



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myPortal @work

Instruções de utilização
04/2025

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 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

1 Histórico de alterações.....	6
1.1 Histórico de aperfeiçoamento/correções.....	9
2 Introdução.....	10
2.1 myPortal @work.....	10
3 Instalação.....	12
3.1 Como instalar o myPortal @work (Windows).....	12
3.2 Como desinstalar o myPortal @work (Windows).....	12
3.3 Como instalar o myPortal @work (Mac OS).....	12
3.4 Como desinstalar o myPortal@work (Mac OS).....	13
4 Primeiros passos.....	14
4.1 Como iniciar o myPortal @work pela primeira vez.....	14
4.2 Como iniciar o myPortal @work.....	15
4.3 Interface do utilizador.....	15
4.4 Como mudar para a Vista minimizada.....	18
4.5 Como mudar para a Vista de detalhes.....	19
4.6 Como mudar para a Vista de lista.....	19
4.7 Como mudar para a Vista do menu.....	19
4.8 Como fechar/sair do myPortal @work.....	19
5 Comunicações Unificadas.....	21
5.1 Diretórios.....	21
5.1.1 Como procurar em directórios.....	22
5.1.2 Como actualizar um contacto pessoal.....	23
5.1.3 Como apagar um contacto pessoal.....	23
5.2 Estado de presença.....	23
5.2.1 Como alterar o Estado de presença para Ausente e Activar o estado com base no reencaminhamento de chamadas.....	26
5.2.2 Como alterar o Estado de presença para Escritório.....	26
5.2.3 Como alterar a visibilidade do estado de presença para outros utilizadores.....	26
5.2.4 Como configurar a visibilidade popup para chamadas ativas.....	27
5.3 Serviço CallMe.....	27
5.3.1 Como activar o serviço CallMe.....	28
5.4 Favoritos.....	28
5.4.1 Como adicionar um contacto aos Favoritos.....	29
5.4.2 Como apagar um contacto dos Favoritos.....	29
5.4.3 Como mudar o nome de um grupo a partir dos Favoritos.....	29
5.4.4 Como apagar um grupo dos favoritos.....	30
5.5 Conversas.....	30
5.5.1 Como guardar uma entrada de conversa como um contacto pessoal.....	30
5.5.2 Como indicar detalhes de um utilizador numa entrada de conversa.....	31
5.5.3 Como apagar todas as conversas.....	31
5.5.4 Como apagar uma conversa.....	31
5.5.5 Como eliminar um item de conversação (chat, diário, correio de voz).....	31
5.5.6 Como enviar uma mensagem instantânea das Conversas.....	32
5.5.7 Como enviar uma mensagem instantânea dos Favoritos.....	32
5.6 Chamadas.....	32
5.6.1 Formatos de números de telefone.....	33
5.6.2 Funções de chamadas.....	34
5.6.2.1 Como marcar um número de telefone através da tecla de atalho.....	36

5.6.2.2	Como efectuar uma chamada através da introdução do nome.....	36
5.6.2.3	Como efectuar uma chamada a partir dos Favoritos.....	37
5.6.2.4	Como configurar um número de telefone predefinido nos favoritos.....	37
5.6.2.5	Como efectuar uma chamada a partir de uma entrada de Conversa.....	37
5.6.2.6	Como marcar um número de telefone utilizando o protocolo tel ou callto.....	38
5.6.2.7	Como desviar uma chamada para a caixa de correio de voz.....	38
5.6.2.8	Como atender uma chamada.....	38
5.6.2.9	Como remarcar uma chamada.....	39
5.6.2.10	Como reter uma chamada.....	39
5.6.2.11	Como iniciar uma consulta.....	39
5.6.2.12	Como transferir uma chamada após consulta.....	39
5.6.2.13	Como alternar entre interlocutores.....	40
5.6.2.14	Como transferir uma chamada.....	40
5.6.2.15	Como capturar uma chamada da lista de favoritos.....	40
5.6.2.16	Como iniciar uma conferência durante uma chamada.....	40
5.6.2.17	Como iniciar uma sessão de Web Collaboration.....	41
5.6.2.18	Como terminar uma chamada.....	41
5.6.2.19	Como marcar um número de telefone manualmente.....	41
5.6.2.20	Como utilizar sinais DTMF durante uma chamada VoIP ativa.....	41
5.7	Correio de voz.....	42
5.7.1	Como ouvir uma mensagem de correio de voz através do telefone.....	43
5.7.2	Como activar ou desactivar a gravação de mensagens.....	43
5.7.3	Como alterar o código PIN da caixa de correio de voz.....	43
5.7.4	Serviço de notificação de novas mensagens.....	44
5.8	Conferências.....	44
5.8.1	Como criar uma conferência.....	47
5.8.2	Como indicar uma conferência.....	48
5.8.3	Como mudar o nome de uma conferência programada.....	48
5.8.4	Como aceder telefonicamente a uma conferência.....	48
5.8.5	Como adicionar participantes à conferência.....	49
5.8.6	Como desligar participantes da conferência.....	49
5.8.7	Como eliminar um participante da conferência.....	50
5.8.8	Como apagar uma conferência programada.....	50
5.9	Web Collaboration.....	50
5.9.1	Como iniciar uma sessão de Web Collaboration.....	51
6	Configuração.....	52
6.1	Preferências pessoais.....	52
6.1.1	Como alterar os seus dados de contacto.....	52
6.1.2	Como disponibilizar a minha imagem.....	52
6.1.3	Como apagar a minha imagem.....	53
6.2	Definições da tecla de atalho de marcação.....	53
6.2.1	Como especificar uma tecla de atalho para a marcação rápida.....	53
6.3	Programação das teclas de função do telefone.....	54
6.3.1	Como programar as teclas de função do telefone.....	54
6.4	Definições gerais.....	55
6.4.1	Como alterar a palavra-passe do myPortal @work.....	55
6.4.2	Como activar ou desactivar o início de sessão automático do myPortal @work.....	56
6.4.3	Como seleccionar a língua da interface do utilizador.....	56
6.4.4	Como seleccionar o formato da data.....	57
6.4.5	Como configurar a visibilidade popup para chamadas ativas.....	57
6.4.6	Como adicionar um contacto pessoal.....	57
6.4.7	Como importar os contactos para os Contactos pessoais.....	58
6.4.8	Como alterar as definições do servidor.....	58
6.4.9	Como adicionar outras ligações ao servidor.....	59
6.4.10	Como introduzir o número de telefone do telefone atribuído (em MULAP).....	59

6.4.11 VoIP no myPortal @work.....	60
6.4.11.1 Como ativar o VoIP.....	60
6.4.11.2 Como ativar a negociação SDP simplificada.....	61
6.4.11.3 Como gerir as definições de áudio.....	62
6.4.11.4 Como verificar o tipo de NAT.....	62
6.4.11.5 Como Adicionar um servidor STUN.....	63
6.4.12 Como Configurar a Integração de Auscultadores.....	64
6.4.13 Como alterar o método de marcação (só para utilizadores Mobility).....	64
6.4.14 Como voltar a iniciar a sessão no myPortal @work.....	65
6.5 Integração de Web Collaboration.....	65
7 myContacts.....	66
7.1 Introdução.....	66
7.1.1 Requisitos mínimos.....	66
7.2 Como instalar o myContacts.....	66
7.3 Como desinstalar o myContacts.....	67
7.4 Actualizações automáticas.....	67
7.4.1 Como efetuar atualizações automáticas.....	67
7.5 Interface do utilizador.....	68
7.5.1 Menu Definições.....	68
7.5.1.1 Como configurar as definições de conectividade do servidor UC.....	68
7.5.1.2 Como sincronizar os contactos.....	69
7.5.1.3 Como configurar as Definições Avançadas.....	69
7.5.2 Verificar existência de actualizações.....	70
7.5.2.1 Como verificar se existem actualizações.....	70
Índice remissivo.....	71

1 Histórico de alterações

As alterações mencionadas na seguinte lista são cumulativas.

Alterações em V3R4 FR1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Funções de chamadas na página 34	A secção "Janelas pop-up" e a subsecção "Interação com o utilizador e cenários de gestão de chamadas" foram adicionadas.

Alterações em V3R4

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Interface do utilizador na página 15	A secção de notificações foi adicionada.

Alterações na atualização V3R2 FR2 GA

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Estado de presença na página 23 Interface do utilizador na página 15 Como iniciar o myPortal @work pela primeira vez na página 14 Chamadas na página 32 Funções de chamadas na página 34 Como utilizar sinais DTMF durante uma chamada VoIP ativa na página 41 Conferências na página 44	Alteração dos ecrãs e ícones da IU

Alterações em V3R2 FR1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como Configurar a Integração de Auscultadores na página 64	Secção renomeada e atualizada sobre a integração dos auscultadores
Como disponibilizar a minha imagem na página 52	Nota relativa à limitação do fornecimento da imagem do utilizador no modo UC Suite
Como ativar a negociação SDP simplificada na página 61	Novo capítulo

Alterações em V3R2

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Programação das teclas de função do telefone na página 54 VoIP no myPortal @work na página 60	Quando o VoIP é ativado, as teclas previamente programadas no aparelho telefónico físico não são eliminadas

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como apagar todas as conversas na página 31 Como apagar uma conversa na página 31 Como eliminar um item de conversação (chat, diário, correio de voz) na página 31	Sincronizar entradas de diário entre clientes UC
Como alterar a palavra-passe do myPortal @work na página 55	De acordo com o modo utilizado (UC smart ou UC Suite), é seguido um processo diferente para alterar a palavra-passe myportal@work

Alterações em V3R1 FR2

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como instalar o myPortal @work (Windows) na página 12 Como instalar o myPortal @work (Mac OS) na página 12	A instalação e a atualização não requerem direitos de administrador local

Alterações em V3R1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como Adicionar um servidor STUN na página 63	Novo capítulo

Alterações em V3

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como adicionar um contacto aos Favoritos na página 29	Adicionar utilizador aos favoritos
Como apagar um contacto dos Favoritos na página 29	Apagar utilizador dos favoritos
Como adicionar um contacto aos Favoritos na página 29	Adicionar utilizador aos favoritos
Como apagar um grupo dos favoritos na página 30	Apagar grupo de favoritos
Como alterar os seus dados de contacto na página 52	Número de telemóvel, número fixo, operações do email CrUD
Conversas na página 30	Eventos de conversação para o diário, chat, correio de voz
Como apagar todas as conversas na página 31 Como apagar uma conversa na página 31 Como eliminar um item de conversação (chat, diário, correio de voz) na página 31	Funcionalidade para apagar as conversas para o UC Suite
Como alterar a palavra-passe do myPortal @work na página 55	Alterar a palavra-passe do utilizador
Como ativar o VoIP na página 60	Sugestões ao utilizador para a ativação do VoIP

Histórico de alterações

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como ativar o VoIP na página 60	Ocultar o ícone das definições VoIP na barra de título se o VoIP for desativado
Como Configurar a Integração de Auscultadores na página 64	Suporte para atender e desligar chamadas nos botões do microtelefone de cabeça
Actualizações automáticas na página 67	Incluir restrições relevantes
Serviço CallMe na página 27	Adicionadas informações sobre o Serviço CallMe

Alterações em V2R7

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como configurar um número de telefone predefinido nos favoritos Como utilizar sinais DTMF durante uma chamada VoIP ativa Como instalar o myPortal @work (Mac OS) Como desinstalar o myPortal@work (Mac OS) Como marcar um número de telefone utilizando o protocolo tel ou callto Como apagar uma conversa Como apagar uma entrada da conversa Como apagar todas as conversas Como capturar uma chamada da lista de favoritos: <i>Como ativar o Device@Home</i> Como configurar a visibilidade popup para chamadas ativas	Novos capítulos adicionados
Como iniciar o myPortal@work a primeira vez	Adição da seleção de ligação no ecrã de início de sessão
Como adicionar outras ligações ao servidor	Adição de informação para ligações adicionais ao servidor
Como marcar um número de telefone manualmente	Adição de informação sobre a utilização de um número no formato de marcação

Alterações em V2R6FR2

Capítulos afetados	Descrição da alteração
myPortal @work VoIP no myPortal @work Como activar o VoIP Como gerir as definições de áudio	myPortal @work-VoIP

1.1 Histórico de aperfeiçoamento/correções

As alterações mencionadas neste capítulo são cumulativas.

Alterações em V3R2 FR1

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000064905	14 de fevereiro de 2023	Correção do número PIN standard.	Como alterar o código PIN da caixa de correio de voz na página 43
PRB000067006	11 de maio de 2023	O serviço só está disponível no modo UC Suite.	Serviço CallMe na página 27

Alterações em V3R2

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000063604	07 de dezembro de 2022	Informação adicional sobre o número de contactos suportados no modo UC Smart.	Como adicionar um contacto pessoal na página 57

Alterações em V3R1 FR2

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000055393	12 de janeiro de 2022	Adicionadas informações sobre transferência de chamadas	Como transferir uma chamada após consulta na página 39
PRB000054954	14 de fevereiro de 2022	Adicionada nota para entradas de conversações.	Formatos de números de telefone na página 33

Alterações em V3R1 FR1

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000054934	12 de novembro de 2021	Informação adicional sobre o número de conversas que são exibidas no cliente.	Conversas na página 30

Alterações em V3R1

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000051895	23 de março de 2021	Adicionada nota para os contactos favoritos	Favoritos na página 28
PRB000052523	09 de abril de 2021	Adicionada nota para a função de chamadas em espera	Funções de chamadas na página 34
PRB000051643	16 de junho de 2021	Erro corrigido	Formatos de números de telefone na página 33

2 Introdução

Este documento destina-se aos utilizadores do myPortal @work e descreve a instalação, a configuração e a utilização.

2.1 myPortal @work

O myPortal @work é uma aplicação Unified Communications que combina todas as facilidades e serviços necessários, como marcação conveniente através dos diretórios telefónicos, favoritos, conversas e informações sobre o estado da presença dos colegas, num design de solução único para acelerar a comunicação diária, melhorar o trabalho de equipa e como entrar em contacto rapidamente com os colegas, clientes e Parceiros.

O myPortal @work pode ser utilizado nos modos UC Smart ou UC Suite. Consoante o modo, as funcionalidades oferecidas na interface do utilizador podem variar. Não é possível alterar o modo de funcionamento porque é definido pela configuração do sistema. Em caso de dúvida sobre o modo de funcionamento atual do cliente myPortal @work, solicitar mais detalhes ao administrador do sistema.

O myPortal @work disponibiliza um cliente de telefonia Voice over IP (VoIP) incorporado. Se a opção VoIP estiver ativada, as funcionalidades relacionadas com chamadas de voz do cliente myPortal @work utilizam a funcionalidade VoIP.

O myPortal @work no modo UC Smart pode ser utilizado em vez de um cliente myPortal Smart existente. As definições UC Smart existentes são automaticamente incorporadas no myPortal @work após a instalação. As licenças de utilizador UC Smart existentes também podem ser utilizadas com o myPortal @work.

O myPortal @work no modo UC Suite pode ser utilizado não apenas como autónomo, mas também em conjunto com o cliente myPortal for Desktop/ Outlook (CTI, Favoritos e Conversas). As licenças de utilizador UC Suite existentes também podem ser utilizadas com o myPortal @work.

A descrição que se segue refere-se principalmente ao myPortal @work no modo UC Smart. Os reencaminhamentos para o modo UC Suite são indicados explicitamente.

O myPortal @work geralmente suporta as seguintes funcionalidades:

- Estado de presença
- Reencaminhamento de chamadas em função do estado
- Diretórios que incluem procura por nome
- Favoritos
- Conversas
- Mensagens instantâneas
- Em conferência
- Marcação com teclas de atalho / Procura com teclas de atalho
- Funções de chamadas por:
 - 1) Telefone associado
 - 2) Cliente de telefonia Voice over IP integrado
- Controlo de correio de voz

- Ampliar / Reduzir
- Partilha do ecrã via OpenScape Web Collaboration (opcional)

Instalação

Como instalar o myPortal @work (Windows)

3 Instalação

Recomenda-se que o software de cliente myPortal @work seja instalado pelo seu administrador de sistema. Pode também instalar você mesmo o software se o seu administrador do sistema tiver preparado o sistema de comunicação em conformidade e lhe tenha fornecido os seguintes pré-requisitos:

- Direitos de administrador
- Programa de instalação do software myPortal @work
- Endereços de IP e portas do sistema de comunicação
- Dados de início de sessão (utilizador e senha) para a conta de utilizador do UC no sistema de comunicação
- Informação da conta de correio de voz (opcional)
- Número de marcação MULAP em caso de atribuição de vários números (opcional)

Nota: Certifique-se de que o suporte do protocolo TLS1.2 está ativado no sistema operativo Windows para uma transmissão de dados segura pelo myPortal @work.

3.1 Como instalar o myPortal @work (Windows)

Pré-requisitos

O administrador do sistema de comunicação disponibilizou o ficheiro de instalação do myPortal @work.

Passo a passo

- 1) Execute o ficheiro de instalação myPortalAtWorkSetup.exe.
- 2) Clicar em **Instalar** e seguir as instruções do programa de instalação.

Nota: Não é necessário ter direitos de administrador local para instalar ou atualizar o cliente myPortal @work.

3.2 Como desinstalar o myPortal @work (Windows)

Passo a passo

- 1) Fechar o myPortal @work.
- 2) Clicar no **Painel de Controlo > Programas e Funcionalidades**.
- 3) Clicar em **Desinstalar** no menu de contexto do myPortal @work.

3.3 Como instalar o myPortal @work (Mac OS)

Pré-requisitos

O administrador do sistema de comunicação disponibilizou o ficheiro de instalação do myPortal @work.

Passo a passo

- 1) Executar o ficheiro de instalação .dmg
- 2) Clicar em **Instalar** e seguir as instruções do programa de instalação.

Nota: Não é necessário ter direitos de administrador local para instalar ou atualizar o cliente myPortal @work.

3.4 Como desinstalar o myPortal@work (Mac OS)

Passo a passo

- 1) Feche o myPortal @work.
- 2) Clique em **Finder** em **Aplicações**.
- 3) Arrastar o **myPortal @work** para a **Reciclagem**.
- 4) Para apagar também todas as definições do myPortal @work, apague a pasta **myPortal @work** no diretório de utilizadores.

Primeiros passos

Como iniciar o myPortal @work pela primeira vez

4 Primeiros passos

A secção "Primeiros passos" descreve a interface do utilizador e as actividades iniciais recomendadas.

4.1 Como iniciar o myPortal @work pela primeira vez

Pré-requisitos

O myPortal @work está instalado no seu PC.

O administrador do seu sistema de comunicação ativou as soluções UC Smart e UC Suite e configurou uma palavra-passe inicial para a utilização do myPortal @work.

Recebeu o **Nome de utilizador** (número de telefone), **Palavra-passe** (palavra-passe inicial), **Endereço IP do servidor** tanto para acesso LAN como WAN e o **Número da porta** do seu administrador.

Passo a passo

- 1) Para iniciar o myPortal @work, clique em **Iniciar > myPortal @work**.
- 2) Clique num dos quatro botões para introduzir os seus dados de configuração.

É possível configurar até quatro ligações de servidor diferentes no ecrã de início de sessão.

Nota: No caso de MULAP ou Utilizadores Mobility, a configuração é feita apenas no separador **Conta de utilizador**, consulte o [Como configurar ligações de servidor adicionais](#)

- 3) Introduza o número de telefone interno (por exemplo, 330) no campo **Nome de utilizador**.
- 4) Introduza a palavra-passe inicial do myPortal @work que recebeu do seu administrador no campo **Palavra-passe**.

- 5) Introduzir os dados de endereço do servidor WAN (necessário para o acesso WAN via Internet ao servidor UC):
 - No campo **Endereço IP do servidor WAN: porta**, introduza o endereço IP ou o nome do servidor UC, juntamente com o número da porta que recebeu do administrador. Introduza o endereço IP e o número da porta numa linha, separados por dois pontos (:).
- 6) Introduzir os dados de endereço do servidor LAN (necessário para o acesso interno ao servidor UC):
 - No campo **Endereço IP do servidor LAN: porta**, introduza o endereço IP ou o nome do servidor UC, juntamente com o número da porta que recebeu do administrador. Introduza o endereço IP e o número da porta numa linha, separados por dois pontos (:).
- 7) Clique em **Iniciar sessão**.
- 8) Uma janela popup surge para instalar o certificado. Clique em **SIM** para aceitar o certificado.
- 9) Se esta é a primeira vez que inicia o myPortal @work, é-lhe pedido pelo cliente myPortal @work para alterar a sua palavra-passe de iniciar a sessão, ao depender da configuração do administrador:
 - Modo UC Smart, consulte o [Como alterar a sua palavra-passe myPortal @work](#)
 - Modo UC Suite (utilizar outro cliente UC Suite).

Nota: A palavra-passe predefinida é definida pelo administrador.

Nota: Se o myPortal @work apresentar a mensagem "Tempo limite de ligação", o servidor UC não pode ser contactado. Neste caso, verifique o endereço IP e a informação da porta nas definições de início de sessão do seu myPortal@ work. Além disso, verifique as definições de rede e proxy do seu PC. Em caso de dúvida, contacte o administrador da rede ou do sistema.

4.2 Como iniciar o myPortal @work

Pré-requisitos

Ao iniciar o myPortal @work pela primeira vez, substituiu a palavra-passe inicial pela sua própria palavra-passe.

Passo a passo

Selecione uma das seguintes opções em **Iniciar > myPortal @work**

4.3 Interface do utilizador

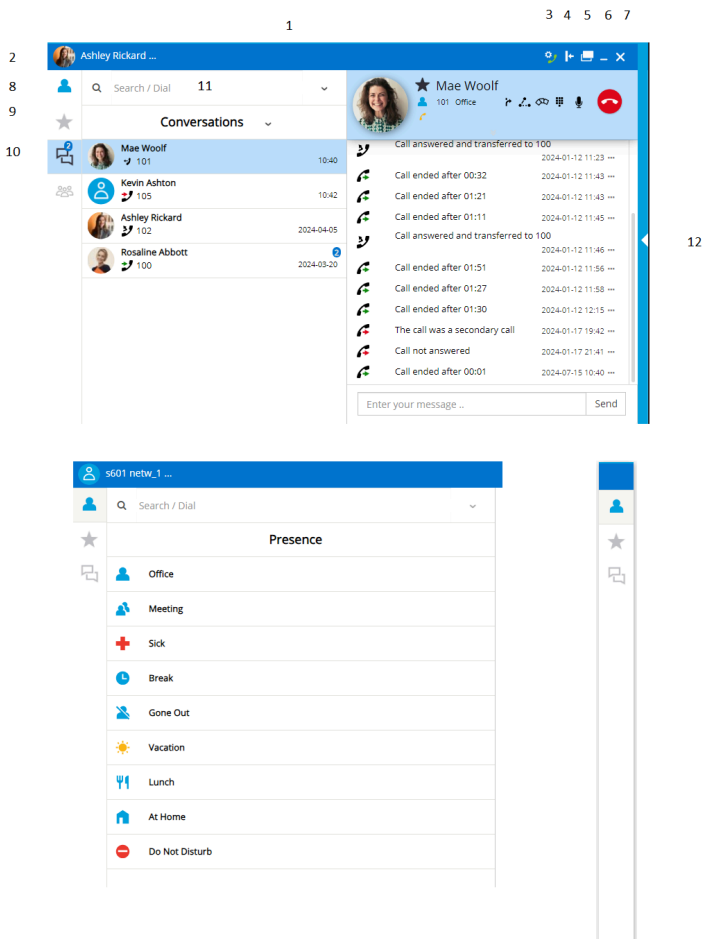
A interface do utilizador pode ser apresentada em três diferentes vistas: Vista de detalhes (A), Vista de lista (B), Vista do menu (C) e Vista minimizada (D). O estado de presença do próprio utilizador e as informações sobre as chamadas

Primeiros passos

perdidas e mensagens de correio de voz novas estão visíveis em todas as vistas.

As vistas são geradas dinamicamente, dependendo do modo UC Smart, UC Suite e da configuração das funcionalidades no seu sistema de comunicações.

As figuras seguintes apresentam o myPortal @work no modo UC Suite com um conjunto limitado de funcionalidades.



1	Cabeçalho da aplicação
2	Nome
3	Botão de Definições VoIP
4	Botão Fixar
5	Botão Definir no topo
6	Botão Minimizar
7	Botão Fechar
8	Estado da presença - com o seu estado atual
9	Favoritos

10	Conversas Indicar todos os eventos por contacto
-	Conferência (Apenas no modo UC Smart)
11	Campo Procurar/Marcar - com as seguintes funções: <ul style="list-style-type: none"> • Campo de introdução para o número a marcar • Campo de introdução para o nome a procurar • Lista pendente com os 10 últimos números marcados para remarcação rápida
12	Botão Minimizar barra

Sem ligação ao sistema

Se o myPortal @work tiver perdido a ligação ao sistema de comunicação, o ecrã atual surgirá a cinzento e é apresentado um texto informativo. Neste caso, pode ainda assim chegar ao menu para sair da aplicação ou alterar as definições da ligação.

Janelas popup

Durante as chamadas, as informações e os botões respetivos das chamadas são apresentados numa janela popup ou na área de trabalho das conversas, se essa vista estiver ativa.

Descrições

As dicas de ferramentas são pequenas janelas através das quais o myPortal @work apresenta mais informações sobre objetos da interface gráfica do utilizador, tais como ícones, campos de introdução ou botões, por exemplo. A correspondente descrição é apresentada quando se deixa o ponteiro do rato um determinado tempo sobre o objeto respetivo.

Notificações

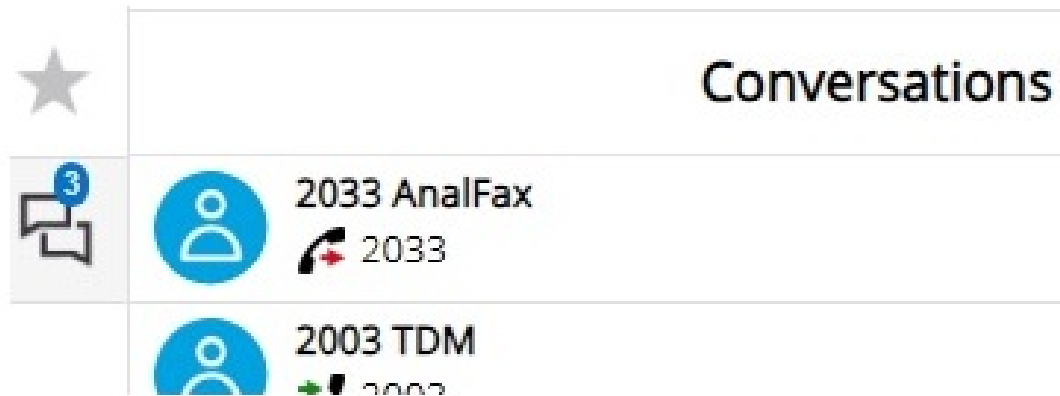
O myPortal @work tem as seguintes notificações. Quando as conversas são selecionadas, as notificações são marcadas como lidas.

- O número de conversas pode ser consultado no menu de conversas.
- Uma bolha de notificação que mostra o número de entradas da conversa, no modo fixo.

Primeiros passos

Como mudar para a Vista minimizada

- Uma notificação visual sem quaisquer indicações específicas na barra de tarefas do sistema.



Conversations menu

4.4 Como mudar para a Vista minimizada

Passo a passo

Selecione uma das seguintes opções:

- Se estiver na Vista de detalhes:
 - Clicar no botão **Acoplar** para passar para o outro ecrã.
 - Clicar no botão **Afixar janela**.
 - Mover o rato para fora do ecrã myPortal @work.
- Se estiver na Vista de lista:
 - Clicar no botão **Acoplar** para passar para o outro ecrã.
 - Clicar no botão **Afixar janela**.
 - Mover o rato para fora do ecrã myPortal @work.
- Se estiver na Vista do menu e tiver primeiro cumprido os passos da vista de Detalhes ou de Lista:
 - Mover o rato para fora do ecrã myPortal @work.

4.5 Como mudar para a Vista de detalhes

Passo a passo

Seleccionar uma das seguintes opções:

- Se estiver na Vista do menu:
Fazer duplo clique em qualquer ícone do menu da barra do menu.
- Se estiver na Vista de lista:
Clicar no ícone do menu já seleccionado na barra do menu.
- Se estiver na Vista minimizada:
Abrir a aplicação pairando o cursor na Vista minimizada e cumprir os passos acima se estiver na vista do Menu ou de Lista.

4.6 Como mudar para a Vista de lista

Passo a passo

Seleccionar uma das seguintes opções:

- Se estiver na Vista do menu:
Clicar em qualquer ícone do menu da barra do menu.
- Se estiver na Vista de detalhes:
Clicar em **Minimizar barra** ou no ícone já seleccionado da barra do menu.
- Se estiver na Vista minimizada:
Abrir a aplicação pairando o cursor na Vista minimizada e cumprir os passos acima se estiver na vista do Menu ou de Detalhes.

4.7 Como mudar para a Vista do menu

Passo a passo

Seleccionar uma das seguintes opções:

- Se estiver na Vista de detalhes:
Clicar duas vezes em **Minimizar barra**.
- Se estiver na Vista de lista:
Clicar em **Minimizar barra**.
- Se estiver na Vista minimizada:
Abrir a aplicação pairando o cursor na Vista minimizada e cumprir os passos acima se estiver na vista de Detalhes ou de Lista.

4.8 Como fechar/sair do myPortal @work

Pré-requisitos

Está na vista de Detalhes ou de Lista.

Passo a passo

- 1) Para fechar a janela da aplicação, clicar no botão **Fechar** no cabeçalho da aplicação. A aplicação continuará a ser executada na tabuleiro do sistema.
- 2) Para fechar e eliminar a aplicação do tabuleiro do sistema, clicar no seu nome e, em seguida, em **Sair**.
- 3) Para terminar a sessão da aplicação, clicar no seu nome e, em seguida, **Sair da sessão**. A selecção desta opção, terá de introduzir novamente as credenciais para iniciar a sessão.

5 Comunicações Unificadas

Comunicações Unificadas é a integração de diferentes sistemas, meios, equipamentos e aplicações de comunicação num determinado ambiente (por exemplo, telefonia, estado de presença, mensagens de voz e mensagens instantâneas).

5.1 Diretórios

Os diretórios contêm os seus contactos. O myPortal @work faculta acesso aos seguintes diretórios:

- **Diretório de contactos pessoais**
Contem os seus contactos pessoais.
- **Diretório interno**
Contém as extensões UC internas.
- **Diretório do sistema** (marcação rápida)
Contém todos os destinos de marcação abreviada do sistema de comunicação.
- **Diretório global**
Contém contactos que são importados pelo administrador para o sistema de comunicação.
- **Diretório externo (apenas UC Suite)**
Contém os contactos do diretório externo do UC Suite.

O conteúdo dos diretórios só pode ser acedido através do campo Procurar/ Marcar myPortal @work. É possível procurar os diretórios por nome e marcar automaticamente os contactos ou adicionar os contactos aos seus Favoritos.

No modo UC Smart pode gerir o conteúdo dos seus contactos pessoais com o myPortal @work quer manualmente ou um a um através de importação em volume do ficheiro XML/CSV ou dos contactos do Microsoft Outlook. Também pode adicionar contactos do diário ou remetentes de mensagens de correio de voz. Os contactos importados pode ser editados no myPortal @work. Assim, o contacto é assinalado como "contacto adicionado manualmente" e na próxima importação (Outlook, CSV ou XML) já não será sincronizado.

No modo UC Suite tem de adicionar ou importar contactos pessoais utilizando outro cliente UC Suite.

O conteúdo de todos os outros diretórios são geridos pelo administrador do sistema. Os contactos pessoais são armazenados pela aplicação UC no OpenScape Business e não são partilhados com quaisquer outros utilizadores do UC.






Nota: Os números de telefone nos diretórios devem ser sempre introduzidos no formato canónico (por exemplo, +4989700798765).

Detalhes dos contactos

A Vista de detalhes no resultado da procura apresenta os seguintes detalhes:

- Imagem (se estiver disponível)
- Nome
- Presença (apenas para extensões internas), eventualmente com a hora prevista de regresso e texto informativo
- Números de telefone e endereços de e-mail (se estiverem disponíveis)

Um clique num contacto ou um resultado na procura rápida apresenta os seguintes detalhes:

Ícone	Significado
	Número interno
	Número de telefone comercial
	Número privado ou externo
	Número de telefone móvel
	Endereço de e-mail

No directório do sistema apenas estão disponíveis o nome e o número de telefone.

Procurar

É possível procurar nomes nos directórios através das suas letras iniciais. Se for encontrado um contacto correspondente ao nome introduzido, são apresentados os detalhes desse contacto.

O asterisco "*" é suportado no final de uma cadeia de pesquisa. Os diacríticos alemães são suportados.

Conceitos relacionados

[Estado de presença](#) na página 23

5.1.1 Como procurar em directórios

Passo a passo

- 1) No campo **Procurar/Marcar**, introduzir as letras iniciais do nome pretendido.
- 2) Todas as entradas dos directórios começadas pelas letras introduzidas são apresentadas numa lista.
- 3) Pode seleccionar um directório específico clicando em **Resultados da procura** e activando uma opção no menu pendente.
- 4) Clicar num contacto, para apresentar mais detalhes.

Tarefas relacionadas


[Como adicionar um contacto aos Favoritos](#) na página 29

5.1.2 Como actualizar um contacto pessoal

Pré-requisitos

Modo UC Smart

Passo a passo


- 1) Clicar no campo **Procurar/ Marcar** e introduzir o nome pretendido.
- 2) Clicar no contacto pessoal que pretende actualizar.
- 3) Clique em 
- 4) Clicar no botão **Actualizar contacto pessoal** no separador Detalhes do contacto.
- 5) Na janela **Actualizar contacto pessoal** para actualizar os dados do contacto.
- 6) Clicar em **OK**.

5.1.3 Como apagar um contacto pessoal

Pré-requisitos

Modo UC Smart

Passo a passo









- 1) Clicar no campo **Procurar/ Marcar** e introduzir o nome pretendido.
- 2) Clicar no contacto pessoal que pretende eliminar.
- 3) Clicar em 
- 4) Clicar no botão **Eliminar contacto pessoal**.
- 5) Clicar em **OK**.

5.2 Estado de presença





O Estado de presença informa sobre a disponibilidade de subscritores internos e utilizadores móveis nos Favoritos, no diretório interno e através de anúncios da caixa de correio de voz.


É possível alterar o estado de presença no myPortal @work, no menu telefónico da caixa de correio de voz (voicemail), com o myPortal for OpenStage e noutros clientes de UC. Sempre que o estado de presença é alterado, excepto para **Escritório**, o utilizador especifica a data e hora de regresso prevista a **Escritório**. Além disso, é possível definir o destino de reencaminhamento das chamadas.

Existem os seguintes ícones para o estado de presença:

Símbolo	Estado de presença	Disponibilidade
	Escritório	Contactável - opcional: reencaminhamento de chamadas em função do estado (por exemplo, para o escritório em casa)
	CallMe Só pode ser seleccionado quando o serviço CallMe está ativo. Caso contrário, é apresentado Escritório .	Disponível num local de trabalho alternativo, apenas no modo UC Suite.
	Doente	Ausente - opcional: reencaminhamento de chamadas em função do estado
	Pausa	Ausente - opcional: reencaminhamento de chamadas em função do estado
	Fora	Ausente - opcional: reencaminhamento de chamadas em função do estado
	Férias	Ausente - opcional: reencaminhamento de chamadas em função do estado
	Hora do almoço	Ausente - opcional: reencaminhamento de chamadas em função do estado
	Em casa	Ausente - opcional: reencaminhamento de chamadas em função do estado
	Não incomodar	Ausente (não disponível em configurações MULAP)
		Presença invisível

Nos Favoritos e no directório interno existem os seguintes ícones adicionais de estado da ligação para as extensões:

Símbolo	Estado da ligação
	Extensão a receber uma chamada interna
	Extensão a receber uma chamada externa
	Extensão a chamar
	Extensão ao telefone (interna)

Símbolo	Estado da ligação
	Extensão ao telefone (externa)

Reencaminhamento de chamadas em função do estado

Modo UC Smart:

Com o reencaminhamento de chamadas em função do estado, é possível desviar as chamadas para a sua caixa de correio de voz ou para um número de telefone especial em função do seu estado de presença, por exemplo, quando está fora de casa para o seu telemóvel ou, durante as férias, para o seu substituto.

É possível configurar o reencaminhamento de chamadas em função do estado para cada estado de presença, excepto **Não incomodar**. Neste caso, o sistema de comunicação desvia as chamadas de entrada para o destino de reencaminhamento configurado (por predefinição, para a caixa de correio de voz) e informa através de anúncios em função do estado acerca do tipo de ausência e da hora de regresso prevista.

Se não tiver uma caixa de correio de voz pessoal, também pode reencaminhar as chamadas para uma caixa de correio de grupo ou para uma caixa de correio do sistema. O myPortal @work não disponibiliza acesso directo às caixas de correio de grupo. No entanto, pode definir que estas mensagens de correio de voz lhe sejam entregues através da função **Correio de voz para e-mail** (consulte o [Serviço de notificação de novas mensagens](#) na página 44).

Em **a minha presença** é apresentado o tipo ou o número de telefone do destino de reencaminhamento de cada estado de presença.

Modo UC Suite:

Se o Estado de presença não for Escritório ou CallMe, o sistema de comunicação desvia as chamadas para o destino de reencaminhamento configurado (por predefinição, para a caixa de correio de voz) e informa através de anúncios em função do estado acerca do tipo de ausência e da hora de regresso prevista.

Nota: A configuração do destino de reencaminhamento é efetuada por outro cliente UC Suite.

Visibilidade do seu Estado de presença

Pode especificar, na definição, quem deve ser informado do seu estado de presença diferente de **Escritório** (bem como o tempo agendado do seu retorno e qualquer texto de informação que tenha introduzido) através de um ecrã no cliente UC Smart ou através dos anúncios de correio de voz automáticos:

- **interna e externamente**

Visível para tanto os subscritores internos (indicação no cliente UC Smart e anúncios da caixa de correio de voz) como para autores de chamada externos (anúncios da caixa de correio de voz)

- **internamente**

visível apenas para extensões internas (indicação no UC Smart Client e anúncios da caixa de correio de voz)

- **não visível**

invisível para todos os outros utilizadores

Se for ultrapassada a hora de regresso prevista, é suprimido o anúncio dessa hora. A presença permanece inalterada.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 21

[Favoritos](#) na página 28

5.2.1 Como alterar o Estado de presença para Ausente e Activar o estado com base no reencaminhamento de chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar no **Estado de presença**.
- 2) Clique num dos seguintes estados de presença: **Reunião, Doente, Pausa, Fora, Férias, Hora do almoço, Em casa** ou **Não incomodar**.
- 3) Para activar o reencaminhamento de chamadas em função do estado para um destino anteriormente especificado, seleccione a entrada apropriada na lista suspensa de **Chamadas serão reencaminhadas para (Correio de voz, Telemóvel ou Externo)**.
- 4) Para especificar a hora de regresso, clicar no ícone de calendário e seleccionar a data e hora.
- 5) Para introduzir um texto informativo sobre o Estado de presença, introduzi-lo no campo Nota.
- 6) Clicar em **Aplicar**.

5.2.2 Como alterar o Estado de presença para Escritório

Sobre esta tarefa

Passo a passo

- 1) Clicar no **Estado de presença**.
- 2) Clicar em **Escritório**.
- 3) Para introduzir um texto informativo sobre o Estado de presença, introduzi-lo no campo de texto.
- 4) Clicar em **Aplicar**.

5.2.3 Como alterar a visibilidade do estado de presença para outros utilizadores

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições > Aparência**.

- 3) Na lista suspensa **Visibilidade da presença**, seleccionar uma das seguintes opções:
- Para tornar visível a sua presença para utilizadores internos e para autores de chamada externos, clicar em **interna e externamente**.
 - Para tornar visível a sua presença apenas para utilizadores internos, clicar em **internamente**.
 - Para tornar invisível a sua presença, clicar em **não visível**.

5.2.4 Como configurar a visibilidade popup para chamadas ativas

Passo a passo

- 1) Clique no seu nome de utilizador.
- 2) Clique em **Definições > Aparência**.
- 3) Selecione uma das seguintes opções na lista pendente **Visibilidade do popup**:

Opção	Descrição
Sempre visível	A janela pop-up aparece sempre
5 segundos	A janela pop-up aparece durante 5 segundos
10 segundos	A janela pop-up aparece durante 10 segundos
Quando minimizado	A janela pop-up aparece apenas quando minimizada ou quando a janela de pinos está desativada
Nunca visível	A janela pop-up nunca aparece

5.3 Serviço CallMe

O serviço CallMe (disponível apenas no modo UC Suite) pode ser utilizado para definir qualquer telefone de um local de trabalho alternativo como o destino CallMe para o qual pode ser contactado através do seu próprio número de telefone interno. Pode utilizar o cliente UC no seu local de trabalho alternativo exatamente como no escritório e, assim, também fazer chamadas de saída a partir do destino CallMe.

Chamadas recebidas

As chamadas para o seu número interno são redirecionadas para o destino CallMe. O seu número de telefone interno é apresentado ao autor da chamada. As chamadas não atendidas são reencaminhadas para a caixa de correio de voz após 60 segundos.

Chamadas efetuadas

Quando marca um número no cliente UC, o sistema de comunicação liga o primeiro para o destino CallMe. Se atender a chamada, o sistema de comunicação liga para o destino pretendido e estabelece a ligação com o mesmo. O seu número de telefone interno é apresentado no destino (Serviço de Número Único).

Estado de presença

Quando o serviço CallMe está ativado, a mensagem "CallMe ativo" aparece no visor do seu telefone (não para telefones analógicos e DECT). Os outros subscritores verão o seu estado de presença como **Escritório**.

Ativação

Pode ativar o serviço CallMe manualmente. Além disso, o serviço CallMe também é reativado por uma reposição automática do estado da Presença após uma ausência, desde que tenha estado ativo anteriormente. Os seguintes tipos de destinos CallMe não são suportados:

- Grupo
- Telefone redirecionado

Nota: Quando o serviço CallMe está ativado, o tratamento das chamadas é feito em segundo plano, sem uma notificação pop-up durante a chamada.

Desativação

O serviço CallMe permanece ativo até que o **número CallMe** seja eliminado.

Nota: A função CallMe não deve ser utilizada quando se efetua uma marcação ou uma chamada numa conferência aberta.

5.3.1 Como activar o serviço CallMe

Passo a passo

- 1) Na lista suspensa do estado de presença, selecione **Escritório**.
- 2) Clique na opção **Ativar o serviço CallMe**.
- 3) Defina o número de telefone do destino CallMe.

Nota: Não introduzir como destino CallMe um grupo ou um telefone desviado.

- 4) Clicar em **Aplicar**.

5.4 Favoritos

Os Favoritos, os contactos configurados como favoritos estão sempre à vista. Assim, é possível contactá-los telefonicamente muito facilmente directamente através dos Favoritos.

Os Favoritos gerem os contactos nos grupos.

Todas as extensões internas copiadas do directório interno para os Favoritos são apresentadas com estado de presença e estado da ligação.

Se uma extensão interna receber uma chamada, é apresentado o estado de presença da extensão. Pode então atender esta chamada.

Nota: Se atender a chamada de outra extensão, isto pode ser indicado como não atendida para a extensão original. A informação “Atendido por” não é fornecida.

Existem diferenças no modo como são tratados os Favoritos no modo UC Smart e UC Suite.

Conceitos relacionados

[Estado de presença](#) na página 23

5.4.1 Como adicionar um contacto aos Favoritos

Passo a passo


- 1) Introduzir o nome do contacto no campo **Procurar/Marcar**.
- 2) Clicar no contacto que pretende adicionar aos Favoritos.
- 3) Na vista de detalhes do contacto, clicar no botão Estrela.
- 4) Seleccionar uma das seguintes opções para o grupo ao qual o contacto será adicionado:
 - Seleccionar na lista suspensa um grupo existente.
 - Criar um novo grupo de favoritos introduzindo um nome no campo de introdução e, em seguida, clicar em Adicionar.

Tarefas relacionadas

[Como procurar em directórios](#) na página 22

5.4.2 Como apagar um contacto dos Favoritos

Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Favoritos**.
- 2) Clicar no grupo pretendido para expandir as entradas Favoritos correspondentes.
- 3) Clicar no contacto pretendido.
- 4) Clicar em .
- 5) Clicar em **Apagar do <nome do grupo>**.

5.4.3 Como mudar o nome de um grupo a partir dos Favoritos

Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Favoritos**.
- 2) Clique no grupo relevante e, em seguida, clique no botão **Mudar o nome do grupo**.
- 3) Na janela pop-up, altere o nome do grupo Favoritos.
- 4) Clique em **OK**.

5.4.4 Como apagar um grupo dos favoritos

Passo a passo

- 1) Clique em **Favoritos**.
- 2) Clique no grupo pretendido para expandir as entradas Favoritos correspondentes.
- 3) Clique no botão **Eliminar grupo**.
- 4) Clique em **OK**.

Nota: Esta opção só está disponível para os utilizadores do UC Smart. No modo UC Suite, os grupos favoritos podem ser eliminados com outro cliente UC Suite.

5.5 Conversas


As **Conversas** contêm o histórico da sua actividade.

As entradas das conversas são apresentadas por contacto e cada entrada contém detalhes sobre os seguintes eventos:

- Chamadas
- Mensagens de correio de voz
- Mensagens instantâneas (modo UC Smart)

O mais recente evento é sempre apresentado primeiro numa entrada. As chamadas activas e as chamadas em espera são apresentadas no topo da Vista de lista. Um contador verde é apresentado na entrada se tiver eventos por ler; este contar indica o número dos eventos por ler.

Cada entrada de Conversa contém o seguinte na vista de detalhes:

- O histórico de eventos, apresentando sempre os mais eventos recentes no final da vista.
- Informação sobre a entrada da conversa clicando em .


Nota: O controlo de chamadas é processado pela Lista de conversas.

5.5.1 Como guardar uma entrada de conversa como um contacto pessoal

Pré-requisitos

Modo UC Smart


Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Conversas**.
- 2) Clique no registo de conversação pretendido.
- 3) Clique em  e, em seguida, clique em **Adicionar aos contactos pessoais**.

- 4) Preencha os dados conforme necessário na janela pop-up **Adicionar contacto pessoal** e clique em **OK**. O contacto é guardado nos contactos pessoais.

5.5.2 Como indicar detalhes de um utilizador numa entrada de conversa

Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Conversas**.
- 2) Clicar na entrada da conversa pretendida.
- 3) Clicar em .

5.5.3 Como apagar todas as conversas

Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Conversas**.
- 2) Clique na seta para baixo ao lado do botão **Conversações**.
- 3) Clique em **Apagar todas as conversas**.
- 4) Clicar em **OK**.

Todas as conversas que eliminar em myPortal @work são também imediatamente apagadas de myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myAttendant (atualizado em tempo real) se estiver ligado com a mesma conta.

5.5.4 Como apagar uma conversa

Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Conversas**.
- 2) Clicar na entrada da conversa pretendida.
- 3) Clique em **Detalhes** e depois clique em **Apagar esta conversa**.
- 4) Clicar em **OK**.

Toda a conversa que eliminar em myPortal @work é também imediatamente apagada de myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myAttendant (atualizado em tempo real) se estiver ligado com a mesma conta.

5.5.5 Como eliminar um item de conversação (chat, diário, correio de voz)

Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Conversas**.
- 2) Clicar na entrada da conversa pretendida.
- 3) Clique em **Clique para mais ações**.
- 4) Clique em **Apagar esta entrada**.
- 5) Clicar em **OK**.

Um registo diário que apaga em myPortal @work é também imediatamente apagado de myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myAttendant (atualizado em tempo real) se estiver ligado com a mesma conta.

5.5.6 Como enviar uma mensagem instantânea das Conversas

Pré-requisitos

As mensagens instantâneas estão activadas no sistema.

O contacto seleccionado consegue receber mensagens instantâneas

Modo UC Smart

Passo a passo

- 1) No menu principal, clique no ícone **Conversas**.
- 2) Clique no contacto pretendido.
- 3) Clicar numa pasta para apresentar os registos correspondentes do resultado da procura.
- 4) Introduzir a mensagem no campo respectivo na vista de detalhes.
- 5) Clicar em **Enviar**.

5.5.7 Como enviar uma mensagem instantânea dos Favoritos

Pré-requisitos

Modo UC Smart

Passo a passo


- 1) No menu principal, clicar no ícone **Favoritos**.
- 2) Clicar no grupo pretendido para expandir as entradas Favoritos correspondentes.
- 3) Clicar no contacto pretendido.
- 4) Introduzir a mensagem no campo respectivo na vista de detalhes.
- 5) Clicar em **Enviar**.




5.6 Chamadas

O histórico de todas as chamadas de entrada e efectuadas é apresentado no ícone **Conversa** no menu principal.

Identificação do histórico de chamadas

Os eventos de chamadas numa entrada da conversa são identificados da seguinte maneira:

Símbolo	Pasta
	Chamada de entrada - atendida

Símbolo	Pasta
	Chamada de entrada - não atendida
	chamada de entrada para um grupo - atendida
	Chamada de entrada para um grupo - não atendida
	Chamada de entrada, reencaminhada ou capturada
	Chamada efectuada - atendida
	Chamada efectuada - não atendida
	Chamada efectuada para um grupo - atendida
	Chamada efectuada para um grupo - não atendida

5.6.1 Formatos de números de telefone

Existem diversos formatos para a especificação de números de telefone.

Formato	Descrição	Exemplo
canónico	Começa por + e contém sempre o código de país, o código de área e o resto do número de telefone completo. Espaços em branco e os caracteres especiais + () / - : ; são permitidos.	+49 (89) 7007-98765
marcação	Para marcar a partir do cliente, utilizar o formato fornecido na coluna de exemplo.	<ul style="list-style-type: none"> • 321 (interno) • 700798765 (rede local própria) • 089700798765 (rede local externa) • 004989700798765 (internacional)

Dica: Sempre que possível, utilizar o formato canónico. Deste modo, um número de telefone está completo e é inequívoco em qualquer situação, mantendo-se consistente para uma integração em rede e extensões móveis.

Nota: Se o mesmo número for marcado com formatos diferentes, então estas chamadas serão mostradas em diferentes entradas de conversação.

Nota: Nas chamadas realizadas nos EUA para um número de telefone no formato canónico, o número de telefone é convertido para o formato de marcação.



5.6.2 Funções de chamadas

O MyPortal @work pode controlar um telefone associado ou utilizar o cliente de telefonia VoIP incorporado. Dependendo da configuração escolhida no myPortal @work e do sistema de comunicação, a função de controlo de chamadas pode ser ligeiramente diferente.

Funções de chamadas

Através das funções de myPortal @work, pode aceder às funções do sistema de comunicação. Os botões de função disponíveis dependem do estado da chamada.

São apresentadas informações e, se estiver disponível, uma fotografia do interlocutor, assim como alguns dos seguintes botões (varia consoante a situação):

Símbolo	Descrição
	Aceitar a Chamada
	Desligar
	Consulta/Alternativa
	Retomar parque
	DTMF (apenas para a funcionalidade VoIP)
	Desviar para o correio de voz (durante uma chamada recebida)
	Transferência cega/Desvio para o telefone
	Conferência (controlada pelo telefone)
	Reter chamada (indisponível para a funcionalidade VoIP)
	Silenciar (apenas para a funcionalidade VoIP)

As chamadas podem ser iniciadas ao introduzir o número de telefone manualmente no campo Procurar/Discar ou clicar numa entrada da Lista de Conversas, da Lista de Favoritos ou de um diretório.

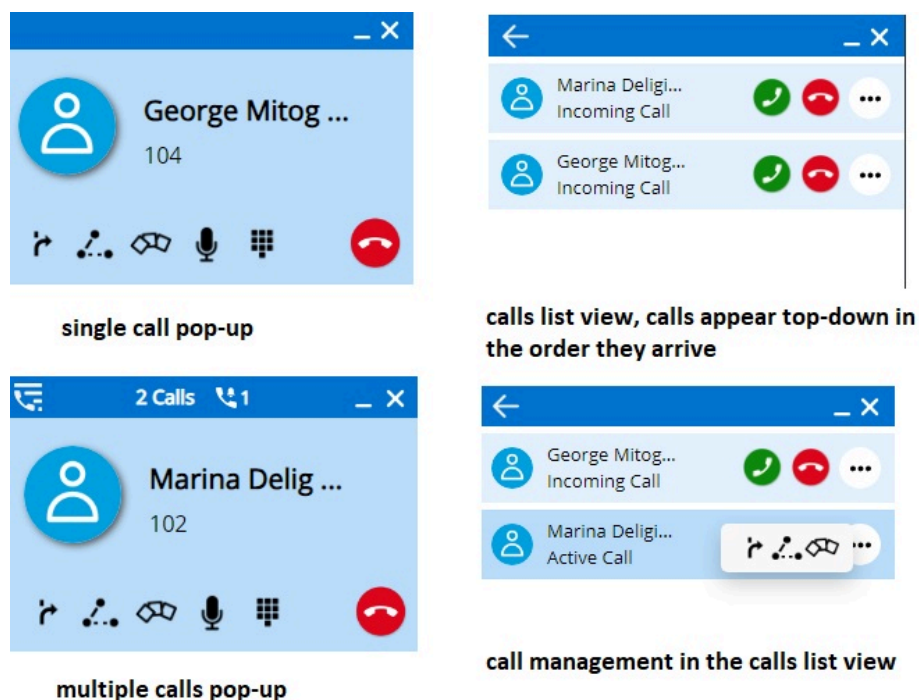
Um número de telefone realçado noutra aplicação pode ser automaticamente copiado para o myPortal @work e marcado através da tecla de atalho. Para o efeito, deve ser configurada uma tecla de atalho na definição do myPortal @work.

Janelas pop-up

As janelas pop-up oferecem uma forma conveniente de responder a chamadas com um simples clique. Por exemplo, no caso de uma chamada recebida, aparece uma janela pop-up no canto inferior direito do ecrã que apresenta o número de telefone e, se disponível, o nome e a imagem do autor da chamada. Os mesmos botões de chamada que aparecem nos ecrãs pop-up são também apresentados na aplicação principal.

Interação com o utilizador e cenários de gestão de chamadas

- Os utilizadores podem atender chamadas através de um único pop-up de chamada, enquanto aparecem opções de chamada como transferência cega, consulta, desligar ou desviar chamadas.
- Quando o utilizador tem várias chamadas, a janela pop-up apresenta o número de chamadas ativas. Estas chamadas podem ser geridas através da vista de lista, consoante o estado da chamada (chamadas estabelecidas, chamadas a tocar, etc.).
- Os utilizadores podem gerir várias chamadas, com uma barra de deslocamento a aparecer na vista de lista. O estatuto dos utilizadores como membros de um grupo MULAP ou simples não afeta a informação pop-up.
- As conferências agendadas e ad-hoc são mencionadas, mas não em pormenor. Além disso, os utilizadores podem ligar para o correio de voz enquanto gerem outras chamadas recebidas.
- As chamadas de autores de chamada externos desconhecidos ou conhecidos são identificadas no pop-up.



5.6.2.1 Como marcar um número de telefone através da tecla de atalho

Pré-requisitos

Foi configurada uma tecla de atalho para esta funcionalidade nas definições.


Passo a passo

- 1) Realçar numa aplicação o número de telefone a marcar.
- 2) Premir a combinação de teclas configurada para a marcação rápida (tecla de atalho).

O número de telefone é apresentado na área de chamada activa do myPortal @work. A marcação é efectuada automaticamente.


5.6.2.2 Como efectuar uma chamada através da introdução do nome

Passo a passo

- 1) No campo, **Procurar/Marcar**, introduzir as letras iniciais do nome da extensão a chamar. Numa lista, são apresentadas todas as entradas dos directórios que contêm as letras introduzidas.
- 2) Clicar na entrada pretendida e, em seguida, seleccionar uma das seguintes opções:
 - a) Clicar no botão do atalho de marcação do primeiro número de telefone disponível
 - b) Clicar em  para seleccionar um número de telefone pretendido e, em seguida, clicar no número de telefone para iniciar a chamada.

5.6.2.3 Como efectuar uma chamada a partir dos Favoritos

Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Favoritos**.
- 2) Clicar no grupo pretendido para expandir as entradas de Favoritos correspondentes.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - a) Clicar no botão de chamada na entrada nos Favoritos. A chamada é efectuada usando o primeiro número de telefone guardado.
 - b) Clicar na entrada pretendida nos Favoritos. Clicar em  e, em seguida, no número de telefone pretendido.


Depois de iniciar a chamada, é criada uma chamada de conversa automaticamente nas Conversas.

5.6.2.4 Como configurar um número de telefone predefinido nos favoritos

Pré-requisitos

Modo UC Smart


Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Favoritos**.
- 2) Clique no contacto favorito para o qual pretende definir o número predefinido.
- 3) Clicar em .
- 4) Defina como predefinição o número de telefone pretendido, ao clicar no mesmo. O ícone é alterado automaticamente ao lado do contacto.

Nota: O botão de chamada é automaticamente atualizado junto ao contacto.

5.6.2.5 Como efectuar uma chamada a partir de uma entrada de Conversa

Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Conversas**.
- 2) Localizar a entrada da conversa pretendida.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - a) Clicar no botão de chamada na vista de detalhes. A rechamada é efectuada usando o número de telefone apresentado.
 - b) Clicar na entrada pretendida. Clicar no  e, em seguida, clicar no número de telefone desejado.
 - c) Clicar no botão de chamada directamente na entrada de Conversa.

5.6.2.6 Como marcar um número de telefone utilizando o protocolo tel ou callto

Com o myPortal @work pode realizar chamadas a partir de um navegador da Web clicando em hiperligações que se destinam a utilização telefónica.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Aparência**.
- 4) Ative **Utilizar sempre esta aplicação para hiperligações de telefonia**.

Nota: Quando ativa **Utilizar sempre esta aplicação para hiperligações de telefonia**, o myPortal @work é definido como a aplicação predefinida. Se desativar esta opção, o myPortal @work continua a ser a aplicação predefinida, até ser alterado por um utilizador ou outra aplicação.

- 5) Clique no Uniform Resource Identifier (URI).

Nota: Para o Windows 10 apenas é suportado o Protocolo callto.

5.6.2.7 Como desviar uma chamada para a caixa de correio de voz

Pré-requisitos

A janela popup nas chamadas de entrada está activada.

Passo a passo

Na janela popup **Chamada de entrada**, clique no ícone **Reencaminhar**.

5.6.2.8 Como atender uma chamada

Passo a passo

Na janela popup **Chamada de entrada**, clique no ícone **Atender**.

Nota: Num telefone analógico ou DECT, é necessário levantar o auscultador.

5.6.2.9 Como remarcar uma chamada

Passo a passo

- 1) No campo **Procurar/Marcação**, clique na seta à direita.

Nota: É apresentada uma lista pendente com os 10 últimos números marcados.

- 2) Clique no contacto pretendido.

5.6.2.10 Como reter uma chamada

Pré-requisitos

A janela popup nas chamadas de entrada ou de saída está activada.

Passo a passo

- 1) Clique no ícone **Espera**.
- 2) Para retomar a chamada, clique no ícone **Voltar a ligar**.

5.6.2.11 Como iniciar uma consulta

Sobre esta tarefa

Durante uma chamada, é possível efectuar uma consulta a outra extensão.

Passo a passo

- 1) Clicar no botão **Consulta para outro destino** numa chamada activa.
- 2) Introduzir o número de telefone no campo **Procura/Marcar** e premir Enter.

5.6.2.12 Como transferir uma chamada após consulta

Passo a passo

- 1) Após a Consulta tem de seleccionar da lista de Conversação a chamada que pretende transferir.
- 2) Clicar na opção **Transferência Atendida** da chamada em espera para transferir a chamada.

Quando estiver ligado ao utilizador da Consulta tem de seleccionar a chamada original, que fica em espera após a consulta. Tem de seleccionar novamente a chamada original para ver a opção Transferência Atendida.

Durante a Consulta a nova chamada ativa é mostrada no topo e quando uma chamada está ativa (estabelecida) a chamada é mostrada com a cor cinza escuro.

5.6.2.13 Como alternar entre interlocutores

Pré-requisitos

O utilizador encontra-se numa chamada com um interlocutor, enquanto um outro está retido (por exemplo, durante uma consulta interna).

Passo a passo

Clicar em **Alternar/Ligar** para mudar de um interlocutor para o outro.

5.6.2.14 Como transferir uma chamada

Passo a passo

- 1) Se receber uma chamada de entrada, clicar no botão **Desviar Chamada**, introduzir o número de telefone para o qual pretende transferir a chamada e clicar em **Transferir**.
- 2) Se estiver numa chamada activa, clicar no botão **Transferência cega**, introduzir o número de telefone para o qual pretende transferir a chamada e clicar em **Transferir**.

5.6.2.15 Como capturar uma chamada da lista de favoritos:

É apresentada uma opção de captura de chamada ao passar o rato por cima caso um dos favoritos receba uma chamada.

Pré-requisitos

O recetor é um contacto favorito.

O recetor já num diretório interno

Círculo intermitente à volta da imagem do utilizador (estado de chamada ativa). A cor do círculo é amarelo para chamadores internos e laranja para chamadores externos.

Nota: Se o recetor estiver no modo UC Suite e for um contacto de rede, então o atendimento da chamada não é suportado devido à ausência de eventos de estado de ligação.

Passo a passo

- 1) No menu principal, clicar no ícone **Favoritos**.
- 2) Coloque o ponteiro do rato sobre o contacto favorito.
- 3) Clique no botão verde para atender a chamada.

5.6.2.16 Como iniciar uma conferência durante uma chamada

Pré-requisitos

O utilizador encontra-se numa chamada com um interlocutor, enquanto o outro está retido.

Passo a passo

Na janela da Chamada, clicar no ícone **Conferência**.

5.6.2.17 Como iniciar uma sessão de Web Collaboration**Pré-requisitos**

Está numa chamada activa.

Passo a passo

Na janela da Chamada, clicar no botão **Web Collaboration**.

5.6.2.18 Como terminar uma chamada**Passo a passo**

Clicar no botão **Terminar Chamada**.

5.6.2.19 Como marcar um número de telefone manualmente**Passo a passo**

Introduza o número de telefone em formato de marcação ou em formato canónico no campo **Procurar / Marcar** e prima a tecla **Enter**.

Nota: No UC Smart, se introduzir um número de marcação, recomenda-se que não utilize um código de apreensão para a linha externa. Aparece uma janela pop-up que pergunta se o número é interno ou externo.

No UC Suite, quando o número está num formato de marcação, o código de acesso é adicionado automaticamente a partir do sistema, a partir do tronco predefinido.

5.6.2.20 Como utilizar sinais DTMF durante uma chamada VoIP ativa

Durante uma chamada VoIP ativa, o utilizador do UC Suite pode introduzir dígitos DTMF. Está disponível um teclado de marcação DTMF ao premir **CTRL+D** no teclado. Abre-se uma janela pop-up no centro do ecrã principal e o utilizador pode mover a janela para a sua posição preferida. Esta posição é guardada e utilizada quando a aplicação for aberta da próxima vez.

Pré-requisitos

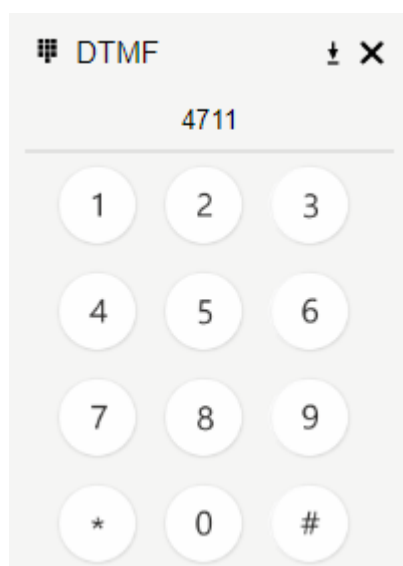
Cliente da UC Suite

Chamada VoIP ativa


Passo a passo

1) Prima a tecla **CTRL+D** no teclado

2) Aparece um teclado no ecrã



3) Utilize este teclado para introduzir tons DTMF.

Nota: O teclado no ecrã é minimizado ao premir 

5.7 Correio de voz

OmyPortal @work organiza as mensagens de correio de voz em **Conversas**.



Quando receber uma mensagem de correio de voz relativo a uma chamada não atendida, uma mensagem com o correio de voz é anexada automaticamente à respectiva entrada da conversa. O título da mensagem é **Mensagem de voz**

As mensagens reproduzidas são apagadas por predefinição ao fim de 30 dias.

Nota: O controlo de correio de voz só está disponível para o modo UC Smart

Identificação das mensagens de correio de voz

Os registos estão identificados da seguinte forma:

Ícone	Descrição
	Novo correio de voz
	Mensagem de voz reproduzida

Nota: Esta facilidade só está disponível com as soluções UC Smart e UC Suite.

5.7.1 Como ouvir uma mensagem de correio de voz através do telefone

Pré-requisitos

O estado de presença é **Escritório**.

Modo UC Smart

Passo a passo

- 1) Clicar em **Conversas**.
- 2) Clicar na entrada que contém o correio de voz.
- 3) Seleccionar um número de telefone em **Reproduzir através de <número de telefone>** na Vista de detalhes e clicar no ícone Reproduzir.

5.7.2 Como activar ou desactivar a gravação de mensagens

Pré-requisitos

Modo UC Smart

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Correio de voz**.
- 4) Seleccione uma das seguintes opções:
 - a) Para o autor da chamada poder ditar uma mensagem após a mensagem de acolhimento, activar a caixa de selecção **Gravação**.
 - b) Para o autor da chamada não poder ditar uma mensagem após a mensagem de acolhimento, desactivar a caixa de selecção **Gravação**.
- 5) Seleccionar a mensagem de acolhimento pretendida na lista suspensa **Mensagem de acolhimento**.

5.7.3 Como alterar o código PIN da caixa de correio de voz

Pré-requisitos

Esta função só está disponível depois de ter alterado o PIN pré-atribuído (PIN padrão: 123456) para a sua caixa de correio de voz.

Modo UC Smart

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Correio de voz**.
- 4) Clicar em **Alterar PIN**.
- 5) Em **PIN antigo**, introduzir o código PIN antigo da caixa de correio de voz.

- 6) Em **PIN novo e Repetir PIN**, introduzir o novo código PIN da caixa de correio de voz.

Nota: O código é constituído por uma sequência de seis dígitos. Não pode ser composto por dígitos repetidos (por exemplo: 333333) ou por uma sequência crescente ou decrescente de dígitos (por exemplo: 987654).

5.7.4 Serviço de notificação de novas mensagens

O sistema pode, a pedido, informar por e-mail um utilizador do UC Smart sobre a existência de novas mensagens de voz.

Pré-requisito para o serviço de notificação

- O envio por e-mail (reencaminhamento de e-mail) tem de estar configurado pelo administrador no sistema.
- O endereço de e-mail do utilizador deve ser conhecido para o sistema. O administrador podem importar todos os endereços de e-mail no WBM durante a primeira instalação através de um ficheiro XML ou introduzir um endereço de e-mail para cada utilizador no UC Smart Assistant. Em alternativa, o utilizador pode introduzir o seu próprio endereço de e-mail no respectivo cliente do myPortal @work.
- Foi atribuída ao utilizador uma licença de correio de voz.
- A facilidade **Enviar correio de voz para e-mail** está activada. O administrador pode activar a facilidade para cada utilizador no UC Smart Assistant. Em alternativa, o utilizador pode activar a facilidade no respectivo cliente do myPortal @work.

O utilizador do myPortal @work recebe uma mensagem de e-mail com a mensagem de correio de voz anexada como ficheiro WAV (16 bits, mono), data e hora de recepção, duração da mensagem de correio de voz e, se disponível, o nome do remetente.

5.8 Conferências

Numa conferência, vários participantes (incluindo externos) podem conversar telefonicamente uns com os outros ao mesmo tempo. Com a gestão de conferências, é possível realizar conferências de uma forma rápida e simples ou programá-las com antecipação.

Conferências controladas por telefone e por aplicações

Um participante pode iniciar conferências através do telefone e da aplicação myPortal @work.

É possível iniciar uma conferência controlada por telefone e, em seguida, controlá-la por telefone das seguintes formas:

- Efectuar uma chamada para os participantes pretendidos e estabelecer ligação com a conferência
- Expandir uma ligação de consulta para uma conferência
- Expandir uma segunda chamada para uma conferência

As conferências controladas por aplicações podem ser iniciadas, controladas e administradas através da administração de conferências do myPortal @work. É necessária uma licença de conferência para a utilização da administração de conferências.

Diferenças entre os tipos de conferência:

Nota: A Conferência controlada por aplicações está disponível apenas no modo UC Smart.

	Conferência telefónica	Conferência controlada por aplicações
Direcção do estabelecimento de ligação do ponto de vista do sistema	<ul style="list-style-type: none"> De saída 	<ul style="list-style-type: none"> De entrada (acesso telefónico dos participantes)
Autenticação dos participantes na conferência	-	<ul style="list-style-type: none"> PIN pessoal (ID da conferência) PIN de convidado (opcional)
Convite predefinido para os participantes na conferência	-	<ul style="list-style-type: none"> Nome da conferência Número de acesso telefónico (MeetMe) PIN pessoal (ID da conferência) PIN de convidado (opcional)
N.º máximo de extensões por conferência	8	16

Conferência controlada por aplicações

As conferências controladas por aplicações são criadas como conferências permanentes. A conferência pode ser utilizada como necessário. As conferências não ocupam canais de conferência enquanto os participantes não acederem à conferência. A sequência de acesso determina a ocupação dos canais de conferência.

Moderador

O iniciador de uma conferência é automaticamente moderador e pode:

- Criar, editar e apagar conferências programadas.
- Adicionar e eliminar participantes.

Os participantes eliminados não permanecem na conferência.

- Desligar participantes da conferência.

Os participantes desligados podem voltar a aceder telefonicamente à conferência.

- Especificar outra extensão interna do mesmo nó como moderador
- Sair da conferência sem a terminar imediatamente.

Quando o último moderador abandona a conferência, esta termina passados 5 minutos.





- Terminar conferências activas.
- Iniciar uma sessão de Web Collaboration numa conferência activa.
- Enviar convites predefinidos a todos os participantes na conferência ou apenas a alguns.

Todas as extensões internas de um nó podem ser moderadores. No entanto, é necessária uma licença de conferência para cada utilizador que seja definido ou designado como moderador.

Os participantes na conferência cujos dados foram introduzidos manualmente são tratados como participantes externos e não podem ser definidos como moderadores.

Participantes na conferência

Os participantes na conferência podem sair da conferência e voltar a aceder telefonicamente à mesma. Além disso, podem participar numa sessão de Web Collaboration já iniciada. Enquanto a conferência apenas tiver um participante, este ouve música em espera. O número máximo de participantes externos está condicionado, entre outros factores, pelo número de linhas de rede disponíveis.

Ícone	Estado	Descrição
	Desativado	O participante não se encontra na conferência. Não está ocupado nenhum canal de conferência.
	A aceder	O participante está a efectuar o acesso telefónico à conferência.
	Em espera	O participante encontra-se na conferência. Está a ouvir música em espera.
	Ativado	O participante encontra-se na conferência. Está ocupado um canal de conferência.

Fim automático sem moderador

Quando o último moderador abandona a conferência, os participantes são informados através de um texto de aviso que a conferência terminará dentro de aproximadamente 5 minutos.

Notificação dos participantes na conferência

O moderador pode enviar um e-mail a todos os participantes na conferência ou apenas a alguns. Para isso, tem de estar instalado um programa de e-mail no PC cliente. Os endereços de e-mail conhecidos são automaticamente introduzidos na lista de distribuição. Num convite a todos os participantes na conferência, é apenas enviado o PIN de convidado geral (se permitido); em convites individuais, é enviado também o PIN pessoal.

Em alternativa, é possível copiar um texto de convite predefinido para a área de transferência e usá-lo noutros programas (por exemplo, num programa de chat).

Nota: Esta facilidade só está disponível com a solução de comunicação unificada UC Smart.

5.8.1 Como criar uma conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **Conferência**.
- 2) Clicar no botão **Nova conferência**. A conferência é criada consigo como moderador.
- 3) Atribuir um nome à conferência programada.
- 4) Caso pretenda que outros participantes que não estejam listados na conferência programada possam aceder telefonicamente à conferência, activar a caixa de selecção **Permitir acesso telefónico com PIN de convidado**.
- 5) Adicionar mais participantes:
 - a) Clicar no botão **Adicionar Participantes**.
 - b) Para adicionar um participante dos directórios, introduzir o número de telefone ou o nome do participante no campo **Adicionar participante do directório**. Seleccionar o participante e clicar em **Adicionar**.
 - c) Para adicionar um participante externo, introduzir os dados do participante no campo **Adicionar participante externo**.
 - d) Repetir os passos de a até d para mais participantes.
 - e) Clicar no botão Fechar depois de ter adicionado todos os participantes.

Nota: Também é possível adicionar mais participantes posteriormente através dos Favoritos ou da procura em directórios.

- 6) Especificar o moderador da conferência:

O iniciador da conferência é automaticamente moderador. Se necessário, é possível definir outros participantes na conferência como moderadores. Para isso é necessário que o participante tenha uma licença de conferência. Caso não pretenda ser moderador, pode anular o seu próprio estatuto de moderador. No entanto, pelo menos um participante na conferência tem de ser moderador.

- Para definir outro participante como moderador, clicar no botão **Definir estatuto de moderador** na entrada do participante na conferência pretendido.
- Para repor o seu próprio estatuto de moderador, clicar no botão **Anular estatuto de moderador** na entrada do participante na conferência.

Nota: Só um moderador pode apagar conferências e adicionar ou eliminar participantes.

- 7) Se necessário, enviar convites:

É possível enviar um convite a todos os participantes na conferência ou apenas a alguns. Para isso, tem de estar instalado um programa de e-mail no PC cliente. Os endereços de e-mail conhecidos são automaticamente introduzidos na lista de distribuição. O texto do convite também pode ser copiado para a área de transferência.

- a) Para enviar um convite a todos os participantes na conferência, clicar no botão **Enviar convites a todos**. É aberto o programa de e-mail e é criada uma mensagem de e-mail com o número de acesso telefónico e o PIN de convidado (se permitido).

- b) Para enviar um convite a um participante na conferência, clicar no botão **Convidar por e-mail** na entrada do participante na conferência pretendido. É aberto o programa de e-mail e é criada uma mensagem de e-mail com o número de acesso telefónico, o PIN pessoal (ID da conferência) e o PIN de convidado (se permitido).
- c) Para copiar o texto do convite, clicar no botão **Copiar convite**.

5.8.2 Como indicar uma conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **Conferência**.
- 2) São apresentadas todas as conferências, nas quais é participante, na vista de lista. As conferências activas são apresentadas no topo da vista de lista.

As conferências em que é moderador estão assinaladas com uma estrela verde.
- 3) Clicar na conferência pretendida para visualizar os dados e os participantes na conferência na vista de detalhes.

Os moderadores estão assinalados com uma estrela verde.

5.8.3 Como mudar o nome de uma conferência programada

Pré-requisitos

O utilizador é moderador da conferência cujo nome pretende mudar.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Conferência**.
- 2) Clicar nas conferências cujo nome quer mudar.
- 3) Na linha de cabeçalho da conferência programada, clicar no nome da conferência.
- 4) Alterar o nome da conferência.

5.8.4 Como aceder telefonicamente a uma conferência

Pré-requisitos

O utilizador é participante numa conferência programada ou activa.

Sobre esta tarefa

É possível aceder a uma conferência através do myPortal @work ou directamente através do telefone. Em caso de acesso através do telefone, é necessário o número de acesso telefónico e o PIN pessoal (ID da conferência). Estes dados podem ser-lhe enviados, por exemplo, por e-mail.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Conferência**.
- 2) Seleccionar a conferência à qual pretende aceder telefonicamente.

- 3) Marcar o **Número de marcação** da conferência e introduzir o PIN da conferência.

Caso seja o primeiro participante de uma conferência programada, é reproduzida música até outros participantes acederem à conferência.

Depois de aceder telefonicamente à conferência, é criada automaticamente uma entrada da Conversa com os detalhes da conferência.


5.8.5 Como adicionar participantes à conferência

Pré-requisitos

O utilizador é moderador da conferência.

Passo a passo

Adicionar participantes à conferência de uma das seguintes formas:

- Adicionar um participante a partir dos Favoritos:
Clique nos Favoritos e selecione o participante que pretende adicionar.
Clique em  e depois clique no símbolo **Adicionar utilizador à conferência** para o participante pretendido. Seleccionar a conferência à qual o participante deve ser adicionado e confirmar com **OK**.
- Adicionar um grupo dos Favoritos:
Nos Favoritos, clicar no ícone **Adicionar grupo à conferência** referente ao grupo pretendido. Seleccionar a conferência à qual os participantes do grupo devem ser adicionados e confirmar com **OK**.
- Adicionar participantes externos:
Clicar em **Conferência** e, em seguida, na conferência pretendida. Clicar no botão Adicionar Participante. Introduzir as informações solicitadas para o participante na área **Adicionar participante externo**. Clicar em **Adicionar** para confirmar a sua selecção.
- Adicionar um participante a partir de diretórios:
Introduza o número de telefone ou o nome do participante no campo **Adicionar participante do diretório**. Seleccionar o participante e clicar em **Adicionar**.

5.8.6 Como desligar participantes da conferência

Pré-requisitos

O utilizador é moderador de uma conferência activa do sistema.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Conferência**.
- 2) Clicar na conferência activa pretendida.
- 3) Clicar no botão **Desligar utilizador** na entrada do participante na conferência que quer desligar.

A ligação ao participante é desligada, mas o participante permanece na lista de participantes da conferência activa e pode voltar a aceder telefonicamente à conferência em qualquer altura.

5.8.7 Como eliminar um participante da conferência

Pré-requisitos

O utilizador é moderador de uma conferência programada controlada pela aplicação.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Conferência**.
- 2) Clicar na conferência pretendida.
- 3) Clicar no botão **Eliminar utilizador** na entrada do participante na conferência que quer desligar.

5.8.8 Como apagar uma conferência programada

Pré-requisitos

O utilizador é moderador da conferência programada.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Conferência**.
- 2) Clicar na conferência pretendida.
- 3) Clicar no botão **Eliminar conferência** na vista de detalhes.

5.9 Web Collaboration

Em chamadas telefónicas e conferências, o myPortal @work suporta a integração do produto Web Collaboration para uma colaboração multimédia simultânea. Proporciona acesso rápido a funções como partilha do ambiente de trabalho e aplicações, partilha de ficheiros, navegação assistida, quadros brancos, envio de URLs, conversação por mensagens instantâneas e conversação por vídeo com várias extensões.

Web Collaboration pode ser iniciado por uma extensão durante uma chamada telefónica através da janela da chamada do cliente PC de UC ou pelo moderador durante uma conferência activa. É aberta uma página Web através da qual é possível descarregar o Web Collaboration Client. Não é necessária uma instalação local do Web Collaboration no cliente PC de UC. Se estiver instalado no cliente PC de UC um programa de e-mail, é possível enviar aos interlocutores na chamada um e-mail com a hiperligação para o Web Collaboration Client. Para mais informações sobre o Web Collaboration, consultar a documentação do Web Collaboration.

Ao apagar ou concluir uma conferência, a correspondente sessão de Web Collaboration é automaticamente apagada.

Integração de Web Collaboration

Para a integração do Web Collaboration, o administrador tem de introduzir no WBM o número da licença e a palavra-passe para a ligação de Web Collaboration alojada. O fabricante disponibiliza o Web Collaboration Server na Internet como um serviço (Public Server). O número da licença e a

palavra-passe são transmitidos através de uma ligação HTTPS segura. Por predefinição, é utilizada a porta TCP 5100. Não são suportados servidores Web Collaboration Server locais.

Nota: Para a utilização de Web Collaboration, os clientes PC de UC e o sistema de comunicação necessitam de uma ligação à Internet. Ligações através de proxy não são suportadas pelo sistema de comunicação.

Mensagens instantâneas e Web Collaboration

As mensagens instantâneas do sistema e as mensagens instantâneas de Web Collaboration são independentes entre si: as mensagens instantâneas de um cliente PC de UC não aparecem numa sessão de Web Collaboration do próprio utilizador e vice-versa.

5.9.1 Como iniciar uma sessão de Web Collaboration

Pré-requisitos

O acesso ao Web Collaboration Server está configurado no sistema de comunicação.

Está instalado um programa de e-mail no PC cliente.

Apenas ao iniciar a partir de uma conferência activa: é moderador da conferência activa.

Passo a passo

1) Para iniciar uma sessão de Web Collaboration:

- numa chamada activa, clicar no botão **OpenScape Web Collaboration**.
- Para iniciar o Web Collaboration a partir de uma conferência activa, clicar no botão **OpenScape Web Collaboration**.

Só os moderadores podem iniciar uma sessão de Web Collaboration numa conferência. Os moderadores estão assinalados com uma estrela verde.

- 2) Também é aberto o programa de e-mail e é criada uma mensagem de email com a hiperligação para o Web Collaboration Client. Os endereços de e-mail reconhecidos são automaticamente introduzidos na lista de distribuição. Além disso, é aberta uma página Web com a hiperligação para descarregar o Web Collaboration Client (fastviewer).
- 3) Se necessário, adicionar outros endereços de e-mail à mensagem (por exemplo, para participantes na conferência externos) e enviar a mensagem de e-mail.
- 4) Carregar o Web Collaboration Client no PC e iniciar a sessão com o nome do utilizador e a palavra-passe. Foi iniciada a sessão de Web Collaboration.

Nota: Os outros participantes da conferência activa podem iniciar o respectivo Web Collaboration Client através da hiperligação contida no e-mail ou abrindo esta conferência activa no myPortal @work e usando o ícone **Participar no Web Collaboration** para iniciar o Web Collaboration Client.

6 Configuração

É possível configurar o myPortal @work em função das suas necessidades.

Alguns itens de configuração no menu Programações e caixas de diálogo associadas são apresentados dependendo da configuração do sistema de comunicação, por exemplo, configuração do número MULAP ou configuração da funcionalidade Mobility.

6.1 Preferências pessoais

É possível introduzir preferências pessoais para o myPortal @work, como o endereço de e-mail, um número de telefone adicional ou uma imagem.

A imagem disponibilizada é mostrada às outras extensões internas, por exemplo, em directórios e favoritos. A imagem também pode ser apresentada em telefones do sistema com um display a cores de grandes dimensões (apenas nas variantes HFA).

6.1.1 Como alterar os seus dados de contacto

Sobre esta tarefa

Os dados de contacto por si especificados são disponibilizados aos outros utilizadores, por exemplo, em directórios e favoritos.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar no ícone **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Aparência**.
- 4) Se necessário, alterar os campos **Número móvel**, **Número de casa/externo** e **O meu endereço de e-mail**. Os números de telefone devem ser introduzidos no formato canónico (por exemplo, +49891234567).

6.1.2 Como disponibilizar a minha imagem

Pré-requisitos

Está disponível uma imagem com o tamanho mínimo de 40 x 40 pixels no formato de ficheiro JPG ou PNG. O ficheiro não pode ter mais de 512 kB.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar no ícone **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Aparência**.

- 4) Na secção Imagem de Perfil, clicar em **Actualizar** e seleccionar a imagem que quer carregar. A imagem é automaticamente redimensionada para 200 x 200 pixels.

Nota: Esta funcionalidade só é suportada no modo UC Smart: do myPortal @work.

6.1.3 Como apagar a minha imagem

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone do seu estado de presença.
- 2) Clicar em **a minha imagem**.
- 3) Clicar em **Apagar**.

6.2 Definições da tecla de atalho de marcação

A tecla de atalho para a marcação rápida e a respectiva funcionalidade podem ser configuradas.

No entanto, a funcionalidade só pode ser utilizada com o myPortal @work. A tecla de atalho de marcação rápida é programada no myPortal @work como uma tecla ou combinação de teclas.

Como a tecla de atalho configurada na aplicação em que o número de telefone é realçado pode estar ocupada com uma função (por exemplo, Ctrl+P para abrir a caixa de diálogo de impressão), a função de marcação rápida tem o seguinte comportamento por predefinição:

Após o utilizador marcar o número de telefone na aplicação e introduzir a tecla de atalho configurada, a mesma é enviada para a aplicação.

Assim que o número de telefone é transmitido ao myPortal @work, a marcação será efectuada.

6.2.1 Como especificar uma tecla de atalho para a marcação rápida

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Aparência**.
- 4) No campo **Tecla de atalho de marcação**, introduzir uma tecla ou uma combinação de teclas à escolha em função da seguinte tabela:

Combinação de teclas	Notas
F1 - F2	Não autorizado
F3-F12	Autorizado
Shift + <Número/Letra>	Não autorizado
Ctrl+c, Ctrl+v, Ctrl+z, Ctrl+r, Ctrl+a, Ctrl+x	Não autorizado

Configuração

Programação das teclas de função do telefone

Combinação de teclas	Notas
Ctrl + <Número/Letra>	Autorizado
Ctrl + Alt + <Número/Letra>, Ctrl+ Shift + <Número/Letra> (Combinação de três teclas)	Autorizado

6.3 Programação das teclas de função do telefone

As teclas de função do telefone e, eventualmente, de um módulo de teclas ou de um módulo de LED de ocupado podem ser adaptadas às necessidades do utilizador através do cliente de UC com uma aplicação Web.

Isto aplica-se tanto a teclas de função pré-programadas como às restantes teclas de função. Exceptuam-se as teclas de aplicações locais (**Local App**). A interface do utilizador para a programação de teclas é aberta no mesmo idioma que o cliente de UC, se estiver disponível, ou em inglês.

Nota: As teclas de função de um telefone SIP, de um telefone RDIS ou de um telefone analógico não podem ser programadas com o cliente de UC.

Nos telefones com display, determinadas teclas de função podem ser também programadas directamente no telefone.

Programação múltipla das teclas de função

As teclas de função podem ser programadas em dois níveis: no primeiro nível podem ser programadas todas as funções disponíveis, no segundo nível podem ser programados números de telefone externos. Para utilizar o segundo nível, tem de estar configurada no telefone uma tecla de comutação de nível (tecla Shift). O LED da tecla de função é sempre atribuído ao primeiro nível.

Nota: Ao mudar de um dispositivo físico para VoIP e vice-versa, as teclas de função programadas não são apagadas.

6.3.1 Como programar as teclas de função do telefone

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome e, em seguida, em **Definições**.
- 2) Clicar no separador **Aparência**.
- 3) Clicar na hiperligação **Programação de teclas**. Abre-se uma janela no navegador da Web para a programação das teclas de função do telefone.
 - a) Quando aparecer um aviso como Há um problema com o certificado de segurança do site Web., clicar em **Continuar a carregar este site Web**.
- 4) No ícone de telefone, clicar na área de teclas a editar.

- 5) Na vista de detalhes da área do telefone, clicar no ícone de tecla no final da linha respectiva. O ícone da tecla torna-se vermelho, indicando que a tecla de função foi activada para a programação.
 - a) Para visualizar os detalhes da função actual de uma tecla, mover o ponteiro do rato sobre o campo de rótulo à esquerda da tecla.
- 6) Seleccionar a função pretendida na lista suspensa **Seleccionar função**.
 - a) Caso uma função necessite de informações adicionais (parâmetros), seleccionar estes detalhes ou introduzir os dados necessários.

Nota: Se seleccionar a função **Comutação de nível** para uma tecla de função, o segundo nível estará disponível para a programação de números de telefone externos.

- 7) Clicar em **Guardar**.
- 8) Se tiver sido seleccionado um telefone com legenda de teclas automática, é possível introduzir o texto a ser indicado no display da tecla na coluna **Rotulagem**.
- 9) Se configurou a **Comutação de nível** numa tecla de função, activar a caixa de selecção **2. Nível**. Introduzir os números de telefone externos como descrito nos passos 7 a 9.
- 10) Para programar outras teclas de função, repetir os passos 5 a 10.
- 11) Fechar a janela do navegador da Web para programação de teclas.
- 12) No separador **Aparência**, clicar em **OK**.

6.4 Definições gerais

É possível especificar definições gerais para o myPortal @work, como, por exemplo, o formato de data ou o endereço do servidor.

Ligações ao servidor

Caso uma extensão esteja acessível em vários locais (por exemplo, através da LAN no escritório e através da Internet), podem ser configuradas até 4 ligações ao servidor. O servidor utilizado é o OpenScape Business UC Server.

6.4.1 Como alterar a palavra-passe do myPortal @work

Pré-requisitos

Esta função só é disponibilizada, se a ligação ao sistema for codificada (https).

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar em **Conta do utilizador** e, em seguida, clicar no botão **Alterar palavra-passe**.

4) No modo UC Smart

- a) No campo **Palavra-passe antiga**, introduzir a palavra-passe antiga.
- b) Em **Nova palavra-passe** e **Repetir palavra-passe**, introduzir então a nova palavra-passe cumprindo as diretrizes de segurança.

Nota: No modo UC Smart, a palavra-passe deve ter entre 8 e 16 caracteres e tem de conter, pelo menos, uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um dígito e um carácter especial. Memorizar bem a sua nova palavra-passe.

- c) Clicar em **OK**.

5) No Modo UC Suite

- a) Em **Nova palavra-passe** e **Repetir palavra-passe**, introduzir então a nova palavra-passe cumprindo as diretrizes de segurança.

Nota: No modo UC Suite, a palavra-passe deve consistir apenas de dígitos e incluir pelo menos seis dígitos. Além disso, o número máximo de caracteres repetidos da palavra-passe é dois e o número máximo de caracteres sequenciais é três e também o nome da conta (invertido ou não) não pode fazer parte da palavra-passe. Memorizar bem a sua nova palavra-passe.

- b) Clicar em **OK**.

6.4.2 Como activar ou desactivar o início de sessão automático do myPortal @work

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Aparência**.
- 4) Selecione uma das seguintes opções:
 - Seleccionar a caixa de seleção **Início de sessão automático** para iniciar automaticamente o myPortal@work como utilizador.
 - Se não quiser que o myPortal@work seja iniciado automaticamente, desactivar a caixa de selecção **Início de sessão automático**.
 - Caso pretenda que o myPortal @work inicie automaticamente quando liga o computador, ative a caixa de selecção **Iniciar aplicação no arranque**.

6.4.3 Como seleccionar a língua da interface do utilizador

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Aparência**.

- 4) Seleccionar a língua pretendida na lista suspensa **Língua**.

O myPortal @work muda a língua automaticamente.

6.4.4 Como seleccionar o formato da data

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Aparência**.
- 4) Na lista suspensa, seleccionar o **Formato da data**.

6.4.5 Como configurar a visibilidade popup para chamadas ativas

Passo a passo

- 1) Clique no seu nome de utilizador.
- 2) Clique em **Definições > Aparência**.
- 3) Selecione uma das seguintes opções na lista pendente **Visibilidade do popup**:

Opção	Descrição
Sempre visível	A janela pop-up aparece sempre
5 segundos	A janela pop-up aparece durante 5 segundos
10 segundos	A janela pop-up aparece durante 10 segundos
Quando minimizado	A janela pop-up aparece apenas quando minimizada ou quando a janela de pinos está desativada
Nunca visível	A janela pop-up nunca aparece

6.4.6 Como adicionar um contacto pessoal

Pré-requisitos

Modo UC Smart

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar em **Contactos pessoais** e, em seguida, no ícone **Adicionar contacto pessoal**.
- 4) Preencher s campos na janela **Adicionar aos contactos pessoais**.

- 5) Clicar em **OK**. O contacto é apresentado nos Contactos pessoais. myPortal @work no modo UC Smart, suporta a adição ou importação de 3000 contactos.

6.4.7 Como importar os contactos para os Contactos pessoais

Pré-requisitos

Está disponível um ficheiro XML adequado com codificação UTF-8 ou um ficheiro CSV com contactos pessoais. Está disponível um modelo para o efeito no centro de downloads no WBM do sistema de comunicação, o qual pode ser editado com o Microsoft Excel, por exemplo.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar nos **Detalhes pessoais**.
- 4) Para importar um ficheiro CSV/XML, seleccionar a codificação do ficheiro CSV/XML em **Codificação do ficheiro de importação de CSV/XML** na lista pendente.
- 5) Clicar no ícone **Importar contactos pessoais de CSV/XML**.
- 6) Navegar até ao local de armazenamento do ficheiro XML ou CSV e clicar em **Abrir**. Assim que a importação estiver concluída, o resultado é apresentado na janela.

6.4.8 Como alterar as definições do servidor

Sobre esta tarefa

Nota: As definições do servidor só devem ser alteradas por indicação do administrador do sistema de comunicação. Com um endereço do servidor incorrecto não é possível utilizar o myPortal @work.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Conta de Utilizador**.
- 4) Seleccionar a ligação ao servidor correcta (1-4).
- 5) Introduzir o endereço IP ou o nome do sistema de comunicação (por exemplo, 192.168.1.2) em **Endereço IP do servidor**.
- 6) Em **Endereço da porta do servidor**, introduzir a porta através da qual o cliente de UC comunica com o sistema de comunicação (predefinição: 8802).
- 7) Clicar em **Voltar a ligar**.

6.4.9 Como adicionar outras ligações ao servidor

Esta configuração é utilizada para alternar entre diferentes utilizadores.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Conta de Utilizador**.
- 4) Em **Ligações ao servidor**, seleccionar o índice da próxima ligação livre ao servidor.
- 5) Em **Nome de utilizador**, introduzir o nome de utilizador para a ligação ao servidor.
- 6) Em **Palavra-passe**, introduzir a palavra-passe para a ligação ao servidor cumprindo as directrizes de segurança.

Nota: A palavra-passe deve ter entre 8 e 16 caracteres e tem de conter, pelo menos, uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um dígito e um carácter especial. Memorizar bem a sua nova palavra-passe.

- 7) Opcional para MULAP: No campo **Dispositivo controlado**, introduzir o número de telefone do telefone atribuído.
Pré-requisito: O seu nome de utilizador representa um MULAP. Contacte o seu administrador do sistema em caso de dúvidas.
- 8) Apenas para Utilizadores de Mobility: Na lista suspensa **Método de marcação**, seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para iniciar chamadas de saída com o seu telefone de mesa, seleccionar **CTI - Marcação associada**.
 - Para iniciar chamadas de saída com o seu telefone móvel, seleccionar **Rechamada preferida**.
- 9) Introduza o endereço IP ou o nome de domínio do servidor no campo **Endereço IP do Servidor** e o número da porta (predefinição: 8802) em uma linha separado por dois pontos (:).
- 10) Clicar em **Voltar a ligar**.
- 11) Para configurar ligações ao servidor, repetir os passos anteriores.

Nota: As configurações do servidor são automaticamente sincronizadas e são guardadas no ecrã de início de sessão ao iniciar o myPortal @work.

6.4.10 Como introduzir o número de telefone do telefone atribuído (em MULAP)

Pré-requisitos

O seu nome de utilizador representa um MULAP.

O número de telefone do telefone atribuído foi indicado pelo administrador.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Conta de Utilizador**.
- 4) No campo **Dispositivo controlado**, introduzir o número de telefone do telefone atribuído.
- 5) Clicar em **Voltar a ligar**.

6.4.11 VoIP no myPortal @work

myPortal @work fornece um cliente VoIP incorporado que permite ao utilizador efectuar e receber chamadas VoIP. Pode ser utilizado com as soluções UC Smart e UC Suite. Não é necessário ligar nenhum dispositivo telefónico físico para efectuar chamadas VoIP através do myPortal @work. Quando a funcionalidade VoIP é ativada, todas as chamadas telefónicas são controladas pelo cliente de telefonia VoIP incorporado.

Nota: O cliente VoIP pode ser ativado e usado somente se os pré-requisitos apropriados para a telefonia de voz sobre IP tiverem sido atendidos pelo administrador do OpenScape Business System.

Nota: Quando a funcionalidade VoIP é ativada, quaisquer teclas que tenham programadas anteriormente no seu dispositivo telefónico físico não são eliminadas, uma vez que o myPortal @work é considerado como pertencente à mesma família de dispositivos que o seu telefone de secretária.

No caso do VoIP, são necessárias definições adicionais para:

- O processo de negociação SDP, ver [Como ativar a negociação SDP simplificada](#) na página 61.
- A seleção de Entrada de áudio, Saída de áudio e Dispositivo de toque, ver [Como gerir as definições de áudio](#).

Se houver problemas de VoIP ou se o administrador perguntar:

- Para verificar o tipo de NAT, ver [Como verificar o tipo de NAT](#) na página 62.
- Para adicionar um servidor STUN, ver [Como Adicionar um servidor STUN](#) na página 63.

6.4.11.1 Como ativar o VoIP

Com o myPortal @work, pode efectuar e receber chamadas VoIP.

Pré-requisitos

Para efectuar chamadas VoIP pelo myPortal @work, não deve ligar um dispositivo físico.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **VoIP**.
- 4) Se pretende ativar as chamadas VoIP, altere o **VoIP desativado** para LIGADO (verde).
Por defeito, está desativado (cinzento).

Se o VoIP estiver ativado, o **Mostrar o ícone VoIP na barra de título** também é ativado.

Se VoIP estiver desativado, pode decidir se pretende ver o botão das definições VoIP na barra de título ou não.

Se a configuração não for adequada (por exemplo, licença em falta, não compatível com equipamento controlado), o **VoIP desativado** é auto-desativado.

Em alternativa, pode navegar rapidamente para as definições VoIP, ao clicar em no botão VoIP, em seguida, clique em **Definições VoIP**. Quando ativa VoIP, também tem de gerir as definições de áudio (consulte [Como gerir as definições de áudio](#)).

Nota: Caso pertença a um MULAP, toque em **Equipamento controlado** para selecionar o seu número de telefone WebRTC. Para o número específico a escolher, questione o sistema do administrador.

6.4.11.2 Como ativar a negociação SDP simplificada

Para reduzir os atrasos de carga útil nas chamadas VoIP com myPortal @work que são causados por mensagens RE-Invite SIP do lado do ITSP, recomenda-se ativar a **Pré-seleção de codecs**. Isto simplifica o processo de negociação SDP, limitando as opções de codec na resposta SDP e, por conseguinte, evitando as mensagens RE-Invite SIP do lado do ITSP.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **VoIP**.
- 4) Clicar em **Definições Avançadas**.
- 5) Para ativar a negociação SDP simplificada, colocar a **Pré-seleção de codecs** em ON (verde).
Por defeito, está desativado (cinzento).

Nota:

Se ativar a **Pré-seleção de codecs**, a limitação de codecs será aplicada a todas as chamadas VoIP no myPortal @work.

A **Pré-seleção de codecs** só deve ser ativada quando houver atrasos na carga útil causados por mensagens RE-Invite SIP do lado do ITSP.

6.4.11.3 Como gerir as definições de áudio

Pode escolher os dispositivos que pretende utilizar para comunicação por voz e, possivelmente, um dispositivo de áudio separado para a saída de toque das chamadas recebidas.

Pré-requisitos

Os dispositivos de áudio adequados têm de ser suportados e ativados no Microsoft Windows OS.

Passo a passo

Clique em **Definições VoIP** na parte superior do myPortal @work e, em seguida:

- a) Na área **Microfone**, escolha o dispositivo ou auricular que pretende utilizar para as chamadas e o dispositivo selecionado será realçado.
- b) Na área de **Saída de áudio**, escolha o dispositivo de áudio ou os auscultadores que pretende utilizar para chamadas de áudio no myPortal @work e o dispositivo selecionado será destacado.
- c) Na área **Dispositivo de toque**, escolha o dispositivo de áudio ou os auscultadores que pretende que toque para as chamadas recebidas e o dispositivo selecionado será destacado.

Nota: Quando um novo dispositivo é ligado/desligado, a lista **Definições VoIP** é atualizada automaticamente e o botão **Definições VoIP** fica intermitente.

6.4.11.4 Como verificar o tipo de NAT

Pré-requisitos

O VoIP está ativado.

Se houver problemas com o VoIP ou se o administrador lhe pedir, pode utilizar o seguinte procedimento para verificar o tipo de NAT.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **VoIP**.
- 4) Clique em **Definições avançadas**.
- 5) Clique em **Verificar tipo de NAT**.
Aparece uma janela pop-up com o título **Deteção do tipo NAT** e uma barra de progresso que mostra que a operação está a ser carregada.

- 6) Uma vez concluída a operação, aparece uma nova janela pop-up com uma das seguintes mensagens, consoante o tipo de NAT detetado:
- **Tipo de NAT: simples**
Uma mensagem informa o utilizador de que os serviços VoIP podem ser utilizados sem restrições.
 - **Tipo NAT: Simétrico**
Uma mensagem informa o utilizador de que os serviços VoIP por detrás de um Symmetric NAT não são suportados em redes públicas. O cliente pode ainda ser utilizado numa rede local.
 - **Não foi possível detetar o tipo NAT.**
Uma mensagem informa o utilizador de que o pedido está a demorar demasiado tempo e que expirou, ou que o UDP parece estar bloqueado.

6.4.11.5 Como Adicionar um servidor STUN

Pré-requisitos

O VoIP está ativado.

Sobre esta tarefa

myPortal @work está configurado com um servidor STUN predefinido que é usado para a comunicação VoIP. Se houver problemas com o VoIP ou se o administrador pedir, pode utilizar o seguinte procedimento para adicionar um servidor STUN.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **VoIP**.
- 4) Clicar em **Definições Avançadas**.
- 5) Clicar em **Verificar estado ICE** para verificar se o servidor STUN pode ser alcançado.

Nota: O servidor STUN predefinido não aparecerá na lista de **servidores ICE** e não é possível removê-lo.

- 6) Clicar em **Adicionar servidor** para introduzir um servidor STUN.

Nota: O administrador pode fornecer-lhe endereços de servidor específicos a adicionar.

Se o endereço do servidor for válido, é adicionado à lista.

Se houver algum problema, é apresentada a notificação **Não foi possível adicionar o servidor. Aparece** Verifique o seu ambiente.

Se o servidor introduzido já estiver presente na lista, aparece a notificação **O servidor já está presente**.

6.4.12 Como Configurar a Integração de Auscultadores

A integração dos auscultadores permite-lhe controlar as suas chamadas utilizando os respetivos botões.

Os controlos de chamadas que se seguem serão suportadas para auscultadores Jabra e Plantronics:

- Atender uma chamada recebida
- Rejeitar ou terminar a chamada
- Ativar/desativar o som da chamada

Dependendo dos auscultadores, são suportados controlos de chamada adicionais, como:

- Reter/retomar chamada
- Alternar entre chamadas.

Nota:

Para chamadas paralelas, não é possível utilizar os botões do microtelefone de cabeça (atender/rejeitar a chamada).

Pré-requisitos

Ligar os auscultadores ao computador.

Para Plantronics, transfira a aplicação: <https://www.poly.com/ca/en/support/downloads-apps/hub-desktop>.

Passo a passo

- 1) Ativar as chamadas VoIP (ver [Como ativar o VoIP](#)).
- 2) No separador **VoIP**, ativar a **Integração dos auscultadores Jabra** ou a **Integração dos auscultadores Plantronics**, dependendo dos auscultadores.
Ao estabelecer uma ligação com êxito ao seu dispositivo, aparece a mensagem: **Ligado a <modelo de dispositivo>** aparece no ecrã.
- 3) Selecionar o equipamento nas definições VoIP (ver [Como gerir as definições de áudio](#)).

6.4.13 Como alterar o método de marcação (só para utilizadores Mobility)

Pré-requisitos

A funcionalidade Mobility foi ativada para si no sistema de comunicação.

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Conta de Utilizador**.

- 4) Na lista suspensa **Método de marcação**, seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para iniciar chamadas de saída com o seu telefone de mesa, seleccionar **CTI - Marcação associada**.
 - Para iniciar chamadas de saída com o seu telefone móvel, seleccionar **Rechamada preferida**.
- 5) Clicar em **Voltar a ligar**.

6.4.14 Como voltar a iniciar a sessão no myPortal @work

Passo a passo

- 1) Clicar no seu nome.
- 2) Clicar em **Definições**.
- 3) Clicar no separador **Conta de Utilizador**.
- 4) Apenas se pretender utilizar outra ligação ao servidor: Em **Ligações ao servidor**, seleccionar a ligação ao servidor pretendida.
- 5) Clicar em **Voltar a ligar**.

6.5 Integração de Web Collaboration

Para a integração de Web Collaboration é necessário indicar ao sistema de comunicação o endereço do servidor de Web Collaboration. O fabricante disponibiliza o Web Collaboration Server na Internet como um serviço (Public Server). O número da licença e a palavra-passe são transmitidos através de uma ligação HTTPS segura. Por predefinição, é utilizada a porta TCP 5100.

Nota: Para a utilização de Web Collaboration, os clientes PC de UC e o sistema de comunicação necessitam de uma ligação à Internet. Ligações através de proxy não são suportadas pelo sistema de comunicação.

7 myContacts

O suplemento do Outlook myContacts é um suplemento opcional para utilizadores de UC Smart e UC Suite que utiliza contactos pessoais no Outlook. No caso de uma configuração de UC Smart, é necessário atribuir uma licença de myPortal @work ao utilizador para este poder iniciar a sessão no servidor UC Smart. No caso de UC Suite, é necessária uma licença de utilizador de UC ou uma licença de groupware de UC.

7.1 Introdução

O suplemento permite a sincronização dos contactos pessoais do Outlook com o servidor de UC manualmente ou como uma tarefa de sincronização automática agendada. Através da sincronização, os seguintes clientes obterão acesso aos contactos pessoais do Outlook do utilizador para acesso à lista telefónica e identificação do autor da chamada:

- Telefones do sistema
- Clientes myPortal to go (Android, iOS e Web Edition)
- Outros clientes que utilizem a Interface de Serviços Web (WSI), incluindo aplicações de terceiros

Nota: Os clientes de ambiente de trabalho clássicos de UC Suite não são afectados, pois acedem aos contactos do Outlook localmente, no PC cliente.

7.1.1 Requisitos mínimos

O suplemento do Outlook será fornecido para:

- OpenScape Business V2R5 ou posterior com UC Smart ou UC Suite activo.
- Ambientes de trabalho Microsoft Windows 7, Windows 8.x e Windows 10 (arquitecturas x86 e x64).
- Versões do Outlook: Outlook 2010, 2013, 2016 (32 bits ou 64 bits).

7.2 Como instalar o myContacts

Pré-requisitos

O administrador do sistema de comunicação disponibilizou o(s) ficheiro(s) de instalação ou a hiperligação para o(s) ficheiro(s).

Passo a passo

- 1) Fechar o Outlook
- 2) Executar o programa `myContactsforOutlook.exe`.
- 3) Se for apresentada a janela **Controlo de Conta de Utilizador**, clicar em **Permitir** ou **Sim**.
- 4) Seleccione a caixa de selecção **Concordo com os termos e condições da licença**.

- 5) Clicar em **Instalar**.
- 6) Aguarde pela instalação do suplemento **myContacts**.
- 7) Clicar em **Concluir** para terminar a instalação.

Passos seguintes

Iniciar o Outlook.

7.3 Como desinstalar o myContacts

Passo a passo

- 1) Fechar o Outlook.
- 2) No **Painel de Controlo**, clicar em **Programas e Funcionalidades**.
- 3) No menu de contexto do item **myContacts**, clicar em **Alterar**.
- 4) Clicar em **Desinstalar**.
- 5) Seleccionar o elemento **myContacts** para desinstalação.

7.4 Actualizações automáticas

O suplemento para Outlook inclui um mecanismo de actualização que verifica se está disponível uma versão mais recente do software no servidor OpenScape Business para ser descarregada e instalada.

Caso esteja disponível uma actualização, o utilizador recebe indicações para o processo de descarga e instalação. Poderá ser apresentada uma mensagem a indicar que é necessário sair de uma ou várias aplicações, para a actualização ser efectuada.

Nota: Recomenda-se que as actualizações disponibilizadas sejam sempre efectuadas. O mesmo se aplica ao software que é necessário para determinados clientes UC.

Nota: A actualização automática do myPortal @work não é suportada em computadores Mac.

7.4.1 Como efetuar actualizações automáticas

Pré-requisitos

Recebeu uma mensagem do género: *Está disponível uma nova versão do myContacts*, seguida das Notas de Lançamento.

Passo a passo

Selecionar uma das seguintes opções:

- a) **Ignorar esta versão**

A versão existente permanece instalada.

b) Lembrar-me mais tarde

Aparece uma nova janela pop-up com as seguintes opções:

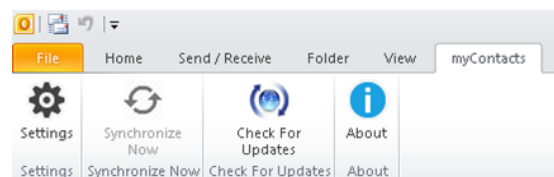
- **Sim, lembre-me mais tarde** e uma lista pendente para seleccionar o tempo antes do próximo lembrete.
- **Não, transferir atualizações agora (recomendado)**

c) **Atualizar**

A instalação da versão mais recente é iniciada automaticamente.

7.5 Interface do utilizador

O separador **myContacts** está disponível na área do menu principal do Outlook quando o suplemento está instalado e ativo.



A interface contém:

- o botão do menu **Definições**,
- o botão de menu **Sincronizar agora**,
- o botão **Verificar atualizações**,
- o botão **Sobre**

7.5.1 Menu Definições

O menu Definições contém:

- o submenu para a conectividade do servidor,
- o submenu para sincronização de contactos do Outlook com o servidor de UC,
- o submenu avançado para fins de manutenção

7.5.1.1 Como configurar as definições de conectividade do servidor UC

Pré-requisitos

O Outlook está em execução e o suplemento myContacts está instalado.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador **myContacts**.
- 2) Clicar no botão de menu **Definições**.
- 3) Clicar no botão de submenu **Servidor de UC**.
- 4) Preencher o **Endereço IP** na área **Endereço IP do servidor UC**.
- 5) Preencher o **Nome de utilizador** e a **Palavra-passe** na área **Detalhes da conta do servidor UC**.

- 6) Clicar em **Aplicar** para concluir a configuração das definições de conectividade.

Nota: Quando o Outlook for aberto pela primeira vez após a instalação, este menu é aberto automaticamente e a configuração deve ser efectuada para continuar com outras acções.

7.5.1.2 Como sincronizar os contactos

Pré-requisitos

O Outlook está em execução e o suplemento myContacts está instalado.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador **myContacts**.
- 2) Clicar no botão de menu **Definições**.
- 3) Clicar no botão de submenu **Sincronizar contactos**.
- 4) O número de contactos no Outlook é apresentado nas definições de sincronização de contactos do Outlook. Seleccionar ou desseleccionar as caixas **Não importar contactos sem números de telefone** e **Importar imagens do perfil**.
- 5) Seleccionar o **intervalo de sincronização** na lista suspensa.
- 6) Clicar em **Iniciar sincronização agora** para sincronizar os contactos do Outlook.

Em alternativa, é possível clicar no botão **Sincronizar agora** sem entrar no menu **Definições**

Nota: Introduzir os números de telefone dos contactos no formato canónico (por exemplo, +4989700798765) sempre que possível.

7.5.1.3 Como configurar as Definições Avançadas

Em caso de problemas técnicos, poderá ser-lhe solicitado que forneça um ficheiro de trace de myContacts para a equipa de suporte técnico analisar em detalhe.

Pré-requisitos

O Outlook está em execução e o suplemento myContacts está instalado.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador **myContacts**.
- 2) Clicar no botão de menu **Definições**.
- 3) Clicar no botão de submenu **Avançado**.
- 4) Seleccionar ou desseleccionar a caixa **Activar registo** para seleccionar se é escrito um ficheiro de registo.

- 5) Seleccionar o **Nível de registo** na lista suspensa.
- 6) Clicar em **Aplicar** para concluir a configuração das definições avançadas.

Nota: Se tiver aumentado o nível de traçado, não se esqueça de o voltar a reduzir após concluir a criação do traçado.

7.5.2 Verificar existência de actualizações

Com excepção do mecanismo de actualização automática, o utilizador pode verificar manualmente se existe uma versão actualizada do suplemento.

7.5.2.1 Como verificar se existem actualizações

Pré-requisitos

O Outlook está em execução e o suplemento myContacts está instalado.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador **myContacts**.
- 2) Clicar no botão **Verificar existência de actualizações**.
- 3) Clicar no botão **Verificar existência de actualizações**.

Se estiver disponível uma versão nova, é apresentada uma janela com informação sobre a versão disponível

- 4) Clicar em **Sim** para actualizar a aplicação.

Índice remissivo

Caracteres Especiais

Ícone [16](#)

A

Actualizações automáticas [67](#)
 Administração de conferências [44](#)
 Apresentação [52](#)
 ausência [23](#)
 autenticação
 participante na conferência [45](#)

C

caixa de correio de voz [34](#)
 CallMe [27](#)
 Comunicação alternada [34](#)
 comunicações unificadas [21](#)
 conferência [34](#)
 Conferência [45](#)
 Conferência ad hoc [45](#)
 Conferência controlada por aplicações [44](#)
 Conferência permanente [45](#)
 Conferência programada [45](#)
 Conferência telefónica [44](#)
 Configuração [52](#), [52](#)
 Consulta [34](#)
 Contacto [28](#)
 convite
 Conferência [45](#)

D

Definições do programa [52](#)
 Descrição [16](#)
 Desligar [34](#)
 Desviar [34](#)
 diário
 início [34](#)
 diretório
 fazer uma chamada [34](#)

E

e-mail
 convite para conferência [45](#)
 E-mail [52](#)
 notificação [44](#)
 Endereço do servidor [52](#)
 Endereço IP [52](#)
 Estado da ligação [23](#)
 estado de presença [23](#)
 visibilidade [23](#)

Evento [52](#)
 Extensões Mobility entry
 em conferência [45](#)

F

FastViewer [50](#)
 Ficheiro WAV
 notificação [44](#)
 Formato canónico de números de telefone [33](#)
 Formato de data [52](#)
 Formato de números de telefone [33](#)
 Formato de números de telefone para marcação [33](#)
 Funções
 myPortal Smart [10](#)
 Funções de chamadas [34](#)

G

Grupo [28](#)

I

Imagem [16](#), [52](#)
 Iniciar [14](#), [52](#)
 automático [52](#)
 início
 atender [34](#)
 atender por outro subscritor [34](#)
 terminar [34](#)
 interface do utilizador [16](#)
 Interface do utilizador
 Língua [52](#)

J

Janela principal [16](#)
 janela.
 visibilidade [52](#)
 janelas popup [16](#)

L

Língua [52](#)
 Lista de favoritos [28](#)
 fazer uma chamada [34](#)

M

Marcar [34](#)
 myPortal Smart
 Funções [10](#)

N

Notificação
mensagem de correio de voz [44](#)
Número da porta [52](#)
número de acesso telefónico
Conferência [45](#)
Número de telefone [52](#)
Número de telefone:marcar [34](#)

P

Palavra-passe [14](#)
Perfil [16](#)
Presença [16](#), [23](#)
Primeiro plano [52](#)
Primeiros passos [14](#)
Programação de teclas [54](#)
Protocolo [52](#)

R

reencaminhar [34](#)
Repetição de marcação [34](#)

S

Sair [14](#)
Sala de conferência virtual [45](#)
Separador [16](#)
Serviço CallMe [27](#)
Serviço de notificação [44](#)

T

teletrabalho [27](#)
transferência [34](#)

V

Ver [16](#)
visibilidade
janela. [52](#)
vista compacta [16](#)
Vista minimizada [16](#)
Vista normal [16](#)

W

Web Collaboration [50](#)

