



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Communications

Instruções de utilização

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

Tabelas.....	9
1 Introdução	11
1.1 Generalidades	11
1.2 Vista geral das funções	13
1.3 Acerca deste manual	15
1.4 Requisitos de hardware e do sistema	16
1.4.1 Hardware	16
1.4.2 Sistemas operativos	16
1.4.3 Requisitos de sistema	16
1.5 A quem é destinado este manual	17
1.6 Estrutura do manual.....	17
1.7 Outras documentações referentes ao servidor de XPR	18
1.7.1 Notas para a assistência técnica	19
2 Iniciação rápida às funções do utilizador.....	21
2.1 Generalidades	21
2.2 Iniciar/terminar o programa	23
2.3 Introdução à interface de utilizador	25
2.3.1 A área de menus	25
2.3.2 A área de visualização	28
2.3.3 A barra de estado	29
2.4 Enviar mensagens de texto (correo electrónico, fax, e SMS)	30
2.4.1 Envio em formato de texto standard.....	30
2.4.2 Envio no formato RTF	32
2.4.3 Envio no formato HTML	32
2.5 Enviar mensagens de fax	34
2.5.1 Seleccionar papel de fax	34
2.6 Enviar correo de voz	35
2.7 Enviar mensagens de SMS	37
2.8 Editar mensagens recebidas	38
2.8.1 Editar correios electrónicos recebidos	39
2.8.2 Editar mensagem de fax recebida	41
2.8.3 Editar correo de voz recebidos	44
2.9 Criar registos de contacto	47
2.9.1 Criar um novo contacto pessoal	47
2.9.2 Editar um registo de contacto pessoal existente	51
2.10 Localizar endereços	52
2.10.1 Localizar endereços para as novas mensagens	52
2.10.2 Localização geral de endereço	53
2.11 Localizar mensagens	54
2.12 Trabalhar com as funções de telefonía	55
2.12.1 Iniciar o Assistente de marcação	55
2.12.2 Telefonar com as funções do livro de endereços	56
2.12.3 Supervisionar o tráfego telefónico	58
2.12.4 A janela 'Correspondência'	59
2.13 Utilizar a função de presença	61
2.13.1 Configurar o próprio estado de trabalho	61

2.13.2 Apresentar o estado de trabalho dos colegas	62
2.14 Criar grupos em “Meus grupos pessoais”	63
2.15 Abrir um ficheiro	65
2.16 Alterar a password	65
2.17 Configurar substituto	66
2.18 Alterar minhas definições de base de dados	67
3 Personalizar o Communications	69
3.1 Layout da interface de utilizador	70
3.1.1 Definir um novo layout	70
3.1.2 Mudar de layout	71
3.1.3 Editar layout	72
3.1.4 Configurar as janelas de diário	72
3.1.4.1 Configurar a janela A receber	72
3.1.4.2 Configurar a janela A enviar	73
3.1.4.3 Configurar a janela de pré-visualização	73
3.2 Como trabalhar com o Assistente da caixa de entrada	75
3.2.1 Criar regra de directoria	75
3.2.2 Criar regra de selecção	76
3.3 Efectuar definições personalizadas	77
3.3.1 Imprimir layout	77
3.3.2 Seleccionar o equipamento de saída de fax	80
3.3.3 Efectuar as definições gerais	81
3.3.4 Criar assinaturas	83
3.3.5 Definir o tipo de notificação	85
4 Funções de administração	89
4.1 Contactos globais	90
4.1.1 Configurar contactos globais	90
4.1.2 Configurar contactos globais utilizando um modelo	92
4.1.3 Roteamento VIP	92
4.2 Utilizador	94
4.2.1 Configurar utilizadores	94
4.2.1.1 Generalidades acerca dos dados do utilizador	94
4.2.1.2 As máscaras da base de dados	96
4.2.2 Alterar registo de utilizador	107
4.2.3 Atribuir utilizadores a um outro grupo	107
4.3 Agentes	109
4.3.1 Configurar agentes	109
4.4 Grupos de utilizadores	112
4.4.1 Definir novos grupos de utilizadores	112
4.4.1.1 Propriedades de directoria dos grupos	113
4.4.2 Grupos	116
4.4.2.1 Grupos (Tipo de endereçamento [GRP])	116
4.4.2.2 Meus grupos pessoais (Endereçamento [PGRP])	117
4.4.2.3 Listas de distribuição (Tipo de endereçamento [LST])	117
4.4.2.4 Configurar directórias de grupos na pasta Grupos	117
4.4.2.5 Adicionar manualmente as extensões aos grupos	118
4.4.3 Grupos de skills	120
4.4.3.1 Definir skills de agentes	121
4.4.4 Criar grupos em “Meus grupos pessoais”	122
4.5 Layouts de GUI do Communications	123
4.5.1 Definir o layout global do Communications	123

4.5.2 Limitar as classes de acesso para a definição de layout	124
4.5.2.1 Ampliar a base de dados de XPR	124
4.5.2.2 Administração das classes de acesso de utilizador para layout	127
4.6 Criar e compor papel de fax	129
4.7 Perfis de calendário	130
4.7.1 Criar um novo perfil de calendário	130
4.8 Administração de objecto	138
4.8.1 Grupos ACD	138
4.8.1.1 Criar um novo grupo ACD	138
4.8.1.2 Editar um grupo ACD existente	139
4.8.2 Classes de acesso	140
4.8.2.1 Adicionar utilizadores (membros de grupos de utilizadores)	143
4.8.2.2 Adicionar grupos ou membros de grupos	144
4.8.2.3 Utilizar as definições globais	146
4.9 Encaminhamento de chamadas em função da ID do chamador	150
4.9.1 Configuração de uma regra de encaminhamento global	151
4.9.2 Configuração de regras de grupo ACD	152
4.10 A directoria do servidor de comunicação	152
4.10.1 Classe de acesso	153
4.10.1.1 Actualizações de software	154
4.10.1.2 XPR Server logfiles	155
4.10.1.3 User specific data	156
4.11 Cache de dados do <i>Communications</i>	158
5 Referência das funções	159
5.1 Menu Ficheiro	160
5.1.1 Novo	161
5.1.2 Novo > Nova mensagem de texto	162
5.1.2.1 O menu Ficheiro	163
5.1.2.2 O menu Editar	164
5.1.2.3 O menu Ver	168
5.1.2.4 O menu de texto	170
5.1.2.5 O menu Acções	171
5.1.2.6 O menu Ajuda	175
5.1.2.7 As linhas de edição na janela “Nova mensagem”	175
5.1.3 Novo > Nova mensagem Rich Text	178
5.1.4 Novo > Nova mensagem HTML	182
5.1.5 Enviar mensagem de fax	185
5.1.6 Novo > Novo correio de voz	185
5.1.6.1 Adicionar um comentário ao correio de voz	188
5.1.7 Novo > Mensagem de SMS	190
5.1.8 Novo > Novo contacto	191
5.1.8.1 Criar um novo contacto global	191
5.1.8.2 Descrição das funções de menu e operação na caixa de diálogo “Novo contacto”	193
5.1.9 Novo > Novo contacto pessoal	193
5.1.10 Novo > Novo utilizador	194
5.1.11 Novo > Novo agente	194
5.1.12 Abrir	194
5.1.13 Sair e logoff	195
5.1.14 Sair	195
5.2 O menu Editar	196
5.3 O menu Ver	197

Índice

5.3.1 Criar, editar e seleccionar um layout	197
5.3.2 Configuração da janela de função no <i>Communications</i>	198
5.3.2.1 Possibilidades de edição nas janelas do diário	200
5.3.3 Agente ACD	207
5.3.4 Caixas de correio	208
5.3.4.1 A janela A receber	210
5.3.4.2 Editar mensagens recebidas	213
5.3.4.3 A janela da caixa de saída	228
5.3.4.4 A janela para os itens enviados	229
5.3.4.5 A janela para os itens eliminados	229
5.3.4.6 Outras directorias em "Correio"	231
5.3.5 A janela para os favoritos da Internet	232
5.3.6 A janela para o Assistente de marcação	233
5.3.7 Correspondência	235
5.3.7.1 Apresentação da correspondência durante as chamadas	235
5.3.7.2 Apresentação da correspondência de qualquer utilizador	236
5.3.8 As janelas para a supervisão do tráfego telefónico	237
5.3.9 A janela 'Lista de endereços'	239
5.3.10 A janela de pré-visualização	241
5.3.11 A janela 'Directorias do Explorer'	244
5.3.12 A janela 'Lista do Explorer'	247
5.3.13 Actualizar	253
5.3.14 Opções de visualização	254
5.4 O menu dinâmico	256
5.5 Pré-visualizar	257
5.6 Ferramentas	258
5.6.1 Logon	258
5.6.2 Logoff	259
5.6.3 Localizar endereço	260
5.6.4 Localizar mensagem	262
5.6.5 Livro de endereços	263
5.6.5.1 Exportação do livro de endereços	263
5.6.5.2 Importação do livro de endereços	264
5.6.6 Papel de fax	266
5.6.6.1 O editor de páginas de fax	269
5.6.7 Assistente da caixa de entrada	278
5.6.7.1 Criar regra de directória	279
5.6.7.2 Criar regra de selecção	279
5.6.8 Alterar a password	280
5.6.9 Definir substituto	281
5.6.10 Administração de contas	281
5.6.11 Perfis de calendário	281
5.6.12 Minhas definições de base de dados	282
5.6.13 Definições	282
5.6.13.1 Imprimir layout	283
5.6.13.2 Impressão de fax	286
5.6.13.3 Geral	287
5.6.13.4 Assinaturas	289
5.6.13.5 Interface	290
5.6.13.6 Rastreio de correio	294
5.6.14 Pedido de fax (Fax on Demand)	295
5.6.15 Janela seguinte	295

5.7 Ajuda	296
5.8 Função de presença	297
5.8.1 Configurar o próprio estado de trabalho	297
5.8.1.1 Informações de presença nas mensagens	298
5.8.2 Apresentar o estado de trabalho dos colegas	298
5.8.3 A configuração da função de presença	300
5.8.3.1 Perfil actual	300
5.8.3.2 Meus perfis	303
5.8.3.3 Classes de acesso	305
5.8.3.4 Comutação automática de perfis	307
A Anexo	309
A.1 Resolução de problemas	309
A.1.1 Guardar os dados do utilizador em directórios personalizadas	309
A.1.2 Adaptação dos tempos de actualização (Refresh) para o diário de caixa de entrada e caixa de saída	310
A.1.3 Problemas na impressão de documentos de fax	311
A.1.4 Utilizar várias instâncias do <i>Communications</i>	312
A.1.4.1 Multi-aplicações com layouts idênticos <i>Communications</i>	312
A.1.4.2 Multi-aplicações para layouts diferentes de <i>Communications</i>	313
Glossário	315
Abreviaturas	323
Índice remissivo	325

Índice

Tablas

Tabela 1	Vista geral dos tópicos abordados no capítulo “Instruções breves”.	21
Tabela 2	As funções da barra de ferramentas.	26
Tabela 3	As funções de comando para a gravação de correio de voz.	35
Tabela 4	As funções de controlo para a gravação de correio de voz.	36
Tabela 5	Os símbolos dos tipos de mensagem.	38
Tabela 6	As funções de edição para mensagens de fax na janela de pré-visualização.	42
Tabela 7	Funções de reprodução para correios de voz recebidos.	44
Tabela 8	Funções para a gravação de um comentário de voz.	45
Tabela 9	Os campos de base de dados para criar novos contactos pessoais.	49
Tabela 10	Funções de menu e operação para criar contactos pessoais.	49
Tabela 11	Elementos de comando e funções do Assistente de marcação.	55
Tabela 12	Janela de diário para a supervisão do próprio telefone.	58
Tabela 13	Funções de telefonia na janela “Meu telefone”.	58
Tabela 14	A função Mostrar lista de correio durante chamada.	60
Tabela 15	Vista geral dos tópicos abordados no capítulo “Personalizar o Communications”.	69
Tabela 16	Opções do separador “Imprimir layout”.	77
Tabela 17	Variáveis para informações de mensagens nos documentos impressos.	78
Tabela 18	Opções do separador “Impressão de fax”.	80
Tabela 19	Opções do separador “Geral”.	81
Tabela 20	Opções para o aviso acústico.	85
Tabela 21	Opções para o aviso óptico.	86
Tabela 22	Vista geral dos tópicos abordados no capítulo “Funções do administrador”.	89
Tabela 23	Os campos da base de dados para criar um novo contacto.	91
Tabela 24	Linhas de introdução no cabeçalho para a nova definição de utilizadores.	95
Tabela 25	Dados do utilizador no separador “Endereço”.	97
Tabela 26	Dados do utilizador no separador “Pessoal”.	99
Tabela 27	Dados do utilizador no separador “Acesso ao servidor”.	101
Tabela 28	Significado dos campos de dados do separador “Agente”.	110
Tabela 29	Parâmetros para a adaptação das definições de correio de voz para grupos.	115
Tabela 30	Privilégios de utilizador para criação de layouts do Communications.	127
Tabela 31	Funções de edição para perfis de calendário.	132
Tabela 32	Funções de edição para perfis de dia.	133
Tabela 33	Funções de edição de perfis de dia no menu “Acções”.	133
Tabela 34	Funções de edição para regras de calendário.	136
Tabela 35	Funções de data para a definição das regras de calendário.	137
Tabela 36	Classes de acesso para as directorias do servidor de comunicação.	153
Tabela 37	Subdirectorias na pasta “User specific data”.	157
Tabela 38	Funções do menu “Ficheiro” do Communications.	160
Tabela 39	Vista geral das subfunções do menu Novo em Ficheiro.	161
Tabela 40	A barra de menus do diálogo “Nova mensagem”.	162
Tabela 41	As funções do menu Ficheiro no diálogo “Nova mensagem”.	163
Tabela 42	As funções do menu Editar no diálogo “Nova mensagem”.	164
Tabela 43	As funções do menu Ver no diálogo “Nova mensagem”.	168
Tabela 44	As funções do menu Texto no diálogo “Nova mensagem”.	170
Tabela 45	As funções do menu Acções no diálogo “Nova mensagem”.	171
Tabela 46	As funções do menu Ajuda no diálogo “Nova mensagem”.	175
Tabela 47	Tipos de endereçamento para o envio de mensagens.	176

Tabelas

Tabela 48	As funções de edição para mensagens de Rich Text no menu “Texto”	179
Tabela 49	As funções de edição para mensagens de HTML no menu “Texto”	183
Tabela 50	As funções de edição para a gravação de um correio de voz	186
Tabela 51	Os campos da base de dados para criar um novo contacto	191
Tabela 52	Funções de menu e operação para criar contactos globais	193
Tabela 53	Funções do menu “Editar” do <i>Communications</i>	196
Tabela 54	Funções de layout no menu “Ver” do <i>Communications</i>	197
Tabela 55	Colunas de informação possíveis para as janelas do diário	203
Tabela 56	Colunas de informação possíveis para diários na janela “Lista do Explorer”	205
Tabela 57	Opções de comando na janela “A receber”	210
Tabela 58	As funções para mensagens de fax no modo de visualização	215
Tabela 59	Funções para editar uma mensagem de fax	218
Tabela 60	Funções de reprodução para correios de voz recebidos	224
Tabela 61	Definições de reprodução de mensagens de correio de voz	226
Tabela 62	Funções para a gravação de um comentário de voz	228
Tabela 63	Funções adicionais para a janela “A enviar”	229
Tabela 64	Funções de comando na janela “Favoritos da Internet”	232
Tabela 65	Opções de comando na janela “Assistente de marcação”	234
Tabela 66	Função adicional na janela “Correspondência”	236
Tabela 67	Parâmetros para a barra de cabeçalho nas janelas de supervisão do telefone	238
Tabela 68	Funções de edição para a janela de supervisão do telefone	238
Tabela 69	As opções de comando na janela “Lista de endereços”	239
Tabela 70	A utilização na janela “Pré-visualizar” para a caixa de entrada (A receber)	241
Tabela 71	A utilização na janela “Pré-visualizar” para os contactos e utilizadores	243
Tabela 72	As pastas da janela ‘Directorias do Explorer’	245
Tabela 73	Funções de ficheiro na janela “Directorias do Explorer”	246
Tabela 74	Definições no diálogo “Opções de visualização”	254
Tabela 75	Possíveis nomes para o menu dinâmico do <i>Communications</i>	256
Tabela 76	Opções de importação para listas de endereços e dados do utilizador	265
Tabela 77	Funções de comando para a definição de papel de fax	267
Tabela 78	Opções de comando para a definição de páginas de fax	268
Tabela 79	O menu Ficheiro do editor de páginas de fax	270
Tabela 80	O menu Editar do editor de páginas de fax	270
Tabela 81	O menu Ver do editor de páginas de fax	273
Tabela 82	O menu “Página de fax” do editor de páginas de fax	274
Tabela 83	Lista das variáveis para as possíveis informações de documento	283
Tabela 84	Opções do diálogo “Impressão de fax”	286
Tabela 85	Opções de configuração do telefone na janela de diálogo “Geral”	287
Tabela 86	Opções de configuração do papel de fax na janela de diálogo “Geral”	288
Tabela 87	Outras opções da janela de diálogo “Geral”	288
Tabela 88	Opções de aviso acústico na caixa de diálogo “Interface”	290
Tabela 89	Opções de aviso óptico no diálogo “Interface”	291
Tabela 90	Outras opções da interface	292
Tabela 91	Opções da caixa de diálogo “Rastreio de correio”	294
Tabela 92	Função de presença: Símbolos para o estado do sistema do utilizador	299
Tabela 93	Função de presença: Símbolos para o estado do telefone do utilizador	299
Tabela 94	Função de presença: Símbolos para o estado de trabalho do utilizador	300

1 Introdução

1.1 Generalidades

Communications é o programa central de comunicação e administração do servidor de XPR. O programa, ou o computador local onde é executado o *Communications* está acoplado ao servidor de XPR. Todas as acções de comunicação que o utilizador deseja iniciar são executadas e supervisionadas através do *Communications*. Além disso, esta é a ferramenta do administrador para a configuração do servidor de XPR, como também do próprio *Communications*.

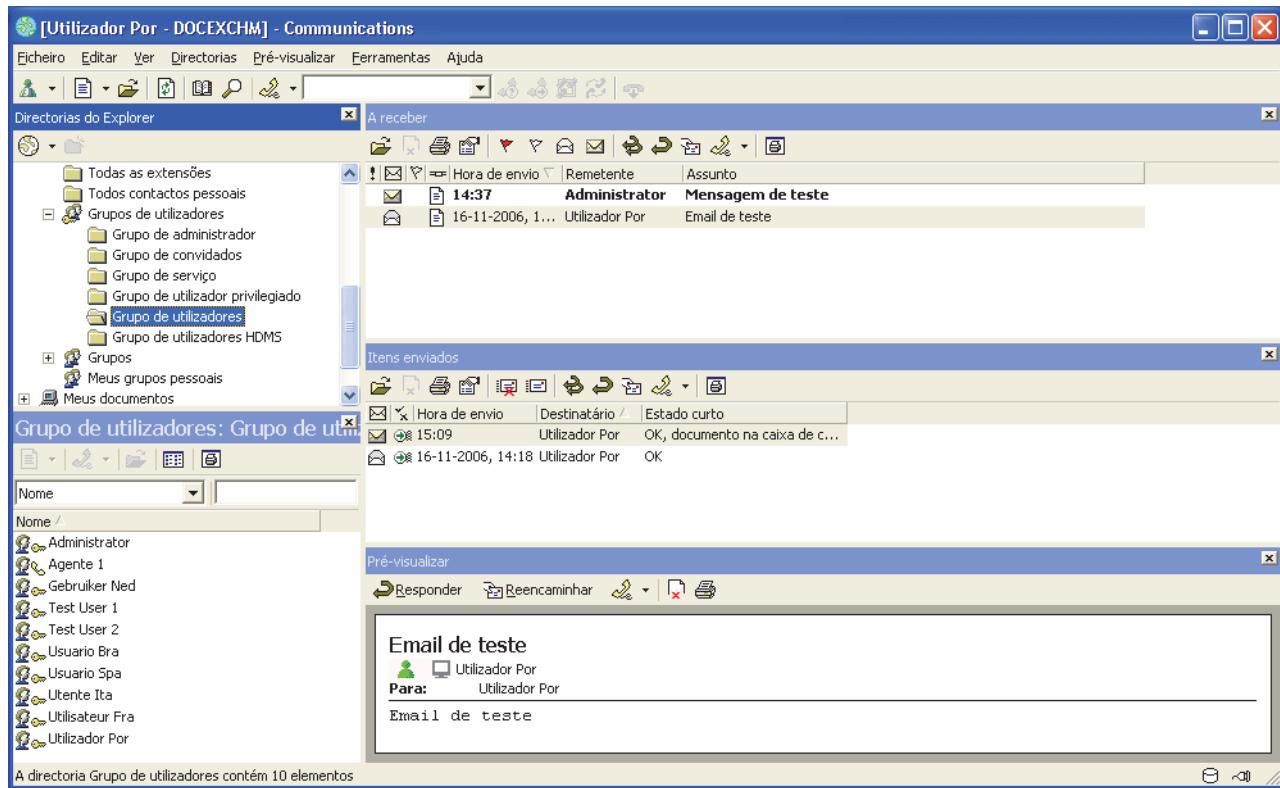
Communications possibilita ao utilizador enviar e receber informações directamente a partir de sua mesa de trabalho, utilizando diversos serviços – Mensagens de SMS, Mensagens de fax, Correio electrónico ou Correio de voz (mensagem de voz). Caso configuradas, as funções de telefonia podem ser adicionalmente utilizadas para a operação e a supervisão do telefone (por exemplo, com o Assistente de marcação).

As funções que o administrador do servidor XPR necessita para a administração de utilizadores e a configuração do servidor XPR são disponibilizadas por esse programa.

O acesso ao *Communications* é executado mediante a atribuição de um perfil de utilizador protegido por password. As opções de funções do programa dependerão dos respectivos privilégios do utilizador.

Introdução

Generalidades



1.2 Vista geral das funções

A tabela seguinte apresenta uma vista geral das funções principais disponibilizadas pelo programa:

Função	Descrição
Administração	O <i>Communications</i> oferece várias funções para a administração do sistema completo. Através do acesso de administrador e com um layout adequado podem ser executadas as seguintes definições: <ul style="list-style-type: none"> • Adicionar utilizador/agentes. • Configurar grupos de utilizadores. • Atribuir privilégios de grupo e, com isso, passar (por herança) as classes de acesso a utilizadores/agentes individuais. • Configurar listas de distribuição • Endereçar Fax G3 e G4, serviços de voz, correio electrónico e SMS. • Administração do livro de endereços global. • Criar layouts para a interface de utilizador de <i>Communications</i>. • Compor papéis de carta de fax e disponibilizá-los para todos os utilizadores. • Alterar as classes de acesso ao telefone. • Caso instalado, configurar os parâmetros do Centro de Contactos.
Mensagens de correio electrónico	E-mail (correio electrónico) significa a troca de mensagens pessoais via redes de dados. As mensagens são guardadas em caixas de correio ou em computadores de recepção e podem ser acedidas em qualquer momento. Se necessário, os correios electrónicos podem ser editados, reencaminhados, etc.
Assistente de marcação	Interface de utilizador de telefonia com facilidades como Chamada, Consulta, Alternar, Retenção e Conferência.
Serviço de mensagens curtas (SMS)	Permite enviar a qualquer utilizador de telemóvel de redes móveis GSM 900 e 1600 (por exemplo, D1, Vodafone) uma mensagem de texto com o limite máximo de 160 caracteres. que será visualizada no ecrã do telefone. A mensagem será transmitida durante a chamada e aparecerá no display do destinatário. Se o telemóvel estiver desligado, a SMS permanecerá na memória intermediária do operador da rede; o tempo de armazenamento de uma mensagem é definido por cada operador. Normalmente, o destinatário não tem custos adicionais. O servidor de XPR também pode informar o destinatário por SMS sobre a recepção de uma mensagem na caixa de correio (CIT).
Integração do navegador	Pode integrar um navegador com uma janela própria dentro da área de edição. Em combinação com a administração de favoritos na directória do Explorer, é possibilitado o acesso rápido às páginas da Internet.

Introdução

Vista geral das funções

Função	Descrição
Mensagens de fax	O serviço de fax é utilizado para a transmissão de cópias em preto e branco. Existem basicamente dois métodos diferentes: Fax G3 e Fax G4. <ul style="list-style-type: none">As mensagens de Fax G3 são transmitidas pela rede analógica ou digital com a velocidade máxima de 14.400 bit/s. Qualquer utilizador que tenha uma linha telefónica e um equipamento de fax pode enviar mensagens de Fax G3. A resolução máxima de um Fax G3 é de 200 dpi, tanto horizontal como vertical.As mensagens de Fax G4 são transmitidas pela rede RDIS. A velocidade máxima de transmissão é 64 kbit/s e a resolução máxima é de 400 dpi, tanto horizontal como vertical. Isto é, a velocidade e a qualidade da imagem são bem melhores do que com o Fax G4 analógico. Além disso, a taxa de compressão é mais alta que no Fax G3, significando que menos dados são transmitidos com a mesma resolução. No entanto, o Fax G4 não é tão utilizado como o Fax G3; mais além, a utilização requer que tanto o emissor como o receptor suportem este protocolo.
Correio de voz (mensagens de voz)	O correio de voz funciona de modo semelhante como um atendedor automático – só que muito mais inteligente e com mais funções, como Reencaminhar, Responder ou Ligar com o remetente da mensagem. Pode ser utilizado o telefone ou uma placa de som no computador com altifalantes ligados.
Pedido de fax (Fax on Demand)	Pedido de mensagens de fax que são disponibilizadas através de números especiais.
Funções e definições adicionais para o utilizador local	O utilizador dispõe de diversas funções adicionais. Por exemplo: <ul style="list-style-type: none">Função de procura para endereços e mensagens.Assistente da caixa de entrada. Este assistente é usado para a pré-ordenação e a identificação de mensagens provenientes de determinados remetentes.Configuração de um substituto, a quem serão enviadas as suas mensagens quando estiver ausente.Definições gerais, como: assinaturas, opções de impressão, sinalização para novas mensagens e notificações sobre o estado de mensagens enviadas.Função de presença para indicar os estados de trabalho, do sistema e do telefone dos utilizadores.

NOTA: Não é possível aceder às caixas de correio de outros sistemas (Exchange, Lotus Notes) directamente do *Communications* através de True Unified Messaging (TUM).

1.3 Acerca deste manual

Este manual deve orientar tanto o utilizador como o administrador do sistema na utilização do programa. A princípio, todo utilizador deveria conseguir usar o programa e as funções com base nesta descrição. Conhecimentos básicos da interface de utilizador do Windows são um pré-requisito.

As funções de administração do *Communications* apenas estarão acessíveis para os utilizadores com a respectiva classe de acesso.

Convenções

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

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

NOTA: Assim é apresentada uma nota/informação referente a uma particularidade ou uma dica para facilitar o trabalho com o *Communications*.

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

As letras formatadas noutros estilos têm os seguintes significados:

- Os parâmetros de configuração, títulos de janelas, textos de caixas de diálogo e elementos de comando (botões, caixas de selecção, separadores) são apresentados em negrito, por exemplo: **Opções de logon**.
- Os nomes de ficheiros ou directórios, assim como as linhas de códigos de programação (Listings) são apresentados com a letra do tipo *Courier*.
- As variáveis são realçadas por letras no estilo *itálico*.

Introdução

Requisitos de hardware e do sistema

1.4 Requisitos de hardware e do sistema

Requisitos para a utilização de *Communications*:

1.4.1 Hardware

Para o *Communications* devem ser cumpridos os mesmos requisitos de hardware válidos para o sistema operativo instalado no computador local.

1.4.2 Sistemas operativos

Para saber os sistemas operativos Windows autorizados para a instalação do *Communications*, ler a *nota da versão*.

1.4.3 Requisitos de sistema

- O *Communications* apenas pode ser utilizado num servidor de XPR instalado e configurado. Aqui, ele é usado para todos os procedimentos de comunicação de um utilizador e também como cliente de administração para programar utilizadores e efectuar configurações no servidor de XPR.
- A utilização das funções de telefonia requer um sistema certificado pela Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG com o respectivo provedor de transacções CTI (CTI APL) no servidor de XPR.
- O Service Provider (MSP) deve estar instalado na estação de trabalho local. Isto é executado automaticamente com a instalação do *Communications*.

1.5 A quem é destinado este manual

Este manual é destinado ao utilizador standard de *Communications*, como também ao administrador de um servidor de XPR.

- O utilizador encontra aqui informações sobre como utilizar o *Communications* para os seus procedimentos de comunicação.
- Para o administrador do sistema, são descritas as funções para a configuração do *Communications* e do servidor de XPR.

1.6 Estrutura do manual

O manual divide-se em cinco capítulos:

- A **Introdução**, com informações gerais referentes ao *Communications*.
- As instruções breves das Funções do utilizador que possibilitam a execução rápida dos procedimentos de comunicação. Estas são:
 - Como um utilizador pode criar mensagens e enviá-las através de um dos serviços de comunicação disponíveis.
 - Como editar documentos recebidos (lido, apagado ou reencaminhado, etc.)
- As configurações que podem ser executadas pelo utilizador localmente no *Communications*.
- As funções administrativas. Este capítulo explica como um utilizador com classe de acesso de administrador executa os seguintes procedimentos:
 - As definições globais no *Communications*. Por exemplo, a criação do papel de fax e layouts globais de cliente, etc.
 - Configurações globais do servidor de XPR (por exemplo, criar novos utilizadores ou listas de distribuição).
- Na **Secção de referência** são novamente apresentadas todas as funções num resumo sistemático.

Introdução

Outras documentações referentes ao servidor de XPR

1.7 Outras documentações referentes ao servidor de XPR

Este parágrafo informa acerca de outras documentações técnicas disponíveis para o servidor XPR.

Todos os documentos estão disponíveis no DVD fornecido, no formato de ficheiro PDF com suporte da função de localização de texto completo. Adicionalmente, há uma ajuda online para a maioria dos componentes (Win Help ou HTML Help), a qual pode ser iniciada directamente a partir do respectivo programa.

Nestes documento são mostradas todas as janelas importantes para a instalação e a colocação em serviço; consoante o sistema operativo, a resolução do ecrã e a configuração do computador, essas janelas podem ser um pouco diferentes. As seguintes documentações estão disponíveis para o servidor de XPR:

Manual	Tópico
Instalação do servidor	Instruções de instalação para o servidor XPR
Administração do servidor	Arquitectura, estrutura e configuração do servidor de XPR

Instalação do servidor XPR

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

Administração do servidor de XPR

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

1.7.1 Notas para a assistência técnica

Além das documentações para o utilizador e do manual de administração, deve também ser observada a informação de versão (Release) referente ao servidor de XPR, incluída no DVD do software; aqui encontra informações actuais sobre o produto, as quais possivelmente não foram inseridas na documentação. O ficheiro encontra-se no DVD de instalação, em <cdrom>:releaseNotes.rtf. Outras informações actualizadas encontram-se nos ficheiros Readme dos DVDs de programa, nas directórias dos respectivos componentes de programa.

Introdução

Outras documentações referentes ao servidor de XPR

2 Iniciação rápida às funções do utilizador

2.1 Generalidades

Neste capítulo são descritos, de forma breve, os procedimentos do utilizador na execução de suas funções de comunicação. Encontra uma explicação detalhada das funções dos símbolos, menus e funções das teclas no capítulo “Referência de funções”.

Este capítulo inclui os seguintes tópicos:

Tópico	Descrição em:
Iniciar/terminar o programa	Parágrafo 2.2, "Iniciar/terminar o programa", na pág. 23.
Introdução à interface de utilizador	Parágrafo 2.3, "Introdução à interface de utilizador", na pág. 25.
Enviar correios electrónicos	Parágrafo 2.4, "Enviar mensagens de texto (correio electrónico, fax, e SMS)", na pág. 30.
Enviar mensagens de fax	Parágrafo 2.5, "Enviar mensagens de fax", na pág. 34.
Enviar mensagens de correio de voz	Parágrafo 2.6, "Enviar correio de voz", na pág. 35.
Enviar mensagens de SMS	Parágrafo 2.7, "Enviar mensagens de SMS", na pág. 37.
Editar mensagens recebidas	Parágrafo 2.8, "Editar mensagens recebidas", na pág. 38.
Criar contactos pessoais (registos próprios no livro de endereços)	Parágrafo 2.2, "Iniciar/terminar o programa", na pág. 23.
Localizar mensagens	Parágrafo 2.10, "Localizar endereços", na pág. 52.
Trabalhar com as funções de telefonia	Parágrafo 2.12, "Trabalhar com as funções de telefonia", na pág. 55.
Utilizar a função de presença	Parágrafo 2.13, "Utilizar a função de presença", na pág. 61.
Criar grupos em “Meus grupos pessoais”	Parágrafo 2.14, "Criar grupos em “Meus grupos pessoais”", na pág. 63.
Abrir ficheiros	Parágrafo 2.15, "Abrir um ficheiro", na pág. 65.
Alterar a password	Parágrafo 2.16, "Alterar a password", na pág. 65.
Configurar substituto	Parágrafo 2.17, "Configurar substituto", na pág. 66.

Tabela 1

Vista geral dos tópicos abordados no capítulo “Instruções breves”.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Generalidades

Tópico	Descrição em:
Alterar minhas definições de base de dados	Parágrafo 2.18, "Alterar minhas definições de base de dados", na pág. 67.

Tabela 1

Vista geral dos tópicos abordados no capítulo "Instruções breves".

Em certos casos, uma função pode ser iniciada de diferentes modos. Neste capítulo é descrito apenas o modo mais simples. Para mais informações sobre as outras opções de comando, consultar a Secção de referência deste manual.

2.2 Iniciar/terminar o programa

Para iniciar o programa,

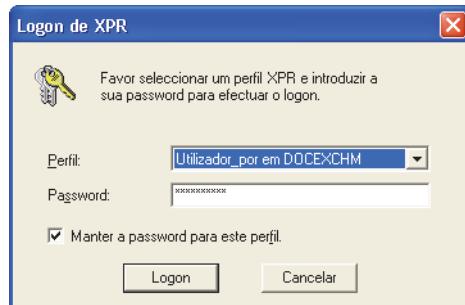
- Fazer duplo clique no símbolo  no ambiente de trabalho.
- ou
- Seleccionar no menu Iniciar do Windows o item **Communications**.

Logon

Dependendo da respectiva configuração, deverá fazer logon no sistema com o seu perfil de utilizador e a sua password. Se no computador cliente estiver configurado um único perfil de utilizador, este será a selecção standard. O logon pode ser automatizado com a opção **Manter a password para este perfil** e, em seguida, introduzir uma password. A password não é indicada durante a introdução!

NOTA: Observar que o logon automático possibilita o acesso de pessoas não autorizadas ao programa, e eventualmente a dados confidenciais.

1. Seleccionar no menu **Ferramentas** a função **Logon**.



2. Em **Perfil**, seleccionar o seu perfil de utilizador e introduzir a sua password.
3. Clicar no botão **Logon**.

Com isso, inicia a sessão no sistema com o seu perfil. Como alternativa, pode usar a tecla de função **F12**.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Iniciar/terminar o programa

Logoff

Após o logoff, o programa permanece iniciado, mas nas janelas não são mais indicados os registos ou outras informações. Um novo logon, também com outro perfil de utilizador, pode ser efectuado através do menu **Ferramentas**, com a função **Logon**.

1. Seleccionar no menu **Ferramentas** a função **Logoff**.

Como alternativa, pode activar esta função com a combinação de teclas **Shift + F12**.

Sair do programa.

Há duas variantes para terminar o *Communications* a partir do menu **Ficheiro**:

- **Sair e logoff**

A aplicação *Communications* é completamente terminada. Se tiver efectuado configurações, por exemplo no layout de *Communications* ou no diálogo de definições, estas serão memorizadas.

NOTA: Para assegurar que o *Communications* seja correctamente encerrado, deve usar sempre esta função para terminar uma sessão ou para uma alteração da configuração que requeira uma reinicialização do *Communications*.

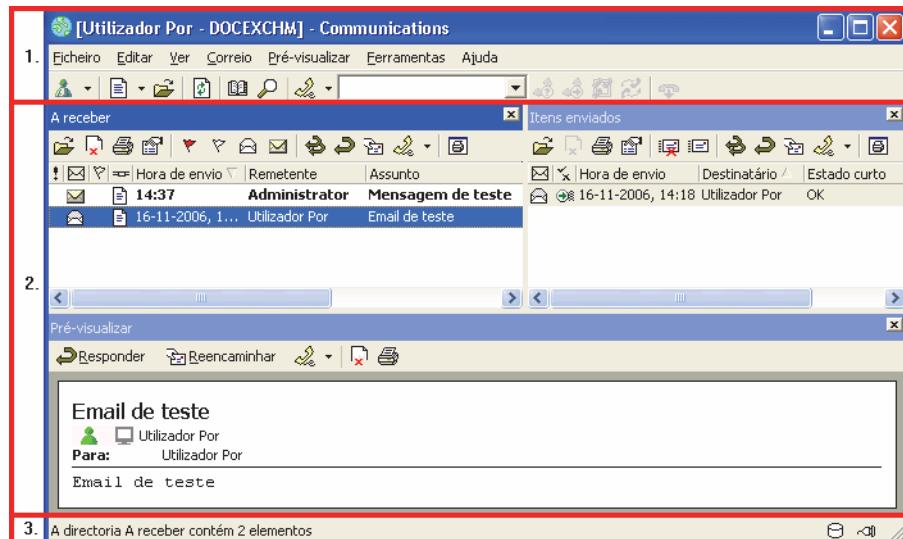
- **Sair**

Esta função fecha a janela do *Communications*, mas a aplicação permanece activa no fundo. O sistema continua a receber as informações de presença. É possível reactivar o *Communications* clicando no símbolo do programa na barra de tarefas das aplicações em execução em segundo plano e seleccionando **Abrir Communications**.

2.3 Introdução à interface de utilizador

A janela de programa do *Communications* divide-se em três áreas:

1. A área de menus com a barra de título e a barra de ferramentas.
2. A área de visualização.
3. A barra de estado.



2.3.1 A área de menus



A área de menus, que possibilita a utilização das funções gerais de *Communications*, divide-se em três campos:

1. Barra de título
2. Barra de menus
3. Barra de ferramentas

A barra de títulos

Na barra de título é mostrado, para informação, o perfil de utilizador activo no momento. Esta informação aparece ao lado do nome do programa, entre colchetes. Um perfil de utilizador é composto do nome do utilizador e o nome do servidor de XPR. Na margem direita, encontra os botões de Windows para a representação de janelas ou para sair do programa.

A barra de menus

Entre a barra de título e a barra de ferramentas encontra-se o menu do *Communications*. Aqui são acedidas as funções de *Communications* que são necessárias para a edição de mensagens. A descrição completa e detalhada de cada função do menu é encontrada na Secção de referência deste manual.

A barra de ferramentas

A barra de ferramentas permite a execução das funções mais importantes ao clicar nos botões. A tabela seguinte apresenta os botões que estão disponíveis e as respectivas funções:

Botão	Função/Descrição
	Ao clicar no símbolo de presença, é apresentada a caixa de diálogo Definições de presença . Aqui é possível efectuar a configuração da função de presença. Para mais informações sobre as configurações, consultar o Parágrafo 5.8, "Função de presença", na pág. 297 .
	A seta ao lado do símbolo de presença abre um menu, no qual pode ser seleccionado o perfil de presença válido actualmente.
	Ao clicar no símbolo de documento, é aberto o diálogo "Nova mensagem" no formato utilizado para a última mensagem enviada.
	A seta ao lado do símbolo de documento abre um menu, no qual pode ser seleccionado o formato para a "Nova mensagem". Os formatos possíveis são: <ul style="list-style-type: none">• Nova mensagem de texto: Para o envio de mensagens (correo electrónico, fax, etc.) no formato ASCII standard. Ver também Parágrafo 2.4.1, "Envio em formato de texto standard", na pág. 30.• Nova mensagem Rich Text: Para o envio de mensagens (correo electrónico, fax, etc.) no formato RTF. Ver também Parágrafo 2.4.2, "Envio no formato RTF", na pág. 32.• Nova mensagem HTML: Para mensagens no formato HTML. Ver também Parágrafo 2.4.3, "Envio no formato HTML", na pág. 32.• Novo correio de voz: Para criar mensagens de voz (formato WAV). Ver também Parágrafo 2.6, "Enviar correio de voz", na pág. 35.• Nova mensagem de SMS: Para o simples envio de mensagens de texto no formato ASCII standard a um telefone móvel. Ver também Parágrafo 2.7, "Enviar mensagens de SMS", na pág. 37.

Tabela 2

As funções da barra de ferramentas.

Botão	Função/Descrição
	<p>Além disso, aqui podem ser efectuados registos na lista de endereços, lista de utilizadores e lista de agentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novo contacto: Cria um novo registo de utilizador na lista de endereços global. Esta função só pode ser executada, se o utilizador tiver o privilégio necessário para isso. Ver também Parágrafo 4.1, "Contactos globais", na pág. 90. • Novo contacto privado: Adiciona um novo contacto privado (registo de endereço) ao seu livro de endereços pessoal. Ver Parágrafo 2.9, "Criar registos de contacto", na pág. 47. • Novo utilizador: Cria um novo utilizador de XPR. Esta função só pode ser iniciada por utilizadores com classe de acesso de administrador. Ver também Parágrafo 4.2, "Utilizador", na pág. 94. • Novo agente: Define um novo agente de Centro de Contactos. Esta função só pode ser iniciada por utilizadores com classe de acesso de administrador. Ver também Parágrafo 4.3, "Agentes", na pág. 109.
	<p>O símbolo da pasta aberta abre uma janela, na qual selecciona um ficheiro (por exemplo, uma mensagem de entrada guardada localmente) para abrir e editar directamente numa janela de mensagens.</p> <p>Os formatos de ficheiros disponíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos de texto (.TXT, etc.) • Documentos de texto Rich Text (.RTF) • Documentos de texto HTML (.HTM) • Ficheiros de áudio (.WAV, etc.), • Documentos de fax (.TIF, .FG3, .FG4, etc.), • <i>Mensagens de Communications (.PMF)</i> <p>Nota: Para todos os formatos incompatíveis, o ficheiro seleccionado será representado como anexo no diálogo "Nova mensagem" aberto.</p>
	<p>Ao clicar neste símbolo, actualiza os directórios de dados do <i>Communications</i> criados localmente. Ou seja, os dados que são transmitidos no cliente são novamente sincronizados com o servidor.</p>
	<p>Ao clicar no símbolo de livro, pode iniciar a procura de um contacto (será aberto o diálogo "Localizar contacto"). Ver também Parágrafo 2.10.2, "Localização geral de endereço", na pág. 53.</p>
	<p>Ao clicar neste símbolo, é aberta a caixa de diálogo para procurar mensagens. Poderá encontrar mais informações relativas a estas funções no Parágrafo 5.6.4, "Localizar mensagem", na pág. 262.</p>
<p>Os seguintes botões para a utilização do telefone (funções de CTI) apenas estarão activos, se as funções de telefonia estiverem configuradas no seu sistema e se as respectivas funções forem apropriadas na sua actual situação.</p>	
	<p>Se um número de telefone for introduzido na caixa de combinação <input type="text" value="123456789"/> (à direita do símbolo de telefone), o número poderá ser chamado ao clicar neste botão. O menu de selecção que é aberto ao clicar no pequeno triângulo contém os últimos 16 números marcados, disponíveis para remarcação.</p>
	<p>Ao clicar no pequeno triângulo ao lado do símbolo de microfone, é aberta uma lista telefónica. Após seleccionar um grupo e um registo de grupo, pode ser iniciada uma ligação ao utilizador correspondente.</p>

Tabela 2

As funções da barra de ferramentas.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Introdução à interface de utilizador

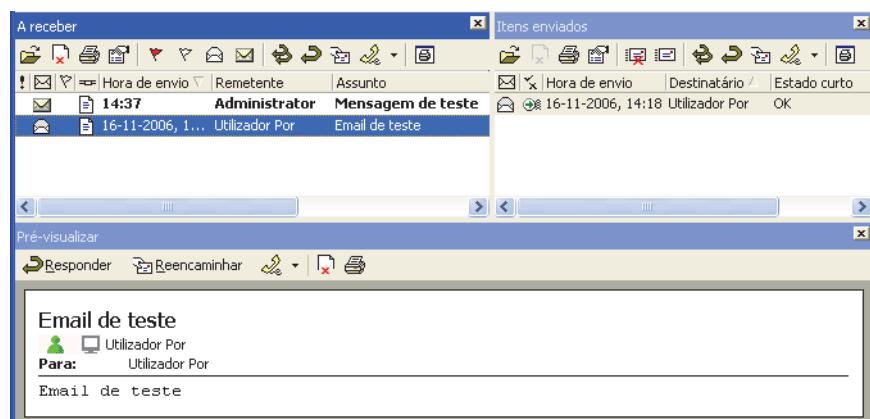
Botão	Função/Descrição
	Com o botão Consulta pode chamar mais um utilizador durante a chamada. Todas as outras chamadas activas serão colocadas em fila de espera. A consulta é terminada quando o utilizador chamado desligar, ou quando o chamador premir o botão Pousar .
	Transfere a chamada à extensão chamada para consulta.
	Estabelece uma conferência, uma ligação com vários interlocutores.
	Se receber uma segunda chamada enquanto está a falar, poderá usar esta função para falar alternadamente com os dois chamadores.
	Com este símbolo desliga uma chamada.

Tabela 2

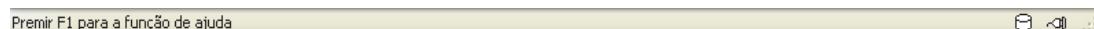
As funções da barra de ferramentas.

2.3.2 A área de visualização

A área de visualização entre a área de menus e a barra de estado é o seu campo de edição. Aí é apresentado o layout actual do *Communications* com as suas diferentes janelas de função. As funções que podem ser iniciadas através do menu ou barra de ferramentas são aplicadas para objectos seleccionados nestas janelas.



2.3.3 A barra de estado



A barra de estado encontra-se na margem inferior de *Communications*. No lado esquerdo é apresentada uma informação sobre como aceder à ajuda online, e do lado direito são mostrados alguns estados operacionais importantes do *Communications*.

- Ao “encher” o recipiente (o conteúdo do recipiente muda de cinzento para branco) é indicado que os dados serão transferidos do servidor de XPR ao *Communications*. Um recipiente completamente preenchido de branco indica que todos os dados actuais foram transferidos pelo servidor.
- O símbolo de conector informa sobre o actual estado de ligação ao servidor. O símbolo do conector encaixado representa que o cliente efectuou logon no servidor, e o conector desligado indica logoff (o cliente não está com sessão iniciada no servidor).

Na extremidade direita é mostrada uma seta estilizada que permite expandir a janela completa do *Communications* como em Windows.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Enviar mensagens de texto (correo electrónico, fax, e SMS)

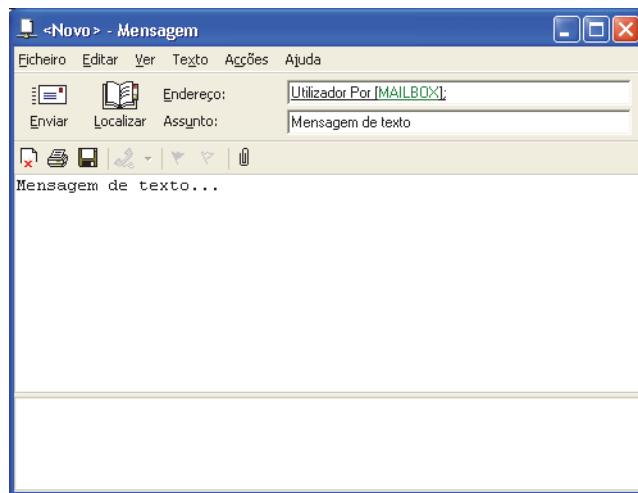
2.4 Enviar mensagens de texto (correo electrónico, fax, e SMS)

2.4.1 Envio em formato de texto standard

Para o envio de correo electrónico através da Internet e para mensagens de SMS deveriam ser utilizados os caracteres ASCII segundo a configuração standard. Os caracteres ASCII são normalizados; sua representação e tamanho não podem ser alterados (formatados). Estes caracteres podem também ser utilizados para as outras mensagens de texto, por exemplo, fax. Procedimento para criar uma mensagem neste formato:

1. Seleccionar no menu **Ficheiro > Novo > Mensagem de texto**.

É aberto o diálogo de mensagens.



2. Na linha de edição **Endereço**, introduzir um endereço válido com o modo de envio (serviço) desejado. Alternativa: Com o botão **Localizar** pode adicionar a este diálogo os endereços que já estão memorizados na base de dados do sistema.

O endereço deve ser introduzido conforme o seguinte modelo:

Endereço[modo de envio];

Observação: O modo de envio designa o serviço utilizado para o envio da mensagem.

Exemplos:

Para um correo electrónico interno: **utilizador de teste1[Caixa de correio];**

Para um correo electrónico da Internet: **pedro.modelo@offline.de[SMTP];**

Para uma mensagem a um equipamento de fax analógico:

7654321[FAXG3];

Para uma mensagem curta (SMS) a um telemóvel: **12345678[SMS]**:

NOTA: Os tipos de endereçamento possíveis são apresentados na secção de referência deste manual, em "Tipos de endereçamento alternativos", Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto", na pág. 162.

Para destinatários internos (utilizadores do servidor de XPR):

Com a função de auto-completar, a introdução de um endereço existente na base de dados do XPR será completada automaticamente. Registos iguais serão mostrados numa lista, na qual pode seleccionar o item desejado. Caso o destinatário tenha configurado um modo de envio preferido, este será automaticamente indicado entre colchetes e em verde. Um endereço válido é mostrado sublinhado. Para os registos de nome inválidos, isto é, endereços sem registo na base de dados, o endereço introduzido será mostrado em vermelho. A descrição interna do serviço seleccionado pelo servidor de XPR para a entrega da mensagem é indicada entre colchetes atrás do registo de nome, por exemplo, **[Caixa de correio]**. A caixa de correio é configurada para cada utilizador de XPR. Nesta podem ser guardadas mensagens de qualquer serviço (fax, correo electrónico, correio de voz, etc.).

Para destinatários externos:

Para destinatários externos que não estejam registados na base de dados, é necessário informar o sistema que serviço deve ser utilizado para o envio da mensagem (FaxG3, FaxG4, SMS, SMTP (correo da Internet) etc.). Isto é feito através da introdução explícita do modo de envio entre colchetes depois do endereço.

3. Posicionar o cursor na próxima linha da máscara para seleccionar a mensagem com um **Assunto**.

NOTA: O "Assunto" possibilita uma localização fácil das mensagens mais tarde, pois é possível procurar selectivamente por palavras ou combinações de caracteres neste campo. Para mais informações, ver Parágrafo 2.11, "Localizar mensagens", na pág. 54.

4. Posicionar o cursor no campo de mensagens e introduzir o seu texto.

NOTA: Para editar o texto da mensagem, tem as mesmas possibilidades que conhece de outros programas editores de texto (por exemplo, WordPad). Pode colar texto da área de transferência, seleccionar, apagar, cortar ou copiar o texto completo ou passagens seleccionadas e inserir noutro ponto, como também utilizar as funções para localizar e substituir texto.

5. Para enviar a mensagem, clicar no botão **Enviar**.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Enviar mensagens de texto (correio electrónico, fax, e SMS)

São descritos os procedimentos básicos para criar e enviar uma mensagem.

NOTA: Após a execução da tarefa de envio, a mensagem será mostrada no directório **Itens enviados** com informações adicionais. pode continuar a ser editada depois, ao abri-la com um clique duplo. É possível, por exemplo, alterar a mensagem e reencaminhá-la a um outro utilizador.

Ao seleccionar este registo do directório **Itens enviados** com um clique, o conteúdo da mensagem será mostrado na janela de pré-visualização.

2.4.2 Envio no formato RTF

O envio de uma mensagem de formato Rich Text (.**RTF**, formato standard de intercâmbio de ficheiros) através de **Ficheiro > Novo > Mensagem Rich Text** realiza-se de forma análoga a uma mensagem de texto (standard). No entanto, este tipo de mensagem disponibiliza muito mais opções de layout do texto. Para uma descrição detalhada destas funções, consultar a referência de funções a partir do [Parágrafo 5.1.3, "Novo > Nova mensagem Rich Text"](#), na pág. 178.

Um documento de RTF pode conter, por exemplo, diferentes letras, tamanhos, estilos, avanços, etc. Um documento enviado no formato RTF pode ser aberto novamente como documento RTF, se o cliente de correio do destinatário suportar este formato. Isto significa, que as formatações são mantidas após a transmissão. Caso contrário, o formato RTF será transformado em caracteres ASCII no sistema do destinatário; infelizmente, ocorrerá uma falha na aparência, e as marcas de formatação também serão mostradas.

Para o envio como fax, a formatação de RTF permanece intacta, porque antes do envio é feita uma conversão automática para um formato de imagem especial.

Para o envio de SMS, o texto formatado é convertido do formato RTF para ASCII, pois os telemóveis só suportam a indicação de texto.

2.4.3 Envio no formato HTML

HTML é o formato standard usado para guardar e transferir informações de texto e hipertexto na Internet.

HTML é uma linguagem de marcação específica derivada de SGML. HTML suporta uma marcação lógica, na qual o significado lógico dos segmentos de texto é definido de modo que sejam mostrados pelo respectivo navegador da Web na melhor forma para o utilizador (cliente).

Os ficheiros HTML podem ser criados com editores de texto simples ou com programas de ajuda especiais, ou podem ser transformados de documentos ou base de dados existentes.

Seleccionar **Ficheiro > Novo > Mensagem HTML** para criar uma mensagem de texto no formato HTML. O texto é introduzido do mesmo modo que para uma mensagem de texto (standard). No entanto, este tipo de mensagem disponibiliza mais opções de layout do texto. Para uma descrição detalhada destas funções, consultar a referência de funções a partir do [Parágrafo 5.1.4, "Novo > Nova mensagem HTML"](#), na pág. 182.

2.5 Enviar mensagens de fax

O procedimento para criar uma mensagem de fax é o mesmo como para escrever uma mensagem de correio electrónico. Podem também ser utilizadas as seguintes funções:

- **Ficheiro > Novo > Mensagem de texto** ou
- **Ficheiro > Novo > Mensagem Rich Text**
- **Ficheiro > Novo > Mensagem HTML**

Através do endereçamento, define se o texto introduzido deve ser enviado como mensagem de fax. É possível, por exemplo, criar uma mensagem de fax mediante a introdução de um número que está referenciado no sistema como número de fax, ou mediante a especificação explícita do modo de envio [FAXG3].

2.5.1 Seleccionar papel de fax

Estes são formulários que podem ser utilizados para mensagens de fax. Um papel de fax é geralmente composto de uma folha de rosto (a primeira página) e das páginas seguintes. Geralmente, o administrador do sistema prepara vários modelos que podem ser seleccionados. Apenas os utilizadores com permissões de administrador podem criar novos papéis de fax.

Iniciar a caixa de diálogo Papel de fax

1. No menu **Ferramentas**, clicar na função **Papel de fax**.

É aberto o diálogo para a selecção do papel de fax. Em **Standard actual**, na parte superior do separador **Definições do papel de carta de fax**, é mostrada a predefinição de papel de fax que está em uso. Na janela de pré-visualização (lado direito deste diálogo) pode ver como este papel de fax foi criado: O separador **Primeira página** mostra a página de rosto (a primeira página a ser transmitida) do documento de fax, e o separador **Páginas seguintes** indica as próximas páginas.

2. Seleccionar um dos papéis de fax disponíveis e clicar no botão **Configurar como standard**.
3. Clicar em **OK** para sair deste diálogo.

Seu papel de fax standard está criado. A partir de agora, este papel de carta predefinido será utilizado automaticamente para o envio de fax a partir do diálogo de mensagens.

Encontra mais informações acerca do papel de fax na referência de funções, no Parágrafo 5.6.6, "Papel de fax", na pág. 266.

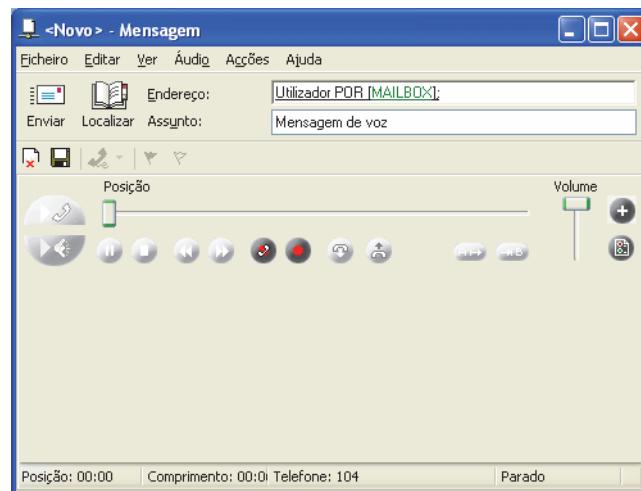
2.6 Enviar correio de voz

Correio de voz (mensagens de voz) representam um interessante e moderno enriquecimento das funções de comunicação em geral. Pode usar esta forma confortável de transmissão de mensagens por gravação de voz, ditar uma carta e enviá-la à/ao assistente que deve introduzi-la, ou enviar mensagens a um servidor de correio de voz. Os ficheiros de voz criados serão guardados no sistema com o formato WAV e permanecerão disponíveis para o envio como anexos de correio electrónico. Para a gravação de voz, pode utilizar o seu telefone local (se as funções CTI estiverem configuradas no seu sistema) ou um microfone ligado à placa de som do computador.

Procedimento para enviar um correio de voz:

1. Seleccionar o menu **Ficheiro > Novo > Correio de voz**.

É aberta a caixa de diálogo de mensagens para o envio de correio de voz.



2. No campo **Endereço**, introduzir o respectivo endereço do destinatário e, caso desejado, o **Assunto**.
3. Seleccionar o método de gravação (telefone ou microfone) desejado, com um clique no botão correspondente.

A tabela seguinte apresenta uma descrição dos botões individualmente:

Símbolo	Função
	Botão para a gravação de um correio de voz através do telefone. Ao premir este botão, será chamado no seu telefone. Atender e falar a mensagem que deseja gravar.
	Termina a gravação da mensagem de voz através do telefone. Esta função corresponde ao pousar do auscultador.

Tabela 3

As funções de comando para a gravação de correio de voz.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Enviar correio de voz

Símbolo	Função
	Se tiver uma placa de som instalada e um microfone ligado, pode gravar um correio de voz clicando neste botão ou através da função Gravação no menu Áudio .
Como num gravador, pode utilizar os seguintes elementos de comando:	
	Pára a gravação e salta para o início do correio de voz.
	Interrompe a gravação do correio de voz. Para continuar a gravação onde parou, clicar novamente num dos dois botões de gravação, dependendo do recurso usado.
	Ao premir este botão, pode voltar um determinado tempo no correio de voz. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
	Ao premir este botão, pode avançar um determinado tempo no correio de voz. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
Volume	Utilizando um microfone, o volume de gravação pode ser adaptado à sua forma pessoal de falar. Nota: Nas gravações através do telefone, não é possível configurar o volume.

Tabela 3 As funções de comando para a gravação de correio de voz.

4. Para o controlo, pode ouvir a gravação novamente. Para isso, utiliza os elementos de comando descritos.

Símbolo	Função
	Reprodução da mensagem de voz através do telefone. Independente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento Posição indicará a sua actual posição no documento de áudio (em relação ao tempo total de gravação). O tempo total de gravação e a posição temporal na gravação, bem como o actual estado da reprodução são indicados na secção de estado da janela (abaixo da área de controlo).
	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. Requisito: o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um altifalante ligado.

Tabela 4 As funções de controlo para a gravação de correio de voz.

5. Para enviar o correio de voz gravado, clicar no botão **Enviar**.

Após a execução da tarefa de envio, a mensagem será indicada na sua **janela Itens enviados** com informações importantes adicionais (por exemplo, o assunto, o destinatário e o estado).

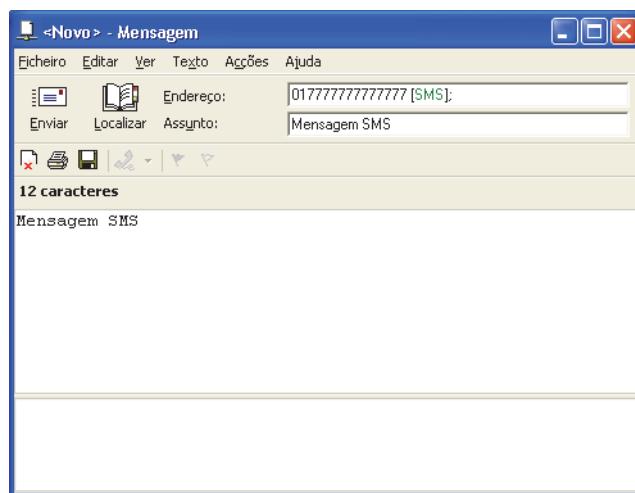
2.7 Enviar mensagens de SMS

O envio de uma SMS é também possível mediante a função **Nova mensagem de texto**. O texto introduzido no campo de texto será automaticamente aplicado para o endereçamento de um terminal que suporta SMS (por exemplo, 123456[SMS]). Aqui não é possível controlar se excedeu o máximo de 160 caracteres.

É mais fácil e confortável criar uma mensagem de SMS com a função de SMS específica.

1. Para isso, seleccionar **Ficheiro > Novo > Mensagem de SMS**.

É aberto o diálogo de mensagens para o envio de SMS.



2. Introduzir o número do telefone móvel do equipamento de recepção.

Para a introdução do endereço, só pode introduzir dígitos (número do telemóvel), e para o modo de envio está predefinido o serviço [SMS].

3. Introduzir o texto da mensagem no campo de introdução de texto.

Acima do campo de introdução de texto é indicada a quantidade de caracteres que já introduziu para a actual mensagem. Isto permite o controlo constante do texto a ser enviado, evitando exceder a quantidade máxima de caracteres (160).

NOTA: As introduções no campo Assunto serão ignoradas para o envio da SMS.

2.8 Editar mensagens recebidas

Na configuração standard, ao receber uma mensagem, é indicada automaticamente uma janela pop-up com o aviso de entrega.



Dependendo da sua configuração, este aviso pode ser efectuado imediatamente ou com um pequeno atraso. Na configuração standard, o sistema verifica em intervalos determinados se recebeu novas mensagens. Isto pode causar um pequeno atraso entre a entrada da mensagem no servidor e a entrega na sua caixa de correio.

NOTA: Se deseja receber um aviso de entrega de mensagens imediato, pode efectuar esta definição no menu **Ferramentas > Definições... > Interface**. Ver também Parágrafo 3.3.3, "Efectuar as definições gerais", na pág. 81.

Adicionalmente, pode receber um aviso acústico (anúncio) da recepção da mensagem, se o seu computador estiver equipado com uma placa de som com altifalante ligado.

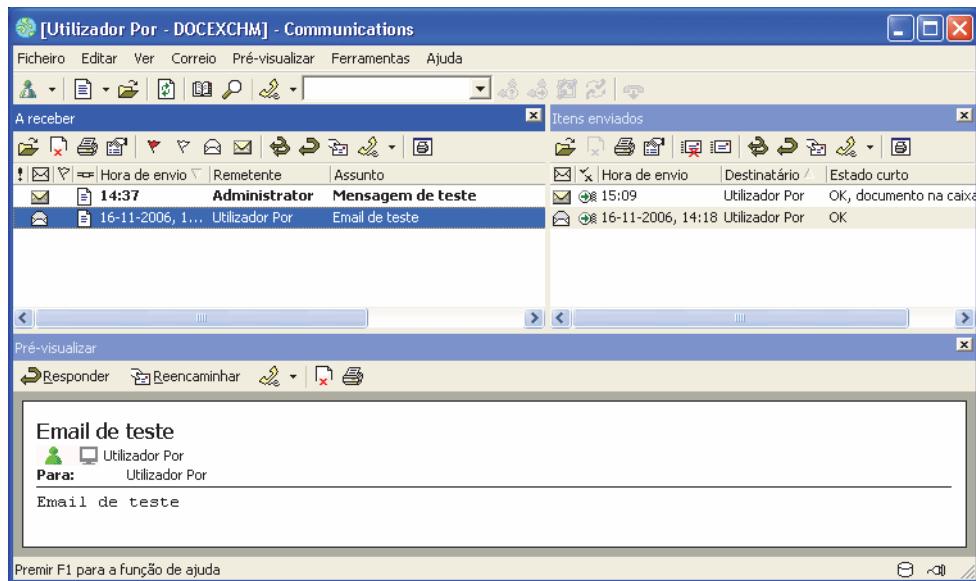
O documento recebido é mostrado na janela A receber como documento não lido (representado pelo símbolo de um envelope fechado). Após abrir este documento, o símbolo muda para um envelope aberto. Um outro símbolo indica o tipo de mensagem (com que serviço a mensagem é recebida). Os seguintes símbolos são utilizados:

Símbolo	Tipo de mensagem (Serviço)
	Correio electrónico interno
	Mensagem de fax
	Correio de voz
	Correio electrónico externo (por exemplo, recebido através da Internet)
	Mensagem com anexo de ficheiro

Tabela 5

Os símbolos dos tipos de mensagem.

Adicionalmente, são indicadas informações sobre a hora do envio, o remetente e o assunto da mensagem.



Abrir a mensagem recebida

- Seleccionar a mensagem recebida na janela **A receber**. A mensagem será mostrada na janela de pré-visualização, independente do tipo de mensagem (correo electrónico, mensagem de fax ou correio de voz) na janela de pré-visualização. Ao mesmo tempo, os botões da barra de ferramentas da janela A receber serão activados. Nesta barra de ferramentas podem ser iniciadas diversas funções.

Alternativa:

- Fazer um clique duplo na janela **A receber** sobre o registo de diário de uma mensagem recebida. É aberto o diálogo de mensagens, que tem como título o assunto desta mensagem, e no qual a mensagem é indicada. A partir daqui, podem ser utilizadas as funções descritas a seguir.

2.8.1 Editar correios electrónicos recebidos

Os novos correios electrónicos recebidos são sinalizados no diário de A receber por um símbolo de envelope fechado. As funções básicas para a edição de correios electrónicos são **Responder** ou **Reencaminhar** a mensagem recebida. Logicamente, com estas acções também é possível anexar ficheiros à mensagem.

NOTA: Pode ainda responder ou encaminhar várias mensagens ao mesmo tempo. Basta seleccionar as mensagens desejadas no diário do mesmo modo como no Explorer do Windows, e então iniciar a função **Responder** ou **Reencaminhar**.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Editar mensagens recebidas

As seguintes funções standard estão disponíveis para a edição de mensagens:



Responder (Responder a todos)

1. Para responder a mensagem, clicar em **Responder**.

É aberto um diálogo de mensagens com o título “Re.” seguido do Assunto. O endereço do destinatário já terá sido automaticamente inserido da mensagem aberta antes e na linha de assunto foi adicionado um “Re:” (Resposta) na frente do texto do assunto. Só precisa escrever a sua resposta. No campo de texto, será mostrado o texto da mensagem original - as linhas estarão caracterizadas com colchetes triangulares (>). Introduzir o texto da sua resposta em qualquer parte deste campo.

2. Editar o texto.

Para editar o texto, tem as mesmas possibilidades que conhece de outros programas editores de texto. Pode colar texto da área de transferência, seleccionar, apagar, cortar ou copiar o texto completo ou passagens e inserir noutro ponto, como também utilizar as funções de localizar e substituir o texto para efectuar correcções.

3. Caso necessário, anexar os ficheiros desejados.

4. Para enviar a mensagem, clicar no botão **Enviar**.



Reencaminhar

1. Se deseja transferir a mensagem recebida a outro utilizador, por exemplo, para informá-lo sobre o conteúdo desta mensagem, ou porque não é o interlocutor correcto para este documento, clicar em **Reencaminhar**.

É aberta a janela com o título “Reencaminhar”. Também nesta janela é mostrado o texto original da mensagem recebida (mas sem os colchetes triangulares). Na linha de edição vazia, introduzir o endereço de destino da mensagem deve ser encaminhada. Poderá ainda adicionar um comentário a esta mensagem, o qual informa ao destinatário o motivo do encaminhamento, ou também anexar um ficheiro à mensagem.

2. Editar o texto.

Para editar o texto, tem as mesmas possibilidades que conhece de outros programas editores de texto.

3. Para iniciar o encaminhamento, premir o botão **Enviar**.



Apagar

Elimina a mensagem aberta no momento.



Imprimir

Imprime a mensagem aberta no momento.

Encontra a descrição de todas as funções para a edição de mensagens de texto de entrada no [Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto"](#), na pág. 162.

2.8.2 Editar mensagem de fax recebida

Além das funções de visualização, existem diversas funções de edição disponíveis para as mensagens de fax recebidas. Apenas poderá mudar depois para o modo de edição através da janela de indicação da mensagem de fax.

Pré-visualização

NOTA: Neste modo, não é possível editar directamente a mensagem de fax.

1. Seleccionar com o rato uma mensagem de fax na janela **A receber**.

A mensagem de fax será indicada directamente na janela de pré-visualização.

As funções da janela de pré-visualização possibilitam indicar as mensagens de fax recebidas e, caso desejado, encaminhá-las. Há funções que facilitam a visualização (por exemplo, aumentar a indicação) ou que a possibilitam (por exemplo, folhear numa mensagem de várias páginas). Além disso, são

Iniciação rápida às funções do utilizador

Editar mensagens recebidas

disponibilizadas opções para **responder** e **encaminhar** a mensagem de fax. Ao clicar num destes botões, o documento de fax poderá ser editado antes do envio. As possibilidades que estão disponíveis neste caso estão descritas no [Parágrafo 5.3.4.2, "Funções de fax no modo de edição", na pág. 217](#). A tabela seguinte descreve as funções mais importantes para a edição de uma mensagem de fax.

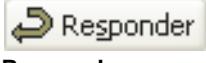
 Responder (Responder a todos)	Abre o documento de fax numa janela de edição. Aqui é possível editar a mensagem de fax. O campo de endereço já terá sido preenchido, se o número do remetente foi transmitido. Nota: Se nenhum endereço de fax estiver registado, ao tentar enviar um fax receberá uma mensagem de erro.
 Reencaminhar	Abre o documento de fax na janela de edição com um campo de endereço vazio. Antes do envio, aqui deverá ser introduzido explicitamente um endereço do destinatário.
	Elimina a mensagem de fax do diário de recepção.
	Imprime o documento de fax. Nota: Na janela de edição, a função de impressão pode também ser iniciada através do menu Ficheiro .
 Aumentar [+] Teclado, Bloco numérico	Amplia gradualmente a apresentação do documento. A ampliação do fax é executada em passos de 8% em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
 Girar para a esquerda (90°) [/] Teclado ou [÷] Bloco numérico	Roda o fax 90° para a esquerda.
 Rodar 180 graus	Gira a representação do documento de fax 180°.
 Girar para a direita (90°) [*] Teclado ou [x] Bloco numérico	Roda o fax 90° para a direita.
 Primeira página de fax	Num documento de fax de várias páginas, pode mudar de qualquer página para a primeira página ao clicar neste símbolo. Esta função só estará activa para mensagens de fax de várias páginas.

Tabela 6

As funções de edição para mensagens de fax na janela de pré-visualização.

 Página de fax anterior [Tecla Para cima]	Volta para a página anterior em documentos de fax com várias páginas. Esta função só estará activa para mensagens de fax de várias páginas.
 Página de fax seguinte [Tecla Para baixo]	Avança para a próxima página em documentos de fax com várias páginas. Esta função só estará activa para mensagens de fax de várias páginas.
 Última página de fax	Num documento de fax de várias páginas, pode mudar de qualquer página para a última página ao clicar neste símbolo. Esta função só estará activa para mensagens de fax de várias páginas.

Tabela 6

As funções de edição para mensagens de fax na janela de pré-visualização.

NOTA: Encontra a descrição de todas as funções relacionadas à recepção de mensagens de fax no Parágrafo 5.3.4.2, "Funções de fax no modo de visualização", na pág. 215.

2. Se seleccionou **Reencaminhar**, deverá introduzir o endereço ao qual deseja enviar o fax. Com **Responder** isto geralmente não será necessário, pois o endereço correcto será automaticamente registado.
3. Clicar no botão **Enviar** para transmitir o fax.

2.8.3 Editar correio de voz recebidos

Pode reproduzir um correio de voz recebido na janela de pré-visualização ou através do diálogo de mensagens, fazendo um clique duplo sobre o correio de voz. A janela de pré-visualização disponibiliza funções especiais (marcar a mensagem no diário). Nesta janela de mensagens também são mostradas as funções que possibilitam a reprodução de correio de voz.

Se estiver activa a função *Conversão de mensagem de correio de voz em texto*, após a conversão com êxito a mensagem de correio de voz é apresentada também como texto na parte inferior da janela de mensagens.

Reprodução através da janela de pré-visualização

1. Seleccionar com o rato uma mensagem de voz (correio de voz) na janela **A receber**.

As funções de reprodução para a mensagem ficarão imediatamente acessíveis na janela de pré-visualização.

A reprodução pode ser efectuada no seu telefone ou através dos altifalantes/da placa de som do computador. A tabela seguinte descreve os comandos para reproduzir um correio de voz.

Símbolo	Função/Descrição
Reprodução pelo telefone	
	Reproduzir no telefone Reprodução da mensagem de voz através do telefone. Após premir este botão, será chamado no seu telefone para ouvir a mensagem de correio de voz. Consoante as definições, a reprodução processa-se através do telefone do utilizador ou através do telefone local definido. Para isso, é necessário que as funções de CTI estejam configuradas no servidor OpenScape Xpressions. O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o actual estado da reprodução são indicados na secção de estado da janela (abaixo da área de controlo). Posição: 00:00 Comprimento: 00:01 Telefone: 102 Parado
	Quando seleccionar esta função depois de premir o botão Reproduzir no telefone , é simulado o levantamento do auscultador e o telefone será comutado para o modo mãos livres. A mensagem de voz é reproduzida directamente através do altifalante do telefone ou de um microfone de cabeça. Nota: Se a saída tiver sido comutada para um telefone local, esta função está desactivada.
Reprodução pelo altifalante	
	Reprodução do correio de voz através da placa de som do computador. Requisito: o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um altifalante ligado.

Tabela 7

Funções de reprodução para correios de voz recebidos.

Símbolo	Função/Descrição	
Durante a reprodução do correio de voz, tem as seguintes opções de comando (independente do meio de reprodução usado):		
	Pode mover a barra de deslocamento Posição para uma posição estimada no correio de voz. As indicações de estado Posição e Comprimento permitem saltar directamente para uma determinada posição na mensagem de voz.	
	Parar	Pára a reprodução e salta para o início da mensagem.
	Pausa	Interrompe a reprodução do correio de voz. Para continuar a reprodução, premir um dos dois botões de reprodução.
	De trás para a frente	Ao premir este botão, pode voltar um determinado tempo no correio de voz. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
	Avançar	Ao premir este botão, pode avançar um determinado tempo no correio de voz. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
		Desactivar a reprodução da mensagem através do telefone. Esta função corresponde ao pousar do auscultador.

Tabela 7

Funções de reprodução para correios de voz recebidos.

Anexar um comentário de voz ou texto antes de reencaminhar uma mensagem de voz

Antes de reencaminhar um correio de voz recebido, pode anexar um comentário escrito e/ou falado.

1. Seleccionar **Reencaminhar** na janela de pré-visualização com o correio de voz ou no diálogo de mensagem.

O diálogo aberto estará agora ampliado com a área de introdução de texto. Pode introduzir o seu comentário.

2. Utilizar os botões para gravar um comentário de voz.
Estão disponíveis as seguintes funções:

Símbolo	Função/Descrição
	Substitui o correio de voz original pelo comentário.
	Anexa o comentário de voz ao correio de voz original.
	Botão para a gravação de um comentário de voz através do telefone. Essa função só será indicada, se estiverem configuradas as funções de CTI.

Tabela 8

Funções para a gravação de um comentário de voz.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Editar mensagens recebidas

Símbolo	Função/Descrição
	Gravação do comentário de voz através do microfone que está ligado à placa de som do PC.

Tabela 8

Funções para a gravação de um comentário de voz.

3. Introduzir o endereço desejado.
4. Clicar no botão **Enviar** para transmitir a mensagem de voz com o comentário.

2.9 Criar registos de contacto

O sistema XPR diferencia os livros de endereços entre global e pessoal. As duas são memorizadas no servidor de XPR, de modo que pode aceder a estes dados independente do computador no qual efectuou logon.

- **Contactos** são registos globais do livro de endereços, que estão disponíveis para todos os utilizadores no sistema e só podem ser editados por utilizadores que efectuaram logon como administrador no sistema XPR. Ao guardar, os dados introduzidos serão memorizados para no livro de endereços global, na directória **Todas as extensões**. Esta directória é acedida através da janela **Directorias do Explorer**, em **Utilizador/Destinatário**. Quando abrir a directória **Todas as extensões**, ao lado dos utilizadores serão listados todos os contactos globais, agrupados segundo as letras iniciais na janela **Lista do Explorer**. Encontra informações referentes à utilização das janelas **Lista do Explorer** e **Directorias do Explorer** no Parágrafo 5.3.11, "A janela 'Directorias do Explorer'", na pág. 244 e Parágrafo 5.3.12, "A janela 'Lista do Explorer'", na pág. 247.
- **Contactos pessoais** são registos no livro de endereços pessoal, ao qual apenas o próprio utilizador tem acesso. Os outros utilizadores não podem ver ou utilizar estes contactos. Os contactos pessoais são guardados na directória **Todos contactos pessoais**. Esta directória é acedida através da janela **Directorias do Explorer**, em **Utilizador/Destinatário**. Quando abrir a directória **Todos contactos pessoais**, serão listados todos os contactos pessoais na janela **Lista do Explorer**. Os contactos podem ser abertos e editados directamente a partir desta lista. Encontra informações referentes à utilização das janelas **Lista do Explorer** e **Directorias do Explorer** no Parágrafo 5.3.11, "A janela 'Directorias do Explorer'", na pág. 244 e Parágrafo 5.3.12, "A janela 'Lista do Explorer'", na pág. 247.

2.9.1 Criar um novo contacto pessoal

Procedimento para criar um novo registo de contacto pessoal:

NOTA: Os campos **Identificação de utilizador**, **Nome** e **Endereço preferido** no separador **Endereço** são obrigatórios para a definição de um contacto pessoal.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Criar registos de contacto

1. No menu de *Communications*, seleccionar **Ficheiro > Novo > Contacto pessoal**.
É aberto o diálogo **Novo contacto pessoal**.
2. Preencher os campos **Nome** e **Identificação do utilizador** no cabeçalho da caixa de diálogo. Ver também [Tabela 9](#) na pág. 49.

NOTA: Os dois registos, **Identificação de utilizador** e **Nome**, devem ser únicos. Isto significa que apenas poderão ser atribuídos uma única vez. Caso existam vários contactos com o mesmo nome, é possível utilizar complementos para diferenciá-los: Por exemplo, **Carlos Maia (Vendas)** e **Carlos Maia (Contabilidade)**.

3. Preencher os campos do separador **Endereço**.
Introduzir aqui as informações de endereço conhecidas referentes ao novo contacto pessoal. Ver também [Tabela 9](#) na pág. 49.

NOTA: Os números introduzidos serão memorizados na base de dados com o formato usado na introdução. Ao guardar as informações de contacto, os números introduzidos serão editados através do NCO (Number Coverstion Object). Com isso, o modo de indicação nos campos de números com fundo cinzento ao lado dos campos de introdução poderá ser diferente, dependendo das definições de NCO pré-configuradas pelo administrador.

4. Preencher os campos do separador **Pessoal**.
Aqui podem ser registados dados que não são avaliados pelo sistema, mas que podem servir como numa “agenda” para as suas informações de endereço.
5. Após concluir todas as introduções, guardar as suas informações com **Ficheiro > Guardar** através do menu ou do símbolo de disquete da barra de ferramentas.

Foi criado um novo contacto pessoal que poderá utilizar para o endereçamento.

As tabelas seguintes contêm informações referentes aos campos da base de dados, bem como a cada um dos elementos de comando e das funções de menu. Para saber quais informações devem ser introduzidas em que diálogo, consultar a descrição da respectiva linha de edição.

Nome do campo	Descrição
Linhos de introdução no cabeçalho do diálogo	
Identificação do utilizador	Esta informação é usada para a atribuição unívoca do contacto no sistema. Neste campo deve ser introduzida uma abreviatura significativa do nome real do contacto (no máximo 26 caracteres). É fortemente recomendado efectuar um registo aqui; caso contrário, o <i>Communications</i> criará esta abreviatura com base no nome introduzido ao guardar os dados do contacto. Isto poderia causar identificações de utilizador relativamente críticas.
Nome (Campo obrigatório)	Registo do nome real do contacto. Esta informação possibilita utilizar a função de pesquisa para localizar um nome existente.
Separador Endereço	
Campos de endereço	Introduzir aqui as informações de endereço conhecidas referentes aos novos contactos pessoais.
Endereço preferido (Campo obrigatório)	Aqui pode ser definido o serviço que deve ser utilizado como standard para uma ligação com este utilizador. Se definir, por exemplo, um contacto, para o qual só está endereçado um equipamento de fax da classe G3, então deve seleccionar para este campo o registo "FAXG3". Isso acelera a entrega de mensagens, pois o servidor não precisará verificar toda a lista de registos para oferecer um tipo de entrega possível. Atenção: O campo de base de dados que é referenciado através do campo "Endereço preferido" deve ser preenchido. Exemplo: se seleccionar "Fax comercial G3" como endereço preferido, será necessário introduzir um número de fax no campo Fax comercial G3 . Nota: Caso não seja atribuído nenhum endereço preferido a um contacto, não lhe podem ser entregues as mensagens enviadas através de uma lista de distribuição.
Separador Pessoal	
Todos os campos para os dados de endereço postal	Caso conhecidas, as informações postais de um contacto podem ser introduzidas aqui. Para informações detalhadas dos campos de dados, consultar o Parágrafo 5.1.9, "Novo > Novo contacto pessoal", na pág. 193.

Tabela 9

Os campos de base de dados para criar novos contactos pessoais.

Descrição das funções de menu e operação

Função	Descrição
Menu: Ficheiro	
Novo	Serve para criar um novo contacto pessoal. Esta função está prevista especialmente para o caso em que deseja efectuar um novo registo, imediatamente após ter verificado os contactos existentes.

Tabela 10

Funções de menu e operação para criar contactos pessoais.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Criar registos de contacto

Função	Descrição
 Guardar [Ctrl] + [S]	Guarda os dados introduzidos nos campos.
 Apagar	Elimina o contacto mostrado ou seleccionado do livro de endereços.
Fechar [Alt] + [F4]	Fecha a janela de introdução para o novo contacto. Atenção: Todos os dados inseridos serão perdidos se não os guardar antes de fechar.
Menu: Utilizadores	
Enviar nova mensagem para o contacto	Após ter criado um novo contacto, pode utilizar esta opção para enviar uma nova mensagem directamente ao respectivo utilizador. Com a selecção do formato da mensagem, passa directo para a janela de mensagem.
Chamar em	Após ter criado um novo contacto, pode utilizar esta opção para chamar directamente o respectivo utilizador. O número de telefone é seleccionado através dos registo correspondentes na base de dados para Telefone comercial , Telefone privado , Telefone móvel e Caixa de correio .
Alterar tipo	Este tópico de menu só tem utilidade para o administrador. Por isso, não tem efeito para a definição de contactos pessoais.
Menu: Ajuda	
Tópicos da ajuda	Abre a ajuda online do <i>Communications</i> .
Acerca de Communications	Apresenta a versão do programa e o número de compilação.

Tabela 10

Funções de menu e operação para criar contactos pessoais.

2.9.2 Editar um registo de contacto pessoal existente

Os contactos pessoais existentes estão agrupados e são acessíveis na directória **Todos contactos pessoais**. Ao abrir esta pasta, os registos serão indicados na janela **Lista do Explorer**. Quando um registo de contacto é seleccionado, as respectivas informações são mostradas directamente na janela de pré-visualização, onde podem ser editadas. Como alternativa, o registo de contacto pode ser aberto para a edição numa janela separada (clique duplo sobre o registo na janela **Lista do Explorer**).

Procedimento para alterar o conjunto de dados de um contacto pessoal existente:

1. Na janela de visualização **Directorias do Explorer** expandir a directória **Utilizador/Destinatário**.
2. Seleccionar aqui as subdirectorias **Todos contactos pessoais**.
3. Actualizar os dados de contacto mostrados nas máscaras de entrada na janela de pré-visualização.
4. Guardar as suas alterações.

2.10 Localizar endereços

2.10.1 Localizar endereços para as novas mensagens

Para criar novas mensagens, pode procurar selectivamente o endereço do destinatário em qualquer diálogo de mensagens. Serão procuradas tanto o livro de endereços global, como o pessoal. Os resultados encontrados dependerão unicamente dos endereços estarem memorizados na base de dados do XPR.

Abrir a função de procura

1. Clicar no botão **Localizar** ou seleccionar no menu **Acções** a opção **Localizar endereço**.
É aberto o diálogo **Localizar contacto**.
2. No campo **Localizar** seleccionar a base de dados que deverá ser utilizada para a procura.
Todos os registos de base de dados existentes podem ser definidos como categorias de procura para a localização de endereços. Por exemplo, com **Nome completo** e a introdução de um nome, podem ser procuradas informações de endereço. Com Código postal e a introdução de uma área de código postal (CP) é possível localizar contactos nesta região.
3. Na linha **Texto contido** introduzir a combinação de caracteres ou números que deverá ser procurada. Pode ser um termo/número completo ou apenas partes deste.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de procura, mais rápida será a procura e mais fácil será a visualização dos resultados.

4. Clicar em **Localizar agora** para iniciar a procura.
Após um instante, todos os resultados serão listados na janela esquerda.
Com o botão
Parar, interrompe a pesquisa.
5. Seleccionar os dados de endereço desejados.
6. Clicar no botão **Adicionar à lista**.

NOTA: Se repetir as acções descritas antes, poderá enviar a mensagem a vários destinatários ao mesmo tempo.

7. Para concluir a procura de endereço, clicar no botão **OK**.
Voltará automaticamente ao diálogo de mensagens, e os endereços seleccionados estarão agora registados na linha de edição.

2.10.2 Localização geral de endereço

Como alternativa, a localização de endereço pode também ser iniciada com o símbolo **Localizar** da barra de ferramentas do *Communications*, ou através do menu **Ferramentas > Localizar endereço**. Esta função deve ser seleccionada, se desejar informações acerca dos possíveis endereços de um contacto ou se desejar estabelecer uma ligação telefónica a uma extensão.

1. Clicar no botão **Localizar** na barra de ferramentas do *Communications* ou seleccionar no menu **Ferramentas** a opção **Localizar endereço**.

É aberto o diálogo **Localizar contacto**.

2. No campo **Localizar** seleccionar a base de dados que deverá ser utilizada para a procura.

Todos os regtos de base de dados existentes podem ser definidos como categorias de procura para a localização de endereços. Por exemplo, com **Nome completo** e a introdução de um nome, podem ser procuradas informações de endereço. Com Código postal e a introdução de uma área de código postal (CP) é possível localizar contactos nesta região.

3. Na linha **Texto contido** introduzir a combinação de caracteres ou números que deverá ser procurada. Pode ser um termo/número completo ou apenas partes deste.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de procura, mais rápida será a procura e mais fácil será a visualização dos resultados.

4. Clicar em **Localizar agora** para iniciar a procura.

Todos os resultados serão listados na janela. Aqui são mostrados adicionaismente todos os endereços disponíveis para este contacto. Com o botão **Parar**, interrompe a pesquisa.

5. Seleccionar o contacto desejado.

6. Dependendo do registo de endereço existente, com os botões na parte inferior do diálogo poderá agora chamar o utilizador num determinado número, ou enviar uma SMS ou correio de voz.

2.11 Localizar mensagens

Pode procurar mensagens específicas em **A receber**, na caixa **Itens enviados** ou nas duas caixas. Como critério de procura, introduzir uma combinação de letras que exista no campo Assunto da mensagem.

1. No menu **Ferramentas**, clicar na função **Localizar mensagem**.
É indicado o diálogo **Localizar mensagem**.
2. Introduzir um critério de procura e seleccionar o diário de mensagens que deverá ser pesquisado.

O critério de procura pode ser uma sequência de caracteres qualquer.

3. Clicar no botão **Iniciar procura**.

O resultado da procura é mostrado na área de indicação. As mensagens correspondentes ao critério de procura serão listadas na área de indicação. A mensagem encontrada pode ser aberta directamente do diário, com um clique duplo no registo.

2.12 Trabalhar com as funções de telefonia

A janela **Assistente de marcação** disponibiliza funções de telefonia de maior conforto, caso estas estejam implementadas no seu sistema. Aqui podem ser activadas diversas possibilidades de ligação, ao mesmo tempo que as constelações de ligação são representadas por símbolos.

2.12.1 Iniciar o Assistente de marcação

NOTA: Esta função só está disponível, se o servidor OpenScape Xpressions estiver configurado para a utilização de funções de CTI.

- No Menu **Ver**, clicar na função **Assistente de marcação**.

É aberta a janela do Assistente de marcação. Pode deixar esta janela “solta”, ou integrá-la no layout (requer permissão apropriada).

A linha de introdução serve para introduzir o endereço do utilizador desejado. Na linha de edição pode introduzir o número ou o nome do utilizador que deseja chamar.

NOTA: A introdução directa do nome só é possível, se existir um registo correspondente na base de dados.

A entrada pode ser efectuada através do teclado do PC ou, para sequências de dígitos, clicando os números no teclado de marcação.

Símbolos de ferramentas do Assistente de marcação

As seguintes funções podem ser iniciadas no menu de **Assistente de marcação** ou com os símbolos:

Função	Descrição
 Localizar extensão...	Abre o diálogo Localizar contacto para chamar . Aqui pode ser iniciada a procura de um número. O endereço do utilizador procurado só poderá ser encontrado se este estiver memorizado na base de dados do sistema. O procedimento está descrito no Parágrafo 2.10.2, "Localização geral de endereço", na pág. 53.
 Chamar	Inicia a chamada para o número introduzido ou seleccionado do livro de endereços.

Tabela 11

Elementos de comando e funções do Assistente de marcação.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Trabalhar com as funções de telefonia

Função	Descrição
 Consulta	Durante uma chamada, pode ser estabelecida mais uma ligação para um número interno ou externo – caso configurado. O interlocutor que fica em espera (retido) não pode ouvir a consulta. Procedimento para iniciar a consulta: <ul style="list-style-type: none">• Durante a chamada, introduzir no campo de introdução o número do utilizador que deseja consultar.• Clicar no símbolo Consulta. A ligação é estabelecida.• Para terminar a consulta, clicar no botão Desligar (ver abaixo). A ligação para o último utilizador chamado será terminada.
 Transmitir	Transfere a chamada à extensão chamada para consulta.
 Conferência	Estabelece uma ligação de conferência para a extensão chamada. Procedimento para iniciar a conferência: <ul style="list-style-type: none">• Durante a chamada, introduzir no campo de introdução o número do segundo utilizador que deseja incluir numa conferência.• Clicar no símbolo Conferência. A ligação é estabelecida. Para incluir mais utilizadores na conferência, repetir os passos 1 e 2 do procedimento.• Para terminar a conferência, clicar no botão Desligar (ver abaixo). As ligações com todos os utilizadores serão terminadas.
 Comunicação alternada	Se receber uma segunda chamada enquanto está a falar, poderá usar esta função para falar alternadamente com os dois chamadores.
 Desligar	Termina a ligação completa; Esta função corresponde a “pousar o microfone”.

Tabela 11

Elementos de comando e funções do Assistente de marcação.

2.12.2 Telefonar com as funções do livro de endereços

A partir do Assistente de marcação, pode iniciar a função **Localizar contacto para chamar** para depois efectuar uma ligação ao destinatário encontrado. Todos os números de telefone do contacto que estiverem disponíveis na base de dados de endereços serão mostrados nas respectivas colunas. Com os botões na parte inferior do diálogo poderá agora chamar o respectivo utilizador. Os botões sombreados de cinzento estão bloqueados; isto significa que o serviço correspondente ou o número para este contacto não existe.

Adicionalmente, é possível criar um novo contacto (botão **Novo contacto**) ou visualizar os dados de um contacto existente (botão **Propriedades do contacto**).

Iniciar procura

1. No Assistente de marcação, clicar no símbolo **Livro de endereços**.
É aberto o diálogo **Localizar contacto para chamar**.
2. No campo **Localizar** seleccionar a base de dados que deverá ser utilizada para a procura.
Todos os registo de base de dados existentes podem ser definidos como categorias de procura para a localização de endereços. Por exemplo, com **Nome completo** e a introdução de um nome, podem ser procuradas informações de endereço. Com Código postal e a introdução de uma área de código postal (CP) é possível localizar contactos nesta região.
3. Na linha **Texto contido** introduzir a combinação de caracteres ou números que deverá ser procurada. Pode ser um termo/número completo ou apenas partes deste.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de procura, mais rápida será a procura e mais fácil será a visualização dos resultados.

4. Clicar em **Localizar agora**.
O resultado da procura é mostrado na área de indicação do diálogo.
5. Seleccionar o registo desejado na lista mostrada.
6. Clicar no botão da linha desejada para iniciar a chamada.

2.12.3 Supervisionar o tráfego telefónico

Pode adicionar diversas janelas de diário à interface do *Communications*, as quais permitem visualizar suas actividades telefónicas (as funções de telefonia devem estar disponíveis). Aqui serão indicadas tabelas de informações relativas às respectivas ligações conforme a sua selecção de janelas. Os registos na barra de cabeçalho podem ser ajustados com um clique da tecla direita sobre este cabeçalho, do mesmo modo como para todas as janelas do diário (ver o Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200).

NOTA: As mesmas visualizações do diário podem ser criadas na janela **Lista do Explorer**; basta abrir uma das directórias em **Meu telefone**, na janela **Directórias do Explorer**. Ver também **Parágrafo 5.3.12, "Meu telefone"**, na pág. 251.

Adicionar janelas de diário

1. No Menu **Ver**, clicar na função **Meu telefone**.
 2. Seleccionar uma das janelas de diário indicadas.

Podem ser configuradas as seguintes janelas:

Função da janela	Descrição
Todas as chamadas	Nesta janela são indicadas todas as ligações telefónicas, sejam estas de entrada, de saída, estabelecidas ou não atendidas.
Chamadas atendidas	Aqui são indicadas as chamadas que atendeu.
Chamadas não atendidas	Aqui são indicadas as chamadas que não atendeu.
Chamadas efectuadas com sucesso	Indica os utilizadores que chamou com êxito.
Chamadas efectuadas sem sucesso	Mostra apenas as chamadas que não conseguiu estabelecer.

Tabela 12 Janela de diário para a supervisão do próprio telefone.

As seguintes funções podem ser iniciadas em todas as janelas configuradas: através do menu **Lista de chamadas**, através do menu de atalho, ou com os símbolos da barra de ferramentas.

Função	Descrição
 Chamar	Estabelece uma ligação directa ao registo seleccionado. Na lista de selecção pode ser predefinida uma das linhas possíveis.

Tabela 13 Funções de telefonia na janela “Meu telefone”.

Função	Descrição
 Desligar	Termina a ligação.
 Apagar registo	Apaga o registo de utilizador seleccionado.
Descrever chamador	Indica a máscara de base de dados do contacto seleccionado com as respectivas informações. Caso ainda não existam informações para este registo na base de dados de XPR será aberta uma máscara para a definição do novo contacto.
 Enviar nova mensagem	Com esta função, pode enviar uma mensagem de texto directamente ao chamador. Na lista de selecção pode ser predefinido o formato desejado para a mensagem.
	Imprime a lista de diário com todos os registos.

Tabela 13

Funções de telefonia na janela “Meu telefone”.

2.12.4 A janela ‘Correspondência’

Através da janela **Correspondência** podem ser criados dois modos de indicação muito úteis:

- Indicação da completa correspondência trocada com o utilizador que está a chamar ou por quem está a ser chamado.
Requisito: Deve ser possível de criar uma ligação entre as mensagens e o interlocutor através dos registos da base de dados correspondentes.
- Indicação da completa correspondência trocada com um utilizador qualquer.

Cada vez que marcar o número de uma extensão ou receber uma chamada, a sua completa correspondência (de entrada e saída) com o respectivo utilizador será automaticamente listada nesta janela. Basta activar a função **Mostrar lista de correio durante chamada**. A indicação da correspondência é independente do modo como efectua a chamada - clique duplo no diário, ou outro modo qualquer. Uma outra característica desta janela é a indicação da completa correspondência (de entrada e de saída) trocada com um utilizador qualquer. Esta opção de indicação é muito confortável, porque muitas vezes é difícil manter organizada a grande quantidade de utilizadores e mensagens. Para visualizar a completa correspondência com um determinado utilizador, basta arrastar (drag&drop) um documento da respectiva extensão da janela A receber ou Itens enviados para a janela de correspondência. Serão imediatamente listados todos os documentos referentes a esta extensão. Os registos na barra de cabeçalho podem ser ajustados com um clique da tecla direita sobre este cabeçalho, do mesmo modo como para todas as janelas do diário (ver o [Parágrafo 5.3.2.1](#),

Iniciação rápida às funções do utilizador

Trabalhar com as funções de telefonia

"Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200)

Abrir a janela Correspondência

No Menu **Ver**, clicar na função **Correspondência**.

É aberta a janela **Correspondência**. Ao mesmo tempo, no menu do *Communications* será indicada a opção **Correspondência**. As outras possibilidades de edição são as mesmas daquelas descritas para a janela A receber ou Itens enviados. Encontra informações detalhadas para as funções da janela de correspondência no **Parágrafo 5.3.7, "Correspondência"**, na pág. 235.

Adicionalmente, a barra de ferramentas apresenta botões que permitem definir se a lista de correspondência deve ser automaticamente mostrada para uma chamada. O comando correspondente no menu **Correspondência** chama-se **Mostrar lista de correio durante chamada**:

Função	Descrição
	O símbolo representado premido mostra que as mensagens do respectivo contacto devem ser automaticamente mostradas. Para desligar a indicação automática, basta activar a função mais uma vez.

Tabela 14

A função *Mostrar lista de correio durante chamada*.

2.13 Utilizar a função de presença

A função de presença permite obter directamente informações sobre o estado de trabalho dos outros utilizadores com logon efectuado no sistema:

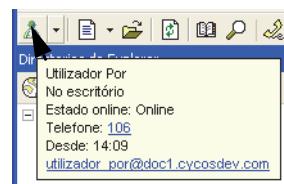
- o estado do telefone
- o estado online e
- o perfil de presença

Adicionalmente poderá configurar para si um perfil de presença próprio e individual e torná-lo visível aos outros utilizadores. Deste modo é possível, por exemplo, que os outros utilizadores vejam imediatamente se está registado no servidor XPR, se a sua ligação telefónica está livre, se está em intervalo, de férias ou em viagem de negócios.

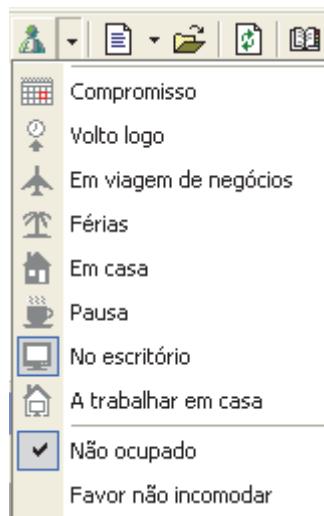
2.13.1 Configurar o próprio estado de trabalho

A configuração actual do seu estado de trabalho pode ser visualizada por si, deslocando brevemente o rato sobre o comando da configuração do perfil de presença.

Pode configurar o seu estado de trabalho:



1. Na barra de ferramentas, premir o pequeno triângulo do símbolo 
2. É aberto um menu onde pode seleccionar o estado de trabalho desejado.



3. Selecionar a opção que corresponda ao seu estado actual.
- Pode verificar e visualizar as suas configurações de estado deslocando brevemente o rato sobre o comando da configuração do perfil de presença.

NOTA: Se premir o comando para a criação de um perfil detalhado de presença poderá, com a ajuda do assistente de configuração, criar um abrangente perfil de presença. Ver também [Parágrafo 5.8, "Função de presença", na pág. 297](#).

2.13.2 Apresentar o estado de trabalho dos colegas

As informações relativas ao estado de trabalho dos seus colegas (inclusive o seu próprio estado) podem ser visualizadas na janela *Lista de endereços*:

1. Activar a janela **Lista de endereços** no *Communications*.

NOTA: Se não estiver integrada no layout de *Communications*, esta janela poderá ser aberta através de **Ver > Lista de endereços**.

2. Seleccionar os grupos de utilizadores cujos estados deseja visualizar.
3. Abrir o menu de atalho desta janela (clique na tecla direita do rato).
4. Seleccionar a função **Mostrar estado**.
Todos os estados serão imediatamente mostrados em três colunas de símbolos à esquerda dos registos de nome. Estas indicações de estado também serão mostradas como texto se mantiver o ponteiro do rato parado por um instante sobre o registo de nome.
 - Primeira coluna de símbolos: estado do sistema do utilizador.
 - Segunda coluna de símbolos: estado do telefone do utilizador.
 - Terceira coluna de símbolos: estado de trabalho do utilizador.

NOTA: Aqui encontra uma lista completa dos estados de trabalho, do sistema e do telefone no [Parágrafo 5.8, "Função de presença", na pág. 297](#).

Adicionalmente, é mostrado o estado de trabalho actual de um utilizador em todas as mensagens internas enviadas.

2.14 Criar grupos em “Meus grupos pessoais”

Em **Utilizador/Grupos** na janela **Directorias do Explorer** encontra-se uma pasta com o nome **Meus grupos pessoais**, na qual pode criar novas subdirectorias. Esses grupos podem ser endereçados directamente pelos nomes de grupos. Isto facilita a criação de listas de distribuição para o envio da mesma mensagem a vários destinatários. Pode adicionar todos os utilizadores que desejar aos grupos; basta copiar (arrastar-e-largar) os registos das directorias de utilizadores ou de contactos. Com o mesmo procedimento, é possível adicionar mais outros grupos da directoria **Meus grupos pessoais** mostrados no grupo na forma de ligação.

NOTA: As ligações dentro das directorias de grupos são limitadas a 100.

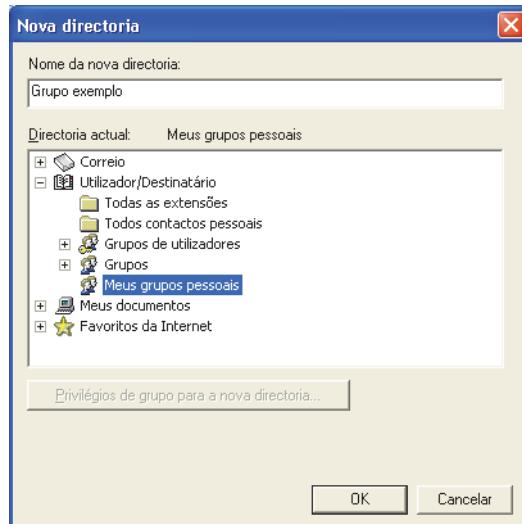
As directorias em **Meus grupos pessoais** podem ser criados e editados por qualquer utilizador (Adicionar e apagar contactos). Estas directorias serão de uso exclusivo do utilizador que os criou. A sintaxe para o endereçamento de um grupo pessoal é:

<nome de grupo> [PGRP] ;

O procedimento descrito a seguir será necessário, se desejar adicionar outros grupos à directoria **Meus grupos pessoais**:

1. Na janela **Directorias do Explorer** seleccionar em **Utilizador/Destinatário** a pasta **Meus grupos pessoais**.
2. No menu **Directorias** seleccionar a função **Nova directoria**.

É aberto o diálogo **Nova directoria**.



3. Atribuir um nome à nova directoria (novo grupo).
4. Confirmar com **OK**.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Criar grupos em “Meus grupos pessoais”

A definição do novo grupo é concluída. Agora, basta arrastar-e-largar os respetivos utilizadores/contactos para copiá-los, por exemplo, do grupo de utilizadores, para o novo grupo pessoal.

NOTA: É possível atribuir vários utilizadores ao mesmo tempo a um novo grupo.

Alternativa de endereçamento para grupos pessoais

Pode ser predefinido um endereçamento alternativo para os grupos pessoais, excepto através dos nomes de grupos. Com isso, é possível endereçar este grupo via script de correio de voz ou SMTP. Para o endereçamento via script de correio de voz pode ser atribuído um valor numérico ao grupo.

NOTA: Em alternativa, o utilizador pode efectuar as definições necessárias com o programa cliente *Assistente da Web*.

Procedimento para atribuir um endereço alternativo a um grupo pessoal no *Communications*:

1. Na janela **Directorias do Explorer**, expandir sucessivamente as pastas **Utilizador/Destinatário** e **Meus grupos pessoais**.
2. Seleccionar o grupo desejado.
3. No menu **Directorias** seleccionar a função **Propriedades de directoria**.
4. No diálogo **Propriedades de grupos** seleccionar **Endereço** e introduzir um endereço conforme o modelo seguinte:

Endereço de grupo numérico para um script de correio de voz:

NVS:Voice/<prefixo de país, código de área, número de telefone, número da caixa de correio, lista de distribuição>

Exemplo: 351 22 901 211 001, se o endereço numérico 001 foi atribuído ao grupo pessoal e o número da caixa de correio for 211.

Observação 1: Observar que não é necessário usar os zeros na frente para a introdução do endereço através de *Communications*.

Observação 2: Para a introdução do endereço através do *Assistente da Web* deve ser introduzido apenas o endereço numérico (no exemplo acima 001).

Observação 3: Um endereço numérico seleccionado através do menu do telefone deverá ser precedido da própria caixa de correio. Isto é necessário, porque é possível que diferentes utilizadores utilizem o mesmo endereço numérico.

Endereçamento de NVS:

NVS:<serviço>/<endereço>

Exemplo: NVS:SMTP/xyz@offline.com

2.15 Abrir um ficheiro

Com este menu é aberta uma janela de selecção de ficheiro, na qual pode abrir ficheiros de mensagem ou texto memorizados no disco rígido, de modo que o conteúdo destes seja mostrado directamente na área de introdução de texto de uma janela de mensagens. Por exemplo, pode guardar diversos textos de modelo numa determinada pasta, e abri-los, alterá-los ou enviá-los sempre que necessário.

Isto é possível com os seguintes formatos de ficheiro:

- Documentos de texto (.TXT, etc.)
- Documentos de texto Rich Text (.RTF)
- Documentos de texto HTML (.HTM)
- Ficheiros de áudio (.WAV, etc.),
- Documentos de fax (.TIF, .FG3, .FG4, etc.),
- Mensagens de OpenScape Xpressions (.PMF)

Para todos os outros formatos, o ficheiro seleccionado será representado como anexo na janela de mensagem aberta.

2.16 Alterar a password

Pode alterar a sua password para o logon no XPR:

1. No menu **Ferramentas**, clicar na função **Alterar a password**.
É aberto o diálogo **Alterar a password**.
2. Introduzir a sua password actual e duas vezes a nova password.
3. Confirmar com **OK**.

2.17 Configurar substituto

A função **Substituto** é utilizada para encaminhar automaticamente a um outro utilizador a mensagem que foi enviada ao seu endereço. Esta opção é útil, por exemplo, durante a sua ausência (férias, viagem de negócios, caso de doença, etc.); para que as suas mensagens não fiquem sem ler/responder, estas são enviadas directamente ao seu substituto.

NOTA: As mensagens que forem encaminhadas a um substituto **não** serão adicionalmente guardadas como cópia na caixa de entrada.

O remetente **não** será informado de que sua mensagem foi encaminhada a um substituto.

Configurar substituto

1. No menu **Ferramentas**, clicar na função **Definir substituto**.
É aberto o diálogo **Definir substituto**.
2. Seleccionar a opção **Activar substituto**.
3. Introduzir o nome do utilizador que deverá receber as suas mensagens encaminhadas.
4. Confirmar com **OK**.

O substituto está activado.

2.18 Alterar minhas definições de base de dados

Com esta função, pode ver e alterar os seus dados pessoais memorizados no servidor de XPR. Dependendo da definição do sistema e da classe de acesso atribuída, alguns campos de dados não poderão ser editados. Ao abrir os dados do utilizador, estes campos aparecem sobre fundo cinzento.

Iniciar a função

1. No menu **Ferramentas**, clicar na função **Minhas definições de base de dados**.

É aberta a máscara de dados do utilizador com as informações disponíveis.

2. Corrigir ou completar os dados editáveis nos separadores **Endereço**, **Pessoal**, **Acesso ao servidor** e **Avançado**.

3. Guardar as suas alterações.

As alterações são aplicadas e o diálogo será fechado.

Iniciação rápida às funções do utilizador

Alterar minhas definições de base de dados

3 Personalizar o Communications

O Communications pode ser amplamente adaptado aos requisitos individuais do utilizador.

- A interface de utilizador pode ser configurada para optimizar a ergonomia do trabalho num ambiente de Unified Messaging.
- Para a administração de mensagens, é suportado por um Assistente da caixa de entrada, que permite criar regras de distribuição para uma gestão económica das suas mensagens.
- As definições básicas para a impressão, para notificações, etc. são individualmente possíveis para cada computador local.

Tópico	Descrição em:
Administração de layouts da interface de utilizador	Parágrafo 3.1, "Layout da interface de utilizador", na pág. 70
Como trabalhar com o Assistente da caixa de entrada	Parágrafo 3.2, "Como trabalhar com o Assistente da caixa de entrada", na pág. 75
Efectuar definições personalizadas	Parágrafo 3.3, "Efectuar definições personalizadas", na pág. 77

Tabela 15

Vista geral dos tópicos abordados no capítulo “Personalizar o Communications”.

Mais informações

Se precisar de mais informações relativas a uma janela em especial, consultar a “Referência de funções”. Ali são explicadas, em detalhes, todas as janelas disponíveis, assim como sua configuração, função e utilização.

3.1 Layout da interface de utilizador

Os parágrafos seguintes explicam como criar um layout personalizado passo-a-passo a partir de uma área de edição vazia. Ao configurar a interface de utilizador do *Communications*, adicionar ao layout apenas as funções que são realmente úteis para si, conforme seus requisitos. Não tem sentido, por exemplo, configurar uma janela de opções de telefonia se não tem acesso a estas funções.

No primeiro logon após a instalação do programa no servidor de XPR, é geralmente indicada uma das janelas predefinidas pelo administrador do sistema como layout global. Este layout global não pode ser alterado, mas pode criar seus próprios layouts locais e guardá-los de modo permanente.

NOTA: Pode experimentar os diversos layouts existentes à vontade, pois não há hipótese de danificar ou destruir nada.

3.1.1 Definir um novo layout

NOTA: A configuração de novos layouts do *Communications* pode ser restringida em diferentes níveis, até ao bloqueio completo, conforme as predefinições do administrador do sistema.

Uma descrição detalhada para a definição de um layout do *Communications* é encontrada na Secção de referência deste manual, a partir do [Parágrafo 5.3.1, "Criar, editar e seleccionar um layout", na pág. 197](#).

O primeiro passo para criar um layout de *Communications* é iniciar a função **Novo layout** e atribuir um nome ao novo layout, para que este possa ser acedido mais tarde. Pode configurar no máximo quatro layouts locais, se nenhuma restrição foi definida pelo administrador.

Definir layout

1. No Menu **Ver**, clicar na função **Layout > Novo...**

É aberto o diálogo para a introdução do novo nome de layout.

2. Inserir um nome para o novo layout e confirmar com **OK**.

O *Communications* é imediatamente aberto com uma área de edição cinzenta vazia. Este layout aberto está activo; pode começar a configurar na janela as funções importantes para o seu trabalho. Cada janela aberta a partir de agora poderá ser aplicada permanentemente a este layout, e guardada.

Procedimento para verificar se este layout existe:

1. No menu de seleccionar **Ver > Mudar para layout**.

É indicado um submenu; o novo layout deveria estar na lista.

3.1.2 Mudar de layout

Com a função **Mudar para layout** pode visualizar todos os layouts que já foram criados e, em seguida, seleccionar o layout desejado. A informação **Local** atrás do nome indica que este layout apenas existe no seu computador local.

Abrir layout

1. No Menu **Ver**, clicar na função **Mudar para layout**.
2. Seleccionar o layout correspondente.

Caso já tenham sido criados vários layouts, será mostrada uma lista dos layouts existentes. Esta lista contém tanto os layouts locais que criou (no máx. quatro), como também aqueles que foram disponibilizados a todos os utilizadores no sistema (no máx. mais quatro).

NOTA: Com a combinação de teclas [Shift] + [F1, F2, ...] pode comutar entre os layouts existentes.

3.1.3 Editar layout

Pode excluir, editar, ou bloquear um layout que criou. O bloqueio do layout é útil para evitar uma alteração inadvertida.

1. No Menu **Ver**, clicar na função **Layout > Editar**.
2. Seleccionar a opção desejada.

Encontra mais informações sobre as possibilidades de edição de layout na referência de funções, no Parágrafo 5.3.1, "Criar, editar e seleccionar um layout", na pág. 197.

NOTA: Após uma alteração do layout, pode recuperar o anterior com a função **Layout > Carregar novamente**. As alterações apenas serão guardadas de modo permanente ao sair do *Communications*.

3.1.4 Configurar as janelas de diário

3.1.4.1 Configurar a janela A receber

Todas as mensagens de entrada dos serviços Correio electrónico, Fax e Correio de voz serão listadas na janela A receber, e podem ser editadas a partir desta. Mais tarde, poderá definir novas vias de distribuição para as mensagens recebidas, criando novas pastas de caixa de entrada e as respectivas regras de directoria.

NOTA: Nesta e em todas as outras janelas do diário adicionais que criar é possível personalizar a barra do cabeçalho da tabela. Quais informações podem ser listadas e como proceder é descrito no Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200.

Configurar a janela A receber

1. No menu **Ver**, seleccionar a função **Correio > Caixa de entrada**.
É aberta a janela **A receber**.
2. Arrastar a janela (drag&drop) para a barra de título na área de edição.

Ao arrastar, é possível reconhecer pelas margens a direcção em que a janela está a ser movida. Assim que alcançar uma posição qualquer no campo de edição de *Communications*, a janela da caixa de entrada encaixa-se, cobrindo a completa área de edição.

3.1.4.2 Configurar a janela A enviar

Esta janela mostra as mensagens que o utilizador criou ou enviou.

Configurar a janela A enviar

1. No menu **Ver**, seleccionar a função **Correio > Caixa de saída**.

É aberta a janela **Itens enviados**.

2. Arrastar a janela (drag&drop) para a barra de título na área de edição.

Se fizer algumas tentativas de posicionamento (sem soltar a tecla do rato), perceberá que toda janela pode ser encaixada em qualquer direcção que a conduzir: central, em cima, em baixo, à direita ou à esquerda. Sempre que o ponteiro do rato aproximar-se da margem limitadora da janela principal, é alcançada uma possível posição de encaixe. Se soltar a tecla do rato neste ponto, a janela será integrada aí.

O posicionamento de uma janela no centro de outra janela é uma particularidade. Nesta caso, as janelas são sobrepostas, e o *Communications* assume a forma de um fichário, cujos separadores são as respectivas janelas. O separador da janela activada está salientada em branco. Para reposicionar uma destas janelas (a janela que deseja mover deve estar activa), “segurar” o separador correspondente com o rato e arrastá-la para fora do layout.

NOTA: Pode também mover uma janela “segurando” pela barra de título, mas junto com esta arrastará também todas as janelas em cascata para fora do layout.

3.1.4.3 Configurar a janela de pré-visualização

Na janela de pré-visualização é imediatamente mostrado o conteúdo de uma mensagem seleccionada na janela A receber ou A enviar. As funções mostradas da janela de pré-visualização dependerão do tipo de mensagem seleccionada.

Por exemplo, se foi seleccionado um correio de voz, serão mostradas as respectivas funções para a reprodução da mensagem. Para uma mensagem de texto, a janela de pré-visualização mostra apenas as funções básicas para uma rápida edição das mensagens de texto. Para informações detalhadas sobre os elementos de comando e as funções de menu, consultar o [Parágrafo 5.3.10, "A janela de pré-visualização"](#), na pág. 241.

Personalizar o Communications

Layout da interface de utilizador

Configurar a janela de pré-visualização

1. No menu **Ver**, seleccionar a função **Pré-visualizar**.
2. Posicionar a janela de pré-visualização segundo seus requisitos na área de edição do programa e conforme descrito no [Parágrafo 3.1.4.1, "Configurar a janela A receber", na pág. 72](#) e no [Parágrafo 3.1.4.2, "Configurar a janela A enviar", na pág. 73](#).

Após ter posicionado a janela de pré-visualização, na barra de menus principal será adicionalmente mostrado o menu **Pré-visualizar**, que pode ser usado como alternativa para abrir as funções de edição.

3.2 Como trabalhar com o Assistente da caixa de entrada

Com a função **Assistente da caixa de entrada**, é possível pré-classificar as mensagens de entrada automaticamente em determinadas pastas, como também definir que as mensagens de um determinado destinatário sejam sinalizadas automaticamente com uma bandeira no diário de A receber. Pode criar um número indefinido de regras, alterar ou excluir as regras existentes.

- Através das regras de directoria, define quais mensagens deverão ser automaticamente movidas para uma das pastas criadas.
- Com as regras de selecção, define que as mensagens de remetentes especiais devem ser sinalizadas com uma bandeira vermelha de mensagem importante na caixa de entrada.

Iniciar o Assistente da caixa de entrada

No menu **Ferramentas**, seleccionar a função **Assistente da caixa de entrada**.

É aberta a janela de diálogo correspondente.

Criar nova directoria

1. Clicar no botão **Nova directoria** no Assistente da caixa de entrada.
É aberto o diálogo **Nova directoria**.
2. Introduzir o nome da nova directoria, por exemplo, "Correio de xyz".
3. Marcar uma pasta na área **Directoria actual** para especificar onde deverá ser criada a nova directoria.
4. Confirmar com **OK**.

A nova directoria é criada e o diálogo **Nova directoria** será fechado. Agora, a nova directoria criada pode ser directamente aplicada numa regra de directoria.

NOTA: No Parágrafo 5.3.11, "A janela 'Directorias do Explorer'", na pág. 244 encontra um método alternativo para definir novas directorias.

3.2.1 Criar regra de directoria

1. Clicar no botão **Criar regra de directoria** no Assistente da caixa de entrada.
A regra será indicada na parte superior da janela, inicialmente ainda com os respectivos caracteres de substituição para o remetente e a directoria de recepção. Estes parâmetros devem ser definidos agora na janela abaixo.

Personalizar o Communications

Como trabalhar com o Assistente da caixa de entrada

Na primeira linha, **Deslocar uma mensagem de...**, definir se deseja desviar as mensagens de um grupo todo ou de um único utilizador para a directoria de destino.

2. Clicar no sinal de interrogação <?> na segunda linha; aparecerá uma linha de introdução de texto, onde deve ser introduzido o nome do utilizador ou do grupo.

Aqui é especificado quais mensagens (de que grupo ou de que utilizador) devem ser automaticamente desviadas para uma directoria especial. É aberta uma linha para a introdução do nome. Será auxiliado pela função Auto-completar, que sugere automaticamente um endereço com base na sequência de caracteres introduzida.

3. Na última linha clicar no caractere universal para a directoria de destino.

É aberta uma caixa de combinação com as pastas da directoria de A receber que podem ser utilizadas como destino para o correio desviado.

A regra de reencaminhamento completa é agora mostrada na janela superior, permitindo verificar se está correcta.

4. Confirmar a definição da regra com **OK**.

A regra de directoria para a ordenação de mensagens de entrada está criada e activada.

Se criou várias regras para o reencaminhamento, estas serão executadas na ordem como estão registadas na lista de regras, de cima para baixo. Uma regra seleccionada pode ser deslocada para qualquer posição da lista, usando os botões **Regra para baixo** ou **Regra para cima**. O botão **Apagar regra** remove uma regra seleccionada da lista.

3.2.2 Criar regra de selecção

O procedimento para a definição de uma regra de selecção é igual. Pode definir que as mensagens de remetentes especiais devem ser logo sinalizadas com uma bandeira vermelha ou como “lidas” na caixa de entrada. O procedimento para criar regras de selecção segue o mesmo princípio daquele para criar regras de directoria.

1. Clicar no botão **Criar regra de selecção** no Assistente da caixa de entrada.
2. Clicar no caractere universal marcado de azul e introduzir os respectivos parâmetros.
3. Confirmar com **OK**.

3.3 Efectuar definições personalizadas

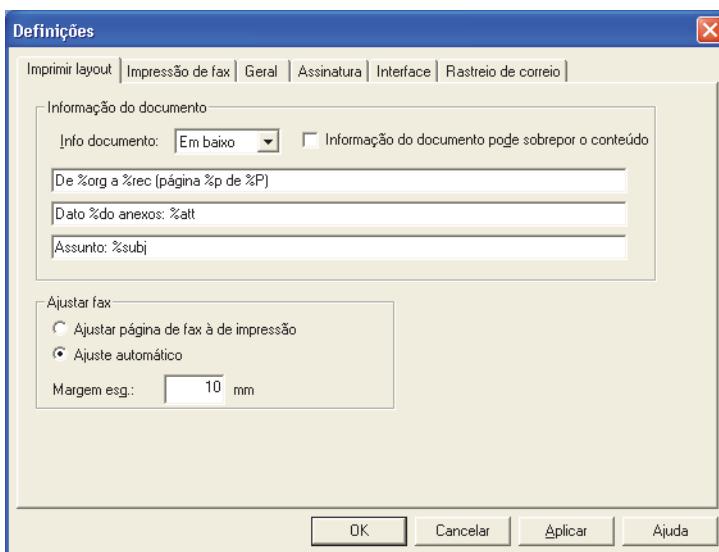
Através do menu **Definições** são executadas as configurações gerais do programa, como o tipo de sinalização de notificação, a definição de assinaturas, etc.

Iniciar o diálogo Definições

- No menu **Ferramentas**, clicar na função **Definições**.
É aberto o diálogo **Definições**.

3.3.1 Imprimir layout

Aqui podem ser efectuadas diversas definições relativas ao modo de indicação da imagem de impressão para os documentos nas janelas de diário (“A receber”, “A enviar”, “Correspondência” e “Itens eliminados”).



Elemento do diálogo	Descrição
Informação do documento	Especifica se informações adicionais relativas a este documento devem aparecer no documento impresso. Seleccionando Nenhuma , é possível suprimi-las. Além disso, é possível especificar se as informações devem ser impressas em cima ou em baixo na página.
Informação do documento pode sobrepor o conteúdo	Se a opção for activada, as informações do documento serão impressas também sobre textos já existentes. Por exemplo: Em documentos de fax, pode ocorrer ocasionalmente que estas áreas já estejam em uso para o documento a imprimir.

Tabela 16

Opções do separador “Imprimir layout”.

Personalizar o Communications

Efectuar definições personalizadas

Elemento do diálogo	Descrição
Ajustar fax	Com a opção Ajustar página de fax à de impressão , o fax recebido será impresso numa página. Considerar que, em caso de páginas de fax com comprimento além do standard, a apresentação pode ficar muito pequena. Com Ajuste automático ajusta uma página de fax, cujo formato varia ligeiramente de DIN A4, perfeitamente à página da impressora.
Margem esquerda:	Tem ainda a possibilidade de definir uma área de margem para as impressões, deixando assim um espaço livre para perfurar o documento, caso deseje arquivá-lo mais tarde. No campo de introdução Margem esquerda pode também definir um avanço de 0 até 150 mm.

Tabela 16

Opções do separador “Imprimir layout”.

Inserir informações adicionais

Para definir as informações que deseja imprimir para o documento de mensagem, introduzir os respectivos parâmetros (se necessário, com a explcação) numa das três linhas de edição. Cada linha de introdução representa também uma linha separada no documento impresso. Uma linha de introdução vazia reduz duas linhas de impressão do texto de informação. Isso também é válido para as outras linhas não preenchidas. Durante a impressão, as variáveis são substituídas automaticamente pelos dados disponíveis no servidor. Antes, entre e depois das variáveis pode ser inserido um texto explicativo, o qual também será impresso. É possível utilizar as seguintes variáveis nas linhas de introdução:

Variável	Cria um registo de informação para:
%att	O(s) nome(s) do(s) ficheiro(s) dos anexos são imprimidos.
%cost	Os custos incorridos. Esta opção só estará disponível, se os respectivos dados forem transmitidos pelo sistema.
%do	Data e hora Hora da recepção ou do envio, conforme memorizado pelo servidor.
%costid	O centro de custos
%frm	O formato da mensagem (por exemplo, Telex, ASCII, Fax G3 etc.).
%len	Tamanho do documento em bytes.
%mid	A ID de mensagens. Um número de identificação consecutivo que o servidor atribui a cada mensagem.
%oid	A identificação do remetente (por exemplo, em Fax).
%oorg	O remetente original de uma mensagem reencaminhada.
%orec	O destinatário original de uma mensagem reencaminhada.
%org	O remetente da mensagem.
%p	O número da página actual.
%P	O total de páginas.

Tabela 17

Variáveis para informações de mensagens nos documentos impressos.

Variável	Cria um registo de informação para:
%rec	O destinatário da mensagem.
%rid	A identificação do destinatário (por exemplo, num fax).
%serv	O serviço utilizado (fax, correio electrónico, etc.).
%stat	Texto detalhado sobre o estado da mensagem.
%subj	O assunto da mensagem.
%succ	Éxito ou falha da transmissão.
%units	A quantidade das unidades de taxação (Esta opção só estará disponível, se os respectivos dados forem transmitidos pela central privada).

Tabela 17

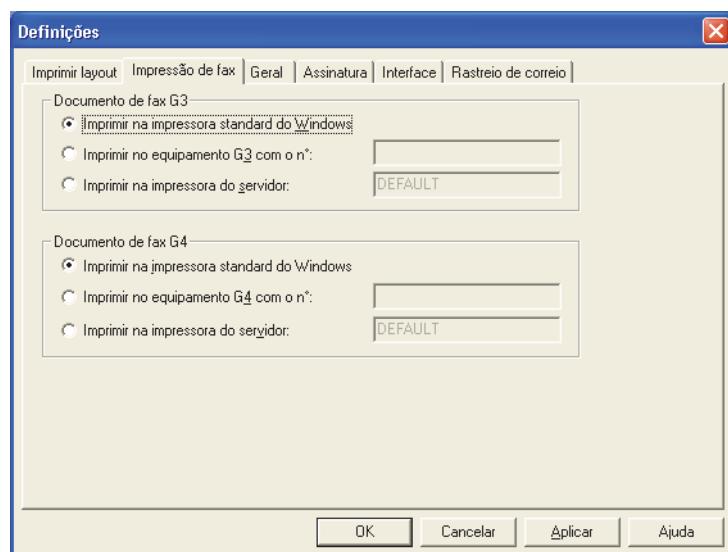
Variáveis para informações de mensagens nos documentos impressos.

Personalizar o Communications

Efectuar definições personalizadas

3.3.2 Seleccionar o equipamento de saída de fax

No separador **Impressão de fax** é seleccionada a impressora que deverá ser utilizada para imprimir os seus faxes. Tem as seguintes opções, separadas em Formato de fax G3 (análogo) e Formato de fax G4 (digital):



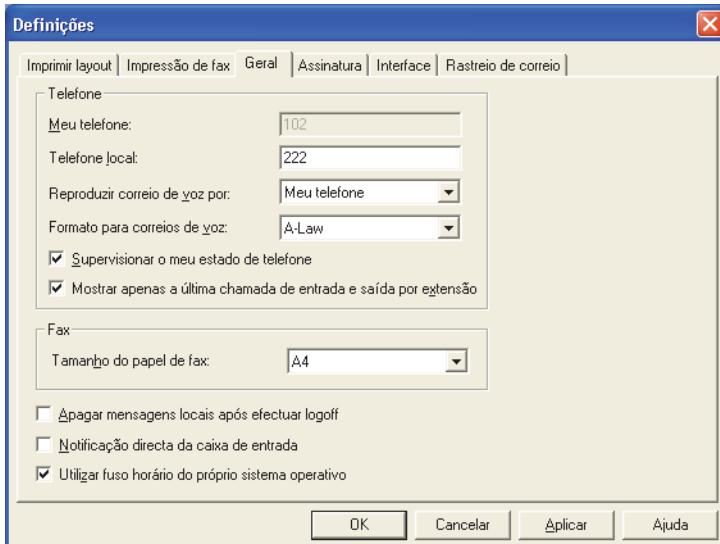
Imprimir na impressora standard do Windows	Para a saída de fax será seleccionada a impressora que definiu como standard no seu ambiente de trabalho.
Imprimir em equipamento G3 com nº	Imprime o fax num equipamento de FaxG3 (G4). A selecção é efectuada com a introdução do número de telefone deste equipamento.
Imprimir na impressora do servidor	Com esta selecção, a saída de fax é efectuada numa impressora que é endereçada através do servidor. Esta é geralmente uma impressora predefinida (standard), mas pode também ser qualquer outra impressora que estiver a funcionar no servidor. Para verificar as possibilidades existentes e o endereço para esta impressora, consultar o administrador do sistema.

Tabela 18

Opções do separador “Impressão de fax”.

3.3.3 Efectuar as definições gerais

No separador **Geral** são executadas as configurações básicas. As opções deste separador são:



Elemento do diálogo	Descrição
Meu telefone	Nesta janela é indicado o seu número, caso tenha um telefone no seu posto de trabalho e as funções de telefonia estejam configuradas.
Telefone local	Se mudar temporariamente para um outro posto de trabalho e fizer logon através de <i>Communications</i> , poderá desviar as suas mensagens de voz para recebê-las no telefone onde é encontrado.
Reproduzir o correio de voz através de	Nesta caixa de combinação pode definir em qual telefone serão reproduzidas as suas mensagens de voz (correios de voz). <ul style="list-style-type: none"> Meu telefone: O correio de voz é reproduzido pelo seu telefone. Telefone local: Com esta opção, as mensagens de entrada serão desviadas ao número de telefone registado no campo Telefone local e podem ser ouvidas neste.
Formato do correio de voz	Através desta caixa de combinação, é possível indicar a codificação do seu país para correios de voz RDIS. Nos países europeus é utilizado A-Law, e nos EUA, m-Law.
Supervisionar o meu estado de telefone	Activa ou desactiva a supervisão do telefone próprio no diário. Esta função só é possível, se as funções de CTI estiverem disponíveis.
Mostrar apenas a última chamada de entrada e saída por extensão	Esta caixa de verificação é utilizada para facilitar a visualização dos diários. Com a opção activada, quando receber várias chamadas do mesmo utilizador, apenas o registo mais actual será mostrado no diário. Esta função só é possível, se as funções de CTI estiverem disponíveis.

Tabela 19

Opções do separador "Geral".

Personalizar o Communications

Efectuar definições personalizadas

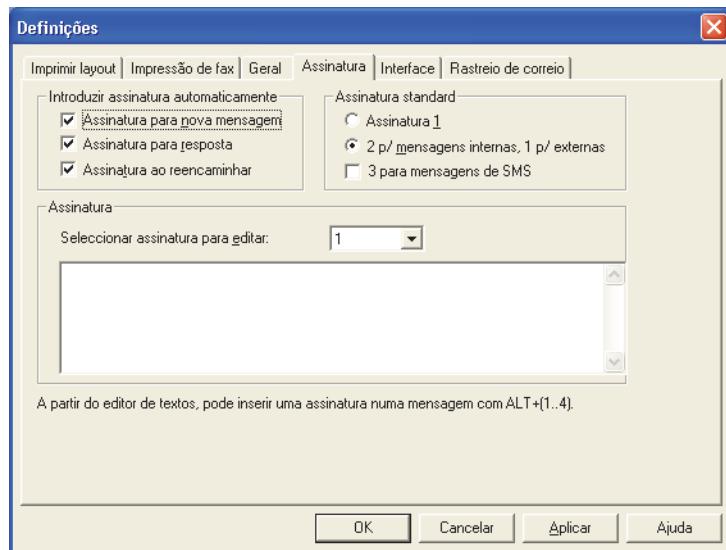
Elemento do diálogo	Descrição
Tamanho do papel de fax	Esta definição também é específica de país. Pode seleccionar entre o A4 europeu e o formato Carta (Letter) utilizado nos EUA.
Apagar mensagens locais após efectuar logoff	Esta função é especialmente importante no contexto de segurança do Win9x, pois aqui não estão disponíveis os mecanismos de segurança oferecidos por Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista ou Windows 7. Com a activação desta caixa de verificação, os seus dados de mensagens serão automaticamente apagados do computador local quando terminar a sessão. Este procedimento garante que as suas mensagens não sejam abertas e lidas por pessoas não autorizadas. Quando voltar a efectuar logon, estes dados serão transferidos de novo do servidor para o seu computador local.
Notificação directa da caixa de entrada	Ao activar esta caixa de verificação, poderá configurar uma sinalização imediata para novas mensagens. Normalmente, a indicação de uma nova mensagem no <i>Communications</i> demora um certo tempo. Este tempo depende das condições técnicas, podendo ser de até dois minutos no pior dos casos (devido ao modo controlado de entrada (polling), temporizado em ciclos de 2 minutos). Em geral, este pequeno atraso não é significativo. Se deseja uma notificação imediata com a entrada da mensagem, isto pode ser configurado com a activação da caixa de verificação.
Utilizar fuso horário do próprio sistema operativo	Na configuração standard, o fuso horário configurado no seu sistema operativo é sempre utilizado para indicar a data e a hora nas mensagens. Se a opção “Suporte de fuso horário” estiver configurada no servidor de XPR, poderá utilizar como alternativa o fuso que o administrador configurou adicionamente nas definições do utilizador.

Tabela 19

Opções do separador “Geral”.

3.3.4 Criar assinaturas

As assinaturas são um confortável meio de auxílio, que automatiza o procedimento de inserir as saudações ou outras passagens de texto standard que sempre se repetem nas mensagens. Estas são inseridas abaixo do texto no documento. Podem ser preparadas no máximo quatro assinaturas standard diferentes. Dependendo da definição, é possível inserir no documento de texto as primeiras três assinaturas automaticamente ou qualquer uma das quatro existentes manualmente por comando do teclado (comando do teclado: Alt + 1...4).



Estas são as suas possibilidades

Com **Introduzir assinatura automaticamente**, define se deve ser inserida uma

- Assinatura para nova mensagem
- Assinatura para resposta
- Assinatura ao reencaminhar

Em **Assinatura standard** define adicionalmente, se deseja

- Usar sempre a Assinatura 1
- Usar a Assinatura 1 para mensagens internas e Assinatura 2 para mensagens externas. Por exemplo, a Assinatura 1 para mensagens externas poderá ser mais formal.
- Inserir uma assinatura para mensagens de SMS. A assinatura 3 é atribuída de modo permanente para uma mensagem de SMS.

Personalizar o Communications

Efectuar definições personalizadas

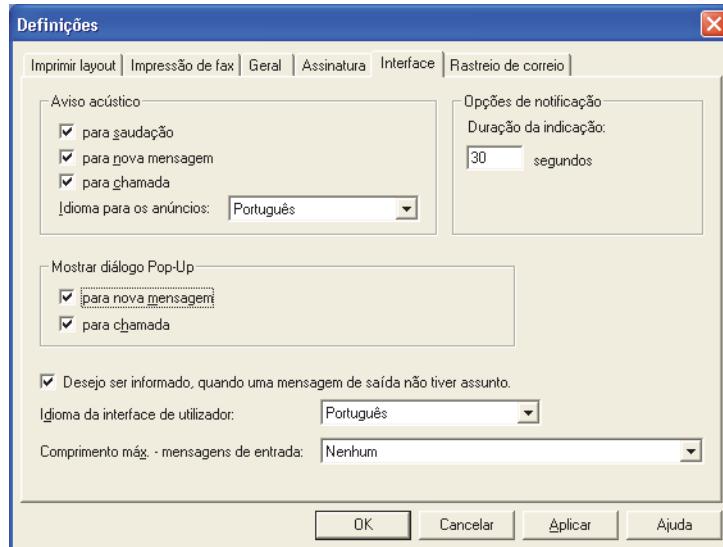
Definir assinatura

1. Especificar um número correspondente no campo de selecção **Seleccionar assinatura para editar: (1...4)**.
2. Introduzir o texto da assinatura ou alterar um texto já existente na janela de edição.
3. Premir **OK**.

A assinatura definida já estará disponível no número correspondente.

3.3.5 Definir o tipo de notificação

No separador **Interface** pode configurar os avisos acústicos e ópticos.



Opções para o aviso acústico

Elemento do diálogo	Descrição
para saudação	Se esta caixa de verificação estiver activada, ouvirá uma saudação simpática toda vez que iniciar o <i>Communications</i> (anúncio através da placa de som do computador).
para nova mensagem	Um anúncio avisa (através da placa de som do computador) que foi recebida uma nova mensagem.
para chamada	Recebe uma chamada telefónica que informa acerca da recepção da mensagem mediante um anúncio (só é possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas).
Idioma para os anúncios	Aqui tem a possibilidade de seleccionar em que idioma deverão ser reproduzidos os anúncios do sistema. Dispõe dos seguintes idiomas: Inglês (EUA), alemão, inglês, holandês, espanhol, francês, italiano, português ou português do Brasil.

Tabela 20

Opções para o aviso acústico.

Opções para o aviso óptico

As notificações visuais são elementos da janela de diálogo que são visualizadas durante a execução da aplicação. Estas podem verificar-se sobre a forma de uma notificação no ambiente de trabalho (semelhante a um conselho sobre ferramenta) ou de uma janela pop-up. No *Communications* pode definir se e como pretende obter as notificações visuais.

Personalizar o Communications

Efectuar definições personalizadas

- **Notificação no ambiente de trabalho**

Esta função é automaticamente activada quando não tiver activado as notificações na **Mostrar diálogo Pop-Up**. Desta forma, a mensagem entrada é visualizada sob a forma de uma janela de conselho na aplicação que estiver a ser executada. A visualização verifica-se em baixo à direita sobre a barra de tarefas.



Através do campo de introdução **Duração da indicação** pode definir o tempo de visualização da mensagem.

- **Mostrar diálogo Pop-Up**

As opções em **Mostrar diálogo Pop-Up** permitem a visualização de uma nova notificação abrindo a respectiva janela. A abertura da janela de notificação realiza-se na aplicação que está a ser executada. Adicionalmente, poderá definir um sinal sonoro complementar às notificações visuais.

NOTA: A selecção da opção em **Mostrar diálogo Pop-Up** desliga a notificação no ambiente de trabalho.

Estão disponíveis as seguintes opções:

Elemento do diálogo	Descrição
para nova mensagem	Aparece uma janela de notificação a avisar que recebeu uma nova mensagem. A screenshot of a Windows dialog box titled 'Mensagem de entrada - Communications'. It contains a message icon and the text 'Recebeu uma nova mensagem de: Utilizador Por'. At the bottom is an 'OK' button.

Tabela 21

Opções para o aviso óptico.

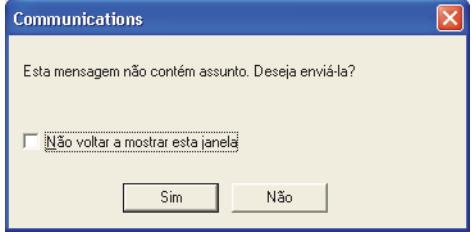
Elemento do diálogo	Descrição
para chamada	<p>Aparece uma janela de notificação, a qual avisa que está a receber uma chamada telefónica, ao mesmo tempo que oferece opções para tratar a chamada (só é possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas). Com os respetivos botões, pode desviar a chamada para a caixa de correio (atendedor automático), desligar directamente ou atender. No último caso, seu telefone será comutado automaticamente para o modo “Mãos-livres”. Ou seja, pode falar sem levantar o micro-telefone.</p> 
Desejo ser informado, quando uma mensagem de saída não tiver assunto	<p>Esta opção permite a notificação activa quando não tiver sido introduzido um assunto numa nova mensagem. Isto é, se estiver a enviar uma mensagem com o campo de assunto vazio, aparecerá uma janela popup com uma mensagem a indicar esta situação.</p>  <p>Sim confirma o início do processo de envio. Com Não retorna à janela de mensagem para introduzir um texto na linha de assunto.</p>
Idioma da interface de utilizador	<p>Nesta caixa de combinação é possível mudar o idioma dos menus e das janelas de diálogo. A alteração desta configuração é independente do idioma do sistema operativo. Estão disponíveis as seguintes configurações de idioma: Holandês, inglês, alemão, espanhol, francês, português, brasileiro ou italiano.</p> <p>Nota 1: A alteração do idioma só terá efeito após a reinicialização do Communications.</p> <p>Nota 2: Em caso de utilização do Communications com um sistema operativo inglês, é possível que a mudança de idioma para o alemão apenas seja possível após configurar, no Painel de controlo, as opções regionais e de idioma como Alemão (Luxemburgo).</p>
Comprimento máximo das mensagens de entrada	<p>Com esta opção, solicita um aviso para quando uma mensagem recebida exceder um determinado tamanho de ficheiro. Se tomar como exemplo Nenhum, este aviso pode ser gerado para mensagens de 100 kB, 250 kB, 500 kB e 1 megabyte.</p>

Tabela 21

Opções para o aviso óptico.

Personalizar o Communications

Efectuar definições personalizadas

4 Funções de administração

Algumas funções especiais, especificamente destinadas à actualização e manutenção de *Communications* ou do servidor de XPR, não podem automaticamente ser realizadas por qualquer utilizador. Estas tarefas de definição e administração, entre as quais estão a configuração e eliminação de utilizadores e a transferência de classes de acesso avançadas, apenas poderão ser efectuadas por utilizadores com permissões de administrador. Mediante uma atribuição de privilégios individual, o administrador pode também transferir as classes de acesso avançadas necessárias para um utilizador padrão. As tarefas descritas a seguir apenas poderão ser executadas por utilizadores com permissões avançadas.

Tópico	Descrição em:
Administrar contactos globais	Parágrafo 4.1, "Contactos globais", na pág. 90.
Administrar utilizadores	Parágrafo 4.2, "Utilizador", na pág. 94.
Administrar agentes	Parágrafo 4.3, "Agentes", na pág. 109.
Adicionar grupos de utilizadores	Parágrafo 4.4, "Grupos de utilizadores", na pág. 112.
Criar layouts globais de GUI	Parágrafo 4.5, "Layouts de GUI do Communications", na pág. 123.
Criar e compor papel de fax	Parágrafo 4.6, "Criar e compor papel de fax", na pág. 129.
Configurar perfis de calendário	Parágrafo 4.7, "Perfis de calendário", na pág. 130.
Administrar grupos ACD e classes de acesso	Parágrafo 4.8, "Administração de objecto", na pág. 138.
Configurar o encaminhamento de chamadas em função da ID do chamador	Parágrafo 4.9, "Encaminhamento de chamadas em função da ID do chamador", na pág. 150.

Tabela 22

Vista geral dos tópicos abordados no capítulo "Funções do administrador".

4.1 Contactos globais

Ao contrário dos contactos pessoais, os endereços dos contactos globais podem ser utilizados por qualquer utilizador no sistema. O conjunto destes contactos compõe a lista de endereços global no servidor de XPR.

Através do menu de *Communications*, o administrador (ou um utilizador com a respectiva classe de acesso) pode criar novos contactos globais, ou editar registos já existentes. As máscaras de introdução de texto para registos na lista de endereços global são idênticas às dos contactos pessoais, diferenciando-se unicamente pela definição na caixa de verificação **Na base de dados pessoal**. Esta caixa de verificação será automaticamente seleccionada quando criar um novo contacto pessoal. Se desactivar esta opção, ao guardar os seus dados, será criado um registo de contacto no livro de endereços global. Se deseja criar um contacto (global), deve aplicar a forma inversa. Nesta máscara, a caixa de verificação não está activada. Se esta caixa for activada, será criado, a partir daqui, um registo no livro de endereços pessoal do administrador. Se um utilizador não tiver a classe de acesso necessária para criar contactos globais, esta caixa de verificação estará cinzenta quando um novo contacto pessoal for criado. Ou seja, não é possível decidir se deseja adicionar as informações introduzidas ao livro de endereços global ou pessoal; os registos apenas poderão ser memorizados no livro de endereços pessoal.

4.1.1 Configurar contactos globais

Procedimento para criar um novo registo de contacto:

1. Seleccionar o menu **Ficheiro > Novo > Contacto**.

É aberto o diálogo **Novo contacto**.

NOTA: Caso já exista um registo de contacto com informações semelhantes, este poderá ser usado como modelo para o novo contacto a ser criado. Isto pode reduzir significativamente o trabalho de introdução de informações, dependendo do tamanho do registo. Ver também [Parágrafo 4.1.2, "Configurar contactos globais utilizando um modelo", na pág. 92.](#)

2. Preencher os dois campos de introdução no cabeçalho do diálogo e os separadores **Endereço** e **Pessoal** conforme as explicações na tabela seguinte:

NOTA: Os números introduzidos no separador Endereço serão memorizados na base de dados com o mesmo formato usado na introdução. Ao guardar as informações de contacto, os números introduzidos serão editados

através do NCO (Number Coversion Object). Com isso, o modo de indicação nos campos de números poderá ser diferente, dependendo das definições de NCO pré-configuradas pelo administrador.

Nome do campo	Descrição
Linhas de introdução no cabeçalho do diálogo	
Identificação do utilizador	Esta informação é usada para a atribuição unívoca do contacto no sistema. Neste campo deve ser introduzida uma abreviatura significativa do nome real do contacto (no máximo 26 caracteres).
Nome	Registo do nome real do contacto. Esta informação possibilita utilizar a função de pesquisa para localizar um nome existente.
Separador Endereço	
Fax comercial G3	Número deste contacto para a linha de fax comercial, Fax G3.
Fax comercial G4	Número deste contacto para a linha de fax comercial, Fax G4.
Fax privado	Número deste contacto para a linha de fax privada.
Telefone comercial	Número de telefone comercial deste contacto.
Telemóvel	Número do telemóvel deste contacto.
Correio de voz	Número do correio de voz deste contacto.
Telefone privado	Número de telefone privado deste contacto.
Número de SMS	Número do telemóvel deste contacto.
E-mail	Endereço de correio electrónico deste contacto.
Substituto	Número de reencaminhamento para este contacto.
Endereço preferido	<p>Aqui pode ser definido o serviço que deve ser utilizado como standard para uma ligação com este utilizador. Se definir, por exemplo, um contacto, para o qual apenas está endereçado um equipamento de fax da classe G3, então deve seleccionar para este campo o registo "FAXG3". Isso acelera a entrega de mensagens, pois o servidor não precisará verificar toda a lista de regtos para oferecer um tipo de entrega possível.</p> <p>Atenção: O campo de base de dados que é referenciado através do campo "Endereço preferido" deve ser preenchido.</p> <p>Exemplo: se seleccionar "Fax comercial G3" como endereço preferido, será necessário introduzir um número de fax no campo Fax comercial G3.</p> <p>Nota: Caso não seja atribuído nenhum endereço preferido a um contacto, não lhe podem ser entregues as mensagens enviadas através de uma lista de distribuição.</p>
Separador Pessoal	

Tabela 23

Os campos da base de dados para criar um novo contacto.

Funções de administração

Contactos globais

Nome do campo	Descrição
Todos os campos para os dados de endereço postal	Caso conhecidas, as informações postais de um contacto podem ser introduzidas aqui.
	Os três campos de dados que se seguem servem para efectuar as definições de encaminhamento de chamadas deste contacto, caso exista um Centro de Contactos instalado. Podem ser utilizados, por exemplo, para activar o roteamento VIP para clientes importantes. Ver também Parágrafo 4.1.3, "Roteamento VIP", na pág. 92.
Skill ACD	Opção para definição do roteamento VIP.
Prioridade ACD	Opção para definição do roteamento VIP.
Transferência ACD	Opção para definição do roteamento VIP.
Password	Se necessário, aqui pode ser registada uma password para facilitar a procura deste contacto.

Tabela 23

Os campos da base de dados para criar um novo contacto.

4.1.2 Configurar contactos globais utilizando um modelo

Para configurar contactos globais com a função de modelo, executar os seguintes passos:

1. Abrir o registo de contacto que será usado como padrão.
2. No menu **Ficheiro** do diálogo **Contacto: <nome do contacto>** seleccionar a função **Criar modelo**.
Será criada uma cópia do contacto aberto.
3. Nesta máscara, introduzir primeiro a Identificação de utilizador e o Nome do novo contacto.
4. Alterar ou completar as informações já existentes.
5. Guardar as novas informações do contacto.

4.1.3 Roteamento VIP

Para configurar um roteamento VIP, ou seja, caso se pretenda um tratamento preferencial para determinados chamadores, é possível utilizar os três campos de introdução do separador **Pessoal** da máscara de dados do contacto:

- **Skill ACD**

Para uma chamada de entrada deste contacto, é possível restringir aqui a selecção dos agentes do grupo ACD chamado em questão para o contacto através de um skill adicional.

Exemplo: A um chamador que pretenda contactar o grupo ACD “HOTLINE” deve, sempre que possível, ser atribuído um agente que disponha também do skill “VIP_COMPANY_XY”. É possível atingir este objectivo, se o agente pertencer simultaneamente ao grupo grupo ACD “HOTLINE” e ao grupo de skills “VIP_COMPANY_XY”. Caso o agente correspondente esteja inacessível, a chamada é colocada no campo de espera e tratada como uma chamada normal.

- **Prioridade ACD**

Permite alterar a prioridade dos grupos ACD. A prioridade especificada durante a definição dos grupos ACD é alterada em função do chamador. Caso sejam recebidas várias chamadas no grupo ACD, o chamador com a prioridade mais alta será o primeiro a ser transferido para um agente. Deste modo, o chamador com prioridade mais alta pode como que “ultrapassar” os chamadores com prioridade mais baixa. Estão disponíveis cinco níveis de prioridade, desde “prioridade mais baixa” a “prioridade mais alta”.

NOTA: Caso não seja definida nenhuma prioridade para este contacto, será-lhe-á atribuída por predefinição a prioridade do grupo ACD chamado.

- **Transferência ACD**

Caso seja recebida uma chamada deste contacto, é imediatamente transferido para o número de telefone indicado. A introdução de um número de telefone neste campo invalida os dois parâmetros de roteamento VIP atrás definidos. Caso o agente respectivo esteja inacessível, a chamada é colocada no campo de espera e tratada como uma chamada normal.

Procedimento para definir um roteamento VIP para um registo de contacto:

1. Criar um novo registo de contacto ou abrir o registo de contacto já existente pretendido.
2. Especificar como deve ser processado o roteamento de entrada: Em função de
 - a) skill ACD (seleccionando um grupo de skill no campo Skill ACD), eventualmente com
 - b) prioridade
 - c) número de telefone de um determinado agente (introduzindo o número de telefone do agente no campo Transferência ACD)

NOTA: As opções a.) e b.) podem ser combinadas entre si. A opção c.) invalida as definições de a.) e B.).

3. Premir **Guardar**, para activar o roteamento VIP para este contacto.

4.2 Utilizador

Os utilizadores são as extensões que foram configuradas com permissão para efectuar logon no sistema. Estes utilizadores podem usar a infra-estrutura de mensagens do servidor de XPR conforme as respectivas classes de acesso.

4.2.1 Configurar utilizadores

Os novos utilizadores são criados nas directórias predefinidas ou posteriormente configuradas, em **Utilizador/Destinatário**, na directória **Grupos de utilizadores**



NOTA: Como alternativa, pode utilizar a função de modelo conforme descrito em **Novo contacto**. Ver também [Parágrafo 4.1.2, "Configurar contactos globais utilizando um modelo", na pág. 92.](#)

1. Para criar um novo registo de utilizador, seleccionar no menu **Ficheiro > Novo > Utilizador**.

É aberto o diálogo para a definição do utilizador.

NOTA: As opções de utilização que são possíveis no menu deste diálogo são descritas em [Parágrafo 2.9.1, "Criar um novo contacto pessoal", na pág. 47.](#)

2. Preencher os campos de introdução para este utilizador, usando as tabelas seguintes como ajuda.
3. Para concluir, guardar os dados do utilizador.

Os dados do utilizador memorizados serão aplicados na base de dados de XPR. Depois disso, o novo utilizador pode efectuar directamente logon no sistema.

4.2.1.1 Generalidades acerca dos dados do utilizador

Para guardar um registo de utilizador, devem ser preenchidos pelo menos o cabeçalho do diálogo e os campos obrigatórios do separador **Acesso ao servidor** (ver [Parágrafo 4.2.1.2, "Separador Acesso ao servidor", na pág. 99](#)).

Linhas de introdução no cabeçalho do diálogo

Registo de diálogo	Descrição
Identificação do utilizador	<p>Este é o nome de logon que é utilizado também como nome de atalho (e-mail). Este nome deve ser único e conter apenas os caracteres A...Z e 0...9. A definição pode ter no máximos 26 caracteres. Teoricamente, poderiam ser usados 63 caracteres. Mas, como devem ser adicionados outros elementos para formar o endereço de envio, a área de endereço possivelmente seria cortada. Para o endereço de envio também estão disponíveis, no máximo, 63 caracteres. Isto poderia resultar na adulteração do endereço.</p> <p>Nota: Se não efectuar este registo, o <i>Communications</i> criará automaticamente uma identificação de utilizador mediante a introdução no campo Nome. No entanto, é recomendável definir sempre sua própria identificação de utilizador, pois assim os nomes de atalhos serão lógicos.</p>
Nome	<p>Aqui deve ser introduzido o nome completo do utilizador. Embora este registo não tenha efeito para o endereço, ele pode facilitar a atribuição de uma pessoa real a um nome de utilizador, uma vez que estes são relativamente curtos. Além disso, este registo pode servir de identificação de utilizador, caso esta não tenha sido introduzida (ver acima).</p> <p>Nota: Os dois registos, Identificação do utilizador e Nome, devem ser únicos. Isto significa que apenas poderão ser atribuídos uma única vez. Caso existam vários utilizadores ou contactos com o mesmo nome, será necessário utilizar complementos para diferenciá-los: Por exemplo, Carlos Maia (Vendas) e Carlos Maia (Contabilidade).</p>

Tabela 24

Linhas de introdução no cabeçalho para a nova definição de utilizadores.

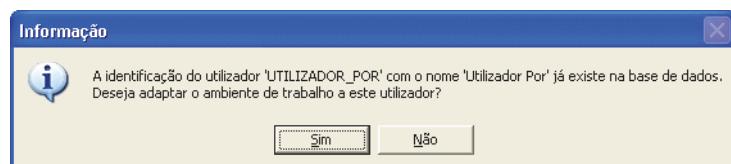
Se esqueceu de efectuar um dos registos acima mencionados como obrigatórios, será avisado por uma mensagem de erro.



Mesmo se, por engano, tentar atribuir uma identificação de utilizador ou um nome de utilizador já existente (estes registos devem ser únicos), também será avisado por uma mensagem de erro.

Funções de administração

Utilizador



IMPORTANTE: Se realmente efectuou uma atribuição dupla, é imprescindível seleccionar **Não**. Caso contrário, os registo da base de dados de um utilizador definido antes será substituído pelos dados novos. Ao seleccionar **Não**, retornará à máscara de definição do utilizador, na qual poderá corrigir os respetivos dados.

4.2.1.2 As máscaras da base de dados

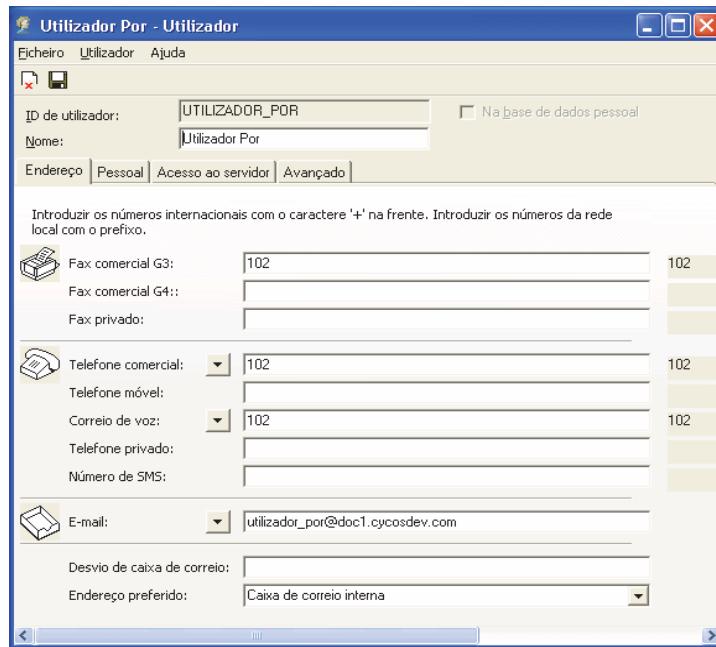
As introduções nos campos da base de dados dependem do ambiente do sistema instalado e dos serviços disponibilizados.

NOTA: Dependendo da configuração do servidor de XPR, os campos individuais da máscara ou da base de dados poderão ser múltiplos (Multiple).

Separador Endereço

Este separador serve para a definição dos dados de endereçamento para este utilizador. Introduzir aqui os números de fax e telefone, assim como o endereço de e-mail.

NOTA: Os números introduzidos serão memorizados na base de dados com o formato usado na introdução. Ao guardar as informações de contacto, os números introduzidos serão editados através do NCO (Number Coversion Object). Com isso, o modo de indicação nos campos de números poderá ser diferente, dependendo das definições de NCO pré-configuradas pelo administrador.



Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Fax comercial G3	FAXG3#	Número deste utilizador para a linha de fax comercial, Fax G3.
Fax comercial G4	FAXG4#	Número deste utilizador para a linha de fax comercial, Fax G4.
Fax privado	PRIVFAX#	Número deste utilizador para a linha de fax privada.
Telefone comercial	PHONE#	Número de telefone comercial deste utilizador.
Telefone móvel	GSM#	Número do telemóvel deste utilizador.
Correio de voz	VOICE#	Número do correio de voz deste utilizador.
Telefone privado	PRIVTEL#	Número de telefone privado deste utilizador.
Número de SMS	SMS#	Número do telemóvel deste utilizador.
E-mail	SMTP	Endereço de correio electrónico deste utilizador.

Tabela 25

Dados do utilizador no separador "Endereço".

Funções de administração

Utilizador

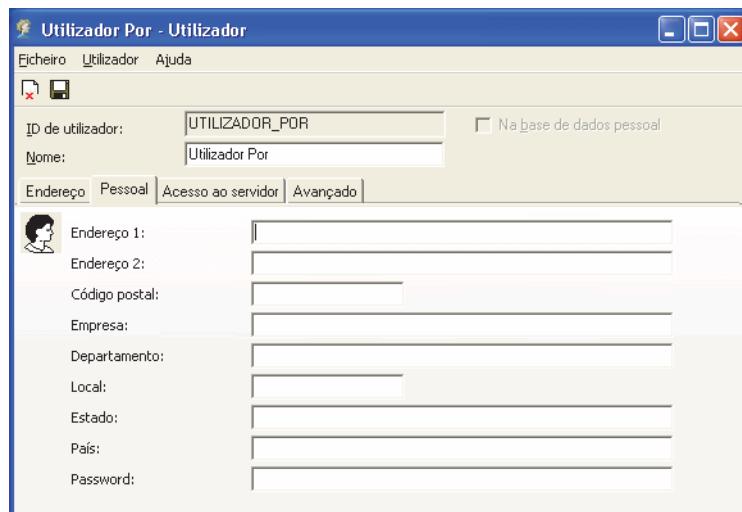
Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Desvio de caixa de correio	STAND-IN	Neste campo pode introduzir o endereço de um substituto. Isto é útil, por exemplo, quando um colaborador sai da empresa e seu registo de utilizador deve ser apagado. Geralmente, o registo de utilizador não é imediatamente apagado, mas primeiro transformado num registo de contacto. Com a definição de um substituto, evita-se perder as mensagens que continuarem sendo endereçadas ao ex-colaborador. Estas mensagens serão reencaminhadas a um outro colaborador.
Endereço preferido	PREFERRED	Aqui pode ser definido o serviço que deve ser utilizado preferencialmente, isto é, como standard, para uma ligação com este utilizador. Por exemplo, se configurar um utilizador que apenas possa ser endereçado no sistema através de Exchange, então deve seleccionar para este campo o registo EXCH . Logicamente, deverá existir um endereço de Exchange válido para este utilizador, pois ele será referenciado pelo campo Endereço preferido. Isso também acelera o envio de mensagens, pois o servidor não precisará verificar toda a lista de registos para definir um modo de envio.

Tabela 25

Dados do utilizador no separador “Endereço”.

Separador Pessoal

O separador **Pessoal** regista informações adicionais referentes ao novo utilizador. Estes dados não são relevantes para o endereçamento no sistema. Aqui podem ser registados dados postais, como código postal, localidade, rua, número, etc.



Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Os campos para os dados de endereço postal		
Endereço 1 Endereço 2 Código postal Empresa Departamento Local Estado País	ADDR1 ADDR2 ZIP COMPANY DIVISION CITY STATE COUNTRY	Caso conhecidas, as informações postais de um utilizador podem ser introduzidas aqui.
Outros campos		
Skill ACD Prioridade ACD Transferência ACD	ACDSKILL ACDPRIOR ACDFORW	Estes três campos de dados servem para efectuar as configurações de encaminhamento de chamadas deste contacto, caso exista um Centro de Contactos instalado, não sendo significativos para a definição do utilizador.
Password	KEYWORD	Se necessário, aqui pode ser registada uma password para facilitar a procura deste contacto.

Tabela 26

Dados do utilizador no separador "Pessoal".

Separador Acesso ao servidor

No separador **Acesso do servidor** são executadas as configurações básicas necessárias para o acesso ao servidor de XPR. Aqui também existem introduções obrigatórias: em todos os casos, deve ser configurada uma classe de acesso por password e, se necessário, o PIN. Adicionalmente, é necessário atribuir o novo utilizador a um grupo de utilizadores, para que possa ser criado um registo de utilizador.

Funções de administração

Utilizador

Utilizador Por - Utilizador

Ficheiro Utilizador Ajuda

ID de utilizador: UTILIZADOR_POR Na base de dados pessoal

Nome: Utilizador Por

Endereço | Pessoal | Acesso ao servidor | Avançado |

Avançado

Password: (XXXXXXXXX)

PIN:

Privilégios:

Grupo de utilizadores:

Diário CTI:

Sinal de mensagens em espera:

Password do POP: 4294967295

Servidor para a importação POP Mail:

Password para importação POP Mail:

Calendário para a importação POP Mail:

Nome de utilizador para importação POP Mail:

Endereço TCP/IP:

Lotus Notes:

Microsoft Exchange: UTILIZADOR_POR@MRS

Observação:

Utilizador de GUI marca com prefixo externo: Default

Utilizador de TUI marca com prefixo externo: Default

Connect Point NCO para utilizador GUI: Default

Connect Point NCO para utilizador TUI: Default

Localização NCO: Default

Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Password	PASSWORD	<p>Para ter acesso ao servidor, o utilizador deve efectuar logon com uma password. A password não é indicada em texto durante a entrada, mas em representação oculta por um caractere universal no lugar de cada caractere. Adicionalmente, a password é protegida na base de dados por uma codificação unidirecional, de modo que também aqui não possa ser lida ou copiada. Não existe uma password standard. Por isso, é necessário introduzir uma password em todos os casos, pois o servidor de XPR não permite o acesso com campos vazios.</p> <p>Nota: Geralmente, ao configurar um utilizador, o administrador define uma password que permite o primeiro logon. Após o primeiro logon, o novo utilizador deve imediatamente atribuir uma nova password. É importante esclarecer aos utilizadores a importância do uso de passwords que não sejam possíveis de descobrir por meio de métodos simples, como, por exemplo, tentar todas as palavras de um dicionário.</p>
PIN	PIN	<p>Através do PIN (Personal Identification Number, número de identificação pessoal) o utilizador tem acesso ao sistema IVR (Interactive Voice Response), a consulta remota da caixa de correio de voz. O PIN também não é indicado em texto durante a introdução, mas oculto por um caractere universal no lugar de cada caractere. Adicionalmente, o PIN é protegido na base de dados por uma codificação unidirecional, de modo que também aqui não possa ser lido ou copiado.</p> <p>A atribuição de um PIN será obrigatória se o utilizador for usar o telefone para aceder à caixa de correio por script. Não há predefinição de PIN como standard. Contudo, como o script da caixa de correio Voz/Fax utiliza 1 1 1 1 1 como predefinição, é recomendável aplicar este PIN para a primeira configuração.</p>

Tabela 27

Dados do utilizador no separador “Acesso ao servidor”.

Funções de administração

Utilizador

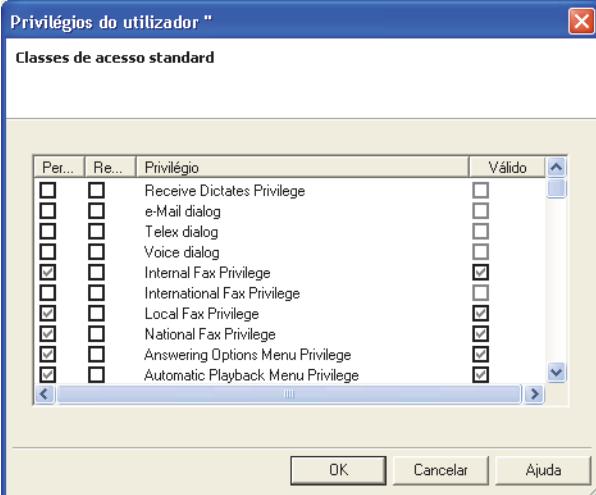
Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Privilégios	PRIVILEGES	<p>Os direitos de um utilizador baseiam-se nos privilégios que lhe foram atribuídos. Através da integração num determinado grupo de utilizadores, o utilizador usufrui logo dos privilégios atribuídos a esse grupo. Os seus direitos efectivos baseiam-se assim em função do grupo de utilizadores a que pertence, bem como aos privilégios que lhe forem individualmente atribuídos por um administrador. Com o botão Alterar é possível alterar as classes de acesso que um novo utilizador obteve mediante a atribuição a um determinado grupo de utilizadores.</p>  <p>Para a atribuição existe a possibilidade de anular um privilégio inerente aos membros do grupo ou a de atribuir um que não esteja definido para esse grupo. A validade de um privilégio para o utilizador e/ou grupo de utilizadores apresentado é indicada na coluna Válido. Basicamente, a indicação de Recusar significa sempre que o utilizador não dispõe desse privilégio. Após a atribuição de privilégios adicionais, a nova classe de acesso do utilizador é memorizada com OK. Quais os privilégios existentes e o seu significado individual encontram-se detalhadamente descritos no manual Administração do servidor no capítulo “Gestão dos dados do utilizador”.</p>

Tabela 27

Dados do utilizador no separador “Acesso ao servidor”.

Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Grupo de utilizadores	GROUP	<p>Cada novo utilizador deve ser atribuído a um determinado grupo de utilizadores. Esta atribuição de grupo determina as classes de acesso básicas do utilizador no sistema. Os privilégios atribuídos a um grupo serão, portanto, herdadas pelos membros deste grupo. Um grupo de utilizadores representa sempre uma comunidade de extensões com as mesmas classes de acesso. As classes de acesso que foram atribuídas a um utilizador através da qualidade de membro de um determinado grupo de utilizadores, não poderão, em hipótese alguma, ser posteriormente reduzidas. Todavia, é possível ampliar as classes de acesso de um utilizador individual. Esta forma de concessão de privilégios foi seleccionada aqui para reduzir ao mínimo os esforços administrativos com a atribuição de determinados privilégios. Após a instalação, estarão disponíveis os seguintes grupos de utilizadores predefinidos pelo sistema, com determinados privilégios standard:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACD Supervisor Group com os privilégios: User Group Privileges mais ACD Supervisor Privilege mais Advanced USER Privilege • Advanced User Group com os privilégios: User Group Privileges mais Advanced USER Privilege • Administrator Group com todos privilégios. • Service Group com os privilégios: User Group Privileges mais External Archive Query mais Global Alias Editor mais Global Distribution List Editor mais ISDN Service Remote Access mais Query Result Document View mais Server File Access mais Server Query mais Service Privilege • User Group com os privilégios de User Group • Grupo de convidados com privilégios muito limitados

Tabela 27

Dados do utilizador no separador “Acesso ao servidor”.

Funções de administração

Utilizador

Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Diário CTI	CTIJOURNAL	Aqui será activada a função CTI, bem como o registo das actividades CTI relativas a esse utilizador. Com esta opção desactivada, não será efectuado o registo das chamadas nas janelas de Meu telefone .
Sinal de mensagens em espera	CIT	Se deseja para esta extensão a sinalização no telefone de novas mensagens recebidas (Message Waiting Indicator, MWI), registar aqui o número de telefone correspondente.
Servidor para importação de correio POP Password para importação de correio POP Calendário para importação de correio POP Nome do utilizador para importação de correio POP	PMI-HOSTNAME PMI-PASSWORD PMI-SCHEDULE PMI-USERNAME	Definição da conta do utilizador para a importação de correio POP3. Encontra informações detalhadas no manual Administração do servidor , em “Importação de correio POP3”.
Endereço TCI/IP	TCPIP	Aqui é automaticamente registado o endereço TCP/IP do computador da estação de trabalho, se o utilizador tiver configurado uma entrega activa de mensagens e <i>Communications</i> estiver ligado via TCP/IP.
Lotus Notes	LN	Campo para a entrada do endereço de Lotus Notes num ambiente Lotus Notes. Com o referenciamento deste campo por “ <i>LN</i> ” no campo de dados Endereço preferido , todas as mensagens de entrada serão encaminhadas à porta de ligação do Lotus Notes.
Microsoft Exchange	EXCH	Campo para a entrada do endereço de MS Exchange num ambiente Exchange. Com o referenciamento deste campo por “ <i>EXCH</i> ” no campo de dados Endereço preferido , todas as mensagens de entrada serão encaminhadas à porta de ligação do Exchange.

Tabela 27

Dados do utilizador no separador “Acesso ao servidor”.

Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Observação	REMARK	Este campo de entrada pode ser livremente usado pelo administrador para observações referentes ao registo. Por exemplo, aqui podem ser introduzidas a data e outras condições que documentem o registo de utilizador. A janela tem o formato de campo de introdução de texto e pode conter, no máximo, 56 caracteres.
		Os seguintes campos de dados servem para a definição do <i>Number Conversion Object</i> (NCO). A configuração efectuada nestes campos é referente ao respectivo utilizador. A configuração pode também ser específica de um grupo. Caso não existam definições disponíveis para o utilizador ou os grupos, serão utilizadas as predefinições do sistema. A prioridade para a aplicação das definições está definida da seguinte forma (da mais alta para a mais baixa): Configurações do utilizador > Definição de grupos > Definição do sistema.
Utilizador de GUI marca com prefixo externo	NCO_GUI_PREFIX	Definição do prefixo externo para este utilizador de GUI. Standard: Serão aplicadas as definições standard do grupo de utilizadores ou do sistema para este utilizador de GUI. false (falso): O utilizador marca sem prefixo externo. true (verdadeiro): O utilizador marca com prefixo externo.
Utilizador de TUI marca com prefixo externo	NCO_TUI_PREFIX	Definição do prefixo externo para este utilizador de TUI. Standard: Serão aplicadas as definições standard do grupo de utilizadores ou do sistema para este utilizador de TUI. false (falso): O utilizador marca sem prefixo externo. true (verdadeiro): O utilizador marca com prefixo externo.
Connect Point NCO para utilizador GUI	NCO_GUI_CONN_PT	Definição das regras de marcação para este utilizador de GUI. Standard: Serão aplicadas as definições standard do grupo de utilizadores ou do sistema para este utilizador de GUI. Outras opções poderão ser seleccionadas, conforme a actual definição.
Connect Point NCO para utilizador TUI	NCO_TUI_CONN_PT	Definição das regras de marcação para este utilizador de TUI. Standard: Serão aplicadas as definições standard do grupo de utilizadores ou do sistema para este utilizador de TUI. Outras opções poderão ser seleccionadas, conforme a actual definição.

Tabela 27

Dados do utilizador no separador “Acesso ao servidor”.

Funções de administração

Utilizador

Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Localização NCO	NCO_LOCATION	Definição de localização para este utilizador. Standard: Serão aplicadas as definições standard do grupo de utilizadores ou do sistema para este utilizador. Outras opções poderão ser seleccionadas, conforme a actual definição.

Tabela 27

Dados do utilizador no separador “Acesso ao servidor”.

Separador Avançado

No separador **Avançadas** podem ser editados outros campos da base de dados, os quais estarão disponíveis dependendo da configuração do sistema do servidor de XPR.

O capítulo “Significado dos campos” no manual **Administração do servidor** mostra quais campos da base de dados devem ser preenchidos para o seu ambiente de sistema individualmente.

NOTA: Os campos marcados com um asterisco (*) contêm números de telefone que são processados através de NCO (Number Conversion Object). Os números não podem ser editados na máscara **Avançado**.

4.2.2 Alterar registo de utilizador

Para poder ver os respectivos dados de utilizador para edição, é necessário abrir primeiro a directória de grupos, na qual este utilizador se encontra. Procedimento para alterar os dados de utilizador:

1. Na janela **Directorias do Explorer**, expandir a directória **Utilizador/Destinatário**, e depois o **Grupos de utilizadores** 
2. Seleccionar o grupo de utilizadores do utilizador cujos dados deseja alterar.

Todos as extensões que se encontram neste grupo serão indicadas na janela **Lista do Explorer**.

3. Na janela **Lista do Explorer**, seleccionar o registo de utilizador desejado.

A máscara de dados do utilizador será aberta na janela de pré-visualização, onde estes podem ser directamente editados.

NOTA: Com um clique duplo no registo de utilizador na janela **Lista do Explorer**, a máscara de dados do utilizador poderá ser aberta numa janela separada. Como alternativa, pode seleccionar o registo de utilizador e clicar no símbolo .

4. Editar os dados do utilizador.
5. Guardar as alterações.

Os dados alterados serão directamente aplicados sem pedido de confirmação. Por isso, antes de guardar, certifique-se de que as alterações estão correctas.

4.2.3 Atribuir utilizadores a um outro grupo

Para atribuir utilizadores a outros grupos, basta arrastar-e-largar o respectivo registo. Procedimento:

1. Na janela **Directorias do Explorer** abrir o grupo de utilizadores onde está o registo que deseja mover (ver acima).

Todos os registos desta directória serão indicados na janela **Lista do Explorer**.

2. Para mover o utilizador, arrastar o registo com o rato para a directória desejada.

Funções de administração

Utilizador

Também é possível seleccionar vários utilizadores para atribuí-los ao mesmo tempo a um novo grupo.

NOTA: Em geral, a atribuição de utilizadores a outros grupos altera os respectivos privilégios.

4.3 Agentes

Os agentes (ACD) são um tipo especial de utilizador. Só são necessários, se o servidor de comunicação for utilizado como servidor ACD, ou seja, na operação de um centro de contacto. O agente ACD pode ser encarado como um utilizador de XPR normal, cujos registo na base de dados são expandidos com campos adicionais. Desse modo, o utilizador adquire as propriedades necessárias para ACD. Só é possível definir agentes ACD, se o servidor XPR for configurado como centro de contacto.

(ACD = Automatic Call Distribution, distribuição automática de chamadas)

4.3.1 Configurar agentes

Procedimento para definir um novo agente ACD na base de dados:

1. Seleccionar o menu **Ficheiro > Novo > Agente**.

É aberta a caixa de diálogo **Novo agente**, que em princípio é semelhante à caixa de diálogo de configuração de um novo utilizador. O separador **Agente** é o único elemento adicional disponível.

NOTA: Em alternativa, é possível premir o triângulo ao lado do botão de nova mensagem  e seleccionar o item de menu **Novo agente** no submenu, para iniciar o mesmo procedimento.

2. Na caixa de diálogo que se abre em seguida, introduzir como identificação do utilizador uma abreviatura do nome ou um nome alternativo à escolha (alias).

Atenção, que esta identificação deve ser exclusiva. Caso não seja introduzida, o *Communications* cria automaticamente uma identificação de utilizador com base no registo do campo **Nome**. No entanto, é recomendável definir sempre sua própria identificação de utilizador, pois assim os nomes de atalhos serão lógicos.

3. No campo **Nome** é introduzido o nome verdadeiro do novo agente.

É obrigatório introduzir a identificação do utilizador e o nome.

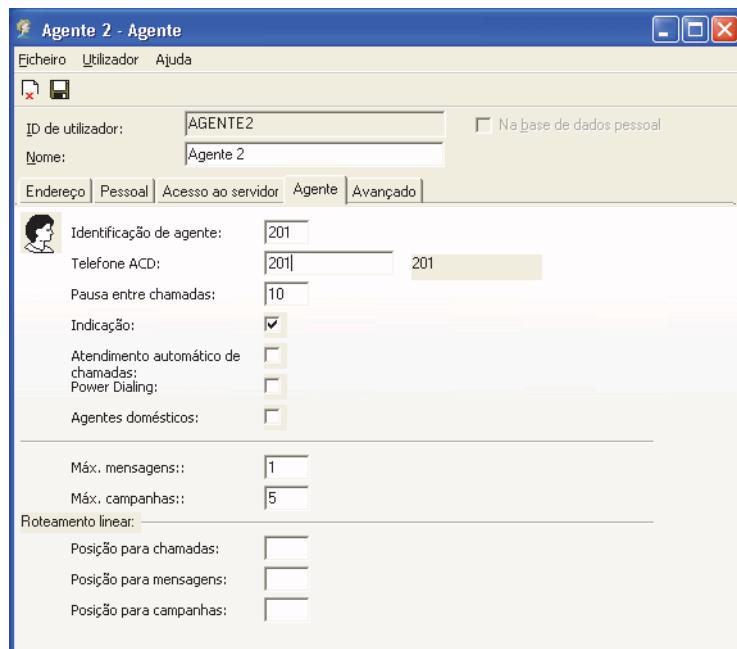
4. Em seguida, tal como na definição de um novo utilizador, preencher os separadores **Endereço, Pessoal, Acesso ao servidor** e **Avançado**, conforme descrito na secção “Configurar utilizadores” (Parágrafo 4.2.1, “Configurar utilizadores”, na pág. 94).

5. Mudar para o separador **Agente**.

Aqui definem-se as propriedades específicas do agente.

Funções de administração

Agentes



Significado dos campos de dados do separador “Agente”

Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Identificação de agente (obrigatório)	ACD_ID	É necessário introduzir aqui um número que identifique o agente exclusivamente. Sem este registo, será apresentada uma mensagem de erro ao guardar os dados.
Telefone ACD	ACD_PHONE	Número de telefone do aparelho através do qual o agente ACD realiza a sua actividade.
Pausa entre chamadas (tempo de wrap-up)	ACD_BRAFTERCALL	É o tempo de que um agente dispõe a seguir a concluir uma chamada até lhe ser atribuída a chamada seguinte (por exemplo, para tomar notas, etc.).
Indicação	ACD_DISPLAY	Activa a utilização do display do telefone.
Atendimento automático de chamadas	ACD_AUTOANSWER	Define o atendimento automático das chamadas. Neste caso, é útil um microfone de cabeça (auscultadores com microfone).

Tabela 28

Significado dos campos de dados do separador “Agente”.

Registo de máscara	Nome da base de dados	Descrição
Power Dialing	ACD_POWERDIAL	Opção para activar a função de Power Dialing. Esta opção define que, durante uma campanha, as chamadas de campanha do agente do centro de contacto serão iniciadas imediatamente após o término da chamada anterior.
Agentes domésticos	ACD_ISREMOTE	Opção para permitir que este agente seja um agente doméstico.
Máx. mensagens	ACD_MAXSRFJOBS	Indica o número máximo de mensagens que podem ser atribuídas em simultâneo a este agente.
Máx. campanhas	ACD_MAXCAMPJOBS	Número máximo de tarefas de campanhas que podem ser atribuídas a este agente.
Posição para chamadas	ACD_ONLINEARPO	Indica a posição do agente em caso de encaminhamento linear de chamadas de entrada. Por exemplo, a chamada seria atribuída a este agente, se estivesse disponível para atender a chamada (está livre) e não existisse nenhum agente com uma posição mais baixa.
Posição para mensagens	ACD_OFFLINEARPO	Ver Posição para chamadas, aplica-se apenas ao encaminhamento de mensagens.
Posição para campanhas	ACD_CAMLINEARPO	Ver acima, aplica-se a campanhas.

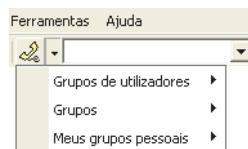
Tabela 28 Significado dos campos de dados do separador "Agente".

6. Guardar os dados do agente ACD recém-definido após efectuar as definições.

4.4 Grupos de utilizadores



Estes são os grupos nos quais se encontram os utilizadores do OpenScape Xpressions. Ao ser definido, um novo utilizador deve ser atribuído a um grupo de utilizadores. Os grupos de utilizadores no sistema servem para a transmissão (herança) de privilégios e simplificam o endereçamento.



Os utilizadores são, por exemplo, agrupados na lista telefónica por sua qualidade de membro do grupo, podendo ser rapidamente chamados.

Após abrir uma pasta de grupo na janela **Directorias do Explorer** (os elementos são então indicados numa janela

Lista do Explorer), a extensão pode ser directamente endereçada a partir da lista do Explorer para uma chamada ou uma outra mensagem. Cada utilizador só pode ser membro de um único grupo de utilizadores. Por isso, é possível mover utilizadores para outros grupos, mas não é possível copiá-los. A configuração de novos grupos de utilizadores será necessária e útil, se isto possibilitar a criação de uma estrutura de utilizadores mais clara, ou se for necessário definir outros privilégios para um novo grupo de utilizadores. Isto significa que os novos utilizadores não se adequam ao esquema de privilégios dos grupos de utilizadores existentes, pois nestes eles teriam classes de acesso muito altas ou insuficientes. Este procedimento é obrigatório, caso um grupo deva ter classe de acesso mais baixa do que o grupo de utilizadores standard. Como já foi explicado, não é possível remover privilégios dos membros que foram atribuídos de modo global a um grupo. De modo inverso, seria naturalmente possível atribuir a cada utilizador primeiro determinados privilégios de grupo através de sua qualidade de membro, e depois ampliar estes privilégios individualmente. Dependendo das circunstâncias, porém, isto pode resultar em longos trabalhos de configuração. A solução mais confortável neste caso é a definição de novos grupos, tantos quantos forem necessários.

4.4.1 Definir novos grupos de utilizadores

Procedimento para criar um novo grupo de utilizadores:

1. Na janela **Directorias do Explorer**, em **Utilizador/Destinatário** seleccionar a directória **Grupos de utilizadores**
2. Na janela **Directorias do Explorer**, em **Utilizador/Destinatário** abrir primeiro a directória **Grupos de utilizadores** com a tecla esquerda do rato, e em seguida clicar no símbolo de pasta na barra de ferramentas desta janela.

É aberto o diálogo **Nova directória**.

Alternativas para abrir o diálogo **Nova directória**:

- Na janela **Directorias do Explorer**, em **Utilizador/Destinatário** clicar com o botão direito do rato no directório **Grupos de utilizadores**  e seleccionar no menu de contexto **Nova directoria**.
 - Na janela **Directorias do Explorer**, em **Utilizador/Destinatário** seleccionar o directório **Grupos de utilizadores**  . Em seguida, no menu **Directorias** seleccionar a função **Nova directoria**.
3. Atribuir um nome ao novo grupo de utilizadores.
4. Para a definição dos privilégios de grupo, premir o botão **Privilégios de grupo para a nova directoria**.

As caixas de verificação definem as classes de acesso para todos os utilizadores do grupo.

NOTA: Sem a atribuição de privilégios, não é possível criar um novo grupo de utilizadores. Se tentar mesmo assim, será mostrada uma mensagem de erro.

5. Para concluir a definição dos grupos de utilizadores, premir o botão **OK**.

4.4.1.1 Propriedades de directoria dos grupos

Em **Propriedades de directoria** podem ser efectuadas outras definições para os grupos. É possível aceder a esta caixa de diálogo através do menu de atalho dos grupos ou, após seleccionar o respectivo grupo, através do menu **Directorias**.

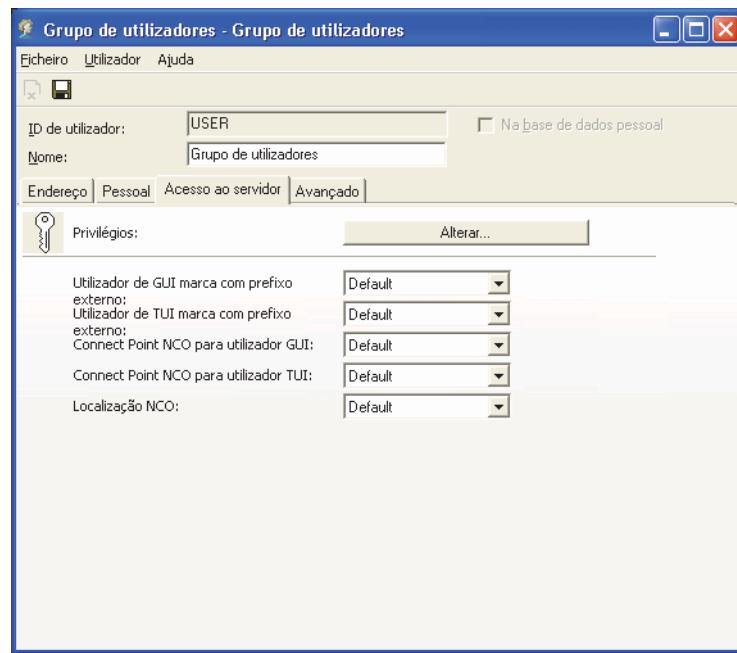
A configuração aqui efectuada aplica-se aos utilizadores que são membros do grupo de utilizadores seleccionado. Os privilégios definidos serão herdados pelos utilizadores por pertencerem a este grupo. A configuração pode também ser específica de um utilizador. Caso não existam definições disponíveis para o utilizador ou os grupos, serão utilizadas as predefinições do sistema. A prioridade para a aplicação das definições está definida da seguinte forma (da mais alta para a mais baixa): Configurações do utilizador > Definição de grupos > Definição do sistema.

As seguintes definições podem ser então efectuadas:

- Separador **Acesso ao servidor**
 - Alteração dos privilégios de grupo através do botão **Alterar**:
 - Definir as configurações de grupo para NCO (Number Conversion Object).

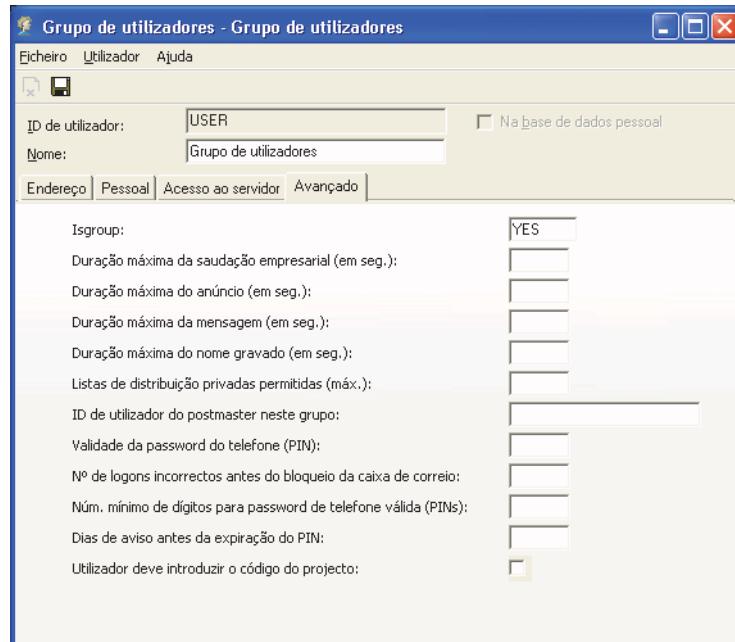
Funções de administração

Grupos de utilizadores



- **Separador Avançado**

Através do separador **Avançado**, pode personalizar as definições globais de correio de voz que estão predefinidas nas APLs de Telemática (por exemplo, Isdn APL ou Dlg APL) e inicialmente são válidas para todos os utilizadores. Com isso, as definições globais serão substituídas pelas definições específicas de grupos.



Os seguintes parâmetros podem ser adaptados para o grupo seleccionado:

Parâmetro	Descrição
Isgroup	O registo “YES” define este grupo como grupo de utilizadores.
Duração máxima da saudação empresarial (em segundos)	Tempo disponível para a gravação do anúncio de empresa. Observação: Esta definição é apenas apropriada para o grupo onde está configurado o utilizador “Company”, através do qual o anúncio de empresa será activado.
Duração máxima do anúncio (em segundos)	Tempo que o membro do grupo tem disponível para a gravação dos seus próprios anúncios.
Duração máxima da mensagem (em segundos)	Tempo que um chamador tem disponível para gravar sua mensagem. Pouco antes de terminar o tempo definido, o chamador recebe um aviso.
Duração máxima do nome gravado (em segundos)	Tempo que o membro do grupo tem disponível para a gravação do seu próprio nome.
Listas de distribuição privadas permitidas (máx.)	Quantidade de listas de distribuição (difusão) que um membro do grupo pode activar.
ID de utilizador do postmaster neste grupo	Quando solicitado, uma chamada para um membro deste grupo de utilizadores será transferida para a extensão, cuja identificação de utilizador está registada aqui.
Validade do PIN (Password de telefone)	Aqui é predefinido, em dias, o prazo de expiração do PIN para os membros do grupo; após este prazo, o utilizador será solicitado a introduzir um novo PIN. Com a introdução de “0” esta função é desactivada.
Nº de logons incorrectos antes do bloqueio da caixa de correio	O valor introduzido aqui define, para os membros do grupo, quantas introduções de PIN incorrectas serão permitidas para o logon, até que a caixa de correio seja bloqueada. O administrador poderá voltar a desbloquear uma caixa de correio de voz. Esta operação pode ser efectuada através da reposição do campo da base de dados VM_LOGIN_FAILED. Nesta operação é, também, possível alterar o valor do PIN esquecido e definir um novo.
Número mínimo de dígitos para PINs válidos	O valor introduzido aqui define quantos caracteres, no mínimo, deverá conter o novo PIN para os membros do grupo. Quanto mais longo for o PIN, maior será a sua segurança. Por outro lado, números muito longos são muito difíceis de lembrar; o ideal é encontrar um meio termo.

Tabela 29

Parâmetros para a adaptação das definições de correio de voz para grupos.

Parâmetro	Descrição
Quantidade de dias de aviso antes da expiração do PIN	Aqui é definido, para os utilizadores do grupo seleccionado, com quantos dias de antecipação deverá ser avisada a expiração do PIN. O aviso é apresentado sempre que os utilizadores efectuam logon. Exemplo: Se for definido um prazo de validade do PIN de 30 dias e o aviso for definido para ser apresentado com três dias de antecedência, decorrerão 27 dias até o aviso ser apresentado pela primeira vez no logon indicando que o PIN se tornará inválido dentro de três dias.

Tabela 29

Parâmetros para a adaptação das definições de correio de voz para grupos.

4.4.2 Grupos

Além dos grupos de utilizadores, existem outros tipos de grupos, os quais permitem que um utilizador ou contacto seja membro de diferentes grupos. Estes grupos podem servir, por exemplo, para a composição simples e rápida de listas de distribuição. Ou seja, estes grupos podem ser directamente endereçados. Também é possível adicionar outros grupos a um grupo na forma de ligação (link).

NOTA: O número máximo de links de grupos dentro de um grupo é limitado a 100.

Podem ser configurados os seguintes grupos no sistema:

- Grupos (Tipo de endereçamento [GRP])
- Meus grupos pessoais (Tipo de endereçamento [PGRP])
- Listas de distribuição (Tipo de endereçamento [LST])

4.4.2.1 Grupos (Tipo de endereçamento [GRP])

Estes são grupos globais que podem ser acedidos por qualquer utilizador para o endereçamento. Para criar e alterar estes grupos, é necessário ter permissões de administrador. Também é possível defini-los como grupos de capacidades, formados por agentes com conhecimentos especiais. Adicionalmente, é possível atribuir um endereço SMTP ou XPR a um grupo, para permitir o endereçamento externo deste (apenas apropriado para o endereçamento de voz, fax e correio electrónico). Essa definição pode ser efectuada no *Communications* e no *Assistente da Web* (opção **Lista de distribuição**).

Sintaxe de endereço:

1. Endereçamento de NVS:

NVS:<serviço>/<endereço>

2. Endereço de Internet:

NVS:SMTP/xyz@offline.com

4.4.2.2 Meus grupos pessoais (Endereçamento [PGRP])

Este grupos podem ser criados e editados por qualquer utilizador. Encontra informações para este tipo de grupo no [Parágrafo 2.14, "Criar grupos em "Meus grupos pessoais"](#), na pág. 63.

4.4.2.3 Listas de distribuição (Tipo de endereçamento [LST])

NOTA: As listas de distribuição do tipo LST apenas serão mostradas, se tiverem sido configuradas numa versão anterior do servidor XPR. Ou seja, servem apenas para a manutenção de sistemas mais antigos. Actualmente, as listas de distribuição, que nada mais são do que listas de difusão, são realizadas através de grupos.

Através das listas de distribuição, podem ser endereçados grupos de extensões predefinidas no sistema. As listas são actualizadas pelo administrador e também representam um recurso global. As listas de distribuição não suportam o endereçamento externo.

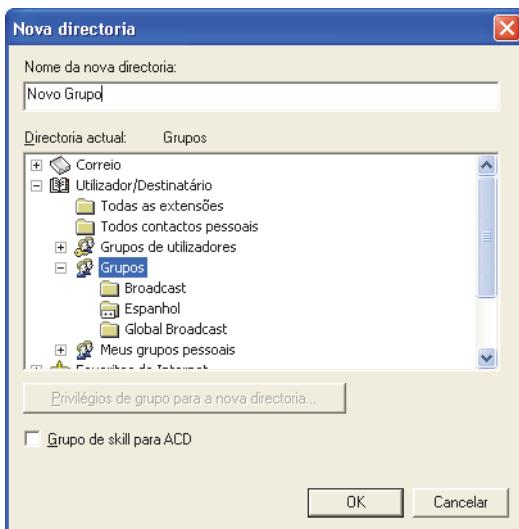
4.4.2.4 Configurar directorias de grupos na pasta Grupos

1. Na directoria do Explorer, seleccionar **Grupos**
2. Abrir o menu de atalho (tecla direita do rato), ou clicar no símbolo de pasta da janela **Directorias do Explorer** para abrir o diálogo de definição para uma nova directoria. Como alternativa, esta função pode também ser iniciada no menu de *Communications* (em **Directorias**).

É aberto o diálogo **Nova directoria**.

Funções de administração

Grupos de utilizadores



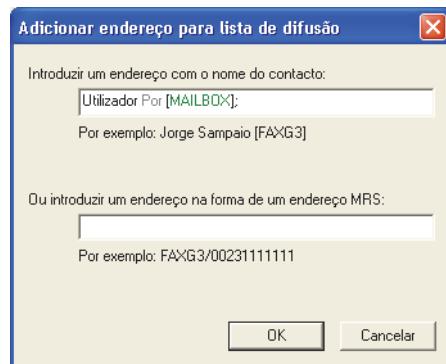
3. Introduzir um nome para o grupo.
4. Clicar em **OK** para concluir a definição de grupo.
5. Depois disso, basta arrastar-e-largar para copiar os respectivos utilizadores/contactos, por exemplo, da pasta **Todas as extensões**, para este grupo.

NOTA: É possível atribuir vários utilizadores ao mesmo tempo a um novo grupo.

O mesmo procedimento é executado para criar uma ligação de grupo.

4.4.2.5 Adicionar manualmente as extensões aos grupos

É também possível adicionar extensões manualmente às listas de distribuição. Após seleccionar a directória na qual um registo deve ser adicionado, clicar no botão do símbolo de extensão  na janela **Lista do Explorer**. É aberta uma máscara com duas opções para adicionar um utilizador:



- Na linha superior pode ser introduzido o nome da extensão mais o tipo de endereçamento desejado para adicionar o utilizador à lista de distribuição.
- A segunda linha poderá ser utilizada para adicionar a extensão através do respectivo endereço de XPR.

4.4.3 Grupos de skills

NOTA: As alterações às programações de configuração do Multi Media Contact Center efectuadas através de Communications requerem uma reinicialização da VM Apl ou da CTI Apl, para as alterações entrarem em vigor.

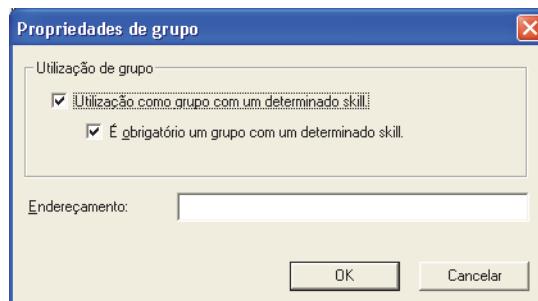
Ao criar um novo directório de utilizadores, se for seleccionada a caixa de verificação **Grupo de skill para ACD**, premindo **OK** será configurado um grupo especial: um grupo de skill. É possível identificá-los através do ícone de pasta especial . Todos os agentes que pertençam a este grupo terão adicionalmente o skill atribuído a este grupo. Num centro de contactos, isto pode ser utilizado para controlar o encaminhamento de chamadas.

Por predefinição, a definição de um grupo de skill especifica que o skill de grupo é obrigatório para os utilizadores do directório. Se, por exemplo, os membros de um grupo ACD forem definidos através de dois skills de grupo e estes dois grupos forem especificados como obrigatórios, só será incluído no roteamento de chamadas o agente pertencente aos dois grupos (o número médio de agentes de ambos os grupos).

Procedimento para alterar este atributo, caso não deva ser obrigatório pertencer ao grupo.

1. Selecionar esta pasta na janela **Directorias do Explorer**.
2. Invocar a função **Propriedades de directoria** no menu de atalho.

É aberto o diálogo Propriedades de directoria.



3. Desmarcar a caixa de verificação: **É obrigatório um grupo com um determinado skill.**

NOTA: A linha de introdução **Endereço** não tem aqui qualquer significado, pois não faz sentido endereçar um grupo de skill.

4. Para terminar, premir **OK**.

- Após a definição de um grupo de skill, é possível utilizá-lo, por exemplo, copiando os agentes para o grupo de skill a partir do grupo de utilizadores arrastando-os e largando-os.

NOTA: É possível atribuir vários agentes ao mesmo tempo a um novo grupo de skill.

4.4.3.1 Definir skills de agentes

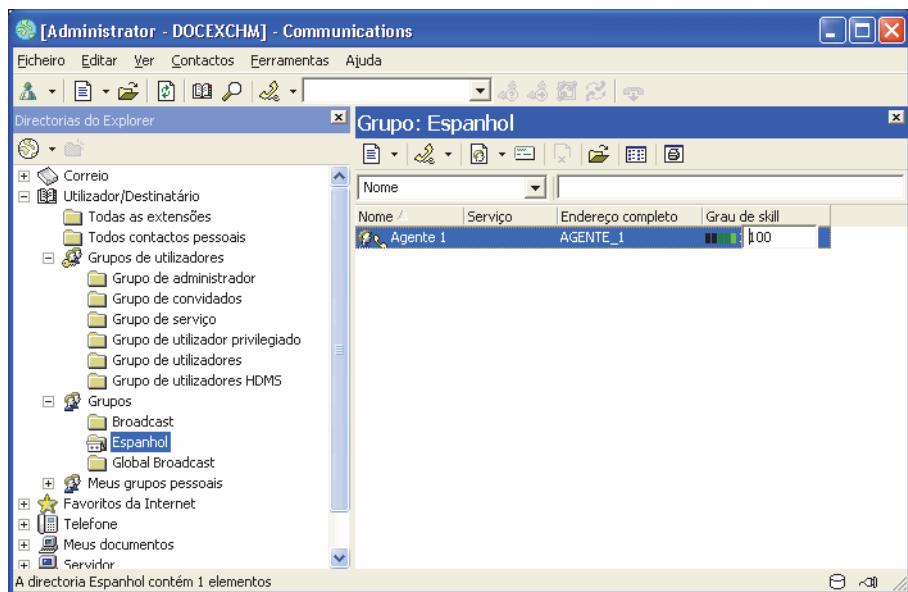
Ao adicionar novos membros a um grupo de skill, a predefinição do grau de skill de cada membro do grupo é 100 %. Porém, é possível definir individualmente o grau de skill de cada membro do grupo. Esta definição pode ser efectuada numa escada de 1 a 100 %. Observando os membros do grupo (agentes) na janela **Lista do Explorer**, existe no diário uma coluna **Grau de skill**. Aqui é indicado, ora sob a forma de gráfico de barras ora sob formato numérico, o grau de skill do agente em percentagem.

As especificações do grau de skill definem uma valência para o roteamento de entrada. Esta valência determina os agentes mais adequados ainda antes da activação das regras de roteamento propriamente ditas. Só depois são consultadas as regras **Período inactivo mais longo**, **Cíclico** ou **Linear** para o encaminhamento da chamada.

Procedimento necessário para ajustar o grau de skill de um agente:

- Clicar no valor numérico com o botão esquerdo do rato.

É apresentado um campo de introdução, no qual pode ser introduzido o novo grau de skill.



2. Após a alteração do grau de skill, premir a tecla Enter.
Ficou assim definido o novo grau de skill.

4.4.4 Criar grupos em “Meus grupos pessoais”

Ver também [Parágrafo 2.14, "Criar grupos em “Meus grupos pessoais”", na pág. 63.](#)

4.5 Layouts de GUI do *Communications*

NOTA: Para alterar o endereçamento de outras extensões deste grupo, repetir os passos a partir do ponto 3.

4.5.1 Definir o layout global do *Communications*

Como administrador, pode criar layouts de *Communications*, os quais poderão ser utilizados por todos os utilizadores no sistema. A referência de funções no Parágrafo 5.3.2, "Configuração da janela de função no *Communications*", na pág. 198 mostra quais janelas podem ser configuradas no *Communications* e quais funções podem ser executadas. Para garantir uma utilização ideal, ao criar um layout do *Communications*, é muito importante considerar quais modos de indicação ou funções são relevantes e adequadas para o ambiente do sistema. Estes requisitos devem ser esclarecidos antes da concepção de um ou vários layouts (no máximo quatro).

Os layouts criados localmente por um administrador podem ser "publicados" no sistema, isto é, são disponibilizados como layout global a todos os utilizadores de *Communications*, adicionalmente aos outros layouts locais. Qualquer utilizador poderá usar este layout, bastando abrir a lista dos layouts disponíveis e seleccionar o layout desejado no menu de *Communications* (**Ver > Mudar para layout**). Os layouts globais na lista diferenciam-se dos locais por não apresentarem o atributo "Local" anexado ao nome.

Procedimento para criar um layout local como administrador:

1. Criar um novo layout conforme a concepção preparada.
Para preparar um novo layout, consultar o Parágrafo 5.3.1, "Criar, editar e seleccionar um layout", na pág. 197
2. No menu **Ver > Layout > Editar**, seleccionar o comando **Acessível a todos utilizadores**.

Com isto, já é concluída a publicação para este layout. Para mais layouts globais, o procedimento deverá ser repetido conforme descrito.

NOTA: Os layouts globais possivelmente não ficarão imediatamente visíveis para os utilizadores standard. Mas, após um logoff e logon do utilizador, os novos layouts já estarão na lista e poderão ser seleccionados.

4.5.2 Limitar as classes de acesso para a definição de layout

Caso não seja desejada uma configuração em que qualquer utilizador possa criar vários layouts ou alterar layouts existentes, esta classe de acesso poderá ser reduzida passo a passo, mediante a restrição de privilégios adequada.

Procedimento necessário para isso:

1. Ampliar a base de dados de XPR (ver [Parágrafo 4.5.2.1, "Ampliar a base de dados de XPR", na pág. 124](#)).

 1. Inserir campos de privilégio na base de dados de correlação.
 2. Adicionar o campo **Layout** à máscara de dados do utilizador.

2. Administração dos direitos do utilizador (ver [Parágrafo 4.5.2.2, "Administração das classes de acesso de utilizador para layout", na pág. 127](#)).

 1. Atribuir privilégios a um utilizador ou a um grupo de utilizadores.
 2. Caso necessário, criar um novo layout e torná-lo acessível a todos utilizadores (publicar).
 3. Atribuir um layout ao utilizador.

4.5.2.1 Ampliar a base de dados de XPR

Inserir campos de privilégio na base de dados de correlação

Para poder ampliar a base de dados de correlação com os campos de privilégios, deve ser executada uma exportação da base de dados.

1. Abrir a janela de introdução de dados de DOS.
2. Mudar para a directória XPR <XPR Install>\SDKTools.
3. Iniciar o programa InfoTool com o parâmetro EXPORT e as indicações `rec=correl file=<Filename>.txt`.

O parâmetro `<Filename>.txt` especifica com que nome este ficheiro de texto será guardado. Exemplo:

```
InfoTool EXPORT rec=correl file=correl.txt
```

NOTA: O ficheiro de texto será memorizado na directória
<XPR Install>\SDKTools\....

4. Abrir este ficheiro com um editor de texto e inserir as três linhas seguintes em qualquer ponto do texto, em <nome do servidor>/\$System PRIVILEGES. Em Keyname pode ser introduzido qualquer valor, contanto que este não sobreponha valores de KEYNAME já existentes na base de dados de correlação – deve portanto ser unique.

DOMAIN	CLASSNAME	CLASS	KEYNAME	KEY
.
.
<nome do servidor>/\$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_CREATE	0X42	Layout Creation
<nome do servidor>/\$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_LOCAL	0X43	Layout on Local Workstation
<nome do servidor>/\$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_MULTI	0X41	Layout Multiple
.
.

5. Guardar as suas alterações no ficheiro de texto.
6. Agora, importar o ficheiro de texto usando o programa InfoTool:
Exemplo: InfoTool IMPORT rec=correl file=correl.txt

Adicionar o campo “Layout” à máscara de dados do utilizador

Para que seja possível atribuir um layout fixo aos utilizadores, deve existir um campo da base de dados de utilizadores para a atribuição de um layout. Adicionalmente, podem ser atribuídos também layouts diferentes, por exemplo, conforme a tarefa do utilizador. Mais tarde, durante a definição do utilizador, será registado nesta campo de base de dados simplesmente o nome do layout, que o utilizador deverá utilizar.

Para a ampliação da máscara de dados do utilizador, deve ser executada uma exportação de máscara.

1. Abrir a janela de introdução de dados de DOS.
2. Mudar para a directória XPR <XPR Install>\SDKTools.
3. Iniciar o programa InfoTool com o parâmetro MASKEXPORT e a indicação do nome para guardar este ficheiro de texto.

Exemplo: InfoTool MASKEXPORT file=mask.txt

NOTA: O ficheiro de texto será memorizado na directória <XPR Install>\SDKTools.

Funções de administração

Layouts de GUI do Communications

4. Abrir este ficheiro com um editor de texto e inserir as seguintes linhas no texto:

Em \$mask PROFILE inserir a linha LAYOUT em qualquer ponto conforme o exemplo seguinte:

```
$.mask PROFILE
.
.
.
LAYOUT      #####
```

Na área \$attrib deve ser efectuada a definição de tipo de variáveis:

```
$.attrib
.
.
.
LAYOUT      CHAR, PSUPER
.
```

IMPORTANTE: A área em \$mask PROFILE pode conter apenas espaços, e a área \$attrib apenas tabuladores como marcas de distância!

5. Guardar as suas alterações.
6. Agora, importar o ficheiro de texto usando o programa InfoTool.

Exemplo: InfoTool MASKIMPORT file=mask.txt

NOTA: Para a verificação, abrir em *Communications* o separador **Avançado** dos dados do utilizador. Deve encontrar aqui um campo de base de dados adicional com o nome **LAYOUT**.

Neste campo **LAYOUT** adicionado, deverá ser introduzido o nome do layout que é carregado para o respectivo utilizador ao iniciar o *Communications*.

4.5.2.2 Administração das classes de acesso de utilizador para layout

Depois da configuração dos campos da base de dados acima descritos e da atribuição de um layout, o utilizador só terá à disposição o layout cujo nome se encontre introduzido na definição do utilizador em **Layout**. O comportamento standard em que qualquer utilizador pode criar quatro layouts e seleccionar um (máximo oito) está desactivado. Se desejada, a ampliação dos direitos de um utilizador ou de um grupo de utilizadores em relação a layouts deverá ser agora definida de modo explícito.

NOTA: Caso ainda não tenha sido executada uma atribuição de layout para o utilizador individual (o campo **Layout** está vazio), ou se ainda não existir um layout para o nome registado, então o comportamento standard continuará activado.

Explicação dos privilégios ou das combinações de privilégios

Além da activação individual de um dos três privilégios, pode também ser configurada uma combinação dos três privilégios predefinidos para permitir uma atribuição diferenciada.

Existem três privilégios básicos:

Privilégio	Descrição
LAYOUT_CREATE	O utilizador pode criar, pelo menos, um layout.
LAYOUT_LOCAL	O utilizador pode memorizar localmente os layouts de administração alterados. Nota: O utilizador pode ainda alterar a dimensão da janela dos layouts disponibilizados pelo administrador.
LAYOUT_MULTI	O utilizador pode ter (criar) mais do que um layout.

Tabela 30 Privilégios de utilizador para criação de layouts do Communications.

Atribuir privilégios a um utilizador ou a um grupo de utilizadores

- **Para um utilizador individual**
 1. Na janela **Directorias do Explorer**, expandir a directoria **Utilizador/ Destinatário > Grupos de utilizadores > <grupo de utilizadores>**.
 2. Para abrir a definição de utilizador correspondente, fazer um clique duplo no respectivo registo de utilizador, na janela **Lista do Explorer**.
 3. Mudar para o separador **Acesso ao servidor**.
 4. Em **Privilégios** premir o botão **Alterar**.
 5. Activar a(s) caixa(s) de selecção desejada(s) para **Layout Creation, Layout on Local Workstation e/ou Layout Multiple**.
 6. Guardar a alteração.

Funções de administração

Layouts de GUI do Communications

- **Para grupos de utilizadores**

1. Na janela **Directorias do Explorer**, em **Utilizador/Destinatário**, expandir a directória **Grupos de utilizadores**.
2. Abrir o menu de atalho do grupo, cujos privilégios deseja adaptar (clicar com a tecla direita sobre o grupo).
3. Seleccionar o tópico de menu: **Alterar a classe de acesso**.
No diálogo **Privilégios do grupo 'xyz'** encontra os privilégios no separador **Standard**.
4. Activar a(s) caixa(s) de selecção desejada(s) para **Layout Creation**, **Layout on Local Workstation** e/ou **Layout Multiple**.
5. Clicar em **OK** para guardar a alteração.

Criar um novo layout e torná-lo acessível a todos utilizadores

Se para determinados utilizadores deve ser disponibilizado apenas um layout predefinido pelo administrador, este deve ser primeiro preparado e, então, publicado através do tópico de menu **Acessível a todos utilizadores**. O administrador pode preparar, no máximo, quatro layouts para esta finalidade. Ver também Parágrafo 4.5.2.2, "Administração das classes de acesso de utilizador para layout", na pág. 127.

Atribuir um layout a utilizadores

A atribuição de determinados layouts para diferentes utilizadores é efectuada através do diálogo de configuração para o utilizador. Para isso, seleccionar o separador **Avançado** e introduzir no campo de dados **Layout** o nome de definição do layout que deverá ser disponibilizado para o utilizador.

4.6 Criar e compor papel de fax

Um papel de fax é geralmente composto de uma folha de rosto (a capa) e das páginas seguintes.

O *Communications* suporta a criação de várias páginas de modelo de fax, que por sua vez podem ser compostas em diversos papéis de fax.

Todos os papéis de fax definidos pelo administrador podem ser utilizados pelos utilizadores.

A composição e edição de papéis de fax é efectuada através do menu do *Communications*; para isso, seleccionar no menu **Ferramentas** a função **Papel de fax**.

Para informações sobre como criar papéis de fax na função de administrador e sobre as possibilidades de formatação, consultar a secção de referência deste manual a partir do [Parágrafo 5.6.6, "Papel de fax", na pág. 266](#).

4.7 Perfis de calendário

Os perfis de calendário são recursos globais do servidor de XPR, que podem ser utilizados por diferentes aplicações (por exemplo, pelo Centro de Contactos).

Eles criam um estado para cada instância de hora e data, de modo que a sequência do programa possa ser selectivamente controlada. Assim podem ser aplicadas, por exemplo, definições de valores limite. A consulta do estado actualmente activo no perfil de calendário (aberto, fechado, em pausa) inicia uma acção. Para uma descrição detalhada deste procedimento, consultar “O assistente de valores limites” no manual “Supervisor ACD”. Por exemplo, com o Assistente de valores limite podem ser definidas regras de excepção que levam em consideração perfis de calendário especiais (horários de abertura, etc.). Uma regra poderia ser apresentada assim:

“Uma nova chamada de entrada para o grupo Hotline enquanto o perfil de calendário **horários de abertura** relata o estado **fechado** deve ser transferida para **12345**”.

Todos os elementos realçados em negrito nesta sentença são parâmetros seleccionados para definir o comportamento de encaminhamento.

Este perfil de calendário é composto de regras de calendário e perfis de dia. Uma regra de calendário define quais perfis de dia estão atribuídos a determinados dias da semana ou a especificações especiais de data, ou seja, como é composto o perfil de calendário.

4.7.1 Criar um novo perfil de calendário

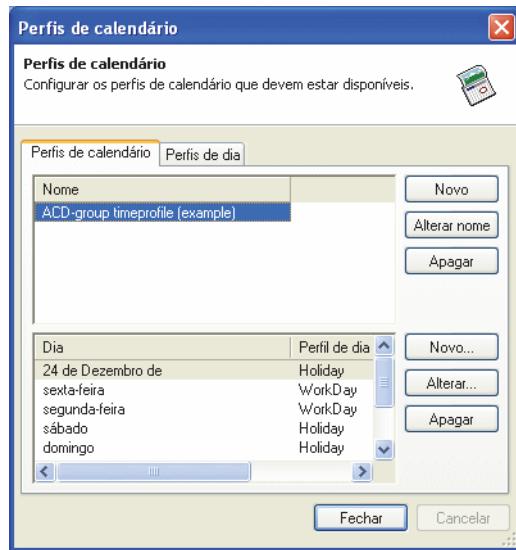
Procedimento para criar um novo perfil de calendário:

1. Criar primeiro um perfil de calendário.
2. Em seguida, definir os perfis de dia necessários com os estados operacionais desejados e as acções possivelmente ligadas.
3. Para concluir, criar as regras para o perfil de calendário.

Criar o perfil de calendário

1. No menu, seleccionar a função **Ferramentas > Perfis de calendário**.

É aberto o diálogo **Perfis de calendário**.



Neste separador são executadas as configurações dos dados básicos de definição e a atribuição de perfis do dia para determinados dias da semana ou dados do calendário.

Na parte superior da janela, estão listados (em **Nome**) os perfis de calendário existentes. Na janela inferior (em **Dia** e **Perfil do dia**) são indicadas as regras de calendário para o perfil seleccionado acima.

2. Clicar no botão **Novo** ao lado da janela superior.

Na lista de perfis de calendário existentes será indicado um novo perfil com o nome **Novo perfil de calendário**. O nome predefinido pode ser imediatamente editado.

3. Atribuir um nome significativo ao perfil.

Com a atribuição do nome, é concluída a definição do novo perfil de calendário.

Editar um perfil de calendário

Para editar um perfil de calendário, deve seleccioná-lo. As respectivas definições do dia da semana e da data (regras de calendário) serão mostradas na janela inferior. Utilizar os botões ao lado da janela superior para a edição.

Podem ser activadas as seguintes funções:

Funções de administração

Perfis de calendário

Botão	Descrição
Novo	Criar um novo perfil de calendário. Este perfil indicado directamente na janela à esquerda deste botão, com o nome Novo perfil de calendário . O nome predefinido pode ser imediatamente editado.
Alterar nome	Esta função permite alterar o nome de um perfil de calendário sempre que desejado. Basta seleccionar o perfil de calendário e clicar neste botão. O nome do perfil será imediatamente libertado para a edição.
Apagar	Com este botão, elimina da lista os perfis de calendário que não são mais utilizados. O procedimento de apagar tem efeito para o perfil de calendário seleccionado no momento.

Tabela 31 Funções de edição para perfis de calendário.

Definição de perfis do dia

O separador **Perfis de dia** serve para a definição dos estados operacionais que podem ocorrer dentro de 24 horas (**aberto**, **fechado** e **pausa**).

1. Mudar para o separador **Perfis de dia**.

Aqui são indicados os perfis de dia existentes. Estes são listados na parte superior da janela, em **Nome**.



2. Utilizar os três botões ao lado da janela superior para criar ou editar perfis de calendário.

Com estes botões podem ser activadas as seguintes funções:

Botão	Descrição
Novo	Criar um novo perfil de dia. Este perfil será indicado directamente na janela à esquerda deste botão, com o nome Novo perfil de dia . O nome predefinido pode ser imediatamente editado. No caso de uma definição nova, é apresentada uma margem de tempo de 24 horas com o estado standard “Fechado”.
Alterar nome	Esta função permite alterar o nome de um perfil de dia sempre que desejar. Basta seleccionar o perfil de dia e clicar neste botão. O nome do perfil será imediatamente libertado para a edição.
Apagar	Com este botão, elimina da lista os perfis de dia que não são mais utilizados. O procedimento de apagar tem efeito para o perfil de dia seleccionado no momento.
Acções	Após seleccionar um registo de perfil de dia da lista, pode definir novamente os estados operacionais com este botão. A seguir, é apresentada uma descrição detalhada deste procedimento. As funções deste menu podem também ser acedidas pelo menu de atalho (clicando com a tecla direita na representação do perfil de dia).

Tabela 32

Funções de edição para perfis de dia.

3. Selecionar a margem de tempo mostrada na parte inferior da janela. Com isso, aparece uma linha pontilhada em volta deste período para demarcar a área de edição.

NOTA: Com o botão **Acções** ou pelo menu de atalho pode iniciar a função **Standard** para predefinir o estado operacional que deseja atribuir ao período de 24 horas.

4. Clicar no botão **Acções** para editar o período de tempo.

Através deste menu, pode inserir novas margens de tempo ou alterar os estados.

As seguintes funções estão disponíveis no menu **Acções**:

Função	Descrição
Estado [Espaço]	Com esta função, acede a mais um submenu, no qual pode mudar o actual estado do período seleccionado. São possíveis os estados: <ul style="list-style-type: none"> • Aberto • Pausa • Fechado O estado actualmente definido é indicado com um ponto na frente e em negrito.

Tabela 33

Funções de edição de perfis de dia no menu “Acções”.

Funções de administração

Perfis de calendário

Função	Descrição
Combinar [F5]	Permite combinar dois ou mais períodos próximos com o mesmo estado. Esta função só é possível, se existirem no mínimo dois períodos próximos com o mesmo estado, e um destes períodos estiver seleccionado.
Apagar [Del]	Elimina o período seleccionado no perfil.
Novo [Ins]	Insere um novo período no perfil. Os estados desejados podem ser predefinidos directamente: <ul style="list-style-type: none"> • Aberto • Pausa • Fechado
Standard	Serve para predefinir a configuração básica para o período completo. Isso facilita a definição de um perfil de dia, uma vez que só é necessário inserir os períodos que forem diferentes do período básico, por exemplo “fechado”. São possíveis: <ul style="list-style-type: none"> • (nenhum) • Aberto • Pausa • Fechado O estado actualmente definido é indicado com um ponto na frente e em negrito.
Aumentar [Tecla Para cima]	Para determinar os períodos com precisão de minutos, pode alterar a escala de representação. A escala de medição pode ser reconhecida pela escala de tempo mostrada abaixo da janela de perfil de dia. Sem ampliação, ou seja, na configuração básica, o período representado é de 24 horas. A gradação aqui é de 30 minutos. Na primeira etapa da ampliação, o período representado é de 12 horas (gradação de 15 minutos), na próxima etapa, seis horas (gradação de cinco minutos), depois três horas (com precisão de um minuto) e na última etapa a representação é de uma hora (gradação também de um minuto). Com a barra de deslocamento, podem ser visualizados também os períodos que no momento não são mostrados na janela.
Diminuir [Tecla Para baixo]	Esta função cancela uma ampliação executada anteriormente.
Propriedades	Com esta função, é possível ligar acções a cada um dos períodos. As acções possíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • Reproduzir anúncios • Transferir chamadas • Alterar o modo de encaminhamento de chamada. Isto significa a alteração da lógica da distribuição de chamada aos agentes no grupo ACD.

Tabela 33

Funções de edição de perfis de dia no menu “Acções”.

5. Inserir uma nova margem de tempo no período seleccionado com **Novo** e a selecção do estado desejado (**Aberto**, **Pausa** ou **Fechado**).

NOTA: A nova margem de tempo substitui o período seleccionado.

6. Com a barra de deslocamento, ir até ao fim do novo período. Agora, mover o limite de marcação da extremidade direita com o rato, até que a secção compreenda o período desejado.

NOTA: Caso necessite de maior precisão, ampliar a escala de representação.

7. Para a configuração de mais outros períodos, repetir os procedimentos a partir do ponto 5, até que o perfil de dia corresponda aos seus requisitos.

Ligar acções a um perfil de tempo

Pode ligar três acções diferentes a qualquer período (**Aberto**, **Fechado** e **Pausa**) dentro do perfil de dia. As acções ligadas ao perfil de tempo podem ser utilizadas nas regras de valor limite. A vantagem da ligação ao perfil de tempo é a possibilidade de executar mais de uma acção ao mesmo tempo.

São possíveis as seguintes acções:

- Reproduzir anúncios
- Transferir chamadas
- Alterar o modo de encaminhamento de chamada. Isto significa a alteração da lógica da distribuição de chamada aos agentes no grupo ACD.

A opção mais fácil para a configuração destas acções é seleccionando uma ou várias destas acções no menu de atalho. Procedimento:

1. Clicar com a tecla direita do rato no perfil de tempo com o qual deseja ligar a acção. Alternativa: pode também clicar no botão **Acções**.
É aberto o menu atalho.
2. No menu de atalho, seleccionar **Definições**.

É aberta a caixa de diálogo **Propriedades da margem de tempo**. Aqui podem ser seleccionadas as acções desejadas, activando as caixas de verificação correspondentes:

- **Ficheiro de reprodução**

Se seleccionar a opção **Ficheiro de reprodução**, sempre que clicar no botão **Seleccionar**, será aberto um diálogo com botões que permitem seleccionar um dos anúncios standard do campo de espera, ou adicionar um novo anúncio.

Funções de administração

Perfis de calendário

- **Reencaminhar**

Se seleccionar a opção **Reencaminhar**, poderá introduzir no campo abaixo o número da extensão para a transferência da chamada.

- **Roteamento**

Se seleccionar a opção **Roteamento**, poderá usar o campo de selecção abaixo para definir o estado **Período inactivo mais longo**, **Cíclico** ou **Linear**, isto é, alterar a lógica da distribuição de chamada aos agentes.

3. Sair do diálogo com **OK**.

Editar regra de calendário

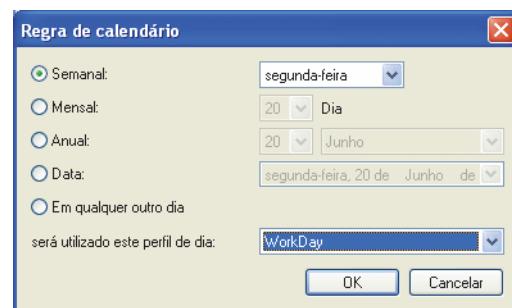
A regra de calendário define quais perfis de dia estão atribuídos a determinados dias da semana ou a especificações especiais de data. Para a edição das regras podem ser utilizados os botões no separador **Perfis de calendário**, ao lado da janela inferior.

Botão	Descrição
Novo	Adiciona uma nova regra de calendário ao perfil de calendário seleccionado. Será aberto o diálogo Regra de calendário para a definição.
Alterar	Com este botão, pode alterar uma regra de calendário já configurada (adaptar, adicionar ou apagar as definições da data e/ou do dia da semana).
Apagar	Elimina uma regra de calendário seleccionada do perfil de calendário.

Tabela 34

Funções de edição para regras de calendário.

No diálogo **Regra de calendário** determinados perfis de dia são atribuídos a dias da semana ou a especificações especiais de data.



Para proporcionar maior flexibilidade, existem cinco funções de data:

Função de data	Descrição
Semanal:	Na caixa de combinação ao lado desta opção podem ser seleccionados os dias da semana para a atribuição de um perfil de dia. Esta função é utilizada caso sejam necessários diferentes perfis de dia para os dias da semana individuais (por exemplo, para sábados e domingos).
Mensal:	Com esta opção, pode atribuir um perfil de dia para determinados dias do mês recorrentes. O dia correspondente (de 1 até 31) deve ser seleccionado na caixa de combinação.
Anual:	Com esta opção, pode atribuir um perfil de dia especial para determinadas ocorrências anuais recorrentes (feriados fixos, etc.). Para isso, introduzem-se o dia e o mês desta ocorrência.
Data:	Pode utilizar esta função de data se necessitar de uma regra especial para uma ocorrência única (por exemplo, para feriados flexíveis). Aqui é atribuído o perfil do dia através da introdução de data detalhada.
Em qualquer outro dia:	Este perfil é atribuído a todos os dias que não tenham um perfil de dia especial. Deste modo, esta função de data é apropriada como standard para o perfil de dia mais utilizado.

Tabela 35

Funções de data para a definição das regras de calendário.

O perfil de dia previsto para a regra de calendário é definido na caixa de combinação inferior. Aqui podem ser seleccionados todos os perfis de dia que já foram predefinidos.

Neste caso, uma regra de calendário seria mostrada do seguinte modo:

<função de data> será utilizado este perfil de dia: <nome do perfil de dia>

Exemplo:

Semanalmente, no domingo, será utilizado este perfil de dia: Perfil de feriado

4.8 Administração de objecto

Através da administração de objectos, é possível definir os direitos relativos ao acesso telefónico (monitorização do telefone) e as variáveis do centro de contacto.

Estas definições são acedidas através da directória **Objectos**. Se não encontrar uma representação desta directória na janela **Directorias do Explorer**, significa que a indicação está ocultada. Procedimento para indicar a directória **Objectos**:

1. Activar a janela **Directorias do Explorer**.
2. Clicar no pequeno símbolo de triângulo ao lado do globo. 
3. Seleccionar da lista de menus o tópico **Acesso ao objecto**.

NOTA: Alternativa: Pode seleccionar a função **Acesso ao objecto** também através do menu de Directorias > Ver ou do menu de atalho.

Através do directório **Objectos**, é possível aceder aos subdirectórios **Grupos ACD** e **Classe de acesso**.

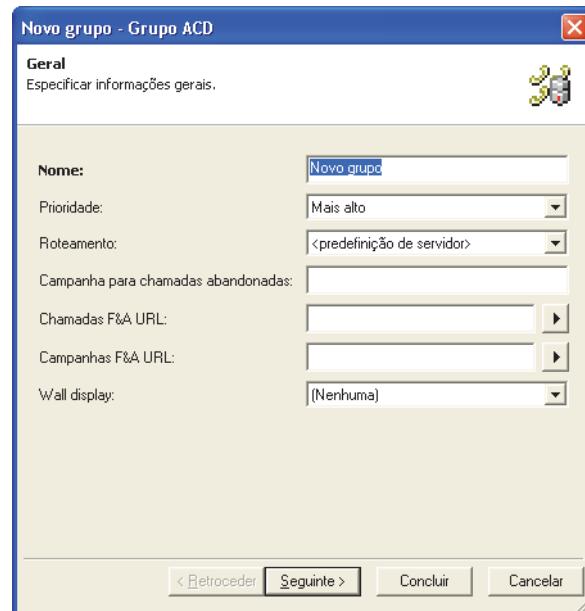
4.8.1 Grupos ACD

NOTA: As alterações às programações de configuração do Multi Media Contact Center efectuadas através de Communications requerem uma reinicialização da VM Apl ou da CTI Apl, para as alterações entrarem em vigor.

Um grupo ACD é, basicamente, uma ligação endereçável através de um número de telefone colectivo. Através do número colectivo, é possível contactar os agentes atribuídos a este grupo. Exemplos de configuração desse tipo de “números colectivos” são os números de serviço de hotlines, números de encomendas por telefone ou o número de telefone de uma central de táxis, para citar apenas alguns.

4.8.1.1 Criar um novo grupo ACD

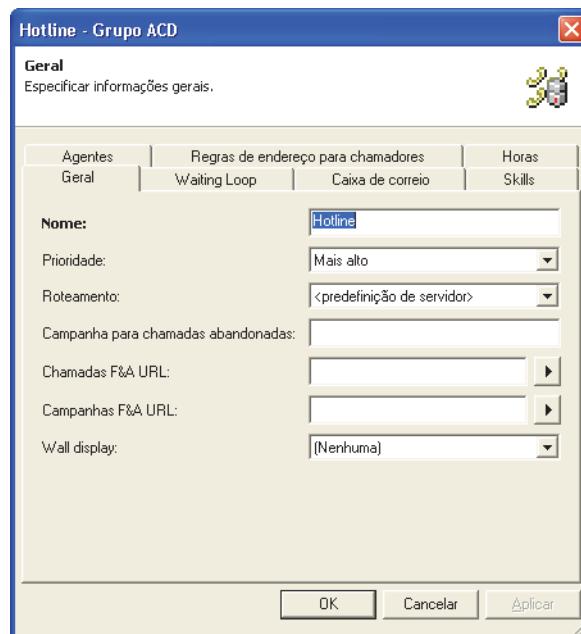
- Clicando com o botão direito do rato no directório “Grupos ACD” é aberto um menu de atalho, onde a selecção de **Grupo ACD > Adicionar...** inicia o Assistente de ACD.



Aqui são efectuadas as definições necessárias para a definição de um novo grupo ACD. Para obter informações detalhadas sobre a definição de novos grupos ACD, consultar o manual “Supervisor ACD”.

4.8.1.2 Editar um grupo ACD existente

Clicando com o botão direito do rato num grupo ACD existente, é aberto o menu de atalho no qual é possível seleccionar a função **Grupo ACD > Alterar...** para modificar a definição do grupo ACD.



Aqui é possível ter acesso às diferentes páginas de definições através de separadores. Para obter informações sobre os parâmetros de cada separador, consultar o manual **Supervisor ACD**.

A selecção de **Grupo ACD > Apagar** remove o grupo ACD seleccionado do sistema.

4.8.2 Classes de acesso

Através da definição das classes de acesso, podem ser limitadas as opções implementadas, por exemplo em *Communications* ou outros clientes CTI relativas à monitorização e utilização das funções do telefone, grupos ADC, agentes e capacidades. Isso é possível para utilizadores individuais ou para grupos (mas não para grupos de utilizadores). Através desta função é possível definir rigorosamente para cada um destes objectos, quem ou que grupo de utilizadores está autorizado a controlar estes estados operacionais.

A predefinição da instalação permite que todos os utilizadores supervisionem os estados operacionais de qualquer objecto! Ou seja, no caso de uma nova instalação, apenas será possível reduzir as classes de acesso.

NOTA: Caso seja especificamente definido para **um** telefone quem pode supervisionar os respectivos estados, é desactivada a predefinição que permite que qualquer utilizador supervise o estado operacional de qualquer telefone. Neste caso, é necessário definir separadamente para todos os telefones cujos estados operacionais devem ser supervisionados a que utilizadores os respectivos estados podem ser apresentados.

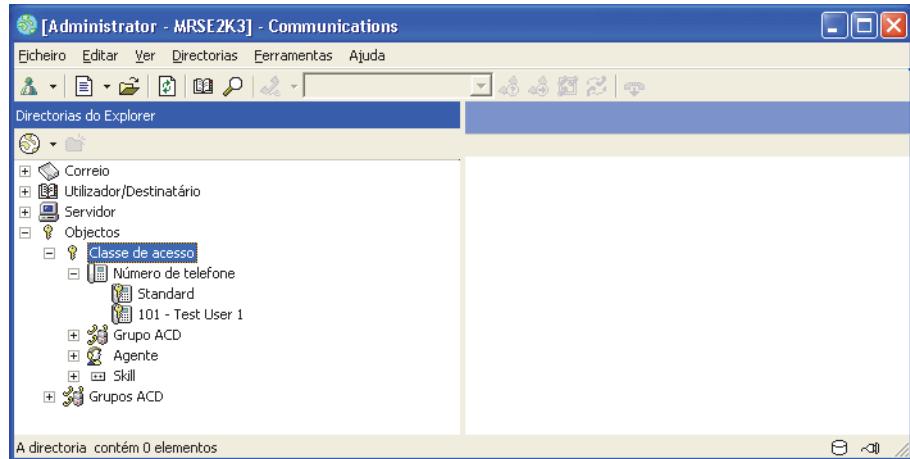
Para minimizar o esforço de atribuição de classes de acesso, é possível utilizar predefinições para especificar a classe de acesso de supervisão do estado operacional do próprio telefone. A supervisão do estado operacional do próprio telefone é necessária para os utilizadores poderem utilizar as funções de CTI. Além disso, é possível atribuir globalmente a classe de acesso de supervisão aos membros de um grupo. Informações acerca deste tópico encontra no [Parágrafo 4.8.2.3, "Utilizar as definições globais"](#), na pág. 146.

Para poder executar a monitorização de um telefone (supervisão dos estados operacionais dos telefones), deve ter acesso a este equipamento e as funções de CTI devem ser suportadas.

NOTA: Os utilizadores que forem excluídos da classe de acesso para monitorizar telefones não poderão atender as chamadas num grupo de atendimento possivelmente configurado.

A atribuição da classe de acesso é efectuada através da directoria **Objectos**. Se não encontrar uma representação desta directoria na janela **Directorias do Explorer**, significa que a indicação está ocultada. Para a configuração da directoria **Objectos**, consultar o [Parágrafo 4.8, "Administração de objecto", na pág. 138](#).

No directório **Objectos** encontra o subdirectório **Classes de acesso**.



A forma como define os direitos de acesso para objectos é seguidamente explicada no exemplo que se segue relativamente à classe de acesso ao telefone.

As autorizações para outros objectos são configuradas de forma análoga.

Acesso ao telefone

Com um clique da tecla direita na directório **Número de telefone** abre um menu de contexto, onde pode seleccionar **Classe de acesso por telefone > Adicionar** para abrir a janela de diálogo **Acesso ao número de telefone**. Aqui são definidas, individualmente para cada telefone, as classes de acesso para a monitorização.

NOTA: Como alternativa, pode seleccionar a função **Adicionar** também através do menu de **Communications**: Para isso, activar a janela **Directorias do Explorer** e seleccionar **Directórios > Classe de acesso por telefone > Adicionar**.

Funções de administração

Administração de objecto



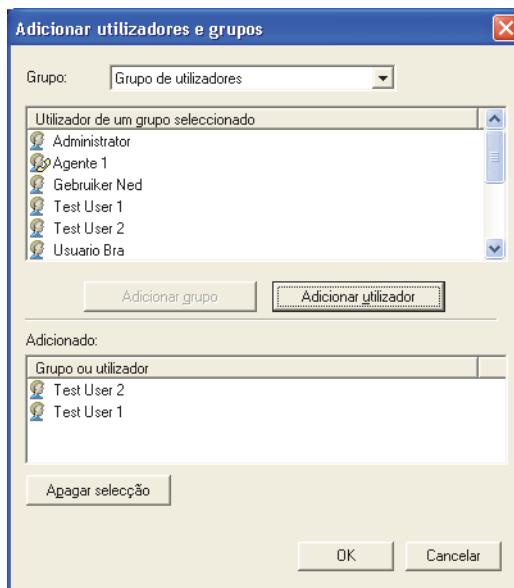
No campo de introdução **Número de telefone** é introduzido o número do telefone em formato normalizado para o qual estas definições são válidas. Apenas através desta introdução, ou seja sem adicional um utilizador ou um grupo, não activará nenhuma limitação ao acesso telefónico.

NOTA: Tenha em atenção que o proprietário deste telefone está sempre autorizado a monitorizar a sua própria ligação. Caso isto não seja tido em atenção, podem ocorrer problemas, por exemplo, ao nível da utilização de funções de CTI.

Com o botão **Adicionar** são seleccionados os grupos ou utilizadores que deverão receber a classe de acesso para monitorizar este telefone. Será aberta a janela **Adicionar utilizadores e grupos**.

A configuração da supervisão do telefone é diferente para utilizadores individuais ou para grupos de utilizadores. De seguida, são descritos ambos os procedimentos.

4.8.2.1 Adicionar utilizadores (membros de grupos de utilizadores)



NOTA: Para a definição da classe de acesso do telefone, não faz diferença em quais **Grupos de utilizadores** as extensões se encontram.

Procedimento para atribuir a classe de acesso de supervisão a utilizadores individuais:

1. Seleccionar na caixa de combinação **Grupo** o grupo de utilizadores no qual esta extensão se encontra.

Os membros do grupo de utilizadores seleccionado serão mostrados no campo superior, em **Utilizador de um grupo seleccionado**.

NOTA: Mesmo que na caixa de combinação **Grupos** sejam mostrados também os grupos de utilizadores, a monitorização não pode ser configurada para um grupo de utilizadores completo.

2. Seleccionar o utilizador a quem deve ser atribuída a classe de acesso para a monitorização da linha.
3. Clicar no botão **Adicionar utilizador**.

Funções de administração

Administração de objecto

O respectivo utilizador será registado na lista em **Adicionado: Grupo ou utilizador**.

NOTA: Em caso de erro, seleccionar o utilizador adicionado por engano e clicar no botão **Apagar selecção** para eliminá-lo novamente da lista.

4. Clicar em **OK** para concluir a alteração da classe de acesso.

NOTA: Para atribuir a classe de acesso de monitorização deste telefone a vários utilizadores, é necessário repetir este procedimento para cada um individualmente.

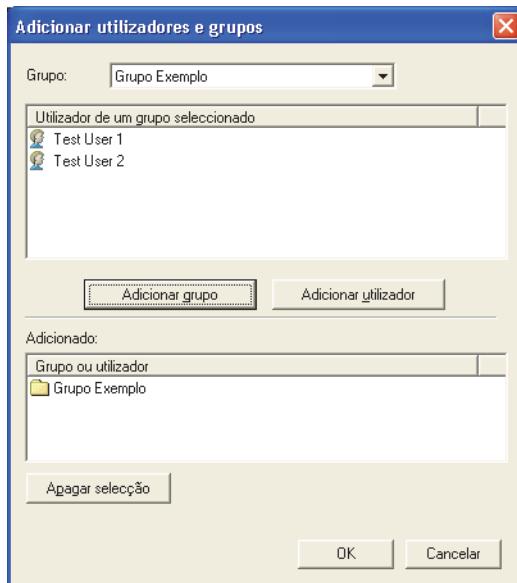
Depois de concluída a atribuição, a configuração do número de telefone anteriormente indicado será memorizada. Seguidamente, um registo com o número de telefone em questão e o número do utilizador no subdirectório **Número de telefone** indica que foi definido uma classe de acesso para este número. Com um clique duplo neste registo, é novamente aberto o diálogo que acaba de ser descrito, para que possam ser efectuadas as alterações.

4.8.2.2 Adicionar grupos ou membros de grupos

O procedimento para adicionar grupos é igual àquele para definição de utilizadores para a monitorização, sendo que neste caso a classe de acesso é atribuída a grupos completos, isto é, a todos os membros de um grupo. Também é possível atribuir classes de acesso a membros isolados. Neste caso, não faz diferença em quais grupos as extensões se encontram.

NOTA: Grupos são aqui, por exemplo, as listas de distribuição configuradas, e **não** os grupos de utilizadores!

Através da definição de grupos especiais para o direito de monitorização é possível que determinados utilizadores disponham da autorização para monitorizar o telefone.



1. Na caixa de combinação **Grupo** seleccionar o grupo ao qual, ou a cujo membro deseja atribuir a classe de acesso de monitorização.
Os membros do grupo de utilizadores seleccionado serão mostrados no campo superior, em **Utilizador de um grupo seleccionado**.
2. Se deseja seleccionar um membro do grupo, seleccionar a extensão,
3. ou clicar no botão **Adicionar grupo** para atribuir a classe de acesso ao grupo completo.
4. Caso contrário, clicar no botão **Adicionar utilizador**.

O respectivo utilizador ou o grupo será registado na lista em **Adicionado: Grupo ou utilizador**.

NOTA: Em caso de erro, seleccionar o utilizador ou grupo adicionado por engano e clicar no botão **Apagar selecção** para eliminá-lo novamente da lista.

5. Clicar em **OK** para concluir a alteração da classe de acesso.

NOTA: Para atribuir a classe de acesso de monitorização deste telefone a vários utilizadores ou grupos, é necessário repetir este procedimento para cada um individualmente.

Depois de concluída a atribuição, a configuração do número de telefone anteriormente indicado será memorizada. Seguidamente, um registo com o número de telefone em questão no subdirectório **Número de telefone** indica

que foi definido uma classe de acesso para este número. Com um clique duplo neste registo, é novamente aberto o diálogo que acaba de ser descrito, para que possam ser efectuadas as alterações.

NOTA: Se marcar o registo do número de telefone (em **Objectos > Classe de acesso > Número de telefone**) visualizará o utilizador e/ou o(s) grupo(s) na janela **Lista do explorador** que podem monitorizar esta ligação. Introduza, se necessário, os correspondentes registo do cabeçalho da tabela nesta janela. Ver também Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200.

4.8.2.3 Utilizar as definições globais

A definições globais permitem atribuir as seguintes classes de acesso a todos os utilizadores ou apenas a utilizadores específicos:

- Supervisão global dos estados operacionais do próprio telefone para todas as extensões através do parâmetro "**OWNER**".

NOTA: A supervisão do estado operacional do próprio telefone é necessária para os utilizadores poderem utilizar as funções de CTI.

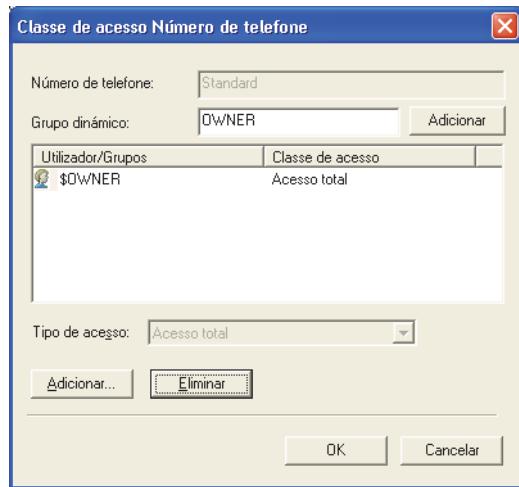
- Supervisão mútua dos estados operacionais dos telefones cujos utilizadores estão integrados em grupos. Como podem ser definidos quaisquer grupos para este efeito, é possível configurar rapidamente a supervisão do estado operacional para todo o sistema.

Supervisão global dos estados operacionais do próprio telefone para todos os utilizadores

Procedimento para permitir que todos os utilizadores supervisionem o estado operacional do seu telefone:

1. Expandir na janela **Directorias do Explorer** o caminho **Objectos -> Classes de acesso -> Números de telefone**.
2. Clicar com o botão direito do rato no símbolo de telefone **Default**.
3. Seleccionar no menu de atalho a função **Classe de acesso por telefone -> Alterar**.

É aberta a caixa de diálogo **Classe de acesso do número de telefone**.



4. Em **Grupo dinâmico**, introduzir o parâmetro “**OWNER**”.

NOTA: Atenção à notação. O parâmetro **tem de ser** introduzido em maiúsculas.

5. Clicar em **Adicionar**.

Na janela, em **Utilizador/Grupos** é apresentado um ícone de utilizador com o nome **\$OWNER**.

6. Na caixa de diálogo **Classe de acesso do número de telefone**, premir o botão **OK**.

Está, assim, configurada a permissão de supervisão do número de telefone próprio para todos os utilizadores.

Supervisão mútua dos estados operacionais dos membros do grupo

Para atribuir a classe de acesso do número de telefone desta forma são necessários dois passos:

1. Configurar grupos nos quais estão integrados os utilizadores que podem supervisionar mutuamente os estados operacionais dos respectivos telefones.
2. Adicionar estes grupos aos grupos dinâmicos no directório predefinido.

Configurar grupos para a classe de acesso do número de telefone

Os grupos para a atribuição da classe de acesso do número de telefone não se distinguem de outros grupos, como, por exemplo, aqueles que são utilizados para a implementação de listas de difusão. São definidos exactamente conforme

Funções de administração

Administração de objecto

descrito no [Parágrafo 4.4.2, "Grupos", na pág. 116.](#)

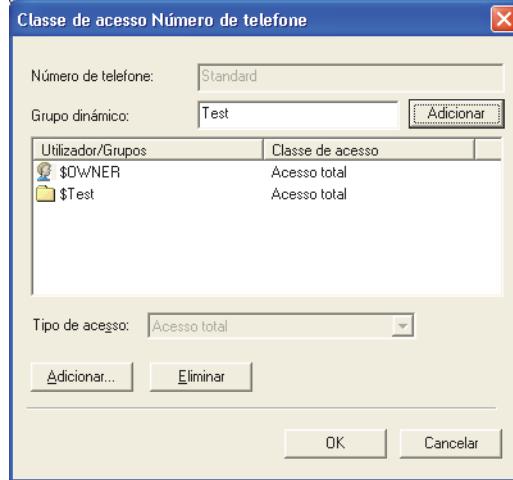
NOTA: Utilizando uma designação bem estruturada para os grupos, é possível simplificar ainda mais a atribuição da classe de acesso do número de telefone. Ver também [Parágrafo 4.8.2.3, "Simplificação da atribuição", na pág. 149.](#)

Adicionar aos grupos dinâmicos no directório predefinido

Procedimento para configurar que os utilizadores pertencentes a um determinado grupo podem supervisionar mutuamente os estados operacionais dos respectivos telefones:

1. Expandir na janela **Directorias do Explorer** o caminho **Objectos -> Classes de acesso -> Números de telefone**.
2. Clicar com o botão direito do rato no símbolo de telefone **Default**.
3. Seleccionar no menu de atalho a função **Classe de acesso por telefone -> Alterar**.

É aberta a caixa de diálogo **Classe de acesso do número de telefone**.



4. Em **Grupo dinâmico**, introduzir o nome do grupo a cujos membros será permitido supervisionar mutuamente os estados operacionais dos respectivos telefones.

NOTA: Introduzir o nome do grupo exactamente como está definido em Grupos. Respeitar também as maiúsculas e minúsculas.

5. Clicar em **Adicionar**.

Na caixa de diálogo, em **Utilizador/Grupos** é apresentado um ícone com o nome **\$<nome do grupo>** (na figura acima “\$Test”).

6. Na caixa de diálogo **Classe de acesso do número de telefone**, premir o botão **OK**.

Está, assim, activada a supervisão dos estados operacionais do telefone para este grupo.

Simplificação da atribuição

Existe uma forma adicional de simplificar a supervisão mútua dos estados operacionais dos membros do grupo. É possível atribuir simultaneamente esta classe de acesso a vários grupos. Para isso, durante a definição dos grupos, é necessário ter em atenção que os primeiros caracteres dos nomes dos grupos sejam idênticos. Exemplos de nomes de grupos desse tipo:

Teste, Teste1, Test22, TesteABC, etc.

Se for introduzida a designação **Teste** como nome de grupo dinâmico, será definida para todos os grupos começados pela combinação de letras **Teste** a activação da supervisão mútua dos estados operacionais dos membros do grupo. Todavia, a supervisão não pode exceder os limites dos grupos.

É necessário ter em atenção que nenhum outro nome de uma lista de distribuição comece por esta combinação de letras. Nesse caso, seria configurado para este grupo que os membros dessa lista de distribuição poderiam também supervisionar os estados operacionais dos seus telefones. Dependendo das condições, tal poderia ser indesejável.

Funções de administração

Encaminhamento de chamadas em função da ID do chamador

4.9 Encaminhamento de chamadas em função da ID do chamador

O roteamento da ID do chamador (roteamento de endereços do chamador) permite definir a que agentes de um grupo ACD é atribuída uma chamada em função do número de telefone do chamador. Em princípio trata-se apenas de uma expansão da decisão de atribuição através de skills.

NOTA: Para este tipo de encaminhamento de entrada é necessário que o número do chamador seja transmitido com a chamada.

Assim, por exemplo, se uma empresa tiver as suas vendas divididas por regiões, as chamadas de diferentes zonas são directamente transferidas para diferentes grupos de skills. Também é possível definir outros skills que o agente deve ter em função do indicativo local dos chamadores, para que lhe sejam atribuídas chamadas desse tipo. O skill adicional também pode ser definido como não obrigatório e, assim, aumentar-se a valência durante a decisão de atribuição. Deste modo, no exemplo atrás citado, seria dada preferência no encaminhamento ao agente responsável pela região respectiva. Caso ele não possa atender a chamada, esta será transferida a outro agente para não ser perdida.

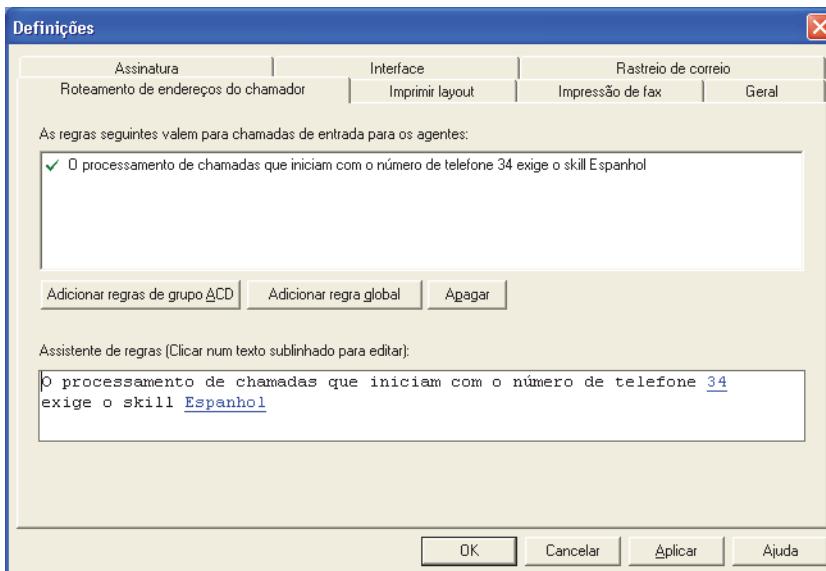
Também são concebíveis outros exemplos nos quais o encaminhamento é efectuado em função do indicativo de país, sendo as chamadas encaminhadas para o agente que fala a língua respectiva.

Basicamente, podem ser definidos dois tipos de regras de encaminhamento.

- Regras globais:
Estas regras de encaminhamento aplicam-se por igual a todos os grupos ACD.
- Regras de grupo ACD:
Estas regras aplicam-se ao grupo ACD indicado na definição da regra.

NOTA: Caso seja configurada uma regra de grupo ACD, as regras globais deixam de se aplicar a esse grupo ACD.

4.9.1 Configuração de uma regra de encaminhamento global



Procedimento para criar uma regra de encaminhamento global:

1. Seleccionar no menu do **Ferramentas > Definições...**
2. Aí, mudar para o separador **Roteamento de endereços do chamador**.
3. Premir o botão **Adicionar regra global**.

Em seguida, a regra é apresentada na parte superior da janela (primeiro ainda com os respectivos marcadores de posição). Existe um marcador de posição **<?>** para o número de telefone que deve accionar a regra e para o skill que deve ser associado ao número de telefone pré-configurado.

4. Estes parâmetros devem ser definidos agora na janela abaixo. Clicar no marcador de posição **<?>**.
O marcador de posição que representa um número de telefone muda para um campo de introdução, onde é introduzido o número de telefone pretendido (ou, por exemplo, um prefixo). Clicando no marcador de posição do skill, é apresentado um campo de lista. Neste campo é possível selecionar o grupo de skill correspondente.

5. Premir **Aplicar**, para continuar a definir regras.
6. Premir **OK** para concluir a definição de regras.

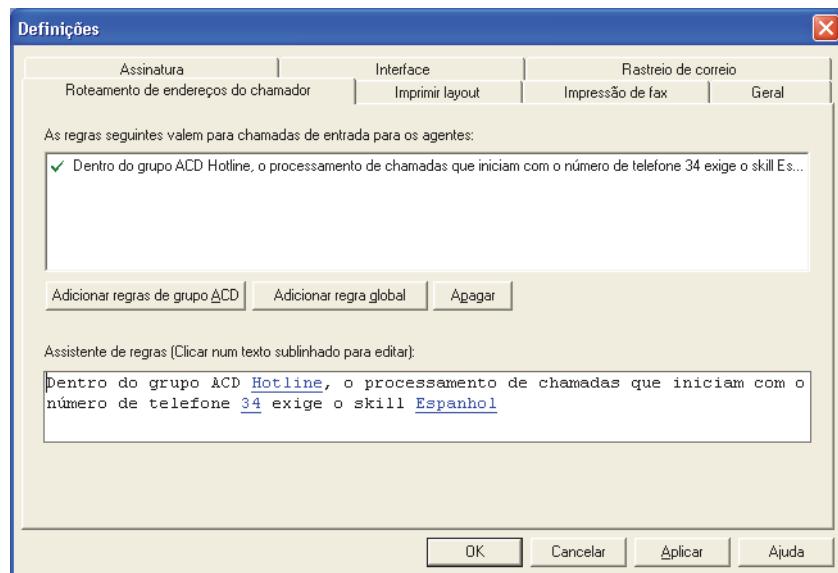
As alterações são assim aplicadas e a caixa de diálogo será fechada.

Para editar ou apagar as regras, seleccioná-las na janela superior clicando nas regras pretendidas. Em seguida, podem ser editadas na janela inferior (clicando nas expressões sublinhadas) ou removidas da lista premindo o botão **Apagar**.

Funções de administração

A directoria do servidor de comunicação

4.9.2 Configuração de regras de grupo ACD



As regras de grupo ACD são normalmente definidas no Supervisor ACD. Porém, também podem ser criadas e editadas no *Communications*. As regras de grupo ACD definem o comportamento de encaminhamento para um determinado grupo ACD quando são recebidas chamadas. A definição de uma regra de grupo ACD desactiva as regras de encaminhamento globais para o grupo. Os procedimentos de definição de uma regra de grupo ACD são idênticos aos procedimentos descritos para as regras globais. Apenas existem diferenças de apresentação dos parâmetros disponíveis. Clicando no primeiro marcador de posição, é aberto um campo de combinação em cujo menu se selecciona o grupo ACD ao qual se referem as definições. Segue-se a edição do segundo parâmetro, onde se introduz o número de telefone, como nas regras de encaminhamento globais. Para concluir, é ainda atribuído um dos skills que foram introduzidos anteriormente durante a definição do grupo. De resto, a utilização é semelhante aos procedimentos atrás descritos (aplicar, editar, apagar e cancelar).

4.10 A directoria do servidor de comunicação

A pasta **Servidor de comunicação** também pode ser mostrada na estrutura de árvore da janela **Directorias do Explorer** – por exemplo, em: **Directorias > Ver > Servidor de comunicação**. Nesta pasta, pode aceder às directorias **Software updates**, **XPR Server logfiles** e **User specific data**. Estas directorias mapeiam as pastas memorizadas no servidor XPR para os dados de utilizador, a actualização e o ficheiro de log. Estes dados apenas podem ser visualizados e editados por um administrador. As duas pastas e as respectivas subdirectorias são criadas automaticamente com a instalação do servidor de XPR. Como são directorias do sistema, só deve alterá-las se tiver a absoluta certeza dos efeitos que

a sua acção causará.

4.10.1 Classe de acesso

O acesso à directoria do servidor de comunicação requer o privilégio **Server File Access**, que o administrador pode atribuir tanto para o utilizador individual como para grupos de utilizadores.

Também podem ser configuradas outras classes de acesso adicionais para as subdirectorias existentes, respectivamente separadas em acesso de leitura e gravação. Para isso, é usada a função **Alterar classe de acesso** do menu de atalho da respectiva directoria. Assim é aberto um diálogo, onde os privilégios são atribuídos mediante as caixas de verificação correspondentes. Nas listas indicadas, as seguintes classes de acesso são apropriadas e possíveis:

Classe de acesso	Descrição
File Group Access	Este não é um privilégio de utilizador, mas um privilégio de acesso para ficheiros e pastas no sistema virtual de ficheiros do servidor de XPR. Com esta opção seleccionada, os ficheiros só poderão ser acedidos por utilizadores que pertençam ao mesmo grupo que o criador/proprietário deste ficheiro ou da pasta. Uma atribuição directa a um utilizador não faz sentido.
File Owner Access	Este não é um privilégio de utilizador, mas um privilégio de acesso para ficheiros e pastas no sistema virtual de ficheiros do servidor de XPR. Com esta opção seleccionada, os ficheiros ou as pastas só poderão ser acedidos pelo criador/proprietário do mesmo. Uma atribuição directa a um utilizador não faz sentido.
SERVICE Privilege	Os campos de base de dados podem ser criados de tal modo que uma alteração requeira este privilégio. Além disso, este privilégio permite uma utilização limitada do editor de dados do utilizador e do monitor de XPR, através do qual é efectuada a configuração do servidor de XPR.
SUPERVISOR Privilege	Os campos de base de dados podem ser criados de tal modo que uma alteração requeira este privilégio. Além disso, este privilégio permite uma utilização do editor de dados do utilizador e do monitor de XPR, através do qual é efectuada a configuração do servidor de XPR. Atenção: Com este privilégio serão atribuídas implicitamente todas as classes de acesso, mesmo que determinados privilégios não tenham sido atribuídos ao respectivo utilizador.

Tabela 36

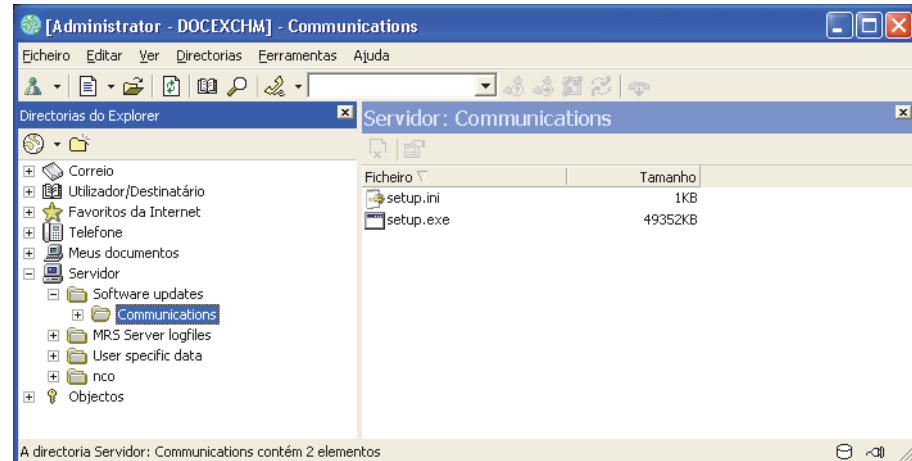
Classes de acesso para as directorias do servidor de comunicação.

Funções de administração

A directoria do servidor de comunicação

4.10.1.1 Actualizações de software

A directoria **Software updates** mapeia a directoria de mesmo nome a partir do caminho de XPR ... \XPR\Client\Update\...

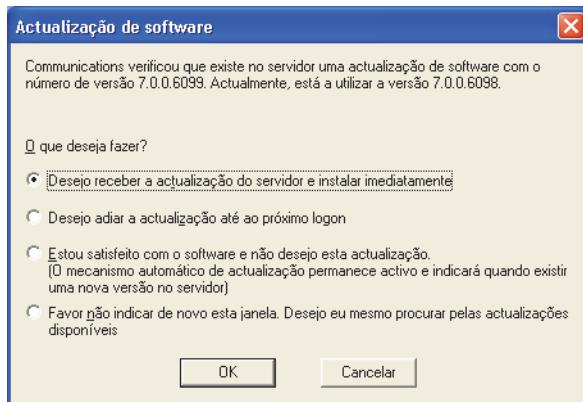


Os actuais programas de instalação para os diversos componentes do servidor de XPR são copiados para esta pasta. Assim encontra, por exemplo, na directória Software updates\Communications o programa de instalação que pode ser iniciado através do menu principal, em **Ajuda > Actualizar Communications** para a actualização do *Communications*.

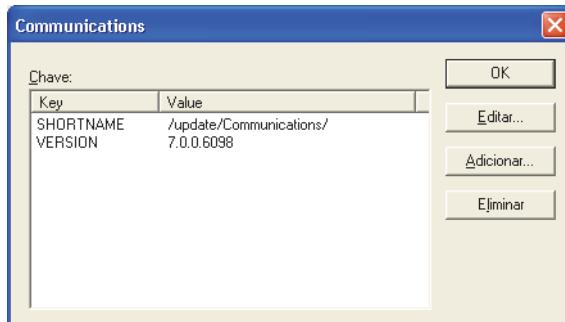
Se deseja permitir que um utilizador instale sozinho as actualizações, durante a actualização de XPR será necessário considerar o ponto Clientes & Componentes na selecção dos componentes a instalar. Deste modo, os ficheiros de cliente actualizados são guardados no directório de programas do servidor XPR. Com base numa comparação dos números de versão, após a reinicialização do *Communications* será oferecida a última instalação copiada.

NOTA: Pode também iniciar o procedimento de actualização manualmente; no menu **Ajuda** do programa em execução, seleccionar a função **Actualizar Communications**.

Em ambos os casos é aberta uma caixa de diálogo, que oferece ao utilizador opções adicionais de execução da actualização.



Para verificar o número de versão de uma actualização, clicar com a tecla direita do rato na respectiva directoria em **Actualização de software** e seleccionar no menu de atalho **Propriedades de directoria**. Na figura seguinte são apresentadas as propriedades do directório **Communications**.



4.10.1.2 XPR Server logfiles

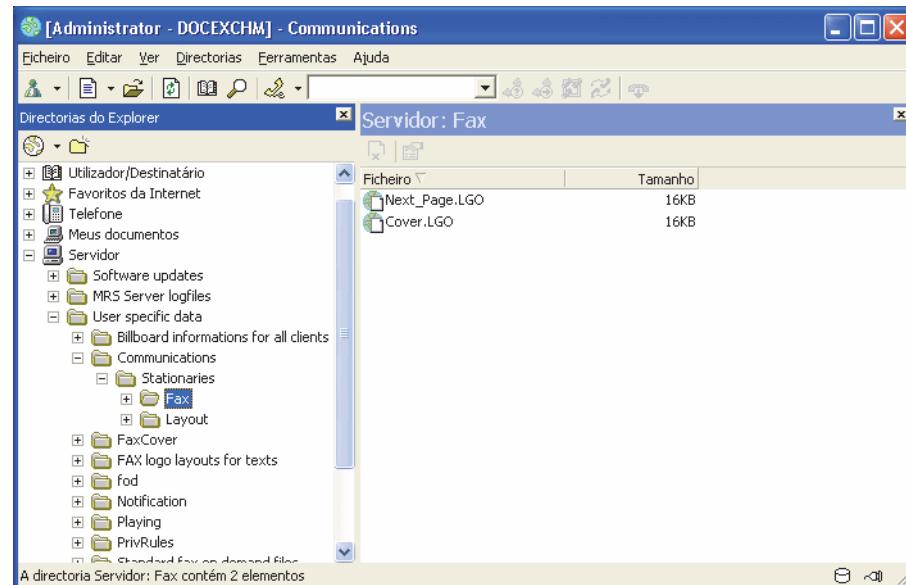
A directoria **XPR Server logfiles** mapeia a directoria existente no servidor de XPR, `...\\XPR\\Log`. Nesta directoria são guardados todos os ficheiros de log (`mrxxxxxx`) e ficheiros de estatística (`stxxxxxx`) gerados pelo servidor de XPR. Para visualizá-los, copiar estes ficheiros (arrastar-e-largar) para a directoria em **Ambiente de trabalho**, onde os ficheiros de texto podem ser abertos com um clique duplo.

Funções de administração

A directória do servidor de comunicação

4.10.1.3 User specific data

A directória **User specific data** mapeia a directória existente no servidor de XPR, `...\\XPR\\userdata`. A directória **User specific data** serve para guardar todos os dados de utilizador globais centralmente no servidor, colocando-os à disposição dos utilizadores no sistema. Aqui ficam guardados, por exemplo, os ficheiros para os papéis de fax criados (em `\\Communications\\Stationeries\\Fax`) ou os layouts personalizados de *Communications* (em `\\Communications\\Stationeries\\Layout`).



As seguintes directorias estão disponíveis:

Directoria	Descrição
billboards	Esta directoria é utilizada apenas pelo Client 2.5 (só para a manutenção de sistemas mais antigos).
Communications	\Stationeries\Fax Directoria de armazenamento para as páginas de modelo de fax que foram criadas com o editor de fax. \Stationeries\Layout Aqui são guardados os layouts de cliente definidos para a utilização global.
FaxCover	Directoria de armazenamento para layouts de folha de rosto de fax para o Client 2.5 (só para a manutenção de sistemas mais antigos).
Logótipo de fax	Directoria de armazenamento para layouts das páginas seguintes de fax para o Client 2.5 (só para a manutenção de sistemas mais antigos).
fod	Directoria de armazenamento para as páginas de fax a pedido (fax on demand).
Notification	Directoria para os ficheiros de texto predefinidos no servidor de XPR para notificações por SMS.
Playing	Área de transferência para os ficheiros de voz que devem ser reproduzidos por PlayWave.
PrivRules	Pasta para as regras de distribuição ou de selecção criadas localmente.
sfod	Directoria de armazenamento para as páginas de fax sob demanda para o Client 2.5 (só para a manutenção de sistemas mais antigos).
vodata	Directoria de armazenamento para os anúncios de saudação e de nome.
vogue	No subdirectório \Music estão guardados os ficheiros WAV da música em espera .
Voz	\Loop Directório onde estão guardados os ficheiros de anúncio necessários no campo de espera. \Correio de voz Actualmente sem significado especial

Tabela 37

Subdirectorias na pasta “User specific data”.

4.11 Cache de dados do *Communications*

Os dados de mensagem personalizados são memorizados localmente nos perfis de utilizador.

NOTA: Para o servidor de terminal é possível definir directorias próprias, nas quais deverão ser criados os dados de utilizador. Ver informações detalhadas no Parágrafo A.1.1, "Guardar os dados do utilizador em directorias personalizadas", na pág. 309.

Geralmente, o caminho local tem a seguinte estrutura:

X:\Documentos e definições\<utilizador>\Communications\...

Na instalação do *Communications*, as respectivas directorias são criadas no nome do utilizador. A subdirectorria ... \Communications tem duas pastas (Inbound e Outbound), nas quais estão guardados os ficheiros de mensagens.

- Inbound:
Aqui são guardadas as mensagens que o utilizadores obteve do servidor (isto ocorre sempre que uma mensagem é aberta).
- Outbound:
Esta directoria serve para guardar as mensagens criadas pelo utilizador.

O *Communications* permite definir que esta memória de dados seja apagada quando o utilizador efectua logoff. Ver informações detalhadas na descrição da função **Definições** no menu **Ferramentas** (ver Parágrafo 3.3.3, "Efectuar as definições gerais", na pág. 81).

5 Referência das funções

Na Referência de funções são novamente apresentados todos os comandos e funções do menu principal, com os respectivos submenus num resumo sistemático. Esta descrição está organizada conforme a apresentação topológica do comando ou da função. Isto é, independente de quem fez logon (utilizador ou administrador), os menus são explicados da esquerda para a direita, por ordem de aparição – desde **Ficheiro** até a **Ajuda**. Nos menus pendentes, os tópicos de menu são descritos individualmente de cima para baixo, eventualmente com ramificações noutros submenus. Caso existam botões correspondentes às funções, os símbolos serão sempre mostrados.

Dependendo do seu modo de logon (utilizador ou administrador) no *Communications*, da configuração de uma função ou da situação actual, é possível que alguns submenus não estejam activados. Neste caso, o nome da respectiva função não é indicado em preto, mas com um contorno cinzento.

5.1 Menu Ficheiro

O menu **Ficheiro** serve para seleccionar as opções de envio e para a edição de registos de utilizador e contactos (**Novo**), para abrir ficheiros guardados (**Abrir**) e para fechar o *Communications* (**Sair**).

Função	Descrição
Novo	Enviar novas mensagens e criar registos de utilizadores e contactos. Ver Parágrafo 5.1.1, "Novo", na pág. 161 .
Abrir	Abrir ficheiros guardados. Ver Parágrafo 5.1.12, "Abrir", na pág. 194 .
Sair e logoff	<i>Sair completamente do Communications.</i> Ver Parágrafo 5.1.13, "Sair e logoff", na pág. 195 .
Sair	<i>Sair do Communications.</i> Ver Parágrafo 5.1.14, "Sair", na pág. 195 .

Tabela 38

Funções do menu “Ficheiro” do *Communications*.

5.1.1 Novo

A função **Novo** abre um submenu, que abre o diálogo “Nova mensagem” com diferentes opções de formatação e continua a disponibilizar opções para a configuração de utilizador e agente, bem como para a administração de endereços (Contactos). Para poder executar as funções para a configuração de utilizador ou para a configuração de novos contactos globais, deverá ter as respectivas classes de acesso administrativas no sistema.

 Também é possível aceder à caixa de diálogo **Nova mensagem** clicando na seta ao lado do símbolo de documento, que se encontra no item de menu **Ficheiro** e, aí, clicar no respectivo item de menu. Ao clicar diretamente no símbolo de documento, o diálogo **Nova mensagem** é aberto com o formato que usou para a última mensagem enviada. Este menu contém as seguintes opções:

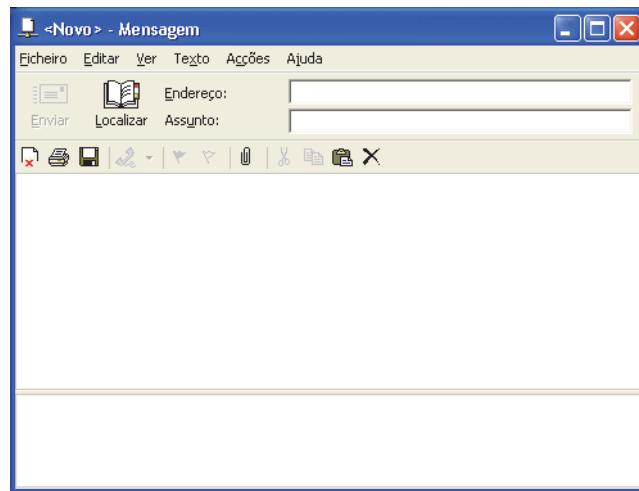
Função	Descrição em:
Nova mensagem de texto	Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto", na pág. 162.
Nova mensagem Rich Text	Parágrafo 5.1.3, "Novo > Nova mensagem Rich Text", na pág. 178.
Nova mensagem HTML	Parágrafo 5.1.4, "Novo > Nova mensagem HTML", na pág. 182.
Novo correio de voz	Parágrafo 5.1.6, "Novo > Novo correio de voz", na pág. 185.
Nova mensagem de SMS	Parágrafo 5.1.7, "Novo > Mensagem de SMS", na pág. 190.
Novo contacto	Parágrafo 5.1.8, "Novo > Novo contacto", na pág. 191.
Novo contacto pessoal	Parágrafo 5.1.9, "Novo > Novo contacto pessoal", na pág. 193.
Novo utilizador	Parágrafo 5.1.10, "Novo > Novo utilizador", na pág. 194.
Novo agente	Parágrafo 5.1.11, "Novo > Novo agente", na pág. 194.

Tabela 39

Vista geral das subfunções do menu Novo em Ficheiro.

5.1.2 Novo > Nova mensagem de texto

Esta opção deve ser seleccionada quando desejar enviar uma mensagem de texto simples, ou seja, sem formatações especiais, por exemplo, correio electrónico, fax ou mensagem de SMS. Com esta selecção, é aberto o diálogo **Nova mensagem**.



Além da introdução do endereço, do assunto e da mensagem, são possíveis as acções descritas abaixo, as quais são executadas através da barra de menus ou dos botões de símbolo, cujos símbolos correspondem aos tópicos de menu. Para a configuração dos botões, consultar a descrição do menu **Ver** em **Opções da barra de ferramentas**.

NOTA: Algumas funções ainda não estão disponíveis. Por exemplo, o botão **Enviar** ainda não está activo porque no diálogo ainda não existem informações que permitam um envio.

A barra de menus do diálogo “Nova mensagem”

Os seguintes menus do diálogo de mensagens estão disponíveis:

Menu	Descrição da função
Ficheiro	Parágrafo 5.1.2.1, "O menu Ficheiro", na pág. 163.
Editar	Parágrafo 5.1.2.2, "O menu Editar", na pág. 164.
Ver	Parágrafo 5.1.2.3, "O menu Ver", na pág. 168.
Texto	Parágrafo 5.1.2.4, "O menu de texto", na pág. 170.
Acções	Parágrafo 5.1.2.5, "O menu Acções", na pág. 171.
Ajuda	Parágrafo 5.1.2.6, "O menu Ajuda", na pág. 175.

Tabela 40

A barra de menus do diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.1 O menu Ficheiro

Através do menu **Ficheiro** no diálogo **Nova mensagem** podem ser activadas as funções gerais que usa para administrar as suas mensagens. As opções do menu **Ficheiro** são:

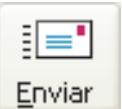
Função de menu	Descrição
 Enviar	Inicia a transmissão de uma mensagem.
 Guardar [Ctrl] + [S]	Guarda uma mensagem que foi antes memorizada localmente e novamente aberta.
Guardar como	Guarda a mensagem com um nome qualquer na directória desejada. Pode guardar as suas mensagens localmente ou carregar determinados documentos como ficheiro-modelo no seu disco rígido, e utilizá-los (abrir, alterar, reenviar) sempre que necessário. Para isso, é aberto um diálogo de selecção que solicita a introdução de um nome de ficheiro e da directória de destino. Dependendo do tipo de mensagem, pode seleccionar os respectivos formatos de ficheiro, adicionalmente ao formato PMF descrito acima. Observação 1: A memorização no formato do <i>Communications</i> *.PMF permite guardar também anexos e informações de endereço inseridos, de modo que, ao aceder à função Abrir ficheiro , a mensagem disponível estará completa. Observação 2: Pode também abrir o ficheiro guardado, com um clique duplo num diálogo de mensagem do <i>Communications</i> no Explorer. O link do ficheiro PMF com o programa <i>Communications</i> é criado automaticamente com a instalação. Observação 3: Independente do formato de ficheiro utilizado, pode abrir o ficheiro guardado, através do menu Ficheiro > Abrir num menu de diálogo do <i>Communications</i> .
Guardar anexos	Abre a caixa de diálogo de selecção de ficheiro para guardar localmente um anexo de ficheiro no directório desejado. Este diálogo também permite definir directórios novas.
 Imprimir [Ctrl] + [P]	Imprime a mensagem.
Informação [Ctrl] + [Enter]	Indica todas as informações disponíveis relacionadas à mensagem e as vias de encaminhamento. Ver informações detalhadas no Parágrafo 5.6.13.1, "Informação do documento", na pág. 283.

Tabela 41

As funções do menu Ficheiro no diálogo “Nova mensagem”.

Referência das funções

Menu Ficheiro

Função de menu	Descrição
 Apagar	Elimina a mensagem e sai do diálogo Nova mensagem . A janela pode também ser fechada com o símbolo  na barra de títulos do diálogo de mensagens.
Sair [Alt] + [F4]	Sai do diálogo Nova mensagem . Antes disso, será perguntado se deseja guardar a mensagem (caso tenha efectuado introduções).

Tabela 41

As funções do menu Ficheiro no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.2 O menu Editar

O menu **Editar** permite editar o texto da mensagem de modo semelhante como num processador de texto. As opções do menu **Editar** são:

Função de menu	Descrição
Anular [Ctrl] + [Z]	Anula a última acção efectuada. Apenas é possível desfazer uma vez, isto é, o último passo.
Repetir [Ctrl] + [Y]	Restaura o estado anterior à execução do comando Anular .
 Cortar [Ctrl] + [X]	Corta os objectos anteriormente seleccionados e copia-os para a área de transferência.
 Copiar [Ctrl] + [C]	Copia os objectos anteriormente seleccionados para a área de transferência.
 Colar [Ctrl] + [V]	Cola o conteúdo da área de transferência no documento, na actual posição do cursor.

Tabela 42

As funções do menu Editar no diálogo “Nova mensagem”.

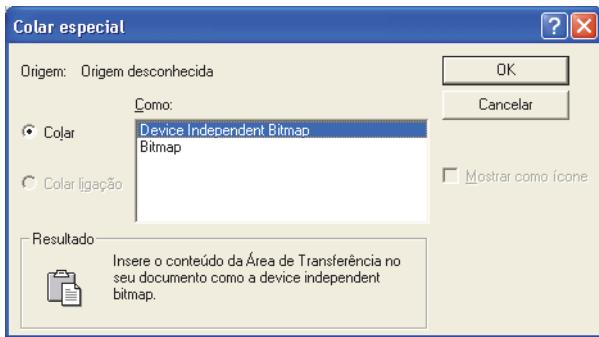
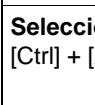
Função de menu	Descrição
Colar especial 	<p>Modo de inserção especial para OLE (Object Linking and Embedding = ligação e combinação de objectos). Com um clique duplo sobre um objecto inserido da área de transferência, é possível abri-lo e editá-lo no aplicativo original, caso instalado no seu computador local. Após a activação do objecto, a barra de menus altera-se, disponibilizando as respectivas funções do programa original. Ao seleccionar a função Colar especial será aberta uma nova janela, com diversas opções para colar o conteúdo da área de transferência.</p>  <ul style="list-style-type: none"> Colar: Insere o objecto (por ex., uma imagem bitmap) no documento, mantendo a representação original. Link: Insere o item ligado ao ficheiro de origem, caso a origem seja conhecida. Isto significa que, ao editar e guardar o objecto inserido, o ficheiro de origem será alterado! Mostrar como ícone: Insere o item como símbolo de ficheiro no documento, simples ou ligado, conforme a opção seleccionada antes. Com um clique duplo sobre o símbolo, o item é aberto no aplicativo original.
 Apagar [Del]	Apaga o texto seleccionado antes.
 Seleccionar tudo [Ctrl] + [A]	Selecciona o texto do documento completo. Por exemplo, para inseri-lo num outro aplicativo (por ex., Word) através de cópia para a área de transferência.
 Procurar [Ctrl] + [F]	Procurar um determinado termo que aparece no texto ou uma sequência de caracteres.
 Localizar de novo [F3]	Continua a pesquisa com o actual critério.
 Substituir [Ctrl] + [H]	Localizar e substituir um termo.
 Inserir objecto	Insere na posição actual do cursor uma janela de edição para o tipo de objecto seleccionado. É aberta uma nova janela para as definições necessárias.

Tabela 42

As funções do menu *Editar* no diálogo “Nova mensagem”.

Referência das funções

Menu Ficheiro

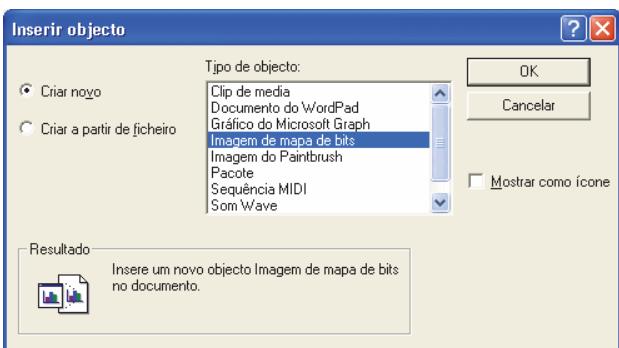
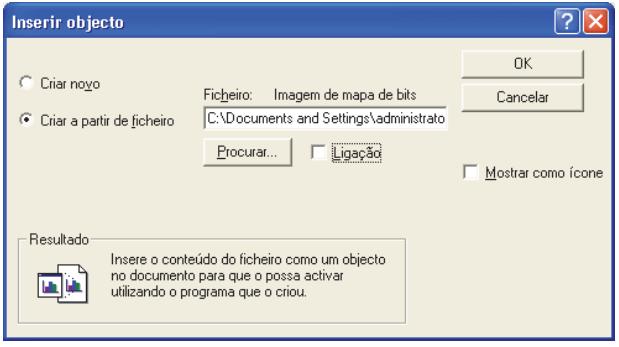
Função de menu	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> Criar novo: Insere uma janela de objecto nova e vazia no documento, conforme o tipo de objecto seleccionado. Se a caixa de verificação Mostrar como ícone for activada, o objecto será inserido no documento como símbolo de ficheiro.  <ul style="list-style-type: none"> Criar a partir do ficheiro: Insere um ficheiro como objecto no seu documento através de um menu de selecção do ficheiro. Adicionalmente, é possível inserir o objecto ligado com o ficheiro de origem e seleccionar o tipo de apresentação Mostrar como ícone. 

Tabela 42

As funções do menu *Editar* no diálogo “Nova mensagem”.

Função de menu	Descrição
Ligações [Alt] + [L]	<p>Se um objecto OLE estiver ligado a um objecto de origem, o caminho para a origem é indicado numa nova janela. Adicionalmente, esta janela permite efectuar outras definições.</p> <ul style="list-style-type: none"> Definição do modo de actualização: Automática ou Manual. Com a opção Manual, a actualização do ficheiro de origem poderá ser activada, clicando no botão Actualizar agora. Com a opção Automática, todas as alterações serão actualizadas a partir do ficheiro de origem imediatamente após a conclusão do procedimento de edição. Abrir origem: Abre o ficheiro de origem para a edição com o programa original. Mudar origem: Abre o directório de origem para a selecção de outro ficheiro de origem. Remover: Cancela a ligação do objecto com o objecto de origem.
Propriedades do objecto [Alt] + [Enter]	<p>Abre a caixa de diálogo Propriedades. Nesta janela com forma de ficha, pode visualizar informações gerais referentes ao objecto OLE seleccionado, assim como definir novas opções de indicação e ligação, através da selecção do respectivo separador.</p>

Tabela 42

As funções do menu *Editar* no diálogo “Nova mensagem”.

Referência das funções

Menu Ficheiro

Função de menu	Descrição
Objecto	Este tópico de menu serve para editar o objecto OLE. Há dois modos diferentes para isso: <ul style="list-style-type: none">• Com Editar o objecto OLE pode ser activado para a edição no diálogo Nova mensagem.• Com Abrir, o objecto OLE é aberto com a aplicação original, caso instalado no seu computador.

Tabela 42

As funções do menu *Editar* no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.3 O menu Ver

O menu **Ver** oferece algumas opções para personalizar o diálogo de mensagens, adaptando-o aos seus requisitos pessoais. Pode inserir campos de introdução adicionais nesta janela (em **Opções de envio**) e criar uma barra de menus com as funções utilizadas com frequência. As definições aqui executadas são referentes ao layout geral do diálogo de mensagens. Ou seja, mesmo que este diálogo seja aberto com a activação de uma outra função, estas definições serão mantidas.

Função de menu	Descrição
Barra de estado	Mostra ou oculta a barra de estado na margem inferior do diálogo.
Opções de envio	Aqui é possível inserir mais campos sob as linhas de endereço e assunto: <ul style="list-style-type: none">• Cc (Carbon Copy): Uma cópia da mensagem actual será enviada a todos os endereços que estiverem nesta linha. Esta mensagem é entregue com a lista de destinatários da cópia; em muitos casos, isto torna desnecessário reencaminhar as informações.• Bcc (Blind Carbon Copy): Semelhante ao Cc, mas com a diferença de que os destinatários das cópias não são mostrados aos outros destinatários das cópias, permanecendo ocultos.• Hora do envio: Nesta nova linha pode determinar quando a mensagem deve ser enviada, definindo a data e a hora desejadas.<ul style="list-style-type: none">– Para isso, seleccionar o valor numérico que deseja adaptar.– Em seguida, introduzir o valor pretendido através do teclado. Em alternativa, é possível definir o valor com o rato premindo os botões para aumentar ou reduzir o valor. Um clique simples aumenta ou reduz o valor em passos; ao manter o botão premido, o valor sobe ou desce rapidamente.

Tabela 43

As funções do menu *Ver* no diálogo “Nova mensagem”.

Função de menu	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> Prioridade de envio: Esta caixa de combinação permite atribuir à mensagem uma determinada prioridade relativa ao horário de envio. Observação: O modo de avaliação destas prioridades pelo sistema dependerá das predefinições do sistema executadas pelo administrador. Papel de fax: Esta definição cria a caixa de combinação “Papel de fax”, com a qual podem ser abertos os modelos de fax prontos, definidos antes pelo administrador para alguns faxes. Texto adicional de fax: Este tópico de menu insere um campo de introdução de texto adicional. O texto introduzido neste campo será inserido pelo administrador num ponto determinado da página de fax. Se o campo do caractere universal correspondente não estiver disponível na página de fax, a introdução do texto neste campo não terá efeito.
Barra de ferramentas	<p>Para o maior conforto de trabalho, pode criar uma barra de ferramentas com as funções de menu utilizadas com frequência. As funções dos botões serão iguais às respectivas funções de menu. Os seguintes grupos de funções podem ser configurados como botões:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acções de ficheiro: Mostra a secção da barra de ferramentas que serve para activar funções básicas de ficheiros, como eliminar, imprimir e guardar. Selecção de formatos múltiplos: Esta função cria dois botões na barra de ferramentas, com os quais é possível mudar entre o modo de apresentação de mensagem do XPR e o formato original. Inserir anexo: Insere um símbolo (clip) na barra de ferramentas, o qual é usado para inserir anexos (Attachments) na mensagem. A parte menor da janela abaixo do campo de introdução de texto serve para a indicação de um anexo (o símbolo de ficheiro do anexo aparece aqui). Anexos são aqui os ficheiros que contêm, por exemplo, imagens ou outros conteúdos especialmente formatados. Editar Permite inserir as ferramentas de edição de texto mais importantes na barra de ferramentas. Com elas, é possível cortar, copiar e apagar passagens de texto, bem como colar elementos existentes na área de transferência. Localizar texto: O símbolo para a localização no texto (binóculos) é inserido na barra de ferramentas.
Subdividir a barra de ferramentas	<p>Com este item de menu, os grupos de símbolos inseridos podem ser divididos em duas barras, caso o espaço não seja suficiente para uma apresentação lado a lado, de modo que alguns símbolos fiquem cobertos.</p>

Tabela 43

As funções do menu Ver no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.4 O menu de texto

Com o menu **Texto**, pode aceder à algumas funções de formatação convenientes para a composição da mensagem, ou anexar um ficheiro qualquer à mensagem actual:

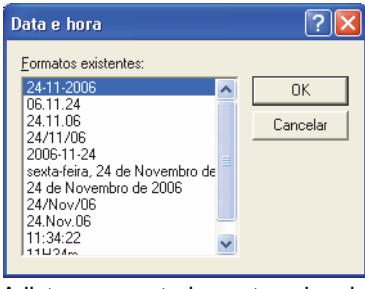
Função de menu	Descrição
Tabuladores	<p>Esta opção é utilizada para alterar a distância predefinida (1,3 cm entre cada tabulador). É aberta a caixa de diálogo Tabuladores para definir novas posições de tabulação.</p>  <p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir na primeira linha a primeira posição de tabulação. Nota: As distâncias são indicadas em centímetros. Para aplicar o valor introduzido, clicar no botão Configurar. Logo de seguida, é possível especificar a posição de tabulação seguinte, pois o cursor é novamente apresentado no campo de introdução. Repetir o procedimento, caso sejam necessárias mais posições de tabulação. Para concluir, clicar no botão OK. Deste modo são aplicadas as definições à secção de texto actual (na qual se encontra o cursor) ou à secção de texto seleccionada. <p>Através do botão Apagar, é possível remover uma tabulação posicionada após a selecção deste valor na lista com o rato. Apagar todos repõe as posições de tabulação predefinidas.</p>
Inserir data e hora	<p>Abre o diálogo Data e hora. A data e/ou a hora actuais podem ser introduzidas na posição do cursor.</p>  <p>A lista apresentada nesta caixa de diálogo contém vários formatos predefinidos de data e hora. Seleccionar o formato desejado. Ao clicar no botão OK, os dados actuais de data/hora serão aplicados no seu documento.</p>

Tabela 44

As funções do menu Texto no diálogo "Nova mensagem".

Função de menu	Descrição
 Inserir anexo	Insere um anexo (Attachment) na mensagem. Anexos são aqui os ficheiros que contêm, por exemplo, imagens ou outros conteúdos especialmente formatados. Ao seleccionar este tópico de menu, é aberto um menu para a selecção do ficheiro. O ficheiro seleccionado será mostrado como um símbolo na parte pequena da janela, em baixo do campo de introdução de texto.
Formato de texto	Com esta opção, pode mudar facilmente para outro formato de texto. Estão disponíveis as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> Formato de texto standard (seleccionado automaticamente através da selecção do item de menu Nova mensagem de texto). Formato Rich Text. Formato HTML.

Tabela 44

As funções do menu Texto no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.5 O menu Acções

O menu **Acções** serve para definir como proceder com a mensagem, e além disso oferece outras opções. As opções que estarão disponíveis dependem de como (através de quais opções) acedeu ao menu. As opções activas estarão realçadas com uma letra preta, enquanto que as opções inactivas serão apresentadas com um contorno cinzento. Podem ser iniciadas as seguintes acções:

Função de menu	Descrição
 Enviar	A activação desta função inicia imediatamente o envio da mensagem. O mesmo procedimento pode ser iniciado, clicando no botão Enviar à esquerda do campo de entrada de endereço.
Enviar de novo	O novo envio de uma mensagem já enviada pode ser iniciado com um clique duplo nesta mensagem no diário da caixa de saída.
 Responder	Esta função permite responder uma mensagem de entrada aberta, passando directamente para o diálogo de mensagens. O endereço do remetente da mensagem de entrada será automaticamente registado como endereço de destinatário.
 Responder a todos	Se a mensagem de entrada aberta foi endereçada como Cc (Carbon Copy, com cópia), a resposta será enviada a todos os utilizadores que receberam uma cópia da mensagem, inclusive o originador da mensagem.

Tabela 45

As funções do menu Acções no diálogo “Nova mensagem”.

Referência das funções

Menu Ficheiro

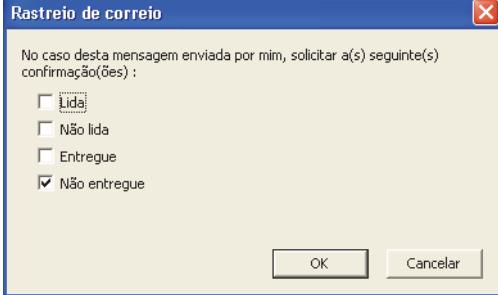
Função de menu	Descrição
 Reencaminhar	Encaminha a mensagem de entrada aberta para outros destinatários.
Controlo de correio	<p>É possível solicitar várias notificações de estado para a mensagem a enviar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uma confirmação de leitura: é enviada ao remetente quando o destinatário tiver lido a mensagem. • Uma notificação de mensagem não lida: é enviada ao remetente quando o destinatário tiver apagado a mensagem sem a ler. • Uma notificação de entrega: é enviada ao remetente quando a mensagem é entregue na caixa de correio do destinatário. • Uma notificação de mensagem não entregue: é enviada ao remetente quando o servidor não conseguir entregar a mensagem. 
 Localizar endereço	<p>Este menu permite procurar selectivamente por um endereço de destinatário que já esteja memorizado na base de dados. Ao iniciar esta função, será aberto o diálogo Localizar contacto. Como alternativa, pode aceder a esta janela com o botão Localizar à esquerda do campo de entrada de endereço.</p>

Tabela 45

As funções do menu *Acções no diálogo “Nova mensagem”*.

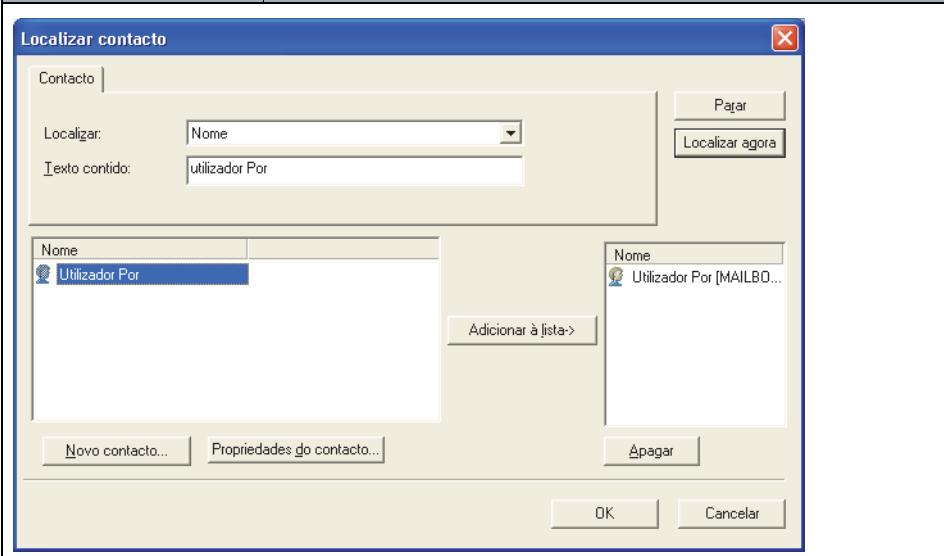
Função de menu	Descrição
 <p data-bbox="806 853 1485 1359"> • Introduzir no campo de combinação Localizar a base de dados de utilizadores que deverá ser utilizada para a procura. Observação 1: Todas as bases de dados de utilizadores definidas no servidor de XPR podem ser seleccionadas aqui, a partir do menu pendente. A figura acima exemplifica isso com a procura por um registo de nome (Nome completo). • Introduzir no campo de texto Texto contido a combinação de letras que deverá ser procurada. Pode ser um nome completo ou apenas partes deste. Observação 2: Quanto mais precisa for a especificação dos critérios, mais rápida será a procura. Para a procura noutros campos de base de dados que contenham um número de telefone (por exemplo, Fax comercial G3) será utilizado como critério de procura o número ou partes deste. </p>	

Tabela 45

As funções do menu Acções no diálogo “Nova mensagem”.

Referência das funções

Menu Ficheiro

Função de menu	Descrição
	<ul style="list-style-type: none">Para iniciar a procura, premir o botão Localizar agora. Na janela esquerda serão mostrados todos os registo da base de dados que contenham o texto ou a combinação de números introduzidos.Com o botão Parar, interrompe a procura, Será possível continuar mais tarde, clicando em Localizar agora.Para preparar a transferência, seleccionar o endereço encontrado clicando com o ratoTransferir o endereço premindo o botão Adicionar à lista, na janela direita. Para endereçar a mensagem a vários utilizadores, repetir o procedimento anterior para cada um, até que todos os contactos desejados estejam na janela direita. Deste modo, pode também criar rapidamente uma lista de distribuição temporária.Para remover registo de endereço da lista, seleccioná-los com o rato. Em seguida, premir o botão Apagar, para remover os registo da lista de endereços.Ao clicar em OK os endereços seleccionados serão transferidos para o campo de endereço da nova mensagem.
Actualizar endereço	Abre o diálogo com os registo de contacto relativos à mensagem aberta no momento. Aqui pode adicionar informações de endereço ou alterar registo existentes.
Apresentação anterior	Corresponde à função Seleção de formatos múltiplos da barra de ferramentas. Quando for possível indicar o documento recebido em diversos formatos, esta função muda para o tipo de apresentação anterior, em relação ao actual.
Apresentação seguinte	Corresponde à função Seleção de formatos múltiplos da barra de ferramentas. Quando for possível indicar o documento recebido em diversos formatos, esta função muda para o próximo tipo de apresentação, em relação ao actual.
Prioridade	Aqui é possível atribuir uma prioridade à mensagem. Esta prioridade será representada por um ícone na janela da caixa de entrada do destinatário na coluna Prioridade . É possível definir as seguintes prioridades: <ul style="list-style-type: none">Alta, representada pelo ícone Normal, sem íconeBaixa, representada pelo ícone 
Assinaturas	As assinaturas são saudações ou passagens de texto usadas com frequência, as quais podem ser adicionados ao texto da mensagem. Esta função permite seleccionar uma das quatro assinaturas predefinidas para a mensagem actual (Assinatura 1 até Assinatura 4). As assinaturas são criadas no menu Ferramentas, Definições , no separador Assinatura (ver também Parágrafo 3.3.4, "Criar assinaturas", na pág. 83).

Tabela 45

As funções do menu *Acções* no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.6 O menu Ajuda

Através do menu **Ajuda** pode ser aberta a ajuda online para *Communications* ou, visualizadas informações referentes à versão do programa.

Função de menu	Descrição
Tópicos da ajuda	Abre a ajuda online.
Acerca de Communications	Mostra a versão instalada do cliente. Exemplo: cliente de correio 5.00 (Release build xxx). Esta informação será necessária caso tenha algum problema.

Tabela 46

As funções do menu Ajuda no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.7 As linhas de edição na janela “Nova mensagem”.

Abaixo da barra de menus encontram-se sempre os dois campos de introdução **Endereço** e **Assunto** da mensagem. Dependendo da configuração, podem também existir outras linhas de edição, as quais foram configuradas através da opção **Ver > Opções de envio**. Ver também o [Parágrafo 5.1.2.3, “O menu Ver”, na pág. 168](#).

A introdução do endereço

O endereço pode ser um nome (para um destinatário que já exista com uma atribuição unívoca na lista de endereços do sistema XPR), o número de um outro serviço (número de fax, telefone) ou um endereço de correio electrónico.

A função Auto-completar ajuda durante a introdução. Durante a introdução de um nome, a combinação de caracteres será simultaneamente comparada com os registos da base de dados. Se o servidor encontrar um registo correspondente e com atribuição unívoca, o nome completo com o modo de envio atribuído será inserido no campo (auto-completar); basta então premir a tecla Enter ou Tab para aceitar e concluir. Se existirem vários registo de nomes que começam com a mesma combinação de letras, estes serão listados alfabeticamente numa janela separada abaixo da linha de endereço. Pode clicar directamente no registo desejado, ou seleccioná-lo com as teclas de setas e confirmar com a tecla Enter.

Se o servidor puder resolver este endereço, isto é, for encontrado um registo correspondente na base de dados do servidor, o endereço será mostrado sublinhado. A indicação em vermelho significa que este endereçamento não é possível.

O tipo de serviço seleccionado pelo servidor de XPR para a entrega da mensagem é indicado entre colchetes atrás do registo de nome (por exemplo: António Meier[Caixa de correio];). Este serviço predefinido é sempre aquele que foi registado durante a configuração do utilizador na base de dados de utilizadores de XPR em **Preferred**.

NOTA: A caixa de correio é configurada para cada utilizador de XPR. Nesta, podem ser guardadas mensagens de qualquer tipo (fax, correio electrónico, correio de voz, etc.).

Ao inserir um número (ou um endereço da Internet) para endereçar um destinatário externo que não esteja registado na base de dados de XPR, é necessário informar o sistema que serviço deve ser utilizado para o envio da mensagem. Isto é feito através da introdução explícita do modo de envio entre colchetes depois do número. Exemplo:

- **12345678[FAXG3]**; para uma mensagem a um equipamento de fax analógico,
- **87654321[SMS]**; para uma mensagem curta (SMS) a um telemóvel, ou
- **pedro.modelo@offline.de[SMTP]**; para um correio electrónico da Internet, etc.

São ainda possíveis os tipos de endereçamento alternativos, que podem ser consultados na tabela seguinte:

Tipo de endereçamento	Sintaxe
Por introdução do nome	<i>António Aachen[preferred];</i> ou <i>António Aachen;</i>
Por identificações de utilizador (atalho, abreviatura de logon)	<i>ANTÓNIO;</i>
Por endereçamentos de XPR	<i>NVS:SMTP/p.modelo@offline.de</i> ou <i>NVS:SMS/017011111111</i> ou <i>NVS:voice/1234</i>
Por endereço SMTP	<i>p.modelo@offline.de</i>
Por introduções de números	<i>123456789 [<Serviço>];</i> Observação: Entre o número de telefone e o colchete aberto pode ser inserido, no máximo, um espaço.

Tabela 47

Tipos de endereçamento para o envio de mensagens.

Tipo de endereçamento	Sintaxe
Por nomes de grupos (endereçamento de grupo como lista de distribuição)	Para grupos standard <nome de grupo>[GRP]; Para grupos privados: <nome de grupo>[PGRP];
Por listas de distribuição	<nome da lista de distribuição>[LST];

Tabela 47

Tipos de endereçamento para o envio de mensagens.

Introduzir o assunto

Para mudar do campo de endereço para a linha de edição do Assunto, basta posicionar o cursor na linha abaixo, ou premir a tecla de tabulação. O Assunto é uma breve informação do conteúdo da mensagem para o destinatário. Além disso, esta informação facilita a procura desta mensagem mais tarde (também com a função **Localizar mensagem** no menu **Ferramentas**). O Assunto pode ser uma palavra-chave ou uma explicação que descreva brevemente o conteúdo da mensagem. Neste campo podem ser introduzidos, no máximo, 80 caracteres.

Outras linhas de edição

Se configurou opções de envio adicionais, poderão aparecer outras linhas de edição (por exemplo, para **Cc**, **Bcc**, **Hora do envio**, **Prioridade**, **Papel de fax**, **Texto adicional de fax** etc.). As funções e a utilização destas opções de envio são descritas no [Parágrafo 5.1.2.3, "O menu Ver", na pág. 168](#).

5.1.3 Novo > Nova mensagem Rich Text

A formatação de uma mensagem em *Rich Text* é especialmente destinada a utilizadores do Outlook. Este tipo de formatação permite enviar mensagens de texto com algumas características de layout (tipos e tamanhos de letras diferentes). A Microsoft desenvolveu este formato universal de troca de ficheiros para que outras aplicações possam apresentar estes ficheiros de texto sem perder determinadas formatações. Os ficheiros neste formato estão assinalados com a extensão **.RTF**.

A criação de uma mensagem em Rich Text segue exactamente o mesmo procedimento atrás descrito em **Nova mensagem de texto**. Com as opções **Ficheiro > Novo > Mensagem Rich Text**, será aberto o diálogo de mensagens conhecido.



Também é possível aceder ao diálogo **Nova mensagem Rich Text** clicando na seta ao lado do símbolo de documento, abaixo do tópico de menu **Ficheiro**, e então no respectivo tópico de menu.

As opções de formatação avançadas serão imediatamente mostradas se configurar os botões para **Editar texto** em **Ver > Barra de ferramentas**. Nas opções disponíveis, verá que agora é possível formatar o texto com diferentes tipos, estilos e tamanhos de letra. A única diferença no procedimento para uma mensagem em Rich Text em relação ao menu descrito em **Nova mensagem de texto** é a possibilidade de formatação de texto; por isso, a explicação seguinte inclui apenas as novas funções. Para informações sobre as funções já explicadas, consultar o [Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto", na pág. 162](#).

Há dois procedimentos para a formatação de texto. Pode definir antes a aparência do texto para cada documento, ou formatar o texto posteriormente, seleccionando e definindo a formatação dos segmentos desejados.

Através do tópico de menu **Texto** é também possível definir e aplicar opções de formatação adicionais:

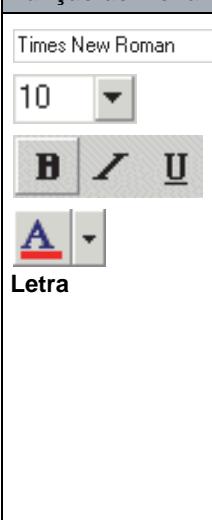
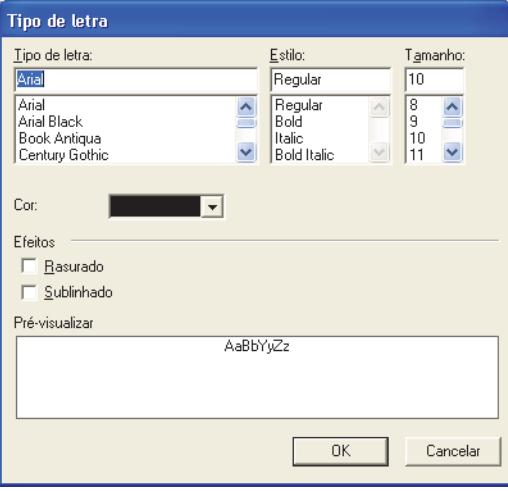
Função de menu	Descrição
	
 Lista com marcas	<p>Insere uma marca de contagem no início do parágrafo.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ponto 1 • Ponto 2 etc.

Tabela 48

As funções de edição para mensagens de Rich Text no menu "Texto".

Referência das funções

Menu Ficheiro

Função de menu	Descrição
 Alinhamento	Esta função permite alinhar as linhas de texto à esquerda, à direita ou centrá-las.
Tabuladores	Esta opção é utilizada para alterar a distância predefinida (13 mm entre cada tabulador). É aberta a caixa de diálogo Tabuladores para definir novas posições de tabulação. 
	<p>Procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir na primeira linha a primeira posição de tabulação. Nota: As distâncias são indicadas em centímetros. Para aplicar o valor introduzido, clicar no botão Configurar. Logo de seguida, é possível especificar a posição de tabulação seguinte, pois o cursor é novamente apresentado no campo de introdução. Repetir o procedimento a partir do passo 1, caso sejam necessárias mais posições de tabulação. Para concluir, clicar no botão OK. Deste modo é aplicada a definição à secção de texto actual (na qual se encontra o cursor) ou à secção de texto seleccionada. <p>Através do botão Apagar, é possível remover uma tabulação posicionada após a selecção deste valor na lista com o rato. Apagar todos repõe as posições de tabulação predefinidas.</p>
Aumentar avanço	Aumenta o avanço do parágrafo, no qual está posicionado o cursor.
Diminuir avanço	Reduz o avanço do parágrafo, no qual está posicionado o cursor.

Tabela 48

As funções de edição para mensagens de Rich Text no menu “Texto”.

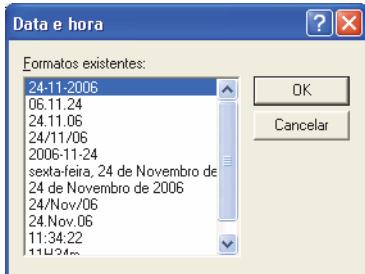
Função de menu	Descrição
Inserir data e hora	<p>Insere a data e a hora actuais na posição do cursor com o modo de indicação que seleccionou nesta janela.</p>  <p>É aberta uma janela com diferentes formatos de data. Clicar no formato desejado para seleccioná-lo. Ao clicar no botão OK, o registo de data ou de hora será aplicado no seu documento.</p>
 Inserir anexo	<p>Insere um anexo (Attachment) na mensagem. Anexos são aqui os ficheiros que contêm, por exemplo, imagens ou outros conteúdos especialmente formatados. Ao seleccionar este tópico de menu, é aberto um menu para a selecção do ficheiro. O ficheiro seleccionado será mostrado como um símbolo na parte pequena da janela, em baixo do campo de introdução de texto.</p>
Formato de texto	<p>Com esta opção, pode mudar facilmente para outro formato de texto. Estão disponíveis as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O formato de texto standard. • O Formato Rich Text, que é automaticamente seleccionado com a selecção do item de menu Nova mensagem Rich Text. • O Formato HTML.

Tabela 48

As funções de edição para mensagens de Rich Text no menu “Texto”.

5.1.4 Novo > Nova mensagem HTML

HTML permite enviar mensagens num formato universal. Os formatos de texto disponibilizados são semelhantes aos da mensagem Rich Text. HTML é o formato standard usado para guardar e transferir informações de texto e hiper-texto na Internet.

HTML é uma linguagem de marcação específica derivada de SGML. HTML suporta uma marcação lógica, na qual o significado lógico dos segmentos de texto é definido de modo que sejam mostrados pelo respectivo navegador da Web na melhor forma para o utilizador (cliente).

Os ficheiros HTML podem ser criados com editores de texto simples ou com programas de ajuda especiais, ou podem ser transformados de documentos ou base de dados existentes.

Seleccionar **Ficheiro > Novo > Mensagem HTML** para criar uma mensagem de texto no formato HTML. O texto é introduzido do mesmo modo que para uma mensagem de texto (standard). No entanto, este tipo de mensagem disponibiliza mais opções de layout do texto.



Também é possível aceder ao diálogo **Nova mensagem HTML** clicando na seta ao lado do símbolo de documento, abaixo do tópico de menu **Ficheiro**, e então no respectivo tópico de menu.

As opções de formatação avançadas serão mostradas se configurar os botões para **Editar texto** em **Ver > Barra de ferramentas**. Nas opções disponíveis, verá que agora é possível formatar o texto com diferentes tipos, estilos e tamanhos de letra. As opções de formatação de texto para uma mensagem HTML diferenciam-se muito pouco daquelas descritas no menu anterior, **Nova mensagem Rich Text**; por isso, a explicação seguinte inclui apenas as novas funções. Para informações sobre as funções já explicadas, consultar o [Parágrafo 5.1.3, "Novo > Nova mensagem Rich Text"](#), na pág. 178.

Há dois procedimentos para a formatação de texto. Pode definir antes a aparência do texto para cada documento, ou formatar o texto posteriormente, seleccionando e definindo a formatação dos segmentos desejados.

Através do tópico de menu **Texto** é também possível definir e aplicar opções de formatação adicionais:

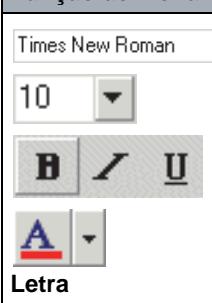
Função de menu	Descrição
 	<p>Ao seleccionar este tópico de menu, será aberto o diálogo Letra, no qual podem ser executadas todas as formatações tipográficas para o texto. Opcionalmente, as definições de Tipo de letra, Tamanho, Estilo e Cor podem também ser efectuadas através da barra de ferramentas. É possível atribuir posteriormente outros formatos de letra a palavras ou trechos de texto isolados, marcando e definindo a formatação dos segmentos desejados. Pode efectuar as seguintes definições neste diálogo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de letra: Na janela pendente pode seleccionar todas as letras que estão instaladas no seu sistema. • Estilo: Aqui pode definir o tipo de letra. Pode seleccionar se deseja a letra em estilo Normal (Regular), Negrito (Bold), Itálico (Italic) e Negrito itálico (Bold Italic). • Tamanho: (Tamanho da letra): O intervalo de definição varia de 8 pt (pt = pontos, medida para o tamanho da letra) até 72 pt. • Cor: A caixa de combinação Cor contém uma paleta de 40 cores para realçar uma palavra ou um segmento de texto completo. Com o botão Mais cores podem ser definidas cores adicionais. • Efeitos: A caixa de verificação Rasurado serve para atribuir o respectivo efeito ao texto. <p>Na área de diálogo Exemplo tem uma primeira impressão do texto formatado.</p>
 Lista com marcas	<p>Insere uma marca de contagem no início do parágrafo.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ponto 1 • Ponto 2 etc.
 Lista numerada	<p>Insere um parágrafo com numeração de lista.</p> <p>Exemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primeiro... 2. Segundo... etc.

Tabela 49

As funções de edição para mensagens de HTML no menu "Texto".

Referência das funções

Menu Ficheiro

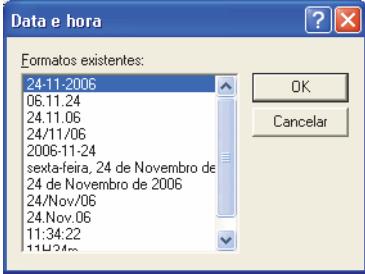
Função de menu	Descrição
	Esta função permite alinhar as linhas de texto à esquerda, à direita ou centrá-las.
Alinhamento	
Inserir data e hora	Insere a data e a hora actuais na posição do cursor com o modo de indicação que seleccionou nesta janela.
	 <p>É aberta uma janela com diferentes formatos de data. Clicar no formato desejado para seleccioná-lo. Ao clicar no botão OK, o registo de data ou de hora será aplicado no seu documento.</p>
	Insere um anexo (Attachment) na mensagem. Anexos são aqui os ficheiros que contêm, por exemplo, imagens ou outros conteúdos especialmente formatados. Ao seleccionar este tópico de menu, é aberto um menu para a selecção do ficheiro. O ficheiro seleccionado será mostrado como um símbolo na parte pequena da janela, em baixo do campo de introdução de texto.
Inserir anexo	
Formato de texto	Com esta opção, pode mudar facilmente para outro formato de texto. Estão disponíveis as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> • O formato de texto standard. • O Formato Rich Text. • O Formato HTML, que é automaticamente seleccionado com a selecção do item de menu Nova mensagem HTML.

Tabela 49

As funções de edição para mensagens de HTML no menu “Texto”.

5.1.5 Enviar mensagem de fax

Pode seleccionar entre as seguintes opções para o envio de uma mensagem de fax: **Nova mensagem de texto**, **Nova mensagem Rich Text** ou **Nova mensagem HTML**. Introduzir aqui o seu texto e, caso desejado, formatá-lo (só é possível se seleccionou **Nova mensagem Rich Text** ou **Nova mensagem HTML**). Opcionalmente, pode utilizar as opções de envio para seleccionar um papel de carta de fax e introduzir um texto adicional, se isso foi configurado pelo administrador do sistema. O envio como mensagem de fax é determinado unicamente pelo endereçamento.

Exemplos:

Pedro Modelo[FAXG3]

ou

1234567[FAXG3]

5.1.6 Novo > Novo correio de voz

Este itens de menu também corresponde à descrição anterior em **Nova mensagem de texto** ou **Nova mensagem Rich Text**, com excepção de algumas funções de gravação e reprodução especiais.

NOTA: Para poder utilizar este formato de mensagens sem restrições, o seu computador deve estar equipado com uma placa de som, bem como um altifalante e um microfone ligados, ou as funções de telefonia devem estar autorizadas, permitindo uma reprodução no seu telefone.

Com as opções **Ficheiro> Novo > Correio de voz**, é também aberto o diálogo de mensagens, que disponibiliza os elementos de comando necessários para a gravação e reprodução de uma mensagem de voz (correio de voz).

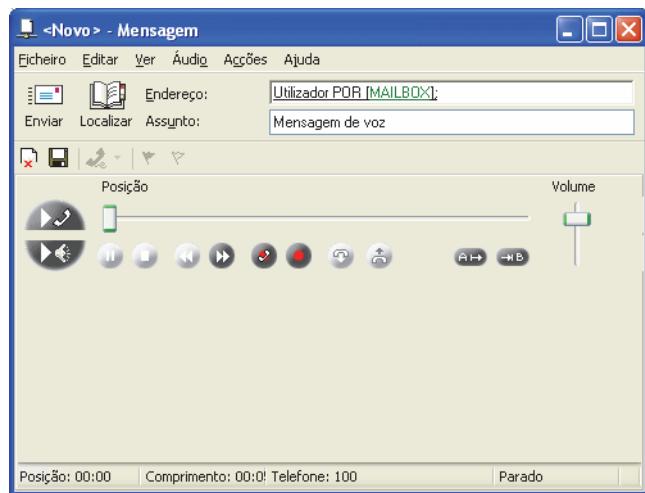


Também é possível aceder ao diálogo **Novo correio de voz**, clicando na seta ao lado do símbolo de documento, abaixo do respectivo tópico de menu.

Logicamente, para um correio de voz são excluídas as opções de edição de texto. Estas apenas estarão disponíveis após clicar em **Responder** ou **Reencaminhar**, pois, neste caso, permitem adicionar um comentário de texto ao correio de voz. Outras funções possibilitam iniciar uma gravação ou reproduzir um correio de voz. As demais funções são utilizadas do mesmo modo como nos diálogos **Nova mensagem de texto**, **Nova mensagem Rich Text** e **Nova mensagem HTML**. Por isso, aqui são descritas apenas as funções especiais de correio de voz. Para informações sobre as funções já explicadas, consultar o Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto", na pág. 162.

Referência das funções

Menu Ficheiro



No diálogo de mensagens aberto encontram-se os elementos de comando como num gravador. Na margem inferior são adicionalmente mostradas as informações sobre o estado actual da gravação/reprodução. O campo **Posição** é uma indicação temporal da gravação em curso. Em **Comprimento** é indicada a duração total da gravação. Logo ao lado, é mostrado o número de telefone usado para a gravação (normalmente, este é o número próprio). No campo da direita é mostrado o texto de informação do estado operacional.

As principais funções para a gravação/reprodução estão adicionalmente disponíveis através do menu **Áudio**.



Função de menu	Descrição
Gravar correio de voz	
 Gravação	Ao premir esse botão, é iniciada a gravação do correio de voz através do microfone que está ligado à placa de som do PC. Como alternativa, pode seleccionar esta função através do menu Áudio > Gravação .

Tabela 50

As funções de edição para a gravação de um correio de voz.

Função de menu	Descrição
 Gravação por telefone	Botão para iniciar a gravação de um correio de voz através do telefone. Ao premir este botão, será chamado no seu telefone. Atender e falar a mensagem que deseja gravar. Essa função só será indicada, se estiverem configuradas as funções de CTI.
	Quando seleccionar esta função depois de premir o botão Gravação por telefone , é simulado o levantamento do auscultador e o telefone será comutado para o modo mãos livres. A mensagem de voz pode ser gravada directamente através do altifalante do telefone ou de um microfone de cabeça. Nota: Se a saída tiver sido comutada para um telefone local, esta função está desactivada.
 Parar	Pára a gravação e salta para o início da mensagem.
 Pausa	Interrompe a gravação do correio de voz. Para continuar a reprodução, premir um dos dois botões de reprodução.
 	Termina a gravação da mensagem de voz através do telefone. Esta função corresponde ao pousar do auscultador.
Reprodução do correio de voz, se for necessário ouvir o correio de voz de novo para controlo:	
 Reproduzir no telefone	Reprodução da mensagem de voz através do telefone. Para isto, têm de estar configuradas as funções de CTI. Ao premir este botão, será chamado no seu telefone. Atender e ouvir a mensagem para controlo. Independentemente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento Posição indicará a sua actual posição no documento de áudio (em relação ao tempo total de gravação). O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o actual estado da reprodução são indicados na secção de estado da janela (abaixo da área de controlo). O campo “Número de telefone” indica o número do telefone que será utilizado para a reprodução. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between;"> Posição: 00:00 Comprimento: 00:00 Telefone: 102 Parado </div>
	Quando seleccionar esta função depois de premir o botão Reproduzir no telefone , é simulado o levantamento do auscultador e o telefone será comutado para o modo mãos livres. A mensagem de voz é reproduzida directamente através do altifalante do telefone ou de um microfone de cabeça. Nota: Se a saída tiver sido comutada para um telefone local, esta função está desactivada.
 Reproduzir	Reprodução do correio de voz através da placa de som do computador. Requisito: o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um altifalante ligado.

Tabela 50

As funções de edição para a gravação de um correio de voz.

Referência das funções

Menu Ficheiro

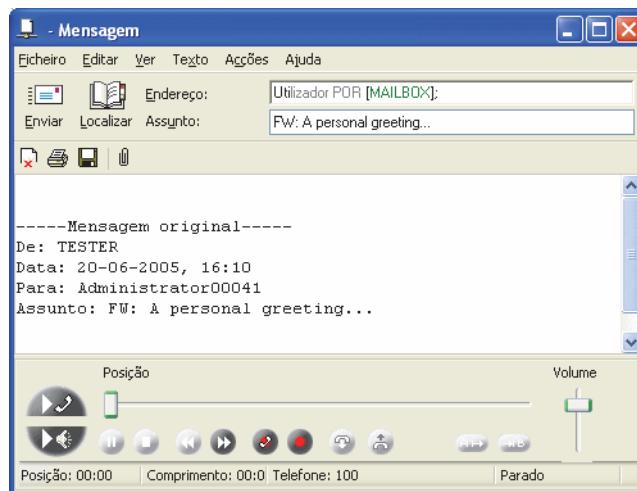
Função de menu	Descrição
Volume	Utilizando um microfone, o volume de gravação pode ser adaptado à sua forma pessoal de falar. Nota: Nas gravações através do telefone, não é possível configurar o volume.
	Pode mover a barra de deslocamento Posição para uma posição estimada no correio de voz. As indicações de estado Posição e Comprimento permitem procurar com bastante exactidão uma determinada posição na mensagem.
	Pára a reprodução do correio de voz e salta para o início da mensagem.
	Interrompe a reprodução do correio de voz. Para continuar a reprodução, premir um dos dois botões de reprodução.
	Ao premir este botão, pode voltar um determinado tempo no correio de voz. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
	Ao premir este botão, pode avançar um determinado tempo no correio de voz. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Início da reprodução do trecho	Com estes dois botões é possível reproduzir um trecho do correio de voz. Procedimento: <ul style="list-style-type: none">– Posicionar a barra de deslocamento na posição, na qual o trecho escolhido deve iniciar.– Clicar no botão “Início da reprodução do trecho”– Colocar a barra de deslocamento de posição aproximadamente no fim do trecho.– Clicar no botão “Fim da reprodução do trecho”– Premir um dos botões de reprodução. O trecho definido será reproduzido.
 Fim da reprodução do trecho	
	Termina a reprodução da mensagem de voz através do telefone. Esta função corresponde ao pousar do auscultador.
	Com este botão, é aberto o diálogo Definições , no qual podem ser alterados alguns parâmetros referentes à reprodução da mensagem de voz. Ver Parágrafo 5.3.4.2, “O diálogo “Definições””, na pág. 226.

Tabela 50

As funções de edição para a gravação de um correio de voz.

5.1.6.1 Adicionar um comentário ao correio de voz

Antes de encaminhar um correio de voz recebido, pode anexar um comentário escrito e/ou falado. Para isso, ao clicar ou seleccionar a função **Reencaminhar** no menu, é automaticamente aberto o diálogo de mensagens correspondente.



O diálogo aberto estará agora ampliado com a área de introdução de texto. Pode introduzir o seu comentário.

Com este procedimento são também activadas as funções de gravação, que permitem adicionar um comentário de voz à mensagem. Para gravar, utilizar as funções descritas acima.

Com o botão ou abaixo do posicionador, é possível substituir o correio de voz original pelo comentário ou anexar o comentário de voz ao correio de voz original .

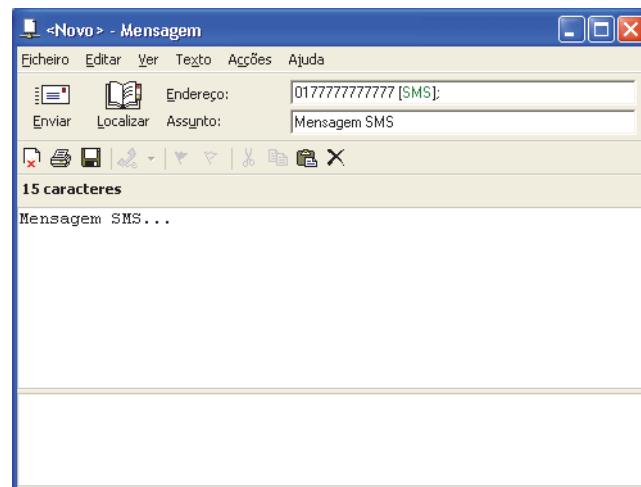
NOTA: Ao responder uma mensagem de voz recebida, apenas é possível anexar um comentário de texto.

5.1.7 Novo > Mensagem de SMS

Com a função **Nova mensagem de SMS** é muito fácil enviar mensagens curtas (SMS) a telemóveis.

NOTA: Basicamente, o envio de uma SMS é também possível se utilizar a função **Nova mensagem de texto**, mas este modo oferece menos conforto. Quando esta função é utilizada, o texto introduzido e correspondentemente endereçado (por ex., 123456[SMS]) será enviado a um terminal que suporta SMS. **Atenção:** Com uma mensagens de SMS podem ser enviados no máximo 160 caracteres por vez e isto não é controlado aqui.

É recomendável criar uma mensagem de SMS através do tópico de menu **Nova mensagem de SMS**. Aceder através de **Ficheiro > Novo** ou do botão **Nova mensagem** na barra de ferramentas.



Para a introdução do endereço, só pode introduzir dígitos (número do telemóvel), e para o modo de envio está predefinido o serviço [SMS]. Acima do campo de introdução de texto é indicada a quantidade de caracteres que já introduziu para a actual mensagem. Isto permite o controlo constante do texto a ser enviado, evitando exceder a quantidade máxima de caracteres (160). Através do menu **Texto**, é possível inserir apenas a data e a hora para uma mensagem de SMS.

5.1.8 Novo > Novo contacto

Esta função serve para configurar um contacto global novo. Os contactos globais são registos do livro de endereços aos quais todos os utilizadores do OpenScape Xpressions podem aceder.

NOTA: Os contactos globais só podem ser configurados pelos utilizadores que têm a classe de acesso necessária no sistema.

5.1.8.1 Criar um novo contacto global

NOTA: Caso já exista um registo de contacto com informações semelhantes, este poderá ser usado como modelo para o novo contacto a ser criado. Isto pode reduzir significativamente o trabalho de introdução das informações, dependendo do tamanho do registo. Abrir o registo de contacto que será utilizado como modelo. No menu Ficheiro do diálogo **Contacto: <nome do contacto>** selecionar a função **Criar modelo**. Será criada uma cópia do contacto aberto. Nesta máscara, introduzir primeiro o Nome e a Identificação de utilizador do novo contacto. Então, alterar ou completar as informações já existentes.

Para criar um novo registo de contacto, seleccionar no menu **Ficheiro > Novo > Contacto**.

É aberto o diálogo **Novo contacto**, no qual pode inserir os respectivos dados. Os dois separadores abertos **Endereço** e **Pessoal** são idênticos aos dos contactos pessoais.

Nome do campo	Descrição
Linhas de introdução no cabeçalho do diálogo	
Identificação do utilizador	Esta informação é usada para a atribuição unívoca do contacto no sistema. Neste campo deve ser introduzida uma abreviatura significativa do nome real do contacto (no máximo 26 caracteres). É fortemente recomendado efectuar um registo aqui; caso contrário, o <i>Communications</i> criará esta abreviatura com base no nome introduzido ao guardar os dados do contacto. Isto poderia causar identificações de utilizador relativamente críticas.
Nome (Campo obrigatório)	Registo do nome real do contacto. Esta informação possibilita utilizar a função de pesquisa para localizar um nome existente.
Separador Endereço	
Fax comercial G3	Número deste contacto para a linha de fax comercial, Fax G3.

Tabela 51

Os campos da base de dados para criar um novo contacto.

Referência das funções

Menu Ficheiro

Nome do campo	Descrição
Fax comercial G4	Número deste contacto para a linha de fax comercial, Fax G4.
Fax privado	Número deste contacto para a linha de fax privada.
Telefone comercial	Número de telefone comercial deste contacto.
Telemóvel	Número do telemóvel deste contacto.
Correio de voz	Número do correio de voz deste contacto.
Telefone privado	Número de telefone privado deste contacto.
Número de SMS	Número do telemóvel deste contacto.
E-mail	Endereço de correio electrónico deste contacto.
Substituto	Número de reencaminhamento para este contacto.
Endereço preferido	Aqui pode ser definido o serviço que deve ser utilizado como standard para uma ligação com este utilizador. Se definir, por exemplo, um contacto, para o qual só está endereçado um equipamento de fax da classe G3, então deve seleccionar para este campo o registo "FAXG3". Isso acelera a entrega de mensagens, pois o servidor não precisará verificar toda a lista de registos para oferecer um tipo de entrega possível. Atenção: O campo de base de dados que é referenciado através do campo "Endereço preferido" deve ser preenchido. Exemplo: se seleccionar "Fax comercial G3" como endereço preferido, será necessário introduzir um número de fax no campo Fax comercial G3 .
Separador Pessoal	
Todos os campos para os dados de endereço postal	Caso conhecidas, as informações postais de um contacto podem ser introduzidas aqui.
	Os três campos de dados que se seguem servem para efectuar as definições de encaminhamento de chamadas deste contacto, num ambiente de centro de contacto.
Skill ACD	Para uma chamada de entrada deste contacto, esta opção permite iniciar um encaminhamento automático para um determinado grupo ACD. Por exemplo, se for preferível atribuir este contacto a um agente específico.
Prioridade ACD	Esta prioridade permite encaminhar preferencialmente as chamadas deste contacto para um agente.
Transferência ACD	Caso seja recebida uma chamada deste contacto, é imediatamente transferido para o número de telefone indicado. A introdução de um número de telefone neste campo invalida os dois parâmetros de encaminhamento de chamadas atrás descritos.
Password	Este campo foi adicionado devido à requisição de um cliente. Se necessário, aqui pode ser registada uma password para facilitar a procura deste contacto. Este campo não tem outra finalidade.

Tabela 51

Os campos da base de dados para criar um novo contacto.

5.1.8.2 Descrição das funções de menu e operação na caixa de diálogo “Novo contacto”

Função	Descrição
Menu Ficheiro	
Novo	Serve para criar um novo contacto pessoal. Esta função está prevista especialmente para o caso em que deseja efectuar um novo registo, imediatamente após ter verificado os contactos existentes.
 Guardar [Ctrl] + [S]	Guarda os dados introduzidos através dos campos de introdução.
 Apagar	Elimina o contacto mostrado ou seleccionado do livro de endereços.
Fechar [Alt] + [F4]	Fecha a janela de introdução para o novo contacto. Atenção: Todos os dados inseridos serão perdidos se não os guardar antes de fechar.
Menu Utilizador	
Enviar nova mensagem para o contacto	Após ter criado um novo contacto, pode utilizar esta opção para enviar uma nova mensagem directamente ao respectivo utilizador. Com a selecção do formato da mensagem, passa directo para a janela de mensagem.
Chamar em	Após ter criado um novo contacto, pode utilizar esta opção para chamar directamente o respectivo utilizador. O número de telefone é seleccionado através dos registos correspondentes na base de dados para Telefone comercial , Telefone privado , Telefone móvel e Caixa de correio .
Alterar tipo	Este tópico de menu só tem utilidade para o administrador. Por isso, não tem efeito para a definição de contactos pessoais.

Tabela 52

Funções de menu e operação para criar contactos globais.

5.1.9 Novo > Novo contacto pessoal

Com esta função, pode criar a sua própria lista de endereços pessoal, que será acedida apenas por si. O procedimento para a configuração de contactos pessoais é idêntico à definição de contactos globais. Esta função também disponibiliza os dois separadores **Endereço** e **Pessoal** para a introdução das informações de um contacto pessoal. Para uma descrição dos campos, consultar o Parágrafo 5.1.8, “Novo > Novo contacto”, na pág. 191.

5.1.10 Novo > Novo utilizador

Esta função serve para criar novos utilizadores no sistema. Se tiver a classe de acesso necessária, poderá iniciar esta função para a configuração de novos agentes. Consultar o [Parágrafo 4.2, "Utilizador", na pág. 94](#) para uma descrição relativa a este tópico de menu.

5.1.11 Novo > Novo agente

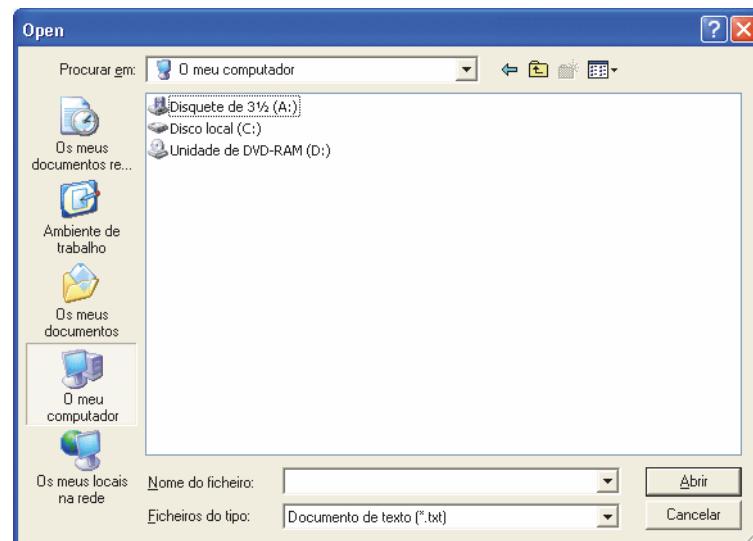
Esta função serve para configurar novos agentes. Se tiver a classe de acesso necessária, poderá iniciar esta função para a configuração de novos agentes. Consultar o [Parágrafo 4.3, "Agentes", na pág. 109](#) para uma descrição relativa a este tópico de menu.

5.1.12 Abrir

Através deste tópico de menu acede uma janela de selecção de ficheiros. Pode abrir ficheiros de mensagem ou texto memorizados no disco rígido, de modo que o conteúdo destes seja mostrado directamente na área de introdução de texto de uma janela de mensagens.

NOTA: Alternativa: A janela de selecção de ficheiro pode também ser aberta com o botão  na barra de ferramentas ou com as teclas [Ctrl] + [O].

Por exemplo, pode guardar todas as mensagens de entrada e saída ou diversos textos de modelo numa determinada pasta, e abri-los, alterá-los ou enviá-los sempre que necessário.



Os formatos de ficheiro que podem ser abertos directamente no diálogo de mensagens são:

Documentos de texto (.TXT, etc.)
Documentos Rich Text (.RTF)
Documentos de texto HTML (.HTM)
Ficheiros de áudio (.WAV, etc.),
Documentos de fax (.TIF , .FG3 , .FG4, etc.),
Mensagens de Communications (.PMF).

Se seleccionar com o comando **Abrir** um ficheiro com um formato diferente dos listados acima, este será indicado como anexo no diálogo de mensagem aberto.

Observação 1: Caso sejam abertos ficheiros que foram guardados localmente da caixa de entrada de correio em formato PMF, todas as informações do documento (endereço do remetente, anexos, assunto, etc.) serão mantidas. A mensagem aberta terá portanto o estado de antes de uma resposta ou de um encaminhamento. Assim, ao iniciar a função **Abrir ficheiro** para um ficheiro destes, estará disponível a mensagem completa.

Observação 2: É também possível abrir o ficheiro guardado a partir do Explorador do Windows fazendo duplo clique numa caixa de diálogo de mensagem do *Communications*. A ligação do ficheiro PMF com a aplicação que deverá iniciar o *Communications* é criada automaticamente com a instalação.

5.1.13 Sair e logoff

A aplicação *Communications* é terminada e a sua sessão no servidor de XPR de é encerrada. Se tiver efectuado configurações, por exemplo no layout de *Communications* ou no diálogo de definições, estas serão memorizadas.

NOTA: Para assegurar que o *Communications* seja correctamente encerrado, deve usar sempre esta função para terminar uma sessão ou para uma alteração da configuração que requeira uma reinicialização do *Communications*.

5.1.14 Sair

Esta função fecha a janela do *Communications*, mas a aplicação permanece activa no fundo. O sistema continua a receber as informações de presença. É possível reactivar o *Communications* clicando no símbolo do programa na barra de tarefas das aplicações em execução em segundo plano e seleccionando **Abrir Communications**.

Referência das funções

O menu Editar

5.2 O menu Editar

As funções que podem ser activadas através do menu de *Communications* dependem da janela activada no momento, bem como das possibilidades de edição aplicáveis. Conforme a actual situação, podem ser executados os seguintes comandos:

Função de menu	Descrição
Anular [Ctrl] + [Z]	Anula a última acção efectuada. Apenas é possível desfazer uma vez, isto é, o último passo.
Repetir [Ctrl] + [Y]	Restaura o estado anterior à execução do comando Anular .
Cortar [Ctrl] + [X]	Corta as passagens seleccionadas e copia-as para a área de transferência.
Copiar [Ctrl] + [C]	Copia os objectos seleccionados para a área de transferência.
Colar [Ctrl] + [V]	Cola o conteúdo da área de transferência no documento, na actual posição do cursor.
Apagar [Del]	Apaga os elementos seleccionados (por exemplo, registos do diário ou passagens de texto).
Seleccionar tudo [Ctrl] + [A]	Selecciona todos os elementos da janela actualmente activa. Pode ser utilizado para apagar depois todos os registos do diário de uma só vez ou para copiar o texto completo de uma mensagem.
Procurar [Ctrl] + [F]	Procurar um determinado termo que aparece no texto.
Localizar de novo [F3]	Continua a pesquisa com o actual critério.
Substituir [Ctrl] + [H]	Localizar e substituir um termo.

Tabela 53

Funções do menu “*Editar*” do *Communications*.

5.3 O menu Ver

Através do menu **Ver** são executados os passos necessários para a criação e administração de um layout do *Communications*.

5.3.1 Criar, editar e seleccionar um layout

Estão disponíveis as seguintes funções para criar, editar e seleccionar um layout de *Communications*:

NOTA: Atenção: Antes de editar um layout, este deve ser desbloqueado.

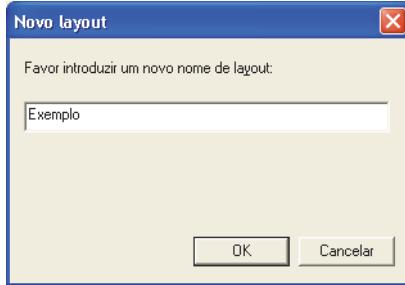
Função de menu	Descrição
Layout > Novo	<p>Cria um novo layout local do <i>Communications</i>. Os layouts locais só estão disponíveis para o utilizador que os criou. Pode configurar no máximo quatro layouts locais. Ao iniciar esta função, é aberta a seguinte janela:</p>  <p>Na linha de introdução desta janela, é introduzido um nome para o layout do <i>Communications</i> que será criado. Este layout será mostrado na sua directória de layouts com este nome e o complemento automaticamente atribuído ("Local"), e poderá ser seleccionado mais tarde (consultar Ver > Mudar para layout). Ao clicar em OK, é automaticamente aberto o layout de <i>Communications</i> que acabou de criar (a área de edição ainda está vazia). Agora, é necessário configurá-lo apropriadamente (ver: Parágrafo 5.3.2, "Configuração da janela de função no Communications", na pág. 198).</p> <p>Nota Os layouts criados localmente pelo administrador podem ser "publicados" no sistema através da função Acessível a todos utilizadores. Ou seja, são transformados em layouts globais. Ver também o Parágrafo 4.5.1, "Definir o layout global do Communications", na pág. 123.</p>

Tabela 54

Funções de layout no menu "Ver" do *Communications*.

Referência das funções

O menu Ver

Função de menu	Descrição
Layout > Editar	Acções que podem ser executadas neste tópico de menu. <ul style="list-style-type: none">Apagar layout actual: Apaga o layout de <i>Communications</i> activo no momento. Isto só é possível para um layout local, isto é, que foi criado no seu computador. Nota: Os layouts globais (sem o complemento "Local") que foram criados pelo administrador e disponibilizados aos utilizadores no sistema não podem ser eliminados.Bloquear: Bloqueia o layout em uso no momento, impedindo que seja alterado, por exemplo, inadvertidamente com o rato.Bloquear sem indicação de título: Bloqueia um layout criado (ver também Bloquear) e ao mesmo tempo mostra a barra de título em todas as janelas, excepto na janela Lista do Explorer, para expandir a área útil da janela.Desbloquear: Anula o bloqueio de um layout, permitindo novamente as alterações.Acessível a todos utilizadores: Com esta função, o administrador pode disponibilizar a todos os utilizadores um layout criado localmente por ele. Este layout será depositado no servidor (central).
Layout > Carregar novamente	Com esta função, é possível desfazer as alterações de layout efectuadas durante a sessão actual. Observação: Após uma reinicialização do <i>Communications</i> , não será mais possível restaurar, porque ao sair do programa todas as alterações serão guardadas.
Mudar para layout	Abre uma lista com todos os layouts de <i>Communications</i> disponíveis. Esta lista contém tanto os layouts locais que criou (no máx. quatro), como também aqueles globais, disponibilizados a todos os utilizadores no sistema (no máx. mais quatro). Com um clique no nome do layout, este é activado. Além disso, é possível mudar rapidamente para um outro layout do <i>Communications</i> com o teclado: [Shift] + respectiva tecla de função ([F1], [F2],...).

Tabela 54

Funções de layout no menu "Ver" do *Communications*.

5.3.2 Configuração da janela de função no *Communications*

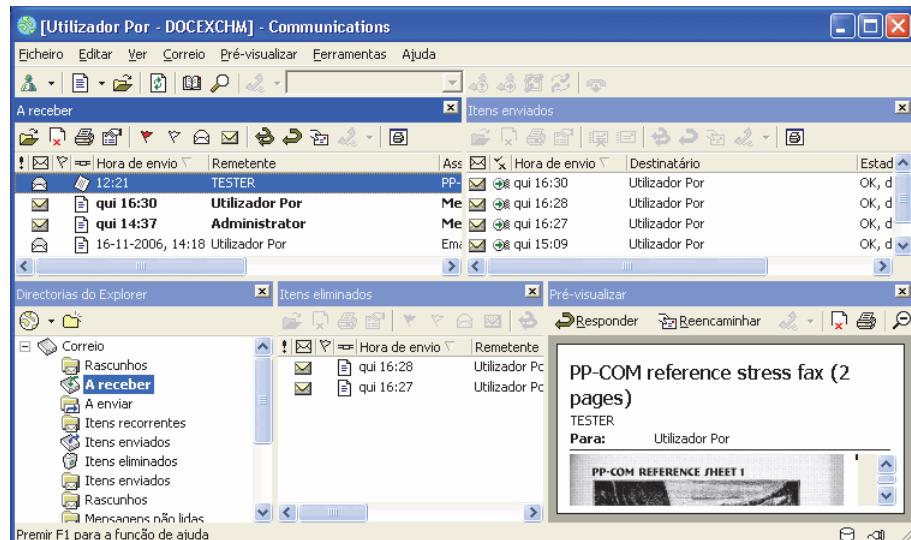
Os tópicos de menu apresentados a seguir possibilitam configurar as janelas que poderá utilizar na execução da sua comunicação e na administração do servidor de comunicação. O procedimento básico para um posicionamento ideal das janelas na área de edição do *Communications* já foi explicado a partir do [Parágrafo 3.1, "Layout da interface de utilizador"](#), na [pág. 70](#). Ao configurar a interface de utilizador do *Communications*, adicionar ao layout apenas as funções que são realmente úteis, conforme seus requisitos. Não tem sentido, por exemplo, configurar uma janela de Internet se não tem acesso à Internet.

A área de edição do *Communications* não deveria ficar cheia de janelas que são usadas apenas raramente, o que reduziria a clareza da interface de utilizador (GUI) e dificultaria desnecessariamente o trabalho com *Communications*. Se necessário, uma janela que falta pode ser rapidamente aberta e depois novamente fechada sem ser necessário ancorá-la no *Communications*.

Por regra geral, cada janela de função configurada em *Communications* recebe uma barra de título.

NOTA: “Por regra geral”, porque também é possível bloquear um layout pronto, com uma opção que omite a barra de título. Na primeira configuração, a barra de título é sempre mostrada.

Assim que esta janela for activada (ao clicar em qualquer parte da janela), a barra de título será realçada com cor (muda de cinzento para azul). Abaixo da barra de título encontra-se a barra de ferramentas, que permite executar rápida e confortavelmente todas as acções mais importantes. Mais abaixo começa a área de edição, na qual são mostrados os respectivos itens (documentos, registos de utilizadores, directorias, etc.) que podem ser seleccionados para a edição. As janelas do diário que utiliza para administrar os seus documentos, têm um cabeçalho que pode ser editado de diversos modos.



A seguir são descritas, segundo a ordem de aparição no menu **Ver**, as funções de todas as janelas possíveis do *Communications*.

5.3.2.1 Possibilidades de edição nas janelas do diário

Antes da descrição dos elementos e da utilização da primeira janela deve ainda ser considerada uma facilidade especial mencionada no início: a edição da barra dos cabeçalhos das colunas dos diários. Com as opções disponíveis, é possível adaptar a sequência de apresentação e as informações apresentadas à finalidade de apresentação.

Cada janela do diário, por exemplo, a janela A enviar, a janela onde são mostrados os itens eliminados, etc., tem um cabeçalho que descreve o conteúdo da coluna. Por trás deste cabeçalho existe uma função complexa, mas muito confortável, que permite o controlo completo sobre a apresentação das informações nas janelas do diário. Pode definir quais informações devem ser indicadas no diário, em que sequência e com qual classificação. As informações indicadas dependem se são úteis ou não para o respectivo diário. Por isso, dependendo do diário activado, podem ser mostradas apenas algumas das colunas de informação explicadas.

Mover as colunas

A sequência das colunas pode ser alterada por arrastar e largar. Basta clicar sem largar a tecla esquerda do rato sobre o título da coluna que deseja arrastar. Ainda com a tecla do rato premida, deslocar o registo do título para a direita ou para a esquerda (dentro do cabeçalho da coluna) para a posição onde a coluna deve ser indicada. As posições de inserção possíveis são indicadas por duas setas vermelhas (em cima e em baixo no cabeçalho da tabela) que mostram onde será inserido o título da coluna se largar a tecla do rato.

Ajustar a largura da coluna

Ao posicionar o ponteiro do rato numa margem da barra de título do diário, este muda para uma seta dupla horizontal, cortada por uma linha vertical. Agora, clicar e mover a linha de moldura da margem para a direita ou para a esquerda, mantendo a tecla esquerda do rato premida. Assim pode visualizar também os registo mais longos, que não são indicados por completo se a coluna for muito estreita.

Para ajustar a largura da coluna automaticamente ao registo mais longo, fazer um clique duplo com a tecla esquerda do rato sobre a linha de moldura da margem.

Alterar a ordem dos registo de diário

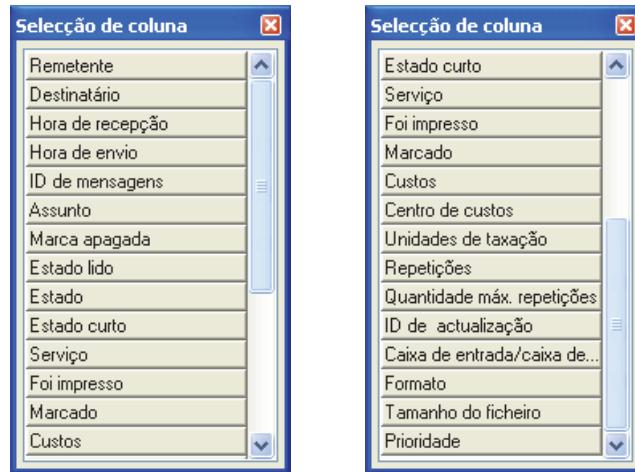
Com um clique num campo qualquer do cabeçalho, define que o diário deve ser ordenado com base nos registo desta coluna. Para indicar que agora o completo diário será ordenado conforme os registo desta coluna, aparece um pequeno triângulo com aparência de relevo neste campo. Com mais um clique neste campo, inverte a ordem de classificação (e o triângulo). A classificação é efectuada a depender do tópico da coluna, segundo os critérios: Números (crescente ou decrescente), texto (ordem alfabética, crescente ou decrescente) e sequência temporal (ocorrência mais nova ou mais antiga). Por exemplo, no

caso de “só texto”, os registos da coluna serão indicados por ordem alfabética crescente (a iniciar pela primeira letra do alfabeto), se a ponta do triângulo estiver voltada para cima. Se o triângulo estiver virado para baixo, o primeiro registo da coluna será o último da ordem alfabética. Nas indicações temporais (hora do envio, etc.), a ocorrência mais nova será a primeira da coluna, se o triângulo estiver virado para baixo.

Alterar o cabeçalho da coluna nas janelas do diário

Se clicar com a tecla direita do rato num ponto qualquer do cabeçalho da coluna, será aberta uma janela com uma lista das outras informações que também podem ser indicadas no diário.

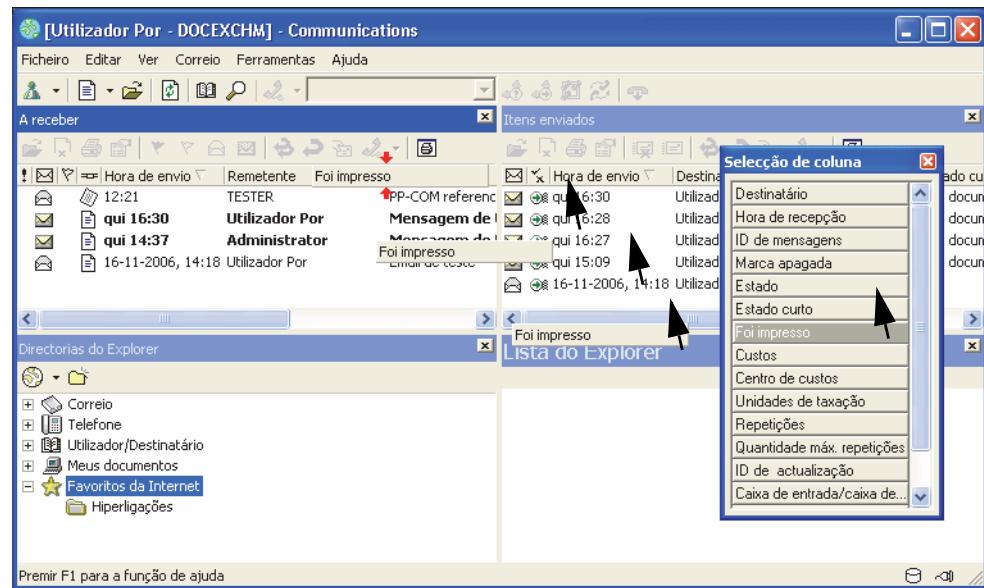
NOTA: Estes elementos são os mesmos que são apresentados como unidades de informação nas informações sobre documentos.



Pode adicionar ou remover colunas por arrastar e largar. Para inserir colunas adicionais, “pegar” o painel com o título que deseja ver adicionalmente indicado no diário, e arrastá-lo para o ponto desejado no cabeçalho da coluna.

Referência das funções

O menu Ver



Exemplo: Deseja adicionalmente ser informado se já imprimiu ou não uma mensagem, e quer que esta informação seja indicada numa coluna à direita da **Hora do envio**. Para isso, clicar sem largar a tecla esquerda do rato sobre o painel **Foi impresso** na janela de selecção da coluna e arrastar o título da coluna para a posição do cabeçalho em que o deseja inserir. As duas setas vermelhas ajudam no posicionamento. Soltar a tecla do rato no ponto desejado; o painel encaixa-se no cabeçalho da coluna.

Para ocultar uma coluna, proceder de modo inverso: abrir a janela de selecção da coluna com a tecla direita do rato e em seguida arrastar o respectivo título um pouco para fora do cabeçalho da coluna. Assim que largar a tecla do rato, este título será novamente inserido na janela de selecção da coluna.

Apresentação nos diários de mensagens

Na tabela seguinte, encontra uma descrição de todas as colunas de informação que podem ser inseridas nos diários de mensagens para “A receber” (**In**), “A enviar” (**Out**), a janela Itens eliminados (**Del**) e a janela de correspondência (**Corr**).

NOTA: Consultar no próximo capítulo a descrição para as janelas do diário que podem ser mostradas na **Lista do Explorer**.

Coluna do diário	Descrição	Activar	Desl.	Del	Corr
Remetente	A abreviatura do remetente (correio electrónico).	✓	✓	✓	✓
Destinatário	A abreviatura do destinatário ou o número do equipamento de recepção.	✓	✓	✓	✓
Hora da recepção	A hora da recepção da mensagem.	✓	✗	✓	✓
Hora do envio	A hora de envio da mensagem.	✗	✓	✗	✓
ID de mensagens	Identificação unívoca da mensagem. Um código (MID) atribuído pelo sistema à mensagem.	✓	✓	✓	✓
Assunto	Texto do assunto do documento.	✓	✓	✓	✓
Marca “apagada”	Esta coluna indica em texto claro por extenso (“Destinatário” ou “Remetente”) se e por quem uma mensagem foi apagada. Esta coluna só é útil para a janela Mensagem apagada .	✓	✓	✓	✓
 Estado “Lido”	Mostra um símbolo de estado para mensagens lidas  ou para mensagens não lidas  .	✓	✓	✓	✓
Estado	Texto detalhado sobre o estado da mensagem.	✓	✓	✓	✓
Estado curto	Texto breve sobre o estado da mensagem.	✓	✓	✓	✓
 Serviço	Com a indicação de uma coluna, é mostrado o serviço que foi usado na transmissão da mensagem:  Correio electrónico interno  Correio electrónico externo  Fax  Correio de voz  Anexo de ficheiro	✓	✓	✓	✓
 Foi impresso	Os documentos já impressos são assinalados nesta coluna com um ícone de impressora.	✓	✓	✓	✓

Tabela 55

Colunas de informação possíveis para as janelas do diário.

Referência das funções

O menu Ver

Coluna do diário	Descrição	Activar	Desl.	Del	Corr
 Marcado	Cria a coluna, na qual são mostrados os sinalizadores (bandeirinhas vermelhas) para os documentos selecionados.	✓	✓	✓	✓
Custos	Indicação dos custos originados pela transmissão.	✓	✓	✓	✓
Centro de custos	Indicação do centro de custos atribuído para a taxação.	✓	✓	✓	✓
Unidades de taxação	Indicação das unidades de taxação acumuladas.	✓	✓	✓	✓
Repetições	Indicação do número de repetições que foram necessárias para a entrega.	✓	✓	✓	✓
Quantidade máxima de repetições	Indicação do número máximo de tentativas de entrega que o servidor OpenScape Xpressions realizará para entregar o documento.	✓	✓	✓	✓
ID de actualização	Indicação da ID de actualização. Observação: O sistema atribui uma ID única a cada mensagem. Esta identificação da mensagem (MID) permanece sempre ligada à mensagem original. Caso seja executado algum tipo de alteração na mensagem (por exemplo, uma mudança de estado da mensagem), é atribuída uma nova ID de actualização.	✓	✓	✓	✓
 Caixa de entrada/ Caixa de saída	Cria uma coluna com diferentes símbolos que indicam se a respectiva mensagem foi recebida  ou enviada  .	✓	✓	✓	✓
Formato	Indicação do formato de ficheiro do documento correspondente.	✓	✓	✓	✓

Tabela 55

Colunas de informação possíveis para as janelas do diário.

Coluna do diário	Descrição	Activar	Desl.	Del	Corr
Tamanho do ficheiro	Indicação do tamanho do ficheiro de documento (em bytes).	✓	✓	✓	✓
 Prioridade	Representação por símbolo da urgência de uma mensagem recebida ou enviada, caso esta tenha recebido um atributo de prioridade. Um ponto de exclamação vermelho ! está atribuído à prioridade "Urgente" e "Alta". Baixa prioridade e "Enviado durante a noite" têm como símbolo uma seta a apontar para baixo ↓. Caso não seja atribuído nenhum símbolo, a prioridade é "Normal".	✓	✓	✓	✓

Tabela 55

Colunas de informação possíveis para as janelas do diário.

Indicações nos diários que são representadas pela janela “Lista do Explorer”

A representação na janela **Lista do Explorer** depende sempre do item selecionado na janela **Directorias do Explorer**. Com isso, surgem diversas opções para a indicação de parâmetros nas colunas da tabela. A indicação nesta janela é realizada conforme o objecto respectivamente seleccionado na janela **Directorias do Explorer**. A lista seguinte descreve todos os parâmetros (excepto os já explicados para os diários de mensagens) que podem ser inseridos nos diários destas janelas como colunas de informação.

Coluna do diário	Descrição
Para os diários de supervisão do telefone	
Estado da chamada	Mostra um símbolo que indica se são chamadas de entrada ou saída (a ponta da seta está direcionada para o utilizador ou na direcção contrária) e se as chamadas foram estabelecidas ou não (seta verde ou vermelha).
Chamador	Nome do chamador, caso exista na base de dados um registo correspondente ao número transmitido.
Chamado	Nome da pessoa chamada, caso ela esteja registada na base de dados.
Data/Hora	Data e hora de quando foi efectuada a chamada.
Duração	Duração da chamada.
Número do telefone	Dependendo da acção, o número do chamador ou do utilizador que chamou.

Tabela 56

Colunas de informação possíveis para diários na janela “Lista do Explorer”.

Referência das funções

O menu Ver

Coluna do diário	Descrição
Tipo de telefone	Indicação do campo da base de dados correspondente ao registo utilizado para efectuar a chamada (Telefone comercial , Telefone privado , Telefone móvel ou Caixa de correio).
Para os registos nos grupos de utilizadores	
Nome	Nomes dos utilizadores que se encontram nos respectivos directórios.
Campo	Se seleccionar a visualização do diário para a indicação utilizadores/destinatários classificada segundo determinados critérios de base de dados (por exemplo, por FaxG3), na coluna do cabeçalho da tabela Campo será indicado o valor registado nestes campos da base de dados. Neste exemplo, seria o número de fax.
Para os registos nas directórias de grupos	
Campo	Se seleccionar a visualização do diário para a indicação utilizadores/destinatários classificada segundo determinados critérios de base de dados (por exemplo, por FaxG3), na coluna do cabeçalho da tabela Campo será indicado o valor registado nestes campos da base de dados. Neste exemplo, seria o número de fax.
Nome	Nome de contacto e de utilizador.
Grau de capacidade (skill)	Grupo de capacidade de um agente.
Serviço	Apresentação do serviço de transmissão configurado
Endereço completo	Apresentação do endereço tal como é utilizado pelo servidor de comunicação. Exemplo: NVS:<serviço>/<endereço>
Para os registos nas listas de distribuição	
Serviço	Apresentação do serviço de transmissão configurado
Endereço	Apresentação do endereço na apresentação standard.
Endereço completo	Apresentação do endereço tal como é utilizado pelo servidor de comunicação. Exemplo: NVS:<serviço>/<endereço>
Nos favoritos da Internet	
Ficheiro	Visualização dos URL memorizados
Nos directórios do ambiente de trabalho	
Ficheiro	Nome do ficheiro, por exemplo, para indicar o conteúdo de uma pasta na directória "Ambiente de trabalho".
Tamanho	Mostra o tamanho do ficheiro referente ao nome.
Alterado	Mostra a data e a hora da última alteração do ficheiro na visualização de ficheiros.
Para as introduções no directório Objectos	
Nome	Nome da pessoa autorizada
Campo	Sem significado

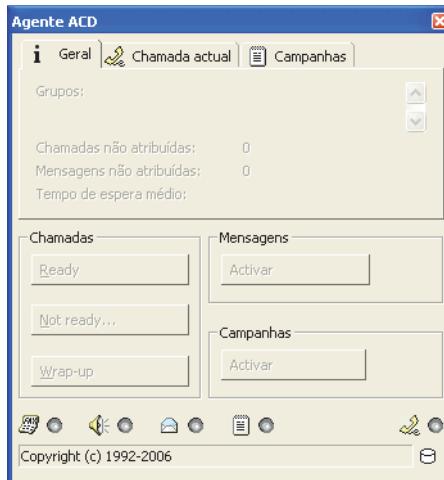
Tabela 56

Colunas de informação possíveis para diários na janela "Lista do Explorer".

5.3.3 Agente ACD

Através deste item de menu, é possível inserir a interface de utilização do agente ACD no layout do *Communications*. Este item de menu só está disponível, se as funções de centro de contacto estiverem disponíveis e o utilizador com logon efectuado for um agente ACD.

NOTA: O logon e logoff do agente no centro de contactos é efectuado através do menu **Agente**.



Para obter informações sobre as opções de utilização à disposição do agente ACD, consultar o manual “Agente ACD”.

Através do menu **Agente** mostrado, o agente pode efectuar **Logon** e **Logoff** no centro de contacto. Além disso, através da função de menu **Configuração**, é possível alterar as definições do agente. Para mais informações sobre a configuração de agentes, consultar também o manual “Agente ACD”.

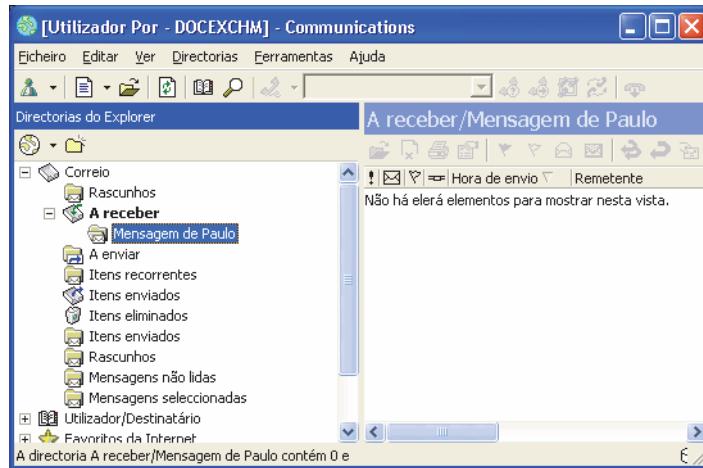
5.3.4 Caixas de correio

A função **Correio** do menu **Ver** permite inserir as seguintes janelas na área de edição do *Communications*:

NOTA: Caso necessário, pode configurar outras directórias (caixas de correio) em **Correio**, nas quais guarda as mensagens por regras de distribuição ou por arrastar e largar. As janelas para estas caixas de correio também são configuradas conforme o esquema descrito abaixo.

- **Caixa de entrada >**

Aqui são configuradas janelas para as caixas de correio que criou como directórias adicionais em “A receber”. As mensagens mostradas são aquelas que moveu para estas pastas por arrastar e largar, ou por transferência através do Assistente da caixa de entrada.



-  **A receber**

Cria uma janela, na qual são mostradas todas as mensagens que entram na sua caixa de correio.

NOTA: Caso necessário, pode configurar outras directórias (caixas de correio) em **A receber**, nas quais guarda as mensagens por regras de distribuição ou por arrastar e largar.

-  **Mensagens não lidas**

Cria uma janela, na qual são mostradas as mensagens que ainda não foram lidas de todas as directórias em “A receber”.

-  **Mensagens seleccionadas**

Cria uma janela, na qual são mostradas as mensagens que foram marcadas em todas as directorias em “A receber”.

-  **Itens eliminados**

Cria uma janela, na qual são mostradas apenas as mensagens apagadas.

NOTA: As mensagens que foram apagadas pelo utilizador são mantidas por mais um tempo no servidor de OpenScape Xpressions, sendo eliminadas pelo sistema após um tempo predefinido pelo administrador. Consultar o administrador sobre o tempo em que poderá aceder às mensagens eliminadas.

-  **A enviar**

Cria uma janela, na qual são mostradas todas as mensagens que estão a ser enviadas.

-  **Itens enviados**

Cria uma janela, na qual são mostradas todas as mensagens que foram enviadas.

-  **Rascunhos**

Cria uma janela onde podem ser guardadas as mensagens de voz que foram criadas com *PhoneMail* e que não foram enviadas.

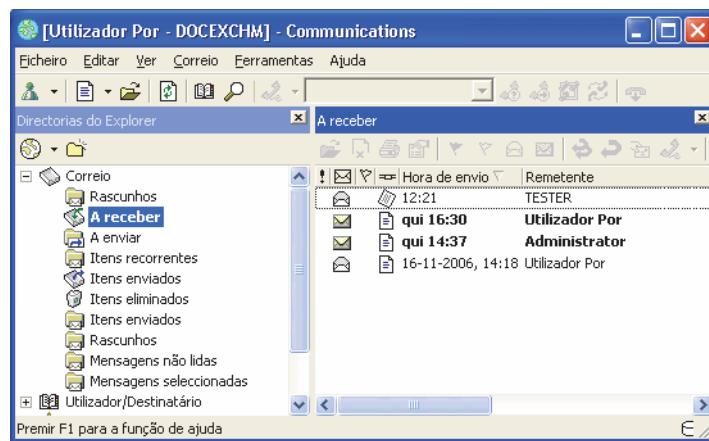
-  **Objectos periódicos**

Cria uma janela onde podem ser guardadas as mensagens de voz que foram criadas com *PhoneMail* e que devem ser enviadas periodicamente.

Referência das funções

O menu Ver

5.3.4.1 A janela A receber



Na janela **A receber** são mostradas todas as mensagens que entraram na sua caixa de correio, a não ser que tenha criado directorias adicionais com regras de distribuição.

Antes de cada acção de edição, é necessário seleccionar a mensagem no diário. Com isso, são activadas as funções disponíveis. Há diferentes opções para a edição de uma mensagem recebida:

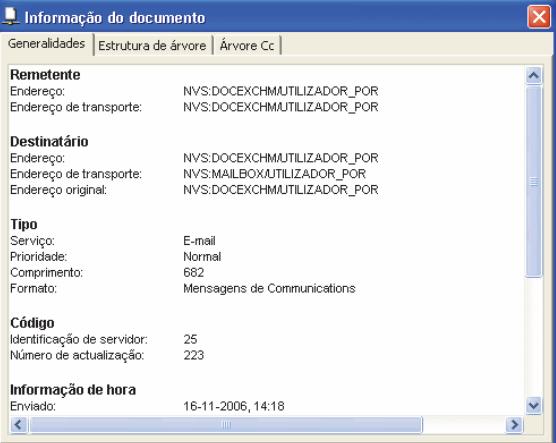
- Através do menu de **Mensagens**.
- Através de um menu de atalho com a mesma estrutura do menu **Mensagens**. Para abrir o menu de atalho, clicar com a tecla direita do rato sobre o respectivo documento.
- Com a barra de ferramentas na janela **Caixa de entrada**.
- Por comandos no teclado (só para funções usadas com frequência).

Há as seguintes funções:

Função de menu	Descrição
Abrir	Abre o documento seleccionado na janela A receber num diálogo de mensagem. Como alternativa, pode seleccionar o documento e clicar no botão ao lado, ou fazer um clique duplo sobre o registo do diário.
Apagar [Del]	Elimina a mensagem seleccionada no diário e move para a pasta "Itens eliminados", independente desta ser uma mensagem lida ou uma mensagem não lida.
Imprimir	Imprime a mensagem seleccionada, na impressora definida como standard.

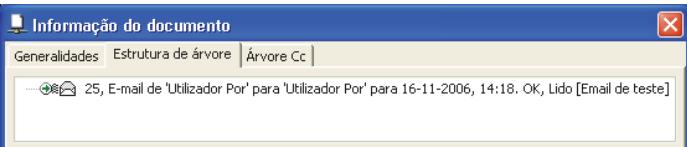
Tabela 57

Opções de comando na janela "A receber".

Função de menu	Descrição
Guardar como	Esta função permite guardar o documento, independente do tipo de mensagem, com um nome qualquer na directória desejada. É aberto um diálogo, no qual deve especificar o nome e o tipo do ficheiro, assim como a directória de destino.
 Informação [Ctrl] + [Enter]	Abre a janela "Informação do documento". No separador Generalidades é apresentada uma lista de todas as informações do sistema relativas a esta mensagem. Se deseja visualizar continuamente uma destas informações, pode adicioná-la ao cabeçalho da tabela na janela "A receber". Para mais informações, consultar o Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200. 

Nos outros dois separadores, **Estrutura de árvore** ou **Árvore Cc**, pode acompanhar as respostas ou os encaminhamentos relacionados aos registo do diário seleccionados.

Na frente de cada linha é mostrado um símbolo que informa sobre o estado de envio do documento.



Significados dos símbolos:

-  O documento foi enviado com êxito.
-  O documento ainda está a ser processado, o estado de entrega (êxito ou falha) ainda é desconhecido.
-  Não foi possível enviar o documento, por exemplo, porque o endereço estava incorrecto, ou o número de tentativas permitidas foi excedido.

Depois vem um símbolo de estado (lida, não lida), o número corrente da mensagem (MID) atribuído pelo servidor ao documento e as principais informações do documento: o serviço usado para a transmissão, o endereço do remetente e do destinatário, assim como a hora de envio, o estado do documento e eventualmente o assunto entre colchetes.

Tabela 57

Opções de comando na janela "A receber".

Referência das funções

O menu Ver

Função de menu	Descrição
	Activar o sinalizador/repor
	Marcar como lida
	Marcar como não lida
Prioridade	Aqui é possível atribuir uma prioridade à mensagem. Esta prioridade será representada por um ícone na janela da caixa de entrada do destinatário na coluna Prioridade . É possível definir as seguintes prioridades: <ul style="list-style-type: none"> Alta, representada pelo ícone  Normal, sem ícone Baixa, representada pelo ícone 
 Responder  Responder a todos	Esta função abre um diálogo para introduzir uma mensagem. O endereço do destinatário já terá sido automaticamente inserido da mensagem aberta antes e na linha de assunto foi adicionado um “Re:” (Resposta) na frente do texto. No campo de introdução de texto, será mostrado o texto da mensagem original - estas linhas estarão designadas com colchetes triangulares (>). Se recebeu a mensagem como Cc, pode usar a função Responder a todos para endereçar sua resposta a todos os outros destinatários (inclusive o iniciador). Nota: É possível responder várias mensagens ao mesmo tempo. Basta seleccionar as mensagens desejadas no diário do mesmo modo como no Explorer do Windows, e então activar a função Responder .
	Reencaminhar
	Esta função inicia uma chamada imediata ao destinatário da mensagem. Esta acção apenas poderá ser iniciada se as funções de telefonia forem suportadas pelo sistema e se o número de telefone do respectivo utilizador estiver guardado na base de dados.

Tabela 57

Opções de comando na janela “A receber”.

Função de menu	Descrição
	Abrindo o campo de lista ao lado do símbolo de telefone, é aberta uma lista na qual é possível seleccionar a linha que deseja chamar. Pré-requisitos: A função de telefonia deve estar configurada, e os registos para o respectivo destinatário devem estar memorizados na base de dados.
Descrever remetente	Esta função abre a máscara da base de dados com as informações conhecidas do destinatário seleccionado. Se tiver as classes de acesso necessárias, poderá alterar ou completar estes dados.
 Imprimir diário	Esta função permite fazer uma impressão do diário completo, ou seja, uma lista com todas as mensagens recebidas.
Barra de ferramentas	Exibe ou oculta a barra de ferramentas.

Tabela 57

Opções de comando na janela “A receber”.

5.3.4.2 Editar mensagens recebidas

O conteúdo de uma mensagem recebida será imediatamente mostrado na janela de pré-visualização (caso configurada) quando esta mensagem for seleccionada. Se as funções oferecidas aqui (**Responder**, **Reencaminhar**, **Chamar**, **Apagar** e **Imprimir**) não bastarem para a edição, terá que abrir a mensagem num diálogo separado. No diálogo de mensagens estão disponíveis todas as funções de edição.

Tem as seguintes opções para abrir uma mensagem a partir da janela A receber:

- Fazer um clique duplo sobre o registo do diário.
- Marcar o registo do diário e seleccionar a função **Abrir** da barra de ferramentas na janela A receber.
- Na janela de pré-visualização, clicar na função **Responder** ou **Reencaminhar**

Ao abrir uma mensagem, o tipo de mensagem é automaticamente aplicado. Ou seja, a mensagem (correio electrónico, fax ou correio de voz) será directamente mostrada no diálogo que tiver as ferramentas correspondentes para o tipo de edição. Os respectivos menus (**Texto**, **Fax**, **Áudio**) disponibilizam todas as funções necessárias para ler, editar ou ouvir estas mensagens.

As possibilidades de edição para uma mensagem aberta estão descritas no Parágrafo 5.1.1, "Novo", na pág. 161. Todas as outras funções são descritas a seguir.

Editar mensagens de texto recebidas

- **Guardar mensagens de texto recebidas**

Referência das funções

O menu Ver

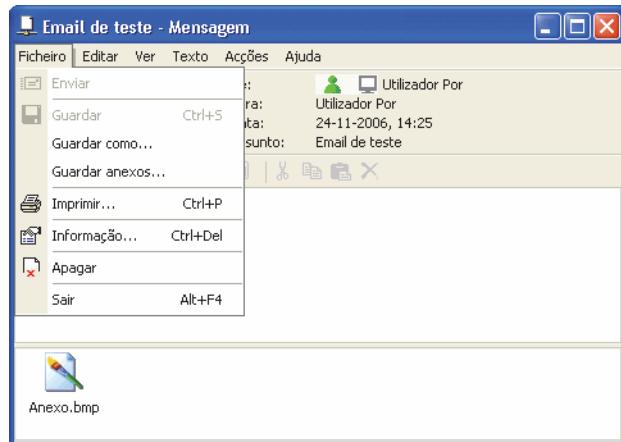
Para guardar localmente uma mensagem de texto aberta (**Ficheiro > Guardar como**), pode usar os seguintes formatos:

- *.TXT, para mensagens só de texto
- *.RTF, para mensagens de Rich Text
- *.PMF, o formato do *Communications*

Para a selecção do formato, considerar como deseja utilizar futuramente a mensagem guardar. Se está a guardar a mensagem para o arquivamento e apenas pretende abri-la mais tarde no *Communications*, é melhor usar o formato PMF. As informações de endereço e os anexos também serão guardados. Para uma edição posterior noutras aplicações, é melhor seleccionar o formato TXT ou RTF. Para mensagens de texto com anexo de ficheiro, apenas estará disponível o formato PMF, pois apenas assim pode ser mantido o completo conteúdo da mensagem, isto é, também as formações para Rich Text e os anexos. Ao abrir uma mensagem guardada em formato PMF, ela estará num estado semelhante ao estado de uma mensagem antes de uma resposta ou de um encaminhamento.

• Guardar anexos de ficheiro

Ao abrir uma mensagem de texto que contém um anexo (Attachment), é automaticamente activado o tópico de menu **Guardar anexos** no menu **Ficheiro**. Alternativa: um clique da tecla direita no símbolo do anexo (abrir ou guardar).



Editar documentos de fax recebidos

• Guardar mensagens de fax recebidas

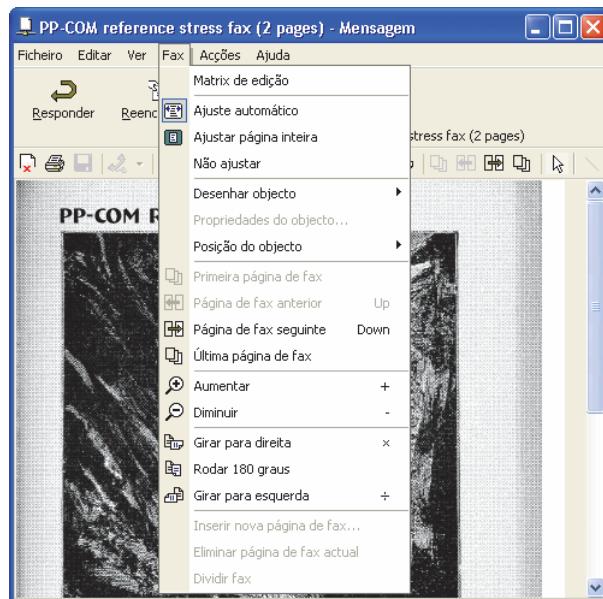
Para guardar localmente uma mensagem de fax aberta (**Ficheiro > Guardar como**), pode usar os formatos de fax *.TIF, *.TIFF e *.PMF. O formato TIFF não suporta o armazenamento do documento de fax com as informações de endereço. Por isso, se pretende encaminhar a mensagem de fax mais tarde, o formato PMF é a melhor opção. O formato TIFF guarda o documento apenas como imagem, a qual pode ser aberta com uma aplicação de visualização de imagem.

- **Editar no modo de visualização**

Para editar uma mensagem de fax, é necessário ter em atenção que na janela de pré-visualização ou na caixa de diálogo de mensagem o documento de fax apresentado se encontra num modo de visualização(Visualizador). Neste modo, o fax pode ser visualizado, girado, aumentado e, no caso de um documento de várias páginas, folheado. O modo de edição apenas será activado quando clicar em **Responder** ou **Reencaminhar**.

As funções de edição podem ser executadas através da barra de ferramentas (janela de pré-visualização e caixa de diálogo de mensagem) e do menu **Fax** da caixa de diálogo de mensagem (por exemplo, aumentar/ diminuir, girar ou desenhar objectos adicionais).

- **Funções de fax no modo de visualização**



Em modo de visualização, o menu **Fax** disponibiliza as seguintes funções, sendo que as mais importantes também podem ser acedidas pela barra de ferramentas. A configuração da barra de ferramentas no diálogo de mensagens é efectuada no menu **Ver > Barra de ferramentas**.

Função	Descrição
 Responder Responder (Responder a todos)	Abre o documento de fax numa janela de edição da mensagem de fax. O nome do destinatário já estará registado no campo Endereço , se o respectivo número tiver sido transmitido. Caso contrário, uma mensagem de erro informa que é necessário inserir um número no campo de endereço antes de clicar no botão Enviar .

Tabela 58

As funções para mensagens de fax no modo de visualização.

Referência das funções

O menu Ver

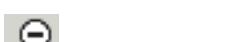
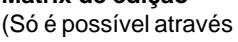
Função	Descrição
 Reencaminhar	Abre o documento de fax na janela de edição. Aqui deve ser introduzido explicitamente um endereço do destinatário.
 Chamar o remetente (ou Chamar o remetente em)	Ao premir este botão, inicia uma chamada ao remetente do fax. Requisito: O número de fax do remetente foi transmitido e este pode ser ligado ao número de telefone pela base de dados. Com um clique no pequeno símbolo de triângulo abre-se uma lista, na qual podem ser seleccionadas diversas linhas telefónicas deste remetente.
 Excluir	Elimina a mensagem de fax do diário de recepção.
 Imprimir	Imprime a mensagem de fax. Na janela de edição, a função de impressão pode também ser iniciada através do menu Ficheiro .
 Aumentar [+] Teclado, Bloco numérico	Aumenta progressivamente a representação da mensagem de fax. A ampliação do fax é executada em passos de 8% em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
 Diminuir [-] Teclado, Bloco numérico	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).
 Matrix de edição (Só é possível através do menu Fax)	Mostra linhas de grade na página de representação para ajudar no posicionamento dos objectos a serem inseridos. Uma vez programada, esta função permanecerá activa até que volte a ser desactivada.
 Ajuste automático	O documento de fax é ajustado na largura ideal para a maior representação possível na janela de pré-visualização ou na janela de mensagens.
 Ajustar página inteira	Cria uma visualização de fax que mostra uma página de fax individual completa na janela de mensagens.
 Não ajustar (apenas através do menu Pré-visualizar ou Fax)	Mantém o tamanho de representação seleccionado, mesmo que o tamanho da janela de mensagens seja alterado posteriormente.
 Girar para a esquerda (90°) [/] Teclado ou [÷] Bloco numérico	Roda o fax 90° para a esquerda.

Tabela 58

As funções para mensagens de fax no modo de visualização.

Função	Descrição
 Rodar 180 graus	Gira a representação do documento de fax 180°.
 Girar para a direita (90°) [*] Teclado ou [x] Bloco numérico	Roda o fax 90° para a direita.
 Primeira página de fax	Num documento de fax de várias páginas, pode mudar de qualquer página para a primeira página ao clicar neste símbolo.
 Página de fax anterior [Tecla Para cima]	Volta para a página anterior em documentos de fax com várias páginas (este símbolo só fica activo para documentos de fax com várias páginas).
 Página de fax seguinte [Tecla Para baixo]	Avança para a próxima página em documentos de fax com várias páginas (este símbolo só fica activo para documentos de fax com várias páginas).
 Última página de fax	Num documento de fax de várias páginas, pode mudar de qualquer página para a última página ao clicar neste símbolo.

Tabela 58 As funções para mensagens de fax no modo de visualização.

- **Funções de fax no modo de edição**

Para aceder ao modo de edição, seleccionar **Responder** ou **Reencaminhar** na janela de pré-visualização ou no diálogo de mensagem separado. Assim, muda do modo de visualização para o modo de edição. No modo de edição, é possível utilizar o menu **Fax** para inserir objectos gráficos adicionais, texto ou mais páginas de fax no documento. As principais funções podem ser iniciadas através da barra de ferramentas.

NOTA: A propriedade de edição dos objectos inseridos será mantida, até que estes sejam convertidos no formato de imagem para o envio de fax. Isso acontece automaticamente com o comando Enviar, ou ao folhear num documento de fax de várias páginas

onde estarão disponíveis as opções de edição que permitem inserir texto adicional ou gráficos na mensagem de fax. A mensagem de fax editada poderá então ser reenviada ou guardada no seu computador.

Referência das funções

O menu Ver

Função	Descrição
Matrix de edição (Só é possível através do menu Fax)	Mostra linhas de grade na página de representação para ajudar no posicionamento dos objectos a serem inseridos. Uma vez programada, esta função permanecerá activa até que volte a ser desactivada.
 Desenhar objecto > Seleccionar	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.
 Desenhar objecto > Linha	Desenha uma recta no documento de fax. Posicionar 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.
 Desenhar objecto > Rectângulo	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.
 Desenhar objecto > Rectângulo arredondado	Insere um rectângulo arredondado. Além das diversas possibilidades de alteração das formas (alargar, comprimir, etc.), deslocando os pontos de selecção pode 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.
 Desenhar objecto > Elipse	Com esta função é possível desenhar uma elipse ou um círculo no documento de fax. As opções de edição são idênticas àquelas descritas para o rectângulo.
 Desenhar objecto > Seta	A função para desenhar uma seta é idêntica àquela para a linha, sendo que neste caso, no fim da linha encontra-se uma ponta de seta.
 Desenhar objecto > Polígono	Com esta opção, pode criar um polígono qualquer.
 Desenhar objecto > Texto	Com ajuda da função de texto, é possível inserir objectos de texto posteriormente. 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. São possíveis as seguintes definições:

Tabela 59

Funções para editar uma mensagem de fax.

Função	Descrição
	<p>• Tipo de letra: selecção de um dos tipos de letra instalados localmente.</p> <p>• Tamanho: o tamanho da fonte em pontos (de 8 até 72 pt).</p> <p>• Estilo: normal, médio, semi-negrito e negrito.</p> <p>• Alinhamento: texto alinhado à esquerda, centrado, alinhado à direita e justificado.</p> <p>• Cor: Ao activar a selecção da cor, é aberta uma paleta de cores da qual pode seleccionar aquela desejada para o texto. Observar que actualmente, só em casos raros, é possível transmitir objectos em cores por fax. Por isso, antes do envio, as partes coloridas são convertidas numa linha de varredura preto/branca. Dependendo da cor seleccionada, é difícil reconhecer o seu objecto no documento de fax.</p> <p>• Fundo: Ao activar a selecção da cor, é aberta uma paleta de cores na qual se pode seleccionar a cor desejada para o fundo do texto.</p> <p>Nota: É necessário ter em atenção as restrições descritas em Cor para objectos a cores nos documentos de fax.</p> <p>Após introduzir e formatar o texto, clicar em OK. Em seguida, o texto pode ser posicionado dentro da página de fax. Para isso, arrastar o ponteiro do rato, desenhando uma janela onde deseja定位 o texto. Depois de posicionado, o texto pode voltar a ser deslocado ou editado novamente. Além disso, é possível inserir várias vezes o mesmo texto.</p>

Tabela 59

Funções para editar uma mensagem de fax.

Referência das funções

O menu Ver

Função	Descrição
Propriedades do objecto (Só é possível através do menu Fax)	<p>Aqui podem ser definidas as propriedades de layout para objectos. Será aberta uma caixa de diálogo de Propriedades correspondente, conforme o objecto seleccionado seja texto ou gráfico. O diálogo para as propriedades de texto já foi explicado. Para objectos gráficos, podem ser ajustadas as seguintes propriedades de layout:</p>  <p>Na secção “Preencher”, a caixa de combinação Cor permite determinar a cor de preenchimento para o objecto. Com a opção Transparente o objecto fica transparente. Na secção Linha é definido o contorno do objecto. Em Cor é definida uma cor para esta linha e no campo de introdução é definida a espessura da linha.</p>
 Desenhar objecto > Carimbo	<p>Este botão disponibiliza uma função de carimbo. Além de poder inserir um carimbo predefinido no documento de fax através do botão de selecção, também é possível definir um carimbo próprio, alterar ou apagar carimbos existentes. Encontra mais informações sobre esta função abaixo desta tabela, no Parágrafo 5.3.4.2, "Função de carimbo para mensagens de fax", na pág. 221.</p>
Posição do objecto	<p>Organiza os objectos sobrepostos na sequência desejada. Para isso, existem cinco comandos que também podem ser executados através da barra de ferramentas e do menu:</p> <ul style="list-style-type: none">  Mover para segundo plano Coloca o objecto seleccionado completamente em segundo plano.  Mover para primeiro plano Coloca o objecto seleccionado completamente em primeiro plano.  Avançar um nível Move o objecto para a posição seguinte na ordem z. Com vários objectos, este procedimento pode ser repetido até que o objecto seleccionado esteja em primeiro plano.  Voltar um nível Move o objecto para a posição anterior na ordem z. No caso de vários objectos em cascata, pode repetir este procedimento, até que o objecto seleccionado fique no último plano.

Tabela 59

Funções para editar uma mensagem de fax.

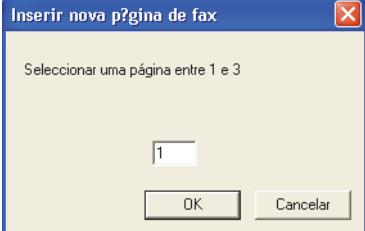
Função	Descrição
Inserir nova página de fax (Só é possível através do menu Fax)	Insere uma nova página de fax (vazia) em qualquer ponto do documento de fax, na qual pode adicionar mais informações. A posição de inserção que deve ser introduzida é referente ao ponto do documento de fax no qual a nova página será inserida (por exemplo, se introduzir 1 a nova página será inserida como página 1, portanto à frente da actual página 1, etc.). 
Eliminar página de fax actual (Só é possível através do menu Fax)	Apaga a página actualmente indicada na janela de um documento de fax com várias páginas.
Dividir fax (Só é possível através do menu Fax)	Divide um fax de várias páginas em dois documentos, a partir da página actualmente indicada. Os documentos serão mostrados em janelas separadas.

Tabela 59 Funções para editar uma mensagem de fax.

- **Função de carimbo para mensagens de fax**

Procedimento para carimbar uma mensagem 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 na margem esquerda superior da página de fax indicada.
3. Posicionar o texto do carimbo na posição desejada no documento.
4. Se necessário, editar o texto do carimbo através da caixa de diálogo **Propriedades** do menu de atalho.

Estão disponíveis as mesmas funções aplicadas para a função de texto (Tipo de letra, Tamanho, Estilo, Alinhamento e Cor).

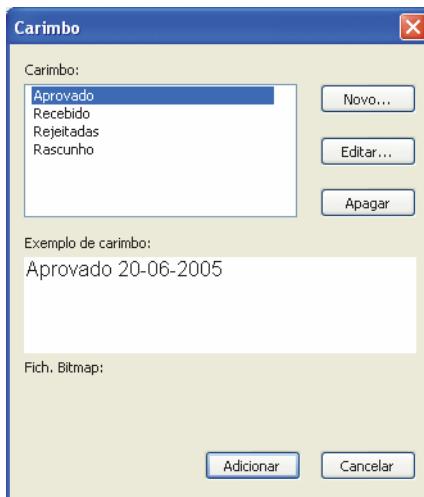
Referência das funções

O menu Ver

Definir novo carimbo

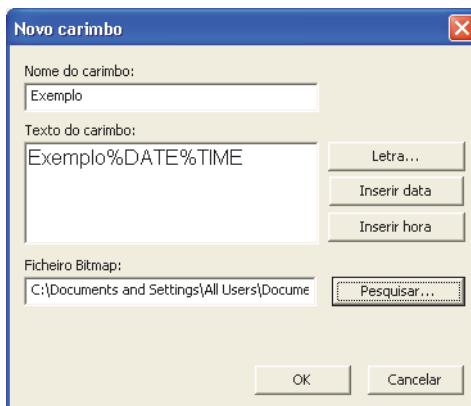
1. Clicar no botão de carimbo 

É aberto o diálogo **Carimbo**.



2. Clicar no botão **Novo**.

É aberta a caixa de diálogo de definição **Novo carimbo** para o texto do carimbo.

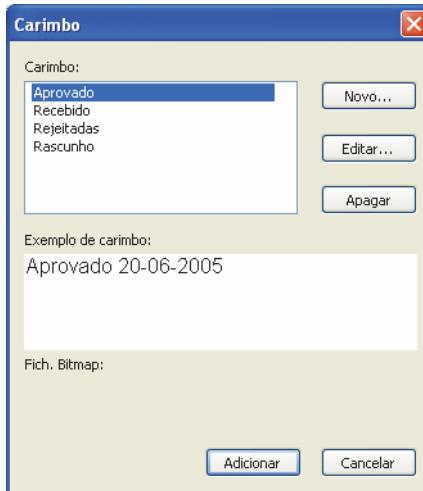


3. Introduzir o texto do carimbo na janela de edição e formatá-lo através do botão **Tipo de letra**.
Além disso, é possível introduzir um marcador de posição para a **Data** e a **Hora**, que mais tarde mostrarão a hora e a data actuais durante a utilização do carimbo.
4. Caso desejado, seleccionar uma imagem (logotipo da empresa, assinatura, etc.) para ser inserida junto com o carimbo.
5. Para concluir as suas definições premir **OK**.

Editar ou apagar o carimbo

- Premir o botão 

É aberta a caixa de diálogo **Carimbo**.



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

Editar correios de voz recebidos

- Gravar uma mensagem de correio de voz

Para guardar localmente um correio de voz aberto (**Ficheiro > Guardar como**), pode usar os formatos ***.WAV** e ***.PMF**. O formato WAV não suporta o armazenamento da mensagem de voz com as informações de endereço. Por isso, se pretende encaminhar o correio de voz mais tarde, o formato PMF é a melhor opção. O formato WAV guarda o documento apenas como ficheiro de áudio, o qual poderá ser aberto e reproduzido numa aplicação correspondente.

Pode reproduzir um correio de voz recebido na janela de pré-visualização ou através do diálogo de mensagem. Nos dois casos, serão disponibilizadas as funções necessárias para isso. Se estiver activa a função *Conversão de mensagem de correio de voz em texto*, após a conversão com êxito a mensagem de correio de voz é apresentada também como texto na parte inferior da janela de mensagens.

Referência das funções

O menu Ver



- **Reproduzir uma mensagem de correio de voz**

Reprodução através da janela de pré-visualização

- Marcar com o rato uma mensagem de voz (correio de voz) no diário **A receber**.

As funções de reprodução para a mensagem ficarão imediatamente acessíveis na janela de pré-visualização. As funções disponíveis são idênticas às descritas em **Reprodução através do diálogo de mensagem**.

Reprodução através do diálogo de mensagem

- Fazer clique duplo na mensagem de voz no diário, ou seleccionar a mensagem e a função **Abrir** da barra de ferramentas na janela A receber.

Além das funções standard **Responder** e **Reencaminhar**, estes diálogos disponibilizam as opções de comando para a reprodução da mensagem de voz. Pode usar os botões ou iniciar os comandos a partir do menu **Áudio**.

A reprodução pode ser efectuada no seu telefone ou através dos altifalantes/da placa de som do computador. A tabela seguinte descreve os comandos para reproduzir um correio de voz.

Função	Descrição
	Independentemente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento Posição indicará a sua actual posição no documento de áudio (em relação ao tempo total de gravação).

Tabela 60

Funções de reprodução para correios de voz recebidos.

Função	Descrição
Reprodução pelo telefone	
 Reproduzir no telefone	<p>Reprodução da mensagem de voz através do telefone. Após premir este botão, será chamado no seu telefone para ouvir a mensagem de correio de voz. Consoante as definições, a reprodução processa-se através do telefone do utilizador ou através do telefone local definido.</p> <p>Para isso, é necessário que as funções de CTI estejam configuradas no servidor OpenScape Xpressions. O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o actual estado da reprodução são indicados na secção de estado da janela (abaixo da área de controlo).</p> <div style="background-color: #f0f0f0; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between;"> Posição: 00:00 Comprimento: 00:01 Telefone: 102 Parado </div>
	<p>Quando seleccionar esta função depois de premir o botão Reproduzir no telefone, é simulado o levantamento do auscultador e o telefone será comutado para o modo mãos livres. A mensagem de voz é reproduzida directamente através do altifalante do telefone ou de um microfone de cabeça.</p> <p>Nota: Se a saída tiver sido comutada para um telefone local, esta função está desactivada.</p>
Reprodução pelo altifalante	
 Reproduzir	Reprodução do correio de voz através da placa de som do computador. Requisito: o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um altifalante ligado.
Durante a reprodução do correio de voz, tem as seguintes opções de comando (independente do meio de reprodução usado):	
 Posição	Pode mover a barra de deslocamento Posição com o rato para uma posição estimada no correio de voz. As indicações de estado Posição e Comprimento permitem saltar directamente para uma determinada posição na mensagem de voz.
 Parar	Pára a reprodução e salta para o início da mensagem.
 Pausa	Interrompe a reprodução do correio de voz. Para continuar a reprodução, premir um dos dois botões de reprodução.
 De trás para a frente	Ao premir este botão, pode voltar um determinado tempo no correio de voz. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Avançar	Ao premir este botão, pode avançar um determinado tempo no correio de voz. Define a duração desse período no diálogo de definições em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.

Tabela 60

Funções de reprodução para correios de voz recebidos.

Referência das funções

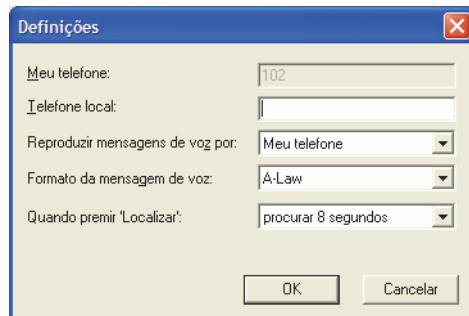
O menu Ver

Função	Descrição
 Início da reprodução do trecho  Fim da reprodução do trecho	Com estes dois botões é possível reproduzir um trecho do correio de voz. Procedimento: <ul style="list-style-type: none"> – Posicionar a barra de deslocamento na posição, na qual o trecho escolhido deve iniciar. – Clicar no botão “Início da reprodução do trecho” – Colocar a barra de deslocamento de posição aproximadamente no fim do trecho. – Clicar no botão “Fim da reprodução do trecho” – Premir um dos botões de reprodução. O trecho definido será reproduzido.
	Desactivar a reprodução da mensagem através do telefone. Esta função corresponde ao pousar do auscultador.
	Com este botão, é aberto o diálogo Definições , no qual podem ser alterados alguns parâmetros referentes à reprodução da mensagem de voz. Ver Parágrafo 5.3.4.2, "O diálogo "Definições"" , na pág. 226.

Tabela 60 Funções de reprodução para correios de voz recebidos.

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
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. Activar esta definição através da opção Reproduzir correio de voz por .

Tabela 61

Definições de reprodução de mensagens de correio de voz.

Opção	Descrição
Reproduzir o correio de voz através de	Caso necessário, pode mudar de telefone para a reprodução de mensagens de voz. A reprodução é executada através do telefone no seu ambiente de trabalho Meu telefone , ou através do telefone cujo número foi introduzido em Telefone local . Nota: Se tiver comutado a reprodução para um telefone local, não é possível simular o levantamento do auscultador através do botão  .
Formato da mensagem de correio 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).

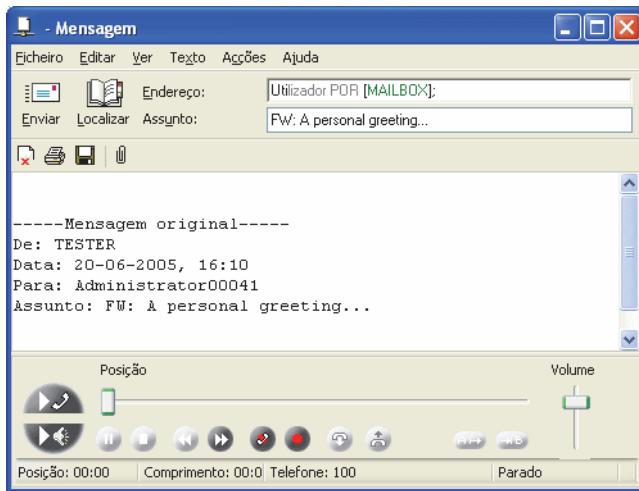
Tabela 61 Definições de reprodução de mensagens de correio de voz.

Anexar um comentário de voz ou texto antes de reencaminhar uma mensagem de voz

Antes de reencaminhar um correio de voz recebido, pode anexar um comentário escrito e/ou falado.

1. Seleccionar **Reencaminhar** na janela de pré-visualização ou no diálogo de mensagem.

É aberto o diálogo de mensagem, agora ampliado com a área de introdução de texto. Pode introduzir o seu comentário.



2. Utilizar os botões para gravar um comentário de voz. Estão disponíveis as seguintes funções:

Referência das funções

O menu Ver

Função	Descrição
	Substitui o correio de voz original pelo comentário.
	Anexa o comentário de voz ao correio de voz original.
	Botão para a gravação de um comentário de voz através do telefone. Esta função só estará disponível, se estiverem implementadas as funções de CTI no servidor OpenScape Xpressions.
	Gravação do comentário de voz através do microfone que está ligado à placa de som do PC.

Tabela 62 Funcões para a gravação de um comentário de voz.

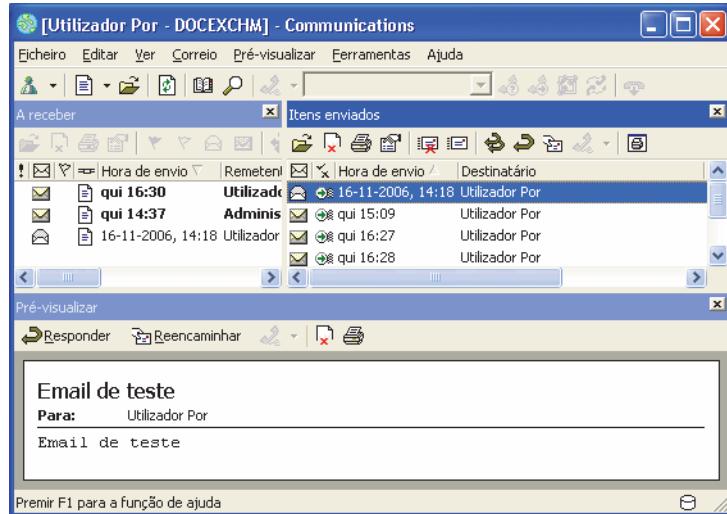
3. Introduzir o endereço desejado.
 4. Clicar no botão **Enviar** para transmitir a mensagem.

5.3.4.3 A janela da caixa de saída

Nesta janela são indicadas todas as mensagens que estão a ser enviadas.

5.3.4.4 A janela para os itens enviados

Nesta janela são indicados todos os documentos que criou e enviou.



Para a edição das mensagens indicadas, são disponibilizadas as mesmas funções que foram descritas para a janela **A receber** (ver [Parágrafo 5.3.4.1, "A janela A receber"](#), na pág. 210), com algumas excepções. As funções de sinalizador (programar/repor) não estão disponíveis porque não são úteis neste caso. Algumas funções adicionais apenas são aplicáveis a mensagens enviadas. Estas funções podem ser iniciadas abrindo o menu de atalho (clicar com o botão direito do rato na mensagem) ou através do menu **Mensagens** na barra de menus do *Communications*. Algumas funções importantes também podem ser activadas ao seleccionar o registo do diário e clicar num botão da barra de ferramentas. As funções adicionais disponíveis na barra de ferramentas são:

Função de menu	Descrição
 Anular ordem de envio	Cancela o envio da mensagem, se a transmissão ainda não tiver sido concluída pelo servidor de comunicação.
 Enviar de novo	Reenvia um documento ao mesmo endereço.

Tabela 63

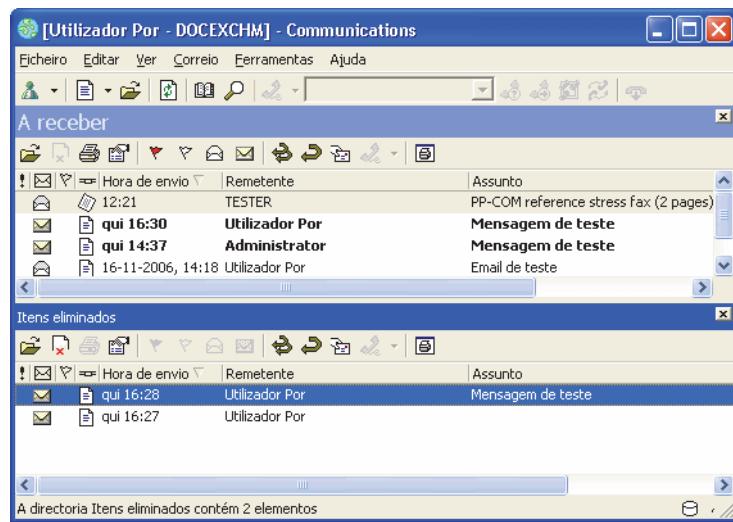
Funções adicionais para a janela "A enviar".

5.3.4.5 A janela para os itens eliminados

A partir do submenu **Correio** é também criada a janela para mensagens eliminadas. Os documentos indicados são aqueles que apagou dos diários **A receber** e **Itens enviados**.

Referência das funções

O menu Ver



As mensagens eliminadas são mantidas por um determinado tempo no servidor; por isso, a janela **Itens eliminados** pode servir para que tenha uma vista geral dos documentos que apagou e, se for preciso, recuperá-los do servidor.

A configuração do servidor determina se as mensagens estarão acessíveis de novo. Fora isso, esta janela oferece todas as funções da janela A receber, excepto apagar documentos e programar um sinalizador.

5.3.4.6 Outras directorias em “Correio”

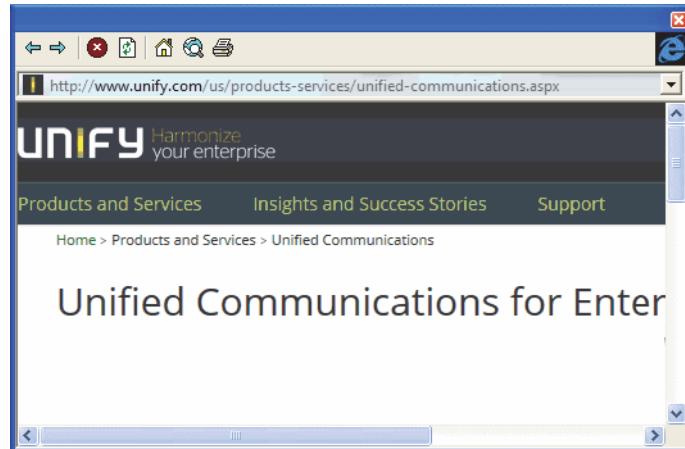
Segundo o mesmo modelo, pode adicionar janelas de visualização ao layout para as outras directorias disponíveis ( **Mensagens não lidas** e  **Mensagens seleccionadas**) e para as directorias que criou. As opções de comando para esta janela são os mesmos que para a caixa de entrada standard.

As directorias  **Rascunhos** e  **Itens recorrentes** podem ser utilizadas para a visualização de mensagens de voz que foram criadas através de *PhoneMail*.

- Em *PhoneMail*, as mensagens de voz criadas e não enviadas são automaticamente memorizadas na directória **Rascunhos**.
- Se criar com *PhoneMail* uma mensagem que deve ser enviada periodicamente, está será memorizada na directória **Itens recorrentes**.

5.3.5 A janela para os favoritos da Internet

A função de menu **Favoritos da Internet** permite integrar janelas da Internet para a lista de favoritos directamente na interface do *Communications*.



Ao iniciar esta função para integrar uma janela de favoritos no cliente, será indicada a lista dos seus favoritos da Internet no submenu correspondente; pode seleccionar aqui a página da Internet que deseja definir. As opções de utilização apresentadas nesta janela são as mesmas daquelas que já conhece do seu navegador da Internet, podendo ser acedidas através da barra de ferramentas da janela da Internet e/ou do menu **Favoritos**.

Função de menu	Descrição
Ampliar lista de favoritos	Abre o diálogo para adicionar a página da Internet actual à sua lista de favoritos. Pode criar logo uma nova directória para esta página.
Tamanho da letra	Serve para a definição do tamanho de letra que deseja utilizar no navegador da Internet. O tamanho pode ser seleccionado em cinco níveis, de Máximo até Mínimo .
Anterior	Voltar à página da Internet anterior.
Seguinte	Após voltar, pode avançar de novo na lista do Histórico.
	Interrompe a acção de carregar uma página da Internet.
	Abre novamente a página da Internet actualmente indicada para actualizar o conteúdo desta.
Página de início	Abre a página da Internet que definiu no seu navegador como página inicial.

Tabela 64

Funções de comando na janela “Favoritos da Internet”.

Função de menu	Descrição
 Procurar na Web	Abre a página da Internet que definiu como página de procura standard no seu navegador.
 Imprimir	Imprimir o conteúdo da página da Internet indicada.

Tabela 64

Funções de comando na janela “Favoritos da Internet”.

5.3.6 A janela para o Assistente de marcação

A janela **Assistente de marcação** disponibiliza funções de telefonia de maior conforto, caso estas estejam implementadas no seu sistema. Aqui podem ser activadas diversas possibilidades de ligação, ao mesmo tempo que as constelações de ligação são representadas por símbolos.



O campo de listas superior é utilizado para introduzir o número desejado. Opcionalmente, pode introduzir directamente o nome do utilizador que deseja chamar, caso este esteja memorizado na base de dados. Com o símbolo de selecção do campo de listas é ainda possível ligar novamente para um dos últimos 16 utilizadores chamados. Basta seleccionar o utilizador na lista e clicar no botão com o símbolo de microfone. A introdução de um número pode ser efectuada através do teclado do Assistente de marcação. Como alternativa, os números podem ser introduzidos através do teclado do PC; o cursor deve estar posicionado no campo de endereço.

As seguintes funções podem ser iniciadas no menu de **Assistente de marcação** e/ou com os botões de símbolos:

Referência das funções

O menu Ver

Função de menu	Descrição
 Localizar extensão	Abre o diálogo Localizar contacto para chamar . Aqui pode ser iniciada a procura de um número. O endereço do utilizador procurado só poderá ser encontrado se este estiver memorizado na base de dados do sistema. Para obter uma descrição detalhada da utilização da função de procura, consultar o Parágrafo 2.10.2, "Localização geral de endereço", na pág. 53.
 Chamar	Inicia uma chamada para o utilizador com o endereço introduzido ou seleccionado.
 Consulta	Com o botão Consulta pode chamar mais uma extensão. Todas as outras chamadas activas serão colocadas em fila de espera. A consulta é terminada quando o utilizador chamado desligar, ou quando o chamador premir o botão  Pousar .
 Transferir	Transfere a chamada à extensão chamada para consulta.
 Conferência	Estabelece uma ligação de conferência com a extensão chamada.
 Comunicação alternada	Se receber uma segunda chamada enquanto está a falar, poderá usar esta função para falar alternadamente com os dois chamadores.
 Desligar	Termina a ligação. Esta função corresponde a "pousar o microfone".

Tabela 65

Opções de comando na janela "Assistente de marcação".

5.3.7 Correspondência

Através da janela **Correspondência** podem ser criados dois modos de indicação muito úteis:

- Indicação da completa correspondência trocada com o utilizador que está a chamar ou por quem está a ser chamado.

NOTA: Requisito: Deve ser possível de criar uma ligação entre as mensagens e o interlocutor através dos registo da base de dados correspondentes.

- Indicação da completa correspondência trocada com um utilizador qualquer.

5.3.7.1 Apresentação da correspondência durante as chamadas

Cada vez que marcar o número de uma extensão ou receber uma chamada, a sua completa correspondência (de entrada e saída) com o respectivo utilizador será automaticamente listada nesta janela. Os registo do diário estão marcados com símbolos que indicam se as mensagens são de entrada ou de saída.

-  Este símbolo assinala mensagens de entrada.
-  Este símbolo assinala mensagens de saída.

A indicação da correspondência é independente do modo como efectua a chamada - clique duplo no diário, ou outro modo qualquer.

O comportamento descrito acima pode ser activado ou desactivado com o comando **Mostrar lista de correio durante chamada** do menu **Correspondência**.

Os registo na barra de cabeçalho podem ser ajustados com um clique da tecla direita sobre este cabeçalho, do mesmo modo como para todas as janelas do diário. Ver também Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200.

5.3.7.2 Apresentação da correspondência de qualquer utilizador

Uma outra característica desta janela é a indicação selectiva da completa correspondência (de entrada e de saída) trocada com um utilizador qualquer. Esta opção de indicação é muito confortável, porque muitas vezes é difícil manter organizada a grande quantidade de utilizadores e mensagens. Para visualizar a completa correspondência com um determinado utilizador, basta arrastar (drag&drop) um documento da respectiva extensão da janela A enviar ou A receber para a janela de correspondência. Serão imediatamente listados todos os documentos referentes a esta extensão. Como alternativa, pode mover um registo de utilizador de alguma directória de grupo para esta janela.



As possibilidades de edição disponibilizadas nesta janela são as mesmas daquelas descritas para a janela A receber. As acções podem ser iniciadas individualmente na barra de ferramentas, no menu de atalho ou no menu de **Correspondência**.

Além disso, o menu **Correspondência** e a barra de ferramentas disponibilizam uma função adicional, que permite definir se a lista de correspondência deve ser automaticamente indicada para uma chamada:

Função de menu	Descrição
	O símbolo representado premido indica que as mensagens do respectivo contacto devem ser automaticamente mostradas para uma chamada. Para desligar a indicação automática, basta activar a função mais uma vez.

Tabela 66

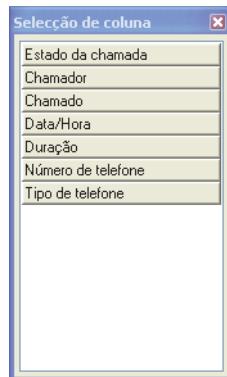
Função adicional na janela “Correspondência”.

5.3.8 As janelas para a supervisão do tráfego telefónico

Através do menu **Meu telefone** podem ser adicionadas diversas janelas de diário à interface do *Communications*, as quais permitem visualizar suas actividades telefónicas (as funções de telefonia devem estar disponíveis). Aqui serão indicadas tabelas de informações relativas às respectivas ligações conforme a sua selecção de janelas. Isto é possível individualmente para:

- **Todas as chamadas.**
- Chamadas que foram acedidos (**Chamadas atendidas**).
- Chamadas de entrada durante sua ausência (**Chamadas não atendidas**).
- Chamadas estabelecidas com êxito (**Chamadas efectuadas com sucesso**).
- Chamadas que iniciou, mas que não foram ligadas (**Chamadas efectuadas sem sucesso**).

Os registos para a barra de cabeçalho destes diários são diferentes daqueles dos diários de mensagens. Aqui podem ser indicadas informações especiais relativas às actividades telefónicas.



NOTA: Diversos parâmetros apenas poderão ser indicados se os respectivos registos estiverem memorizados na base de dados e/ou se o chamador tiver configurado a transmissão do número.

As seguintes informações podem ser adicionadas à barra de cabeçalho dos diários:

Referência das funções

O menu Ver

Função de menu	Descrição
Estado da chamada	Símbolos indicadores do estado após terminar a chamada. São mostrados os seguintes símbolos:  Chamada de entrada que foi atendida.  Chamada de entrada que não foi atendida.  Chamada de saída com êxito.  Chamada de saída que não foi atendida pela extensão.
Chamador	Nome do chamador.
Chamado	Nome do utilizador chamado.
Data/Hora	Data e hora de quando foi efectuada a chamada.
Duração	Duração da chamada.
Número do telefone	Dependendo da acção, o número do chamador ou do utilizador que chamou.
Tipo de telefone	Indicação de nome da base de dados correspondente ao registo utilizado para iniciar a chamada (Telefone comercial, Telefone privado, Telefone móvel ou Caixa de correio).

Tabela 67

Parâmetros para a barra de cabeçalho nas janelas de supervisão do telefone.

As seguintes funções podem ser iniciadas em todas as janelas configuradas, utilizando o menu de **Lista de chamadas**, o menu de atalho ou a barra de ferramentas:

Função de menu	Descrição
 Chamar (ou Chamar em)	Premindo o botão, é estabelecida uma ligação de voz directa com o registo seleccionado no diário. Requisito: O número de fax do remetente foi transmitido e este pode ser ligado ao número de telefone pela base de dados. Com um clique no pequeno símbolo de triângulo abre-se uma lista, na qual podem ser seleccionadas diversas linhas telefónicas deste remetente.
Desligar	Termina a ligação.
 Apagar registo	Elimina o registo seleccionado do diário.
 Enviar nova mensagem	Com esta opção, pode iniciar imediatamente uma nova mensagem para o utilizador seleccionado na lista de chamadas. Estão disponíveis para selecção os formatos standard do Communications (Mensagem de texto , Mensagem Rich Text , Mensagem HTML , Correio de voz ou Mensagem de SMS).

Tabela 68

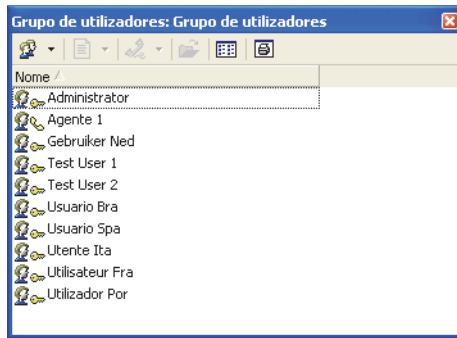
Funções de edição para a janela de supervisão do telefone.

5.3.9 A janela ‘Lista de endereços’

Esta janela permite visualizar os conteúdos das directorias **Grupos de utilizadores**, **Grupos** e **Meus grupos privados** na forma de lista de endereços. Ao seleccionar um utilizador ou um contacto, serão indicadas na janela de pré-visualização todas as informações de endereço relativas a este utilizador.

NOTA: Como utilizador standard, pode editar os dados dos seus contactos pessoais na janela de pré-visualização. Se tiver permissões de administração, poderá editar também os dados globais de contactos e utilizadores.

O grupo é seleccionado com o pequeno botão ao lado do símbolo de grupo  na janela da **Lista de endereços**.



NOTA: Nesta janela de diário não pode ser alterado o registo de cabeçalho da tabela.

As seguintes acções poderão ser executadas para os registos seleccionados. As funções podem ser iniciadas individualmente através do menu de **Contactos** ou **Utilizador**, independentemente dos grupos que foram seleccionados para a indicação. O respectivo menu será automaticamente indicado quando a janela **Lista de endereços** for activada. Além disso, as funções podem ser acedidas através da barra de ferramentas e do menu de atalho.

Função de menu	Descrição
	Este símbolo é utilizado para seleccionar um grupo (Grupos de utilizadores , Grupos e Meus grupos privados), cujos utilizadores devem ser indicados na lista de endereços.
 Enviar nova mensagem	Com esta função, pode enviar imediatamente uma nova mensagem ao utilizador seleccionado na lista de endereços. Ao clicar sobre o triângulo, é aberto um menu, no qual pode seleccionar o formato desejado para criar a nova mensagem (Mensagem de texto , Mensagem Rich Text , Correio de voz ou Mensagem de SMS).

Tabela 69

As opções de comando na janela “Lista de endereços”.

Referência das funções

O menu Ver

Função de menu	Descrição
 Chamar (ou Chamar em)	Inicia uma chamada imediata para o utilizador seleccionado. Será automaticamente utilizado o primeiro número da lista de definições de contacto. Com um clique no pequeno símbolo de triângulo ao lado abre-se uma lista de selecção com todos os números deste utilizador (Telefone comercial , Telefone privado , Telefone móvel ou Caixa de correio). Essa função só será possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas e o número de telefone da extensão existir na base de dados.
 Novo	Caso o utilizador tenha efectuado logon com permissões de administrador, pode configurar novos utilizadores, agentes, contactos globais e/ou novos contactos pessoais. Ao iniciar a função, é aberto um submenu com as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> • Novo utilizador: Cria um novo utilizador no grupo de utilizadores actualmente seleccionado. Esta função só é possível para utilizadores com permissões de administrador. Caso contrário, o respectivo símbolo e o comando de menu não estarão activados. • Novo agente: Cria um novo agente no grupo de utilizadores actualmente seleccionado. Esta função só é possível para utilizadores com permissões de administrador e com um centro de contacto configurado. Caso não se cumpra um dos requisitos, o respectivo símbolo e o comando de menu não estarão activados. • Novo contacto: Configura um novo contacto global. O registo do contacto é efectuado tanto na directória de grupo actualmente seleccionado, como na directória Todas as extensões. A configuração de contactos globais requer uma classe de acesso especial. • Novo contacto privado: Cria um novo registo tanto na directória actualmente seleccionada em Meus grupos privados, como na directória Todos os contactos privados. Para o utilizador standard, esta função requer uma classe de acesso especial.
 Abrir	Abre a máscara de base de dados do registo seleccionado num diálogo separado. Um clique duplo sobre o respectivo registo de utilizador tem o mesmo efeito.
 Apagar da lista	Elimina o registo seleccionado da directória seleccionada. Para poder eliminar utilizadores, agentes e contactos globais é necessário ter classe de acesso de administrador.
 Mostrar estado	Mostra na janela da lista de endereços adicionalmente os símbolos de presença. Os significados dos estados são explicados no Parágrafo 5.8, "Função de presença", na pág. 297 .
 Vista de ícones	Com esta função, é possível indicar a lista dos membros de grupos em duas colunas.

Tabela 69

As opções de comando na janela “Lista de endereços”.

5.3.10 A janela de pré-visualização

Na janela de pré-visualização são indicadas diferentes informações, dependendo da janela activada no momento e do registo seleccionado nesta. Visualiza, por exemplo, o conteúdo do documento seleccionado nas janelas de diários (com símbolo de anexo) ou os registos da base de dados referentes a um contacto seleccionado ou um utilizador da janela da lista de endereços ou da lista do Explorer.

As possibilidades de edição que estão disponíveis no menu em **Pré-visualizar** orientam-se pelas funções que forem úteis e permitidas na respectiva janela. O item de menu será automaticamente indicado no menu, se a janela de pré-visualização tiver sido adicionada interface do *Communications* e se for seleccionado um item que permita a pré-visualização. Algumas funções importantes podem ser activadas imediatamente através da barra de ferramentas na janela Pré-visualizar. Em seguida são descritas todas as possibilidades, dependendo da janela activa e do registo seleccionado nesta.

- **Pré-visualizar um documento da janela A receber**



As seguintes funções são possíveis na pré-visualização do diário de A receber:

Função de menu	Descrição
Responder (Responder a todos)	Criar uma resposta ao remetente da mensagem indicada. É aberta uma janela de mensagens, na qual já foram inseridos o endereço, o assunto (precedido por "Re:" para Reply = resposta) e o texto do documento marcado com colchetes triangulares (>) no início de cada linha. Só tem que introduzir o texto de resposta e enviar a mensagem.
Reencaminhar	Reencaminha o documento, eventualmente com um comentário, a um outro destinatário. Indicar o endereço desejado.

Tabela 70

A utilização na janela "Pré-visualizar" para a caixa de entrada (A receber).

Referência das funções

O menu Ver

Função de menu	Descrição
 Chamar (ou Chamar em)	Inicia uma chamada imediata para o remetente do documento seleccionado. Será automaticamente utilizado o primeiro número da lista de definições de contacto. Com um clique no pequeno símbolo de triângulo ao lado abre-se uma lista de selecção com todos os números deste utilizador (Telefone comercial , Telefone privado , Telefone móvel ou Caixa de correio). Essa função só será possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas e o número de telefone da extensão existir na base de dados.
 Imprimir	Imprime o conteúdo do documento seleccionado.
Abrir	Abre o documento num diálogo de mensagem separado. As funções de edição serão as mesmas que estão disponíveis para documentos abertos a partir da caixa de entrada (A receber) ou da caixa de saída (A enviar).
 Apagar	Apaga o documento seleccionado, movendo-o para a directória Itens eliminados .
Guardar como	Abre um diálogo de selecção (Guardar como) para guardar o documento numa directória local desejada. São possíveis diversos formatos de ficheiro, dependendo do tipo de mensagem.
Guardar todos anexos	Abre um diálogo de selecção (Procurar pasta) para definir a directória onde deseja guardar os anexos.

Tabela 70

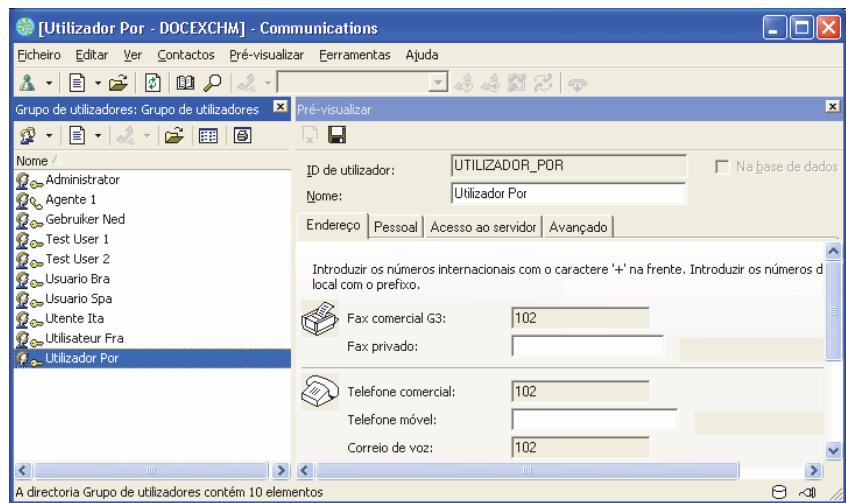
A utilização na janela “Pré-visualizar” para a caixa de entrada (A receber).

- **Pré-visualizar um documento a partir da janela A enviar e da janela de correspondência**

Para os regtos do diário a partir da janela A enviar e da janela de correspondência estão disponíveis todas as possibilidades de edição descritas anteriormente, excepto a função **Guardar todos anexos**.

- **Pré-visualizar um registo de utilizador ou um contacto a partir da janela de lista de endereços ou da lista do Explorer**

Ao seleccionar um registo de utilizador ou um contacto, será indicada na janela de pré-visualização a máscara com os campos de definição para este registo. Apenas é possível executar alterações nestes dados, se tiver seleccionado um contacto privado ou se possuir a classe de acesso necessária para isso no sistema. Os campos que podem ser alterados são apresentados em branco, e aqueles que só podem ser visualizados são mostrados sobre fundo cinzento.



Através do menu **Pré-visualizar** ou da barra de ferramentas e do menu de atalho da janela de pré-visualização são possíveis as seguintes acções:

Função de menu	Descrição
Enviar nova mensagem a	Com esta função, pode iniciar imediatamente uma nova mensagem ao utilizador seleccionado. É aberto um submenu, no qual pode seleccionar o formato desejado para enviar a mensagem (Mensagem de texto , Mensagem Rich Text , Mensagem HTML , Correio de voz ou Mensagem de SMS).
Chamar em	Inicia uma chamada para o utilizador seleccionado. Com esta função, é aberta uma lista de selecção com todos os números do utilizador (Telefone comercial , Telefone privado , Telefone móvel ou Caixa de correio).
Alterar tipo	Possibilita mudar uma definição de utilizador para uma definição de agente ou de contacto. Esta função só pode ser iniciadas por administradores.
 Apagar	Apaga um contacto privado seleccionado. Para apagar registos de utilizador ou de agente é necessário ter permissões de administrador.
 Guardar	Com este comando, pode guardar um novo contacto privado na base de dados. Se tiver a classe de acesso necessária para executar esta acção, pode também registrar um novo contacto na base de dados.

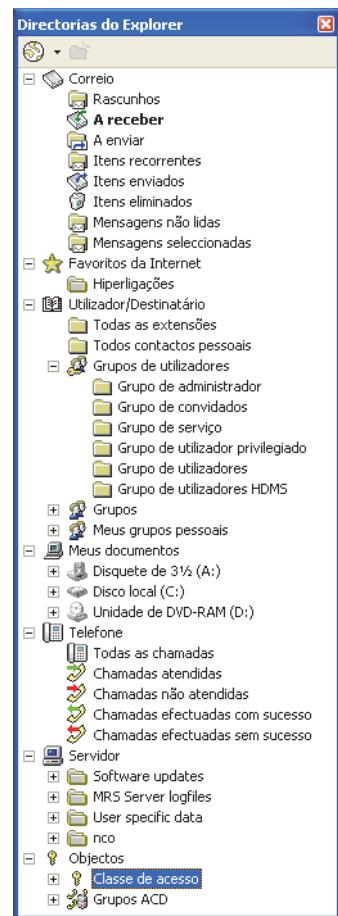
Tabela 71

A utilização na janela “Pré-visualizar” para os contactos e utilizadores.

5.3.11 A janela ‘Directorias do Explorer’

Com a função **Directorias do Explorer** do menu **Ver**, pode criar uma janela que possibilita navegar pela estrutura do servidor de comunicação. A janela é organizada de modo semelhante à área do lado esquerdo do Explorer do Windows.

NOTA: Para a visualização de ficheiros, ou seja, a área que é indicada no Explorer do Windows à directa da estrutura de árvore, é necessário adicionar também a janela Lista do Explorer ao layout do *Communications*.



Pode definir quais pastas devem ser indicadas na janela Directoria do Explorer. O respectivo menu de selecção é aberto ao clicar com o botão direito do rato sobre uma área livre da janela. Como alternativa, pode abrir a lista de selecção através do menu **Directorias > Ver**. A janela **Directorias do Explorer** deverá estar activada. Adicionalmente, este menu de selecção pode ser aberto através do pequeno triângulo ao lado do símbolo de globo na barra de ferramentas. Se a barra de ferramentas estiver oculta, pode exibi-la com a função **Directorias > Ver > Barra de ferramentas**. As directorias serão ordenadas na estrutura de árvore seguindo a sequência temporal em que foram inseridas. Assim, pode organizar a estrutura de árvore conforme os seus requisitos pessoais. O conteúdo de cada uma das pastas pode ser visualizado na janela **Lista do Explorer**. Ver também Parágrafo 5.3.11, "A janela ‘Directorias do Explorer’", na pág. 244. As seguintes pastas podem ser adicionadas ou removidas da directoria do Explorer (por ordem de indicação no menu de atalho):

Função de menu	Descrição
Correio	<p>Contém as seguintes directórias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rascunhos • Caixa de entrada • Caixa de saída • Itens recorrentes • Itens enviados • Itens eliminados • Mensagens não lidas • Mensagens seleccionadas <p>Nota: Podem existir outras directórias e subdirectórias na janela A receber. Por exemplo, se foram criadas para uma distribuição automática da caixa de entrada (A receber).</p>
Meus documentos	<p>É aberta uma pasta na forma de um símbolo de computador na estrutura de árvore. Por trás deste símbolo estão os drives do seu computador local. O modo de indicação destas pastas também é igual ao do Explorer do Windows.</p>
Favoritos da Internet	<p>Adiciona os endereços da Internet memorizados no seu Internet Explorer (Favoritos) à estrutura de árvore.</p>
Utilizador/Destinatário	<p>Cria a directória onde estão memorizados todos os utilizadores e grupos.</p>
Meu telefone	<p>Insere uma subdirectória Telefone, o qual possibilita, por exemplo, visualizar as suas actividades telefónicas na janela Lista do Explorer. Essa função só será possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas.</p>
Servidor de comunicação	<p>Adiciona a pasta Servidor de comunicação na estrutura de árvore, possibilitando o acesso aos dados do servidor. Esta opção só está disponível para o administrador. As definições neste directório só devem ser executadas por utilizadores que tenham os conhecimentos necessários. As outras acções possíveis (por exemplo, importar actualizações) deveriam ser efectuadas pelo administrador do sistema. Ver também o Parágrafo 4.10, "A directória do servidor de comunicação", na pág. 152.</p>
Objectos	<p>Nesta directória é possível efectuar alterações nas definições do sistema. É possível especificar classes de acesso de objectos e definições do centro de contacto (programações ACD). Ver também Parágrafo 4.8.2, "Classes de acesso", na pág. 140 e Parágrafo 4.8.1, "Grupos ACD", na pág. 138. Esta directória apenas é indicada a utilizadores que fizeram logon com permissões de administrador no sistema.</p>
Barra de ferramentas	<p>Mostra ou oculta a barra de ferramentas com o símbolo de globo e o símbolo para a configuração de novas directórias.</p>

Tabela 72

As pastas da janela 'Directórias do Explorer'.

Caso um dos subdirectórios aqui disponíveis tenha conteúdo que possa ser apresentado, esse conteúdo será apresentado na janela **Lista do Explorer** após a selecção do directório. As subdirectórias são acedidos com um clique duplo ou um clique no símbolo de ramificação [+].

Referência das funções

O menu Ver

Com um clique da tecla direita numa das directorias ou subdirectorias configuradas, é aberto um menu de atalho com outras possibilidades de edição. As possibilidades disponibilizadas dependem da respectiva situação (se uma operação é apropriada para esta pasta) ou da sua permissão para executar a função. Como alternativa, pode aceder às funções do menu de atalho através do menu **Directorias**.

As seguintes funções podem ser executadas através deste menu:

Função de menu	Descrição
Apagar directoria	Apaga uma directoria seleccionada. Este comando apenas pode ser executado para as directorias às quais tem acesso. Estas são, em geral, as directorias que criou e aquelas existentes no seu disco rígido, em "Meus documentos".
 Nova directoria	Em algumas pastas, podem ser criadas subdirectorias. Restrição: Apenas pode criar novas pastas nas directorias, para as quais isto é apropriado e permitido.
Renomear directoria	Com esta função, pode mudar o nome de uma subdirectoria que criou. Dois cliques devagar no nome da directoria tem o mesmo efeito.
Propriedades de directoria	Esta função só pode ser utilizada pelo administrador, estando relacionada às directorias em Servidor de comunicação (ver também as informações no Parágrafo 4.10.1.1, "Actualizações de software" , na pág. 154).
Adicionar utilizadores e contactos	Caso tenha sido aberto um directório que permita a adição de utilizadores ou contactos, é possível utilizar esta função para adicionar utilizadores e contactos ao directório.
Alterar classe de acesso	Para poder editar as directorias em Servidor de comunicação é necessário ter permissões especiais. Com esta função, é possível atribuir as respectivas permissões.
Eliminar link	Se copiou um grupo para dentro do outro, o grupo copiado será referenciado por um link. Esta função serve para eliminar este link, ou seja, apagar este grupo do grupo superior. Seleccionar o respectivo grupo e activar a função.
Ver	Em Ver é possível adaptar a estrutura de árvore na janela Directorias do Explorer .
Classe de acesso por telefone	Ver também Parágrafo 4.8, "Administração de objecto" , na pág. 138.
Classe de acesso por grupo ACD	Ver também Parágrafo 4.8, "Administração de objecto" , na pág. 138.
Classe de acesso por agente	Ver também Parágrafo 4.8, "Administração de objecto" , na pág. 138.
Classe de acesso por skill	Ver também Parágrafo 4.8, "Administração de objecto" , na pág. 138.
Grupo ACD	Ver também Parágrafo 4.8.1, "Grupos ACD" , na pág. 138.

Tabela 73

Funções de ficheiro na janela "Directorias do Explorer".

5.3.12 A janela ‘Lista do Explorer’

Como já foi explicado no capítulo anterior, as duas janelas, **Directorias do Explorer** e **Lista do Explorer** formam uma unidade funcional. Por isso, não faz sentido criar uma destas janelas sem a outra. Combinadas, elas representam quase um completo Explorer do Windows, ampliado com as exibições de caixa de correio, das informações de utilizador e contacto, com as funções de telefonia e algumas funções de administração.

NOTA: Alguns modos de indicação apenas poderão ser criados e alterados se efectuou logon com permissões de administrador no sistema.

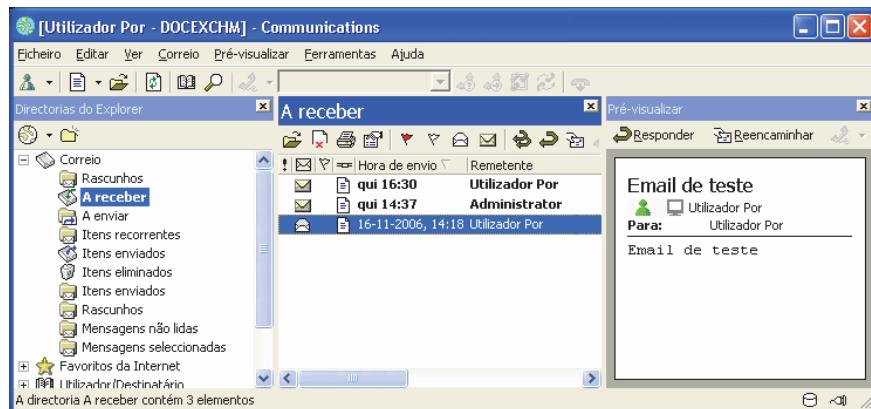
Ao seleccionar uma directória na janela **Directorias do Explorer** é possível visualizar e, caso necessário, editar na janela **Lista do Explorer** os ficheiros ou outros registos que se encontram nestas pastas. O cabeçalho da tabela pode ser configurado individualmente, dependendo do item seleccionado na janela **Directorias do Explorer**.

A janela **Lista do Explorer** é logo reconhecida pela grande barra de título. A indicação da barra de título será mantida mesmo quando a opção **Bloquear sem indicação de título** for seleccionada no menu de visualização para o layout de *Communications* actualmente activo.

A seguir, são apresentados alguns exemplos de como os itens mostrados na janela **Lista do Explorer** são representados em relação ao objecto seleccionado na janela **Directorias do Explorer**. A descrição leva em consideração os eventuais casos de utilizações diferentes.

- **Correio**

Se um dos itens personalizados em **A receber** for seleccionado em **A receber**, **Mensagens não lidas**, **Mensagens seleccionadas**, **Itens eliminados** ou **A enviar** na directória do Explorer, na janela **Lista do Explorer** aparecerá o mesmo diário como na visualização nas janelas originais destes itens.

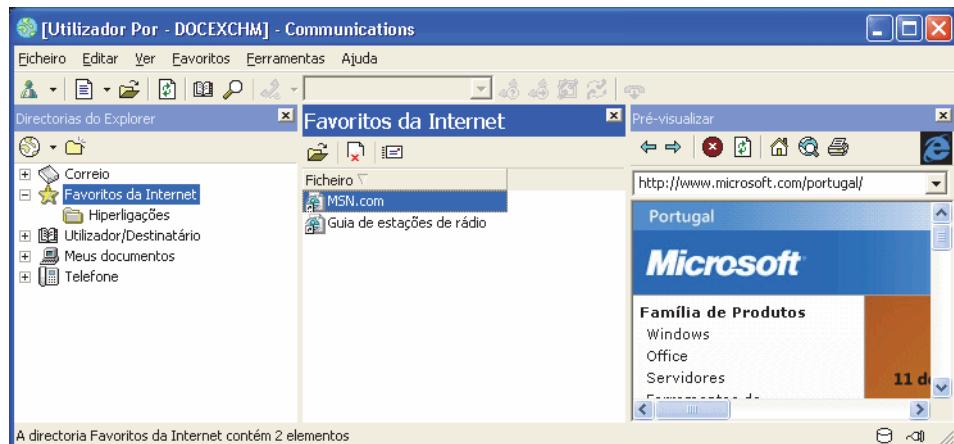


Referência das funções

O menu Ver

- **Favoritos da Internet**

Ao abrir a directória **Favoritos da Internet**, na janela Lista do Explorer estarão acessíveis todos os links que foram guardados nesta ou noutras subdirectorias. Com a selecção de um link (endereço da Internet) na janela Lista do Explorer, a respectiva página da Internet é directamente indicada na janela de pré-visualização. Assim, esta página pode ser imediatamente indicada, mesmo sem a configuração da janela **Favoritos da Internet** especial para isso.



- **Utilizador/Destinatário**

Ao abrir uma directória em **Utilizador/Destinatário (Todas as extensões, Todos contactos privados)** ou uma das directórias que estão configurados nos diferentes grupos), os registo de utilizador ou de contacto serão indicados na janela **Lista do Explorer**. Se seleccionar um registo, a máscara correspondente será mostrada na janela de pré-visualização, onde pode ser editada.

NOTA: Para alterar os dados de utilizador e os dados de contacto globais é necessário ter permissões especiais.

Adicionalmente, esta janela permite procurar selectivamente por utilizadores e contactos.

NOTA: Esta função não está disponível para **Listas de distribuição**.

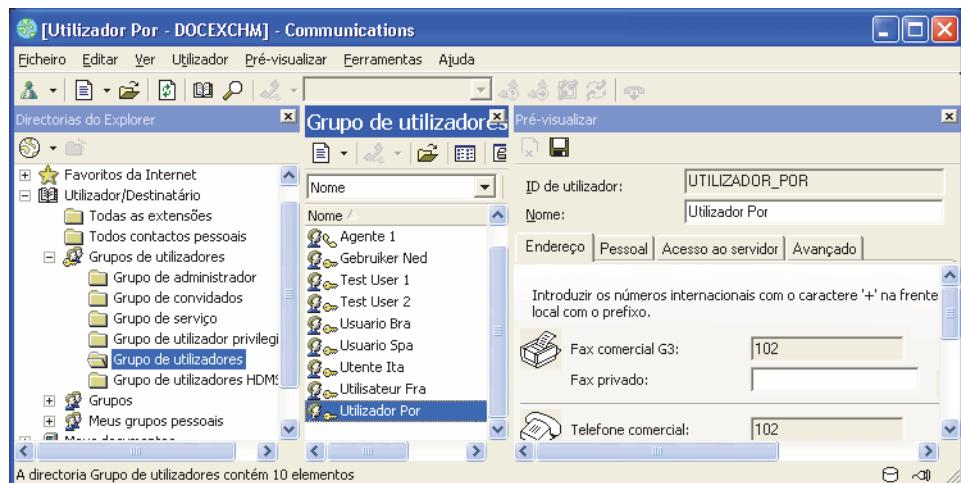
Através da caixa de combinação (abaixo da barra de ferramentas desta janela) é pré-seleccionado o registo da base de dados que deseja utilizar para filtrar os conjuntos de dados. Na linha de edição ao lado é introduzido o critério de procura, que pode ser uma combinação de letras ou números, dependendo do campo de base de dados seleccionado.

O procedimento é explicado com base na procura de contactos com um determinado intervalo de código postal (CP):

1. Primeiro, seleccionar **Código postal** como critério de procura na caixa de combinação.
2. Em seguida, introduzir o intervalo de CP na linha de edição ao lado.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de procura, mais exactos serão os resultados.

Na janela **Lista do Explorer** serão listados todos os utilizadores e contactos que correspondem a este critério.



• Meus documentos

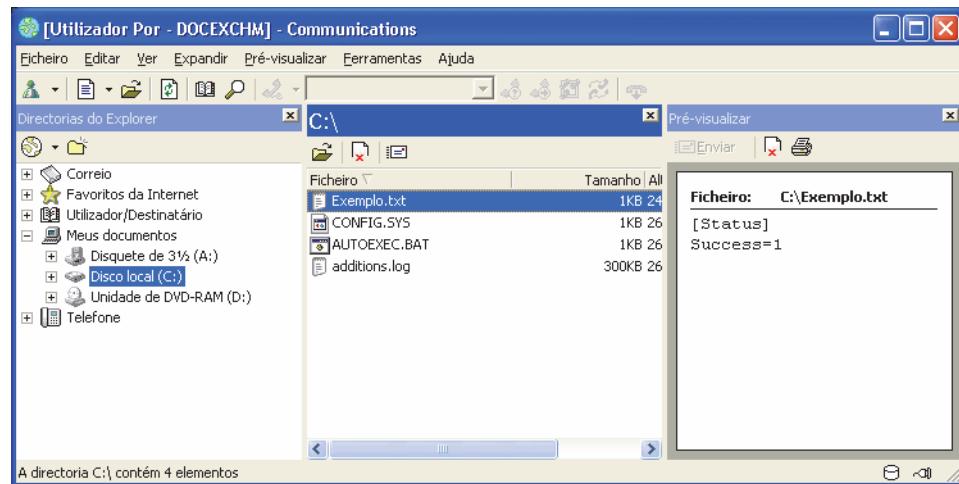
Ao seleccionar uma fonte de drive na directória Meus documentos (ou uma pasta num drive qualquer), na janela **Lista do Explorer** serão indicados todos os ficheiros memorizados nesta.

Ao seleccionar determinados tipos de ficheiro na janela **Lista do Explorer**, é também possível visualizar o seu conteúdo na janela de pré-visualização. Tipos de ficheiro que permitem a visualização do conteúdo:

- Ficheiros de texto: *.TXT
- Ficheiros de áudio: *.WAV (os ficheiros de áudio podem ser reproduzidos e editados a partir da janela de pré-visualização)
- Ficheiros do Communications: *.PMF
- Ficheiros de imagem e fax: *.JPF, *.GIF, *.FAX, *.FG3. e os formatos TIF de FAX: *.TIF, *.TIFF
- Páginas da Internet: *.HTM

Referência das funções

O menu Ver



Além disso, os ficheiros do tipo: *.TXT, *.WAV, *.PMF e os formatos de fax: *.Fax, *.FG3 bem como os formatos TIF de FAX: *.TIF, *.TIFF podem também ser editados numa janela de mensagens. Para isto, basta fazer um clique duplo sobre o respectivo ficheiro na janela **Lista do Explorer**.

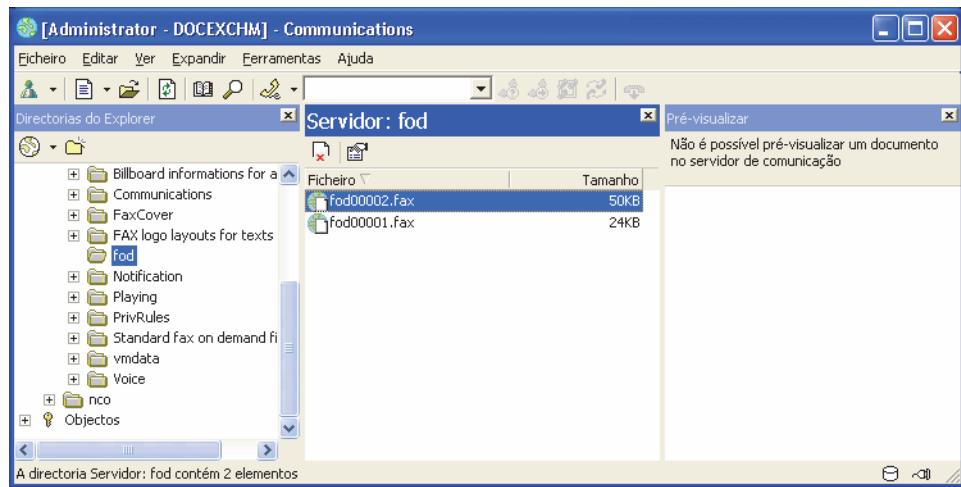
NOTA: Para ficheiros HTM e de imagem (*.BMP, *.JPG e *.GIF), isto apenas é possível se tiver instalado uma aplicação apropriada no seu computador local e se existirem os links de ficheiros para esta aplicação.

- **Servidor de comunicação** (só para o administrador)

A visualização das directórias em **Servidor de comunicação** é semelhante à da directória **Meus documentos**. Aqui também são indicados os ficheiros que se encontram em cada directória. O administrador pode editar estes ficheiros (depende da classe de acesso). São possíveis as seguintes edições:

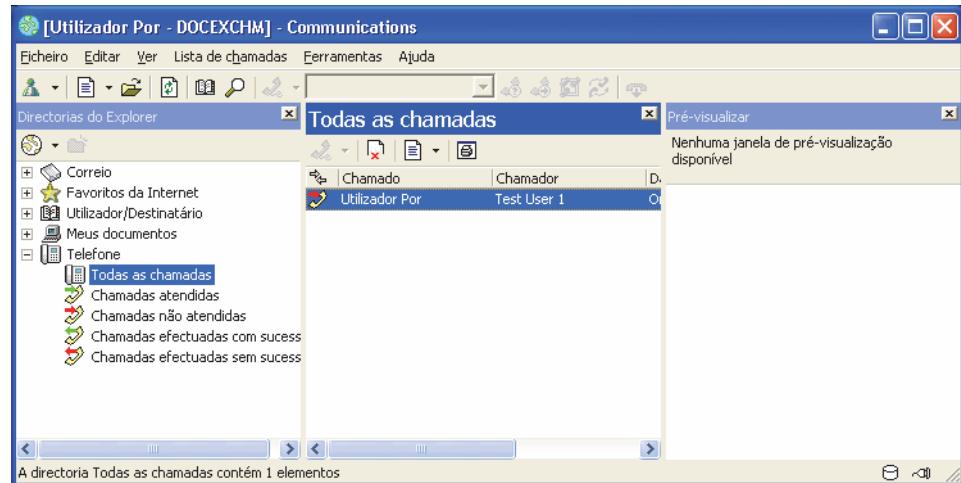
- Apagar ficheiros
- Mover ficheiros (arrastar-e-largar) para a directória em **Meus documentos** para editá-los.
- Editar as propriedades do directório.

Não é possível pré-visualizar aqui o conteúdo do ficheiro.



- **Meu telefone**

Após seleccionar uma directória em **Telefone**, as chamadas passam a ser listadas na janela **Lista do Explorer**, conforme a selecção da directória. Aqui estão disponíveis as directórias **Todas as chamadas**, **Foi acedido**, **Não foi acedido**, **Extensão foi acedida** e **Extensão não foi acedida**.

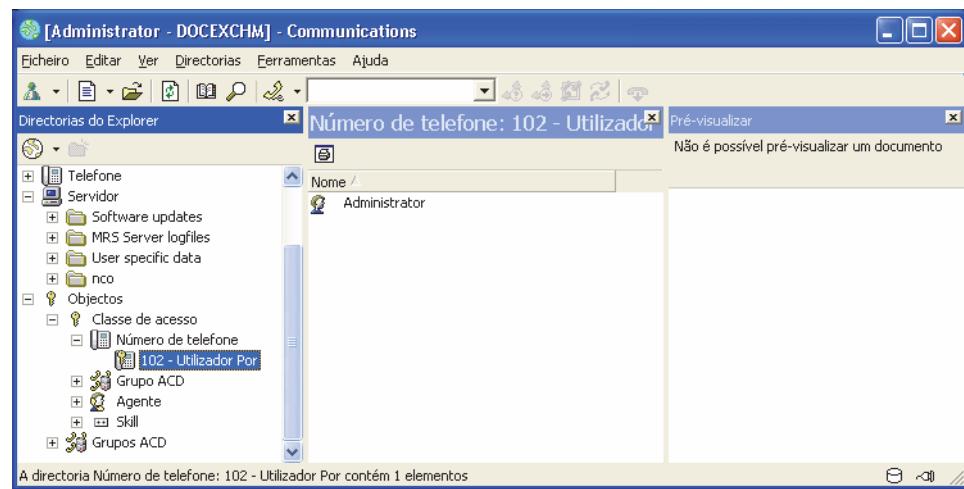


- **Acesso ao objecto** (só para o administrador)

Em Acesso ao objecto são indicados os utilizadores que podem supervisionar uma linha, a qual foi seleccionada em Classe de acesso do telefone. Do mesmo modo, em Grupos ACD são indicados os membros de cada grupo ACD.

Referência das funções

O menu Ver



5.3.13 Actualizar

Esta função é iniciada a partir do menu **Ver**, ou premindo a tecla de função **F5**. É efectuada uma sincronização de dados imediata entre o servidor de OpenScape Xpressions e a sua aplicação local *Communications*.



Também pode ser usado o botão de actualização na barra de ferramentas.

Referência das funções

O menu Ver

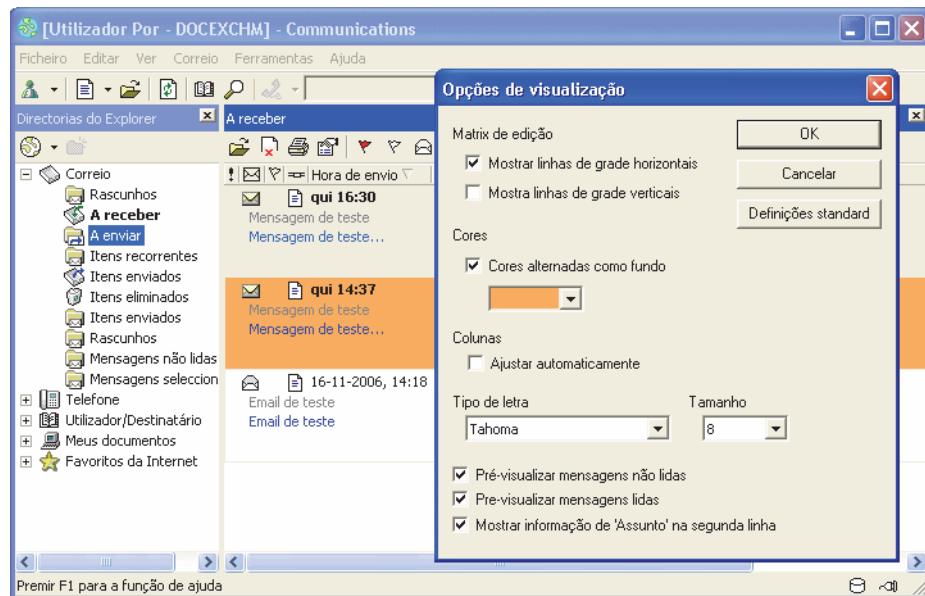
5.3.14 Opções de visualização

A função **Opções de visualização** permite alterar a aparência das janelas do diário. Para maximizar a legibilidade, os registo nestas janelas podem ser limitados por linhas horizontais e/ou verticais, como também por cores. Além disso, é possível personalizar o tamanho e estilo da letra dos registo nas janelas do diário.

A função terá sempre efeito para a janela do diário activa no momento, permitindo assim configurar uma visualização diferente para cada janela do diário. Para todas as outras janelas de *Communications*, este tópico de menu estará cinzento, significando que não pode ser seleccionado.

Ao iniciar esta função, é aberto o diálogo **Opções de visualização**, no qual devem ser executadas as respectivas configurações. Na primeira utilização, apenas a opção **Ajustar automaticamente** estará activada nesta janela. Isto corresponde à configuração básica para o modo de apresentação das janelas do diário após a instalação.

A figura mostra um exemplo de configuração para o diário de A receber, e exibe ao mesmo tempo a visualização resultante para a janela do diário de A receber.



Definições das caixas de selecção desta janela:

Função do diálogo	Descrição
Matrix de edição	Mostrar linhas de grade horizontais Se esta caixa de verificação for activada, serão inseridas linhas horizontais entre os registo do diário. Mostra linhas de grade verticais Insere linhas verticais como para limitar as colunas do diário.

Tabela 74

Definições no diálogo “Opções de visualização”.

Função do diálogo	Descrição
Cores	Cores alternadas como fundo Os registos do diários serão indicados alternadamente com fundo branco e em cor. A cor pode ser seleccionada na paleta que é aberta ao clicar no campo de combinação.
Colunas	Ajustar automaticamente A largura das colunas do diário será definida automaticamente. Contudo, continua a ser possível efectuar esta definição manualmente. Ver também o Parágrafo 5.3.2.1, "Ajustar a largura da coluna", na pág. 200.
Tipo de letra	Com esta caixa de combinação pode ser seleccionada uma letra para os registos do diário; as letras disponíveis são aquelas existentes no computador onde o <i>Communications</i> está instalado.
Tamanho	O tamanho de letra pode ser definido entre 7 e 14 pontos.
Pré-visualizar mensagens não lidas	Se esta opção for activada, serão mostradas adicionalmente as três primeiras linhas do texto das mensagens não lidas no diário.
Pré-visualizar mensagens lidas	Se esta opção for activada, serão mostradas adicionalmente as três primeiras linhas do texto das mensagens lidas no diário.
Mostrar informação de 'Assunto' na segunda linha	Se esta opção for activada, será mostrado adicionalmente o assunto das mensagens como segunda linha no diário.

Tabela 74

Definições no diálogo "Opções de visualização".

Ao clicar no botão **OK**, a janela de definições é fechada e os novos valores são aplicados para a janela do diário activa no momento, passando imediatamente a ter efeito. Com **Cancelar**, a janela será fechada e as alterações executadas serão ignoradas. Com o botão **Definições standard** é possível restaurar a predefinição do sistema.

5.4 O menu dinâmico

O quarto menu de *Communications* é adaptado às acções apropriadas em cada situação na janela **activa** (barra de título realçada em azul). Por isso, tanto o nome do menu como as funções alteram-se conforme a janela activada. Exemplo: Este menu chama-se **Mensagens** quando estiver a editar documentos numa das janelas do diário (**A receber**, **A enviar**, **Itens eliminados**, etc.).

As funções que podem ser activadas através deste menu são iguais às do menu de atalho correspondente à janela. Estes menus estão descritos nas explicações das respectivas janelas de *Communications*. Consultá-los para mais informações acerca de cada uma das funções.

A tabela abaixo apresenta uma vista geral dos possíveis nomes do menu e as respectivas janelas onde aparecem:

Nome do menu	Na janela activa:
Correio	<ul style="list-style-type: none"> • Directórios de correio personalizados • Rascunhos • Caixa de entrada • Caixa de saída • Itens recorrentes • Itens enviados • Itens eliminados • Mensagens não lidas • Mensagens seleccionadas
Favoritos	Se estiver activa a janela Favoritos da Internet .
Assistente de marcação	Quando são executadas acções a partir da janela Assistente de marcação .
Correspondência	Quando um registo estiver seleccionado na janela Correspondência .
Lista de chamadas	Para as janelas que podem ser criadas em Telefone .
Utilizador	<ul style="list-style-type: none"> • Quando regtos de utilizadores estiverem seleccionados na janela Lista do Explorer. Por exemplo, se na janela Directorias do Explorer estiver aberta uma pasta em Grupos de utilizadores. • Quando regtos de utilizadores estiverem seleccionados na janela Lista de endereços.
Contactos	<ul style="list-style-type: none"> • Quando regtos de contactos estiverem seleccionados na janela Lista do Explorer. Por exemplo, se na janela Directorias do Explorer estiver aberta uma pasta em Grupos, Meus grupos privados ou Listas de distribuição. • Quando regtos de contactos estiverem seleccionados na janela Lista de endereços.
Agente	Se estiver aberta a caixa de diálogo de agente.
Pessoas	Com regtos seleccionados na janela Lista do Explorer , se na janela Directorias do Explorer estiver seleccionada a directoria Todas as extensões ou Todos contactos pessoais .

Tabela 75

Possíveis nomes para o menu dinâmico do *Communications*.

Nome do menu	Na janela activa:
Directórios	Quando uma pasta qualquer é seleccionada na janela Directórias do Explorer .

Tabela 75

Possíveis nomes para o menu dinâmico do Communications.

5.5 Pré-visualizar

Este menu contém as funções referentes à janela de pré-visualização e é indicado quando a janela de pré-visualização tiver sido adicionada ao layout, e marcar um item que pode ser seleccionado nesta. As acções oferecidas aqui também dependem do conteúdo da janela de pré-visualização (por exemplo, uma pré-visualização de documento ou um registo de utilizador). Ver informações detalhadas na descrição da janela de pré-visualização [Parágrafo 5.3.10, "A janela de pré-visualização"](#), na pág. 241.

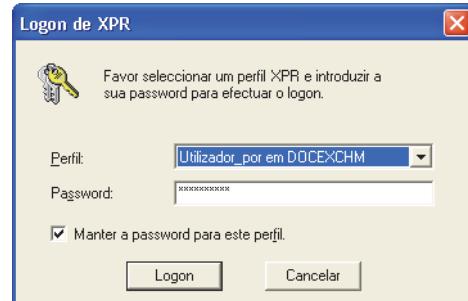
5.6 Ferramentas

Este menu disponibiliza opções gerais para o *Communications*.

5.6.1 Logon

Ao iniciar o *Communications*, ou ao efectuar um novo logon com *Communications* no servidor XPR através desta função (ou com a tecla de função **F12**), é aberto o diálogo mostrado abaixo ou é directamente iniciado o *Communications*, conforme a sua configuração. Depende se seleccionou a opção **Guardar a password** na definição do perfil, ou se activou a caixa de verificação **Manter a password para este perfil** na última inicialização. Se activar uma destas opções, o logon será bem mais rápido e confortável. No entanto, isto permitirá o acesso de pessoas não autorizadas ao *Communications* no seu computador.

NOTA: A opção **Guardar a password** ou **Manter a password para este perfil** pode causar problemas de segurança. Quando o *Communications* for iniciado, eventuais informações confidenciais e dados de segurança ficarão acessíveis a outras pessoas.



Para garantir o mais alto grau de segurança, estas caixas de verificação deveriam ser desactivadas. Deste modo, o logon apenas será possível com a sua password.

Procedimento para o logon:

1. Iniciar o *Communications*.

É aberta a caixa de diálogo de logon.

NOTA: Se o *Communications* já foi iniciado e deseja apenas efectuar logon de novo no servidor de comunicação, seleccionar no menu **Ferramentas e Logon**.

2. Na caixa de combinação **Perfil**, seleccionar o perfil de utilizador com o qual deseja efectuar o logon. Isto apenas é necessário se tiver vários perfis definidos.

NOTA: Se tiver vários perfis definidos, pode definir opcionalmente um perfil standard no Service Provider, com o qual o *Communications* é automaticamente iniciado. Deste modo, quando efectuar o logon através do diálogo acima, apenas a password será requisitada.

3. Introduzir a password na respectiva linha e clicar em **Logon**.

Após a sincronização da base de dados entre o servidor de comunicação e a aplicação local, poderá utilizar o *Communications*.

5.6.2 Logoff

Através desta função (ou com a combinação de teclas [Shift] + [F12]) efectua logoff com *Communications* no servidor de comunicação. Após o logoff, o *Communications* permanece iniciado, mas nas janelas não são mais mostrados os registos ou outras informações. As janelas do diário indicam o comentário: “Não há elementos para indicar”. Outras janelas são mostradas completamente vazias. É possível efectuar um novo logon através de **Ferramentas > Logon** ou com a tecla de função **F12**.

5.6.3 Localizar endereço

Esta função permite procurar selectivamente um **registo de endereço** na base de dados. Como já foi explicado no [Parágrafo 2.10.1, "Localizar endereços para as novas mensagens"](#), na pág. 52, é aberto o diálogo **Localizar contacto**. A máscara de procura para esta função de localização especial é porém um pouco diferente. Aqui, a janela **Localizar contacto** não tem a função que permite compor rapidamente uma lista de endereçamento (lista de distribuição temporária). Todavia, a utilização é praticamente igual.

Na caixa de combinação **Localizar** é primeiro indicada a base de dados de utilizadores que deverá ser utilizada para a procura.

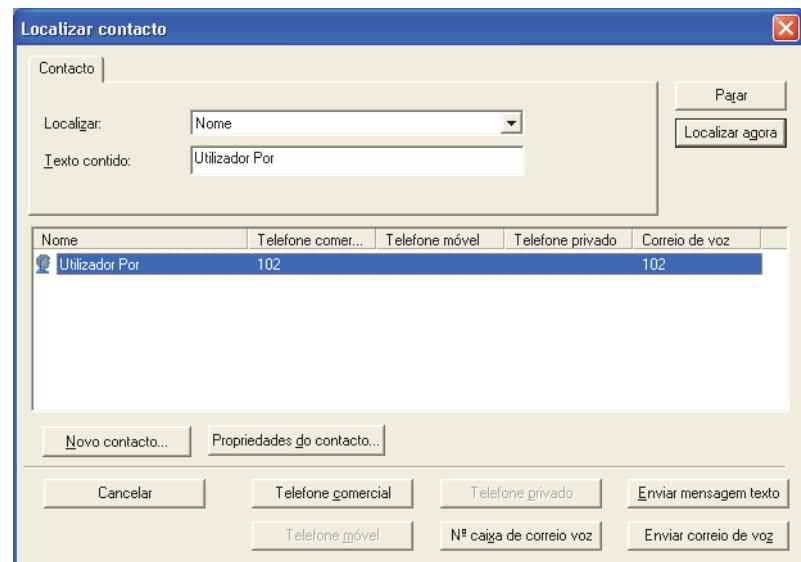
Todos os campos definidos na base de dados de XPR para os dados do utilizador serão disponibilizados aqui, ao abrir o menu pendente.

A figura seguinte exemplifica isso com a procura por um registo de nome (Campo de base de dados: **Nome completo**). No campo de introdução de texto **Texto contido:** é introduzida a combinação de letras que deverá ser procurada. Pode ser um nome completo ou apenas partes deste.

Para a procura noutros campos de base de dados que contenham um número de telefone (por ex., em Fax comercial G3) será utilizado como critério de procura o número de telefone ou partes deste.

O botão **Localizar agora** inicia a procura.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de procura (quanto mais caracteres forem introduzidos), mais rápida será a procura.



Será mostrada na janela uma lista de todos os registo da base de dados que contenham o texto ou a combinação de números introduzidos. Com o botão **Parar**, interrompe a procura, e com **Localizar agora** pode continuá-la depois.

Ao seleccionar um contacto da lista na janela de indicação, serão activados os botões abaixo, que possibilitam contactar directamente o respectivo utilizador. Estes botões variam de acordo com os registo de base de dados existentes.

Além disso, com o botão **Novo contacto** o utilizador pode adicionar um novo contacto privado à base de dados.

Um utilizador com classe de acesso de administrador poderá criar aqui tanto contactos globais como também utilizadores (com **Alterar tipo**). Ver informações detalhadas no **Parágrafo 2.9, "Criar registo de contacto"**, na pág. 47 e no **Parágrafo 4.1, "Contactos globais"**, na pág. 90. Com **Propriedades do contacto** pode ser aberta a máscara de informações de contacto para o registo selecionado na lista.

NOTA: Aqui, o utilizador pode editar os dados dos contactos pessoais. O administrador pode alterar os dados de todos os utilizadores e contactos globais.

Com **Cancelar** sai do diálogo **Localizar contacto**.

5.6.4 Localizar mensagem

Esta função facilita muito a procura de uma mensagem especial, caso ainda se lembre de termos contidos na linha de assunto ou no texto da mensagem.



No campo **Localizar texto** deve ser introduzida a sequência de caracteres ou números que deverá ser procurada. Logo abaixo, definir se deseja procurar no assunto, no texto da mensagem ou nos dois. Com as opções **Indicar resultado de procura da caixa de entrada** ou **Indicar resultado de procura da caixa de saída** a procura pode ser limitada a um dos dois diários. Clicar no botão **Iniciar procura**. As mensagens correspondentes à cadeia de procura serão listadas na área de indicação. A mensagem encontrada pode ser aberta directamente do diário, com um clique duplo no registo. Assim como em todas as janelas de diário, também nesta lista de mensagens é possível editar o cabeçalho; todas as informações referentes à mensagem encontrada podem assim ser visualizadas. Para mais informações sobre "Editar cabeçalhos", ver o Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200.

Com **Fehar** sai do diálogo **Localizar mensagem**.

5.6.5 Livro de endereços

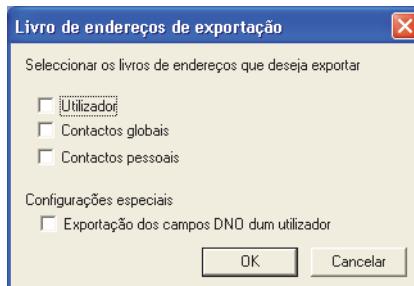
A função **Livro de endereços** serve para exportar e importar dados de utilizadores e/ou dados de contactos. O utilizador standard apenas tem permissão para exportar os seus dados pessoais. Isto é útil, por exemplo, para transferir os dados de endereço pessoais para a conta de um outro utilizador. Como administrador, pode adicionalmente exportar e importar os dados globais do livro de endereços, bem como os dados de utilizador.

5.6.5.1 Exportação do livro de endereços

A função de exportação cria um ficheiro de texto que pode ser guardado em qualquer local. A sequência das colunas corresponde aos diferentes campos de base de dados no servidor de XPR. Cada registo do livro de endereços ocupa uma linha completa, a qual poderá estar mais ou menos preenchida, dependendo dos registo de máscara existentes.

Procedimento para exportar o livro de endereços:

1. Seleccionar no menu **Ferramentas** e iniciar a função **Livro de endereços > Exportar**. É aberto o diálogo seguinte.



2. Activar as caixas de verificação dos livros que deseja exportar.

NOTA: Para utilizadores standard, já estará activada a caixa de verificação **Contactos pessoais** e as duas outras opções não estarão disponíveis.

3. Em **Configurações especiais**, especificar se deverão ser exportados também os campos de base de dados nos quais os números de telefone existentes estão memorizados de forma normalizada.

NOTA: Se a caixa de verificação **Exportação dos campos DNO dum utilizador** não for activada, os dados serão exportados como estão registados na máscara. Este formato é suficiente para uma transferência dos dados do livro de endereços para outra conta de utilizador, pois os registo nos campos para o formato normalizado são gerados automaticamente pelo servidor.

4. Clicar no botão **OK**.

É aberto o diálogo de selecção de ficheiro, no qual pode indicar o nome e a directória do ficheiro de exportação.

NOTA: O único formato de ficheiro suportado é o formato de texto (.TXT).

A exportação está concluída. Depois disso, o ficheiro de texto poderá ser aberto e editado com qualquer editor de texto.

NOTA: O ficheiro de texto exportado é difícil de visualizar devido às várias colunas de dados. Por isso, é recomendável convertê-lo e, caso necessário, editá-lo em Excel.

5.6.5.2 Importação do livro de endereços

A função de importação é necessária para voltar a carregar os livros de endereços exportadas no servidor de XPR. Mas pode ser utilizada também para adicionar um conjunto de dados na base de dados de utilizadores do servidor de XPR. O ficheiro a importar deve estar no formato .TXT e ter o mesmo esquema de registo que o ficheiro de exportação. Esta condição será verificada durante a importação; caso não seja cumprida, a importação será negada com uma mensagem de erro.

Procedimento para importar o livro de endereços:

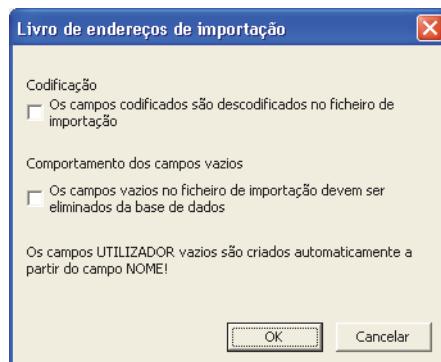
1. Seleccionar no menu de *Communications* a opção **Ferramentas** e iniciar a função **Livro de endereços > Importar**.

É aberto o diálogo de selecção de ficheiro.

2. Seleccionar o ficheiro que deve ser importado (pode procurar também nas subdirectorias).

3. Em seguida, clicar no botão **Abrir**.

É aberto o diálogo seguinte.



4. Activar as caixas de selecção com as opções de importação desejadas.

Opção	Descrição
Codificação	Com esta opção, a password e o PIN serão automaticamente codificados para a importação do conjunto de dados, caso estejam contidos por extenso no ficheiro.
Comportamento dos campos vazios	Esta função especifica que os registos já existentes na base de dados de XPR serão substituídos no ficheiro de importação por campos vazios, isto é, serão apagados.

Tabela 76

Opções de importação para listas de endereços e dados do utilizador.

5. Após a definição das opções de importação, clicar em **OK**.

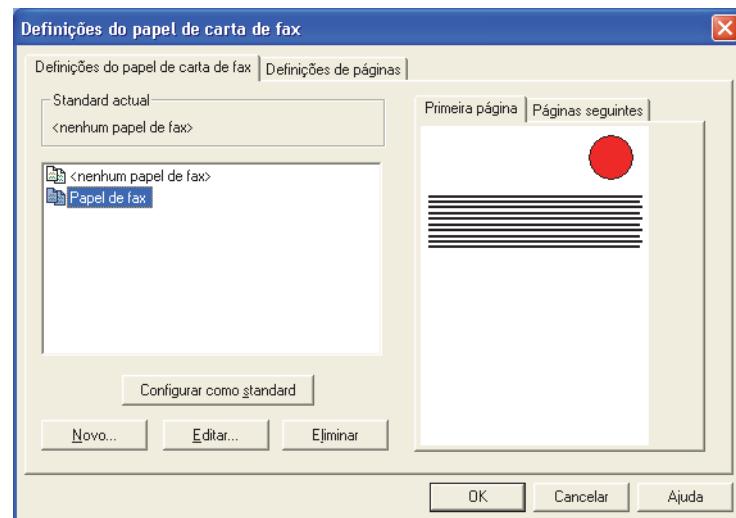
Se tiver sido seleccionado um ficheiro de importação válido, os respectivos dados serão adicionados à base de dados do servidor XPR e a caixa de diálogo de opções será fechada. Em seguida, pode verificar em **Utilizador/Destinatário** se a importação teve êxito.

5.6.6 Papel de fax

Os papéis de fax podem ser usados como “modelo” para enviar mensagens de fax. Um papel de fax é geralmente composto de uma folha de rosto e das páginas seguintes. O *Communications* suporta a criação de várias páginas de modelo de fax (logotipos), que por sua vez podem ser compostas em diversos papéis de fax.

Todos os papéis de fax definidos pelo administrador podem ser livremente utilizados pelos utilizadores. Dependendo da classe de acesso do utilizador que acede ao diálogo **Papel de fax** serão possíveis as seguintes definições:

- Definição do papel de fax standard para o utilizador que chama
- Composição do papel de fax pelo administrador
- A composição de página de modelo de fax pelo administrador



- **Definição do papel de fax standard**

No separador **Definições do papel de carta de fax**, um utilizador standard pode especificar que papel de fax lhe será apresentado por predefinição na janela de mensagem para uma mensagem de fax. Em **Standard actual**, na parte superior deste separador, é indicada a predefinição de papel de fax que está em uso.

NOTA: Encontra esta definição de novo na caixa de combinação **Papel de fax** da janela de mensagens. Independentemente desta definição standard, o utilizador pode também seleccionar livremente os papéis de fax predefinidos.

Na janela abaixo, estão listados os papéis de fax que já foram criados. As páginas de pré-visualização ao lado mostram como será a aparência do papel de fax seleccionado no campo à esquerda. Com os separadores **Primeira página** e **Páginas seguintes** muda entre a folha de rosto e as próximas páginas.

Para seleccionar o papel de fax standard, seleccionar o registo desejado e clicar em **Configurar como standard**.

Para aplicar e guardar as alterações das opções neste diálogo, clicar em **OK**. Com **Cancelar**, a janela será fechada e as alterações executadas serão ignoradas.

- **Definição do papel de fax**

Apenas o administrador pode compor os papéis de fax e as páginas individuais necessárias para isso. No separador **Definições do papel de carta de fax** são compostos novos papéis de fax e em **Definições de páginas** são criadas novas páginas de modelo. Os botões **Novo**, **Editar** e **Eliminar** apenas estarão activos se a função for acedida por um administrador.

No separador **Definições do papel de carta de fax**, podem ser executadas as seguintes funções:

Função do diálogo	Descrição
Novo	<p>Com este botão, é aberta a caixa de diálogo Editar as definições do papel de carta de fax. Através desta caixa de diálogo, é possível compor um novo papel de fax.</p>  <p>Em Nome do papel de fax, é necessário indicar uma designação para o novo papel de fax. Este nome será indicado mais tarde na lista de selecção. O nome deve estar relacionado com o conteúdo, para permitir que posteriormente seja fácil identificar o papel de fax pretendido.</p> <p>Com os dois campos combinados na área Definição, a selecção dos nomes das páginas a partir dos modelos de páginas de fax existentes permite compor o papel de fax. São seleccionadas uma primeira página e as páginas seguintes.</p> <p>Nota: Se não deseja utilizar uma folha de rosto, seleccionar <nenhuma primeira página especial>. Se o papel de fax deve ser composto apenas da primeira página, seleccionar para Páginas seguintes a opção <as páginas seguintes sem papel de fax>. Também é possível seleccionar a mesma definição de papel de fax para os dois campos. Com OK a definição é concluída e o novo papel de fax é guardado. Com Cancelar o diálogo é fechado sem criar um novo papel de fax.</p>
Editar	<p>Abre a janela Editar as definições do papel de carta de fax para o papel de fax seleccionado. Pode adaptar agora todos os parâmetros de definição.</p>

Tabela 77

Funções de comando para a definição de papel de fax.

Referência das funções

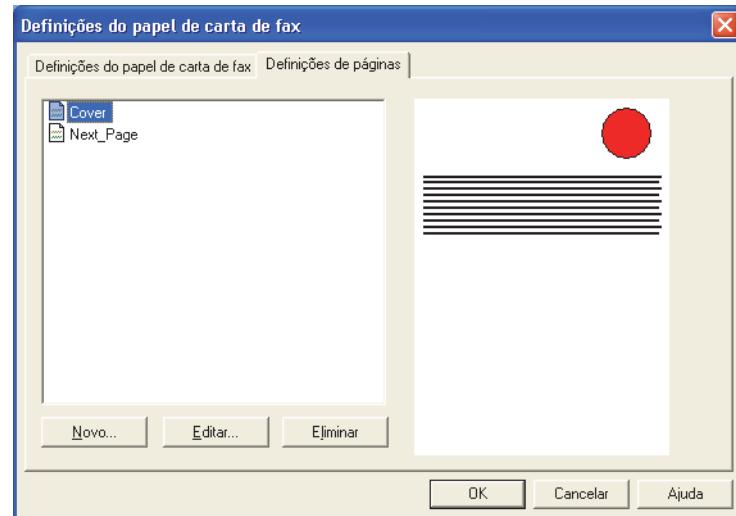
Ferramentas

Função do diálogo	Descrição
Eliminar	Apaga a definição de papel de fax da lista.

Tabela 77

Funções de comando para a definição de papel de fax.

No separador **Definições de páginas** são listadas as páginas de fax predefinidas. A página de pré-visualização mostra como será a aparência do papel de fax seleccionado na lista.

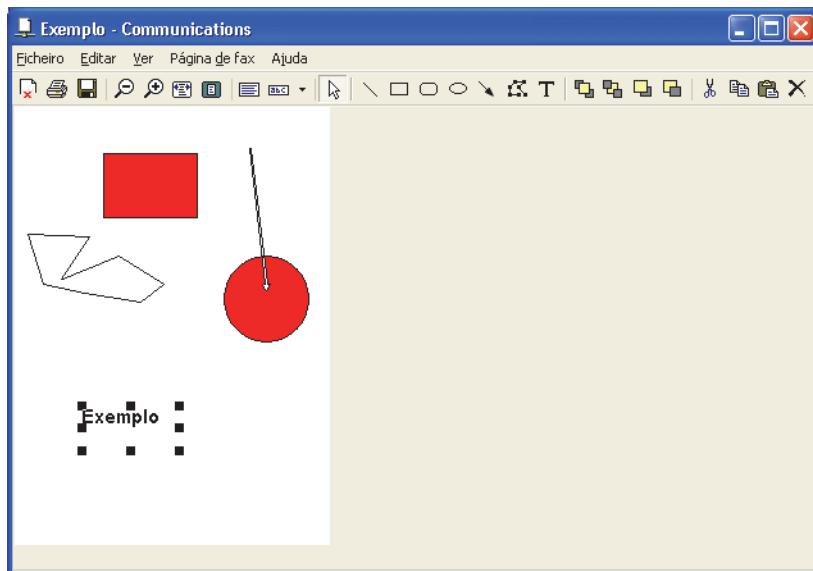


Função do diálogo	Descrição
Novo	Com Novo , é criada uma nova página de fax e adicionada à lista para selecção.
Editar	Uma página de fax seleccionada na lista é aberta directamente no editor, onde estarão disponíveis todas as opções para a edição da página de fax.
Eliminar	Apaga a página de fax seleccionada da lista.

Tabela 78

Opções de comando para a definição de páginas de fax.

5.6.6.1 O editor de páginas de fax



O editor de páginas de fax serve para criar e editar páginas de fax individuais (também modelos ou logotipos), as quais podem ser utilizadas mais tarde para compor papéis de carta de fax. As funções deste editor são basicamente aquelas que já conhece da edição de mensagens de fax. Adicionalmente às funções de desenho e texto, numa página modelo podem ser integrados campos com caracteres universais para informações de remetente, destinatário, documento, etc., os quais são preenchidos dinamicamente com o envio.

O editor divide-se em três áreas: uma barra de menus, uma barra de ferramentas e uma área de edição.

- Na barra de menus do editor de páginas de fax encontram-se todas as funções necessárias para a edição de uma página de fax.
- Os comandos usados com mais frequência na barra de menus do editor de páginas de fax podem também ser iniciados através de uma barra de ferramentas. Para visualizar as funções que são executadas com cada botão, posicionar o ponteiro do rato sobre o respectivo símbolo. Após um instante será indicada uma pequena janela de ajuda (tool tip) com uma explicação sobre a função deste botão.
- A área de trabalho tem o mesmo comportamento de um programa de desenho. Aqui pode inserir desenhos, deslocar ou editar objectos.

Algumas funções na barra de ferramentas ou na barra de menus têm efeito directo sobre a forma dos objectos seleccionados, enquanto que outras apenas servem para desenhar novos objectos. Clicar num objecto para seleccioná-lo (selecionar antes a função de selecção). Um objecto seleccionado é reconhecido pelos pontos de âncora à sua volta. Ao passar o rato sobre o objecto ou os pontos de marcação, o ponteiro do rato muda de aparência, e indica que

este objecto pode ser deslocado ou que a sua forma pode ser alterada. Exemplo: arrastar um ponto do canto para alterar o tamanho do objecto. Para seleccionar vários objectos (por ex., para deslocar todos juntos), manter a tecla [Shift] premida e clicar sucessivamente nos objectos desejados. Como alternativa, pode também posicionar o ponteiro do rato sobre um espaço livre dentro da área de edição, clicar na tecla esquerda do rato e, sem soltá-la, desenhar um rectângulo de selecção em torno dos objectos desejados. Ao soltar a tecla do rato, todos os objectos que estiverem dentro do rectângulo serão adicionados à sua selecção.

As seguintes funções são possíveis no menu do editor de páginas de fax:

O menu Ficheiro

O menu **Ficheiro** disponibiliza as funções standard. Nomeadamente:

Função de menu	Descrição
Guardar [Ctrl] + [S]	Guarda as alterações efectuadas com o nome de ficheiro que foi definido antes para esta página de fax.
Imprimir [Ctrl] + [P]	O conteúdo da área de edição pode ser impresso para controlo.
Sair	Fecha o editor de páginas de fax. Se a página de fax editada no momento ainda não tiver sido guardada, aparecerá uma janela popup para isso.

Tabela 79

O menu *Ficheiro* do editor de páginas de fax.

O menu Editar

O menu **Editar** disponibiliza as respectivas funções para uma página de fax:

Função de menu	Descrição
Anular [Ctrl] + [Z]	Anula a última acção efectuada. Apenas é possível desfazer uma vez, isto é, o último passo.
Repetir [Ctrl] + [Y]	Restaura o estado anterior à execução do comando Anular.
Cortar [Ctrl] + [X]	Recorta o objecto seleccionado e copia para a área de transferência.
Copiar [Ctrl] + [C]	Copia o objecto seleccionado para a área de transferência.
Colar [Ctrl] + [V]	Cola o conteúdo da área de transferência no documento actual.
Apagar [Del]	Apaga o objecto seleccionado.
Seleccionar tudo [Ctrl] + [A]	Marca todos os objectos da janela de edição.

Tabela 80

O menu *Editar* do editor de páginas de fax.

Função de menu	Descrição
Inserir objecto	<p>Insere na posição actual do cursor uma janela de edição para o tipo de objecto seleccionado. É aberta uma nova janela para as definições necessárias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criar novo: Insere uma janela de objecto nova e vazia no documento, conforme o tipo de objecto seleccionado. Se a caixa de verificação Mostrar como ícone for activada, o objecto será inserido no documento como símbolo de ficheiro.
	<ul style="list-style-type: none"> • Criar a partir do ficheiro: Insere um ficheiro como objecto no seu documento através de um menu de selecção do ficheiro. Adicionalmente, é possível inserir o objecto ligado com o ficheiro de origem e seleccionar o tipo de apresentação Mostrar como ícone.

Tabela 80

O menu Editar do editor de páginas de fax.

Referência das funções

Ferramentas

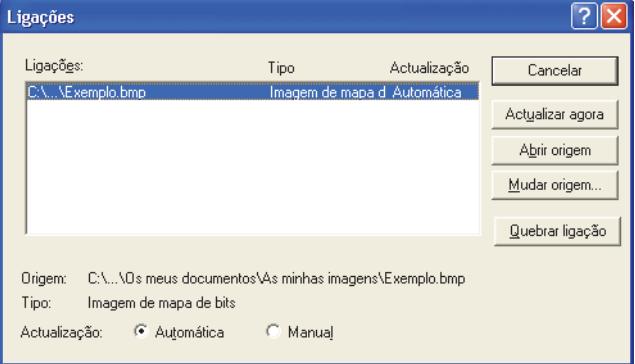
Função de menu	Descrição
Ligações [Alt] + [L]	<p>Se um objecto OLE estiver ligado a um objecto de origem, o caminho para a origem é indicado numa nova janela. Adicionalmente, esta caixa de diálogo permite efectuar outras definições.</p>  <p>Definições do modo de actualização: Automática ou Manual. Com a opção Automática, todas as alterações serão aplicadas no ficheiro de origem imediatamente após a conclusão do procedimento de edição.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir origem: Abre o ficheiro de origem para a edição com o programa original. • Mudar origem: Abre o directório de origem para a alteração do ficheiro de origem: • Remover: Cancela a ligação do objecto com o objecto de origem. <p>Com a opção Manual, a actualização do ficheiro de origem poderá ser activada, clicando no botão Actualizar agora.</p>
Propriedades do objecto [Alt] + [Enter]	Abre a janela Propriedades do objecto ligado. Nesta janela com forma de ficha, pode visualizar informações gerais referentes ao objecto OLE seleccionado, assim como definir novas opções de indicação e ligação, através da selecção do respectivo separador.
Objecto [Alt] + [O]	Este tópico de menu serve para editar o objecto OLE. Há dois modos diferentes para isso: <ul style="list-style-type: none"> • Com Editar, o objecto OLE pode ser activado e editado no Editor de fax. • Com Abrir, o objecto OLE é aberto com a aplicação original, caso instalada no seu computador.

Tabela 80

O menu *Editar* do editor de páginas de fax.

O menu Ver

Através do menu **Ver** são executadas as definições básicas relativas à aparência e ao modo de edição da janela do editor.

Função de menu	Descrição
Barra de estado	Mostra ou oculta a barra de estado na margem inferior da janela.
Barra de ferramentas	Possibilitam a configuração de diversos botões, que podem ser utilizados para a edição da página de fax. São possíveis os seguintes conjuntos de botões de símbolos. Na figura do editor de páginas de fax indicada acima são mostrados todos os botões possíveis.
	Acções de ficheiro  Representa as funções standard Guardar , Imprimir e Eliminar como botões na janela.
	Editar  Insere as funções Cortar , Copiar , Colar e Apagar como um bloco na barra de ferramentas. Estas são as ferramentas de edição do objecto. Para poder utilizá-las, é necessário ter seleccionado um objecto antes.
	Aumentar/Diminuir  Mostra os símbolos para aplicar mais/menos zoom à representação da janela de edição.
	Editar papel de carta  Aqui são mostrados os botões utilizados para criar e editar uma página de fax. Estas são as mesmas funções que podem ser iniciadas com as opções Página de fax > Seleccionar imagem ou Página de fax > Posição do objecto .
	Inserir campos de texto  Aqui é definida a área na qual é indicado o texto do fax, isto é, um caractere universal para o texto de mensagem (Menu Página de fax > Inserir campo de texto de fax). Além disso, podem ser posicionados também marcadores de posição para informações de mensagem de todos os tipos (Menu Página de fax > Inserir campo).
Subdividir a barra de ferramentas	Divide a barra de ferramentas em duas linhas. Isto é útil quando a área de edição ajustada for muito estreita, de modo que falte espaço para os símbolos configurados.

Tabela 81

O menu Ver do editor de páginas de fax.

O menu Página de fax

Este menu contém as funções básicas para editar uma página de fax. Aqui são disponibilizadas as ferramentas para desenhar diversos objectos, assim como para inserir campos para as informações específicas do documento. O menu oferece as seguintes funções:

Referência das funções

Ferramentas

Função de menu	Descrição
 Inserir campo	Ao seleccionar esta função, será aberto um submenu que lista os campos que podem ser inseridos na página de fax. Os campos de informação desta lista são iguais aos campos de base de dados definidos no seu sistema. Podem ser seleccionados, por exemplo, dados relativos ao remetente ou destinatário de uma mensagem de fax (informações de endereço, etc.), ou informações gerais referentes ao documento (data, etc.). Se utilizar um papel de carta de fax contendo páginas com estes campos, as informações correspondentes serão inseridas dinamicamente ao enviar o fax.
	Os seguintes parâmetros gerais de documentos podem ser inseridos na página de fax através da função Inserir campo : Comprimento do documento em Bytes ID de mensagens (MID) Número do remetente Serviço de remetente Remetente (Endereço NVS) Prioridade Número do destinatário Destinatário (Endereço NVS) Serviço de destinatário Assunto Data Data (longa) Hora do envio Hora do envio (longa) Quantidade de páginas Página actual Texto adicional de fax
	Os seguintes parâmetros específicos de remetente podem ser inseridos na página de fax através do submenu Informações de remetente : Linha de endereço 1 do remetente Linha de endereço 2 do remetente Cidade do remetente Empresa do remetente País do remetente Departamento do remetente Número de fax do remetente Password do remetente Nome completo do remetente Número de telefone do remetente Endereço de e-mail do remetente (SMTP) Código postal do remetente

Tabela 82

O menu “Página de fax” do editor de páginas de fax.

Função de menu	Descrição
	<p>Os seguintes parâmetros específicos de destinatário podem ser inseridos na página de fax através do submenu Informações de destinatário:</p> <p>Linha de endereço 1 do destinatário Linha de endereço 2 do destinatário Cidade do destinatário Empresa do destinatário País do destinatário Departamento do destinatário Password do destinatário Nome completo do destinatário Código postal do destinatário</p>
 Inserir campo para texto de mensagem	<p>É inserido o campo de texto para a mensagem de fax. O tamanho e a posição deste campo podem variar (como qualquer outro objecto). Aqui será inserido o texto que introduz na área de edição da janela de mensagem. Este campo será ignorado quando enviar mensagens de fax de outras aplicações do Windows.</p>
 Matrix de edição	<p>Mostra linhas de grade na área de desenho para ajudar a posicionar e alinhar os elementos. Se este tópico de menu estiver assinalado com uma marca de verificação, as linhas de grade estão activadas. Para ocultar novamente a grade, basta activar a função mais uma vez.</p>
 Ajuste automático	<p>Ajusta a indicação actual da área de edição de forma optimizada à largura da janela.</p>
 Ajustar página inteira	<p>Altera o tamanho da página, de modo que a página de fax inteira seja ajustada à vista actual.</p>

Tabela 82

O menu “Página de fax” do editor de páginas de fax.

Referência das funções

Ferramentas

Função de menu	Descrição
Seleccionar imagem	<p>Com a selecção desta função, é aberto um submenu com as seguintes opções para criar e editar objectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seleccionar  Muda para o cursor de selecção. Por exemplo, após concluir um desenho, pode voltar ao modo de selecção. Linha  Desenha uma linha qualquer no documento de fax. Posicionar o cursor no ponto de início desejado e desenhar a linha com a tecla esquerda do rato premida. Enquanto não soltar a tecla do rato, pode determinar a direcção, a origem e o comprimento da linha. Rectângulo  Insere um rectângulo no documento. Ao mover os pontos de âncora com o rato (o ponteiro do rato muda de aparência conforme a acção possível), a forma ou a posição do rectângulo pode ser ajustada no documento como desejar. Rectângulo arredondado  Insere um rectângulo arredondado. Além das opções de forma (alargar, comprimir, etc.), deslocando os pontos de âncora pode também alterar o raio de acção dos cantos. Clicar no "marcador" interno (e de cor diferente) no canto inferior direito do rectângulo arredondado e movê-lo para dentro do campo do rectângulo, até atingir o raio de canto desejado. Elipse  Com esta função é possível desenhar uma elipse ou um círculo no documento de fax. As possibilidades de edição são as mesmas daquelas descritas para o rectângulo. Seta  A função para desenhar uma seta é igual à função de linha, excepto por uma ponta de seta inserida na extremidade da linha. Polígono  Desenha um polígono no documento de fax. A partir do ponto de início, com cada clique no rato, é acrescentado mais um canto à figura. Com um clique duplo, conclui o procedimento de desenho. As outras possibilidades de edição são as mesmas daquelas descritas para o rectângulo. Texto  Após seleccionar esta função, é aberto o diálogo Texto e Propriedades. Após formatar e introduzir o texto, este pode ser posicionado dentro da página de fax. Para isso, arrastar o ponteiro do rato, desenhando uma janela onde deseja posicionar o texto. O texto será inserido automaticamente. Depois de posicionado, o texto pode voltar a ser deslocado ou editado novamente. Observação: Pode inserir um texto várias vezes.
Propriedades do objecto	Abre o diálogo Propriedades do objecto para o elemento seleccionado. As propriedades do objecto podem ser acedidas também pelo menu de atalho de um objecto. Clicar no objecto desejado com a tecla direita do rato e seleccionar o tópico de menu Propriedades .

Tabela 82

O menu "Página de fax" do editor de páginas de fax.

Função de menu	Descrição
Posição do objecto	Contém um submenu para posicionar um objecto seleccionado. Opções de reagrupamento:  Mover para segundo plano Coloca o objecto seleccionado completamente em segundo plano.  Mover para primeiro plano Coloca o objecto seleccionado completamente em primeiro plano.  Avançar um nível Move o objecto para a posição seguinte na ordem z.  Voltar um nível Move o objecto para a posição anterior na ordem z.
 Aumentar	Aumenta a mensagem de fax em passos de 8 % face ao valor de base (no máximo 11 passos).
 Diminuir	Diminui a mensagem de fax em passos de 8 % face ao valor de base (no máximo 11 passos).

Tabela 82

O menu “Página de fax” do editor de páginas de fax.

5.6.7 Assistente da caixa de entrada

Esta função permite configurar as seguintes predefinições para mensagens de entrada:

- As mensagens de entrada de determinados remetentes podem ser automaticamente pré-ordenadas (movidas) em pastas da caixa de entrada especificadas.

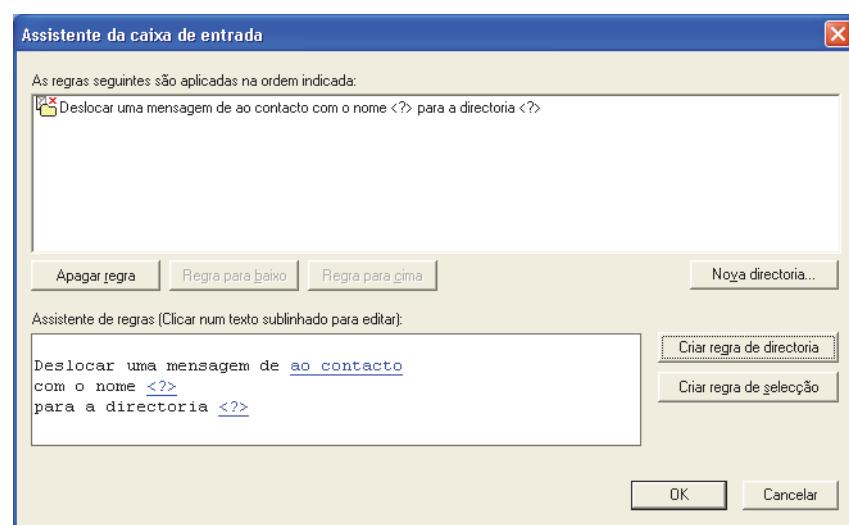
NOTA: Para as mensagens de entrada que forem movidas por regra de distribuição para outra pasta, não haverá notificação de mensagem em espera (MWI).

- As mensagens de determinados destinatários podem ser sinalizadas automaticamente com uma bandeira ou com o símbolo “lida”.

Para isso, predefinir como devem ser tratadas as mensagens de um determinado remetente, através das regras de distribuição ou de selecção.

Na pasta **A receber** deve existir pelo menos uma directória (por exemplo, com o nome **Correio de xyz**), para o qual possa ser transferido o correio do respectivo remetente. Para criar novas directórias, ver o [Parágrafo 3.2, "Como trabalhar com o Assistente da caixa de entrada"](#), na pág. 75.

Ao iniciar o assistente da caixa de entrada é aberta a janela seguinte.



5.6.7.1 Criar regra de directoria

Para definir uma nova regra de distribuição, clicar em **Criar regra de directoria**. Na parte superior da janela, é indicada a estrutura da regra, contendo inicialmente o caractere universal para a directoria de destinatário e remetente. Estes parâmetros devem ser definidos na janela abaixo.

Procedimento para definir novas regras de directoria:

1. Abrir o Assistente de caixa de entrada através do menu **Ferramentas > Assistente de caixa de entrada**.
2. Caso ainda não tenha feito, criar um nova directoria com o botão **Nova directoria**.
3. Em seguida, clicar no botão **Criar regra de directoria**.
4. Na parte inferior da janela, clicar no texto sublinhado na primeira linha, **Deslocar uma mensagem de....** Na lista pendente, seleccionar se deseja desviar as mensagens de um grupo todo ou de um único utilizador para a directoria de destino.
5. Em seguida, clicar no sinal de interrogação <?> na segunda linha. Aparecerá uma linha para a entrada do nome do grupo ou do utilizador, cujas mensagens deverão ser movidas para a pasta especial. É auxiliado pela função Auto-completar, que sugere automaticamente um endereço com base na sequência de caracteres introduzida. Para aceitar o nome sugerido, basta premir a tecla Enter.
6. Em seguida, clicar no sinal de interrogação <?> na terceira linha.
É aberto um menu pendente, no qual pode seleccionar a directoria de destino.
7. Confirmar as introduções com **OK**.

A definição da regra de directoria está concluída. Ela já estará guardada e activada.

A regra de reencaminhamento completa é agora mostrada na janela superior, permitindo verificar se está correcta. Se definir várias regras para um reencaminhamento, a lista de regras será executada de cima para baixo para uma mensagem de entrada. Uma regra seleccionada pode ser deslocada para qualquer posição da lista, usando os botões **Regra para baixo** ou **Regra para cima**. O botão **Apagar regra** remove uma regra seleccionada da lista.

5.6.7.2 Criar regra de selecção

O procedimento para a definição de uma regra de selecção é igual. As mensagens de determinados remetentes podem ser sinalizadas na caixa de entrada com uma bandeira de “importante” ou com o símbolo “lida”.

5.6.8 Alterar a password

Esta função encontra-se em **Ferramentas** e permite alterar a password de acesso à sua caixa de correio.

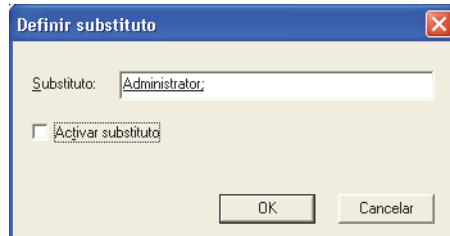


Introduzir a sua password actual na linha superior. Na linha abaixo, introduzir a nova password e repeti-la novamente para controlo na última linha. Ao clicar no botão **OK** a nova password passará a ter validade. Aparecerá uma janela com a informação **“A password foi actualizada com êxito”**. Confirmar com **OK**.

NOTA: Ao verificar a password, o sistema não diferencia entre maiúscula e minúscula.

5.6.9 Definir substituto

A função **Definir substituto** serve para reencaminhar automaticamente a um outro utilizador a mensagem que foi enviada ao seu endereço. Esta opção é útil, por exemplo, durante a sua ausência (férias, viagem de negócios, caso de doença, etc.); para que as suas mensagens não fiquem sem ler/responder, estas são enviadas directamente ao seu substituto.



Activar a caixa de verificação **Activar substituto** e introduzir o nome do utilizador que deverá receber as suas mensagens na linha **Substituto**. O nome do utilizador a introduzir é aquele que está memorizado no campo de base de dados **Nome**.

5.6.10 Administração de contas

Com esta função, é iniciado o Service Provider (MSP) para mudar de perfil do utilizador ou para definir um novo perfil do utilizador. O Service Provider serve como infra-estrutura global para todas as aplicações de cliente que pretendam utilizar os serviços do servidor de XPR. Além de *Communications*, estes serviços incluem, por exemplo, o Lotus Notes LSX, o Outlook Extensions e o Supervisor ACD. Enquanto várias aplicações de cliente podem funcionar ao mesmo tempo num computador, apenas uma instância do Service Provider está disponível.

Encontra mais informações acerca do Service Provider e a definição de um perfil no manual “Administração do servidor”.

5.6.11 Perfis de calendário

Os perfis de calendário são recursos globais do servidor de XPR, que podem ser utilizados por diferentes aplicações (por exemplo, pelo Centro de Contactos). Esta função só estará activa se o utilizador fizer logon como administrador. Encontra mais informações acerca das opções de definição no [Parágrafo 4.7, "Perfis de calendário"](#), na pág. 130.

5.6.12 Minhas definições de base de dados

Ao iniciar esta função, são indicados os dados do utilizador com sessão iniciada (logon). Alguns dados poderão ser directamente editados (depende da classe de acesso).

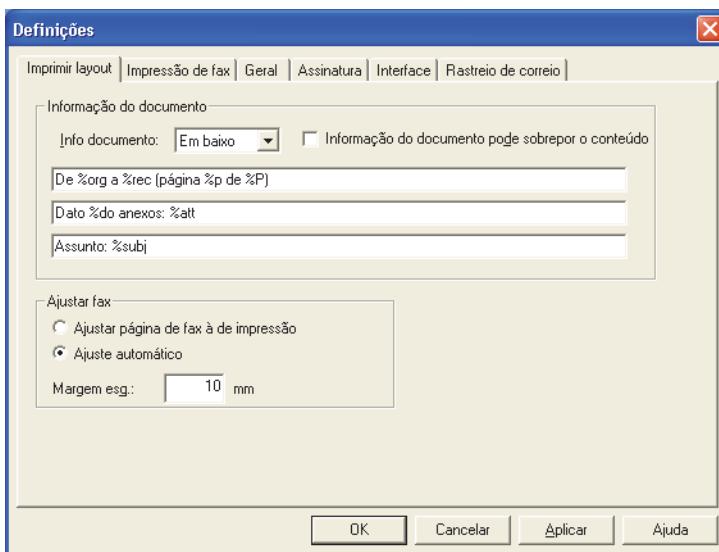
5.6.13 Definições

Através deste menu são executadas as definições gerais do *Communications*, como o tipo de sinalização de notificação, a definição de assinaturas, etc., através de uma janela de diálogo na forma de ficheiro.

O diálogo aberto para este tópico de menu contém vários separadores para as respectivas definições.

NOTA: O separador **Roteamento de endereços do chamador** (para as regras de encaminhamento de um centro de contacto) só é mostrado, se o utilizador efectuar logon no servidor de comunicação com permissões de administrador. Serve exclusivamente para a administração de um centro de contacto instalado. Para mais informações sobre as definições deste separador, consultar o Parágrafo 4.9, "Encaminhamento de chamadas em função da ID do chamador", na pág. 150.

5.6.13.1 Imprimir layout



Este separador é usado para a definição do layout de impressão. Aqui podem ser efectuadas diversas definições relativas ao modo de indicação da imagem de impressão para os documentos nas janelas de diário (**A receber**, **A enviar**, **Correspondência** e **Itens eliminados**).

Informação do documento

A caixa de combinação **Info documento** determina onde se encontrarão as informações adicionais na impressão. As informações podem ser imprimidas na página **em cima** e/ou **em baixo**. Com a opção **Nenhuma**, é também possível suprimir a indicação das informações do documento. Ao activar a caixa de verificação **Informação do documento pode sobrepor o conteúdo**, define que o texto de informação pode ser impresso sobre as passagens do documento. No caso de documentos de fax pode também acontecer estes campos já estarem a ser utilizados pelo documento.

Para definir o tipo de informações que deseja imprimir para o documento de mensagem, introduzir os respectivos parâmetros numa das três linhas de edição. Cada linha de introdução representa também uma linha separada no documento impresso. Uma linha de introdução vazia reduz duas linhas de impressão do texto de informação. Isso também é válido para as outras linhas não preenchidas. Durante a impressão, as variáveis são preenchidas dinamicamente com os dados disponíveis no servidor. Antes, atrás e entre as variáveis pode ser introduzido qualquer texto explicativo, o qual também será impresso. Pode utilizar as seguintes variáveis nas linhas de introdução:

Variável	Cria um registo de informação para:
%att	Nomes de ficheiros de anexos.

Tabela 83

Lista das variáveis para as possíveis informações de documento.

Referência das funções

Ferramentas

Variável	Cria um registo de informação para:
%cost	Os custos incorridos.
%costid	O centro de custos.
%do	Data e hora (hora da recepção ou do envio).
%frm	O formato da mensagem (por exemplo: Telex, ASCII, FaxG3, etc.).
%len	O tamanho do documento em bytes.
%mid	A ID de mensagens (um número de identificação consecutivo que o servidor atribui a cada mensagem).
%oid	A identificação do remetente (por exemplo, para mensagens de fax).
%oorg	O remetente original de uma mensagem reencaminhada.
%orec	O destinatário original de uma mensagem reencaminhada.
%org	O remetente de uma mensagem de correio electrónico.
%p (p minúsculo)	O número da página actual.
%P (P maiúsculo)	O total de páginas.
%porg	O remetente de uma mensagem de fax.
%prec	O destinatário de uma mensagem de fax.
%rec	O destinatário de uma mensagem de correio electrónico.
%rid	A identificação do destinatário (por exemplo, num fax).
%serv	O serviço utilizado (fax, correio electrónico, etc.).
%stat	Um relatório de estado detalhado sobre a mensagem.
%subj	O assunto da mensagem.
%succ	Êxito ou falha da transmissão.
%units	A quantidade das unidades de taxação.

Tabela 83 *Lista das variáveis para as possíveis informações de documento.*

Os parâmetros mostrados na figura, por exemplo, significam que os documentos de mensagens seriam impressos com o seguinte texto:

Correio electrónico, nº: 111, do administrador para o utilizador de teste 1 (pág. 1 de 1)

Data: 12.02.2004, 16:17 - Anexo: nenhum

Assunto: Mensagem de teste

A secção **Ajustar fax** contém opções para configurar a impressão de páginas de fax.

Com a opção **Ajustar página de fax à de impressão**, o fax será impresso numa página.

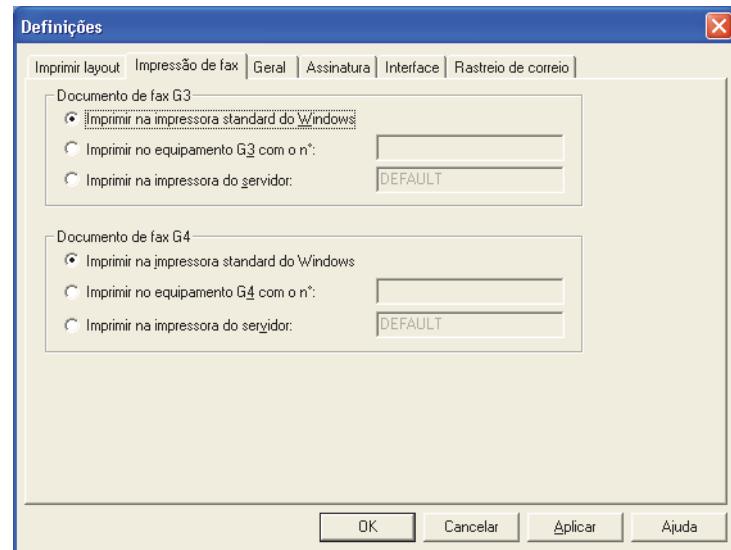
NOTA: Em determinadas condições (com páginas de fax mais longas), a representação pode ficar muito pequena.

A opção **Ajuste automático** ajusta uma página de fax, cujo formato varia ligeiramente de DIN A4, perfeitamente à página da impressora.

Tem ainda a possibilidade de definir uma área de margem para as impressões, deixando assim um espaço livre para perfurar o documento, caso deseje arquivá-lo mais tarde. No campo de introdução **Margem esquerda** pode também ser definido um avanço.

5.6.13.2 Impressão de fax

Neste separador é seleccionado o equipamento que deverá ser utilizado para imprimir os seus faxes.



As definições são efectuadas conforme o formato de fax, FaxG3 (análogico) ou FaxG4 (digital), mas são iguais.

Há as seguintes opções:

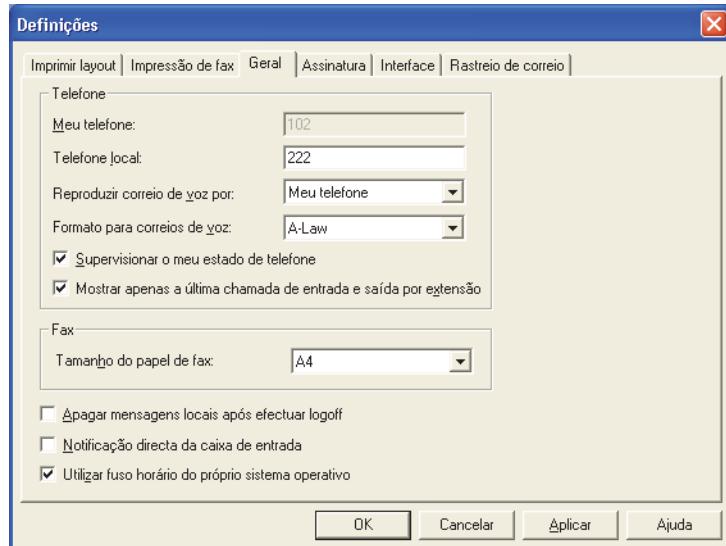
Função do diálogo	Descrição
Imprimir na impressora standard do Windows	Para a saída de fax será seleccionada a impressora que definiu como standard no seu ambiente de trabalho.
Imprimir em equipamento G3 com nº	Imprime num equipamento de FaxG3 ou FaxG4. A selecção é efectuada com a introdução do número de telefone deste equipamento.
Imprimir na impressora do servidor	Com esta selecção, a saída de fax é efectuada numa impressora que é endereçada através do servidor. Esta é geralmente uma impressora predefinida (standard). Para verificar as possibilidades existentes e o endereço para esta impressora, consultar o administrador do sistema.

Tabela 84

Opções do diálogo “Impressão de fax”.

5.6.13.3 Geral

No separador **Geral** são executadas as configurações básicas de *Communications*.



Opções deste separador:

Telefone

Função do diálogo	Descrição
Meu telefone	Neste campo é indicado o seu número, caso tenha um telefone no seu posto de trabalho e as funções de telefonia estejam configuradas.
Telefone local	Se mudar temporariamente para um outro posto de trabalho e fizer logon através de <i>Communications</i> no servidor de comunicação, poderá desviar as suas mensagens de voz para recebê-las no telefone onde pode ser encontrado. O número deste telefone é introduzido aqui.
Reproduzir o correio de voz através de	Nesta caixa de combinação pode definir como serão reproduzidas as suas mensagens de voz (correios de voz). <ul style="list-style-type: none"> • Altifalante do computador: O correio de voz é reproduzido pela placa de som do computador. • Meu telefone: O correio de voz é reproduzido pelo seu telefone.
Formato do correio de voz	Esta caixa de combinação é utilizada para a adaptação da codificação para mensagens de voz de RDIS. Nos países europeus é usado A-Law , e nos EUA principalmente μ-Law .

Tabela 85

Opções de configuração do telefone na janela de diálogo "Geral".

Referência das funções

Ferramentas

Função do diálogo	Descrição
Supervisionar o meu estado de telefone	Com esta caixa de verificação, é possível activar ou desactivar a supervisão de estado do próprio telefone.
Mostrar apenas a última chamada de entrada e saída por extensão	Esta caixa de verificação é utilizada para facilitar a visualização dos diários. Com a opção activada, quando receber várias chamadas do mesmo utilizador, apenas a mais actual será indicada no diário.

Tabela 85

Opções de configuração do telefone na janela de diálogo “Geral”.

Fax

Função do diálogo	Descrição
Tamanho do papel de fax	Esta definição é específica de país. Na Europa é utilizado o formato A4. Nos EUA é utilizado o formato Carta (Letter).

Tabela 86

Opções de configuração do papel de fax na janela de diálogo “Geral”.

Outras opções

Função do diálogo	Descrição
Apagar mensagens locais após efectuar logoff	Esta função é especialmente importante no contexto de segurança do Win9x, pois aqui não estão disponíveis os mecanismos de segurança oferecidos por Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista ou Windows 7. Com a activação desta caixa de verificação, os seus dados de mensagens serão automaticamente apagados do computador local quando terminar a sessão. Este procedimento garante que as suas mensagens não sejam abertas e lidas por pessoas não autorizadas. Quando voltar a efectuar logon, estes dados serão transferidos de novo do servidor para o seu computador local.
Notificação directa da caixa de entrada	Ao activar esta caixa de verificação, poderá configurar uma sinalização imediata para novas mensagens. Normalmente, a indicação de uma nova mensagem no <i>Communications</i> demora um certo tempo. Este tempo depende das condições técnicas, podendo ser de até dois minutos - no pior dos casos. Na configuração standard, o modo de controlo de entrada (polling) é temporizado em ciclos de 2 minutos. Em geral, este pequeno atraso não é significativo. Se deseja uma notificação imediata com a entrada da mensagem, isto pode ser configurado com a activação da caixa de verificação.
Utilizar fuso horário do próprio sistema operativo	Na configuração standard, o fuso horário configurado no seu sistema operativo é sempre utilizado para indicar a data e a hora nas mensagens. Se a opção “Suporte de fuso horário” estiver configurada no servidor de XPR, poderá utilizar como alternativa o fuso que o administrador configurou adicionalmente nas definições do utilizador.

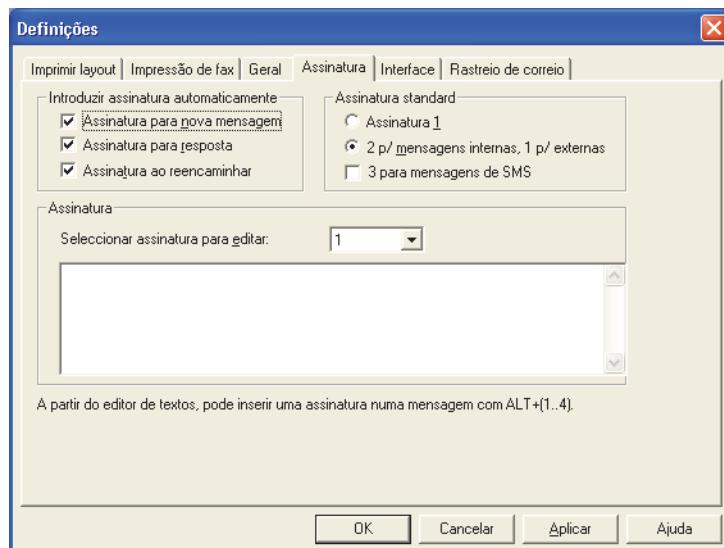
Tabela 87

Outras opções da janela de diálogo “Geral”.

5.6.13.4 Assinaturas

As assinaturas são um confortável meio de auxílio, que automatiza o procedimento de inserir as saudações ou outras passagens de texto standard que sempre se repetem nas mensagens. Estas são inseridas abaixo do texto no documento.

Podem ser preparadas no máximo quatro assinaturas standard diferentes. Dependendo da configuração, é possível inserir no documento de texto as primeiras três assinaturas automaticamente, ou uma das quatro assinaturas manualmente por comando no teclado ([Alt] + [1...4]).



Se desejar que a assinatura seja inserida automaticamente, dispõe das seguintes opções:

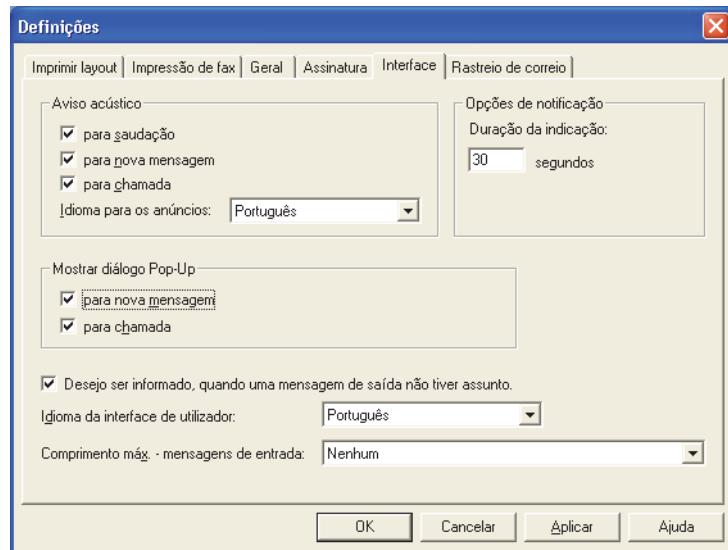
- Assinatura para nova mensagem
- Assinatura para resposta
- Assinatura ao reencaminhar

Além disso, pode definir se deve ser utilizada sempre a Assinatura 1, ou se deve ser diferenciado entre o tipo de mensagem, utilizando respectivamente a Assinatura 1 para mensagens externas e a Assinatura 2 para mensagens internas. Por exemplo, a Assinatura 1 para mensagens externas poderá ser mais formal. Existe ainda a possibilidade de adicionar uma terceira assinatura para mensagens de SMS. Para isso, activar a caixa de verificação correspondente e definir uma terceira assinatura.

Para definir uma assinatura, seleccionar o respectivo número (1...4) na caixa de combinação **Selecionar assinatura para editar**. Na janela de edição, pode alterar uma assinatura já existente ou definir uma nova assinatura (caso ainda não existente); a edição é efectuada como num editor de texto.

5.6.13.5 Interface

O separador **Interface** serve para configurar as diversas opções da entrada de mensagens, bem como a definição do idioma da interface do utilizador.



As opções deste diálogo permitem personalizar as funções de notificação. As notificações serão mostradas, independente do programa que estiver a utilizar. Para a reprodução de textos de anúncio, o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um altifalante ligado.

Aviso acústico

Activar as caixas de selecção dos eventos para os quais deseja a reprodução de um anúncio:

Opções da janela de diálogo	Descrição
para saudação	Se esta caixa de verificação estiver activada, ouvirá uma saudação simpática ao efectuar o logon com <i>Communications</i> no servidor.
para nova mensagem	Um anúncio avisa que foi recebida uma nova mensagem.
para chamada	Recebe uma chamada telefónica que informa acerca da recepção da mensagem mediante um anúncio (só é possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas).

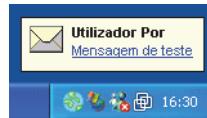
Tabela 88

Opções de aviso acústico na caixa de diálogo "Interface".

Através da caixa de combinação **Idioma para os anúncios**, pode seleccionar o idioma dos anúncios do sistema. Na configuração standard, é possível reproduzir os anúncios em alemão, inglês, holandês, espanhol, ou francês.

Notificação no ambiente de trabalho

Esta função é automaticamente activada quando não tiver activado as notificações na **Mostrar diálogo Pop-Up**. Desta forma, a mensagem entrada é visualizada sob a forma de uma janela de conselho na aplicação que estiver a ser executada. A visualização verifica-se em baixo à direita sobre a barra de tarefas.



Através do campo de introdução **Duração da indicação** pode definir o tempo de visualização da mensagem.

Mostrar diálogo Pop-Up

As opções em **Mostrar diálogo Pop-Up** permitem a visualização de uma nova notificação abrindo a respectiva janela. A abertura da janela de notificação realiza-se na aplicação que está a ser executada. Adicionalmente, poderá definir um sinal sonoro complementar às notificações visuais.

NOTA: A selecção da opção em **Mostrar diálogo Pop-Up** desliga a notificação no ambiente de trabalho.

Estão disponíveis as seguintes opções:

Opções da janela de diálogo	Descrição
para nova mensagem	Aparece uma janela de notificação a avisar que recebeu uma nova mensagem. 

Tabela 89

Opções de aviso óptico no diálogo “Interface”.

Referência das funções

Ferramentas

Opções da janela de diálogo	Descrição
para chamada	<p>Se as funções de telefonia estiverem configuradas, é possível activar mais uma janela de notificação que avisa uma chamada de entrada e possibilita outros procedimentos.</p>  <p>Com os respectivos botões, pode desviar a chamada para a caixa de correio de voz, desligar directamente ou atender. No último caso, seu telefone será comutado automaticamente para o modo "Mãos livres". Ou seja, pode falar sem levantar o microfone.</p>

Tabela 89

Opções de aviso óptico no diálogo "Interface".

Outras opções da interface

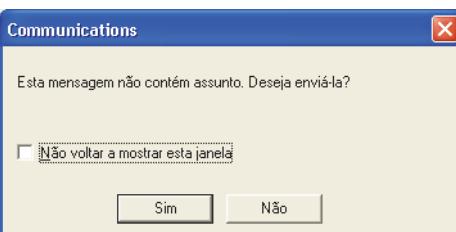
Opções da janela de diálogo	Descrição
Desejo ser informado, quando uma mensagem de saída não tiver assunto	<p>Esta opção permite a notificação activa quando não tiver sido introduzido um assunto numa nova mensagem. Isto é, se pretender enviar uma mensagem com o campo de assunto vazio, aparecerá uma janela popup com uma mensagem a indicar esta situação.</p>  <p>Sim confirma o início do processo de envio. Com Não retorna à janela de mensagem para introduzir um texto na linha de assunto.</p>
Idioma da interface de utilizador	<p>Nesta caixa de combinação é possível alterar o idioma dos menus do <i>Communications</i>. Actualmente, tem as seguintes opções: inglês, alemão, holandês, espanhol, francês, italiano, português, português do Brasil, russo e turco. A alteração da definição do idioma não afecta o idioma do sistema operativo, mas só terá efeito após a reinicialização do <i>Communications</i>.</p> <p>Nota: Em caso de utilização do <i>Communications</i> com um sistema operativo inglês, é possível que a mudança de idioma para o alemão apenas seja possível após configurar, no Painel de controlo, as opções regionais e de idioma como Alemão (Luxemburgo).</p>

Tabela 90

Outras opções da interface.

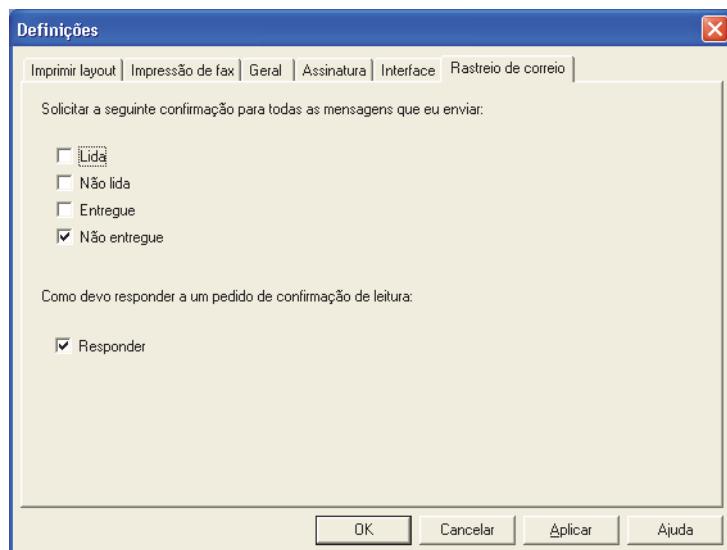
Opções da janela de diálogo	Descrição
Comprimento máx. - mensagens de entrada	Com esta opção, solicita um aviso para quando uma mensagem recebida exceder um determinado tamanho de ficheiro. Se tomar como exemplo nenhum , este aviso pode ser gerado para mensagens de 100 kB, 250 kB, 500 kB e 1 megabyte.

Tabela 90

Outras opções da interface.

5.6.13.6 Rastreio de correio

O utilizador pode configurar o sistema de modo que receba uma mensagem de correio electrónico com informações acerca do estado das mensagens enviadas. Através da activação das caixas de verificação (em **Solicitar a seguinte confirmação para todas as mensagens que eu enviar**) pode definir para que tipos de mensagem deseja receber uma confirmação.



A confirmação é possível para os seguintes estados:

Opções da janela de diálogo	Descrição
Lida	Envia um correio electrónico quando a mensagem tiver sido lida pelo destinatário.
Não lida	Envia um correio electrónico quando a mensagem for apagada sem ser lida pelo destinatário.
Entregue	Envia um correio electrónico quando a mensagem tiver sido entregue ao destinatário, i. e., tiver entrado na respectiva caixa de correio.
Não entregue	Envia um correio electrónico quando a mensagem não puder ser entregue ao destinatário por algum motivo (por exemplo, devido a uma falha no sistema).

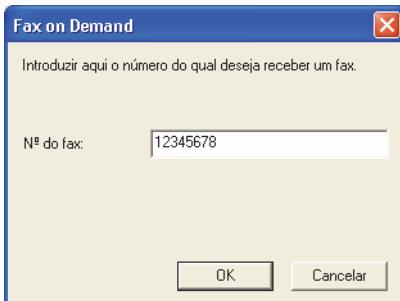
Tabela 91

Opções da caixa de diálogo “Rastreio de correio”.

Adicionalmente, o utilizador pode decidir se deseja ou não enviar o recibo de leitura pedido pelo remetente (**Como devo responder a um pedido de confirmação de leitura**). Ao activar a caixa de verificação **Responder**, activa esta confirmação automaticamente para todos os outros utilizadores.

5.6.14 Pedido de fax (Fax on Demand)

Com esta função, pode solicitar páginas de fax de um serviço de disponibilização de fax (fax on demand). Ao seleccionar este tópico de menu, é aberto um diálogo com a linha Nº do fax:, onde deve ser introduzido o número deste serviço.



Com um clique no botão **OK**, é iniciado o procedimento de pedido de fax. Com o botão **Cancelar**, termina o procedimento e fecha a janela.

5.6.15 Janela seguinte

Com esta função, pode mudar sucessivamente entre as diferentes janelas de cliente. Este procedimento significa o mesmo que activar uma outra janela de edição e as respectivas opções. Como alternativa, pode ser usada a combinação de teclas de Windows **[Ctrl] + [TAB]**.

5.7 Ajuda

Este tópico do menu principal do *Communications* disponibiliza as seguintes informações:

- **Tópicos da ajuda**

Aqui é aberta a função de ajuda. Como em Windows, pode ser visualizada a completa documentação, ou ser efectuada uma pesquisa com uma determinada palavra-chave.

- **Actualizar Communications**

Neste submenu, pode ver e instalar as novas actualizações do *Communications*, caso existentes no servidor.

- **Acerca de Communications**

Aqui é indicada a versão de *Communications* instalada no seu computador. Exemplo: Cliente de correio Cycos 5.00 (Release build xxx). Esta informação será necessária caso tenha algum problema.

5.8 Função de presença

Com a função de presença, recebe directamente informações sobre o estado do sistema, do telefone e do trabalho dos seus colegas, e pode também mostrar o seu próprio estado para os colegas. Assim, todos podem ver imediatamente, quem fez logon no sistema, se a sua linha está livre, se está em pausa, de férias ou em viagem de negócios, etc. Estes são apenas alguns exemplos. Além disso, através de uma definição do perfil é possível configurar directamente um desvio de chamadas.

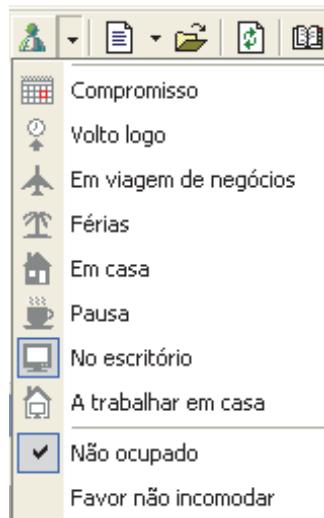
5.8.1 Configurar o próprio estado de trabalho

Pode definir o seu estado de trabalho:

1. Clicar no pequeno triângulo na barra de ferramentas ao lado do botão 

NOTA: Para ver a definição actual, manter o ponteiro do rato por um instante parado sobre este botão.

2. É aberto um menu onde pode seleccionar o estado desejado.



3. Seleccionar a opção que corresponda ao seu estado actual.
4. Definir o seu estado de acesso clicando nas seguintes opções:
 - **Não ocupado**
 - **Favor não incomodar**

Deste modo pode indicar ao outro utilizador se está disponível para aceitar pedidos ou se não pretende ser incomodado.

Para verificar as suas configurações de estado, manter o ponteiro do rato por um instante parado sobre o botão de definições de presença. É aberta uma pequena janela com todas as suas predefinições.

NOTA: Com estas configurações, pode personalizar a função de presença com detalhes e definir outros estados. Ver também Parágrafo 5.8.3, "A configuração da função de presença", na pág. 300.

5.8.1.1 Informações de presença nas mensagens

O estado de presença do remetente pode ser mostrado para todas as mensagens abertas. Assim, antes de rechamar, pode-se ver se o remetente está acessível.

Esta informação será adicionalmente mostrada na janela de pré-visualização.

5.8.2 Apresentar o estado de trabalho dos colegas

As informações relativas ao estado de trabalho dos seus colegas (inclusive o seu próprio estado) podem ser visualizadas na janela *Lista de endereços*:

1. Activar a janela *Lista de endereços* no *Communications*.

NOTA: Se não estiver integrada no layout de *Communications*, esta janela poderá ser aberta através de **Ver > Lista de endereços**.

2. Seleccionar os grupos dos utilizadores cujos estados deseja visualizar.
3. Abrir o menu de atalho desta janela (clique na tecla direita do rato).
4. Seleccionar a função **Mostrar estado**.

Todos os estados serão imediatamente mostrados em três colunas de símbolos à esquerda dos registos de nome:

- Primeira coluna de símbolos: estado do sistema do utilizador
- Segunda coluna de símbolos: estado do telefone do utilizador.
- Terceira coluna de símbolos: estado de trabalho do utilizador

Estas indicações de estado também serão mostradas se mantiver o ponteiro do rato parado por um instante sobre o registo de nome (Tool tip).

Símbolos para o estado do sistema do utilizador

Símbolo	Descrição
	Este símbolo indica que o respectivo utilizador fez logon no sistema.
	O utilizador fez logon no sistema, mas está sem executar actividades há pelo menos cinco minutos.
	O utilizador fez logon no sistema, mas está sem executar actividades há pelo menos cinco minutos. está definido o estado "não incomodar".
	O utilizador fez logon no sistema, mas está sem executar actividades há pelo menos quinze minutos.
	O utilizador fez logon no sistema, mas está sem executar actividades há pelo menos quinze minutos. está definido o estado "não incomodar".
	O utilizador fez logon no sistema, está definido o estado "não incomodar".
	O utilizador não iniciou a sessão no sistema (logoff).
	O utilizador não iniciou a sessão no sistema (logoff). está definido o estado "não incomodar".
	Não há informações do sistema para este utilizador. Este pode ser o caso quando o servidor XPR não estiver a funcionar ou a função de presença não estiver activa.
	Não tem autorização para a indicação de informações do estado.

Tabela 92

Função de presença: Símbolos para o estado do sistema do utilizador

Símbolos para o estado do telefone do utilizador

Símbolo	Descrição
	A linha do utilizador está livre.
	A linha do utilizador está ocupada.
	Não é possível indicar o estado do telefone.

Tabela 93

Função de presença: Símbolos para o estado do telefone do utilizador

Símbolos para o estado de trabalho do utilizador

NOTA: Um estado de trabalho adicionado pelo utilizador (personalizado) é indicado na lista com o texto descritivo. Não é possível definir um símbolo para isso.

Referência das funções

Função de presença

Símbolo	Descrição
	Compromisso
	Volto já
	Em viagem de negócios
	Férias
	Em casa
	Pausa
	No escritório
	A trabalhar em casa

Tabela 94

Função de presença: Símbolos para o estado de trabalho do utilizador

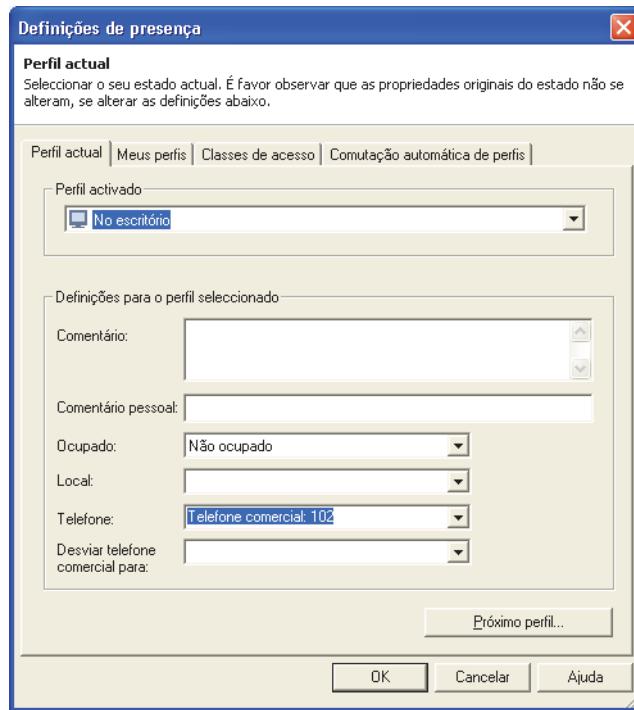
5.8.3 A configuração da função de presença

O diálogo de configuração para a função de presença permite predefinir com detalhes o seu estado de trabalho. Pode adicionar seus próprios estados e acrescentar outras informações, como comentários, números, etc. Através de um perfil de tempo, é também possível predefinir determinados estados recorrentes. Para abrir a caixa de diálogo de configuração das funções de presença, premir o botão .

5.8.3.1 Perfil actual

Este separador indica qual dos seus estados predefinidos está activo e com quais as definições. Pode alterar temporariamente aqui o seu estado previamente definido através das opções de configuração disponíveis. Caso os valores aqui introduzidos para o perfil activo sejam diferentes dos predefinidos para o perfil (separador **Meus perfis**), os nomes dos campos são apresentados a vermelho quando for reaberta a caixa de diálogo de definições. Além disso, na parte inferior da caixa de diálogo é apresentada uma mensagem de aviso.

Na área superior da janela de diálogo, em **Perfil activado**, visualizará o actual estado de trabalho.



Na secção **Definições para o perfil seleccionado**, pode alterar temporariamente as indicações de estado. Estas definições serão relativas ao estado especificado na caixa de verificação **Perfil activado**.

As seguintes regulações para a visualização nos outros utilizadores podem ser temporariamente alteradas aqui:

- **Comentário**
Aqui pode ser introduzido um comentário qualquer. Este comentário ficará visível para todos os utilizadores que puderem ler as suas informações de presença.
- **Comentário pessoal**
Aqui também pode ser introduzido um comentário qualquer. Estas serão apenas apresentadas quando visualizarem as suas informações de presença.
- **Ocupado**
Seleccionar através deste campo de comando se deseja estar contactável ou não para o estado seleccionado. Esta definição serve apenas para indicar que não deseja ser incomodado, e não tem efeito sobre a função do telefone.
- **Local**
Aqui pode ser introduzida uma informação relativa à sua localização para o respectivo estado, ou seleccionada uma informação predefinida.

Referência das funções

Função de presença

- **Telefone**

Através deste campo, pode seleccionar um dos números de telefone que estão memorizados na base de dados de XPR, ou introduzir um outro número, no qual estará acessível neste estado.

- **Desviar telefone comercial para**

Introduzindo um número de telefone, é possível desviar o telefone próprio para outro número de telefone. O desvio é activado directamente com a introdução do número de telefone e a aplicação da definição. Outro desvio configurado por telefone será substituído por este. Além disso, o número de desvio é apresentado na visualização do perfil actualmente válido, de modo a que o número de telefone seja apresentado aos outros utilizadores.

NOTA: Em caso de mudança de perfil (automática ou manual) e da eventual alteração do número de desvio associada, o desvio de chamadas só é actualizado se o número de desvio no separador **Perfil actual** e o número do perfil activado coincidirem. Ou seja, se tiver sido configurado um desvio de chamadas através do telefone e este for diferente do indicado no perfil activo, não ocorre nenhuma alteração em caso de mudança de perfil.

O comando **Próximo perfil** abre uma janela de diálogo na qual pode definir um perfil seguinte para o activo nesse momento.



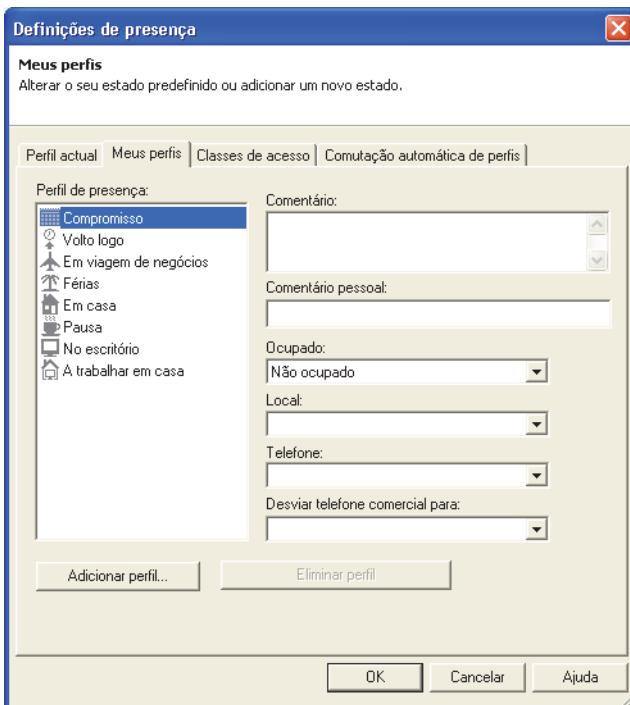
Para a definição do perfil seguinte, proceder da seguinte forma:

1. Seleccionar primeiro o estado seguinte para o intervalo de tempo desejado.
2. Introduzir a hora de início deste estado.
3. Definir a hora de fim deste estado.
4. Clicar no botão **OK**.

Este perfil pode ser automaticamente activado no momento indicado e mantém a sua validade até ao momento definido.

5.8.3.2 Meus perfis

Neste separador, introduzir para cada estado as informações que pretende que os outros utilizadores visualizem.



Clicar no estado para o qual deseja adicionar informações. Introduzir as suas próprias notas na respectiva linha de edição, ou seleccionar as informações predefinidas:

- **Comentário**

Aqui pode ser introduzido um comentário qualquer. Este comentário ficará visível para todos os utilizadores que puderem ler as suas informações de presença.

- **Comentário pessoal**

Aqui também pode ser introduzido um comentário qualquer. Estas serão apenas apresentadas quando visualizarem as suas informações de presença.

- **Ocupado**

Seleccionar através deste campo de comando se deseja estar contactável ou não para o estado seleccionado. Esta definição serve apenas para indicar que não deseja ser incomodado, e não tem efeito sobre a função do telefone.

- **Local**

Aqui pode ser introduzida uma informação relativa à sua localização para o respectivo estado, ou seleccionada uma informação predefinida.

- **Telefone**

Através deste campo, pode seleccionar um dos números de telefone que estão memorizados na base de dados de XPR, ou introduzir um outro número, no qual estará acessível neste estado.

- **Desviar telefone comercial para**

Introduzindo um número de telefone, é possível desviar o telefone próprio para outro número de telefone. O desvio é activado directamente com a introdução do número de telefone e a aplicação da definição. Outro desvio configurado por telefone será substituído por este. Além disso, o número de desvio é apresentado na visualização do perfil actualmente válido, de modo a que o número de telefone seja apresentado aos outros utilizadores.

NOTA: Em caso de mudança de perfil (automática ou manual) e da eventual alteração do número de desvio associada, o desvio de chamadas só é actualizado se o número de desvio no separador **Perfil actual** e o número do perfil activado coincidirem. Ou seja, se tiver sido configurado um desvio de chamadas através do telefone e este for diferente do indicado no perfil activo, não ocorre nenhuma alteração em caso de mudança de perfil.

Com o botão **Adicionar estado**, adiciona o estado à lista predefinida.

Procedimento para criar um estado adicional:

1. Clicar no botão **Adicionar estado**.
É aberto o diálogo de definição para novo estado.
2. Atribuir um nome ao novo estado.
3. Caso desejado, pode seleccionar um dos símbolos disponíveis para indicar este estado.

O novo estado será criado e disponibilizado para selecção.

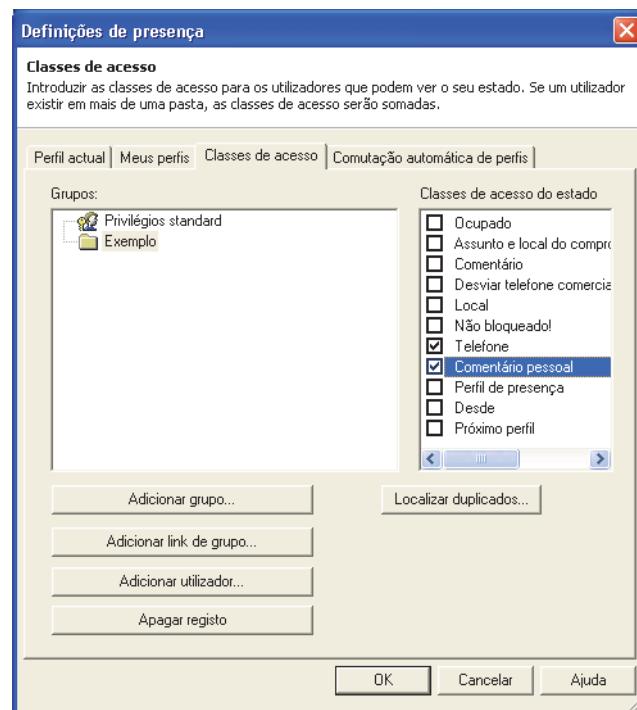
Através do botão **Eliminar perfil** poderá apagar da lista os estados definidos por si.

5.8.3.3 Classes de acesso

Na configuração standard, todos os utilizadores podem ver o seu estado. No entanto, pode restringir a permissão de visualização do seu estado a determinados utilizadores. A classe de acesso é realizada através de permissões de grupos. Primeiro, são criados novos grupos e atribuídas as respectivas classes de acesso, e então os respectivos utilizadores são adicionados a este grupo.

Procedimento para atribuir a classe de acesso a utilizadores individuais:

1. Mudar para o separador **Classes de acesso**.



Referência das funções

Função de presença

2. Clicar no botão **Adicionar grupo**.

É aberto o diálogo **Novo grupo**. Seleccionar um grupo da directória **Grupos** ou **Meus grupos pessoais**. Introduzir o nome do grupo na linha de introdução.

3. Confirmar a introdução com **OK**.

NOTA: Se não existir um grupo com nome introduzido, este será criado em **Meus grupos pessoais**.

4. Em seguida, seleccionar este grupo na lista.

5. Determinar as informações que os membros deste grupo devem visualizar, com as respectivas caixas de selecção na janela direita.

6. Clicar em **Adicionar utilizador**.

É aberto o diálogo de selecção de utilizador. Seleccionar da lista os utilizadores que deverão ter permissão para ver as suas informações.

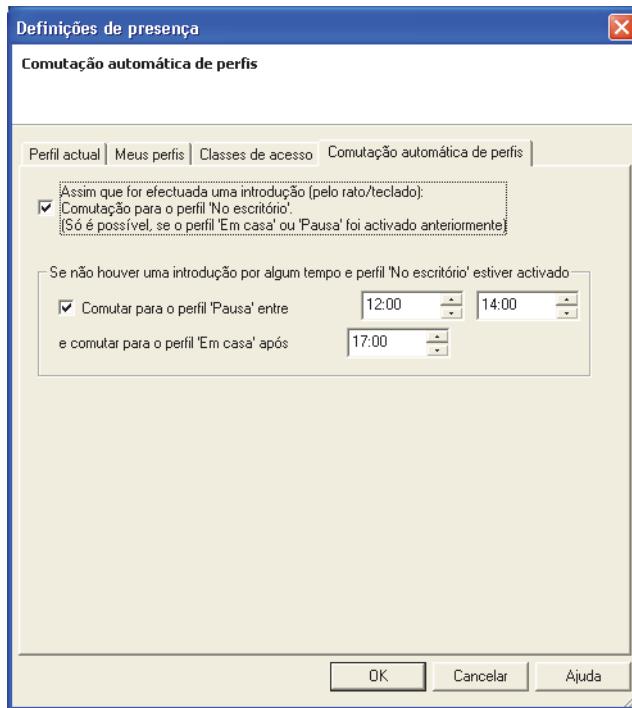
NOTA: Para adicionar todos os membros de um grupo, clicar no botão **Adicionar link de grupo**. É aberto um diálogo com uma lista de todos os grupos que já estão configurados no servidor de XPR.

O botão **Apagar registo** remove grupos já definidos. Esta acção elimina apenas os registo de grupo da lista, mas o grupo não é apagado das directórias.

Com o botão **Localizar duplicados** pode procurar utilizadores com classe de acesso múltipla, isto é, que pertencem a vários grupos. Isto será importante, caso deseje voltar a apagar as permissões de um utilizador mais tarde. Esta função assegura que não seja esquecido um dos registo deste utilizador.

5.8.3.4 Comutação automática de perfis

Através do separador **Comutação automática de perfis**, é possível automatizar a mudança recorrente entre alguns perfis de presença.



Estão disponíveis as seguintes opções de automatização:

- **Comutação automática para o perfil *No escritório*, se o perfil *Em casa* ou *Pausa* foi activado anteriormente**
Se esta opção estiver activada, o *Communications* comuta automaticamente durante o início de programa para o perfil **No escritório**, se anteriormente estivesse seleccionado o perfil **Pausa** ou **Em casa**.
Além disso, comuta automaticamente para o perfil **No escritório**, quando o *Communications* detectar actividade do utilizador no rato ou no teclado. Para isso, é necessário que o *Communications* tenha sido comutado automaticamente para o perfil **Pausa** ou **Em casa**. Ver também a seguinte opção **Comutar para o perfil *Pausa* entre...**
- **Comutar para o perfil *Pausa* entre <...><...> e comutar para o perfil *Em casa* após <...>**
Se o *Communications* detectar uma inactividade prolongada no computador do utilizador, são automaticamente activados os perfis de presença **Pausa** e **Em casa** consoante os valores de tempo definidos.

Referência das funções

Função de presença

A Anexo

A.1 Resolução de problemas

A.1.1 Guardar os dados do utilizador em directorias personalizadas

Para a instalação do *Communications* no servidor de terminal, pode ser necessário guardar os grandes volumes de dados dos ficheiros de mensagens numa directoria personalizada qualquer, ao invés das directorias de perfil do utilizador.

Para isso, criar o valor de Registo **UserPath** na chave

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cycos AG\Communications\Internal

UserPath <caminho> [REG_SZ]

Standard:	-
Valores possíveis:	Caminho ou variáveis de ambiente
Observação:	Tal como nos exemplos abaixo apresentados, o caminho não pode terminar com \. Se o valor não existir, continuará a ser usado o caminho que é configurado com a instalação do <i>Communications</i> : X:\Documentos e definições\<utilizador>\Communications\... Ver mais informações no Parágrafo 4.11, "Cache de dados do <i>Communications</i> ", na pág. 158.

O conteúdo do valor <caminho> deverá ser a directoria desejada, na qual o *Communications* guardará os dados de utilizador. Pode configurar um caminho fixo num drive de mapeamento específico do utilizador.

Exemplo:

h:\Data\Communications

Como alternativa, podem ser usadas variáveis de ambiente específicas de utilizador.

Exemplo:

%HOMEDRIVE% %HOMEPATH% \Communications

A.1.2 Adaptação dos tempos de actualização (Refresh) para o diário de caixa de entrada e caixa de saída.

Quando a mesma caixa de correio é acedida por vários utilizadores ao mesmo tempo, por exemplo, para a distribuição de mensagens, podem ocorrer problemas na representação dos itens no diário da caixa de entrada e caixa de saída. Por exemplo, se o controlo (polling) for iniciado num momento não apropriado, as mensagens que são mostradas ao utilizador B podem já ter sido eliminadas pelo utilizador A.

NOTA: O acesso de vários utilizadores a uma caixa de correio apenas pode ser efectuado em modo controlado. Por motivos técnicos, não é possível comutar para a entrega activa.

Para que este comportamento não provoque falhas no andamento do trabalho, o intervalo de controlo pode ser configurado mediante uma chave de Registo. Esta alteração deverá ser efectuada por todos os utilizadores que têm acesso à caixa de correio (colectiva). Para alterar o intervalo de actualização (Refresh), deve ser adaptado o valor do Registo **ServerPollRate** na seguinte chave:

HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI

ServerPollRate<0, 1, 2, 3, 4> [REG_DWORD]

Standard:	3
Valores possíveis:	0 --> Tempo de actualização de 40 segundos para a caixa de entrada e caixa de saída. 1 --> 60 segundos para a caixa de entrada e caixa de saída. 2 --> 90 segundos para a caixa de entrada e 120 segundos para a caixa de saída. 3 --> 2 minutos para a caixa de entrada e 10 minutos para a caixa de saída. 4 --> 4 minutos para a caixa de entrada e 10 minutos para a caixa de saída de correio.

Definição do intervalo de controlo para a actualização (Refresh) dos diários de caixa de entrada e caixa de saída.

A.1.3 Problemas na impressão de documentos de fax

Se a letra reproduzida na impressão de fax for muito pequena, tornando o documento ilegível, isto pode ser corrigido pelo utilizador mediante a adaptação das chaves de Registo **LeftFaxMargin** ou **FaxPrintMode**. Para a impressão de fax de um componente OCX (Visualizador de fax) estes valores são memorizados na seguinte chave do Registo:

HKCU\Software\Cycos AG\COM\FaxViewer

Para a impressão de fax a partir de *Communications*, as duas chaves de Registo encontram-se em:

HKCU\Software\Cycos AG\Communications\GUI

NOTA: Para ajustar a apresentação de página de uma impressão de fax a partir do *Communications*, não é necessário editar as chaves do Registo. As respectivas definições podem ser efectuadas no *Communications*, através do menu **Ferramentas > Definições** no separador **Imprimir layout**, na área **Ajustar fax**.

LeftFaxMargin <valor> [REG_DWORD]

Standard:	10
Valores possíveis:	0...

Nesta chave é definida a margem esquerda de uma impressão de fax, a “margem de brochura”. O valor introduzido é a distância (em milímetros) que está prevista para a perfuração do documento.

FaxPrintMode <0 ou 1> [REG_DWORD]

Standard:	1
Valores possíveis:	0 ou 1
Observação:	As respectivas definições podem ser efectuadas no <i>Communications</i> , através do menu Ferramentas > Definições no separador Imprimir layout , na área Ajustar fax . 0 --> Ajustar página de fax à de impressão. 1 --> Ajuste automático.

Esta chave permite definir se um documento de fax será sempre impresso numa única página, ou se será distribuído por diversas páginas, conforme seu comprimento.

A.1.4 Utilizar várias instâncias do *Communications*

Para agentes do centro de contatos ou um administrador é recomendável iniciar várias aplicações de *Communications*. Desta forma, o *Communications* pode ser definido numa primeira aplicação como cliente de correio e na segunda aplicação, por exemplo, como cliente para o acesso a uma caixa de correio ou como cliente de administração. Dependendo da configuração poderá definir um layout especial para a segunda aplicação que seja exactamente adequado ao tipo de aplicação desejado.

Para iniciar o *Communications* em várias aplicações dispõe das seguintes soluções:

- Activação da função multi-aplicações para o *Communications* recorrendo a layouts idênticos do *Communications*.
- Activação da função multi-aplicações para *Communications* podendo usar a opção de utilizar diferentes layouts de *Communications*.

A.1.4.1 Multi-aplicações com layouts idênticos *Communications*

Proceda da seguinte forma para definir esta versão multi-aplicações:

1. Sair do *Communications*.
2. Iniciar o editor de registo e configurar no cliente no qual deverá activar a versão multi-aplicações em `HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI` a chave de registo **EnableMultipleInstances** em 1.

EnableMultipleInstances <0 ou 1> [REG_DWORD]

Standard:	0
Valores possíveis:	0 ou 1
Observação:	0 - Multi-aplicações para o <i>Communications</i> desactivada. 1 - Multi-aplicações para o <i>Communications</i> activada.

Activa ou desactiva a função de multi-aplicações.

Depois desta configuração poderá iniciar várias aplicações no *Communications* comunicando. De cada vez que activar o processo de arranque do *Communications* abre-se uma outra janela *Communications* com o mesmo layout.

A.1.4.2 Multi-aplicações para layouts diferentes de Communications

Esta versão multi-aplicações é configurada da seguinte forma:

1. Sair do *Communications*.
2. Iniciar o editor de registo e configurar no cliente no qual deverá activar a versão multi-aplicações em `HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI` a chave de registo **EnableMultipleInstances** em 1.

EnableMultipleInstances <0 ou 1> [REG_DWORD]

Standard:	0
Valores possíveis:	0 ou 1
Observação:	0 - Multi-aplicações para o <i>Communications</i> desactivada. 1 - Multi-aplicações para o <i>Communications</i> activada.

Activa ou desactiva a função de multi-aplicações.

3. Abrir o explorador e alterar para o directório no qual se encontra o ficheiro de aplicação para *Communications Aachen.exe*.
4. Criar uma cópia do ficheiro executável *Aachen.exe*.
5. Alterar o nome deste ficheiro de aplicação.
Pode, por exemplo, usar a designação *Aachen2.exe*, para o identificar como segunda aplicação de *Communications*.
6. Iniciar a nova aplicação criada *Aachen2.exe* clicando duas vezes.
Para isso, as introduções de registo desta aplicação são escritas pela primeira vez.
7. Entrar no editor de registo.
8. Na chave agora criada em `HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Aachen2\GUI` defina a chave de registo **EnableMultipleInstances** em 1.

Agora é possível iniciar também a segunda aplicação de *Communications*. Nas duas aplicações de *Communications* é possível definir e utilizar, de forma independente, cada um dos layouts de *Communications*.

Anexo

Resolução de problemas

Glossário

A

Agente ACD

Agente ACD (ou agente do centro de contactos) é uma designação atribuída a todas as pessoas envolvidas no tratamento de mensagens ou chamadas num centro de chamadas.

Agentes domésticos

Designa colaboradores do centro de contactos que realizam o seu trabalho a partir de casa. Estão, todavia, ligados ao sistema ACD, sendo abrangidos pelo roteamento e pelas avaliações estatísticas.

Anexo

Anexos são ficheiros que são inseridos numa mensagem de correio electrónico. Estes podem ser ficheiros binários (por exemplo, imagens, documentos, vídeos, etc.) ou ficheiros ASCII (texto).

Automatic Call Distribution (ACD)

A distribuição automática de chamadas (Automatic Call Distribution, ACD) encaminha as chamadas de entrada em função da carga. Consoante as regras definidas, as chamadas são encaminhadas para cada um dos postos de trabalho. O sistema ACD encaminha a chamada para o posto livre seguinte, sendo a consulta de ligação normalmente encaminhada para o colaborador inactivo há mais tempo. Para garantir que um cliente não permanece demasiado tempo na fila de espera por não ficar disponível nenhum operador do centro no tempo especificado, é automaticamente activado um sistema de correio de voz. Na gravação, o cliente pode indicar o motivo da sua chamada, por ex., a sua encomenda.

Ver também: Centro de Contactos

B

Base de dados, Database (DB)

Uma base de dados é uma memória, na qual as informações são memorizadas de acordo com regras especialmente especificadas.

C

Caixa de correio

A caixa de correio é a directória de dados, na qual são memorizadas todas as mensagens de entrada (correio electrónico, fax ou correio de voz) para uma edição posterior.

Campanhas

Uma campanha permite aos agentes de um centro de contactos desempenhar um papel activo, na medida em que efectuam chamadas externas (para o exterior). Uma campanha pode ser necessária, por ex., para perguntar pessoalmente aos clientes a sua opinião sobre um novo produto ou para informar sobre novos lançamentos de produtos.

Centro de Contactos

Centro de contactos são instalações de prestação de serviços de telecomunicações especialmente vocacionadas para o apoio telefónico a clientes. Os centro de contactos são utilizados em empresas, bancos e seguradoras, encomendas por telefone, banca por telefone, serviços de assistência e em muitas outras áreas, permitindo o auxílio por telefone, assim como aconselhamento ou vendas. A vantagem dos centros de contactos reside no contacto imediato entre o cliente e a empresa. Desaparecem as sucessivas e

Glossário

morosas ligações telefónicas, bem como a busca do interlocutor certo ou os pedidos de rechamada, porque o centro de contactos dispõe de funções adequadas como ACD (Automatic Call Distribution), EAS (Expert Agent Selection) e IVR (Interactive Voice Response).

Os centros de contactos tiram partido do facto da maioria dos contactos empresariais se processar pela central telefónica, de as sociedades comerciais processarem a maioria das encomendas por telefone, de normalmente apenas uma fracção dos chamadores contactar o interlocutor pretendido e de os chamadores desligarem após um determinado tempo de espera. Os centros de contactos eliminam estas falhas pois dão resposta imediata às necessidades dos clientes e, assim, contribuem para aumentar a satisfação do cliente. Estes objectivos são garantidos através da utilização de tecnologia eficiente, que permite a integração do sistema telefónico, do PC e da base de dados e proporciona acesso rápido a todos os dados relevantes, quer sejam relativos a clientes ou dados técnicos. Do ponto de vista das tarefas, distingue-se entre centros de contactos que só atendem telefonemas (inbound contact center) e centros de chamadas que só realizam telefonemas, por exemplo para acções de marketing directo ou para angariar novos clientes. Estes centro de contactos são designados por outbound center. Os colaboradores dos centros de contactos denominam-se agentes.

Cliente

Em geral, as redes de computadores são compostas de dois tipos de terminais: clientes e servidores. Os clientes são computadores da estação de trabalho que utilizam os serviços oferecidos pelo servidor. Este possuem um componente de solicitação (Requester) que coopera com o sistema de funcionamento da rede nos servidores.

Ver também: Servidor.

Computer Telephony Integration (CTI)

Computer Telephony Integration é a designação técnica geral para a ligação entre sistema e computadores. CTI significa basicamente o suporte do serviço telefónico pela técnica de computação. Normalmente, isto quer dizer que o uso e a indicação das funções de telefonia nos diversos sistemas podem ser executados num cliente qualquer no computador. Para que isto seja possível, o servidor de XPR deve suportar a indicação dos diferentes estados operacionais do respectivo telefone e a transferência destes ao respectivo cliente.

São possíveis todos os tipos de aplicações, desde as mais simples, como a marcação pelo computador, até às completas soluções do Centro de Contatos, as quais oferecem o suporte de serviços como marcação, consulta, comunicação alternada, conferência, etc., assim como o registo de dados para fins estatísticos.

Comunicação alternada

Esta facilidade permite falar alternadamente com dois interlocutores externos. O interlocutor que fica em espera não pode ouvir a sua conversa com o outro.

Consulta

Enquanto o utilizador da extensão A está a falar com o utilizador da extensão B, pode ser efectuada uma consulta. O utilizador A coloca a primeira chamada em espera (retenção) e chama um terceiro utilizador, extensão C. Ao terminar a consulta, o utilizador A volta a ser ligado automaticamente com a extensão B.

Correio de voz

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

E

Evento online

Um evento online identifica os eventos tratados directa e interactivamente por agentes do centro de contactos. Normalmente, são chamadas.

F**Fax on Demand (FOD)**

Esta função possibilita disponibilizar informações específicas 24 horas por dia. Marcar com o seu aparelho de fax o número de Fax on Demand do fornecedor de informações e o número de marcação directa da página que contém as informações desejadas, e premir a tecla “Enviar”. Ao receber o pedido, o servidor de XPR envia as informações desejadas de volta ao seu fax. A grande vantagem é o alto grau de automatização e o serviço 24 horas que este método possibilita.

G**Grupo ACD**

Grupo ACD designa um grupo de vários agentes ACD. Normalmente um grupo ACD é composto por um determinado número de agentes com skills iguais ou parecidos.

Grupo de agentes

Ver Grupo ACD.

Grupo de skill

Designa a totalidade dos agentes do centro de contactos que possuem um determinado skill.

I**Interactive Voice Response (IVR)**

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

Interface de utilizador User Interface (UI)

A interface de utilizador (UI) é o meio de entrada e saída que possibilita ao utilizador interagir e aceder a qualquer recurso do sistema. Pode ser um programa de cliente (por ex., Microsoft Outlook ou Communications), um programa de administração (por ex., Monitor de XPR) ou mesmo o telefone com o display e o teclado num sistema de correio de voz, como o ERGO ou Phonemail.

L**Least Cost Routing (LCR), rota de menor custo**

Rota de menor custo (LCR) é um serviço de valor acrescentado da área de telecomunicações, que está directamente ligado à liberalização das prestações de serviços neste sector. LCR permite disponibilizar a ligação mais económica através de redes de comunicação de diversos operadores. A rota de menor custo é calculada e ligada para cada comunicação. São consideradas as diferentes tarifas de cada operador: hora do dia, distância e capacidade de transmissão. Para poder seleccionar a ligação mais económica, um sistema de LCR deve basear-se numa base de dados que contém as informações de preços sempre actualizadas. Este sistema baseia-se numa base de dados, que dispõe sempre das informações actualizadas sobre preços e assegura assim uma optimização das ligações.

Local Area Network (LAN), rede local

As redes locais são sistemas para a transferência de informações de grande capacidade. Através da LAN, um grande número de utilizadores autorizados podem executar uma troca de mensagens orientada em parceria, dentro de uma área de espaço limitado, utilizando um meio de transmissão de alta velocidade.

M

Messagestore

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

Message Routing System (XPR), sistema de encaminhamento de mensagens

O sistema de encaminhamento de mensagens XPR amplia as possibilidades do servidor Windows com diversas capacidades de comunicação:

- Encaminhamento de mensagens para correio electrónico, fax e correio de voz em operação Store-and-Forward
- Sistema de encaminhamento em tempo real (realtime) para serviços de diálogo, por exemplo, voz.
- Fornecedor de informações central com acesso via cliente de Windows, Internet, telefone ou terminal de fax
- Servidor de aplicações Windows: No servidor de XPR podem ser integradas ampliações de outros fabricantes: Anti-vírus, OCR (Optical character recognition), pacotes do Office (para conversões), reconhecimento de voz, Texto em fala (Text-to-Speech) e muitos outros.
- Aplicações de CTI

O XPR pode ser operado em dois modos diferentes:

- XPR como solução autónoma (stand-alone),
- XPR integrado num outro servidor de comunicação. É possível a integração com o Microsoft Exchange, Lotus Notes e SAP R/3.

Os dois modos de funcionamento oferecem vantagens específicas. No primeiro caso, não é necessário usar software de terceiros e não é necessária uma infra-estrutura de comunicação existente; o XPR constitui aqui uma solução completa para a comunicação electrónica avançada. No segundo caso, o XPR integra-se numa infra-estrutura existente. Do ponto de vista do servidor de comunicação integrante (Microsoft Exchange, Lotus Notes, SAP R/3), o XPR funciona apenas como porta de ligação, e será administrado como tal após a instalação através do sistema integrante.

A arquitectura simétrica do servidor possibilita a comunicação entre redes heterogéneas em todos os casos. XPR funciona como comutador entre os diferentes tipos de rede e arquitecturas de comunicação. Todas as conversões necessárias dos formatos de documentos e endereços são automaticamente executadas pelo servidor. Os tempos de encaminhamento necessários estão na casa das fracções de segundos. Deste modo, um fax de entrada pode ser directamente transferido para uma rede de correio electrónico do Microsoft Exchange, ou um correio da Internet é imediatamente disponibilizado para fax on demand. Os utilizadores têm diversas opções para aceder às informações: pelo cliente de XPR “Communications”, via Internet, por telefone e fax ou através de um sistema de correio externo.

O XPR é implementado no *Microsoft Windows*. Devido à sua alta escalabilidade e à enorme base de software de aplicação, o *Microsoft Windows* amplia ainda mais as possibilidades de utilização para o servidor XPR. O servidor de XPR é altamente escalável. É possível ligar vários servidores de *Microsoft Windows* num sistema completo. Este sistema apresenta-se externamente como um servidor de XPR único. No próximo nível da escala, podem então ser ligados vários servidores de XPR através de “Remote System Links”, formando uma unidade lógica. Os servidores acoplados deste modo podem disponibilizar mutuamente recursos de comunicação.

Microfone de cabeça

Um microfone de cabeça é uma ferramenta utilizada por profissionais que trabalham ao telefone, sendo composto de um auscultador e um microfone.

Multimedia Contact Center (MMCC)

Os agentes dos centros de contactos não recebem apenas chamadas, por exemplo, através do roteamento baseado em skills (skill based routing), mas também outras mensagens multimédia (fax, mensagem de voz, SMS). Tudo isto é executado num único servidor, uma solução para todas as necessidades de comunicação.

N**Notificação, acústica**

Anúncio que é inserido em *Communications* para diversos eventos. O anúncio apenas poderá ser ouvido se existir uma placa de som instalada no computador da estação de trabalho. Os anúncios podem ser definidos para um logon com êxito no servidor de comunicação, uma recepção de mensagens na sua caixa de correio e uma chamada de entrada.

R**Rede Digital Integrada de Serviços, RDIS (em inglês: Integrated Services Digital Network, ISDN)**

RDIS é uma rede digital de completa abrangência que surgiu da rede telefónica analógica e integra diversos serviços numa rede de transmissão: telefone, fax, teletexto, Datex-J, videotelefonia e transferência de dados. Deste modo, a linha do utilizador disponibiliza vários serviços na forma digital: voz, textos, gráficos e outros dados. Consequentemente, o utilizador pode usufruir desta oferta de serviços também a nível de terminais.

Registos de campanha

Um registo de campanha é um elemento de uma campanha. Subjacente a um registo de campanha está um número de telefone, que o agente tem de marcar. Pode ser, por ex., o número de telefone de um cliente que solicitou um contacto a propósito de um determinado tema.

Routing, Roteamento

Inglês Transferir: É a capacidade de um sistema de comunicação para encaminhar chamadas de entrada, correios electrónicos ou faxes directamente aos respectivos interlocutores, com base em determinadas informações. O encaminhamento pode ser adaptado dinamicamente em caso de necessidade, por exemplo, quando ocorrem congestionamentos ou em caso de ausência.

S**Server (Servidor)**

A maior parte das redes de PC são organizadas numa hierarquia de sistemas composta de dois níveis, os fornecedores de serviços (servidores) e os utilizadores de serviços (clientes). Os servidores realizam serviços de rede funcionais e infra-estruturais, isto é, não apenas oferecem funções aos clientes, como também possibilitam a administração da rede. Normalmente, os servidores são os computadores mais rápidos e com a melhor configuração em toda a rede. Eles têm grande capacidade de disco rígido, uma CPU rápida e, se possível, também co-processadores diferentes. Os servidores estão integrados em caixas extensíveis, possibilitando as ampliações futuras, por ex., com novos recursos de memória. Adicionalmente às memórias externas normais baseadas em disquetes, os servidores podem ter também accionador de banda magnética, discos bernoulli, discos amovíveis ou drives CDE para poder efectuar uma de suas principais funções, a cópia de segurança automática (backup). Algumas partes do servidor podem ser projectadas à prova de falhas. Deste modo, os sistemas operativos de servidor suportam discos rígidos espelhados ou a execução dupla de subsistemas de disco, assim como a alimentação ininterrupta (USV).

Ver também: Cliente

Service Provider (MSP)

O MSP serve como infra-estrutura global para todas as aplicações de cliente que pretendam utilizar os serviços do servidor de XPR. Enquanto várias aplicações de cliente podem ser executadas simultaneamente num mesmo computador, há apenas uma instância do Service Provider.

O MSP disponibiliza os seguintes serviços:

- Interface Store &Forward: As aplicações de cliente podem enviar/receber documentos a/de um servidor de XPR. Este serviço é utilizado para a comunicação clássica por correio electrónico, fax, correio de voz, etc.
- Interface de transacções: Isto possibilita, principalmente, a funcionalidade CTI para aplicações de cliente.

Glossário

Serviços Store and Forward

Guardar e transferir. Por exemplo, o encaminhamento atrasado de correios electrónicos: as mensagens são recebidas, guardadas e então transferidas. Store and Forward distingue-se do sistema, que estabelece as ligações em tempo real.

Servidor de comunicação

Um servidor de comunicação é um computador autónomo ou um conjunto de módulos de hardware e software dentro de um sistema geral. Sua função é executar tarefas de comunicação completas para os clientes ligados, isto é, desde o estabelecimento de ligações simples, até à administração de uma estação de correio electrónica. Os servidores de comunicação são unidades funcionais que possibilitam a comunicação entre estações de LAN e extensões fora da LAN. Estes também estão presentes em combinação com o acoplamento PC-Host, realizando a transição de protocolos específicos da LAN para protocolos do ambiente de host.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)

O protocolo SMTP é o standard da Internet para a distribuição de correio electrónico. O protocolo é baseado em texto e utiliza o protocolo TCP. Uma mensagem é composta de cabeçalho e dados úteis. O cabeçalho contém, entre outros: data, assunto, destinatário, remetente, destinatário de cópia; o utilizador é solicitado a introduzir cada uma destas informações. A parte de dados úteis é normalmente composta de texto ASCII livre. Mensagens com vários destinatários num host de destino são transmitidas uma única vez ao destino, onde são distribuídas. SMTP não define como uma mensagem é transmitida de/para um utilizador de SMTP. Também não é determinado como as mensagens recebidas serão apresentadas pelo utilizador ou guardadas na memória de transferência. Estas tarefas são executadas para o protocolo SMTP de outros programas de aplicação.

Sistemas de host

Host significa “anfitrião”. Este é o nome dado ao computador principal/servidor que comanda e controla outros computadores (clientes e terminais) ligados em rede, para os quais são disponibilizados serviços especiais: alguns hosts são servidores de nome, de notícias ou FTP, outros têm a função de roteador ou servidor HTTP, que disponibiliza o “Hypertext Transfer Protocol”, no qual é baseada a World Wide Web.

SMS (Short Message Service), serviço de mensagens curtas

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

T

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

Assim é designado o telefone como interface para a introdução de dados de voz e outros dados. Neste caso, o telefone não serve unicamente para a transmissão de mensagens de voz, mas pode também ser utilizado como equipamento de entrada (com as 12 teclas do marcador) e, se a função for suportada actualmente, também como recurso de visualização (display).

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

A estrutura de menus e a possibilidade de interacção que é apresentada ao utilizador pelo servidor de comunicação por anúncios de voz (por exemplo sintetizados).

Tempo de wrap-up

Tempo de que um agente do centro de contactos dispõe para preencher formulários, efectuar mais telefonemas, etc. após terminar uma chamada. Durante o pós-processamento não é possível atender mais chamadas.

Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP)

Combinação de TCP e IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol). Originalmente desenvolvido para ARPA-Net, TCP/IP é hoje principalmente utilizado como protocolo de comunicação em redes locais (LAN) e na Internet.

Glossário

Abreviaturas

Esta lista contém as abreviaturas usadas neste manual.

Abreviatura	Definição
Bcc	Blind Carbon Copy, cópia oculta
Cc	Cópia carbono
CIT	Computer Integrated Telephony, funções de telefonia suportadas pelo computador
dpi, ppp	Dots per Inch, pontos por polegada
E-mail	Electronic Mail, correio electrónico
Fax	Telefax ou facsímile, transferência de documentos para serem reproduzidos
GSM	Global System Mobile, Sistema Global para Comunicações Móveis
GUI	Graphical User Interface, interface gráfica de utilizador
HTML	Hypertext Markup Language, linguagem de formatação utilizada para produzir páginas na Internet
IVR	Interactive Voice Response, menu de voz interactivo
MID	Message Identifier, código de mensagem
MWI	Message Waiting Indicator, indicação de mensagem em espera no telefone
NCO	Number Conversion Objects, normalização e localização de número
NVS	Tipo de endereçamento standard do servidor de comunicação
OLE	Object Linking and Embedding, ligação e combinação de objectos
PIN	Personal Identification Number, número de identificação pessoal
pt	Ponto, unidade de medida para o tamanho da letra
RTF	Rich Text Format, formato de ficheiro standard suportado por diversos editores
SGML	Standard Generalized Markup Language, linguagem de marcação standard generalizada, é uma metalinguagem para a definição da estrutura de documentos digitais; são utilizados comandos simples, que depois são transformados em comandos concretos de HTML, LaTex, etc.
SMS	Short Message Service, serviço de mensagens curtas enviadas via telemóvel
XPR	OpenScape Xpressions

Índice remissivo

'A receber' na directória do Explorer 245

A

Abrir ficheiros

 Formato PMF 195

 Guardado da caixa de entrada 195

 No Explorador do Windows 195

 Qualquer ficheiro 195

Acções de ficheiro 169

Acerca de Communications 296

Acesso ao objecto na directória do Explorer 245

Actualizar Communications 296

Administração 13

Agente no menu Funções 256

Anúncio

 Nova mensagem 290

 para chamada 290

 para saudação 290

Anúncio de notificação 38

Área de visualização 28

Assinatura 289

Assistente 13

Assistente da caixa de entrada 278

 Criar regra de directória 279

 Criar regra de selecção 279

Assistente de marcação no menu Funções 256

Assunto 177

Atribuição de utilizador a outros grupos 107

B

Barra de estado 29

Barra de ferramentas 26

Barra de ferramentas na directória do Explorer 245

Barra de menus 26

Barra de título 25

C

Cache de dados local 158

Caixa de correio 176

Campo, coluna no título da tabela 206

Chaves de Registo

 HKCU\Software\Cycos

 AG\COM\FaxViewer\FaxPrintMode 311

 HKCU\Software\Cycos

 AG\COM\FaxViewer\LeftFaxMargin 311

 HKCU\Software\Cycos

AG\Communications\GUI\EnableMultipleInstances 312, 313

HKCU\Software\Cycos

 AG\Communications\GUI\FaxPrintMode 311

HKCU\Software\Cycos

 AG\Communications\GUI\LeftFaxMargin 311

HKCU\Software\Cycos

 AG\Communications\GUI\ServerPollRate 310

HKLM\Software\Cycos

 AG\Communications\internal\UserPath 309

Comentário para correio de voz 188

Comprimento máximo das mensagens de entrada 293

Comunicação alternada 28, 234

Configurar contactos globais 90

Configurar directórias de grupos

 em Meus grupos pessoais 122

 na pasta Grupos 117

Configurar o layout de impressão 283

Contacto (global) 191

Contacto (privado) 193

Contactos no menu Funções 256

Contactos pessoais 90

Correio de voz 14

 Parâmetros de reprodução 188, 226

 Posição na mensagem 188

 Reprodução 224

Correio no menu Funções 256

Correspondência no menu Funções 256

Criar assinatura 83

Criar perfil de calendário 130

Criar regra de directória 279

D

Definições 282

Definições de letra de HTML

 Cor 183

 Efeitos 183

 Estilo 183

 Sublinhado 183

 Tamanho 183

 Tipo de letra 183

Definições de letra de RTF

 Cor 179

 Efeitos 179

 Estilo 179

 Rasurado 179

 Sublinhado 179

Índice remissivo

- Tamanho 179
Tipo de letra 179
- D**
Definições do agente
Agentes domésticos 111
Atendimento automático de chamadas 110
Geral 109
Indicação 110
Menu Ficheiro 194
Número máximo de campanhas 111
Número máximo de mensagens 111
Pausa entre chamadas 110
Posição para campanhas 111
Posição para chamadas 111
Posição para mensagens 111
Telefone ACD 110
- Definições gerais 287
Definir grupos de skills 120
Definir o layout global do Communications 123
Definir o tipo de notificação 85
Directoria de perfil 309
Directoria do Explorer
Apagar directorias 246
Renomear directoria 246
Utilizador/Destinatário 245
Ver 246
- Directorias adicionais de "A receber" 208
Directorias de utilizador personalizadas 309
Directorias do Explorer
Geral 244
- Directorias no menu Funções 257
- E**
Edição de texto 31
Editar 169
Efectuar as definições gerais 81
Endereço 175
por endereçamento de XPR 176
por endereço SMTP 176
por endereços de correio electrónico internos 30
por identificação de utilizador 176
por introdução do nome 176
por introdução do número 176
por listas de distribuição 177
por nomes de grupos 177
- Entrega 38
Exclusivo 109
Exportação do livro de endereços 263
- F**
Favoritos na directoria do Explorer 245
Favoritos no menu Funções 256
Fax G3 13
- Ferramentas**
Definições
Assinatura 289
Geral 287
Impressão de fax 286
Imprimir layout 283
Interface 290
Rastreio de correio 294
Formatos de ficheiros válidos 195
Função Auto-completar 175, 279
Função de carimbo para mensagens de fax 221
Funções de administração 89
- G**
Grau de capacidade (skill) 121
Grau de skill 121
Grau de skill ACD 121
Grupo de skill 120
Grupo de utilizadores 103
Grupos 116
Grupos de utilizadores
Atribuição de privilégios 113
Definição 112
Guardar os dados do utilizador em directorias personalizadas 309
- H**
Hora do envio 168
- I**
Identificação de agente 110
Identificação de utilizador
Geral 95
Importação do livro de endereços 264
Impressão de fax 286
Impressão do diário 213
Inbound 158
Inserir anexo 169
Interactive Voice Response (IVR) 317
Interface 290
Interface de utilizador 317
IVR, Interactive Voice Response 317
IVR, Interactive Voice Response, menu de voz interactivo 101
- J**
Janela 'A receber' 210
Janela 'Assistente de marcação' 233
Janela 'Caixa de saída' 228
Janela 'Directorias do Explorer' 244
Janela 'Favoritos da Internet' 232
Janela 'Itens eliminados' 229
Janela 'Itens enviados' 229

- Janela 'Itens recorrentes' 231
 Janela 'Lista de endereços' 239
 Janela 'Lista do Explorer' 247
 Janela 'Mensagens seleccionadas' 231
 Janela 'Meu telefone' 237
 Janela 'Assistente de marcação'
 Chamar 234
 Comunicação alternada 234
 Localizar extensão 234
 Transferir 234
 Janela 'Lista de endereços'
 Apagar da lista 240
 Chamar 240
 Enviar nova mensagem 239
 Indicar estado do telefone 240
 Novo contacto (privado) 240
 Janela 'Mensagens não lidas' 231
 Janela 'Rascunhos' 231
 Janela A receber
 Activar o sinalizador/ não activar 212
 Actualizar endereço 213
 Descrever remetente 213
 Documentos de fax
 Geral 215
 Modo de edição 217
 Modo de visualização 215
 Editar documentos de fax 214
 Editar mensagens de fax 214
 Editar mensagens de texto 213
 Editar mensagens de voz 223
 Guardar como 211
 Imprimir diário 213
 Responder 212
 Responder a todos 212
 Janela Assistente de marcação 233
 Janela da Internet
 Ampliar lista de favoritos 232
 Configurar o tipo de letra 232
 Seguinte 232
 Janela de notificação
 para chamada 292
 para nova mensagem 291
 Sem assunto 292
 Janela de pré-visualização 241
 Janela Itens eliminados 229
- L**
 Layout do diário
 Ajustar automaticamente 255
 Cores alternadas como fundo 255
 Mostrar linhas de grade verticais 254
 Mostrar linhas de grade horizontais 254
- Tamanho 255
 Tipo de letra 255
 Lista de chamadas no menu Funções 256
 Lista de difusão temporária 260
 Listas de difusão 117
 Livro de endereços (global) 191
 Localizar em assunto 262
 Localizar endereço 260
 Localizar texto 169
 Logoff 259
 Logon 258
- M**
 Mensagens
 Correio de voz 14
 Correio electrónico 13
 Editar 38
 Recebidas 38
 SMS 13
 Menu Pré-visualizar 243, 257
 Alterar tipo 243
 Chamar em 243
 Guardar 243
 Menu principal do cliente
 Ajuda 296
 Editar 196
 Ferramentas 258
 Alterar a password 280
 Assistente da caixa de entrada 278
 Definições 282
 Definir substituto 281
 Janela seguinte 295
 Localizar endereço 260
 Localizar mensagem 262
 Logoff 259
 Logon 258
 Papel de fax 266
 Pedido de fax (Fax on Demand) 295
 Perfis de calendário 281
 Ficheiro 160
 Abrir 194
 Sair 195
 Pré-visualizar 257
 Ver
 Actualizar 253
 Administração de contas 281
 Assistente de marcação 233
 Correio, a enviar 209
 Correio, A receber 208
 Correio, Caixa de saída 228
 Correio, Directorias adicionais de "A receber" 208

- Correio, Esboços 231
 - Correio, Itens enviados 229
 - Correio, Mensagens não lidas 208, 231
 - Correio, Mensagens seleccionadas 208, 231
 - Correio, Objectos apagados 209
 - Correio, Objectos periódicos 209, 231
 - Correio, Outros directórios 231
 - Correio, rascunhos 209
 - Directorias do Explorer 244
 - Favoritos da Internet 232
 - Geral 197
 - Lista de endereços 239
 - Lista do Explorer 247
 - Mensagem apagada 229
 - Minhas definições de base de dados 282
 - O meu telefone 237
 - Opções de visualização 254
 - Pré-visualizar 241
 - Meu telefone na directória do Explorer 245
 - Meus documentos na directória do Explorer 245
 - Meus grupos privados 117
 - Microfone de cabeça 110
 - Minhas definições de base de dados 282
 - Modo controlado (polling) 310
 - Modo de edição (editor de fax) 217
- N**
- Nome de atalho (ver Identificação de utilizador) 95
 - Nome de utilizador 95
 - Nome, definição do utilizador 95
 - Nova mensagem de texto
 - Geral 162
 - Menu Acções
 - Geral 171
 - menu Acções
 - Apresentação anterior 174
 - Assinaturas 174
 - Controlo de correio 172
 - Enviar de novo 171
 - Localizar endereço 172
 - Menu Ajuda
 - Geral 175
 - menu Ajuda
 - Acerca de Communications 175
 - Tópicos da ajuda 175
 - menu de texto
 - Formato de texto 171
 - Menu Editar
 - Geral 164
 - menu Editar
 - Anular 164
 - Apagar 165

- Colar 164
- Colar especial 165
- Copiar 164
- Inserir objecto 165, 271
- Ligações 167, 272
- Objecto 168, 272
- Propriedades do objecto 167, 272
- Substituir 165

- Menu Ficheiro
 - Geral 163
 - Guardar anexos 163
 - Guardar como 163
- Menu Texto
 - Geral 170
- Menu Ver
 - Geral 168
- menu Ver
 - Barra de estado 168
 - Barra de ferramentas 169
 - Opções de envio 168

- Nova mensagem HTML 182
- Nova mensagem Rich Text 178
 - menu de texto
 - Formato de texto 181, 184
 - Inserir data e hora... 170
 - Tabuladores... 170

- Menu Texto
 - Geral 178, 182

- Novo correio de voz 185
 - Menu Áudio
 - Geral 186

- Novo utilizador
 - Acesso ao servidor 99
 - Dados pessoais 98
 - Definições avançadas 106
 - Endereço preferido 98
 - Substituto 98

O

- Obrigatório 120
- Outbound 158

P

- Papel de fax, tamanho do papel 288
- Password 101
- Perfil do utilizador
 - Administração de contas 281
 - Indicação na barra de título 25
- Perfis de calendário 130
- Pessoas no menu Funções 256
- PIN 101
- Possibilidades de edição nas janelas do diário

Alterado 206
 Assunto 203
 Avançado 204
 Campo 206
 Chamado 205, 238
 Chamador 205, 238
 Colunas standard (longa) 205
 Data/Hora 205, 238
 Destinatário 203
 Duração 205, 238
 Endereço 206
 Endereço completo 206
 Estado 203
 Estado curto 203
 Estado da chamada 205, 238
 Estado lido 203
 Ficheiro 206
 Geral 200
 Grau de capacidade (skill) 206
 Hora da recepção 203
 Hora do envio 203
 ID de mensagens 203
 Marca apagada 203, 206, 238
 Nome 206
 Número do telefone 205, 238
 Remetente 203
 Serviço 203, 206
 Tamanho do ficheiro 206
 Power Dialing 111
 Preferred, campo de base de dados 176
 Pré-visualizar
 A receber 241
 Caixa de saída 242
 Contacto 242
 Registo de utilizador da lista de endereços 242
 Registo de utilizador da lista do explorador 242
 Pré-visualizar "A receber"
 Abrir 242
 Apagar 242
 Guardar como 242
 Imprimir 242
 Responder 241
 Prioridade de envio 169
 Privilépios
 ACD Supervisor Group 103
 Administrator Group 103
 Advanced User Group 103
 Grupo de convidados 103
 Service Group 103
 User Group 103
 Privilépios de grupo 13
 Propriedades do objecto 167

R
 Rastreio de correio 294
 Registo de utilizador 242
 Regra de encaminhamento global, configuração 151
 Regra de selecção 279
 Regras de grupo ACD, configuração 152
 Roteamento da ID do chamador 150
 Roteamento de endereços do chamador 150
 Roteamento VIP 92

S
 Sair e logoff 195
 Selecção de formatos múltiplos 169
 Selecção de papel de fax na janela de mensagens 169
 Seleccionar papel de fax 34
 Service Provider (MSP) 281
 Serviços de comunicação 17
 Servidor de comunicação do explorador 245
 Servidor de terminal 309
 Símbolo de carta 38
 Sinalizador 212
 Skill de grupo obrigatório 120
 SMS 13
 Supervisão do tráfego telefónico
 Apagar registo 238
 Desligar 238
 Representação de janela 237
 Supervisionar o estado de telefone 288

T
 Tecla de tabulação 177
 Telefone local 287
 Telefone móvel 13
 Telephone User Interface (TUI) 320
 Tempos de actualização (Refresh), adaptação 310
 Texto adicional de fax 169
 Tipos de endereçamento alternativos 176
 Tool tip 269
 Tópicos da ajuda 296
 TUI, Telephone User Interface 320

U
 Utilizador 94, 194
 Utilizador no menu Funções 256

V
 Viewer (modo de visualização de fax) 215

W
 Win9x, contexto de segurança 82, 288
 Win9x, protecção de dados 82, 288

