iniciar o Netscape Messenger. Para isso existem várias possibilidades:

- Através de **Início > programas > Netscape 7.1 > E-mail & fora de discussão**

ou, quando o *Netscape Navigator* já foi iniciada

- através de **janela > E-mail & fora de discussão**
- Alternativamente através do símbolo de envelope com o atalho **E-Mail** no Netscape Navigator.

Logo abre a janela para a introdução da senha. Agora pode introduzir a sua palavra-passe OpenScape Xpressions.



Após ter introduzido a senha correcta, a caixa de entrada será aberta e as suas mensagens serão indicadas.

Todas as mensagens recebidas são de correio electrónico. Receberá mensagens de voz e de fax como dados adicionais em forma de anexo (attachments) do correio electrónico.

Correio de voz recebido será anexado a um correio electrónico como ficheiro de áudio. Se registou no Netscape a ligação correspondente para este tipo de ficheiro (WAV), com um clique no ficheiro de áudio o player configurado será iniciado, e poderá ouvir o seu correio de voz.

Uma mensagem de fax recebida é anexada a um correio electrónico como ficheiro gráfico. Se possuir um software de gráfico vinculado no Netscape ao tipo de ficheiro do anexo, o programa correspondente será aberto ao premir o anexo com o ficheiro. O ficheiro gráfico indica o fax. Se o formato de gráfico JPG estiver configurado, o Netscape Messenger indica o fax também directamente na janela de mensagens.

2.7.5 Enviar mensagens com o Netscape

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

2.7.5.1 Mensagens para listas de distribuição do OpenScape Xpressions

Pode registar as listas de distribuição pessoais definidas através do *Web Assistant* e as listas de distribuição públicas oferecidas pelo administrador do sistema como endereço de destinatário. Para o endereçamento correcto para listas de distribuição do OpenScape Xpressions, consultar o manual do *Web Assistant*.

2.7.5.2 Mensagem de fax

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

2.7.5.3 Mensagem curta para telefone móvel

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

2.8 Microsoft Outlook Express

As descrições neste capítulo são baseadas no *Microsoft Outlook Express versão 6*

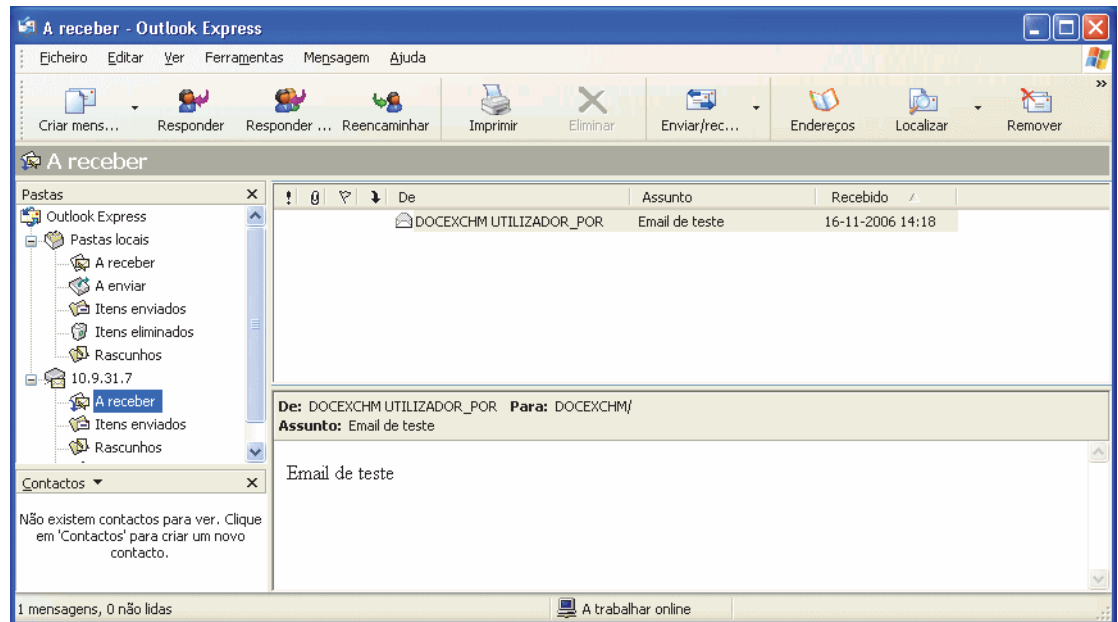
2.8.1 Requisitos do sistema

- *Microsoft Outlook Express Versão 6*
- Para poder processar mensagens de voz no PC, este deve estar equipado com placa de som, microfone, altifalante/auscultador e com o respectivo software de reprodução.
- Para que possa ver as mensagens de fax, deve estar instalado no seu PC o software de gráfico correspondente. É possível configurar um formato de gráfico específico do utilizador, o qual seja suportado pelo seu software de gráfico.

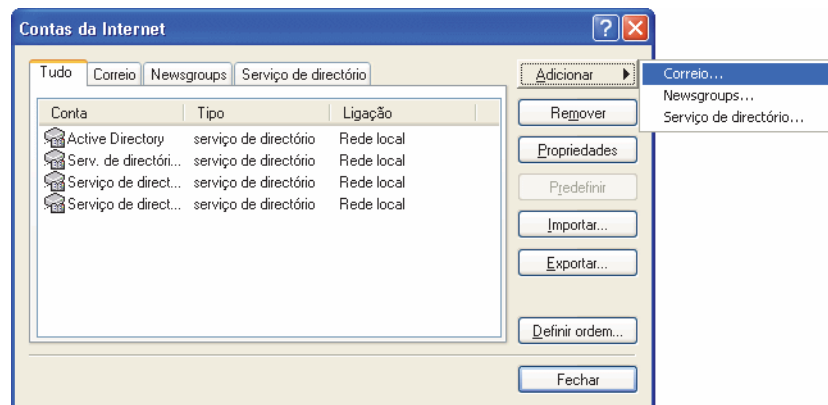
2.8.2 Particularidades na operação IMAP

- No Cliente Outlook Express a função Enviar e Receber não funciona correctamente. Para actualizar a pasta de recepção de correio devem brevemente mudar a directoria. Na ocasião será realizada uma actualização de confiança da pasta de recepção de correio. Não deve utilizar o botão **Enviar/Receber** para actualizar a pasta de recepção de correio.
- Quando mensagens no Cliente IMAP são apagadas, são somente marcadas como apagadas. Para apagar a mensagem definitivamente, deve em Outlook-Express executar o tópico de menu **Editar > Apagar definitivamente mensagens apagadas**.

2.8.3 Configuração de uma conta



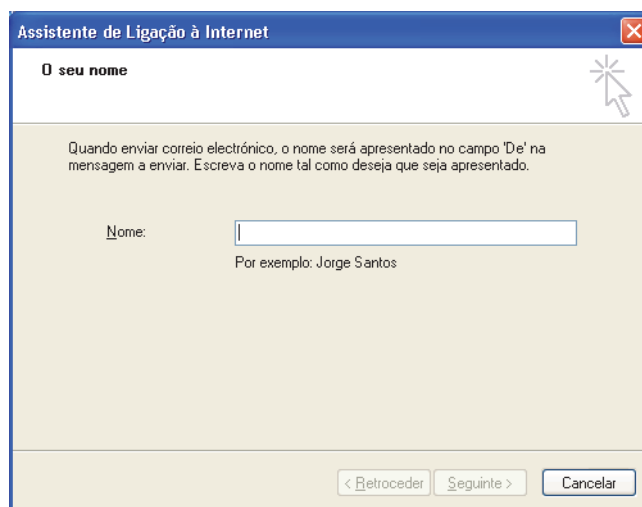
Iniciar o Microsoft Outlook Express e seleccionar da lista de menus **Ferramentas** o submenu **Contas....** Na janela **Contas da Internet**, premir **Adicionar** e seleccionar **Correio....**



O assistente de ligação à Internet será iniciado. No campo **Nome** introduzir o nome que deve ser indicado ao destinatário como remetente do correio electrónico.

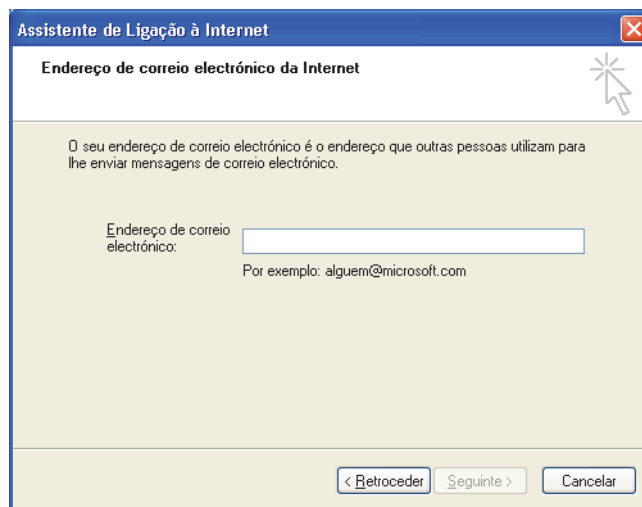
Processamento da caixa de correio no PC e serviço de correio electrónico

Microsoft Outlook Express



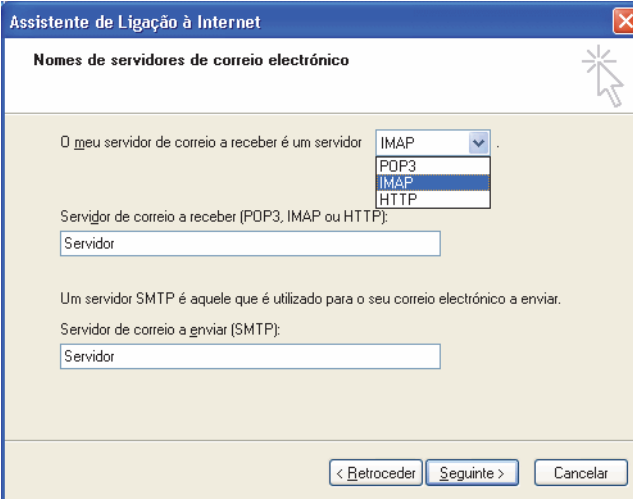
The screenshot shows the 'Assistente de Ligação à Internet' (Internet Connection Wizard) window. The title bar is blue with the text 'Assistente de Ligação à Internet' and a close button. The main area has a light beige background. At the top, it says 'O seu nome' (Your name). Below this, there is a text box for the name. The text 'Quando enviar correio electrónico, o nome será apresentado no campo 'De' na mensagem a enviar. Escreva o nome tal como deseja que seja apresentado.' (When sending email, the name will be displayed in the 'From' field of the message to be sent. Write the name as you want it to be displayed.) is shown. Below the text box, it says 'Nome:' followed by a text box. An example 'Por exemplo: Jorge Santos' (For example: Jorge Santos) is provided. At the bottom, there are three buttons: '< Retroceder' (Back), 'Seguinte >' (Next), and 'Cancelar' (Cancel).

Na janela seguinte, introduzir o seu endereço de correio electrónico do OpenScape Xpressions.



The screenshot shows the 'Assistente de Ligação à Internet' (Internet Connection Wizard) window, step 2. The title bar is blue with the text 'Assistente de Ligação à Internet' and a close button. The main area has a light beige background. At the top, it says 'Endereço de correio electrónico da Internet' (Internet email address). Below this, there is a text box for the email address. The text 'O seu endereço de correio electrónico é o endereço que outras pessoas utilizam para lhe enviar mensagens de correio electrónico.' (Your email address is the address that other people use to send you email messages.) is shown. Below the text box, it says 'Endereço de correio electrónico:' followed by a text box. An example 'Por exemplo: alguem@microsoft.com' (For example: alguem@microsoft.com) is provided. At the bottom, there are three buttons: '< Retroceder' (Back), 'Seguinte >' (Next), and 'Cancelar' (Cancel).

Configurar o servidor de correio de entrada como **IMAP**. Registrar o servidor OpenScape Xpressions como servidor de caixa de entrada e saída.



Assistente de Ligação à Internet

Nomes de servidores de correio electrónico

O meu servidor de correio a receber é um servidor IMAP

Servidor de correio a receber (POP3, IMAP ou HTTP):

Servidor

Um servidor SMTP é aquele que é utilizado para o seu correio electrónico a enviar.

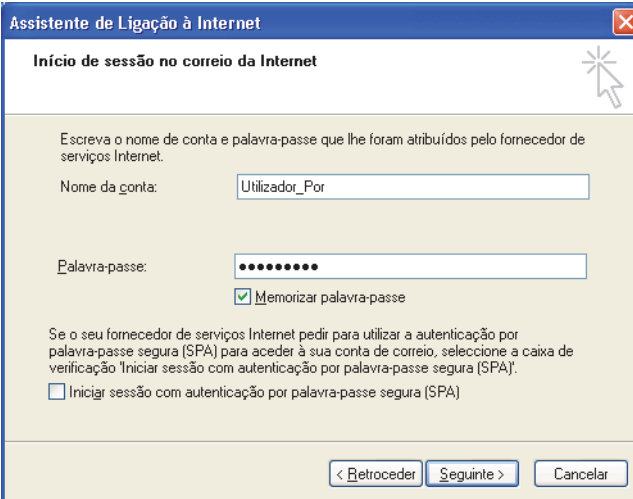
Servidor de correio a enviar (SMTP):

Servidor

< Retroceder Seguinte > Cancelar

Como nome da conta IMAP, introduzir o seu nome de utilizador OpenScape Xpressions. Como palavra-passe, introduzir a sua senha do OpenScape Xpressions.

NOTA: A opção **Iniciar sessão com autenticação por palavra-passe segura (SPA)** não é suportada.



Assistente de Ligação à Internet

Início de sessão no correio da Internet

Escreva o nome de conta e palavra-passe que lhe foram atribuídos pelo fornecedor de serviços Internet.

Nome da conta: Utilizador_Por

Palavra-passe:

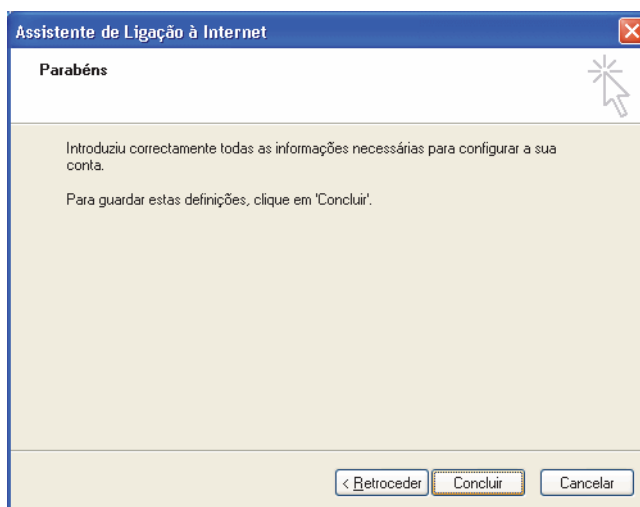
☒ Memorizar palavra-passe

Se o seu fornecedor de serviços Internet pedir para utilizar a autenticação por palavra-passe segura (SPA) para aceder à sua conta de correio, seleccione a caixa de verificação 'Iniciar sessão com autenticação por palavra-passe segura (SPA)'.

☐ Iniciar sessão com autenticação por palavra-passe segura (SPA)

< Retroceder Seguinte > Cancelar

A conta para o acesso à sua caixa de correio OpenScape Xpressions está configurada. Premir **Concluir**.



Após ter configurado a conta, pode utilizar o nome da conta para aceder às directorias **Caixa de entrada**, e **Itens enviados** no Outlook Express.

NOTA: Os nomes das directorias acima mencionadas podem variar segundo o idioma do servidor de correio instalado.

É possível, que outras directorias IMAP sejam indicadas, caso sejam geradas pelo sistema de correio. Por exemplo, uma directoria “Esboços” ou “Draft”. Todavia, essas directorias não são indicadas no nome da conta e, assim, não podem ser acedidas, pois elas são destinadas exclusivamente para a utilização com outros componentes do sistema.

2.8.4 Receber mensagens

Para receber mensagens na conta de correio electrónico configurada, iniciar o Microsoft Outlook Express e mudar para a pasta de correio de entrada da sua conta OpenScape Xpressions.

Todas as mensagens recebidas são de correio electrónico. Receberá mensagens de voz e de fax como dados adicionais em forma de anexo (attachments) do correio electrónico.

Correio de voz recebido será anexado a um correio electrónico como ficheiro de áudio. Se registou uma ligação para este tipo de ficheiro (WAV), basta premir o ficheiro de áudio para iniciar o player configurado e ouvir o seu correio de voz.

Uma mensagem de fax recebida é anexada a um correio electrónico como ficheiro gráfico. Se possuir um software gráfico vinculado ao tipo de ficheiro do anexo, o programa correspondente será aberto ao premir o anexo com o ficheiro. O ficheiro gráfico indica o fax. O Microsoft Outlook Express indica ficheiros JPG também directamente na janela de mensagens.

2.8.5 Enviar mensagens

Todas as mensagens criadas e enviadas com o Microsoft Outlook Express são mensagens normais de correio electrónico. Através de um endereçamento especial, o servidor OpenScape Xpressions pode enviar as suas mensagens a uma lista de distribuição, como fax para um equipamento de fax, ou como mensagem curta para um telefone móvel.

2.8.5.1 Mensagens para listas de distribuição do OpenScape Xpressions

Pode registar as listas de distribuição pessoais definidas através do *Web Assistant* e as listas de distribuição públicas oferecidas pelo administrador do sistema como endereço de destinatário. Para o endereçamento correcto para listas de distribuição do OpenScape Xpressions, consultar o manual do *Web Assistant*.

2.8.5.2 Mensagem de fax

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

2.8.5.3 Mensagem curta para telefone móvel (SMS)

Todas as mensagens enviadas como correio electrónico a um endereço de SMS através do servidor OpenScape Xpressions serão entregues ao destinatário como mensagem curta. Para o endereçamento correcto a endereços de SMS, ver o [Parágrafo 6.2](#), "Enviar mensagens curtas", na [pág. 58](#).

2.9 Microsoft Outlook em serviço de correio da Internet

A utilização do *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* und *Microsoft Outlook 2010* permite usar um serviço de correio da Internet paralelamente à ligação Exchange através de IMAP.

2.9.1 Requisitos do sistema

- *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* ou *Microsoft Outlook 2010*.
- Para poder processar mensagens de voz no PC, este deve estar equipado com placa de som, microfone, altifalante/auscultador e com o respectivo software de reprodução.
- Para que possa ver as mensagens de fax, deve estar instalado no seu PC o software de gráfico correspondente. É possível configurar um formato de gráfico específico do utilizador, o qual seja suportado pelo seu software de gráfico.

2.9.2 Particularidades na operação IMAP

- Quando mensagens no Cliente IMAP são apagadas, são somente marcadas como apagadas. Para apagar a mensagem definitivamente, deve em *Microsoft Outlook* executar o tópico de menu **Editar > Apagar definitivamente mensagens apagadas**.

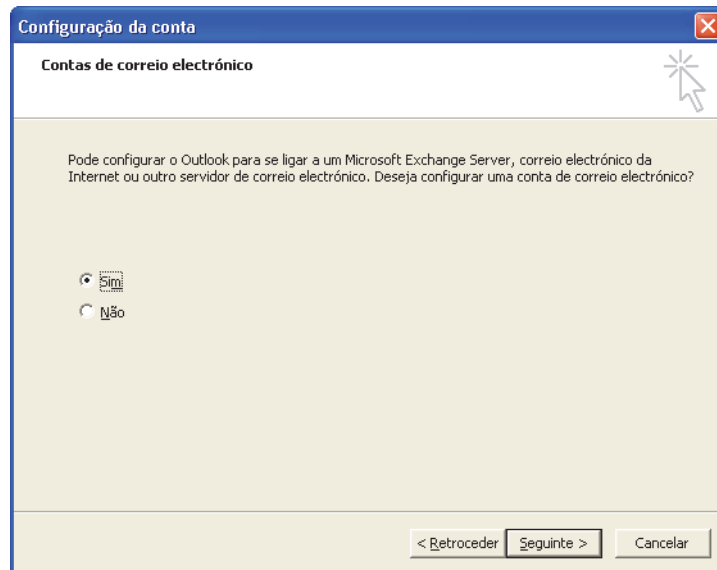
2.9.3 Configuração de uma conta

2.9.3.1 Primeira iniciação do *Microsoft Outlook*

Quando após a instalação o *Microsoft Outlook* é iniciada pela primeira vez, quer dizer, ainda não foi criado nenhum perfil de Outlook, os seguintes passos são necessários para criar um perfil:

1. Prossegue para menu Iniciar **Início > E-mail (Microsoft Office Outlook)**. Será aberto o diálogo inicial para a instalação de Outlook.

2. Premir o botão **Seguinte**. É aberto o diálogo Conta de E-mail.

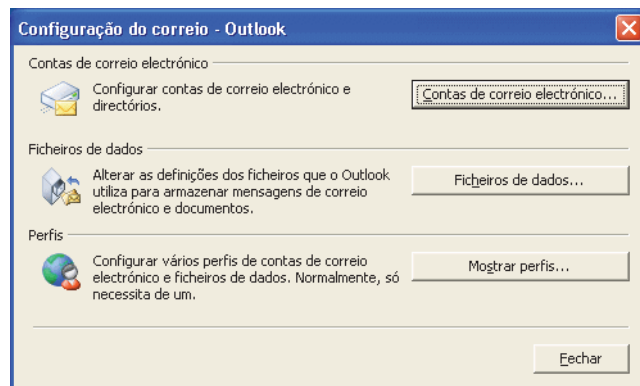


Aqui seleccionar a opção **Sim**, para criar uma conta de correio electrónico. Após de premir **Concluir**, é aberto o diálogo **Tipo de servidor**. A descrição dos passos seguintes encontra-se a partir do passo 6 no capítulo seguinte.

2.9.3.2 Criar um perfil Outlook suplementar para o serviço IMAP

Se já tiver criado um perfil Outlook, por exemplo para o serviço de *Microsoft Outlook no servidor Microsoft Exchange*, pode proceder como a seguir, para configurar mais um perfil para o serviço IMAP:

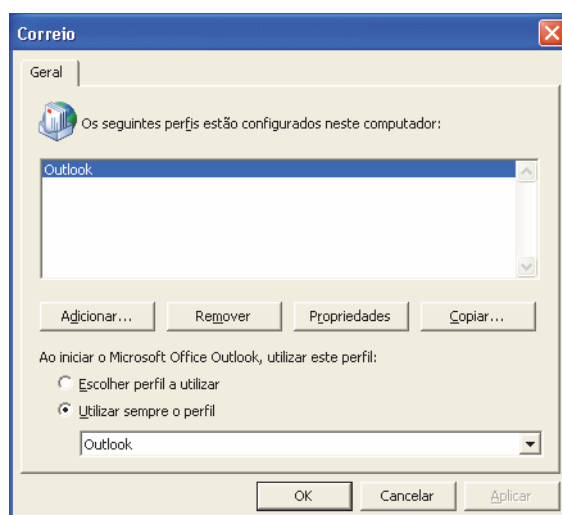
1. Iniciar a edição de perfis de *Microsoft Outlook* através de **Início > Painel de controlo > Correio**. É aberto o diálogo **Configuração de correio - Outlook**.



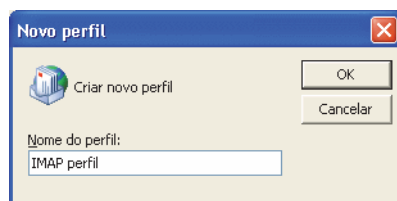
2. Aqui, premir o botão **Mostrar perfis**. É aberto o diálogo **Correio electrónico**.

Processamento da caixa de correio no PC e serviço de correio electrónico

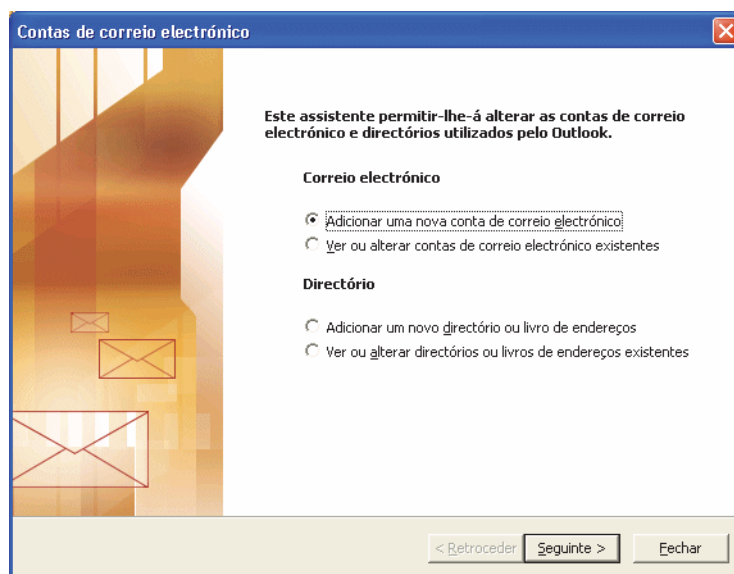
Microsoft Outlook em serviço de correio da Internet



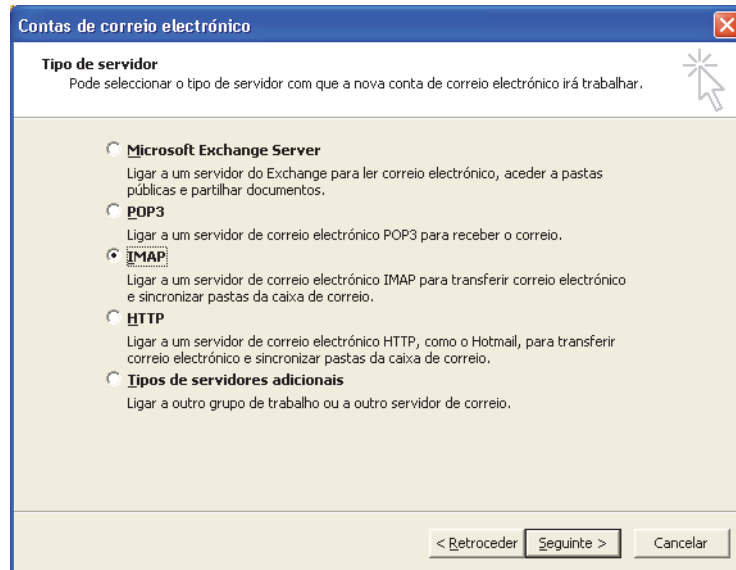
3. Aqui seleccionar a opção **Escolher perfil a utilizar**. Assim, em cada início de *Microsoft Outlook* obtém a possibilidade de escolher o perfil desejado dos existentes. Depois premir **Adicionar**. É aberto o diálogo **Novo perfil** para a Introdução do nome do perfil.



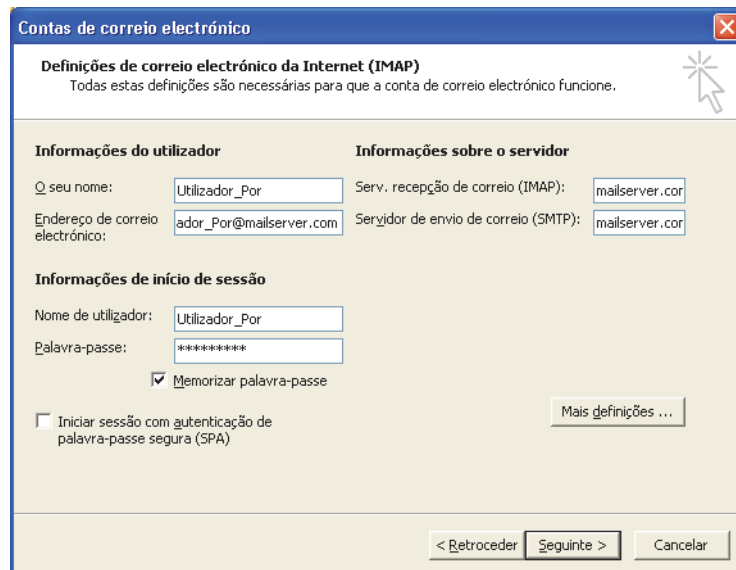
4. Deve atribuir ao seu perfil IMAP um nome expressivo, para que podem detectar rapidamente. Concluir a atribuição de nome com **OK**. Iniciará um assistente que o orienta na configuração e na edição de contas de correio electrónico.



5. No diálogo **Contas de correio electrónico** seleccionar a opção **Adicionar uma nova conta de correio electrónico** e premir **Continuar**. É aberto o diálogo para a definição do tipo de servidor.



6. Neste diálogo vai definir, qual o tipo de servidor quer utilizar para a sua conta de correio electrónico. Aqui seleccionar a opção **IMAP** e premir **Continuar**. Agora chegou no diálogo de configuração para definições de correio electrónico.



7. No campo de inserção para **Informações do utilizador** em **O seu nome** introduzir o seu nome tal como em **Endereço de correio electrónico** o seu endereço de correio electrónico OpenScape Xpressions. Na zona **Informações do servidor** deve introduzir a morada de rede do servidor de entrada de correio(IMAP) e do servidor de saída de correio (SMTP). No nosso caso aqui deve sempre aparecer o endereço IP do servidor

OpenScape Xpressions. Se não o conhecer, por favor pergunta ao seu administrador. Para as **Informações de início de sessão** em **Nome de utilizador** introduzir OpenScape XpressionsNome de registo (igual à identificação do utilizador ou ID de utilizador) e em **Palavra-passe** a sua senha OpenScape Xpressions. Através da opção **Memorizar palavra-passe** pode determinar, se em cada início de *Microsoft Outlook* deve ser realizada uma identificação de utilizador através da senha, ou não. Se a opção está activada, ou seja, a senha guardada, o arranque do Outlook realiza-se sem pedido de senha. Após de concluir todas as definições, fechar o diálogo com **Seguinte**.

8. Num diálogo final será lhe confirmado, que todas as definições necessárias foram realizadas. Premir **Concluir** para instalar o perfil.

Assim está terminada a instalação do perfil para o serviço IMAP.

2.9.4 Receber mensagens

Para receber mensagens na conta de correio electrónico configurada, iniciar o *Microsoft Outlook* e mudar para a pasta de correio de entrada da sua conta *OpenScape Xpressions*.

Todas as mensagens recebidas são de correio electrónico. Receberá mensagens de voz e de fax como dados adicionais em forma de anexo (attachments) do correio electrónico.

Correio de voz recebido será anexado a um correio electrónico como ficheiro de áudio. Se registou uma ligação para este tipo de ficheiro (WAV), basta premir o ficheiro de áudio para iniciar o player configurado e ouvir o seu correio de voz.

Uma mensagem de fax recebida é anexada a um correio electrónico como ficheiro gráfico. Se possuir um software gráfico vinculado ao tipo de ficheiro do anexo, o programa correspondente será aberto ao premir o anexo com o ficheiro.

2.9.5 Enviar mensagens

Todas as mensagens criadas e enviadas com o *Microsoft Outlook* são mensagens normais de correio electrónico. Através de um endereçamento especial, o servidor OpenScape Xpressions pode enviar as suas mensagens a uma lista de distribuição, como fax para um equipamento de fax, ou como SMS para um telefone móvel.

2.9.5.1 Mensagens para listas de distribuição do OpenScape Xpressions

Pode registar as listas de distribuição pessoais definidas através do *Web Assistant* e as listas de distribuição públicas oferecidas pelo administrador do sistema como endereço de destinatário. Para o endereçamento correcto para listas de distribuição do OpenScape Xpressions, consultar o manual do *Web Assistant*.

2.9.5.2 Mensagem de fax

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

2.9.5.3 Mensagem curta para telefone móvel (SMS)

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

Processamento da caixa de correio no PC e serviço de correio electrónico

Microsoft Outlook em serviço de correio da Internet

3 Clientes CTI para o controlo do telefone

3.1 Versões

No andamento do desenvolvimento do servidor *OpenScape Xpressions* as Extensões do *Microsoft Outlook* e as Extensões do *Lotus Notes* foram fornecidas com o produto em diversas versões e fases de desenvolvimento. Os clientes CTI sempre fizeram parte dessas extensões. As versões seguintes foram colocadas junto aos clientes com distintas versões de *OpenScape Xpressions*:

- Com a versão *HiPath Xpressions 3.0*
Os componentes das *Extensões de Outlook do HiPath Xpressions* (HXOE)
- Com a versão *HiPath Xpressions 4.0*
Os componentes das *Extensões de HiPath Xpressions* (HXE). Estas abrangem:
 - Os formulários Outlook (formulários de ícones e de mensagens)
 - Os formulários de mensagens e o Marcador Simples para o Lotus Notes
 - *SimplyPhone for Outlook Standard* como cliente CTI com as seguintes funções:
 - Efectuar uma chamada através da introdução do número
 - Rechamada para o registo do diário seleccionado
 - Procurar interlocutor
 - *SimplyPhone Advanced* como cliente de CTI com a funcionalidade de CTI e integração completas no *Microsoft Outlook* e no *Lotus Notes*
- Com a versão *HiPath Xpressions 5.0*
As *optiClient Extensions*). Estas abrangem:
 - Os formulários Outlook (formulários de ícones e de mensagens)
 - Os formulários de mensagens e o Marcador Simples para o Lotus Notes
 - *HiPath Xpressions optiClient 130* como cliente CTI autónomo com integração opcional ao *Microsoft Outlook* e ao *Lotus Notes*
- Com a versão *OpenScape Xpressions 6*
As *optiClient Extensions*). Estas abrangem:
 - Os formulários Outlook (formulários de ícones e de mensagens)
 - Os formulários de mensagens e o Marcador Simples para o Lotus Notes

- *OpenScape Xpressions optiClient 130* como cliente CTI autónomo com integração opcional ao *Microsoft Outlook* e ao *Lotus Notes*
 - Extensão de Conferências para o *Microsoft Outlook*
 - Extensão de conferência para o *Lotus Notes*
 - *OpenScape Web Client* como cliente de CTI baseado em navegador.

Caso ainda precisar de informações para componentes mais antigos, encontra estas nos manuais que foram fornecidos com as versões correspondentes. A instalação dos componentes de cliente está descrita no manual *Instalações de cliente*.

3.2 OpenScape Xpressions optiClient 130

NOTA: Observar as restrições de função individuais para as utilizações mencionadas. Encontra mais informações na documentação de administrador do *OpenScape Xpressions optiClient 130*.

O *OpenScape Xpressions optiClient 130* é um cliente de CTI de grande capacidade. Pode utilizar o *OpenScape Xpressions optiClient 130* do seguinte modo:

- como um poderoso cliente de CTI ligado a um servidor XPR. Neste modo de funcionamento, é possível utilizá-lo para controlar o telefone de secretária a partir do computador.
- Ou como softphone ligado a um sistema de comunicações SIP.
- como softphone ligado a um HiPath 3000 ou HiPath 4000.

Em qualquer destas configurações, o utilizador estará em condições de utilizar o seu PC para

- Iniciar conversas telefónicas,
- atender chamadas telefónicas,
- utilizar funções de telefonia mais complexas, como, por exemplo, a comutação de conferências telefónicas.

OpenScape Xpressions optiClient 130 ainda o suporte através

- uma administração confortável de contactos pessoais na lista de contactos,
- o estabelecer descomplicado de ligações telefónicas via a lista da equipa,
- a ligação de livros externos de endereços, p. ex. através de LDAP,
- a integração de funções *OpenScape Xpressions optiClient 130* em clientes *Microsoft Outlook* e / ou *Lotus Notes*.

Se utilizar o *OpenScape Xpressions optiClient 130* associado a um servidor XPR, pode usufruir de outras funcionalidades especiais. Pertencem daí:

- O registo das conversas telefónicas realizadas ou não, independente do *OpenScape Xpressions optiClient 130*.
- A função de presença, que informa sobre a acessibilidade de outros utilizadores.
- O envio e a recepção de mensagens instantâneas.

Cientes CTI para o controlo do telefone

OpenScape Xpressions optiClient 130

- Conferências Web.

Se o *optiClient 130* for utilizado como softphone SIP ligado a um sistema OpenScape Voice, é possível:

- realizar ligações de vídeo e vídeo conferências básicas.
- utilizar as funcionalidades especiais do servidor XPR atrás descritas, se o optiClient 130 estiver ligado em paralelo a um servidor XPR.

A estruturação modular de *OpenScape Xpressions optiClient 130* ainda fornece a possibilidade de adaptar a capacidade e apresentação da aplicação às suas preferências individuais.

O *OpenScape Xpressions optiClient 130* não pode apenas ser utilizado em computadores de utilizadores autónomos. Como cliente de CTI, o programa também pode ser utilizado num ambiente de servidor de terminais.

Para mais informações acerca da utilização do cliente de CTI optiClient 130, consultar o manual de utilização do *optiClient 130*.

3.3 OpenScape Web Client

O *OpenScape Web Client* é um cliente de CTI que possibilita as funções seguintes através da Intranet ou também da Internet.

O *OpenScape Web Client* oferece funções semelhantes às do cliente de ambiente de trabalho optiClient 130.

O *OpenScape Web Client* é uma ferramenta sofisticada para o controlo de comunicações. Com o *OpenScape Web Client*, pode monitorizar e executar sua comunicação de voz de forma abrangente a partir do seu computador no posto de trabalho. Através do *OpenScape Web Client*, os funcionários que exercem actividades baseadas em grande volume de informações podem administrar seu fluxo de comunicação e aceder em tempo real aos recursos da empresa relevantes à segurança.

As principais funcionalidades do *OpenScape Web Client* são:

- **Iniciar e administrar chamadas**
O OpenScape Xpressions disponibiliza diferentes funções para, por exemplo, iniciar as chamadas, entrar numa conferência ou monitorizar o estado operacional dos seus equipamentos de comunicação.
- **Planear e iniciar conferências**
Iniciar conferências dos tipos “Ad hoc” ou “Meet Me”, iniciar e administrar conferências predefinidas ou planear uma futura conferência.
- **Criar e manter listas de contactos**
Administrar os contactos e verificar, se um contacto está disponível para o correio de voz, correio electrónico ou para as mensagens instantâneas.
- **Visualização do diário**
Todas as chamadas de entrada e de saída podem ser indicadas no diário **Registos do diário (Todas as chamadas)**. Aqui são consideradas também as chamadas, que entraram durante a sua ausência, pois as informações dessas chamadas são guardadas de forma centralizada no servidor. Mais além, nas chamadas de entrada, o número de telefone transmitido é comparado com os números contidos na sua lista de contactos, havendo a indicação do nome do chamador, se disponível.

Para mais informações acerca da utilização do *OpenScape Web Client*, consultar o manual do utilizador *OpenScape Web Client*.

Cientes CTI para o controlo do telefone

OpenScape Web Client

4 A extensão de conferências para *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes*

4.1 A extensão de conferências

A extensão de conferências constitui uma forma simples de planejar e monitorizar conferências. Esta função oferece as seguintes opções de conferência:

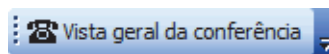
- Planejar e iniciar uma conferência de voz (teleconferência).
- Planejar e iniciar uma conferência via Web.
- Planejar e iniciar uma conferência de voz/via Web combinada.
- Monitorização de uma teleconferência planeada e iniciada através do *OpenScape Web Client*.

4.1.1 Generalidades

A instalação da extensão de conferências disponibiliza as funções de planeamento e iniciação de teleconferências e conferências Web no *Microsoft Outlook* e no *Lotus Notes*.

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

Para saber se a extensão de conferências está instalada no *Microsoft Outlook*, verificar se botão da vista geral da conferência está indicado na barra de ferramentas do *Microsoft Outlook*.



Com este botão, acede de imediato à caixa de diálogo **Conferências** do *OpenScape Web Client*. Esta caixa de diálogo oferece uma vista geral de todas as teleconferências planeadas, podendo adaptá-las, se necessário. Para mais informações acerca da edição de conferências no *OpenScape Web Client*, consultar o manual *OpenScape Web Client*.

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

Para saber se a extensão de conferências está instalada no *Lotus Notes*, verificar se botão da vista geral da conferência está indicado na barra de ferramentas do *Lotus Notes*.



Com este botão, acede de imediato à caixa de diálogo **Conferências** do *OpenScape Web Client*. Esta caixa de diálogo oferece uma vista geral de todas as teleconferências planeadas, podendo adaptá-las, se necessário. Para mais informações acerca da edição de conferências no *OpenScape Web Client*, consultar o manual *OpenScape Web Client*.

4.1.2 Tipos de conferência

Com a extensão de conferências para o *Microsoft Outlook*, é possível configurar os seguintes tipos de conferência:

- **Conferências de voz**
São conferências que se realizam exclusivamente através do telefone.
- **Conferências Web**
São conferências que se realizam exclusivamente através de uma ligação à Internet. Para tal, é utilizada a ferramenta *Conferência Web*. O termo conferência Web designa a utilização comum de programas e documentos durante conferências entre computadores em tempo real. Caso permitido pelo utilizador, uma conferência Web possibilita a apresentação recíproca do ambiente de trabalho dos participantes da mesma. Com isso, todos os participantes da conferência visualizam a mesma imagem no mundo todo, estando a par do assunto em questão. Também é possível partilhar documentos ou todo o ambiente de trabalho para a edição. Com as funções adicionais, é possível discutir e ilustrar as situações directamente. A conversação e o quadro são exemplos dessas funções. Para uma conferência Web, não é relevante o local, onde se encontram os seus participantes. É necessário apenas que estejam disponíveis um PC com acesso à Internet e, eventualmente, um telefone. Assim, assegura-se um elevado grau de flexibilidade e a economia de despesas com viagens longas, hotel, etc. Como todos os dados da sessão são transmitidos codificados (codificação AES de 256 Bit), os dados sensíveis também podem ser transmitidos.
- **Teleconferência e conferência Web combinadas**
Neste caso, uma conferência de voz é realizada simultaneamente com uma conferência Web. Portanto, uma conferência Web com uma ligação de voz.

A utilização das funções de conferência para o *Microsoft Outlook* está descrita detalhadamente no manual *Extensões do Microsoft Outlook*. No anexo deste manual, encontra também instruções para a utilização de uma conferência Web.

A utilização das funções de conferência para o *Lotus Notes* está descrita detalhadamente no manual *Extensões do Lotus Notes*. No anexo deste manual, encontra também instruções para a utilização de uma conferência Web.

5 Serviço de correio de fax

5.1 Vista geral

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

- Pode enviar e receber mensagens de fax através do cliente standard de correio electrónico no seu ambiente de trabalho do PC. Ao ser recebido, o fax é mostrado como ficheiro gráfico (TIF ou JPG) anexado num correio electrónico.
- Pode consultar e reproduzir mensagens de fax no telefone. A saída pode ser através de
 - a) Equipamento de fax standard
 - b) Impressora standard
 - c) Qualquer equipamento de fax

5.1.1 Requisitos para o envio de fax

Pode utilizar o serviço de envio de fax do servidor OpenScape Xpressions de qualquer aplicação de PC que suporte o envio directo de dados para um destinatário de correio electrónico. Neste capítulo, encontra uma descrição de como enviar ficheiros como mensagem de fax do *Explorer do Microsoft Windows* através do Servidor OpenScape Xpressions.

5.1.2 Requisitos para a recepção de fax

Para a recepção de fax com um cliente de correio electrónico, ver o [Capítulo 2, "Processamento da caixa de correio no PC e serviço de correio electrónico"](#).

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

5.1.3 Papel de fax

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

O papel de fax pode conter ainda elementos gráficos (por exemplo, um logótipo de uma empresa, etc.). Também é possível integrar, no papel de fax, caracteres universais para importantes parâmetros de envio (por exemplo, remetente, destinatário, hora do envio, assunto etc.). Ao enviar a mensagem de fax, os parâmetros são activados automaticamente.

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

Esta facilidade só funciona, se o seu endereço de correio electrónico da Internet no cliente de correio corresponder ao endereço SMTP da sua caixa de correio OpenScape Xpressions, e se a conversão de texto para fax for executada no servidor.

5.1.4 Apresentação de fax

Os faxes recebidos são guardados no OpenScape Xpressions num formato de fax interno. Este formato de fax pode ser apresentado também pelo *Communications*. Todavia, para que os faxes recebidos sejam apresentados por um outro cliente de correio, deve seleccionar uma conversão adequada. O administrador do sistema configura uma conversão standard válida para todo o sistema para um formato gráfico na lista. Se o cliente de correio utilizado não puder apresentar esse formato directamente, talvez seja necessário um software de visualização (Viewer) adequado. O administrador do sistema pode instalar um outro formato gráfico especialmente para a sua caixa de correio para o acesso através do IMAP ou POP3. Contudo, é aconselhável tentar aplicar a mesma conversão para todas as caixas de correio, pois, deste modo, evita uma sobrecarga do sistema.

São possíveis conversões nos seguintes formatos gráficos:

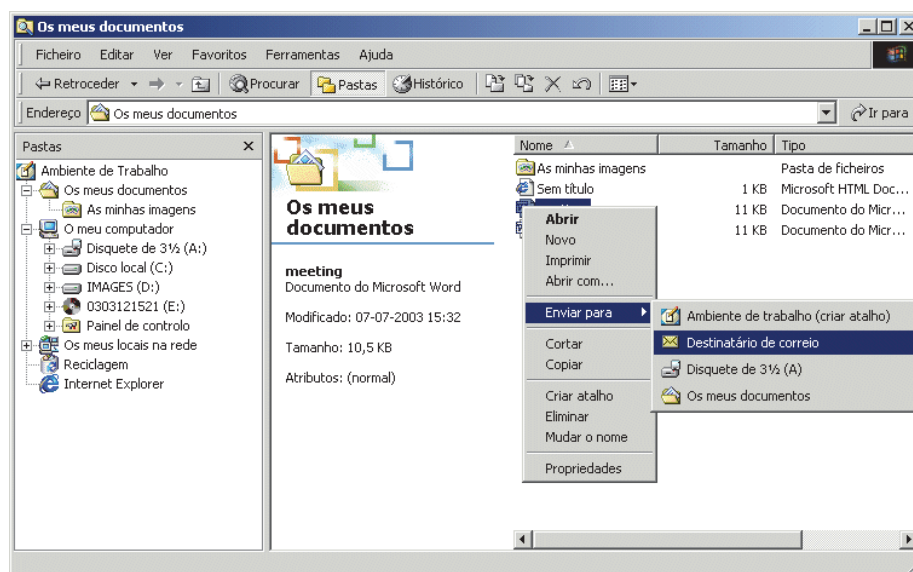
Formato	Descrição
BMP	Bitmap do Windows
BMP_COL	Bitmap do Windows com interpolação trilinear de escala de cinzentos
DCX	Formato PCX com páginas múltiplas (formato de fax standard de Microsoft)
JPG	Formato JPEG com 9 escalas de cinzentos
TIF	Formato de fax TIFF comprimido de uma página
TIF_BMP	Formato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

5.2 Enviar mensagem de fax

Para enviar mensagens de fax, proceder como para o envio de correio electrónico. Como endereço do destinatário deve activar um endereço SMTP, que o servidor OpenScape Xpressions pode interpretar como endereço de fax e, assim, activar adequadamente o envio. Ao criar um pedido de fax, observar que nem todos os formatos de ficheiro podem ser enviados como fax.

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

Iniciar o Explorer e seleccionar um ficheiro que deseja enviar como fax.



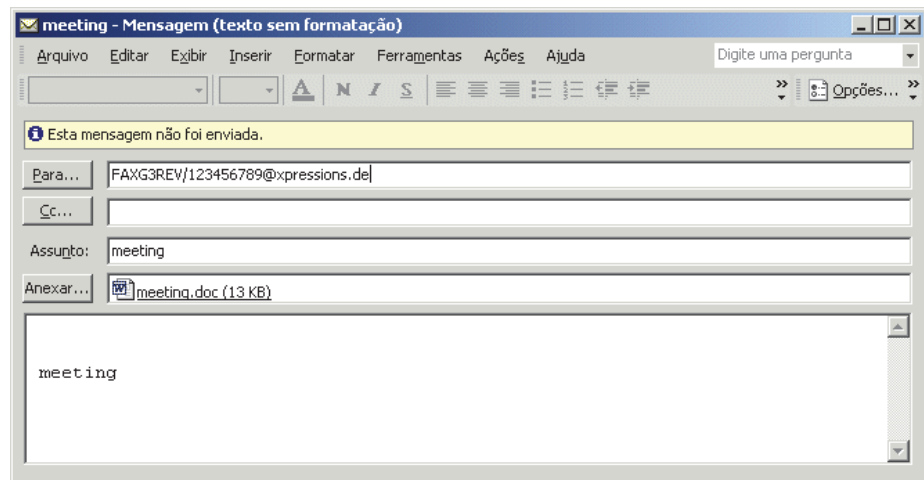
Premir com a tecla direita do rato no ficheiro desejado. O menu de atalho para o ficheiro marcado é aberto. Daí, seleccionar o comando **Enviar para > Destinatário de correio**. Dependendo do link definido, pode ser iniciado um outro programa de correio electrónico. No exemplo, é utilizado o *Microsoft Outlook*. O procedimento é o mesmo em todos os programas de correio electrónico.

Naturalmente, é possível também iniciar o programa de correio electrónico, introduzir o texto e enviá-lo como fax.

É aberta uma janela para a criação de uma nova mensagem. O ficheiro seleccionado é automaticamente inserido como anexo. Agora, deve indicar o destinatário do fax como endereço de correio electrónico:

Serviço de correio de fax

Enviar mensagem de fax



Introduzir no campo de endereços **Para:** o endereço do destinatário de fax.

Ao introduzir o endereço, observar as seguintes regras:

- No início do endereço, introduzir o prefixo **FAXG3 /** .
- Em seguida, introduzir o número da extensão no formato *<número de fax interno>* ou *<número de fax internacional>* no formato *<prefixo do país><prefixo local><número de fax>* sem caracteres especiais como espaço, símbolo de adição ou hífen, e também não na forma como marcaria o número da extensão.
- Depois, introduzir o caractere **@** seguido do endereço do domínio do seu servidor OpenScape Xpressions. O administrador do sistema informa o endereço do domínio.

por ex., **FAXG3/37877@myserver.de** ou **FAXG3/498972237877@myserver.de**

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

Para enviar a mensagem, premir o botão **Enviar** ou seleccionar do menu **Ficheiro** um dos comandos para o envio.

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

5.2.2 Envio de fax com tarifas reduzidas

Em todos os clientes de correio electrónico que permitem configurar a prioridade das tarefas de envio é possível criar comandos de fax diferidos e, assim, economizar tarifas. Entre estes clientes estão, por ex., *Microsoft Outlook*, *Microsoft Outlook Express* ou *Netscape Messenger*. Basta configurar a prioridade do envio como *baixa* ou *muito baixa* e o fax só será enviado durante a noite. As horas exactas de envio são definidas pelo administrador do sistema e estão disponíveis para consulta.

5.2.3 Utilização dos serviços de pedido de fax (Fax on Demand)

Pode utilizar os serviços de pedido de fax com todos os clientes de correio electrónico. Enviar um correio electrónico vazio ao endereço seguinte:

`FAXG3REV / <número do pedido de fax>@<myserver.domain>`

O número do pedido de fax deve ser introduzido no formato internacional. Em seguida, o Servidor OpenScape Xpressions solicita as páginas de fax desejadas e as deposita na sua caixa de correio.

5.2.4 Envio de fax através do *Microsoft Outlook*

Com a instalação do driver de impressora de fax de MAPI, é possível simplesmente enviar mensagens de fax a partir de quaisquer aplicações. Para obter informações detalhadas, consultar [Capítulo 11, "Driver de impressora de fax de MAPI"](#).

Serviço de correio de fax

Enviar mensagem de fax

6 Serviço de mensagens curtas (SMS)

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

6.1 Vista geral

O serviço de mensagens curtas (SMS) possibilita-lhe enviar, com um programa de correio standard, mensagens curtas a um utilizador de rede GSM, ou seja, a um utilizador de telemóvel das redes de telefonia móvel suportadas.

Além disso, é possível implementar configurações específicas de SMS, por ex., a compilação de informações da Internet e o envio como mensagem curta.

6.1.1 Possibilidades de aplicação

Para enviar mensagens de SMS, podem utilizar um qualquer cliente de correio electrónicos que pode enviar correio electrónico através de SMTP. Isto inclui programas como por exemplo *Microsoft Outlook Express* ou o cliente de correio electrónico *Netscape Messenger*, integrado no *Netscape Communicator*. Obviamente pode utilizar SMS também através de *Microsoft Outlook* com *Microsoft Exchange*. Para tal pode proceder como aqui descrito ou, com Exchange Connector instalada, como descrito no manual *Extensões do Microsoft Outlook*.

6.1.2 SMS para Caixas GSM

O serviço de mensagens curtas (SMS) para GSM (Global System for Mobile Communications) possibilita-lhe enviar, com um programa de correio standard, mensagens curtas a um utilizador de rede GSM. Neste modo de transferência, um ou mais caixas GSM, também chamadas adaptador GSM, são ligadas ao servidor OpenScape Xpressions. Estas Caixas GSM são emissoras móveis especiais, que são configuradas para a utilização em aplicações de servidor. Porém, é também possível a aplicação de telefones móveis especiais com cabo de dados correspondente. De facto, em relação à conexão o servidor OpenScape Xpressions comporta-se como um interlocutor móvel normal.

- SMS para GSM enviado através de telemóvel ligado ao servidor com placa correspondente.
- O envio do SMS pode ser configurado de tal modo, que em vez do corpo da mensagem somente será enviada a linha do assunto. Favor consultar o administrador do sistema a este respeito.

- Mensagens de resposta de interlocutores móveis somente têm suporte em ligação com campos de variáveis especialmente definidas em texto SMS. Favor consultar o administrador do sistema a este respeito.
- Uma mensagem de SMS pode conter no máximo 160 caracteres na sua totalidade.

NOTA: Dependendo da configuração do servidor OpenScape Xpressions, podem estar disponíveis menos de 160 caracteres para a mensagem de texto propriamente dito. Isto depende da questão, se o SMS deve ser enviado com informações suplementares de texto. Por exemplo pode o administrador definir, que automaticamente deve ser incluído no SMS o nome do remetente, um prefixo ou um sufixo. Prefixos são Informações de texto que no envio automaticamente são colocadas antes do texto SMS, sufixos são colocados atrás do texto SMS. Favor consultar o administrador do sistema a este respeito.

O administrador do sistema pode configurar o comportamento para as mensagens que contêm mais do que 160 caracteres:

- a) A mensagem não será enviada
 - b) Apenas os primeiros 160 caracteres serão enviados
 - c) Apenas a primeira linha será enviada
 - d) Todas as linhas até à próxima linha vazia serão enviadas
 - e) Combinação de b) e c)
 - f) Combinação de b) e d)
- Por cada estação de transmissão ligada podem ser enviadas até 300 mensagens por hora.
 - Os caracteres diacríticos e especiais dos conjuntos ocidentais são permitidos nas mensagens. Dependendo do centro de serviço seleccionado, é possível que alguns caracteres especiais sejam transmitidos com erro. SMS com Unicode, necessária para os conjuntos de caracteres gregos, cirílicos e outros, não é suportada.
 - Geralmente, os operadores de rede guardam as mensagens de SMS por 48 horas se o utilizador da rede de telefonia móvel não estiver acessível. Dentro de 48 horas o envio será repetido em intervalos determinados.

NOTA: Não há nenhuma garantia de que a mensagem de SMS chegue até ao destinatário. Alguns providers emitem um sinal de confirmação positivo mesmo que o número do destinatário não exista.

6.1.3 SMS através de conexão directa com o provider

O envio de SMS através de uma conexão directa com o provider é o modelo de ligação mais completo, pois geralmente aproveita de todas as possibilidades de enviar e também de receber. Este modo de ligação ainda oferece alta performance, segurança e economia. A ligação entre o servidor OpenScape Xpressions e o provider realiza-se através do protocolo TCP/IP. Uma segurança adicional pode ser obtida com a configuração de um túnel VPN entre o cliente e o provedor.

- SMS através de conexão directa com o provider envia através do protocolo TCP/IP directamente para o provider.
- Uma mensagem de SMS pode conter no máximo 612 caracteres na sua totalidade.

NOTA: Dependendo da configuração do servidor OpenScape Xpressions, podem estar disponíveis menos de 612 caracteres para a mensagem de texto propriamente dito. Isto depende da questão, se o SMS deve ser enviado com informações suplementares de texto. Por exemplo pode o administrador definir, que automaticamente deve ser incluído no SMS o nome do remetente, um prefixo ou um sufixo. Prefixos são Informações de texto que no envio automaticamente são colocadas antes do texto SMS, sufixos são colocados atrás do texto SMS. Favor consultar o administrador do sistema a este respeito.

O administrador do sistema pode configurar o comportamento para as mensagens que contêm mais do que 160 ou 612 caracteres. Para tal pode ser definido um de oito modos de serviço distintos:

- a) A mensagem não será enviada
- b) Um SMS com até 612 caracteres será dividido em até quatro SMS. Quando o SMS contem mais do que 612 caracteres, este não será enviado.
- c) Um SMS com até 612 caracteres será dividido em até quatro SMS e enviado em conjunto. Quando o SMS contem mais do que 612 caracteres, este não será enviado. A partir destas mensagens parciais um telemóvel moderno pode outra vez mostrar uma só mensagem individual.
- d) Será enviado um ó SMS grande com até 612 caracteres. Esta função tem de ser suportada pelo provider. Quando o SMS contem mais do que 612 caracteres, este não será enviado.
- e) São enviadas somente os primeiros 160 caracteres do SMS. Os demais caracteres são eliminados (modo de compatibilidade). Este é activado, por exemplo, quando os dois tipos de envio SMS estão disponíveis.

Serviço de mensagens curtas (SMS)

Vista geral

- f) Os primeiros 612 caracteres do SMS são divididos em até quatro SMS. Demais caracteres são eliminadas.
- g) Os primeiros 612 caracteres do SMS são divididos em até quatro SMS e enviados em conjunto. Demais caracteres são eliminadas. A partir destas mensagens parciais um telemóvel moderno pode outra vez mostrar uma só mensagem individual.
- h) Os primeiros 612 caracteres do SMS são enviados num só SMS grande. Esta função tem de ser suportada pelo provider. Demais caracteres são eliminadas.
- Para cada estação de transmissão ligada podem ser enviadas até 30000 mensagens por hora.
- Os caracteres diacríticos e especiais dos conjuntos ocidentais são permitidos nas mensagens. Dependendo do centro de serviço seleccionado, é possível que alguns caracteres especiais sejam transmitidos com erro. SMS com Unicode, necessária para os conjuntos de caracteres gregos, cirílicos e outros, não é suportada.
- Geralmente, os operadores de rede guardam as mensagens de SMS por 48 horas se o utilizador da rede de telefonia móvel não estiver acessível. Dentro de 48 horas o envio será repetido em intervalos determinados.
- Para notificações de entrega o seu administrador de sistema pode definir as seguintes definições:

Definição	Observação
Nenhuma	Não requerer do provider notificações de entrega de mensagens enviadas.
Standard	Deixa à discrição do provider, quais os tipos de notificações de entrega para mensagens enviadas este fornece.
Especial	O administrador pode ter determinado, de remeter informações para as seguintes condições de entrega: Notificação de entrega: O provider remeta notificações, caso o SMS foi enviado com êxito. Notificação de falhas: O provider remeta notificações, caso o envio do SMS falhou. Notificação retida: O provider remeta notificações, caso o SMS ficou retido, por exemplo porque o destinatário na altura estava inacessível. Então, o processo de envio será repetido num intervalo determinada.

6.1.4 Característicos da Caixa GSM e conexão directa com o provider

Na seguinte tabela encontra os característicos das duas conexões SMS, Caixa GSM e conexão directa com o provider (SMS IP). Conforme a variante instalada isto deve ser respeitado para o envio do SMS individual.

Enviar SMS

Característico	Comentário	Caixa GSM	SMS IP
Enviar		✓	✓
SMS demasiado longo	até 612 caracteres	✗	✓
Caracteres especiais	em função do telefone móvel destinatário e do provider	✓	✓
Símbolo Euro	em função do telefone móvel destinatário e do provider	✗	✓
Performance	em função do provider	300 SMS por hora	30000 SMS por hora
Seguimento estendido	As notificações suplementares: enviado, guardado, não enviado	✗	✓
Reconhecimento adaptável do remetente	quando suportado, então em função do provider e contrato	✗	✓

SMS Recebidos

Característico	Comentário	Caixa GSM	SMS IP
Receber		✓	✓
SMS demasiado longo	até 612 caracteres	✗	✓
Caracteres especiais	em função do telefone móvel remetente e do provider	✓	✓
Símbolo Euro	em função do telefone móvel remetente e do provider	✗	✓
Endereço através do número de telefone		✗	✓
Endereço através de atalho no texto de mensagem		✓	✓
Recepção através de número de telefone fixo		✓	✓

Serviço de mensagens curtas (SMS)

Enviar mensagens curtas

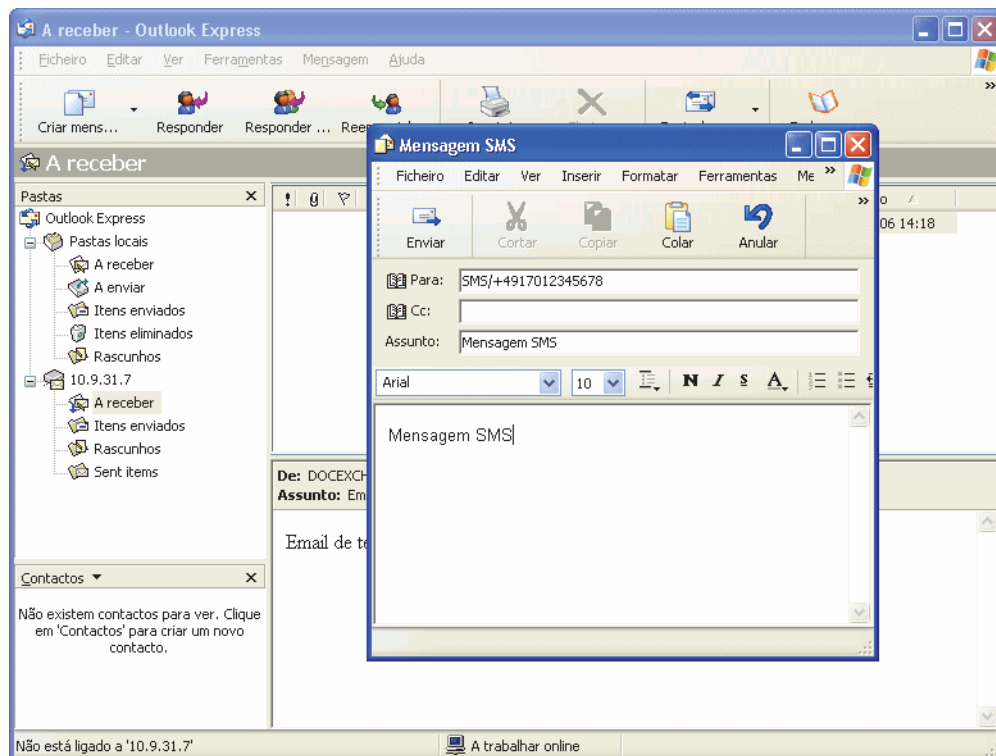
Característico	Comentário	Caixa GSM	SMS IP
Recepção através de número abreviado		✗	✓
Recepção como VSMSC		✗	✓

6.2 Enviar mensagens curtas

SMS podem ser enviados através de cada cliente. O modo de ligação, caixa GSM ou conexão directa com o provider, é irrelevante para o endereço da mensagem de SMS - este é sempre igual, de modo que os utilizadores nestes variantes de ligação não repara diferença no envio de mensagem de SMS. Somente a classe de empenho é ligeiramente limitada na transferência SMS por caixa GSM. Para informações detalhadas sobre as diversas características de empenho, consultar o [Parágrafo 6.1.4, "Característicos da Caixa GSM e conexão directa com o provider", na pág. 57](#).

No próximo capítulo é descrito como enviar mensagens de SMS a utilizadores de telemóvel das redes suportadas com o seu software de correio Outlook Express. Se utilizar um outro cliente de correio electrónico, deve proceder de forma semelhante.

Para enviar mensagens de SMS a utilizadores de telemóvel das redes suportadas com um software de correio electrónico da Internet, este software deve suportar os protocolos habituais de correio electrónico SMTP (para correios electrónicos de saída).



Para utilizar o *Outlook Express* para enviar uma mensagem de SMS , proceder da seguinte forma:

1. Iniciar o *Outlook Express*
2. Seleccionar o comando para a criação de uma nova mensagem.
 - a) através de **Ficheiro > Novo > Mensagem de correio electrónico**
 - b) Pela activação do botão **Nova mensagem de correio electrónico**
 É aberto o diálogo **Nova mensagem**.
3. Introduzir no campo de endereços **Para:** o endereço do destinatário.
Ao introduzir o endereço, observar as seguintes regras:
 - No início do endereço, introduzir o prefixo *SMS/*
 - Atrás, introduzir o número de telefone do interlocutor c/ telefone móvel no formato completo de GSM. (O caractere + pode ser omitido).
 - Em seguida, introduzir o caractere *@*, seguido do endereço do domínio do seu servidor OpenScale Xpressions.
4. No envio através de caixa GSM:
Quando o seu sistema é configurado de modo que somente o texto do campo de texto será transferido: Na linha de assunto pode introduzir um título para a mensagem para o seu próprio arquivo. Textos no campo Assunto não serão

Serviço de mensagens curtas (SMS)

Enviar mensagens curtas

transmitidos no envio. Introduzir a mensagem curta no campo de texto. A mensagem pode conter no máximo 160 caracteres. Os tremas e os caracteres especiais são permitidos. Todavia, não devem ser efectuadas formatações (tipo de letra, tamanho, cor, etc.), pois estas perdem-se durante o envio da mensagem. Se utiliza uma assinatura para seus correios, deve observar que a assinatura faz parte do texto da mensagem – por isso é recomendável eliminar a assinatura nas mensagens de SMS.

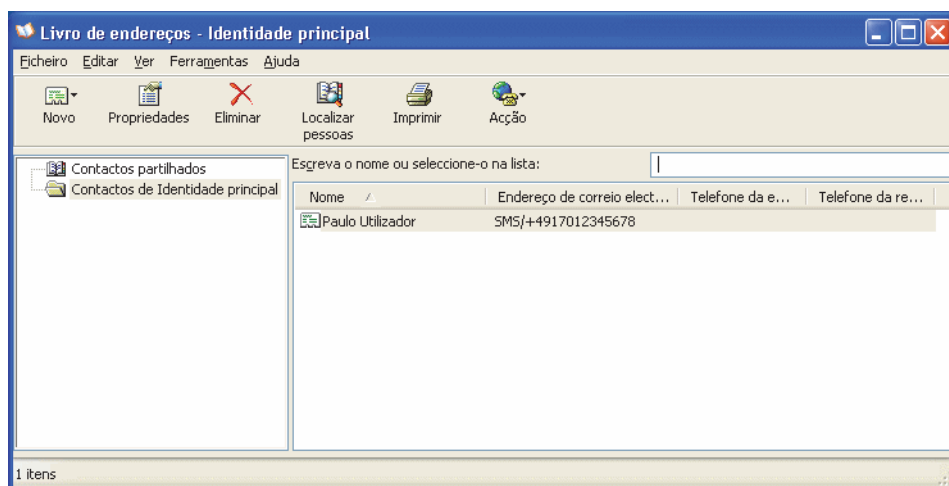
Quando o seu sistema é configurado de modo que somente o texto na linha de Assunto será transferido: Preencher o campo **Assunto**. Texto eventualmente introduzido no campo de texto não será enviado.

NOTA: Uma vez que, conforme a configuração, ainda pode ser adicionado o nome de utilizador, um prefixo e um sufixo, é possível que o utilizador terá menos caracteres à disposição para a própria mensagem. Por favor consultar o administrador do sistema a este respeito. Caso a mensagem totaliza os 160 caracteres, o remetente recebe notificação que a mensagem não foi enviado.

5. Através de conexão directa com o provider:
Caso o seu sistema utiliza este tipo de conexão com o provider, podem, conforme a configuração, ser enviadas mensagens com até 612 caracteres. Se isto é possível e qual o procedimento em caso de envio de mensagens de SMS demasiado longas, o seu administrador pode informar. Ver também o [Parágrafo 6.1.3, "SMS através de conexão directa com o provider", na pág. 55](#)). Assim, somente o texto da mensagem será enviado. Um título de mensagem, introduzido na linha do assunto, será utilizada como texto informativo para o seu próprio arquivo. Os tremas e os caracteres especiais são permitidos. Todavia, não devem ser efectuadas formatações (tipo de letra, tamanho, cor, etc.), pois estas perdem-se durante o envio da mensagem. Se utiliza uma assinatura para seus correios, deve observar que a assinatura faz parte do texto da mensagem – por isso é recomendável eliminar a assinatura nas mensagens de SMS.
6. Pode enviar a mensagem ou colocá-la na caixa de saída para envio posterior.

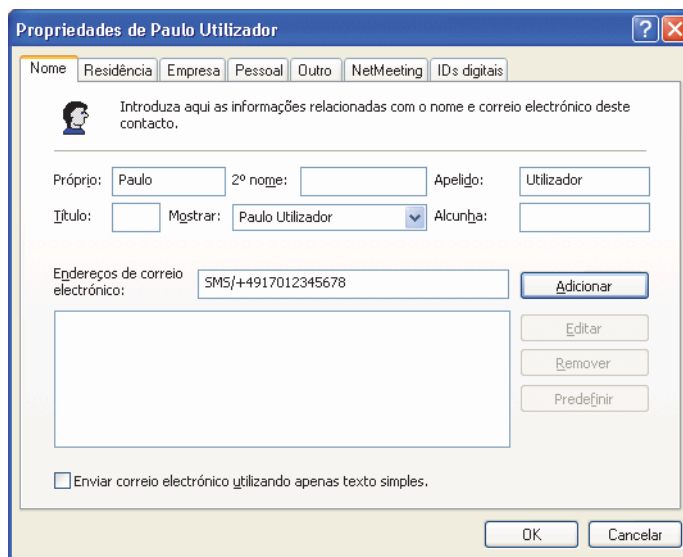
Introduzir endereços SMS no livro de endereços do *Outlook Express*

Se deseja enviar com frequência mensagens de SMS a um determinada interlocutor, é mais confortável introduzir o endereço desejado no livro de endereços do *Outlook Express*.



Para adicionar um destinatário de mensagens SMS ao livro de endereços, proceder da seguinte forma:

1. Abrir, através de **Ferramentas > Livro de endereços**, o livro de endereços de *Outlook Express*.
2. Seleccionar o comando para criar um novo registo (**Ficheiro > Novo contacto** ou o botão **Novo > Novo contacto**). É indicado o diálogo **Propriedades**.



3. Seleccionar o separador **Nome** como na figura.
4. No campo **Endereços de correio electrónico**, introduzir o endereço do destinatário.

Ao introduzir o endereço, observar as seguintes regras:

- No início do endereço, introduzir o prefixo SMS /

Serviço de mensagens curtas (SMS)

Receber SMS

- Atrás, introduzir o número de telefone do interlocutor c/ telefone móvel no formato internacional completo de GSM. Na figura acima é, por ex., + 49 para a Alemanha, 170 como prefixo para a rede móvel e 12345678 para o número da extensão.
- Em seguida, introduzir o carácter @, seguido do endereço do domínio do seu servidor OpenScape Xpressions.

Nos demais separadores do diálogo pode introduzir outros dados sobre o destinatário, como habitual.

Ao compor uma nova mensagem, pode agora premir no botão **Para:** e seleccionar o registo do livro de endereços. Na linha de endereço será aplicado o nome que o *Outlook Express* encontrou nos campos **Nome próprio** e **Apelido** do registo do livro de endereços.

6.3 Receber SMS

Mensagens de SMS, recebidas sem identificação especial do destinatário no texto de mensagem, são reencaminhadas para o **Posto de operadora**.

Quando um SMS deve ser enviado directamente para um determinada utilizador, isto pode ser configurado através de uma inserção codificada de destinatário no texto do SMS. O administrador determina, quais os caracteres especiais identificam este registo e qual a informação de destinatário que será utilizada para tal atribuição. Nestes casos a codificação do destinatário pode ser colocada num local à discrição dentro do SMS. A codificação dentro do corpo de texto do SMS corresponde assim por exemplo a um dos seguintes amostras:

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

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

Exemplos:

*1234#Olá Sr. Silva, ...

<Maria Simões>Olá Sr. Silva, ...

Qual a informação colocada para o variável <Destinatário> e qual o carácter de separação deve ser utilizado pergunta por favor o seu administrador.

NOTA: Quando está configurado, que com cada SMS enviado será anexado automaticamente o nome de utilizador, esta informação textual também pode ser utilizada para a distribuição das entradas. Na sua resposta, o destinatário do SMS somente tem que inserir esta informação, colocada entre os caracteres de separação, e a entrega funciona automaticamente.

6.4 Dicas práticas

6.4.1 Enviar o número para a rechamada

Pode escrever o número no qual estará acessível, numa linha reservada para isso na mensagem de SMS. Exemplo:

Olá Pedro, aqui é o Nuno. Chama-me no número: 089722123456

Em vários tipos de telemóveis é possível seleccionar um número automaticamente ao folhear e marcá-lo directamente com a tecla de ligação.

6.4.2 Enviar mensagens de SMS a partir das páginas da Intranet

Se trabalha numa configuração de Intranet e disponibiliza páginas WWW a outros colaboradores, pode configurar referências que ao serem premidas permitem ao utilizador enviar uma mensagem de SMS directamente a um outro utilizador de telefonia móvel das redes suportadas. Por exemplo, em HTML pode inserir uma referência da seguinte forma:

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

O endereço depois de `mailto:` é, neste caso, igual à introdução directa do endereço num software de correio electrónico da Internet (ver [Parágrafo 6.2, "Enviar mensagens curtas"](#), na pág. 58).

O endereçamento pode ser utilizado também nas aplicações do servidor WWW, como em scripts CGI.

Serviço de mensagens curtas (SMS)

Dicas práticas

7 Os sistemas OpenScape Xpressions de correio de voz

7.1 Ergo

Ergo é o nome de um sistema de correio de voz. O *Ergo* estabelece, como os outros sistemas de correio de voz, acesso ao servidor OpenScape Xpressions através do telefone. Permite ao utilizador, num ambiente de “Integrated Messaging” (IM) ou “True Unified Messaging” (TUM), efectuar diversas opções de configuração através do teclado do telefone e ter acesso à sua caixa de correio. Neste caso, o sistema não está ligado a um determinado tipo de sistema telefónico. Em princípio *Ergo* também estabelece a interface do utilizador, através da qual por telefone é reproduzido o conteúdo da caixa de correio e geridas as funções da caixa de correio. A caixa de correio é a directoria de dados, na qual são memorizadas todas as mensagens de entrada (correio electrónico, fax ou correio de voz) para um processamento posterior. Encontra-se no primeiro plano, tomando em conta as múltiplas opções de configuração que um utilizador tem à disposição através de *Ergo*, um controlo tanto ergonómico como possível de todas as funções, como o nome já implica.

Ergo pode ser utilizada em distintas modos de serviço. Este modos de serviço diferem nas funções à disposição:

- O modo padrão
Fornece ao utilizador as funções básicas de *Ergo* e esconde todas as funções que somente são utilizadas de vez em quando.
- O modo alargado
Fornece todas as funções do menu principal. Entre o modo padrão e o modo alargado o utilizador pode alternar à descrição própria.
- O modo estendido
O modo estendido deve ser configurado pelo administrador. Este modo de serviço ponha à disposição mais definições pormenorizadas e foi entendido para os utilizadores que controlam a sua caixa de correio exclusivamente por telefone, que portanto não disponham de computador no local de trabalho, para proceder às definições.

No modo padrão pode ...

- ...Editar mensagens de entrada nova ou já reproduzidas.
- ...Gravar e enviar novas mensagens de voz.
- ...Estabelecer directamente uma ligação a uma outra extensão ou para o posto de operadora.
- ...realizar a elaboração rápida do jornal diário.

- ...Alterar as definições das suas opções da caixa de correio. No modo padrão por exemplo: gravar um anúncio de cumprimento, gravar o seu nome, alternar para o modo alargado, etc.

No modo alargado pode ainda utilizar, além das funções do modo padrão, entre outros os seguintes características:

- Gravar até para nove anúncios
- definir três números de confiança, etc.
- Alterar as suas opções de mensagens. Estas incluem...
 - ... configurar a função de notificação (notificação sobre mensagens recém-chegadas). Daí pertencente a definição de um número de telemóvel, para qual a notificação será enviada e para quais tipos de mensagens deve ser enviada uma notificação,
 - ...a afinação de mais opções específicas de mensagens. São a alteração da selecção ou filtração na caixa de correio, e a recepção de mensagens com atributos como “urgente” ou “confidencial”.

No modo estendido, mais definições pormenorizadas para as opções da caixa de correio são possíveis:

- Definições para os anúncios de saudação, que devem ser reproduzidos durante as horas laborais (modo dia).
- Definições para os anúncios de saudação, que devem ser reproduzidos fora das horas laborais (modo noite).
- Definição das respectivas afinações horárias.
- Verificação de todas as definições.

Informações pormenorizadas sobre os característicos e sobre o controlo de *Ergo* encontra no manual *Ergo*.

7.2 Evo

Evo (Extended Voice Operation) é o nome do sistema de correio de voz controlado por voz, que, como outros sistemas de correio de voz, disponibiliza um acesso ao servidor OpenScape Xpressions através do telefone. Ao contrário dos sistemas habituais de correio de voz, nas quais o controlo se realiza exclusivamente através das teclas do telefone, no *EVO* as funções são activados através de comandos de voz do utilizador. Todas as acções, que o utilizador deseja realizar para o controlo e a configuração da sua caixa de correio, são portanto realizadas através de comandos pronunciados. O sistema de reconhe-

cimento de voz permite ao utilizador, num ambiente de “Integrated Messaging” (IM) ou “True Unified Messaging” (TUM), efectuar diversas opções de configuração através do teclado do telefone e ter acesso à sua caixa de correio.

NOTA: *Evo* pode ser configurado pelo administrador de modo que o utilizador tem à disposição o controlo por teclado, como alternativa ao controlo por voz, em cada ramo do menu. Isto pode p.ex. tornar-se necessário, quando o reconhecimento de voz automático não atinge segurança de reconhecimento suficiente por causa de influencias externas (barulho temporário de construção, afectação do volume da voz do utilizador, etc.).

7.2.1 Controlo por voz

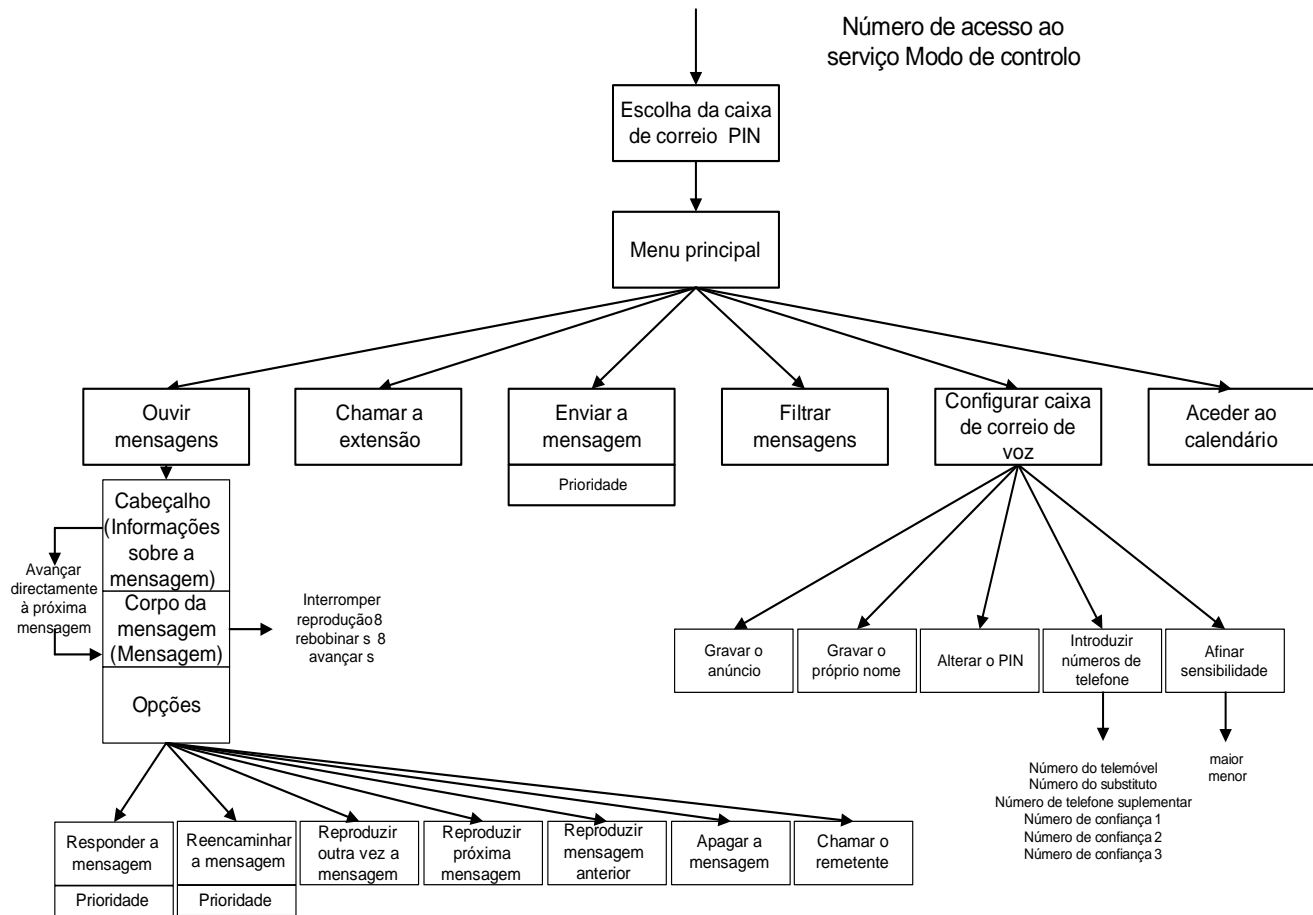
O controlo por voz torna-se possível através de software de reconhecimento de voz de grande capacidade. Este distingue-se pela exactidão de reconhecimento, aumentada significativamente. O reconhecimento de voz funciona pelo seguinte princípio: O comando de voz introduzido é transformado num sinal eléctrico. Subsequentemente este sinal é comparado com sinais gerados de diversas cadeias de texto, armazenados em assim chamados ficheiros gramáticos. Daí, o sistema calcula um valor percentual (por exemplo 85%), que como limiar de reconhecimento determina se a coincidência aparece suficiente ou não para disparar o comando. Assim, caso este valor se encontra acima do limiar de reconhecimento definido como limite inferior, o comando será executado como reconhecido. Caso o valor fica por baixo, o sistema exige a repetição do comando. Para um funcionamento fluido é absolutamente necessária, que o utilizador articula bem os seus comandos.

7.2.2 Processamento da caixa de correio por telefone com *EVO*

Em princípio *EVO* também estabelece a interface do utilizador, através da qual é reproduzido o conteúdo da caixa de correio, geridas por telefone as funções da caixa de correio e estabelecidas ligações telefónicas. A caixa de correio é a directoria de dados, na qual são memorizadas todas as mensagens de entrada (correio electrónico, fax ou correio de voz) para processamento posterior. Com o *EVO* encontram-se disponíveis os seguintes característicos:

- Editar mensagens de entrada novas ou já reproduzidas.
- Gravar e enviar novas mensagens de voz.
- Estabelecer directamente uma ligação a uma outra extensão ou para o posto de operadora.
- Alterar as suas opções de caixa de correio.

7.2.3 A estrutura do menu Evo



Informações pormenorizadas sobre os característicos e sobre o controlo de *EVO* encontra no manual *EVO*.

7.3 OpenScape Xpressions PhoneMail

OpenScape Xpressions PhoneMail é um sistema de correio de voz baseado em software, que também pode servir de sistema de correio de voz-sistema independente, como também permita o acesso à caixa de correio num ambiente de Unified Messaging. Assim, o utilizador está na posição para gerir todas as mensagens, entregues na sua sua caixa de correio OpenScape Xpressions, quase exclusivamente por telefone em vez de através de uma aplicação cliente (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* etc.).

Pode:

- Processar todas as mensagens, entregues na sua própria caixa de correio. Por exemplo, ouvir mensagens de voz, reproduzir mensagens de fax numa impressora e fazer reproduzir mensagens electrónicas em voz alta, ou responder e reencaminhar estas mensagens.
- Gravar e enviar mensagens de voz.
- Configurar opções de envio para o correio de voz.
- Definir as opções pessoais de resposta: Criar anúncios, definir substitutos e configurar o desvio de chamadas, etc.
- Estabelecer ligação directa com outros interlocutores.
- Alterar as definições pessoais da sua caixa de correio

7.3.1 Processamento da caixa de correio por telefone com *PhoneMail*

Com o *PhoneMail* pode utilizar e gerir a sua caixa de correio através do telefone.

PhoneMail oferece-lhe a possibilidade de consultar e administrar mensagens de voz, mensagens de fax, ou correio electrónico. Além disso, pode gravar e enviar mensagens de voz para outras extensões. Também é possível aceder directamente à caixa de correio de outra extensão para depositar uma mensagem de voz para tal outro utilizador. As chamadas destinadas à sua extensão podem ser desviadas para a sua caixa de correio, onde o chamador pode gravar uma mensagem de voz (função de atendedor de chamadas) ou obter um anúncio informativo personalizado (modo infobox). Também pertencem à gama de facilidades diferentes funções especiais como, por exemplo, a ligação directa ao remetente de uma mensagem recebida.

Como utilizador do OpenScape Xpressions dispõe de uma caixa de correio própria no servidor OpenScape Xpressions. O acesso a esta caixa de correio com *PhoneMail* pode ser efectuado tanto através de um telefone qualquer. Assim é possível tanto através de um telefone, ligado à instalação telefónica da sua

Os sistemas OpenScape Xpressions de correio de voz

OpenScape Xpressions PhoneMail

organização, como também através de um telefone externo, um telefone que estabelece uma ligação com a sua organização através de um número, aceder à sua caixa de correio.

Para informações acerca dos característicos e do uso da sua caixa de correio com *OpenScape Xpressions Phonemail*, consultar o manual *PhoneMail*.

7.4 OpenScape Xpressions VMS

OpenScape Xpressions VMS é um sistema de correio de voz baseado em software, que também pode servir de sistema de correio de voz-sistema independente, como também permita o acesso à caixa de correio num ambiente de Unified Messaging. Assim, o utilizador está na posição para gerir todas as mensagens, entregues na sua sua caixa de correio OpenScape Xpressions, quase exclusivamente por telefone em vez de através de uma aplicação cliente (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* etc.). Pode:

- Processar todas as mensagens, entregues na sua própria caixa de correio. Por exemplo, ouvir mensagens de voz, reproduzir mensagens de fax numa impressora e fazer reproduzir mensagens electrónicas em voz alta, ou responder e reencaminhar estas mensagens.
- Gravar e enviar mensagens de voz (também por Mensagem de difusão).
- Gravar e enviar ditados.
- Definir as opções pessoais da caixa de correio (funções especiais): Criar anúncios, definir substitutos e configurar o desvio de chamadas, etc.
- Alterar as suas definições de atendedor automático por acesso rápido.
- Estabelecer ligação directa com outros interlocutores.

7.4.1 Processamento da caixa de correio por telefone com VMS

Com o VMS pode utilizar e administrar a sua caixa de correio através do telefone.

VMS oferece-lhe a possibilidade de consultar e gerir mensagens de voz, mensagens de fax, ou correio electrónico. Além disso, pode gravar e enviar mensagens de voz para outras extensões. Também é possível aceder directamente à caixa de correio de outra extensão para depositar uma mensagem para outro utilizador. As chamadas destinadas à sua extensão podem ser desviadas para a sua caixa de correio, onde o chamador pode gravar uma mensagem (função de atendedor de chamadas) ou obter um anúncio informativo personalizado (modo infobox). Também pertencem à gama de facilidades diferentes funções especiais como, por exemplo, a ligação directa ao remetente de uma mensagem recebida. Adicionalmente, o VMS possibilita a gravação e edição de ditados, assim como o envio de mensagens de difusão (Broadcast).

Como utilizador do OpenScape Xpressions dispõe de uma caixa de correio própria no servidor OpenScape Xpressions. O acesso à caixa de correio com VMS pode ser efectuado através de qualquer telefone (um equipamento que esteja ligado no sistema da sua empresa) ou através de um telefone externo (um equipamento que estabeleça a ligação ao sistema da sua empresa por meio de um código da rede pública).

Os sistemas OpenScape Xpressions de correio de voz

OpenScape Xpressions VMS

Para informações acerca do uso da sua caixa de correio com *OpenScape Xpressions VMS*, consultar o manual *VMS*.

7.5 OpenScape Xpressions PhoneMail e OpenScape Xpressions VMS

PhoneMail e VMS podem ser utilizados simultaneamente.

7.5.1 Diferenças de função e utilização entre o PhoneMail e o VMS

A tabela seguinte apresenta uma síntese das diferenças de função e utilização entre o *PhoneMail* e o *VMS*. Esta diferenciação ajuda a decidir qual sistema de correio de voz deve ser utilizado para cada tarefa ou aplicação. Além disso, são averiguadas as respectivas diferenças de utilização.

Tarefa	VMS	PhoneMail
Saída da identificação de extensão em Direct Access / caixa de correio	com número de código (=Hicom PIN) e senha (PIN)	com número de telefone e senha (PIN) / senha (PIN)
Senha opcional	X	-
Terminar de registos de endereços	com * (asterisco)	com # (cardinal)
Voltar ao menu principal a partir de qualquer submenu	com 0*	-
Enviar mensagens de difusão (broadcast)	X	-
Criar ditados (autorização necessária)	X	-
Acesso a objectos enviados	X	-
Execução da tarefa	orientado na tarefa	orientado na sessão
Função de ajuda	-	X
Guia de utilização breve	-	X
Utilização de anúncios gerais	X	-
Sequência no envio de mensagens	endereçar - depois gravar mensagem	gravar mensagem - depois endereçar
Forward Access variável	-	X

Os sistemas OpenScape Xpressions de correio de voz

OpenScape Xpressions PhoneMail e OpenScape Xpressions VMS

8 CyViewer

8.1 Generalidades

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

Com o *CyViewer* são possíveis as seguintes funções:

1. Para mensagens de fax
 - Abrir os ficheiros dos formatos Fax G3/G4 TIF.
 - Adaptar a visualização (aumentar, girar, folhear as mensagens de fax com várias páginas, aumentar para o tamanho actual da janela e uma vista de página inteira).
 - Comentar as mensagens de fax, ou seja, introduzir figuras ou texto. Assim, antes de reencaminhar ou responder um fax, é possível acrescentar comentários ao fax ou preencher um formulário.
2. Para correio de voz
 - Abrir os ficheiros WAV.
 - Reproduzir os ficheiros WAV (através da placa de som ou do telefone).
 - Adicionar um comentário de voz ao ficheiro WAV (através da placa de som ou do telefone) e memorizar o resultado no computador.

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

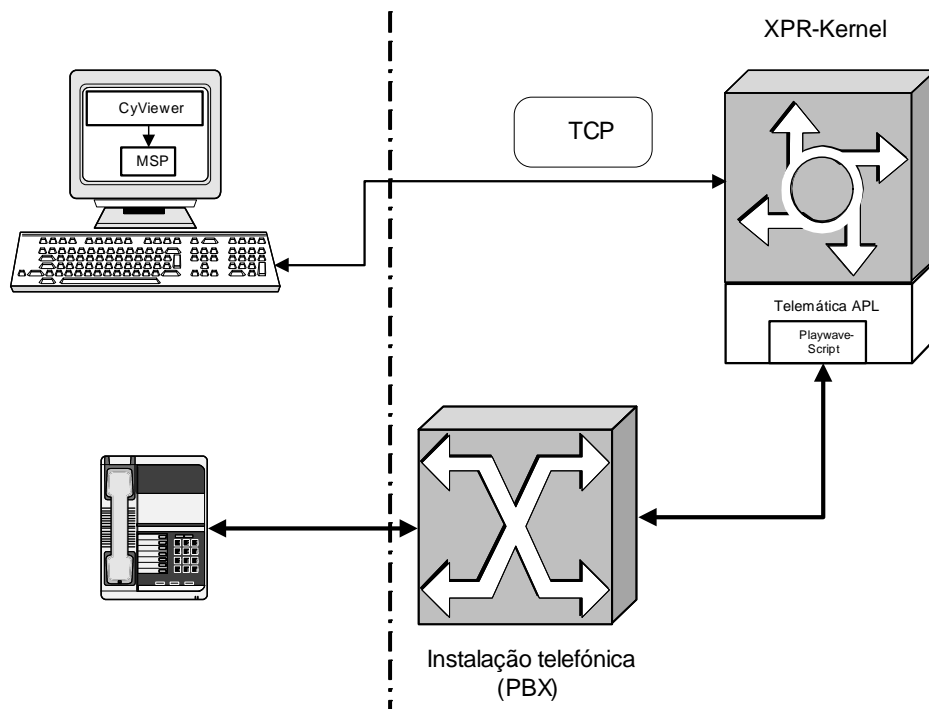
8.2 Para quem é este capítulo

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

8.3 Requisitos do sistema

- Ler a *nota da versão* para saber os sistemas operativos Windows libertados para a instalação do *CyViewer*.
- O *CyViewer* necessita de uma APL Telemática com protocolo PlayWave, que já se encontra na instalação standard.

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



8.4 Instalação

A instalação do *CyViewer* é efectuada com a execução local do respectivo `setup.exe`. Para a instalação, o utilizador não precisa efectuar nenhuma introdução, com excepção de uma possível alteração na directoria de instalação. Apenas os respectivos passos da instalação devem ser confirmados com **Seguinte** e **Concluir**.

NOTA: Se o Service Provider OpenScope Xpressions não foi instalado anteriormente no computador cliente, isso será efectuado automaticamente durante a instalação.

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

8.5 Utilização

8.5.1 Instruções básicas para o trabalho com o *CyViewer*

Há diversos métodos para o trabalho com o *CyViewer*. Pode escolher aquele que mais se adapta às suas preferências. Aqui tem dois exemplos de como utilizar o *CyViewer* de forma eficiente:

A variante rápida:

Para isso, ao receber um correio electrónico que contém um anexo de ficheiro no formato *.WAV* (Correio de voz) ou *.TIF* (Fax), efectuar clique duplo no anexo. O *CyViewer* inicia automaticamente e, ao mesmo tempo, abre a mensagem. Pode efectuar as funções de visualização/reprodução predefinidas e editar a mensagem. Depois, é possível guardá-la em qualquer directoria no computador, para o arquivamento ou para ser reencaminhada.

A variante sistemática:

1. Preparação:

Configurar uma directoria para arquivar exclusivamente as mensagens de fax e de voz. Atribuir um nome à directoria, por exemplo, *FAX_VOZ*, para que possa aceder-lhe rapidamente para arquivar e visualizar/reproduzir.

2. Arquivar as mensagens de fax e de voz:

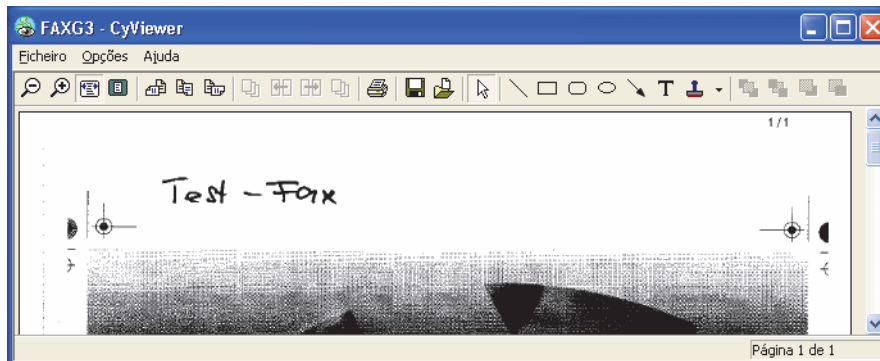
Ao receber um correio electrónico com um anexo de ficheiro que tem a extensão *.WAV* (Correio de voz) ou *.TIF* (Fax), guarde o anexo de ficheiro na directoria anteriormente definida. Assim, o anexo de ficheiro original é arquivado imediatamente.

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

Mudar para a directoria onde estão arquivadas as suas mensagens. Efectuar clique duplo na mensagem correspondente para iniciar o *CyViewer* automaticamente e abrir o ficheiro seleccionado. Agora, pode ver/reproduzir, editar e, em seguida, guardar a mensagem com um nome, para ser arquivada ou reencaminhada posteriormente.

8.5.2 Visualizar e editar mensagens de fax


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













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


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

Símbolo	Função/Descrição
	Aumenta progressivamente a representação da mensagem de fax. A expansão da mensagem de fax é executada em passos de 8 % em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
	Diminui progressivamente a representação da mensagem de fax. A diminuição é executada em passos de 8 % em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
	Gira o documento de fax 90º para a esquerda.
	Gira o documento de fax 180º.
	Gira o documento de fax 90º para a direita.
	Na vista é mostrada a primeira página de um fax com várias páginas. Essa função está activa apenas para as mensagens de fax com várias páginas.
	Volta para a página anterior num fax com várias páginas. Essa função está activa apenas para as mensagens de fax com várias páginas.
	Avança para a próxima página num fax com várias páginas. Essa função está activa apenas para as mensagens de fax com várias páginas.
	Salta para a última página num fax com várias páginas. Essa função está activa apenas para as mensagens de fax com várias páginas.
	Ajusta o fax ao tamanho da janela actualmente aberta.
	O fax é representado como página inteira, independente do tamanho da janela.

Símbolo	Função/Descrição
	Imprime o fax.


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

Símbolo	Função/Descrição
	Guarda temporariamente as alterações no documento de fax. Os elementos inseridos são apresentados em tonalidades de cinzento. Assim, é possível controlar como a mensagem de fax será vista pelo destinatário. Observação: Uma memorização duradoura do documento editado não é possível através desta função; para isso, deve utilizar a função Guardar como  .
	Guarda uma cópia do documento de fax editado na directoria desejada. Ao premir este botão, será aberto um diálogo para a selecção de ficheiros. Estão disponíveis os formatos Documento de fax TIF (*.TIF *.TIFF) e Documento de fax (*.fax, *.fg3, *.fg4).
	Serve para seleccionar objectos inseridos. O ponteiro do rato que primeiro é representado em forma de seta transforma-se em setas duplas cruzadas, quando toca num elemento que pode ser seleccionado. Basta clicá-lo com a tecla esquerda do rato para seleccioná-lo. Pode também seleccionar objectos para editar, formando um quadro em volta do elemento desejado com a tecla esquerda do rato premida.
	Desenha uma recta no documento de fax. Colocar o cursor no ponto desejado para o início da linha e, com a tecla do rato premida, desenhar a linha. Enquanto não soltar a tecla do rato, pode determinar a direcção, a origem e o comprimento da linha.
	Insere um rectângulo no documento com um procedimento idêntico àquele para inserir uma linha. Ao mover os pontos de edição com o rato (o ponteiro do rato muda de aparência conforme a acção possível), a forma ou a posição do rectângulo pode ser adaptada no documento como desejar.
	Insere um rectângulo arredondado no documento. Além das diversas possibilidades de alteração das formas (alongar, comprimir, etc.), deslocando os pontos de selecção pode também alterar o raio de acção dos cantos. Para tal, pegar na parte interior dos dois “pegadores” (no canto direito inferior do rectângulo arredondado) e movê-lo no interior do rectângulo até alcançar a forma desejada.
	Com esta opção, desenha uma elipse ou um círculo no documento de fax. As possibilidades de edição são as mesmas daquelas descritas para o rectângulo.
	A função para desenhar uma seta é idêntica àquela para a linha, sendo que neste caso, no fim da linha encontra-se uma ponta de seta.
	Esta função de texto permite adicionar posteriormente objectos de texto ao seu fax. Após seleccionar esta função, é aberta a janela “Texto e Propriedades”. O texto desejado é introduzido no campo de edição. A formatação do texto é efectuada através dos campos de selecção encontrados acima do campo de introdução de texto.


Símbolo	Função/Descrição
	Move o objecto para a posição anterior. Com vários objectos, este procedimento pode ser repetido até que o objecto seleccionado esteja em segundo plano.

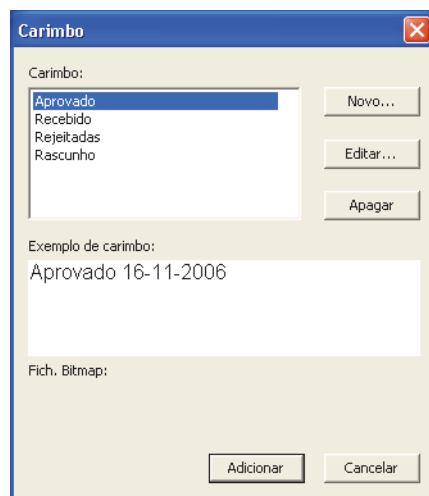
8.5.2.1 Função de carimbo

Carimbar o documento de fax

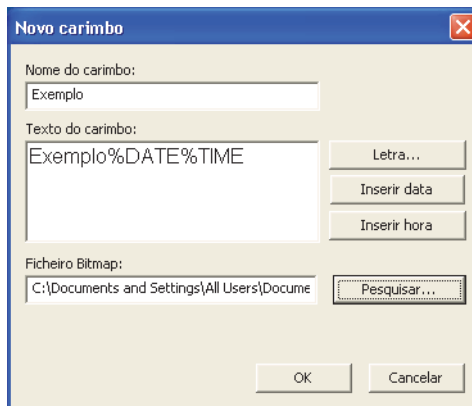
1. Clicar no botão de selecção .
É aberta uma lista com os carimbos já definidos.
Nota: Os carimbos *Aprovado*, *Recebido*, *Rejeitadas* e *Rascunho* são disponibilizados como definições do sistema, com a instalação.
2. Seleccionar o carimbo desejado.
O carimbo é mostrado acima, à esquerda, na página de fax actual indicada.
3. Posicionar o texto do carimbo na posição desejada no documento.
4. Se necessário, editar o texto do carimbo através do diálogo de propriedades do menu de atalho.
Estão disponíveis as mesmas funções aplicadas para a função de texto (Tipo de letra, Tamanho, Estilo, Alinhamento e Cor).

Definir novo carimbo

1. Clicar no botão de carimbo .
É aberto o diálogo **Carimbo**.




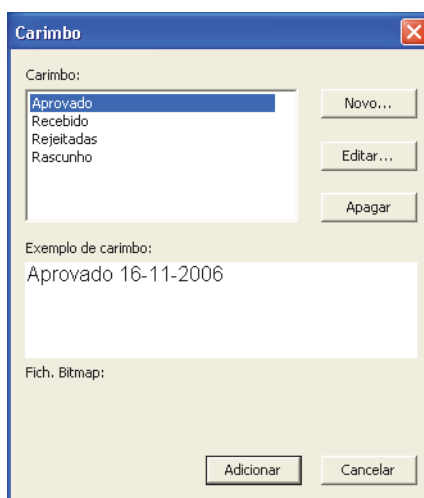
2. Premir o botão **Novo...**
É aberto o diálogo para definir o texto do carimbo.



3. Introduzir o texto do carimbo na janela de edição e efectuar a formatação através do botão **Letra...**
Além disso, pode ainda inserir um carácter universal para **Inserir data** e **inserir hora**, onde serão indicadas as informações actuais de data e de hora quando utilizar o carimbo mais tarde.
4. Através do botão **Pesquisar**, pode ainda inserir um ficheiro Bitmap no carimbo, através do diálogo de selecção do ficheiro. Assim, é possível integrar, por exemplo, um logótipo de uma empresa ou uma assinatura no carimbo.
5. Para concluir as suas definições premir **OK**.

Editar ou apagar o carimbo

1. Clicar no botão de carimbo 
É aberto o diálogo **Carimbo**.



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

- a) Após premir **Editar...**, é aberto o diálogo de definições para o carimbo. Pode alterar todas as definições (tipo de letra, parâmetros para data ou hora) do carimbo seleccionado.
- b) Premir **Apagar**; a definição de carimbo seleccionada é apagada da lista.
Nota: Os carimbos disponibilizados pelo sistema *Aprovado*, *Recebido*, *Rejeitadas* e *Rascunho* são removidos da lista apenas temporariamente. Eles não podem ser apagados.

8.5.3 Reproduzir e ampliar correios de voz

Quando abrir um correio de voz através do menu **Ficheiro > Abrir** ou através clique duplo no ficheiro WAV, este será indicada na janela de edição do CyViewer.














8.5.3.1 Reproduzir um correio de voz

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



Generalidades	Descrição
Indicações de estado	Independente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento Posição indicará a sua actual posição no documento de áudio em que se actualmente encontra. A indicação é relativa à duração total da gravação. O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o actual estado da reprodução são indicados na secção inferior da janela.
<div> <div>Posição: 00:00</div> <div>Comprimento: 00:0</div> <div>Telefone:</div> <div>Parado</div> </div>	

Para o processamento de correio de voz estão disponíveis as seguintes funções:


Símbolo	Função/Descrição
	Reprodução do correio de voz através do telefone. Após a confirmação deste botão o seu telefone irá ligar-lhe de forma a que ouça o seu correio de voz. A reprodução realiza-se, de acordo com as suas configurações, por meio do seu telefone ou por meio do telefone local por si definido.
	Se seleccionar este função depois de activar o botão "Reprodução através do telefone" é simulado o levantar do auscultador e o seu telefone será permutado para o modo mãos livres. O correio de voz será emitido directamente em voz alta por meio do telefone ou de um auricular. Nota: Esta função é desactivada se a saída for permutada para um telefone local.
	Desactivar a reprodução da mensagem através do telefone. Esta função corresponde ao pousar do auscultador.
	Reprodução do correio de voz através da placa de som do computador.
	Pode mover a barra de deslocamento Posição com o rato para uma posição aproximada no correio de voz. As indicações de estado " Posição " e " Comprimento " permitem saltar directamente para uma determinada posição no correio de voz.
	Interrompe a reprodução do correio de voz. Para continuar a reprodução, premir um dos dois botões de reprodução.
	Pára a reprodução do correio de voz e salta para o início da mensagem.
	Premindo neste botão, pode voltar na mensagem de voz por um determinado período para procurar uma posição desejada na mensagem. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
	Premindo neste botão, pode avançar na mensagem de voz por um determinado período para procurar uma posição desejada na mensagem. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
	Definição de um loop de reprodução. Em Parágrafo 8.5.3.2, "Definição de um loop de reprodução" , na pág. 84 encontra-se descrito como deverá proceder para a definição de um loop de reprodução.
	Com este botão, é aberto o diálogo Definições , no qual podem ser alterados alguns parâmetros referentes à reprodução da mensagem de voz. Ver Parágrafo 8.5.3.3, "O diálogo "Definições" " , na pág. 85 .

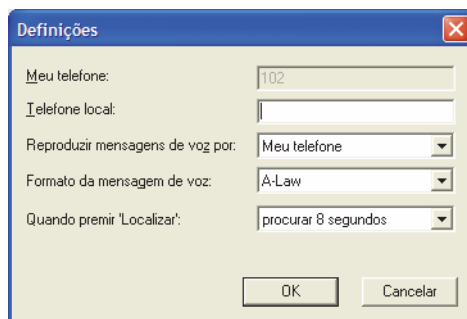
8.5.3.2 Definição de um loop de reprodução


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

1. Ajustar o posicionador aproximadamente no ponto de início do segmento.
2. Clicar no botão 
3. Colocar a barra de deslocamento de posição aproximadamente no fim do trecho.
4. Clicar no botão 
5. Carregue num dos dois ícones de reprodução.
O trecho definido será reproduzido quando iniciar a respectiva função.

8.5.3.3 O diálogo “Definições”







Através de , abre o seguinte diálogo de definições, no qual é possível alterar alguns parâmetros para a reprodução da mensagem de voz.



Opção	Descrição
O meu telefone	Nesta linha de introdução é indicado o seu número, caso tenha um telefone no seu ambiente de trabalho e as funções de telefonia estejam configuradas.
Telefone local	Neste campo pode introduzir, como alternativa, o número de telefone de uma linha que está a usar temporariamente. Assim, todos os correios de voz serão encaminhados para esta linha para que sejam ouvidos lá. Active esta configuração por meio da opção Reproduzir mensagem de voz por .
Reproduzir mensagem de voz por:	Caso necessário, pode mudar de telefone para a reprodução de mensagens de voz. A reprodução é executada através do telefone na sua posto de trabalho Meu telefone , ou através do telefone cujo número foi introduzido em Telefone local . Nota: Se tiver permutado a saída para um telefone local não poderá ser simulado o levantar do auscultador por meio do botão  .
Formato da mensagem de voz	Através da caixa de combinação do formato de voz, pode indicar a codificação do seu país para mensagens de voz RDIS. Nos países europeus é utilizado A-Law, e nos EUA, μ -Law.
Quando premir 'Localizar'	Aqui pode definir o tempo para avançar e voltar na mensagem de voz. Estão disponíveis quatro níveis (1, 2, 4 e 8 segundos).

8.5.3.4 As funções de gravação

Após ter aberto o correio de voz, é possível adicionar um comentário personalizado à mensagem, guardá-la no seu PC ou reencaminhá-la como anexo de ficheiro num correio electrónico. Há as seguintes funções:

Símbolo	Função/Descrição
	<p>Esse símbolo do lado do volume indica que o comentário ou sobreescreve o correio de voz existente () ou será anexado ao correio () Basta premir no respectivo símbolo indicado para comutar para o outro tipo de funcionamento.</p> <p>Nota: Se utilizar a função para sobreescrever, pode criar gravações de voz próprias e enviá-las como correio de voz (como anexo de ficheiro para um correio electrónico).</p>
	Gravar correio de voz ou comentário através do telefone.
	Gravar correio de voz ou comentário através do microfone no PC.
	<p>Para a gravação através do microfone, pode configurar a sensibilidade do microfone. Com o regulador Volume, pode adaptar o volume da gravação de acordo com a sua necessidade.</p> <p>Nota: Este ajuste de volume não é possível para gravações através do telefone.</p>

8.5.4 As funções de menu

As funções de menu no *CyViewer* são idênticas para mensagens de fax e correio de voz. Na respectiva linha estão disponíveis os seguintes menus:

- Menu ficheiro
- Menu Opções
- Menu Ajuda

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

8.5.4.1 O menu Ficheiro

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

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

Comando	Função/Descrição
Abrir	Esta função abre uma janela para a selecção dos ficheiros que devem ser abertos com o <i>CyViewer</i> .
Guardar	Guarda, com o mesmo nome, o ficheiro aberto anteriormente.
Guardar como...	Este comando permite guardar o ficheiro aberto com um outro nome.
1 [Ficheiro1].tif 2 [Ficheiro2].wav 3 [Ficheiro3].tif 4 [Ficheiro4].wav	Nesta secção do menu são listadas as últimas quatro mensagens de fax ou de voz abertas e que podem ser abertas novamente de imediato, premindo nos respectivos registos (na lista ao lado, tem o exemplo de quatro registos).
Sair	Fecha o <i>CyViewer</i> .

8.5.4.2 O menu Opções

Comando	Função/Descrição
Abrir com...	Esta função abre uma janela para a selecção de programas, na qual pode seleccionar uma outra aplicação para abrir o ficheiro. Estão disponíveis todos os programas instalados neste sistema e que suportam esse formato.

8.5.4.3 O menu Ajuda

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

9 Conversation Recorder (Gravador de chamadas)

Através da instalação do protocolo telemática *Conversation Recorder* utilizadores podem gravar conversas telefónicas. Para isso é iniciada uma conexão de conferência através do *Conversation Recorder*, na qual este será activado como terminal adicional quando existir uma chamada. Ao activar a gravação, os interlocutores participantes da conferência são informados, através de um anúncio, que a chamada está a ser gravada. Após o término da chamada, a gravação é entregue automaticamente como correio de voz ao utilizador que activou a gravação.

IMPORTANTE: É importante observar que a gravação de chamadas por meio desta função sem a autorização explícita de todos os participantes da conferência pode ocasionar uma infracção das disposições penais para protecção de dados do país onde a respectiva função é utilizada. Por isso, antes de utilizar a função de gravação, é recomendável procurar uma orientação jurídica acerca das disposições válidas para o respectivo país no qual a função de gravação é utilizada.

Em todo caso, recomendamos que a autorização dos interlocutores para a utilização da função de gravação seja documentada.

9.1 Utilização

Para o controlo do *Conversation Recorder* existe o seguinte procedimento:

1. Encontra-se numa conversa, que quer gravar.
2. Deve iniciar uma consulta.
3. Marcar o número de telefone atribuído ao *Conversation Recorder*.
Agora é reproduzido um aviso para todos os interlocutores, que informa que a chamada será gravada; a gravação é iniciada.
4. A gravação pára quando
 - a) a chamada ou a conferência terminar.
 - b) um dos interlocutores da chamada ou da conferência premir uma tecla DTMF qualquer do seu telefone.
 - c) é alcançado a duração admissível da gravação, regulado pelo administrador.

Depois, a gravação é automaticamente entregue como correio de voz ao utilizador que activo o *Conversation Recorder* através de consulta..

Conversation Recorder (Gravador de chamadas)

Utilização

10 Guia do chamador

10.1 O que é a *Guia do chamador*?

A *Guia do chamador* é uma assistente do posto de operadora que preferivelmente é controlada por voz. Com a *Guia do chamador* é possível, procurar contactos na base de dados OpenScape Xpressions e fazer-se ligar directamente com o utilizador do OpenScape Xpressions encontrado.

Poucos comandos standarizados e um sistema de reconhecimento de voz de grande capacidade possibilitam o controlo sem problemas através de comandos de voz. Porém, a introdução do critério de procura e o controlo da *Guia do chamador* também é possível sem problemas através do teclado do telefone. Ainda, o anúncio, resp. a indicação no display do telefone, da lista de acertados facilita o controlo.

Existem as seguintes cinco possibilidades para o objectivo da constituição de uma ligação:

- Redireccionamento da chamada por números de redireccionamento individualmente definidos do utilizador do OpenScape Xpressions.
- Ligar com a caixa de correio do utilizador do OpenScape Xpressions procurado.
- Ligar com o número de telefone do local de trabalho do utilizador do OpenScape Xpressions procurado.
- Transferir a chamada para um posto de operadora.
- Finalmente a identificação de mensagens de fax e transferência para o contacto desejado

NOTA: Este capítulo contem exclusivamente o controlo da *Guia do chamador*. Pede-se aos administradores de se dirigir ao parágrafo respectivo no capítulo de Telemática APL no manual *Administração do Servidor* para a construção, instalação e configuração do protocolo da *Guia do chamador*.

10.2 Escolha do idioma e teclado do telefone

O controlo com a ajuda da *Guia do chamador* basicamente tem duas vias possíveis:

- Através de comandos de voz.

- Através do teclado do telefone.

A *Guia do chamador* foi organizada de tal modo, que ambos as variantes podem ser utilizados numa passagem de localização.

10.2.1 comandos de voz

O controlo por voz torna-se possível através de software de reconhecimento de voz de grande capacidade. O reconhecimento de voz funciona pelo seguinte princípio: O comando de voz introduzido é transformado num sinal eléctrico. Subsequentemente este sinal é comparado com sinais previamente gerados de diversas cadeias de texto, armazenados em assim chamados ficheiros gramáticos. Daí, o sistema calcula um valor percentual (por exemplo 85 %), que comparado com o limiar de reconhecimento estabelecido, determina se a coincidência aparece suficiente ou não para despertar o comando. Caso este valor se encontra acima do limiar de reconhecimento definido como limite inferior, o comando será executado como reconhecido. Caso o valor fica por baixo, o sistema exige a confirmação do resultado detectado. Para um funcionamento fluido é absolutamente necessária, que articula bem os seus comandos.

O acompanhamento do utilizador pelos anúncios do sistema facilita o despertar dos comandos, pois em cada passo da procura do contacto o nome procurado ou os comandos respectivos são anunciados. Palavras-chave (comandos de voz) para despertar uma acção asseguram, que a função desejada será correctamente detectada e realizada pela *Guia do chamador*. Assim, as introduções por voz de nomes e comandos resulta num trabalho acelerado com a *Guia do chamador*.

A verificação de segurança, por exemplo, se deseja ligar ao resultado de uma procura, pode ser controlada através de comandos de voz. Aqui será solicitado que finalize a acção através de “Sim”. Pela pronúnciação de “Não” nenhuma ligação será realizada e assim volta automaticamente para o ramo de menu anterior, onde foi iniciada a procura.

Como já mencionado, para um trabalho eficaz com a *Guia do chamador* é necessário pronunciar claramente os seus comandos. Por consequência deve ser evitada a utilização da *Guia do chamador* em ambientes com grave “carga” de ruídos. Isto pode resultar em interpretações erradas pelo software de reconhecimento. A mesma coisa aplica ao tipo de serviço telefónico “Mãos livres”, em que a saída do altifalante por sua vez pode ser detectada como entrada.

10.2.2 Introdução sobre o teclado do telefone

Além do reconhecimento de voz, o software da *Guia do chamador* também oferece a possibilidade de utilizar os botões do aparelho telefónico para o controlo do menu. Isto pode p.ex. tornar-se necessário, quando o reconhecimento de voz automático não atinge segurança de reconhecimento suficiente por causa de influências externas (barulho, afectação do volume da voz, etc.).

Logo na activação de um botão arranca o modo de marcação de nomes. Em alternativa pode através da pronúncia de “*Nome*” antes da procura também propositadamente passar para o modo de marcação de nomes para procurar um contacto.

Numa procura Através do teclado do telefone, cada letra individual de um nome ou conceito deve ser introduzida com uma tecla do telefone cada. Para as letras “A”, “B” e “C” por exemplo carrega-se na tecla “2”, para as letras “D”, “E” e “F” a tecla “3” etc.

Cada introdução afina a localização. Assim, já numa fase precoce pode surgir um resultado de uma procura ou um lista de acertados para escolha. Por consequência, uma introdução completa do critério de procura nem sempre será absolutamente necessária. Por causa disto os tempos de procura são diminuídos.

10.3 Números de redirecionamento e anúncios pessoais

Os números de redirecionamento são os números de telefone, que a *Guia do chamador* marca para o estabelecimento de ligação para um utilizador OpenScape Xpressions. Em total podem ser registados cinco números de telefone resp. substitutos numa lista. Os elementos individuais de uma lista são marcados subsequentemente até uma ligação pode ser estabelecida ou toda a lista foi percorrida.

IMPORTANTE: Caso o administrador definiu na configuração da *Guia do chamador* o característico **Transferência cega**, somente o **primeiro** número de redirecionamento da lista será marcado. Embora os outros elementos da lista podem ser registados no *Web Assistant*, mas não serão respeitados pelo sistema, quando for activada a transferência cega.

Transferência cega é a função de executar reencaminhamentos sem verificar, se o destinatário está disponível de receber o reencaminhamento naquele momento.

A configuração dos números de redireccionamento, tal como a gravação dos anúncios pessoais, acontece com ajuda do *Web Assistant*. A configuração dos números de telefone realiza-se no tópico de menu **Sistema de correio de voz** do menu **Definições pessoais**.

NOTA: Num desvio de chamada do telefone do escritório para a *Guia do chamador* os números de redireccionamento definidas passam a ser activos.

Em vez dos anúncios para os nomes dos utilizadores individuais do OpenScape Xpressions, automaticamente gerados pelo sistema TTS, cada utilizador do OpenScape Xpressions pode criar um anúncio próprio. Os nomes dos utilizadores do OpenScape Xpressions são anunciados como resultado de cada localização.

Pode gravar os anúncios no tópico de menu **Anúncios** no Menu **Definições pessoais** e adicioná-los em **Dados do utilizador**.

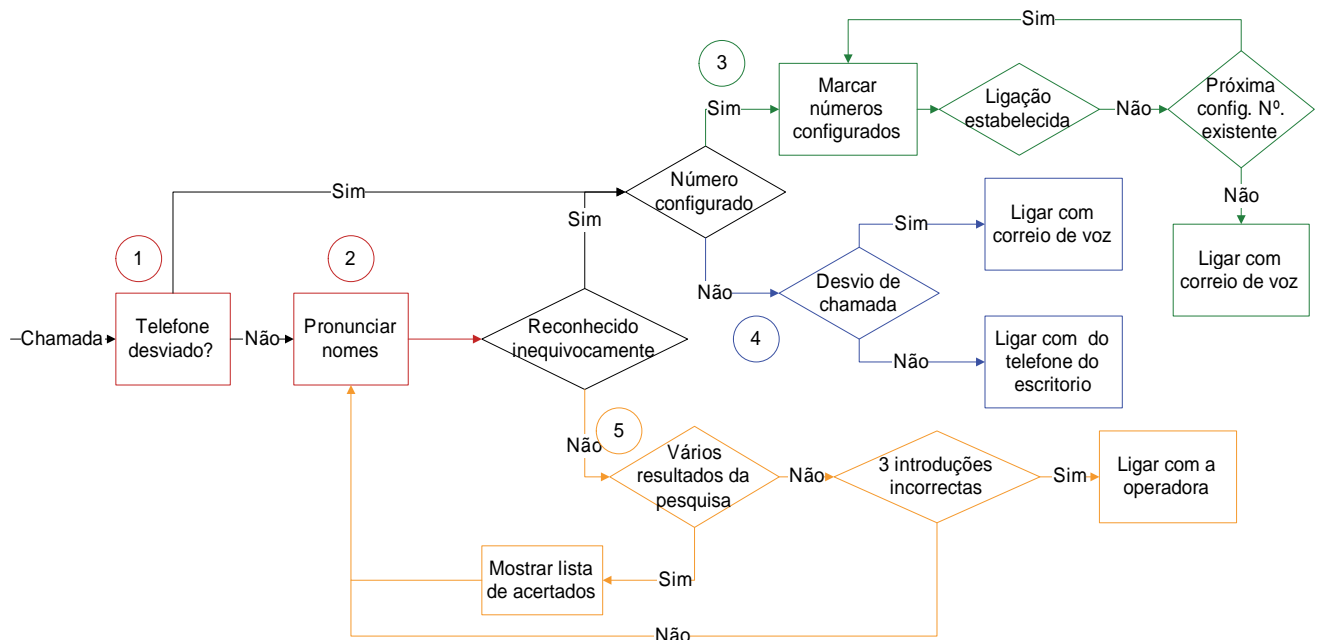
NOTA: Uma descrição extensa dos parâmetros pessoais dos utilizadores para a *Guia do chamador* pode obter na introdução para *Web Assistant*.

10.4 Utilização

10.4.1 Assuntos básicos sobre o controlo da *Guia do chamador*

Quando tiver estabelecida uma ligação para a *Guia do chamador*, será conduzido pelos passos individuais de ligação com a ajuda de anúncios. Para cada passo realizado terá assim uma confirmação para a verificação do acto.

A seguinte gráfica esclarece os passos e procedimentos de actuação da *Guia do chamador*. A numeração na gráfica corresponde à numeração do conjunto das actuações individuais.



1. Caso o telefone do escritório for desviado à *Guia do chamador*, isto será detectado e o dono do telefone originalmente chamado de imediato assumido como inequivocamente detectado.
2. Pode localizar um contacto desejado com ajuda da marcação de voz ou pela introdução através do teclado do telefone. A base de dados do OpenScape Xpressions será percorrido com o seu critério de procura para percorrer e os resultado acusados.
3. Se houver um acertado inequívoco ou se escolher um numa lista de acertados, uma ligação com o primeira número configurado do contactos. Se não for possível estabelecer uma ligação com este número configurado, o próximo número configurado será marcado até ser estabelecida uma ligação com êxito ou finalmente estabelecida uma ligação com o correio de voz do contacto.
4. Aqui há dois casos para distinguir:
 - a) Caso o telefone marcado for desviado à *Guia do chamador*, isto será detectado pela *Guia do chamadore* o dono deste telefone de imediato assumido como detectado no passo 1. Caso ele tem configurado um número, será então imediatamente tentado, estabelecer o contacto através do mesmo. Em alternativo, será ligado com o seu Correio de voz.
 - b) Caso não existem números configurados do contacto detectado e não se trata de um desvio do telefone do escritório na *Guia do chamador*, então será ligado com o telefone do escritório.

5. Caso não se encontra nenhum utilizador de OpenScape Xpressions ou uma quantidade demasiado grande de resultados de uma procura, deve reiniciar a sua busca ou, em caso de vários resultados de uma procura, escolher um registo de uma lista. Depois de três passagens de busca sem resultado será ligado com a Operadora.

Nas secções que se seguem, é apresentada uma descrição pormenorizada dos passos de actuação individuais.

10.4.2 Funções fundamentais

10.4.2.1 Repetir os anúncios do sistema

Quando num menu não despertar nenhuma das funções anunciadas, ou seja não realiza nenhum comando de voz nem activa nenhuma tecla, o anúncio será repetido numa forma mais extensa. Para ouvir novamente uma solicitação de introdução, basta esperar até que o anúncio seja repetido. Isto é importante, por exemplo, quando não for possível entender acusticamente o anúncio.

Caso depois de 3 repetições do anúncio ainda não se realizou nenhuma introdução, será automaticamente ligado com a operadora.

10.4.2.2 Solicitar ajuda

Quando ocasionalmente não sabe continuar num dado menu, pode através da pronunciação do comando de voz "**ajuda**" pedir um anúncio esclarecedor sobre as possibilidades daquele menu. Os anúncios de ajuda referem-se sempre ao ramo de menu em que se encontra no momento. Estes anúncios extensos de ajuda então explicam pormenorizadamente as escolhas actualmente possíveis destes menus.

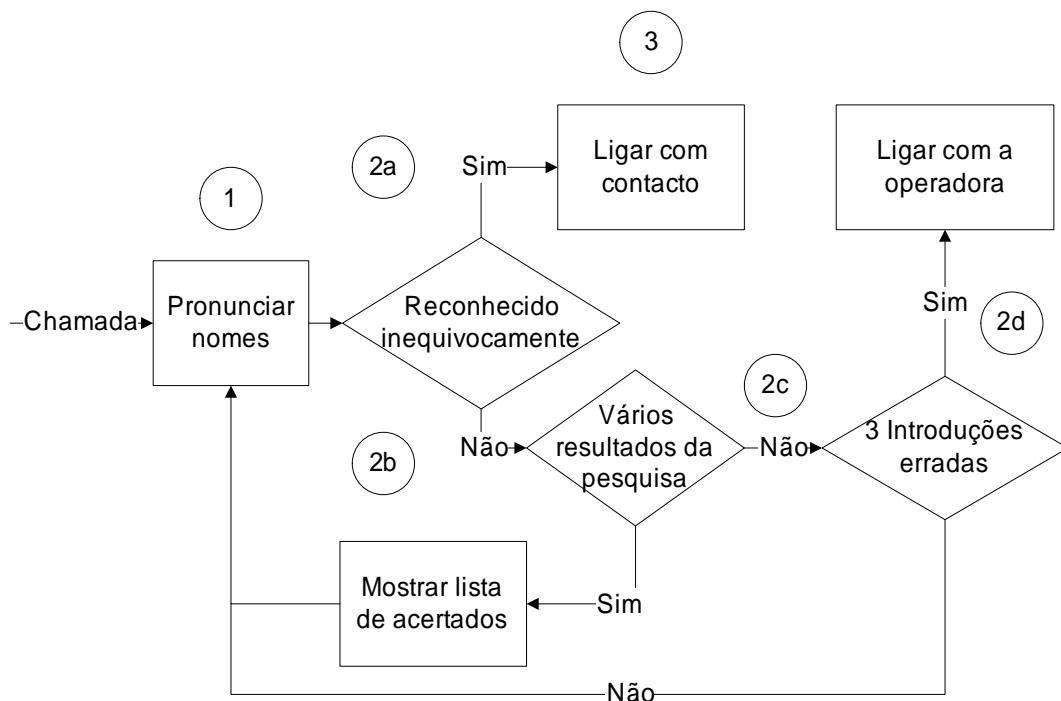
10.4.2.3 Terminar a ligação

Em qualquer momento pode terminar a ligação com a *Guia do chamador*, simplesmente pousando o auscultador do seu telefone.

10.4.3 Fazer localizar um contacto e seleccionar

10.4.3.1 Busca através de marcação por voz

A seguinte gráfica esclarece os passos e procedimentos de actuação da *Guia do chamador*. A numeração na gráfica corresponde à numeração do conjunto das actuações individuais.



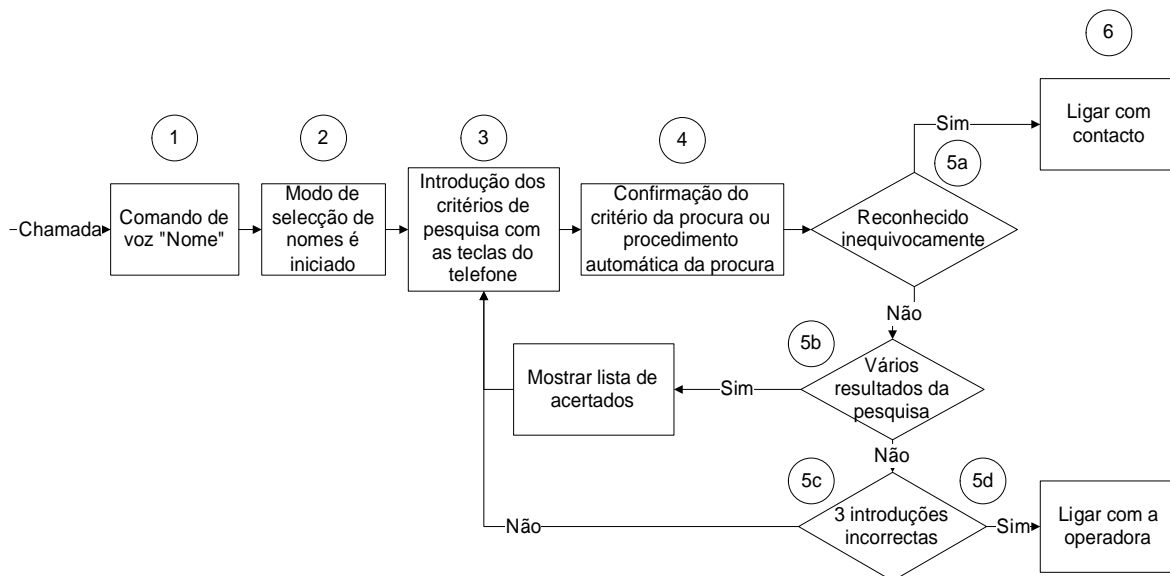
NOTA: Na marcação por voz, tenha cuidado em pronunciar claramente os nomes e comandos. Caso um contacto não for encontrado, pode não somente ser imputado à sua ausência na lista, mas também porque a sua pronúncia não foi suficientemente clara.

1. Antes de tudo, a *Guia do chamador* arranca a sua chamada com um anúncio de cumprimento. Pede-se introduzir o contacto desejado com ajuda da marcação de voz. Deve pronunciar claramente o nome do interlocutor desejado. Segue a indicação do anúncio quanto à sequência necessária para o critério de procura de apelido e nome próprio, pois pode variar por causa das definições do administrador desta sequência. Em ambos os casos também pode pronunciar somente o apelido, mas então tem uma menor probabilidade de reconhecimento.
2. Agora tem no seu ecrã os respectivos resultados da busca ou o anúncio que nenhum contacto foi encontrado.

- a) **Acertado inequívoco:** Um resultado inequívoco será anunciado e mostrado no ecrã. Caso o valor de reconhecimento se encontra acima do valor limiar configurado, então será imediatamente estabelecida uma ligação. Se for inferior, deve o resultado detectado ainda ser confirmado. Se quiser uma ligação com o acertado indicado, deve pronunciar o comando “Sim” ou carregar a tecla *. Com o comando “Não” ou a tecla #-volta para a saudação e assim para a busca.
 - b) **Vários acertados:** Quando foram encontrados vários (até 5) acertados para o seu critério de procura, deve seleccionar um contacto. Selecciona a respectiva tecla para um elemento da lista. A sequência dentro da lista corresponde aos botões dos números de 1 até ao máximo de 5. Caso houver mais do que acertados, são anunciadas as seguintes opções:
 - Pode fazer estabelecer uma ligação à operadora
 - Pode repetir a sua busca e especificar melhor.
 - c) **Nenhum acertado:** Caso a sua busca não deu resultado nenhum, volta procurar a partir do 1º passo.
 - d) **Operadora em pessoa:** Em total tem três vezes a possibilidade de fazer procurar um contacto. Depois da terceira busca sem resultado será ligado à operadora.
3. Obtém um anúncio com a confirmação que está a ser ligado com o contacto desejado.

10.4.3.2 A busca com o teclado do telefone

A seguinte gráfica esclarece os passos e procedimentos de actuação da *Guia do chamador*. A numeração na gráfica corresponde à numeração do conjunto das actuações individuais.



1. Antes de tudo, a *Guia do chamador* arranca a sua chamada com um anúncio de cumprimento.
2. Quando quiser procurar o contacto desejado com ajuda do teclado do telefone, pode pronunciar claramente "*Nome*" ou em alternativa carrega simplesmente a primeira tecla do nome procurado. Será então iniciado o modo de selecção de nomes para localizar um contacto através do teclado do telefone.
3. Introduzir o nome do contacto desejado através do teclado do telefone. A cada tecla do telefone são atribuídos três ou quatro letras respectivas. Para cada letra individual do nome procurado carrega o tecla respectivo de telefone. Porém, carrega a tecla somente uma vez para cada letra. Carrega por exemplo para as letras "A", "B" ou "C" a tecla "1" *uma vez e não* para B duas vezes resp. para C três vezes. As metáfonias "ä", "ü" e "ö" tal como "ß" expressam-se como "ae", "ue", "oe" e "ss". Por exemplo, carrega para o nome "Müller" as teclas "6835537".

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

4. Para cada dígito introduzido, e depois de um momento de retardamento, será automaticamente iniciada uma busca. Depois da introdução, por exemplo, de "2" vão ser procurados todos os registos começando com "A", "B" E "C" e

eventualmente reproduzidos (enquanto a quantidade admissível para registos na lista de acertados não for ultrapassada). Se nesta lista de acertados já se encontra o contacto procurado, pode interromper a introdução de mais dígitos e ser estabelecida uma ligação para o resultado desejada.

NOTA: Não é necessário pronunciar o nome completo do interlocutor desejado. Já a introdução de poucas letras possibilita localizar o contacto. A quantidade mínima de letras a serem introduzidas para a busca é definida pelo o administrador; Como padrão são necessárias duas letras para a busca. Porém, uma quantidade major de letras introduzidas aumenta a probabilidade de reconhecimento de um só resultado de uma procura, de modo que deixa de ser necessário de especificar a busca ou o seleccionar o contacto desejado de uma lista de contactos encontrados.

Caso não quiser esperar o tempo de retardamento, pode confirmar a sua introdução com a activação da tecla # e a busca será iniciada. Com a activação da tecla * o procedimento será abortado e volta para a saudação anterior.

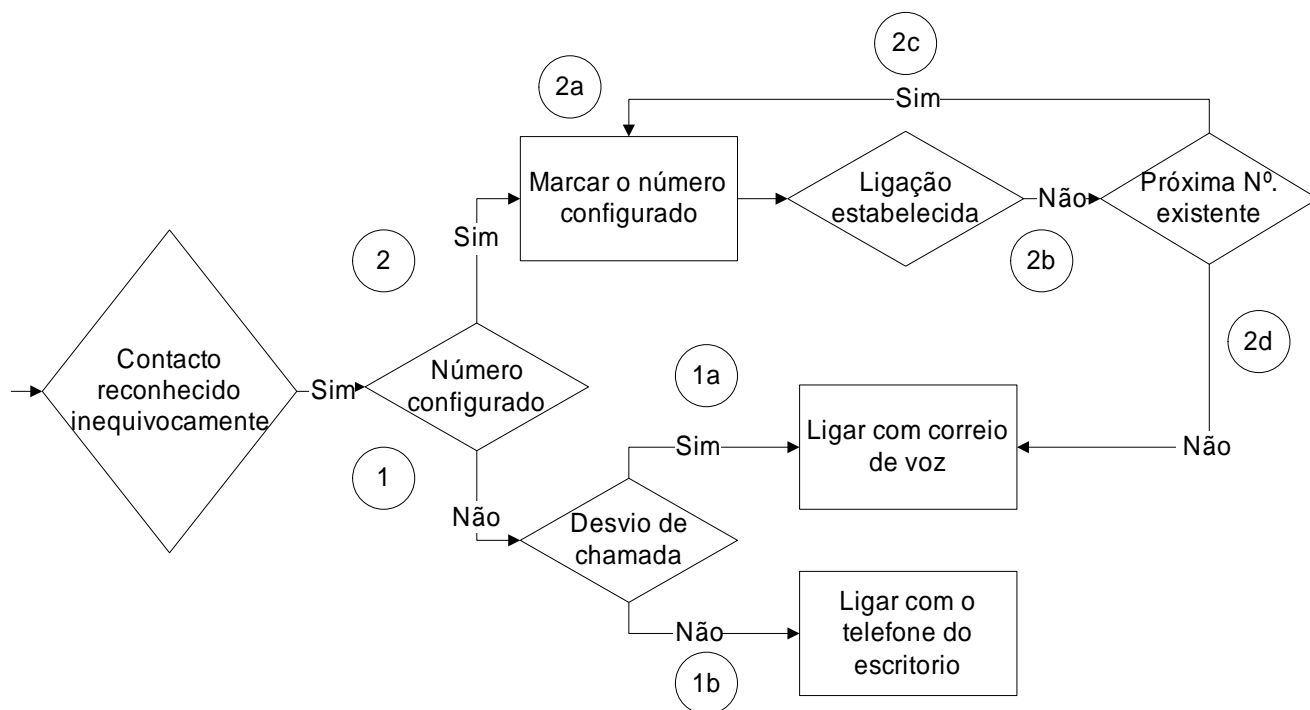
5. Agora tem no seu ecrã os respectivos resultados da busca ou o anúncio que nenhum contacto foi encontrado.
 - a) **Acertado inequívoco:** Um resultado inequívoco será anunciado e mostrado no ecrã. Será ligado de imediato.
 - b) **Vários acertados:** Quando foram encontrados vários (até 5) acertados para o seu critério de procura, deve seleccionar um contacto. Pode navegar pela lista com ajuda da tecla # e seleccionar a tecla que corresponde a um elemento da lista. A sequência dentro da lista corresponde às teclas dos números de 1 até ao máximo de 5. Com a tecla * volta para a saudação e assim para a busca.
Caso houver mais do que cinco acertados, são disponíveis as seguintes opções:
 - Pode fazer estabelecer uma ligação à operadora
 - Pode repetir a sua busca e especificar melhor.
 - c) **Nenhum acertado:** Caso a sua busca não deu resultado nenhum, volta procurar a partir do 1º passo.
 - d) **Operadora em pessoa:** Em total tem três tentativas para encontrar um contacto. Depois da terceira busca sem resultado será ligado à operadora.
6. Obtém um anúncio com a confirmação que está a ser ligado com o contacto desejado.

10.4.4 Fazer-se ligar

NOTA: Sobre os actos, explicados no parágrafo seguintes, não tem influência. O parágrafo somente deve descrever o modo de funcionamento para estabelecer uma ligação.

Quando o nome do contacto desejado foi encontrado inequivocamente, há duas possibilidades para estabelecer uma ligação. Porém, estas possibilidades não dependem das entradas do chamador, mas das definições introduzidas pelo contacto. Estas definições referem-se aos números configurados no *Web Assistant*. Assim, o destino da ligação depende da circunstância se o contacto tiver configurado pelo menos um número de telefone para transferência ou se foi activado um desvio.

A seguinte gráfica esclarece os passos e procedimentos de actuação da *Guia do chamador*. A numeração na gráfica corresponde à numeração do conjunto das actuações individuais.



1. Caso nenhum número foi configurado para o contacto desejado, existem os seguintes casos:
 - a) O contacto foi detectado, porque desviou o seu telefone para a *Guia do chamador*. Foi ligado com o correio de voz do contacto procurado.
 - b) O contacto foi detectado através do registo do chamador, mas não tem nenhum número configurado. Foi ligado com o telefone do escritório, registado na base de dados para cada utilizador do OpenScape Xpressions.
2. Caso existe pelo menos um número de redireccionamento configurado, os seguintes passos de actuação são realizadas pela *Guia do chamador*:
 - a) Será marcado o primeiro número da lista de números de redireccionamento definidos.
 - b) Se não for possível estabelecer uma ligação para o contacto, verifica-se a disponibilidade de mais números de telefone para possibilitar uma ligação.
 - c) Caso existem mais números, estes são marcados subsequentemente.
 - d) Caso não existem mais números ou também para os outros números não pode ser estabelecida nenhuma ligação, será ligado com o correio de voz do contacto.

10.5 Comandos

Para a selecção por voz, os seguintes comandos estão à disposição para as introduções.

Comando	Descrição
"Sim"	Este comando confirme o estabelecimento de uma ligação para um contacto encontrado. Para esta função pode ser usada, conforme a configuração, a tecla # ou *.
"Não"	Este comando rejeita o estabelecimento de uma ligação para um contacto encontrado. Volta para o início da busca ou para a lista de acertados. Para esta função pode ser usada, conforme a configuração, a tecla # ou *.
"Ajuda"	Com a execução deste comando será repetido o anúncio de cumprimento, contendo uma breve explicação para a execução da busca.
"Nome"	Este comando inicia o modo de selecção de nomes, para poder introduzir critérios de busca com ajuda do teclado do telefone.

Comando	Descrição
<nome>	Para procurar com a selecção por voz deve mencionar claramente o <nomes> do desejado interlocutor da chamada. Segue a indicação do anúncio quanto à sequência necessária para o critério de procura de apelido e nome próprio, pois pode variar por causa das definições do administrador desta sequência. Em ambos os casos também pode pronunciar somente o apelido, mas então tem uma menor probabilidade de reconhecimento.

10.6 Referência breve

Na seguinte referência breve encontra as indicações mais importantes sobre o controlo da *Guia do chamador*.

10.6.1 Procurar contacto pelo teclado do telefone

Quando quiser procurar o contacto desejado com ajuda do teclado do telefone, utiliza o comando de voz “Nome” ou em alternativa pode simplesmente marcar o nome pelo telefone. Será então iniciado o modo de selecção de nomes para localizar um contacto através do teclado do telefone.

Introduzir o apelido e o nome próprio do contacto desejado através do teclado do telefone. São atribuídas letras para cada tecla do telefone na sequência alfabética. Para cada letra individual do nome procurado carrega o tecla respectivo de telefone. Porém, carrega a tecla somente uma vez para cada letra. Por exemplo, carrega para o nome “Müller” as teclas “6835537”.

NOTA: Não é necessário pronunciar o nome completo do interlocutor desejado. Já a introdução de uma só letra possibilita localizar o contacto. Porque depois de um tempo de retardamento (em função das definições do administrador) será iniciada uma busca automática, que já pode dar resultados, caso não for alcançado o número máximo permitido de resultados de uma procura. Depois desta busca automática pode seleccionar um acertado da lista ou especificar através da introdução de mais dígitos ou ainda cancelar a busca e começar de novo.

Confirma a sua introdução com a activação da tecla # e a busca será iniciada. Com a activação da tecla * o procedimento será abortado e volta para a introdução de critérios de procura através do modo de selecção de nomes (procura pelo teclado do telefone)

Conforme esta introdução procura-se um registo adequado na base de dados e o nome do resultado de uma procura será indicada no ecrã e ainda anunciado para confirmação. Se obtiver uma lista com vários acertados, deve seleccionar um resultado da procura ([Parágrafo 10.6.5, "Seleccionar um resultado da lista no modo de selecção de nomes"](#)).

Pode repetir a busca três vezes. Depois destas três passagens de busca será automaticamente estabelecida uma ligação à operadora.

10.6.2 Procurar um contacto através da selecção por voz

NOTA: Na marcação por voz, tenha cuidado em pronunciar claramente os nomes e comandos. Caso um contacto não for encontrado, pode não somente ser imputado à sua ausência na lista, mas também porque a sua pronúncia não foi suficientemente clara.

Quando quiser procurar o contacto desejado com ajuda da selecção por voz, pode pronunciar claramente o apelido do contacto desejado.

Esta introdução será procurado e o nome do resultado de uma procura será indicada no ecrã e ainda anunciado.

Caso a busca não fica unívoco com a pronúncia do apelido, q.d. existem vários registos com o mesmo apelido na OpenScape Xpressions base de dados, deve o critério de procura ser especificado. Para tal deve pronunciar o nome próprio do contacto desejado ou o número da lista anunciada. Caso outra vez nenhum contacto inequívoco pode ser apurado, repita o anúncio do nome próprio.

Pode repetir a busca três vezes. Depois destas três passagens de busca será automaticamente estabelecida uma ligação à operadora.

10.6.3 Fazer-se ligar com ajuda do teclado do telefone

Quando no modo de selecção de nomes for encontrado um resultado inequívoco de uma procura, então será ligado de imediato. Para verificação, o nome do contacto é anunciado, tal como nome e número de telefone indicados no ecrã.

Quando não obter um só resultado inequívoco de uma procura no modo de selecção de nomes, mas uma lista, então pode obter em [Parágrafo 10.6.5, "Seleccíonar um resultado da lista no modo de selecção de nomes"](#) um explicação correspondente.

10.6.4 Fazer-se ligar com ajuda da selecção por voz

Quando procurar um contacto com ajuda da selecção por voz, o nome e o número de telefone do resultado de uma procura será indicada no ecrã e ainda o nome anunciado. Caso o grau de reconhecimento se encontra acima do valor limiar definido, então será ligado de imediato. Caso contrário, deve o resultado detectado ainda ser confirmado. Com o comando de voz "Sim" ou com a activação da tecla # manda estabelecer uma ligação para este contacto. Com o

comando “Não” ou a tecla # volta para a introdução de uma busca. Depois de três vezes sem confirmação ou quando três passagens de busca ficaram sem êxito, será ligado com a operadora em pessoa.

Quando não obter um só resultado inequívoco de uma procura por selecção por voz, mas uma lista, então pode obter em [Parágrafo 10.6.6, "Seleccionar um resultado da lista no modo de selecção por voz"](#) uma explicação correspondente.

10.6.5 Seleccionar um resultado da lista no modo de selecção de nomes

Caso a introdução não foi unívoca, mas foram encontrados menos do que seis resultados, uma lista com estes resultados da procura aparece no display do telefone. Esta lista pode conter até cinco registos. Cada registo é atribuído às teclas 1 até 5 do telefone. Os elementos individuais de uma lista são automaticamente percorridos. Nesta passagem são indicados no ecrã o nome e o número de telefone do registo e o nome também é anunciado. Com a activação da tecla # passa para registo seguinte. Com a activação da tecla * rejeita a lista de acertados e volta para à busca anterior.

10.6.6 Seleccionar um resultado da lista no modo de selecção por voz

Caso a introdução não foi unívoca, mas foram encontrados menos do que seis resultados, uma lista com estes resultados da procura aparece no display do telefone. Esta lista pode conter até cinco registos. Cada registo é atribuído às teclas 1 até 5 do telefone. Os elementos individuais de uma lista são automaticamente percorridos. Nesta passagem são indicados no ecrã o nome e o número de telefone do registo e o nome também é anunciado. Com o comando de voz “Sim” ou com a activação da tecla # manda estabelecer uma ligação para o contacto seleccionado. Com o comando de voz “Não” ou a activação da tecla # volta para a busca.

10.6.7 Repetição da ligação

Se não for possível estabelecer uma ligação com o primeiro número de telefone, num género de volta procura-se o próximo número de telefone configurado no sistema OpenScape Xpressions. Este procedimento continua, até seja estabelecida uma ligação com um dos números de telefone do contacto indicado no sistema OpenScape Xpressions ou quando já não há mais nenhum número de telefone disponível. Neste caso será ligado com o correio de voz do contacto.

10.6.8 Ligar com número de desvio

Caso o contacto desejado não tenha configurado nenhum número de telefone no sistema OpenScape Xpressions, então será estabelecida uma ligação com o correio de voz do contacto desejado.

10.6.9 Processamento de fax

A *Guia do chamador* pode detectar a entrada de mensagens de fax e reenca-minhar os mesmos para um contacto desejado. Caso um contacto foi selec-cionado inequivocamente, o fax será reenviado para este contacto. Casa um fax é enviado para um aparelho, que se encontra desviado à *Guia do chamador*, então o contacto é conhecido através do número originalmente marcado e o fax será enviada para a caixa de correio deste contacto.

11 Driver de impressora de fax de MAPI

A instalação do driver de impressora de fax de MAPI permite enviar documentos como mensagem de fax a partir de qualquer aplicação através da interface Microsoft MAPI ou do formulário de fax das *Extensões do Microsoft Outlook*. Para tal, é instalado no sistema um driver de impressora chamado **Tiff Fax G3 TurboBits Printer**, que está ligado directamente à interface MAPI. Através da função **Imprimir** da sua aplicação, o documento é enviado ao driver de impressora, que o envia como mensagem de fax.

IMPORTANTE: O driver de impressora de fax de MAPI não é suportado para ambientes de servidor terminal.

Procedimento para enviar um documento como fax a partir de uma aplicação qualquer:

1. Depois de terminar a edição do seu documento, seleccionar **Imprimir** na aplicação em questão. É aberto o menu de selecção para o driver de impressora, com o qual o documento deve ser enviado.
2. Seleccionar a impressora **Tiff Fax G3 TurboBits Printer**.
3. Premir o botão **Imprimir**.

A depender da definição **Microsoft MAPI** (predefinição do driver de impressora) ou **Microsoft Outlook** (caso as *Extensões do OpenScape Xpressions Microsoft Outlook* estejam instaladas), é aberto automaticamente o respectivo formulário de envio para a mensagem de fax.

4. Introduzir o endereço do destinatário no campo **Para** e, se necessário, o destinatário da cópia em **Cc**.

No envio através do **Microsoft MAPI**, o nome do ficheiro de fax é especificado automaticamente na linha do assunto da mensagem de fax. Pode substituir esse nome por um registo próprio ou completá-lo.

No envio através do **Microsoft Outlook**, pode especificar um registo próprio para o assunto.

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

12 Service Provider (MSP)

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

O Service Provider disponibiliza os seguintes serviços:

- Base de dados local (Cache)

Não é necessário que cada aplicação de cliente mantenha uma base de dados própria actualizada. Quando solicitado, o service provider sincroniza a sua própria base de dados local com a base de dados do servidor OpenScape Xpressions. Com isso, o conteúdo da base de dados local é disponibilizada a todas as aplicações de cliente, permitindo um acesso rápido em qualquer momento.

- Interface Store & Forward

As aplicações de cliente podem enviar/receber documentos a/de um servidor OpenScape Xpressions. Aqui, trata-se da comunicação por fax, correio electrónico, etc. O diário CTI do *optiClient 130* também trabalha via esta interface.

- Interface de transacções

As aplicações de cliente podem desta forma utilizar esta interface para se comunicar com os componentes do servidor OpenScape Xpressions que suportem transacções. Isto possibilita, especialmente, a funcionalidade CTI para aplicações de cliente como o *optiClient 130*.

Caso necessário, o MSP é automaticamente instalado com a instalação de um Aplicação de cliente OpenScape Xpressions. Após a instalação, o ficheiro `MSP.INSTALL.LOG` é encontrado na directoria "TEMP" e pode ser utilizado para a localização de erros.

O Service Provider será iniciado automaticamente pela primeira aplicação que requisitá-lo. O módulo de configuração do Service Provider no Painel de controlo também é uma aplicação de cliente.

Informações detalhadas acerca do Service Provider e para a definição de um perfil, encontra no manual *Administração de servidor*.

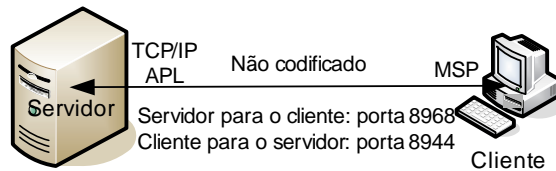
Service Provider (MSP)

A ligação do servidor OpenScape Xpressions para os clientes por meio de MSP

12.1 A ligação do servidor OpenScape Xpressions para os clientes por meio de MSP

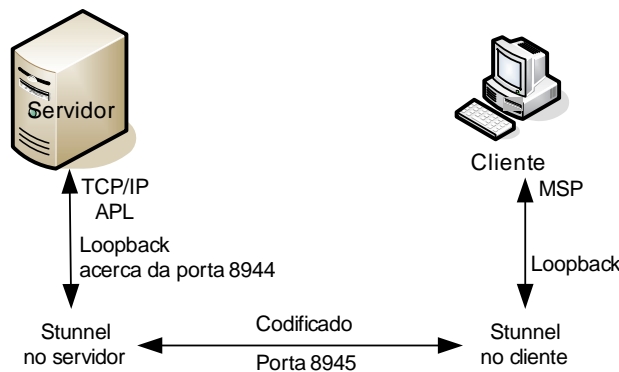
As aplicações de cliente Windows baseadas em MSP comunicam com o servidor OpenScape Xpressions através de um protocolo IP.

No lado do servidor, a TCP/IP APL utiliza a porta 8944 para o acesso ao cliente. Em caso da entrega activa da TCP/IP APL a aplicações de cliente baseadas em MSP, é utilizada a porta 8968. Esta forma de comunicação não se encontra encriptada. Por meio de um sniffer de rede poderá ouvir-se todas as informações transmitidas entre o servidor e o cliente.



No entanto, a comunicação também poderá ser realizada por meio uma ligação segura SSL. Para tal, já se encontra tudo preparado, na página do servidor, com a criação de um certificado para o programa **STunnel**.

No caso de uma ligação segura por meio de SSL será utilizada a porta 8945. Se no final se bloquear a porta 8944 no firewall do Windows, os clientes já não serão aceites sem terem uma codificação activada.



Se estiver activado um firewall no cliente, é necessário a libertação da transmissão de dados entre o servidor OpenScape Xpressions e o cliente através do mesmo. Isso significa que no caso de o firewall estar activado, em clientes locais com os sistemas operativos Windows XP e Windows Vista deverá permitir-se que o MSP aceda ao servidor OpenScape Xpressions. Para tal, serão adicionados os programas `MSPSVC.EXE` e `STUNNEL.EXE` à lista de excepções do firewall. Na versão em inglês do Windows, os programas são instalados no seguinte directório:

`C:\Program Files\Common Files\Cycos\ServiceProvider\`

O caminho pode variar conforme o idioma do sistema operativo. Neste caso, deve procurar um dos programas citados acima e determinar o directório de instalação.

A ligação do servidor OpenScape Xpressions para os clientes por meio de MSP

O `MSPSVC.EXE` é o Service Provider, o qual é instalado como serviço. O `STUNNEL.EXE` é utilizado para uma comunicação codificada com o servidor XPR.

Para tal são necessários os passos seguintes:

Para o Windows XP

1. Abrir o painel de controlo **Iniciar > Painel de controlo**.
2. Aí inicie a aplicação **Firewall do Windows**.
É aberto o diálogo **Firewall do Windows**.
3. Aqui, comute para o separador **Excepções**.
4. Premir o botão **Programa**.
É aberto o diálogo **Adicionar programa**.
5. Aqui, clique em **Pesquisar**.
É aberto o diálogo **Pesquisar**.
6. Introduza o caminho para o directório no qual se encontram os ficheiros `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
7. Seleccione o ficheiro `MspSvc.exe` e clique em **Abrir**.
O ficheiro será então adicionado à lista de excepções dos programas.
8. No diálogo **Adicionar programa** clique então no botão **OK**, para terminar o processo de escolha ara este ficheiro.
Aí, voltará à caixa de diálogo **Firewall do Windows**.
9. Volte a carregar no botão **Programas**.
É aberto o diálogo **Adicionar programa**.
10. Volte a carregar em **Pesquisar**.
É aberto o diálogo **Pesquisar**.
11. Introduza o caminho para o directório no qual se encontram os ficheiros `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
12. Seleccione o ficheiro `stunnel.exe` e clique em **Abrir**.
O ficheiro `stunnel.exe` é então adicionado aos programas da lista de excepções.
13. Na caixa de diálogo em **Adicionar programa** clique no botão **OK** de forma a terminar o processo de selecção.
Aí, voltará à caixa de diálogo **Firewall do Windows**. Aqui, será então registados os programas escolhidos da lista em **Programas e serviços**.
14. Na caixa de diálogo do **Firewall do Windows** clique finalmente em **OK**.
15. Fechar o painel de controlo.

Desta forma o firewall do *Windows XP* ficará aberto para estes programas.

Para o Windows Vista

1. Abrir o painel de controlo **Iniciar > Painel de controlo**.
2. Iniciar a aplicação **Windows Firewall**.
3. Clicar no link **Permitir um programa através da Firewall do Windows**.
É aberto o diálogo **Firewall do Windows**.
4. Aqui, comute para o separador **Excepções**.
5. Clicar no botão **Adicionar programas**.
É aberto o diálogo **Adicionar programa**.
6. Aqui, clique em **Pesquisar**.
É aberto o diálogo **Pesquisar**.
7. Introduza o caminho para o directório no qual se encontram os ficheiros `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
8. Seleccione o ficheiro `MspSvc.exe` e clique em **Abrir**.
O ficheiro será então adicionado à lista de excepções dos programas.
9. No diálogo **Adicionar programa** clique então no botão **OK**, para terminar o processo de escolha ara este ficheiro.
Aí, voltará à caixa de diálogo **Firewall do Windows**.
10. Volte a carregar no botão **Programas**.
Volta então a abrir-se o diálogo **Adicionar programa**.
11. Volte a carregar em **Pesquisar**.
É aberto o diálogo **Pesquisar**.
12. Introduza o caminho para o directório no qual se encontram os ficheiros `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
13. Seleccione o ficheiro `stunnel.exe` e clique em **Abrir**.
O ficheiro `stunnel.exe` é então adicionado aos programas da lista de excepções.
14. Na caixa de diálogo em **Adicionar programa** clique no botão **OK** de forma a terminar o processo de selecção.
Aí, voltará à caixa de diálogo **Firewall do Windows**. Aqui, será então registados os programas escolhidos da lista em **Programas e serviços**.
15. Na caixa de diálogo do **Firewall do Windows** clique finalmente em **OK**.
16. Fechar o painel de controlo.

Desta forma, o firewall do Windows Vista ficará aberto para estes programas.

13 Operador de TAPI MSP (MSPTSP)

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

- Atender chamadas (Answer)
- Transferir sem consulta (BlindTransfer¹)
- Completar chamada, por ex., rechamada se ocupado (CompleteCall)
- Conferência a três após consulta (CompleteTransfer)
- Transferir após consulta (CompleteTransfer)
- Rejeitar uma chamada de entrada (Drop)
- Pousar (Drop)
- Desvio (Forward)
- Favor não incomodar (Forward)
- Retenção (Hold)
- Chamar (MakeCall)
- Capturar (Pickup)
- Reencaminhar antes de atender (Redirect)
- Conferência a três (SetupConference)
- Consulta (SetupTransfer²)
- Comunicação alternada (SwapHold)
- Retomar chamada retida

O MSPTSP suporta várias ligações simultâneas para um telefone, por ex., uma chamada activa e uma retenção. O operador possibilita, também a aplicações externas baseadas em TAPI, o acesso às funções CTI XPR via clientes TAPI "Third Party". O MSPTSP é um operador de TAPI, que converte os comandos TAPI em transacções CTI do servidor XPR. A comunicação é realizada normalmente via MSP como no OpenScape Xpressions. O MSPTSP como operador de TAPI funciona no contexto do sistema operativo e, portanto, não pode utilizar os

1. *Blind Transfer*: Uma chamada de entrada é transferida para uma outra extensão mesmo que a linha esteja ocupada ou se a respectiva extensão não puder ser atendida. Nesse caso, o chamador deve efectuar uma nova chamada, pois ele não será transferido automaticamente quando a linha ficar livre.

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

perfis de utilizador do MSP já eventualmente configurados, pois ele não tem a classe de acesso para esses dados. Portanto, para o MSPTSP deve ser configurado um perfil de utilizador próprio, que é válido para o computador, no qual funciona o MSPTSP. Por isso, também não é possível efectuar logon através da conta do utilizador do Windows.

13.1 Instalação

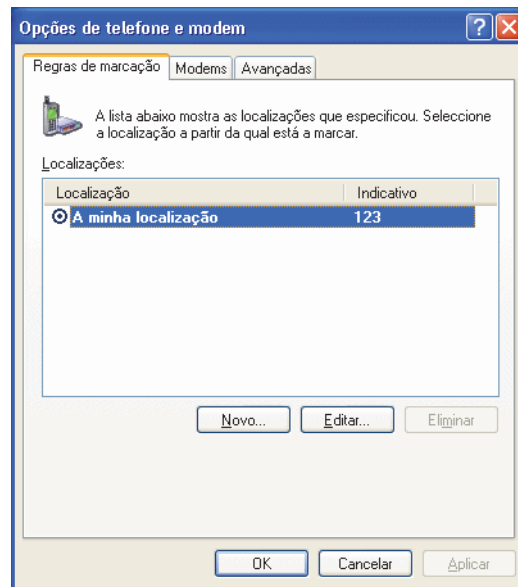
O programa de instalação copia os ficheiros TSP na directoria do sistema e efectua a sua instalação. Caso o MSP ainda não esteja instalado, isso será efectuado pelo programa de instalação do MSPTSP antes de instalar o TSP.

13.2 Configuração

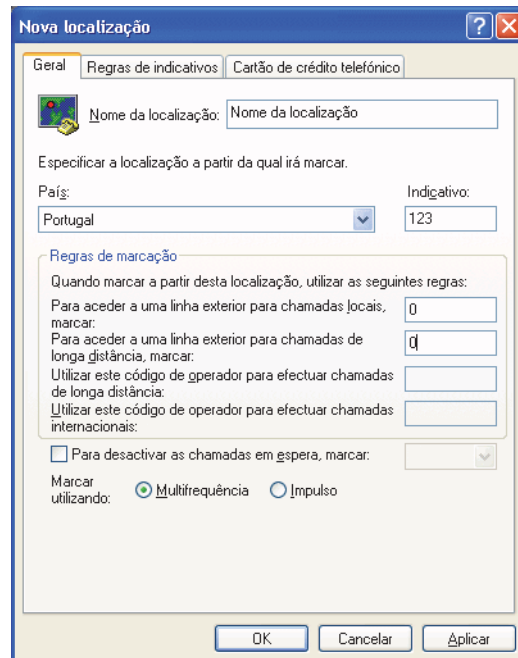
NOTA: A configuração descrita está prevista para o sistema operativo Windows 2000. A descrição para outros sistemas operativos do Windows pode variar ligeiramente.

Após a instalação, pode iniciar o programa do MSPTSP. Neste local a configuração pode ser realizadas directamente. É nomeadamente apto para utilizadores principiantes. Caso contrário, pode efectuar a configuração posteriormente através do menu Iniciar **Definições > Opções de telefone e modem** no separador **Avançadas** em **MSP TAPI Service Provider**. Essa configuração também pode ser efectuada através do símbolo **MSPTSP** no ambiente de trabalho (se criado). Como alternativa, é possível efectuar a configuração na respectiva aplicação (por ex., *Microsoft Outlook*). As diversas opções de configuração estão descritas logo abaixo.

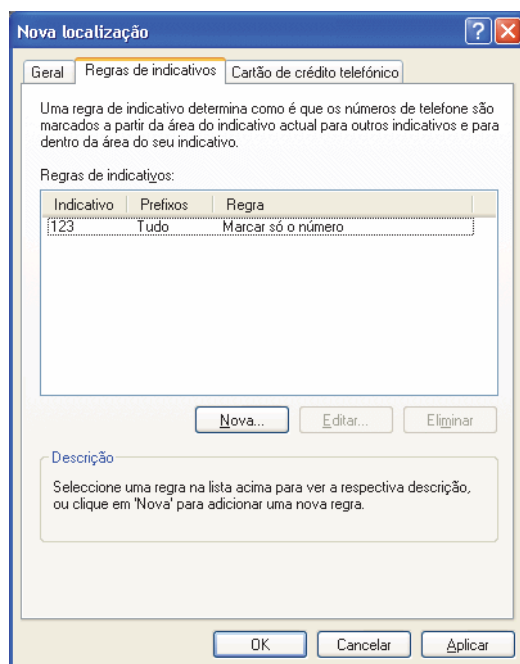
Aceder ao diálogo seguinte através do menu **Definições > Painel de controlo > Opções de telefone e modem**. A configuração do TSP é efectuada nos separadores **Regras de marcação** e **Avançadas**.



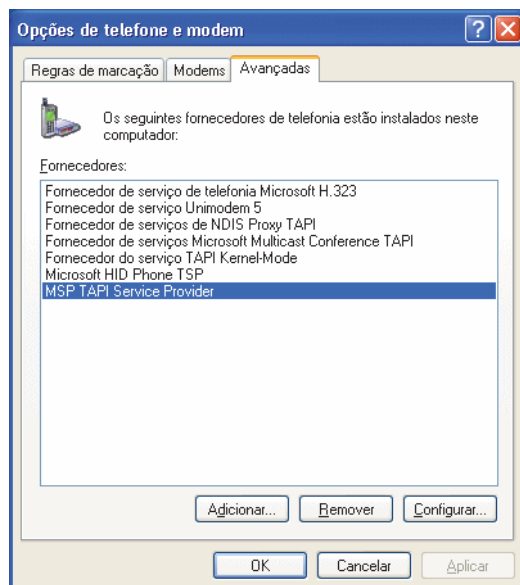
No separador **Regras de marcação**, pode efectuar as definições de local. Premir no botão **Novo...** (caso não exista um local), efectuar as definições correspondentes no separador **Geral**, no diálogo **Editar localização**. Introduzir o **Nome da localização**, **País**, o **Indicativo**, o **código externo para chamadas locais** e o **código externo para chamadas de longa distância**. Premir no botão **Aplicar**.



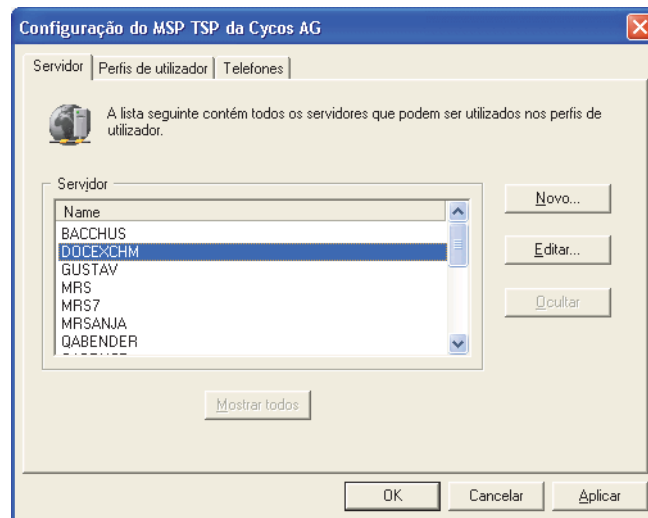
No separador **Regras de indicativos**, pode definir regras para números de telefone da sua própria área de prefixos ou de uma outra. Assim, é possível definir como os números de telefone devem ser marcados dentro e fora da sua área. Premir no botão **Nova...** para criar uma **nova regra de indicativos**.



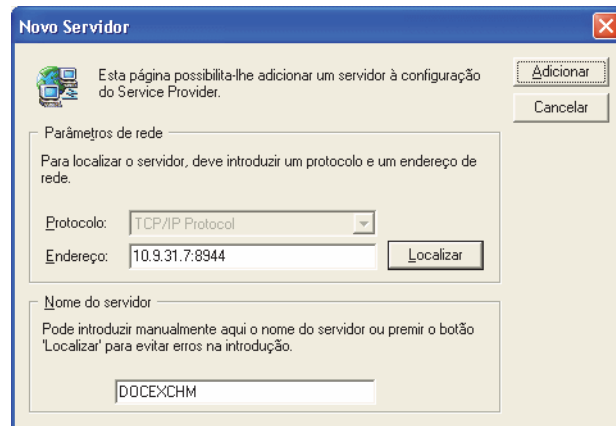
Seleccionar o separador **Avançadas** no diálogo **Iniciar > Definições > Painel de controlo > Opções de telefone e modem > Avançadas**. Seleccionar o registo **MSP TAPI Service Provider** e premir no botão **Configurar...** para configurar as definições do servidor, os perfis de utilizador e os telefones.



Depois da activação do botão **Configurar** o seguinte diálogo abre.



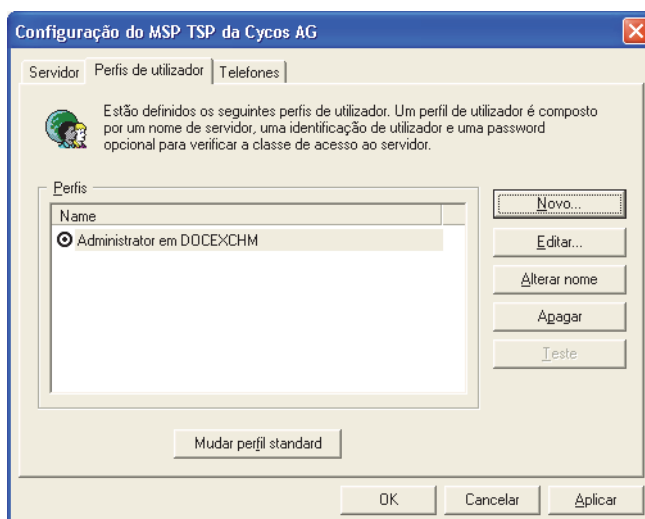
O separador **Servidor** apenas é indicado quando o MSP não encontrar um servidor XPR. Durante a instalação o MSP procura por servidores já existentes e regista-os na respectiva lista ao lado. Se o seu servidor XPR não for indicado na lista, adicione um novo servidor com o botão **Novo**.



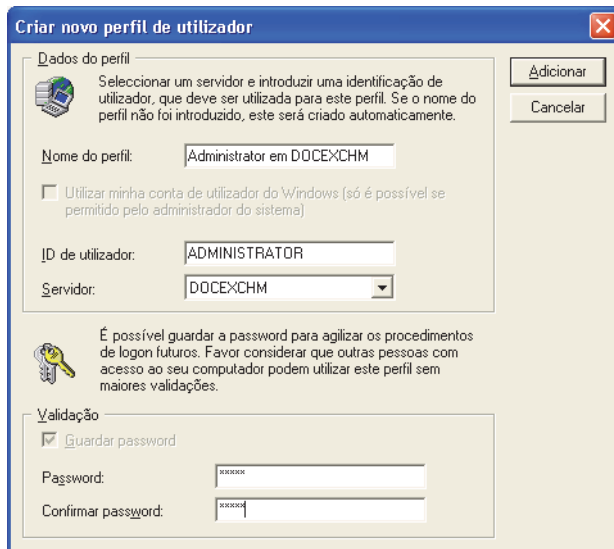
Introduzir o endereço da rede ou o nome do computador no diálogo **Novo Servidor**, utilizar o botão **Localizar**, para procurar o número da porta e o servidor e, assim, evitar introduções incorrectas. Mas pode também efectuar as respectivas introduções manualmente.

Se já existe um servidor XPR, mas ainda não foi configurado nenhuma perfil de utilizador, será indicada o separador **Perfis de utilizador**.

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



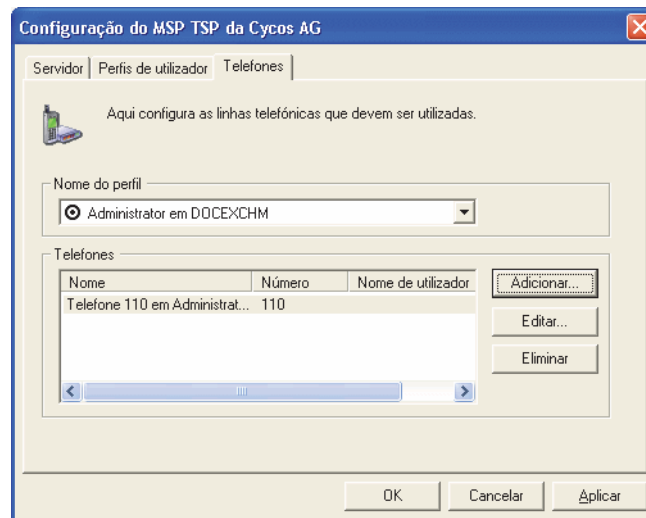
Criar um ou mais perfis de utilizador no separador **Perfis de utilizador** em **Novo....** Não precisa introduzir o **Nome do perfil**, pois este é gerado automaticamente. Introduzir a **ID de utilizador**. Ela é necessária para efectuar login no servidor. Em **Servidor**, introduzir o nome do servidor. Para guardar a sua senha, activar a caixa de verificação **Guardar password**, introduzir a senha e confirmar, repetindo a introdução. Em seguida, premir no botão **Adicionar**.



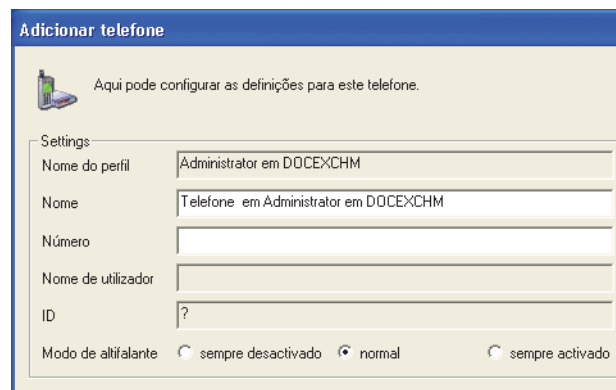
NOTA: A conta do utilizador do Windows não pode ser utilizada para o login, pois o MSPTSP no contexto do sistema está em execução.

No separador **Telefones**, pode registar os telefones que deseja utilizar. Premir no botão **Adicionar...**

Os terminais e as linhas podem ser adicionados ou apagados. As linhas podem ser abertas ou fechadas, segundo a sua necessidade.



O **Nome do perfil** já existe, sendo criado automaticamente. Em **Nome**, introduzir o nome da sua linha como descrição, por ex., telefone 100. Em **Número**, introduzir o número da sua linha. O **Nome de utilizador** e a **ID** são criados automaticamente. Seleccionar o **Modo de altifalante** desejado. A opção de altifalante **sempre desactivado** significa que o altifalante permanece desligado independente das configurações efectuadas na aplicação TAPI. **Normal** significa que o altifalante pode ser controlado pela aplicação TAPI, desde que as respectivas configurações possam ser efectuadas aí. Com a opção **sempre activado**, o altifalante permanece ligado independente das configurações executadas na aplicação TAPI. Recomendamos utilizar a configuração **sempre activado**, pois a maioria das aplicações TAPI não controla o modo de altifalante. Em seguida, premir no botão **Adicionar**. As alterações têm efeito imediato.



NOTA: Todas as alterações passam a ter efeito após premir no botão **Aplicar** ou **OK**. Não é preciso reiniciar o computador ou a aplicação TAPI.

13.3 Registo de procura de erros

Como para todos os clientes do servidor XPR, também é possível criar um ficheiro de registo para o MSPTSP através da ferramenta de registo para clientes. Isso permite a activação de um registo em caso de necessidade ou de erro. Para gerar o ficheiro de registo, o programa `UnifiedLogTool.exe` deve ser executado no cliente. Para tal, deve ser copiado antes da pasta `<XPR Install>\SDKTools` para o respectivo cliente.

Para mais informações acerca das opções da ferramenta de registo para clientes, consultar o manual *XPR Administração do Servidor*.

13.4 Actualizar

A actualização automática do MSPTSP via servidor não é suportada de momento. O MSPTSP não pode estar em execução quando instalar uma nova versão.


13.5 Desinstalação

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

13.6 MSPTSP via *Microsoft Outlook*

Para efectuar uma chamada telefónica a partir do *Microsoft Outlook*, seleccionar em **Contactos** um dos endereços criados. Activar o menu de atalho, premindo com a tecla direita do rato.

Seleccionar **Chamar contacto....** Em seguida, premir em **Iniciar chamada**. O seu telefone toca e assim que levantar o microtelefone, a ligação desejada será estabelecida.

Também é possível marcar um número de telefone que ainda não está na pasta de contactos. Ao abrir a pasta de contactos, aparece um símbolo de telefone  na barra de menus. Premir na seta à direita desse símbolo para abrir o menu de atalhos. Aí, além dos registos de um contacto existente, encontra os tópicos de menu **Marcar novamente**, **Marcação rápida**³ e **Nova chamada**. Premir em

3. Os números para a marcação rápida podem ser registados no diálogo de opções de marcação no Outlook (Contacto > Chamar contacto... > Opções de marcação).

Nova chamada. No menu **Nova chamada**, introduzir o número de telefone desejado. Premir em **Iniciar chamada**. Pode também usar o comando por teclas **Ctrl+Shift+D** para iniciar uma nova chamada.

13.6.1 Configurações do MSPTSP no *Microsoft Outlook*

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

1. Com o botão direito do rato num registo de endereço pode chamar o menu de atalho.
2. Seleccionar o tópico de menu **Chamar contacto...** É aberto o diálogo **Nova chamada telefónica**.
3. Premir o botão **Propriedades de marcação**. Através do separador **Regras de marcação** pode realizar as definições correspondentes como descrito para a **Configuração MSPTSP** (Ver [Parágrafo 13.2](#), "Configuração", na pág. 116).

As **Opções de marcação** são também disponíveis através do diálogo **Nova chamada telefónica**. Pode introduzir aqui também as **Propriedades da linha** como descrito na **Configuração do MSPTSP**. Mais além, pode configurar também as **propriedades de marcação**.

Em **Propriedades de marcação... > Regras de marcação > Novo...** no diálogo **Editar localização**, pode efectuar as definições de configuração como no diálogo **Configuração do MSPTSP**.

Premir com a tecla direita do rato num contacto para abrir o menu de atalho, seleccionar **Chamar contacto...** Em seguida, premir em **Opções de marcação > Propriedades da linha...**, onde encontra as definições de configuração que pode efectuar tanto no MSPTSP como no *Microsoft Outlook*. O **nome do perfil** é gerado automaticamente. Em **Nome** (por ex., telefone 462), pode introduzir um nome para a sua linha. Em **Número**, introduzir o número da linha. O **Nome de utilizador** e a **ID** são adicionados automaticamente. Em seguida, seleccionar um **modo de altifalante** e premir em **Guardar**.

Operador de TAPI MSP (MSPTSP)

MSPTSP via Microsoft Outlook

14 Application Builder

O *Application Builder* é um programa, cujo editor gráfico permite ao utilizador construir um modelo de um sistema de diálogo de voz (Application Model, Application Workflow) na forma de uma sequência de chamada (diagrama de blocos ou fluxograma) e configurá-lo.

O fluxograma é constituído de blocos e de ligações entre os mesmos. Esses blocos são controlos, que, por exemplo, reproduzem um ficheiro de áudio, executam uma consulta na base de dados ou efectuam uma ligação telefónica a uma extensão. As linhas de ligação entre os controlos no fluxograma indicam o controlo, do qual é possível haver uma transição a um outro. Ao construir um modelo, o utilizador determina os controlos existentes no fluxograma e suas interligações. Na configuração, o utilizador pode definir as propriedades dos controlos. Dessa forma, ele pode, por exemplo, definir para um controlo destinado a reproduzir ficheiros de áudio, os respectivos ficheiros a reproduzir e a sequência de reprodução. O fluxograma é, como já descrito acima, apenas um modelo de um sistema de diálogo de voz, não contendo, portanto, nenhuma informação sobre como o modelo é executado numa aplicação, ou seja, como, por exemplo, é o acesso aos ficheiros de áudio e como esses ficheiros são transferidos a um sistema telefónico para serem ouvidos pelos chamadores.

O resultado fornecido pelo *Application Builder* tem a forma de um ficheiro de Java, que representa um fluxograma (Application Model, Application Workflow) com todas as propriedades de seus controlos e ligações. Nesse ficheiro estão registados os dados, que definem uma aplicação e a diferencia de outras aplicações.

14.1 Funcionalidades do Application Builder

O *Application Builder* permite-lhe criar de forma fácil uma aplicação telefónica interactiva ou um Automated Attendant para a sua empresa. Automated Attendant, IVR (Interactive Voice Response), portal de voz, servidor de voz e sistema de diálogo de voz são sinónimos. A este tipo de aplicações são atribuídos um ou vários números que, quando marcados transmitem por exemplo a seguinte saudação:

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

O *Application Builder* oferece, entre outras, as seguintes funcionalidades:

- A criação e a edição de aplicações
 - Interligação de diversas aplicações

- Localização de determinados componentes e características de todas as aplicações. Por exemplo, é possível localizar todas as aplicações, que utilizam um determinado guia de voz. Se a procura teve êxito, também é informada nos resultados a posição do guia de voz dentro da aplicação.
- Marcadores (Bookmarks) para a identificação de posições diferentes na aplicação
- Integração dos guias de voz nos idiomas disponíveis
- Suporte de Text-to-speech para o anúncio de texto
- Utilização de variáveis para a gravação e reenvio de dados e informações
- Geração de dados brutos a serem utilizados em relatórios
- Importação das aplicações do *Application Generator* utilizadas até ao momento ao *Application Builder*
- Criação e alteração de sequências de chamada, que apresentam a funcionalidade possível dentro de uma aplicação
 - Criação de uma sequência de chamada através do “arrastar e largar” dos controlos num editor de configuração simples
 - Personalização de vistas para uma sequência de chamada
 - Anexação de anotações a uma sequência de chamada
 - Máxima flexibilidade gráfica e funcional na configuração de sequências de chamada
 - Ligação de diversas sequências de chamada
- Controlos: Os controlos representam os menores componentes de uma sequência de chamada
 - Estão disponíveis diferentes controlos para as diversas funcionalidades
 - A utilização de perfis de tempo e fusos horários permite configurar sequências conforme a data e a hora
 - É possível a reprodução flexível de guias de voz
 - Além das programações standard, os controlos oferecem também diversas opções de configuração e ligação
 - Utilização de TTS (Text to speech), caso licenciado
- Alteração do idioma para GUI, Documentação e Ajuda online após reinicialização do programa

14.2 Funcionalidades de uma aplicação

Uma aplicação criada com o *Application Builder* pode conter as funcionalidades abaixo.

- Reprodução e gravação de ficheiros de áudio
- Controlo da sequência de uma aplicação através do chamador por meio de um menu e com a introdução através de teclas MF ou voz
- Execução das acções conforme a data, o dia da semana, feriados nacionais e a hora, levando em conta os fusos horários
- Ramificação do guia de menu dependente de valores tanto estáticos como dinâmicos, como por exemplo, o estado de ocupação de um “waiting loop”
- Transferência a uma linha telefónica, incluindo a iniciação de rechamada
- Identificação de voz
- Gravação da conversação
- Criação e aplicação de regras para o controlo da sequência com a ajuda de determinadas condições
- Definição e utilização flexível de variáveis
- Envio de documentos de diferentes formatos
- Localização de contactos
- Selecção de um idioma suportado
- Consulta à base de dados
- Acesso a ficheiros
- Iniciação de sistemas de mensagens instantâneas
- Protecção contra lacetes contínuos no guia de menu
- Monitorização e registo estatístico da execução de uma aplicação através de relatórios

Encontra a descrição detalhada do *Application Builder* no manual de utilização do *Application Builder*.

Application Builder

Funcionalidades de uma aplicação

Abreviaturas

Esta lista contém as abreviaturas usadas neste manual.

Abreviatura	Definição
BMP	Formato do ficheiro de imagem – Formato gráfico Bitmap da Microsoft
CTI	Computer Telephony Integration – Controlo do telefone através do PC
DCX	Formato do ficheiro de imagem – Formato gráfico para fax da Microsoft
GSM	Global System for Mobile Communications – Standard para telemóveis
HTML	Hypertext Markup Language, linguagem de formatação utilizada para produzir páginas na Internet
IM	Integrated Messaging
IMAP	Internet Message Access Protocol, protocolo de acesso a mensagens na Internet
IP	Internet Protocol
IVR	Interactive Voice Response – Aplicação de telefonia controlada através de DTMF ou voz.
JPG	Formato gráfico do Joint Photographic Experts Group
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol (Protocolo de acesso a pastas leves)
PC	Personal Computer
POP3	Post Office Protocol, protocolo para aceder a mensagens através de requisição a um Internetprovider
SMS	Serviço de mensagens curtas (SMS)
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol (Protocolo standard de correio da Internet)
TAPI	Telephone Application Programming Interface (Interface de programação de aplicações de telefonia)
TG3	Formato de ficheiro de imagem – Formato de fax TIFF comprimido de páginas múltiplas
TIF	Formato de ficheiro de imagem – Tagged Image File Format
TSP	TAPI Service Provider
TTS	Text To Speech (Conversão de texto para voz)
TUM	True Unified Messaging
URL	Uniform Resource Locator (Endereço uniforme da Web)
VPN	Rede privada virtual
WAV	Abreviatura para Wave Format, formato de dados para ficheiros de áudio
WWW	World Wide Web

Índice remissivo

A

- Acesso à caixa de correio 7
- Acesso ao PC
 - dados para o acesso ao PC 15
- Acesso do PC 17
- Acesso telefónico
 - dados para o acesso telefónico 12, 13
- Apresentação de fax 48

B

- Base de dados local (Cache) 111
- Bitmap 48
- BMP 7, 48

C

- Callback access 13, 14
- Cliente
 - configurações gerais 17
 - Microsoft Outlook (via Internet) 32
 - Microsoft Outlook Express 26
 - Netscape Messenger 22
- Configurar conta
 - para Microsoft Outlook (acesso à Internet) 32
 - para Microsoft Outlook Express 27
 - para o Netscape Messenger 22
- Conversão 7
- Correio de fax 8, 47
- Correio de voz 8
- Correio electrónico 8

D

- Dados
 - do sistema 12
 - para acesso ao PC 15
 - para acesso telefónico 12, 13
- Dados específicos do utilizador 12
- DCX 7, 48
- Desvio de chamada 11
- Direct access 12, 13, 14

E

- Edição de fax
 - avançar um nível 80
 - objecto em primeiro plano 80
 - objecto em segundo plano 80
 - voltar um nível 81
- Endereçamento de fax 50
- Endereço de correio electrónico 15

- Endereço do domínio 15
- Enviar mensagens
 - com Netscape Messenger 24
 - com o Microsoft Outlook Express 31
 - mensagem curta 59
 - mensagem de fax 49
- Enviar SMS 59
- Envio de fax 47
- Envio de fax com tarifas reduzidas 50
- Envio de fax diferido 50

F

- Ficheiro gráfico 8
- Ficheiros de áudio 8
- Firewall 112
- Formato de fax 48
- Formato JPEG 7, 48
- Formato PCX 48
- Formato TIFF 7, 48
- Formatos de dados 7
- Formulários de fax
 - objecto de texto, fundo 80
 - texto, alinhamento 80
 - texto, cor 80
 - texto, estilo 80
 - texto, tamanho 80
 - texto, tipo de letra 80
- Formulários de mensagem de voz
 - parâmetros de reprodução 84
- Forward access 12

G

- GSM 53
- Guest access 12, 13, 14
- Guia do chamador
 - busca através de marcação por voz 97
 - busca através do teclado do telefone 98
 - fazer-se ligar 101
 - introdução 91
 - introdução sobre o teclado do telefone 93
 - marcação por voz 92
 - números de redireccionamento 93
 - passos de actuação 94

I

- Interface de transacções 111
- Interface Store & Forward 111

Índice remissivo

L

Ligação SSL 112

M

Microsoft Outlook 32
Microsoft Outlook (via Internet) 32
Microsoft Outlook Express 26
MS-Office 7
MSP, Service Provider 111
MSPTSP
 gerar ficheiro de registo 122
MSPTSP (Operador de TAPI MSP) 115

N

Netscape Messenger 22
Nome de utilizador 15
Nome do servidor 15
Número para o desvio de chamada 12

O

Operador de TAPI MSP (MSPTSP) 115
Outlook Express 26

P

Papel de fax 47
Pedido de fax 51
Porta 8944 112
Porta 8945 112
PostScript 7

R

Receber mensagens
 com Netscape Messenger 23
 com o Microsoft Outlook (acesso à Internet) 36
 com o Microsoft Outlook Express 30
Recepção de fax 47
Requisitos do sistema
 para o Netscape Messenger 22
 para Outlook (com acesso à Internet) 32
 para Outlook Express 26

S

Service Provider (MSP) 111
Serviço de mensagens curtas (SMS) 53
Servidor do correio de entrada 15
Servidor do correio de saída 15
SMS 53

T

Text-to-speech 7
Tipos de conferência
 conferências de voz 46
 conferências Web 46

teleconferência e conferência Web combinadas 46

Transferência automática 11

U

Unified Messaging 7
Universal Access 13, 14

V

Vista geral 7

W

Web Assistant 15

