



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel Administration

Guia do Utilizador da Mitel Administration

December 2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by **Mitel Networks Corporation (MITEL[®])**. 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), its affiliates, parents, or subsidiaries (collectively "Mitel") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel. Please contact our legal department at legal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel Networks Corporation registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

[®], [™] Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Descrição geral.....	1
1.1 O que é a Mitel Administration.....	1
1.2 Iniciar sessão no Mitel Administration.....	1
1.3 Painel do Mitel Administration.....	5
2 Gerir Contas de Clientes.....	10
2.1 E-mail de boas-vindas.....	10
2.2 Ao Gerir Contas.....	12
2.3 Informações da Conta de Administrador do Cliente.....	14
2.4 Gestão de Utilizadores.....	16
2.5 Funções e Privilégios do Utilizador.....	28
2.6 Encomendas.....	29
2.7 Subscrições.....	30
2.8 Importação em Massa de Utilizadores.....	33
2.9 Contactos de Apoio.....	37
2.10 Registos de Apoio.....	38
2.11 Gateway.....	45
2.12 Permitir que os utilizadores editem ou eliminem mensagens do chat nas aplicações CloudLink.....	47
2.13 Suporte.....	48
2.14 Funções e Permissões.....	48
2.14.1 Conta (para Administrador).....	52
2.14.2 Conta (para Parceiro).....	52
2.14.3 Utilizadores.....	53
2.14.4 Modelos do utilizador.....	54
2.14.5 Funções e Permissões.....	54
2.14.6 Integrações & Aplicações.....	55
2.14.7 Subscrições.....	56
2.14.8 Suporte.....	56
2.14.9 MiVoice Business.....	56
2.14.10 Atendimento ao cliente.....	57
2.14.11 Desenvolvedor.....	57
2.14.12 Encomendas.....	58
2.15 Gestores de conta.....	58
2.15.1 Delegar a Gestão de Contas de Parceiros.....	60
2.16 Histórico de Ocorrências.....	67
2.17 Inventário do sistema.....	74
2.17.1 Plataformas.....	75
2.17.2 Aplicações.....	79
3 Integrações do Mitel Administration.....	81
3.1 Integração das aplicações Mitel com o Mitel Administration.....	86
3.1.1 Integrar o CloudLink Gateway com Mitel Administration.....	88

3.1.2 Integração MiVoice Business.....	100
3.1.3 MiContact Center Business.....	114
3.1.4 Integração Mitel One.....	119
3.1.5 Integração da MiTeam Meetings.....	130
3.1.6 Integração do Mitel Voice Assist.....	135
3.2 Integração de aplicações de terceiros com o Mitel Administration.....	146
3.2.1 Integração do Início de Sessão Único com a Mitel Administration.....	146
3.2.2 Integração do Microsoft Office 365 com a Mitel Administration.....	167
3.2.3 Integração do Twilio com a Mitel Administration.....	175
3.2.4 Integração da CM.com com a Mitel Administration.....	181
3.2.5 Provisionamento de utilizadores do Azure Active Directory para o CloudLink.....	184
3.2.6 Integração com Microsoft Teams.....	203

Descrição geral

1

This chapter contains the following sections:

- [O que é a Mitel Administration](#)
- [Iniciar sessão no Mitel Administration](#)
- [Painel do Mitel Administration](#)

Bem-vindo ao **Mitel Administration**! Antes de integrar o seu primeiro cliente, consulte os seguintes tópicos:

1.1 O que é a Mitel Administration

Mitel Administration é uma aplicação baseada na Web que permite aos Parceiros Mitel criar e gerir contas de clientes; e permite ao Administrador da Conta de uma conta de cliente gerir a conta de cliente e os utilizadores dessa conta de cliente. Os utilizadores de uma conta de cliente podem utilizar as várias aplicações Mitel e aplicações CloudLink de terceiros depois da integração CloudLink estar ativada nestas aplicações. Além disso, com a integração da solução MiVoice Business, permite agora aos Parceiros e Clientes Mitel gerir os utilizadores da solução MiVoice Business.

1.2 Iniciar sessão no Mitel Administration



Note:

O Mitel Administration suporta os seguintes navegadores:

- Apple Safari
- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

Iniciar sessão enquanto Parceiro Mitel

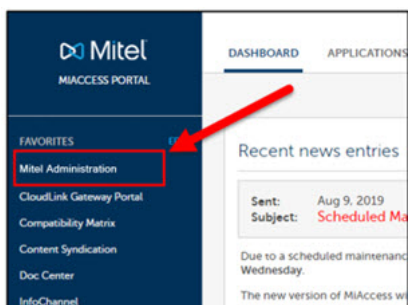
Enquanto Parceiro Mitel, pode iniciar sessão no Mitel Administration através do [Portal Mitel MiAccess](#) ou através do URL <https://accounts.mitel.io>.

Note:

Se estiver a iniciar sessão através do **Portal Mitel MiAccess**, utilize o portal **Mitel Administration** para gerir clientes e utilizadores.

Consulte o *Guia do Utilizador do CloudLink Gateway* para obter detalhes sobre a implementação do gateway.

Para iniciar sessão no Mitel Administration diretamente através do portal MiAccess, deve primeiro iniciar sessão no Portal Mitel MiAccess utilizando as suas credenciais MiAccess. Na página inicial do portal MiAccess, o **Mitel Administration** será listado no lado esquerdo do site, desde que a política CloudLink lhe tenha sido atribuída. Clique em **Mitel Administration**. O Mitel Administration é aberto e o **Painel** é exibido.

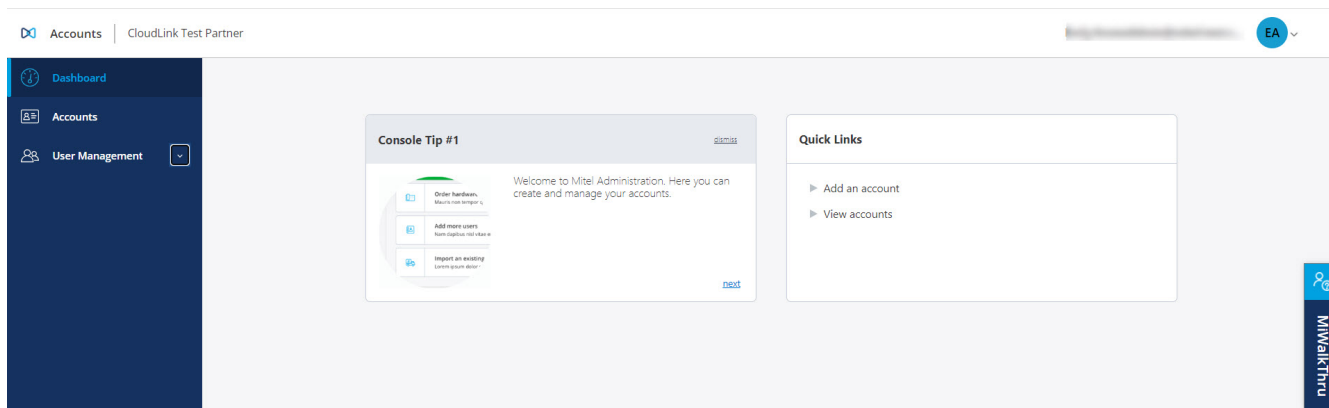


Para iniciar sessão através do URL, clique no botão **MiAccess** no ecrã de início de sessão de **Contas**.



Na página de início de sessão do Mitel **MiAccess**, introduza as suas credenciais MiAccess e clique em **INICIAR SESSÃO** para iniciar sessão no Mitel Administration. Com um início de sessão bem sucedido, o Mitel Administration abre-se e o **Painel** é exibido.

A imagem seguinte mostra um exemplo do **Painel** quando um Parceiro Mitel inicia sessão no Mitel Administration pela primeira vez.



Quando inicia sessão no Mitel Administration pela primeira vez, é-lhe criada e atribuída uma Conta de Parceiro predefinida no Mitel Administration e é-lhe criado um novo utilizador (Parceiro) utilizando as suas credenciais de utilizador Mitel MiAccess. A Conta de Parceiro mantém os detalhes de início de sessão de todos os Parceiros. A Conta de Parceiro e o Parceiro numa conta não podem ser eliminados.

Após o início de sessão, os Parceiros Mitel podem [Adicionar uma Conta](#) on page 12, [editar](#), [desativar](#) ou [eliminar](#) as suas contas de clientes; e [adicionar](#), [editar](#) ou [eliminar](#) utilizadores; e [ativar ou desativar direitos administrativos](#) de utilizadores. Também podem [atribuir contactos de apoio](#) para uma conta, [ativar ou desativar Integrações](#) e [atribuir Pedidos](#) para uma conta de cliente.

Note:

Enquanto Parceiro Mitel, pode restringir o acesso a contas específicas de clientes finais para os técnicos e administradores de serviços incluídos nessa conta de parceiro.

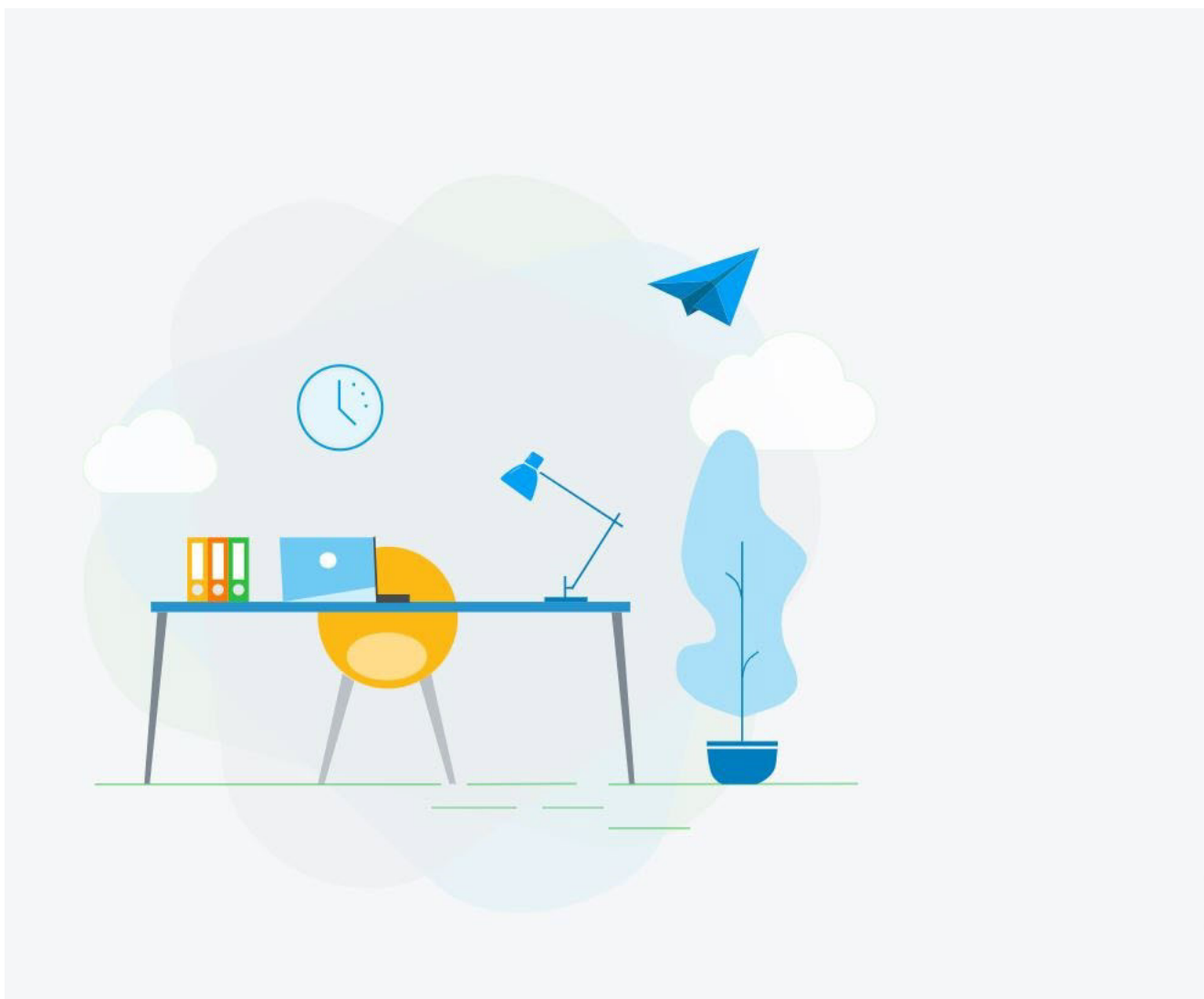
Note:

Os detalhes de início de sessão de um Parceiro permanecem na Mitel Administration mesmo após as credenciais de utilizador do MiAccess desse Parceiro serem desativadas ou removidas. Para remover um Parceiro da Conta de Parceiro, entre em contacto com o Suporte Técnico do Parceiro Mitel, ao iniciar sessão em <https://www.mitel.com/en-ca/login>

Iniciar Sessão enquanto Administrador de Conta ou Utilizador

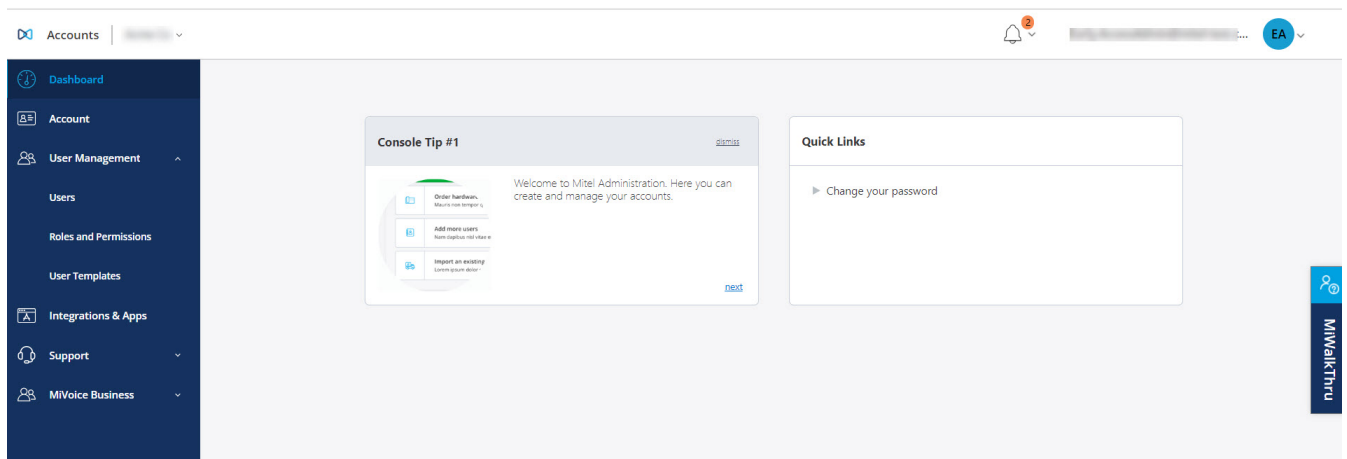
Enquanto Administrador de Conta de uma conta de cliente ou enquanto utilizador, pode iniciar sessão no Mitel Administration diretamente através do URL <https://accounts.mitel.io> depois de ter registado a sua conta.

Para obter mais informações sobre como registar uma conta, consulte [E-mail de boas-vindas](#) on page 10. Para iniciar sessão, deve introduzir o endereço de e-mail (especificado na conta para si) assim como o nome de utilizador e a palavra-passe (seleccionada por si durante o registo da conta) como a palavra-passe. E clique em **Seguinte**.



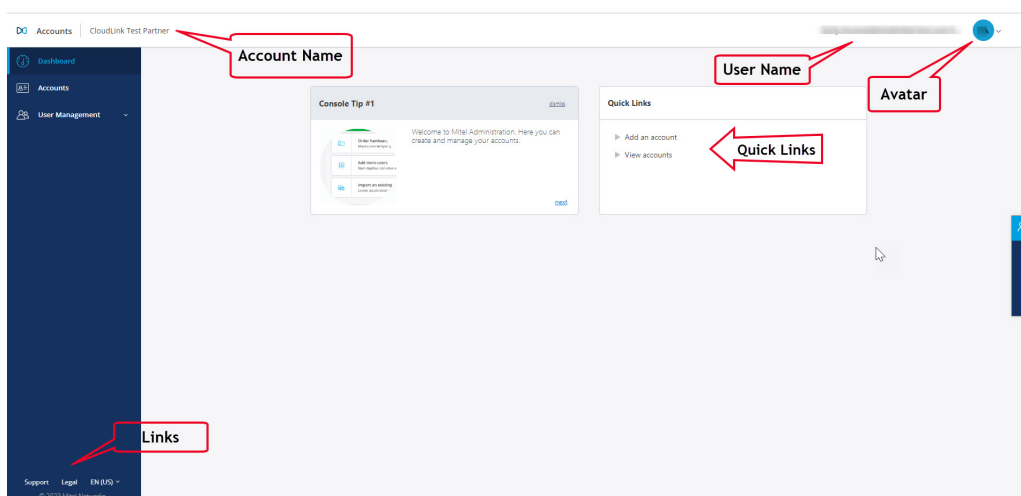
Após o início de sessão, um Administrador de Conta de uma conta de cliente pode [adicionar](#), [editar](#) ou [eliminar](#) utilizadores (incluindo outros Administradores de Conta) nessa conta; e [ativar ou desativar os direitos administrativos](#) para esses utilizadores.

A imagem seguinte mostra um exemplo do Painel quando um Administrador de Cliente ou um Administrador de Conta inicia sessão no Mitel Administration pela primeira vez.

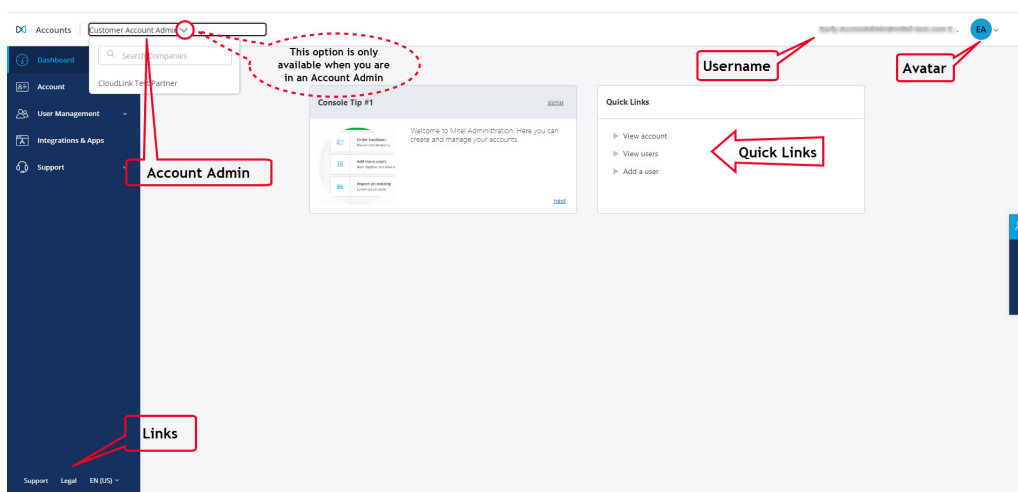


1.3 Painel do Mitel Administration

A imagem seguinte mostra o Painel do Mitel Administration quando um Parceiro Mitel inicia sessão.



A imagem seguinte mostra o painel do Mitel Administration quando um utilizador administrativo inicia sessão.



Note:

- A opção  apenas está disponível para um Administrador de Parceiro e para um Administrador de Parceiro que assuma a função de Administrador de Conta. O administrador pode utilizar esta opção para pesquisar outras contas de clientes nesta conta de Parceiro.
- Enquanto Parceiro Mitel, pode restringir o acesso a determinadas contas de clientes finais para técnicos e administradores de serviços associados a essa conta de parceiro. Isto garante que nem todos os técnicos ou administradores de serviços têm a capacidade de ver ou gerir todos os clientes finais na conta de parceiro.

A tabela seguinte descreve os elementos da interface do utilizador nestes dois painéis.

Elemento do Painel	Função
Nome de utilizador	Este é o nome do Parceiro Mitel ou do Administrador de Conta, como no Mitel Administration. Para alterar este nome, clique no utilizador na página Utilizadores, edite o nome e clique em Guardar.
Imagem de perfil	Pode clicar no seu avatar e clicar em Terminar Sessão para sair da aplicação.
Nome da Conta	Este é o nome da conta do cliente adicionado pelo Parceiro Mitel.

Elemento do Painei	Função
Ligações	Na parte inferior do Mitel Administration, encontram-se as seguintes ligações: • Apoio - Acesso à ajuda online do CloudLink. • Legal - Acesso ao contrato de licença de utilizador final das aplicações CloudLink. • Idiomas Suportados - Clique na seta para baixo para seleccionar os idiomas suportados na lista.
Contas / Visualizar Contas	Esta opção está disponível apenas para um Parceiro Mitel. Utilize esta opção para visualizar e gerir as contas dos clientes. Para obter mais informações, consulte Gestão de Contas.
Faturação	Esta opção está disponível apenas para um Parceiro Mitel. Utilize esta opção para aceder à secção de Pedidos.
Encomendas	Esta opção está disponível apenas para um Parceiro Mitel. Utilize esta opção para visualizar uma lista de, e para gerir todos os pedidos que o parceiro adquiriu.
Conta / Visualizar conta	Esta opção está disponível no Painei do Mitel Administration para um Administrador de Parceiro e um Administrador de Conta. Utilize esta opção para visualizar e gerir uma conta de cliente. Esta opção só está disponível para um Parceiro Mitel apenas depois de seleccionar uma conta de cliente.
Utilizadores / Visualizar utilizadores	Esta opção está disponível no Painei do Mitel Administration apenas para um Administrador de Conta. Utilize esta opção para visualizar e gerir os utilizadores numa conta de cliente. Para obter mais informações, consulte Gestão de Utilizadores. Esta opção só está disponível para um Parceiro Mitel apenas depois de seleccionar uma conta de cliente.
Adicionar um utilizador	Esta opção está disponível no Painei do Mitel Administration apenas para um Administrador de Conta. Use esta opção para adicionar um novo usuário a uma conta de cliente. Esta opção só está disponível para um Parceiro Mitel apenas depois de seleccionar uma conta de cliente.
Alterar a sua palavra-passe	Utilize esta opção para alterar a palavra-passe utilizada para aceder ao Mitel Administration. Esta opção não será visível para um Parceiro Mitel que inicie sessão na Consola de Contas através da MiAccess.

Notificações

O ícone de notificação com o sino é exibido para alertar o Parceiro e o Administrador de Conta para novas atividades, atualizações ou tarefas relevantes realizadas por eles.

O ícone com o sino apresenta um pequeno crachá numerado em cor contrastante para indicar o número

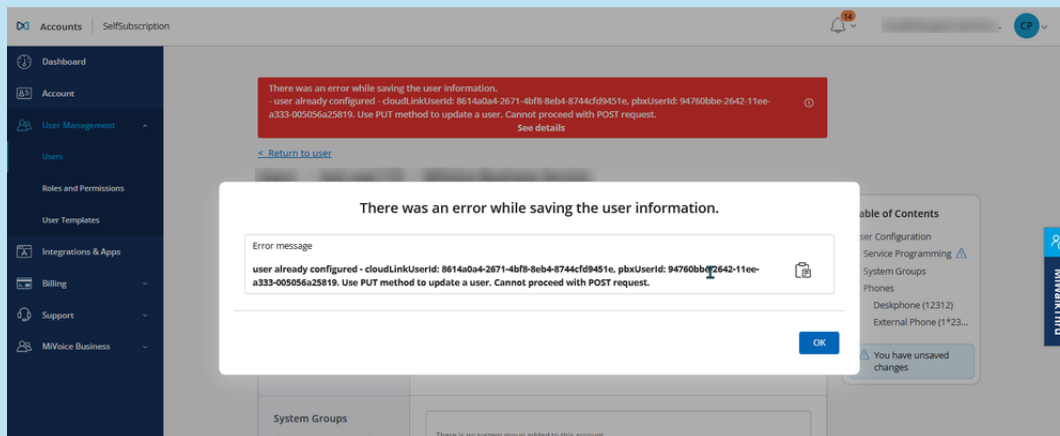
de notificações pendentes



. Clicando no ícone, os utilizadores podem aceder rapidamente a uma lista suspensa de notificação que indica as últimas atividades e o respetivo estado de conclusão no Mitel Administration.

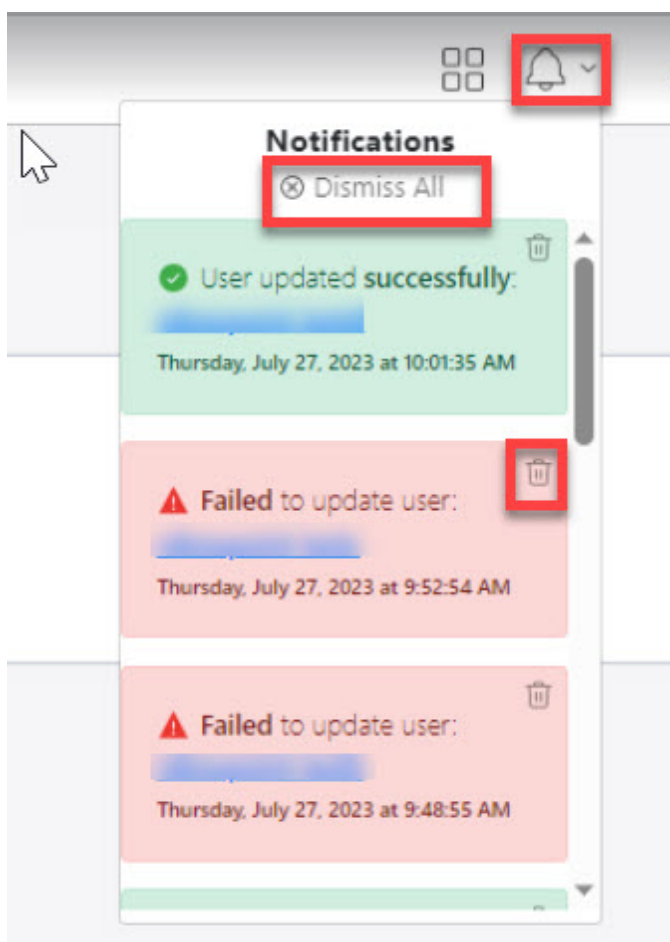
Note:

Para ver os detalhes completos de um erro, aceda à lista suspensa de notificações e clique na hiperligação **Ver detalhes**.



Os Administradores Parceiros ou de Conta têm a possibilidade de ocultar todas as notificações de uma só vez utilizando a opção **Descartar tudo** ou eliminar permanentemente as notificações individuais utilizando

o ícone .



Note:

A opção **Descartar tudo** removerá as notificações da vista atual, no entanto, uma atualização da página ou uma nova notificação recarregará todas as notificações. Utilize o ícone  para eliminar permanentemente notificações específicas.

This chapter contains the following sections:

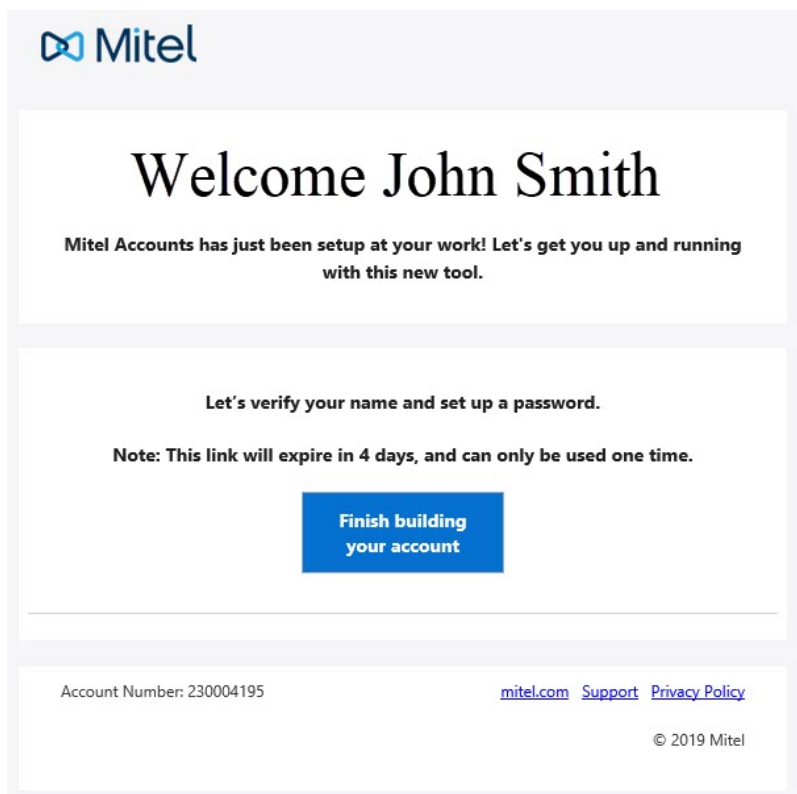
- [E-mail de boas-vindas](#)
- [Ao Gerir Contas](#)
- [Informações da Conta de Administrador do Cliente](#)
- [Gestão de Utilizadores](#)
- [Funções e Privilégios do Utilizador](#)
- [Encomendas](#)
- [Subscrições](#)
- [Importação em Massa de Utilizadores](#)
- [Contactos de Apoio](#)
- [Registos de Apoio](#)
- [Gateway](#)
- [Permitir que os utilizadores editem ou eliminem mensagens do chat nas aplicações CloudLink](#)
- [Suporte](#)
- [Funções e Permissões](#)
- [Gestores de conta](#)
- [Histórico de Ocorrências](#)
- [Inventário do sistema](#)

Os tópicos fornecem instruções para gerir contas de clientes e utilizadores, atribuir contactos de apoio, adicionar utilizadores a uma conta de cliente em massa e visualizar e atribuir a subscrição do MiTeam Meetings adquirida por um Parceiro a uma conta de cliente e a utilizadores que façam parte da conta.

2.1 E-mail de boas-vindas

Depois de iniciar a sessão, os Parceiros Mitel devem [E-mail de boas-vindas](#) on page 10 a estas contas. Eles podem conferir direitos administrativos aos utilizadores que adicionam a uma conta de cliente. Estes utilizadores administrativos ou Administradores de Conta de uma conta de cliente também podem adicionar utilizadores à conta.

Após um Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta adicionar um utilizador a uma conta de cliente, a Mitel Administration envia um e-mail de verificação ao utilizador. Os utilizadores devem completar o registo.



Este e-mail de verificação inclui uma hiperligação **Acabe de criar a sua conta**. Ao clicar nesta hiperligação, os utilizadores são encaminhados para a página de inscrição de **Contas Mitel**.

This is a screenshot of the "Confirm your account" page on the Mitel website. On the left is a large, stylized illustration of a desk with a laptop, a clock, a paper airplane, and a potted plant. On the right, the Mitel logo is at the top. Below it is the heading "Confirm your account". There is a "Name" field with "John Smith" entered. Below that is a prompt "Enter your new password below." followed by two password input fields, each with a toggle icon. A "Password Requirements" box lists "Minimum 8 characters". At the bottom right is a blue "Complete" button.

Aqui, os utilizadores devem criar uma nova palavra-passe para as Contas Mitel e clicar em **Concluído** para concluir o processo de registo.

Note:

A palavra-passe deve conter pelo menos 8 caracteres.

Após a conclusão da inscrição, um Administrador de Conta ou um utilizador normal pode iniciar sessão na Mitel Administration. Para obter mais informações sobre como iniciar sessão na Mitel Administration, consulte [Iniciar Sessão enquanto Administrador de Conta ou Utilizador](#) on page 4.

Note:

Um Parceiro Mitel tem direitos administrativos para todas as contas de clientes que o Parceiro criou na mesma Conta de Parceiro. Um Administrador de Contas tem direitos administrativos apenas para a conta do cliente a que pertence. Para obter mais informações sobre os tipos de funções do utilizador e os seus privilégios, consulte [Funções e Privilégios do Utilizador](#).

2.2 Ao Gerir Contas

A página de Contas permite a um Parceiro Mitel visualizar, pesquisar, adicionar, editar, eliminar e desativar todas as contas de cliente criadas por esse Parceiro. Para aceder a esta página, o Parceiro deve clicar na opção **Contas** do menu de navegação no lado esquerdo do Painel da Mitel Administration.

Note:

Os Parceiros Mitel podem visualizar as contas de clientes criadas por outros Parceiros dentro da mesma conta de Parceiro.

Adicionar uma Conta

Para adicionar uma nova conta, clique no botão **Adicionar Conta**. Introduza o **Nome do Cliente**, **País**, **Endereço**, **Cidade/Vila** e **Código Postal** do cliente. Escolha o **Idioma Predefinido** para a conta e atribua **Contactos de Apoio**. Clique em **Guardar**.

Note:

A cada conta de cliente na Mitel Administration é atribuído um identificador único conhecido como "ID da Conta". Para visualizar a Identificação de Conta de uma conta, vá para a página [Informações de Conta](#) dessa conta.

Visualizar Contas

Clique na seta para baixo acima da barra de **Pesquisa** na página **Contas** e, a partir da lista suspensa, selecione para ver uma lista das contas ativas ou desativadas ao clicar em **Ativas** ou **Desativadas**,



respetivamente.

Pesquisar Contas

Na barra **Pesquisar**, introduza o nome da conta que está a pesquisar. O campo de pesquisa exibe uma lista de nomes de conta correspondentes à medida que introduz as letras.

Editar uma Conta

Para editar os detalhes de uma conta, clique na conta e edite os detalhes da conta na página **Informações de Conta** que aparece.

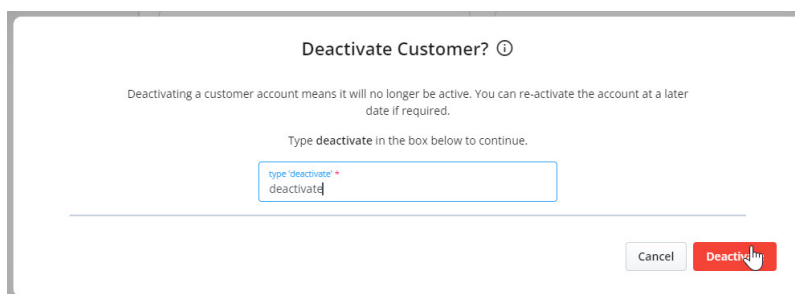
Clique no ícone  no canto inferior direito para guardar as alterações.

Note:

Esta opção também está disponível para um Administrador de Conta de uma conta.

Desativar uma Conta

O Parceiro Mitel pode desativar uma conta. Clique na opção **Conta** no menu de navegação esquerdo e selecione a conta na página **Contas**. Clique no botão **Desativar** na página **Informações da Conta** que se abre. Aparece um ecrã de contexto. Para continuar a desativar a conta, escreva a palavra "desativar" na caixa de texto e clique em **Desativar**.



Ao desativar uma conta, os utilizadores dessa conta deixarão de poder iniciar sessão no Mitel Administration ou utilizar qualquer aplicação CloudLink.

Eliminar uma Conta

Note:

Quando apaga uma conta, o dispositivo CloudLink Gateway associado à conta sofrerá uma reposição de fábrica. Para obter mais informações sobre a reposição de fábrica, consulte **Opções do Sistema** em [Configurar Definições e Opções Avançadas](#).

Para eliminar uma conta, selecione a conta da lista e clique no botão **Eliminar**. Abre-se uma tela pop-up. Para continuar a eliminar a conta, introduza a palavra "eliminar" na caixa de texto que aparece e clique em **Eliminar**.

Reativar uma Conta

O Parceiro Mitel pode reativar uma conta anteriormente desativada. Para o fazer, na página **Contas**, selecione **Desativado** através da seta para baixo, consulte [Visualizar Contas](#) on page 13. Selecione a conta desativada da lista de contas desativadas na página **Contas**. Abre-se uma tela pop-up. Para continuar a desativar a conta, introduza a palavra "desativar" na caixa de texto que aparece e clique em **Reativar**.

Reactivate Customer? ⓘ

This customer account was deactivated. To view, edit, or delete the account, it must be re-activated.

Type reactivate in the box below to continue.

type "reactivate" *
reactivate

Cancel Reactivate

Quando reativar uma conta, os utilizadores da conta poderão iniciar sessão e aceder a todas as aplicações e serviços CloudLink. Além disso, a conta será listada no portal do CloudLink Gateway.

2.3 Informações da Conta de Administrador do Cliente

A página **Informações de Conta** de uma conta de administrador de cliente permite ao Parceiro Mitel e ao Administrador de Conta visualizar e editar informações da conta, ver a Identificação da Conta e a localização da Cloud, atribuir contactos de Apoio e ativar ou desativar integrações para uma conta. O Parceiro Mitel também pode eliminar ou desativar a conta do cliente e visualizar os detalhes da Subscrição para a conta.

Para aceder à página de **Informações de Conta** de uma conta de cliente:

- Um Parceiro Mitel deve clicar nessa conta a partir da página de **Contas**.
- O administrador da conta do cliente deve clicar na opção **Conta** no menu de navegação esquerdo do Painel Mitel Administration.

Para obter mais informações, consulte o [Painel Mitel Administration](#).

Informações do Cliente

O painel de informações do cliente permite visualizar e editar os detalhes do cliente a quem a conta pertence. Pode editar o **Nome do Cliente**, **País**, **Província/Estado**, **Endereço**, **Cidade**, e o **Código Postal** do cliente. Também pode visualizar e copiar o **ID da Conta** do cliente e escolher o **Idioma Padrão** e o **Tipo de Negócio** do cliente. O painel de informações do cliente também exibe o **Número de Cliente SAP** on page 16, a **localização na Cloud** e o **tipo de PBX** da conta do cliente.



Note:

O tipo de PBX só está disponível depois de a integração do CloudLink Gateway ter sido concluída com êxito.

Contactos de Apoio

Deve atribuir contactos de Apoio a uma conta de cliente para a qual todos os relatórios de emissão relativos a essa conta são enviados. Para obter mais informações, consulte [Contactos de Apoio](#).

Integrações

É possível integrar contas de clientes com outras aplicações Mitel - **CloudLink Gateway**, **MiCC**, **MiCollab**, **Mitel One**, **MiTeam Meetings**, **Mitel Voice Assiste MiVoice Business** ao deslizar o botão associado a cada uma destas aplicações. Para obter mais informações, consulte [Integrar Aplicações Mitel com o CloudLink](#). Também pode integrar contas de clientes com aplicações de terceiros - **Single Sign-On**, **Azure AD Sync**, **Microsoft Office 365** e **Microsoft Teams**.

Privilégios

Quando integra uma conta de cliente com uma aplicação Mitel, os Privilégios específicos (Autenticação Delegada e Permitir Acesso ao Convidado) associados a essa aplicação também são ativados para essa conta. Um utilizador também pode ativar ou desativar os Privilégios separadamente para uma conta ao utilizar os botões de alternância associados a cada um desses privilégios. Para obter mais informações, consulte [Integrar Aplicações Mitel com o CloudLink](#).

Serviços de Chamadas

Otimização da Largura de Banda

Para ativar a otimização da largura de banda para uma conta de cliente, deslize o botão de alternância de **Otimização da Largura de Banda** para a direita na secção **Serviços de Chamadas**. Para saber

mais sobre otimização de largura de banda, consulte a secção *Otimização de Largura de Banda* no tópico *Requisitos do Sistema* da [documentação da CloudLink Platform](#).

[Documentação da CloudLink Platform](#).

Localização da Cloud

Localização da Cloud refere-se à região geográfica física onde os dados do cliente são armazenados e geridos nos centros de dados da nuvem.

Número de Cliente SAP

O **Número de Cliente SAP** é um campo somente de leitura que exhibe a Identificação SAP dos clientes que tenham uma subscrição dos serviços ou aplicação CloudLink, como pedido pelos seus Revendedores ou Distribuidores. Para uma conta MiCloud Connect, o nome deste campo será **Número de Faturação do Cliente**.

Subscrições

O painel **Assinaturas** exhibe a lista de todas as licenças do Mitel One e do MiTeam Meetings atribuídas à conta do cliente. Para mais informações, consulte [Subscrições](#) on page 30.

2.4 Gestão de Utilizadores

A página **Utilizadores** de uma conta de administrador de parceiro ou cliente contém uma lista de todos os utilizadores dessa conta. Todos os utilizadores numa conta de cliente podem interagir uns com os outros utilizando várias aplicações Mitel após a integração do CloudLink estar ativada nestas aplicações.

Para integrar, ativar e gerenciar os recursos do MiVoice Business a partir da Administração da Mitel, consulte [Integração MiVoice Business](#) on page 100 neste guia. Também pode consultar o *Mitel Administration para o Guia MiVoice Business Solution* no [Centro de Documentação da Mitel](#) para obter informações detalhadas.

Users

Search Users [Add Filter](#) [Manage all](#) [Add User](#)

[Click here if you have an Azure AD Sync phone number conflict](#)

☐	NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES	ROLE
☐	april.ullrich@mitel.com	april.ullrich@mitel.com	1000	2024-05-28 (Admin)	Mitel Business Service	
☐	april.ullrich@mitel.com	april.ullrich@mitel.com	1001	2024-05-28 (Admin)	Mitel Business Service	
☐	john.smith@mitel.com	john.smith@mitel.com	1100	2024-05-28 (Admin)	Mitel Business Service	
☐	john.smith@mitel.com	john.smith@mitel.com	1101	2024-05-28 (Admin)	Mitel Business Service	
☐	john.smith@mitel.com	john.smith@mitel.com	1102	2024-05-28 (Admin)	Mitel Business Service	
☐	april.ullrich@mitel.com	april.ullrich@mitel.com	1103	2024-05-28 (Admin)	Mitel Business Service	
☐	john.smith@mitel.com	john.smith@mitel.com	1104	2024-05-28 (Admin)	Mitel Business Service	

A página **Utilizadores** apresenta a lista de utilizadores, o endereço de correio eletrónico do utilizador, os números de extensão, modificados em e por, as licenças configuradas e a função atribuída ao utilizador.

**Note:**

Quando os detalhes de um utilizador são modificados, o CloudLink Gateway envia a notificação de atualização para o Administrador como resultado direto de o utilizador ser modificado pelo Mitel Administration.

A página Utilizadores permite que os Parceiros Mitel ou os Administradores de Contas de um cliente adicionem, editem, visualizem e pesquisem um utilizador; ativar ou desativar os direitos ou desativar administrativos para um utilizador; redefinir a palavra-passe do utilizador; reenviar a um utilizador o e-mail de boas-vindas; atribuir produtos e licenças a um utilizador; e eliminar um utilizador dessa conta.

Para aceder à página **Utilizadores** de uma conta, faça o seguinte:

Se tiver sessão iniciada como **Parceiro Mitel**:

1. Clique em **Contas** no menu de navegação esquerdo. É apresentada a lista de utilizadores.
2. Clique no **Utilizador** para aceder à conta.

Se tiver sessão iniciada como **Administrador de Conta** de cliente:

1. Clique e expanda **Gestão de Utilizadores** no menu de navegação esquerdo e clique em **Utilizadores**. É apresentada a lista de utilizadores para esta conta.
2. Clique no **Utilizador** para aceder à conta.

Adic. util.

O Administrador de Conta do cliente pode adicionar utilizadores a essa conta. Para adicionar um utilizador novo, faça o seguinte:

1. Inicie a sessão na **Mitel Administration** como **Administrador de Conta**.
2. Clique e expanda **Gestão de Utilizadores** no menu de navegação esquerdo.
3. Clique em **Utilizadores**. A página Utilizadores abre-se.
4. Clique no botão **Adicionar Utilizador**. É apresentado o formulário Novo Utilizador.
5. Introduza o **Nome Próprio**, o **Apelido** e o endereço de **Email**. Estes campos são obrigatórios.

**Note:**

Insira um endereço de e-mail válido para o utilizador no campo **E-mail**. Certifique-se de que não introduz um endereço de correio eletrónico já atribuído a um utilizador existente na conta de cliente.

**Note:**

Se for apresentado um erro **Um ou mais valores de atributo já estão em uso** ao adicionar um utilizador, consulte o [artigo da Baseado de Conhecimento](#) (HO4817 CloudLink - Gestão do Active Directory desativo de contas de diretório ativo).

- Defina a opção **Administrador da Conta** como ativada para permitir direitos administrativos ao utilizador. Este campo é opcional.

**Note:**

Também pode ativar direitos administrativos para o utilizador a partir da página de edição do utilizador, selecione **Administrador de Conta** na lista pendente **Função**. Para desativar os direitos administrativos de um utilizador, selecione **Utilizador** na lista pendente **Função**.

- Clique em **Criar**. É enviado um e-mail de boas-vindas para o endereço de e-mail do utilizador. Entretanto, o administrador da conta pode atribuir licenças ao utilizador na página Editar Utilizador.

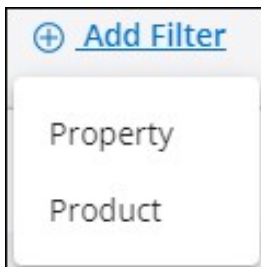
**Note:**

Pode optar por reenviar o e-mail de boas-vindas da conta CloudLink para o utilizador, ao clicar na hiperligação **Reenviar o e-mail de boas-vindas** na página Editar Utilizador.

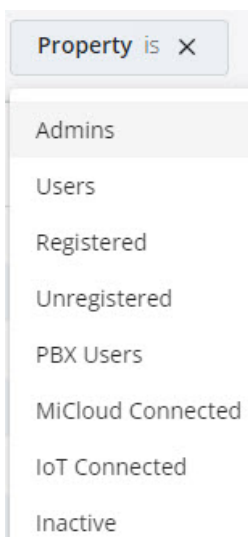
É possível adicionar utilizadores em massa a uma conta de cliente na Administração Mitel ao utilizar a funcionalidade de importação em massa. Para mais informações, consulte [Importação em Massa de Utilizadores](#) on page 33.

Utilizadores do Filtro

O botão **+ Adicionar Filtro**  [Add Filter](#) na página **Utilizadores** permite que o Administrador da Conta ou o Parceiro Mitel filtre a lista de utilizadores numa conta por tipo de utilizador e os produtos para os quais eles têm licenças. Para filtrar, clique no botão **+Adicionar filtro**. É exibida uma lista suspensa.



Para filtrar a lista de utilizadores por tipo de utilizador, selecione **Propriedade**. Da lista de propriedades que são exibidas, escolha qualquer tipo de propriedade. Para ver uma lista de utilizadores administrativos, todos os utilizadores, utilizadores registados ou não, utilizadores PBX, utilizadores MiCloud ou IoT ligados, clique nas respetivas opções da lista de **Propriedades: Administradores, Utilizadores, Registados, Não Registados, Utilizadores PBX, Ligado em MiCloud, Ligados em IoT ou Inativo**.



Para filtrar a lista de utilizadores com base nos produtos para os quais eles têm licença, selecione **Produto**. Os produtos para os quais um utilizador está licenciado são exibidos na lista de **Produtos**.

Pesquisar Utilizadores

Na barra de **Pesquisa**, escreva o nome, o endereço de e-mail ou os números EXT do utilizador que está a procurar. A página **Utilizadores** apresenta uma lista de utilizadores correspondentes à medida que introduz as letras.

Importar Utilizadores

Para adicionar utilizadores em massa a uma conta de cliente, selecione a conta de cliente > clique em **Gestão de Utilizadores > Utilizadores**. Clique em  e clique em **Importar Utilizadores**. Para mais

informações sobre como adicionar utilizadores em massa a uma conta de cliente, consulte [Importação em Massa de Utilizadores](#) on page 33.

**Note:**

Um Parceiro Mitel pode adicionar utilizadores em massa a todas as contas dos clientes. Um Administrador de Conta de uma conta de cliente pode adicionar utilizadores em massa a essa conta.

Editar Utilizador

Para editar os detalhes de um utilizador, clique no utilizador e edite os detalhes do utilizador no formulário que se abre.

Pode editar o **Nome**, **Primeiro Nome**, **Apelido**, endereço de **E-mail** e número de telemóvel de um utilizador; atribuir licença MiTeam Meetings a um utilizador (se aplicável); ativar ou desativar a opção **Administrador de Conta**; reenviar o email de boas-vindas a um utilizador; repor a palavra-passe de um Administrador de Conta; ou **Eliminar** um utilizador.

Clique em **Guardar** para guardar as alterações ou clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Note:

- Se um utilizador for criado a partir de uma fonte externa (por exemplo, SCIM, PBX ou qualquer outra fonte, exceto a aplicação Contas), alguns dos campos podem estar desativados para edição na aplicação Contas. Se for efetuada alguma alteração na fonte, os dados podem ser substituídos na próxima sincronização.

- Se um utilizador for importado do SCIM, a página **Editar Utilizador** apresenta uma secção **Avançado**, que contém os dados do SCIM para os utilizadores.

- Quando adiciona o serviço MiVoice Business ao utilizador, o campo de nome de utilizador é ativado e pode ser atualizado. Se o nome de utilizador do utilizador for atualizado na conta CloudLink nesta configuração inicial do serviço MiVoice Business, o nome de utilizador introduzido no campo Nome de utilizador é sincronizado com o MiCollab e o MiVoice Business PBX. No entanto, se o nome de utilizador for editado posteriormente na conta CloudLink, o nome de utilizador atualizado não é sincronizado com o MiCollab e o MiVoice Business, ou vice-versa.

Atribuir um Utilizador como Administrador de Conta

Para ativar os direitos administrativos para um novo utilizador, deslize o botão de alternância **Administrador de Conta** para a direita no formulário de detalhes do utilizador quando cria o utilizador. O botão de alternância fica azul quando um utilizador é definido como Administrador de Conta. Para ativar ou desativar os direitos administrativos de um utilizador, clique no utilizador a partir da página **Utilizadores** e no formulário de detalhes do utilizador que se abre, deslize o botão de alternância **Administrador de Conta** respetivamente para a direita ou para a esquerda.

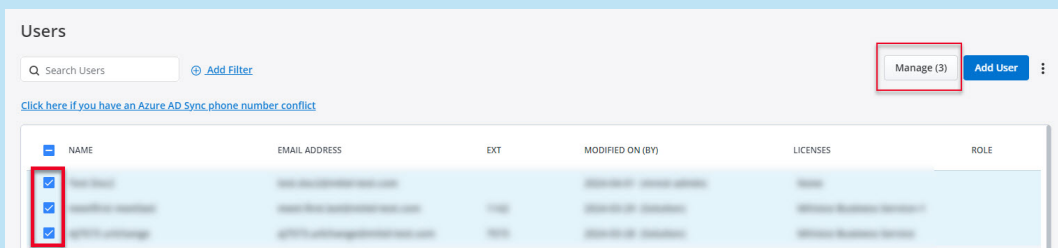
Repor Palavras-passe

Para repor de uma só vez a palavra-passe de todos os utilizadores dentro da conta de um cliente, clique na opção **Gerir Todos** e a partir do painel que abre, clique em **Repor palavras-passe para todos**. Para repor a palavra-passe dos utilizadores seleccionados, selecione os utilizadores a partir da página **Utilizadores** e faça o seguinte.

- Clique no ícone . No painel que se abre, clique em **Redefinir palavras-passe do CloudLink**.
- Clique na opção **Gerir (x)** e a partir do painel que abre, clique em **Repor as palavras-passe CloudLink**.

Note:

Se estiver a seleccionar utilizadores específicos, a opção **Gerir (x)** refletirá o número de utilizadores escolhidos.



Um email contendo o link **Repor Palavra-passe** é enviado para o endereço de e-mail registado do utilizador.

Note:

- O email Repor Palavra-passe é enviado apenas para os utilizadores que tem os seus detalhes registados na Mitel e criaram uma conta.
- Se a integração SSO for aplicada a uma conta, a função **Repor a Palavra-passe** é adiada para o IDP do cliente.

Enviar E-mail de Boas-vindas

Para enviar um e-mail de boas-vindas a todos os utilizadores dentro de uma conta de cliente, siga uma das seguintes opções:

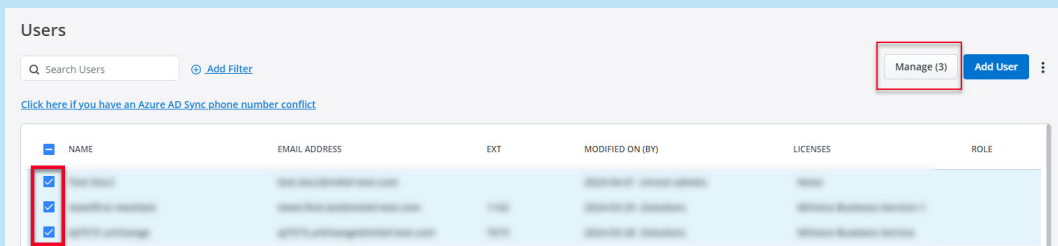
-  Clique no ícone  na página **Utilizadores** e, no painel que se abre, clique em **Enviar e-mails de boas-vindas do CloudLink para todos** ou,
- Clique na opção **Gerir todos** na página **Utilizadores** e a partir do painel que abre, clique em **Enviar E-mails de Boas-vindas CloudLink a todos**.

Para enviar um e-mail de boas-vindas aos utilizadores seleccionados, selecione os utilizadores a partir da página **Utilizadores** siga uma das seguintes opções:

-  Clique no ícone  na página **Utilizadores** e, no painel que se abre, clique em **Enviar e-mails de boas-vindas do CloudLink** ou,
- Clique na opção **Gerir (x)** a partir da página **Utilizadores** e a partir do painel que abre, clique em **Enviar e-mails de boas-vindas CloudLink**.

Note:

Se estiver a seleccionar utilizadores específicos, a opção **Gerir (x)** refletirá o número de utilizadores escolhidos.



Enviar e-mails de implementação do MiVoice Business

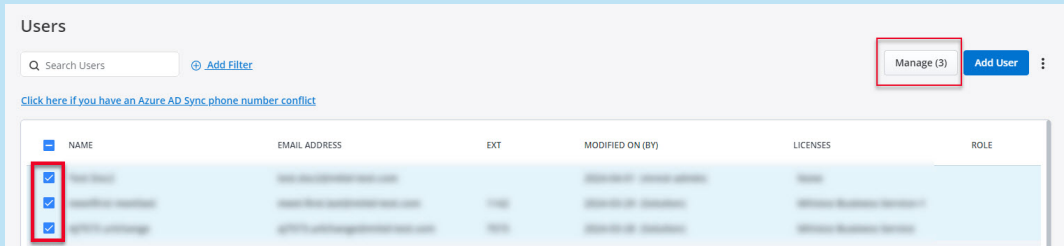
Quando o MiVoice Business Services é aplicado a uma conta de utilizador (automaticamente para os utilizadores existentes ou quando são criados novos utilizadores), os utilizadores da conta de cliente recebem dois e-mails "**Welcome to MiVB**". Estes são designados por MiVoice Business Service **Implementações de E-mails**. O Administrador determina quando os e-mails são enviados, ao seleccionar o(s) utilizador(es) ou enviar e-mails para todos os utilizadores com o MiVoice Business Service ativado.

Como administrador da conta, pode enviar e-mails de implementação do MiVoice Business a um ou mais utilizadores:

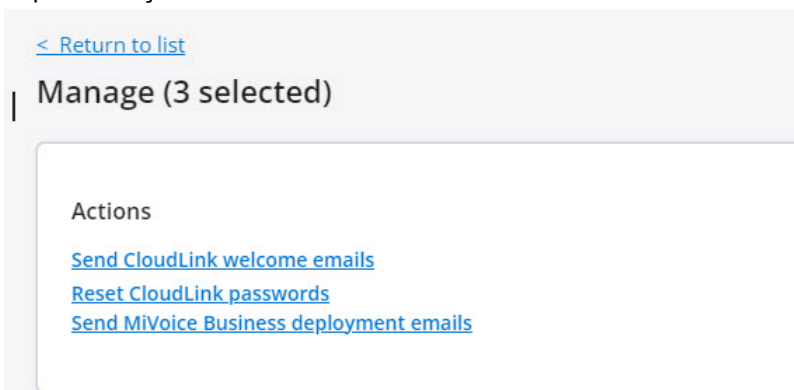
1. Inicie a sessão na **Mitel Administration** como **Administrador de Conta**.
2. Clique e expanda **Gestão de Utilizadores** no menu de navegação esquerdo.
3. Clique em **Utilizadores**. A página Utilizadores abre-se.
4. Selecione o(s) utilizador(es) na lista **Utilizadores**. Clique em **Gerir (x)**.

Note:

Se estiver a seleccionar utilizadores específicos, a opção **Gerir (x)** refletirá o número de utilizadores escolhidos.



5. Clique em **Enviar e-mails de implementação do MiVoice Business** para enviar o e-mail de implementação aos utilizadores seleccionados.



6. Clique em **Fechar**. O(s) utilizador(es) final(ais) seleccionado(s) recebe(m) duas mensagens de email **"Bem-vindo ao MiVB"** com os dados relativos à implementação e à palavra-passe.

Note:

O primeiro e-mail contém detalhes do Portal do utilizador, detalhes do telefone e detalhes do MiCollab Client (se aplicável). A segunda mensagem de correio eletrónico contém as palavras-passe e o PIN do telemóvel.

Gerir a licença do MiTeam Meetings

Clicar na opção **Gerir** na página **Utilizadores** de uma conta de cliente abre o painel que exhibe o número de licença de MiTeam Meetings disponíveis para aquela conta e opções, para atribuir a licença de MiTeam Meetings aos utilizadores, cancelar a atribuição da licença de MiTeam Meetings aos utilizadores existentes, enviar e-mail de boas-vindas a todos e repor a palavra-passe dos utilizadores.

Note:

Os detalhes das licenças MiTeam Meetings apenas serão exibidos se:

- a conta em a integração MiTeam Meetings ligada e a integração MiCollab desligada.
- a conta tem pelo menos uma subscrição/pedido MiTeam Meetings atribuída a ela.
- a conta não é uma Conta de Parceiro.

Manage (3 selected)

Assign or unassign licenses

MiTeam Meetings
9996 available licenses

2 users available to assign **Assign (2)**

1 user already assigned **Unassign (1)**

Actions

[Send welcome emails](#)

[Reset passwords](#)

- Para atribuir de uma só vez licenças MiTeam Meetings a todos os utilizadores de uma conta de cliente, clique na opção **Gerir** e clique **Atribuir a todos**, a partir do painel que abre.
- Para cancelar a atribuição de uma só vez das licenças MiTeam Meetings de todos os utilizadores de uma conta de cliente, clique na opção **Gerir** e clique **Cancelar Atribuição a todos**, a partir do painel que abre.
- Para atribuir licenças MiTeam Meetings aos utilizadores selecionados, selecione os utilizadores a partir da página **Utilizadores**, clique na opção **Gerir** e clique **Atribuir**, a partir do painel que abre.
- Para cancelar a atribuição das licenças MiTeam Meetings dos utilizadores selecionados, selecione os utilizadores a partir da página **Utilizadores**, clique na opção **Gerir** e clique **Cancelar Atribuição**, a partir do painel que abre.

Note:

Se as licenças não estiverem disponíveis para atribuir aos utilizadores, a mensagem **X (número de licenças necessárias) é(são) necessário(ias) licença(s) adicional(ais) para os utilizadores selecionados. Por favor, compre mais ou cancele a atribuição de licenças existentes e tente novamente** é exibido.

Eliminar Utilizador

Para eliminar um ou mais utilizadores ativos ou inativos, proceda da seguinte forma:

- Na página da lista de **Utilizadores**:
 - Selecione a caixa de verificação associada ao(s) utilizador(es) que pretende eliminar e clique no ícone .
 - No painel que se abre, clique em **Eliminar utilizadores**. É apresentada a caixa de diálogo **Eliminar utilizador(es) selecionado(s)?**.
 - Escreva a palavra **eliminar** e clique em **Eliminar**.
- Na página Detalhes do utilizador:
 - Selecione o utilizador na página **Utilizadores** e desloque-se para baixo até à parte inferior da página.
 - Clique em **Eliminar**. É apresentada a caixa de diálogo **Eliminar Utilizador**.
 - Escreva a palavra **eliminar** e clique em **Eliminar**.

O utilizador será eliminado.

Note:

- Não pode eliminar um Parceiro Mitel ou um utilizador sincronizado do MiCloud Connect.
- A eliminação de um utilizador sincronizado a partir de um PBX apenas irá remover a conta CloudLink do utilizador e não irá eliminar o utilizador do PBX. Após a eliminação, o utilizador continuará a ser listado na página **Utilizadores** da Mitel Administration. Para adicionar uma conta CloudLink ao utilizador novamente, o administrador da conta deve enviar um e-mail de boas-vindas ao utilizador.
- A eliminação dos utilizadores SCIM sincronizados do Azure Active Directory apenas removerá a conta CloudLink do utilizador e não o apagará do Azure Active Directory.

2.5 Funções e Privilégios do Utilizador

O Mitel Administration atribui uma função a cada utilizador quando este é adicionado à Mitel Administration. A função do utilizador determina os privilégios que lhe são concedidos. Consulte [Funções e Permissões](#) on page 48 para obter detalhes sobre como criar funções de Parceiro, Administrador e Utilizador e como modificar as permissões.

São suportadas as seguintes funções e permissões de utilizador:

Parceiro

Esta função é atribuída ao Parceiro Mitel que inicia sessão na Mitel Administration utilizando o Mitel MiAccess. Após o início de sessão, um Parceiro Mitel pode criar, editar, desativar ou eliminar contas de clientes; adicionar, editar e eliminar utilizadores; e ativar ou desativar direitos administrativos para utilizadores.

Administrador de Conta

Esta função é atribuída a um utilizador por um Parceiro Mitel ou por um Administrador de Conta. Após o início de sessão numa conta de cliente, um utilizador com esta função pode adicionar, editar ou eliminar utilizadores (incluindo outros Administradores de Conta); e ativar ou desativar os direitos administrativos dos utilizadores dessa conta.

Utilizador

Esta é a função básica do utilizador na Administração Mitel. Os privilégios do utilizador para esta função são restritos à redefinição das suas palavras-passe de início de sessão.

Personalizado

Estas funções (Parceiro e Administrador de Conta) são criadas e atribuídas pelo Parceiro. Quando uma função personalizada é atribuída a uma conta, pode ser atribuída a qualquer utilizador dessa conta. Para mais informações, consulte [Funções e Permissões](#).

2.6 Encomendas

Orders All (45)				
Search orders				
Unavailable	A-S00015651	Unavailable		
Unavailable	A-S00019297	Unavailable	Unavailable	
Unavailable	A-S00019296	Unavailable	Unavailable	
Unavailable	A-S00007601	Unavailable	Unavailable	
000123456	A-S00006225	Unavailable	Unavailable	Best Comp
0003414816	A-S00015371	Unavailable	Subsc MiVO manual	Unassigned
0003414816	A-S00015372	Unavailable	Subsc MiVO manual	Unassigned
0003581992	A-S00052240	Unavailable	test	Unassigned

A página **Pedidos** lista o Mitel One e as subscrições MiTeam Meetings adquiridas por um Parceiro Mitel. Quando um Parceiro adquire uma subscrição, esta é automaticamente listada nesta página enquanto Pedido. Os Parceiros podem utilizar esta página para visualizar, pesquisar e atribuir os seus pedidos às contas dos clientes. Podem também visualizar o número de seguimento do pedido, a conta à qual um pedido é atribuído, a data de aquisição e a data de expiração dos pedidos.

Para aceder à página **Pedidos**, clique na opção **Faturação** do menu de navegação no lado esquerdo do Painel da Consola de Contas e clique na opção **Pedidos** para abrir a página **Pedidos**.

Visualizar Pedidos

Clique na seta para baixo junto a **Pedidos** e, na lista suspensa, seleccione para visualizar uma lista de todos os pedidos, pedidos não atribuídos ou pedidos a expirar, ao clicar em **Todos**, **Não Atribuídos** ou **A Expirar**, respetivamente.

Estado do pedido

O estado do pedido indica o estado do pedido. Pode ver o estado dos pedidos na página **Pedidos**. Segue-se a lista dos estados dos pedidos:

- **ATRIBUIR**: Indica que o pedido deve ser atribuído a uma conta.
- **A EXPIRAR EM BREVE**: Indica que o pedido vai expirar em breve e deve ser atribuído a uma conta.
- **EXPIRADA**: Indica que o pedido expirou e já não pode ser atribuído a uma conta.
- **PERPÉTUA**: Indica que o pedido é um pedido perpétuo.
- **ATIVAÇÃO PENDENTE**: Indica que o pedido está pendente.

Pesquisar Pedidos

Na barra de **Pesquisar pedidos**, introduza uma das seguintes opções; o ID do pedido SAP, número de pedido do revendedor, a conta à qual um pedido está associado, o número de seguimento ou a data de expiração do pedido que está a pesquisar. A página **Pedido** exibe uma lista de pedidos correspondentes à medida que introduz os caracteres.

Atribuir Pedidos

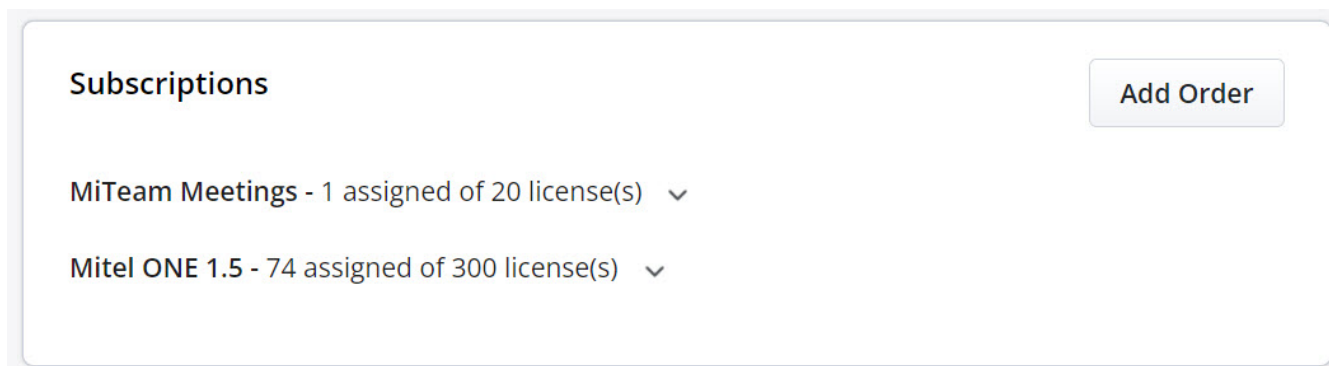
Para atribuir um pedido a uma conta, clique no botão **Atribuir** adjacente ao pedido. Aparece um painel. Clique em **Empresa**. No menu suspenso que aparece, exibindo os nomes das contas com um campo de Pesquisa, introduza o nome da conta para a qual quer associar o pedido. O campo de Pesquisa exibe uma lista de nomes de conta correspondentes à medida que introduz os caracteres. Selecione a conta e clique em **Atribuir**.

Detalhes da encomenda

Clique no pedido para visualizar os detalhes de um pedido. Um painel aparece, exibindo o número de seguimento do pedido, o número de licenças MiTeam Meetings no pedido, a conta à qual o pedido é atribuído, o prazo e a data de aquisição do pedido. Clique em **Visualizar detalhes de seguimento adicionais** para ver o **Número de Pedido do Revendedor**, o **ID SAP do Revendedor**, o **Número de Pedido do Cliente** e o **ID SAP do Pedido**. Clique em **Fechar** para sair do painel.

2.7 Subscrições

O painel **Subscrições** exibe a lista de todas as licenças das aplicações CloudLink atribuídas a uma conta de cliente.



No painel **Subscrição**, clique em  para ver o número de subscrição, detalhes da subscrição, número restante de licenças disponíveis para a conta e a data de início da subscrição.

Subscriptions

CX - 0 concurrent license(s) [EXPAND TO REVIEW](#) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00007668	CX: CX Advanced Connect Trial	300	2021-02-18

MiTeam Meetings - 0 assigned of 0 license(s) , 7 over provisioned [EXPAND TO REVIEW](#) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00008131	MiTeam Meetings - Original V1: 54010536	20	2021-03-30

Mitel ONE 1.5 - 79 assigned of 300 license(s) ^

MitelOne_Essential - 1 assigned of 100 license(s) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00012181	Mitel ONE 1.5: Mitel ONE Essentials Connect Bundled Entitlement	100	2021-06-07

MitelOne_Elite - 28 assigned of 100 license(s) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00012181	Mitel ONE 1.5: Mitel ONE Elite Connect Bundled Entitlement	100	2021-06-07

MitelOne_Premier - 50 assigned of 100 license(s) ^

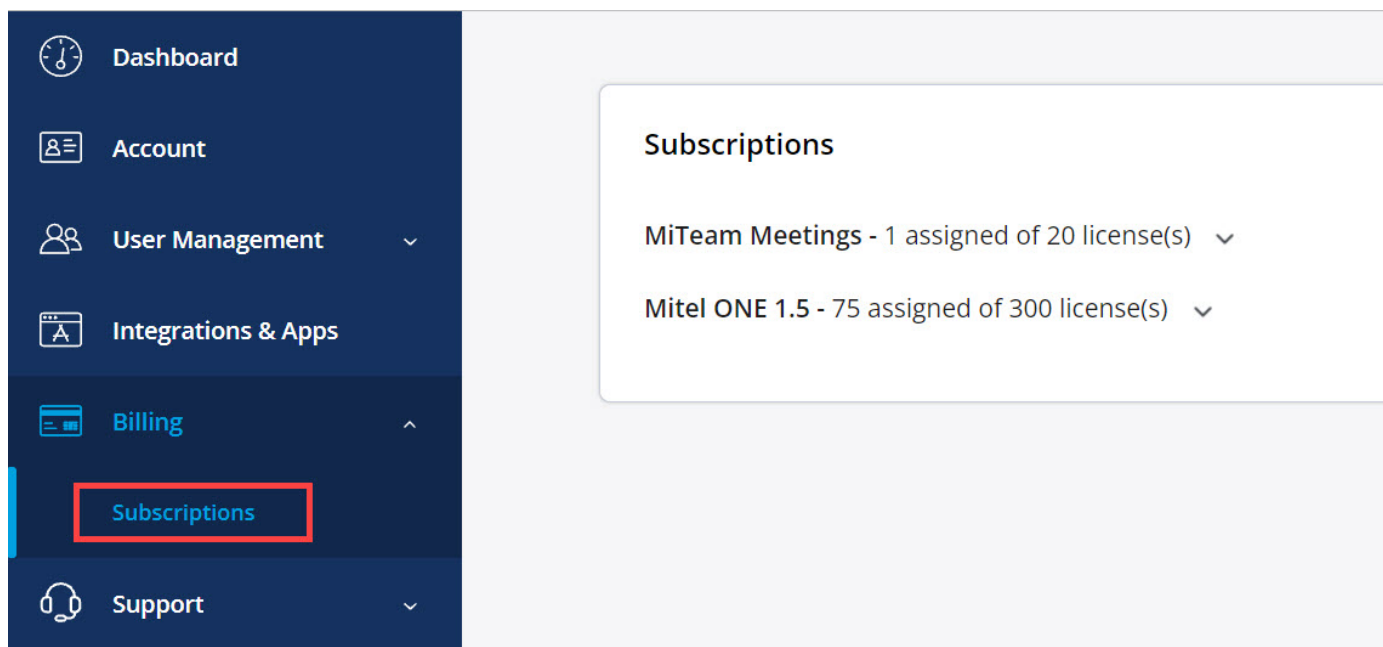
SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00012181	Mitel ONE 1.5: Mitel ONE Premier Connect Bundled Entitlement	100	2021-06-07

Note:

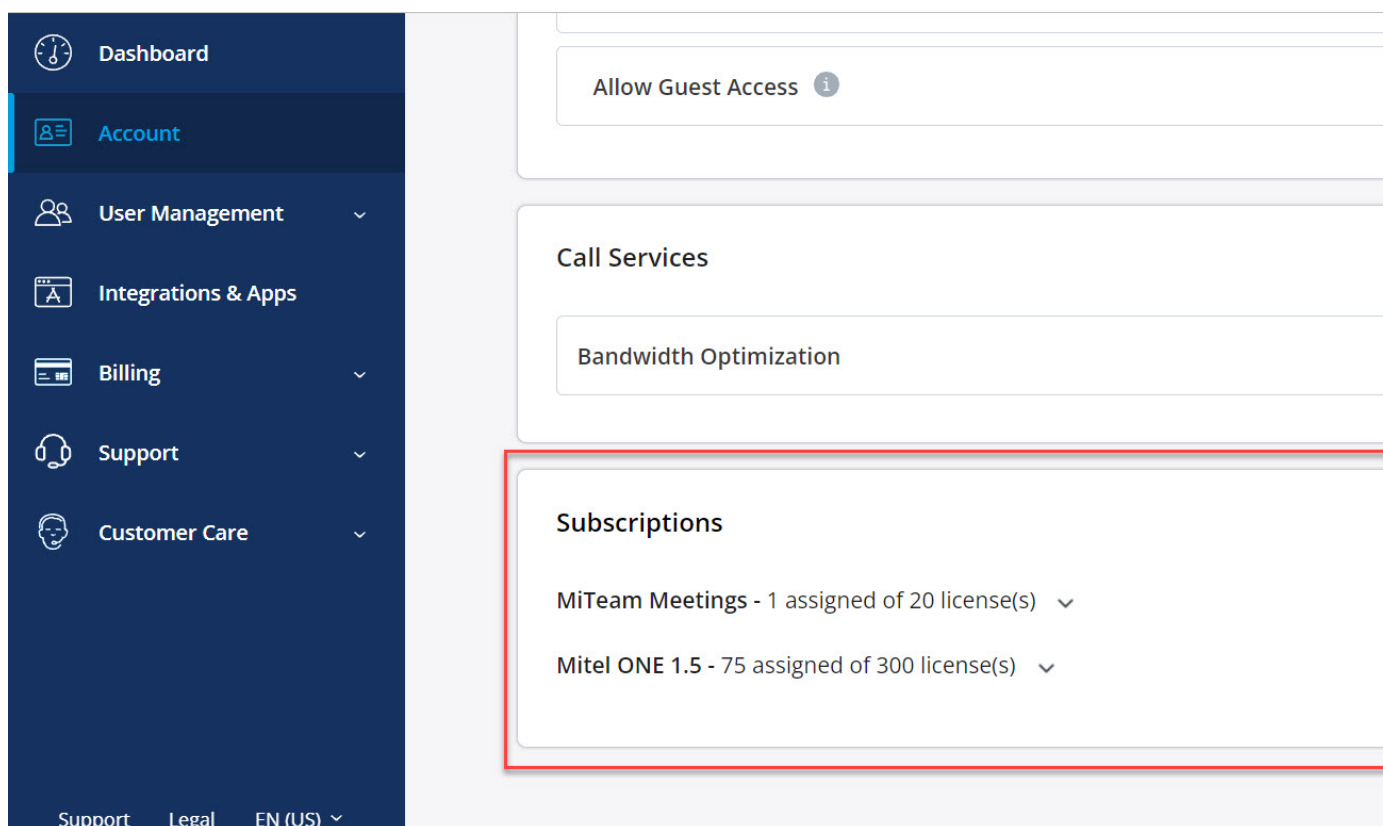
- O painel de **Subscrições** não está disponível para as contas do Prime Partner.
- O painel de **Subscrições** não está disponível para um Parceiro que não tenha uma conta de faturação.

Um Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta de Cliente pode aceder ao painel **Subscrições** através de uma das seguintes ações:

- Clique na opção **Faturação** no menu de navegação esquerdo no Mitel Administration e clique na opção **Subscrições** para abrir o painel **Subscrições**.



- Navegue até a página **Informações de Conta** da conta do cliente. O painel de **Subscrições** é exibido na parte inferior da página.



Adicionar Pedido

Note:

Esta opção só está disponível para um Parceiro Mitel que tenha uma conta de faturação.

A opção **Adicionar Pedido** no painel de **Subscrições** de uma conta de cliente permite ao Parceiro Mitel adicionar um pedido à conta do cliente diretamente do painel de **Subscrições**. Para fazê-lo:

1. Clique em **Adicionar Pedido**. A página **Pedidos** abre, exibindo a lista de todos os pedido **Não Atribuídos**.
2. Para atribuir um pedido a uma conta, clique no botão **Atribuir** adjacente ao pedido. Aparece um painel, com o campo **Empresa** a exibir o nome da conta do cliente.
3. Clique em **Atribuir**. O pedido será atribuído à conta do cliente e será reencaminhado para o painel **Subscrições**.

Para adicionar um pedido a uma conta de cliente diferente:

1. Clique em **Empresa**. É exibida uma lista suspensa com os nomes das contas e um campo de Pesquisa.
2. No campo de Pesquisa, introduza o nome da conta à qual deseja atribuir o pedido. O campo de Pesquisa exibe uma lista de nomes de conta correspondentes à medida que introduz os caracteres.
3. Selecione a conta e clique em **Atribuir**. O pedido será atribuído à conta do cliente; no entanto, não será redirecionado para o painel de **Subscrições** dessa conta, mas permanecerá na página de **Pedidos**.

2.8 Importação em Massa de Utilizadores

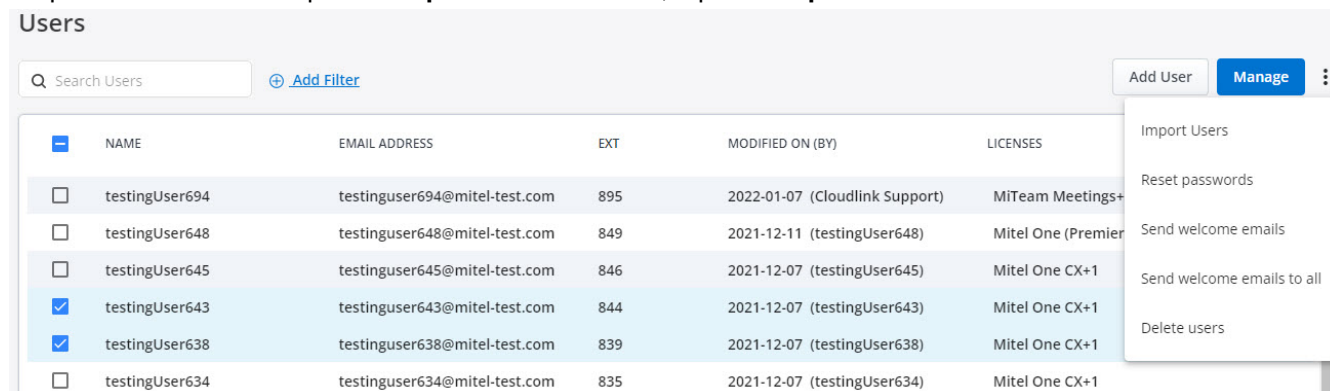
Um Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta pode adicionar utilizadores em massa a uma conta de cliente no Mitel Administration utilizando a funcionalidade de importação em massa. Isto elimina a necessidade de um Parceiro ou Administrador de Conta adicionar utilizadores ao portal um de cada vez. Só precisam de inserir os detalhes de cada utilizador no modelo de folha de cálculo fornecido e com o clique de um botão, estes utilizadores serão adicionados à conta do cliente.

Para adicionar utilizadores em massa a uma conta de administrador do cliente, faça o seguinte:

1. Expanda a Gestão de Utilizadores no menu de navegação do lado esquerdo e clique em **Utilizadores**.

2.

Clique no ícone . E clique em **Importar Utilizadores**, o painel **Importar Utilizadores** abre-se.



Users

Search Users [Add Filter](#) [Add User](#) [Manage](#)

	NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES
☐	testingUser694	testinguser694@mitel-test.com	895	2022-01-07 (Cloudlink Support)	MiTeam Meetings+
☐	testingUser648	testinguser648@mitel-test.com	849	2021-12-11 (testingUser648)	Mitel One (Premier
☐	testingUser645	testinguser645@mitel-test.com	846	2021-12-07 (testingUser645)	Mitel One CX+1
☒	testingUser643	testinguser643@mitel-test.com	844	2021-12-07 (testingUser643)	Mitel One CX+1
☒	testingUser638	testinguser638@mitel-test.com	839	2021-12-07 (testingUser638)	Mitel One CX+1
☐	testingUser634	testinguser634@mitel-test.com	835	2021-12-07 (testingUser634)	Mitel One CX+1

Import Users
Reset passwords
Send welcome emails
Send welcome emails to all
Delete users

3. Clique na hiperligação do **modelo de folha de cálculo**. Consulte o [Modelo de Folha de Cálculo](#) para obter detalhes sobre o preenchimento da folha de cálculo.

Import Users

1. Download the [spreadsheet template](#) (*.xlsx)
2. Fill the spreadsheet in according the template
3. Upload the spreadsheet below

[Upload](#)

You will be able to review or edit your upload in the next step.

[Cancel](#)

4. Guarde a folha de cálculo após a atualização e regresse ao Mitel Administration.

5. Se o pop-up **Importar Utilizadores** ainda estiver aberto, clique em **Carregar**. Em alternativa,

6. Volte para a página **Utilizadores** da conta do cliente e clique em **Carregar** no painel **Importar Utilizadores**.

Modelo de folha de cálculo

Uma folha de cálculo com os campos nos quais os detalhes do utilizador devem ser inseridos é transferida para a localização predefinida de transferência do seu sistema. Utilizando o Microsoft Excel, introduza os dados do utilizador nos campos relevantes da folha de cálculo.

Uma folha de cálculo com os campos nos quais os detalhes do utilizador devem ser inseridos é transferida para a localização predefinida de transferência do seu sistema. Utilizando o Microsoft Excel, introduza os dados do utilizador nos campos relevantes da folha de cálculo.

A folha de cálculo contém os campos **PRIMEIRO NOME**, **APELIDO**, **NOME**, **EMAIL** e **FUNÇÃO**.

- Deve introduzir os detalhes em pelo menos um dos campos entre **PRIMEIRO NOME**, **APELIDO** e **NOME**
- Deve inserir um endereço de e-mail válido para o utilizador no campo **E-MAIL**. Certifique-se de que não introduz:
 - um endereço de e-mail já atribuído a um utilizador existente na conta do cliente
 - o mesmo endereço de e-mail para diferentes utilizadores na folha de cálculo

- Deve introduzir uma função de utilizador no campo **FUNÇÃO**. As funções de utilizador disponíveis são **Utilizador** e **Administrador de Conta**. Se não introduzir uma função de utilizador, a função predefinida **Utilizador** é atribuída a esse utilizador.
- Guarde a folha de cálculo.

Volte para a página **Utilizadores** da conta de cliente e clique em **Carregar** no painel **Importar Utilizadores**. Uma janela é aberta. Navegue até o local onde a folha de cálculo está guardada, selecione a folha de cálculo e clique em Abrir. Uma janela de Pré-Visualização abre-se.

A janela de Pré-visualização resume os detalhes do utilizador que inseriu. A coluna **ESTADO** para um

utilizador mostrará um ícone de erro () se houver um erro nos detalhes que introduziu. Pode proceder para adicionar utilizadores à conta do cliente ao clicar no botão **Carregar**. No entanto, se prosseguir para adicionar utilizadores quando o ESTADO apresenta o ícone de erro:

- Os utilizadores sem erros nos detalhes do utilizador são adicionados à conta do cliente e serão removidos da janela de Pré-Visualização.
- Os utilizadores com erros nos detalhes do utilizador não serão adicionados à conta do cliente. Eles continuarão a permanecer na janela de Pré-Visualização até que faça as correções necessárias e as adicione à conta do cliente ou as elimine.

Clique nos campos que têm erros e faça as correções necessárias. Se não houver erros nos detalhes do utilizador, uma etiqueta na parte superior da janela de Pré-Visualização apresenta **Nenhum erro encontrado**.

Na janela de Pré-Visualização, também pode:

- alterar a função de utilizador ao clicar na seta para baixo ao lado da função de utilizador e selecionando uma função de utilizador a partir do menu suspenso
-  eliminar um utilizador ao clicar no ícone
- adicione um utilizador ao clicar em **Adicionar Linha** e introduzindo os detalhes de utilizador necessários.

Import Users ×

 **No errors found.**

Make any necessary changes below and select "Upload" when ready. Add Row

STATUS	FIRST NAME	LAST NAME	NAME	EMAIL	ROLE	ACTION
✓	John	Smith	John Smith	John.Smith@test.com	Account Admin	▼ 
✓	Hokey	Tennis	Hokey Tennis	Hokey.Tennis@sport.com	User	▼ 
✓	Testing	Import	NAME	Testing.import@test.com	User	▼ 

Cancel
Upload

Após fazer todas as correções e modificações necessárias, clique em **Carregar** para adicionar os utilizadores à Consola de Contas. Os utilizadores serão agora listados na página **Utilizadores** da Consola de Contas. Se clicar em **Cancelar**, a operação de importação em massa é cancelada.

Depois de adicionar utilizadores em massa a uma conta de utilizador, tem de enviar emails de Boas-vindas aos utilizadores registados e iniciar a sessão nas várias aplicações CloudLink. Para enviar o e-mail de Boas-vindas, faça o seguinte:

1. Na página **Utilizadores**, selecione a caixa de verificação associada ao utilizador para o qual quer enviar o e-mail de Boas-vindas.

Users					
Search Users		+ Add Filter			
☐	NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES
☐	testingUser694	testinguser694@mitel-test.com	895	2022-01-07 (Cloudlink Support)	MiTeam
☐	testingUser648	testinguser648@mitel-test.com	849	2021-12-11 (testingUser648)	Mitel On
☒	testingUser645	testinguser645@mitel-test.com	846	2021-12-07 (testingUser645)	Mitel On
☐	testingUser643	testinguser643@mitel-test.com	844	2021-12-07 (testingUser643)	Mitel On
☒	testingUser638	testinguser638@mitel-test.com	839	2021-12-07 (testingUser638)	Mitel On
☒	testingUser634	testinguser634@mitel-test.com	835	2021-12-07 (testingUser634)	Mitel On
☒	testingUser630	testinguser630@mitel-test.com	831	2022-01-07 (testingUser630)	MiTeam

2. Clique no ícone  e, no painel que abre, clique em **Enviar e-mails de boas-vindas**.

Import Users

Reset passwords

Send welcome emails

Send welcome emails to all

Delete users

Um e-mail de Boas-vindas é enviado aos utilizadores selecionados.

2.9 Contactos de Apoio

O campo **Contactos de Apoio** de uma conta de cliente lista todos os contactos adicionados por um utilizador Parceiro ou um utilizador Administrativo dessa conta para os quais todos os relatórios de emissão relativos a essa conta são enviados. Estes contactos podem ser um Parceiro existente ou qualquer outro endereço de e-mail atribuído para ser um Contacto de Apoio para essa conta.

Quando um cliente comunica um problema com uma aplicação CloudLink, é enviado um e-mail para os Contactos de Apoio. Os **Contactos de Apoio** são responsáveis por abordar os problemas reportados pelos seus clientes e, quando necessário, contactar o [Apoio Técnico de Parceiros Mitel](#) através dos canais apropriados. A Mitel não entra em contacto com o parceiro ou com o cliente em relação a estas comunicações. Para mais informações, consulte o [Processo de Apoio aos Parceiros das Aplicações CloudLink](#).

Adicionar ou Editar um Contacto de Apoio (Utilizador Parceiro)

Um Parceiro deve adicionar Contactos de Apoio enquanto cria uma conta. Os contactos adicionados podem incluir utilizadores Parceiros e endereços de e-mail explícitos.



Note:

É obrigatório adicionar pelo menos um Contacto de Apoio enquanto se cria uma nova conta de cliente.

Para adicionar contactos de apoio à conta enquanto utilizador Parceiro, siga o seguinte procedimento:

- Para adicionar Parceiros como Contactos de Apoio:
 1. Navegue até a página **Informações de Conta** da conta do cliente.
 2. No campo de pesquisa **Contactos de Apoio**, introduza o nome do Parceiro de que está a pesquisar. O campo de pesquisa exibe uma lista de Parceiros cujos nomes ou endereços de e-mail correspondem às letras que introduz.
 3. Clique no nome para adicionar esse Parceiro como Contacto de Apoio. O nome do Parceiro é exibido na lista de **Contactos de Apoio**.
 4. Clique em **Guardar**. Os Parceiros selecionados são definidos como Contactos de Apoio para a conta.
- Para adicionar endereços de e-mail explícitos como Contactos de Apoio:
 1. Navegue até a página **Informações de Conta** da conta do cliente.
 2. No campo de pesquisa de **Contactos de Apoio**, introduza o endereço de e-mail que deseja atribuir como Contacto de Apoio e prima ENTER. Se o endereço de e-mail inserido for válido, é exibido

como **Contactos de Apoio**. Se o endereço de e-mail inserido não for válido, o portal exibe a mensagem **Contém um e-mail inválido**.

3. Clique em **Guardar**. Os endereços de e-mail selecionados são definidos como Contactos de Apoio para a conta.

Um utilizador Parceiro também pode editar os Contactos de Apoio para uma conta existente, ao seguir o seguinte procedimento:

1. Clique em **Visualizar Contas** no painel da consola. Abre a página **Contas**. Clique na conta que deseja editar. A página **Informações de Conta** para essa conta é aberta.
2. No campo de **Contactos de Apoio**,
 - Clique em **X** contra um nome ou endereço de e-mail de um Contacto de Apoio para eliminar esse Contacto de Apoio.
 - Siga o mesmo procedimento para adicionar Contactos de Apoio para uma nova conta para adicionar Contactos de Apoio à conta.
3. Clique em **Guardar** para guardar as alterações.

Editar um Contacto de Apoio (Utilizador Administrador)

Um utilizador Administrador pode eliminar ou adicionar Contactos de Apoio apenas para contas existentes, que são criadas por um Parceiro.

Para editar os Contactos de Apoio de uma conta como utilizador administrativo, utilize o seguinte procedimento:

1. Clique em **Visualizar Conta** a partir do painel da consola. A página **Informações de Conta** é aberta.
2. O campo **Contactos de Apoio** apresenta os nomes ou endereços de e-mail de todos os Contactos de Apoio existentes para essa conta.
3. Clique em **X** contra um endereço de e-mail para eliminar esse Contacto de Apoio.
4. Para adicionar mais Contactos de Apoio para a conta, introduza um endereço de e-mail válido na barra de pesquisa. O campo de pesquisa apresenta uma lista de endereços de e-mail válidos que correspondem às letras que introduz.
5. Clique no botão **Adicionar** ao lado de um endereço de e-mail para adicionar esse endereço de e-mail como o de um Contacto de Apoio. O endereço de e-mail é apresentado nos **Contactos de Apoio**.
- 6.

Clique no ícone  para guardar as alterações.

2.10 Registos de Apoio

A página de **Registos de Apoio** de uma conta de cliente permite a um Parceiro Mitel ou a um Administrador de Conta ver ou editar os registos de apoio na conta de cliente. Os registos de apoio são criados quando um utilizador na conta do cliente relata um problema com uma aplicação CloudLink. O Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta pode clicar num registo de suporte para ver ou editar os detalhes desse registo.

Para ver a página de **Registos de Apoio**, utilize o seguinte procedimento:

1. Iniciar sessão no [Mitel Administration](#) on page 1.
2. Aceda ao painel de **Registos de Apoio** através de uma das seguintes opções:

- Se tiver iniciado sessão como Parceiro Mitel:

No painel esquerdo, clique em **Contas** e selecione a conta para a qual deseja ver os registos. A página **Informações de Conta** é exibida. A partir do painel esquerdo clique em **Apoio** e, em seguida, clique em **Registos de Apoio**.

- Se iniciou sessão como o Administrador de Conta:

No painel da esquerda, clique em **Apoio** e, em seguida, em **Registos de Apoio**.

A página de **Registos de Apoio** para a conta seleccionada abre exibindo uma lista de registos.

PRODUCT NAME	DATE & TIME	REPORTER	
Mitel One Web	Aug 19, 2022 12:02 AM	user.08.18.22@mitel-test.com	S
Mitel One Web	Aug 19, 2022 12:02 AM	user.08.18.22@mitel-test.com	S
Mitel One Web	Aug 19, 2022 12:02 AM	user.08.18.22@mitel-test.com	S
Mitel One Web	Aug 18, 2022 11:59 PM	user.08.18.22@mitel-test.com	S

Clique no registo que quer ver da lista de registos.

Pesquisar Registos

Pode pesquisar por registos com base em títulos de registos. Na barra de **Pesquisa**, digite o **TÍTULO DO REGISTO** como critério de pesquisa. Será apresentada uma lista de registos correspondentes.

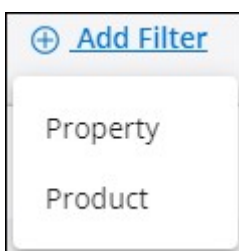


Note:

Não é possível pesquisar registos com base no **NOME DO PRODUTO, DATA E HORA** ou **INFORMADOR**.

Adicionar filtro

Por predefinição, a página de **Registos de Apoio** exibe todos os registos para todas as aplicações. Pode filtrar a lista de registos por aplicação e por estado dos registos. Para fazer isto, clique em **Adicionar filtro** e selecione **Produto** ou **Estado** para adicionar o filtro correspondente.



A lista de produtos apresentada após a seleção do filtro do **Produto**, mostra todos os problemas de aplicação criados nos últimos 60 dias.

Ver um Registo

Clique no registo que deseja ver da lista de registos exibida na página **Registos de Apoio**. A página de detalhes do registo abre-se, mostrando os detalhes do registo. Se o cliente tiver anexado uma imagem juntamente com a descrição, a imagem será exibida em **Detalhes do Anexo**. As imagens seguintes mostram exemplos da página de detalhes do registo:

- Se iniciou sessão como o Parceiro Mitel

[< Return to List](#)

Support log 22 - feedback

August 19, 2022 12:02 AM

Submission Details

Product: Mitel One Web

Reporter Email: user08.18.22@mitel-test.com

Partner ID: 155119220

Account ID: 2a03091d-6da3-40c7-9c08-af311f490963

User ID: 2e9b3924-b816-4463-8495-0bec7a5d3e86

Attachments:



2a03091d-6da3-40c7-9...txt

[Download](#)

Report Details

Topic: Messages

feed back for two.

Partner Support

Status

Open

Notes

Ticket: #1920
Open Issue

- Se iniciou sessão como o Administrador de Conta

[< Return to List](#)

Support log 22 - feedback

August 18, 2022 2:32 PM

Submission Details

Product: Mitel One Web
Reporter Email: user.08.18.22@mitel-test.com
Partner ID: 155119220
Account ID: 2a03091d-6da3-40c7-9c08-af311f490963
User ID: 2e9b3924-b816-4463-8495-0bec7a5d3e86

Attachments:



2a03091d-6da3-40c7-9...txt
[Download](#)

Report Details

Topic: Messages

feed back for two.

Partner Support

Status	Open
Notes	Open issue

Para transferir um ficheiro de registo e os seus anexos, clique em **Exportar Registos** na parte superior da página. O registo e os anexos são transferidos como um ficheiro zip. Descomprima o ficheiro para ver o ficheiro de texto.

Note:

- Para os registos do Mitel One Mobile, se clicar em **Exportar Registos**, são transferidos dois ficheiros zip. O ficheiro zip com o sufixo "logs-XXXXX" contém um ficheiro de texto e o ficheiro report.zip contém o relatório em formato HTML.
- Se o **Nível de Registo** estiver definido para depuração, o ficheiro report.zip conterá uma pasta de registos SIP e um ficheiro .txt.

A caixa **Detalhes do Relatório** contém uma descrição do problema escrita pelo cliente. Para os registos do Mitel One Mobile, a secção **Detalhes do Relatório** exhibe os seguintes separadores:

- **Detalhes do relatório**
- **Detalhes do utilizador**
- **Dispositivo e aplicações**
- **Registos de intensidade de sinal filtrados**

Note:

O separador **Registos de Intensidade de Sinal Filtrados** apenas é exibido em dispositivos Android.

- **Informações sobre erros**

Para os registos do Mitel One Web, a secção **Detalhes do Relatório** exhibe os seguintes separadores:

- **Detalhes do relatório**
- **Detalhes do utilizador**
- **Informações sobre erros**

Clique em cada separador para ver detalhes sobre os registos de cada categoria.

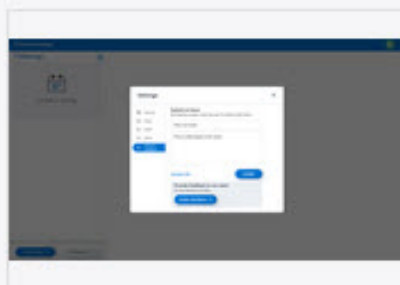
Ver Anexo

Se o cliente tiver anexado uma imagem juntamente com a descrição, a imagem será exibida em **Anexos**. Para ampliar a imagem, passe o rato sobre a imagem e clique em **Clicar para Ampliar**. Clique no ícone

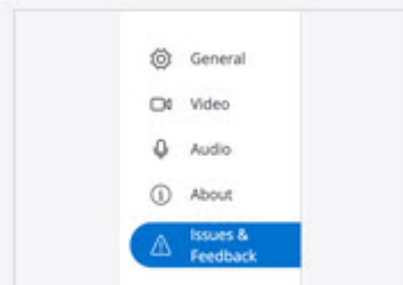


para fechar a imagem.

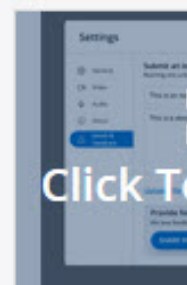
Attachments:



ed924b50-1124-48d8-b...png



ed924b50-1124-48d8-b...png



ed924b50-1124-48d8-b...png

Para transferir um anexo, clique em **Transferir**. O anexo será guardado no seu sistema.

Estado do registo

O estado do registo é útil para um Parceiro Mitel na identificação da métrica dos registos com base no seu estado. A secção de **Apoio aos Parceiros** na página de Registos de Apoio exhibe o estado dos registos juntamente com notas.

Seguem-se os três estados de registos:

- **Aberto:** Uma nova edição é criada por um utilizador da Aplicação CloudLink através da conta do cliente. Quando o assunto está em estado aberto, é enviado um e-mail periódico de lembrete ao contacto de apoio do parceiro pelo CloudLink. O e-mail de lembrete é para alertar que o cliente ainda pode estar a experienciar o problema.
- **Reportado:** A questão já foi reportada e está a ser tratada.
- **Resolvido:** A questão está resolvida.

Note:

Após o Parceiro Mitel resolver uma questão, o estatuto da questão deve ser atualizado de Aberto para Resolvido. É apenas quando o Parceiro Mitel não é capaz de resolver a questão e escala a questão para a Mitel que o estado Reportado é utilizado. Quando a questão for resolvida pela Mitel, o Parceiro Mitel deve atualizar o estado de Reportado para Resolvido.

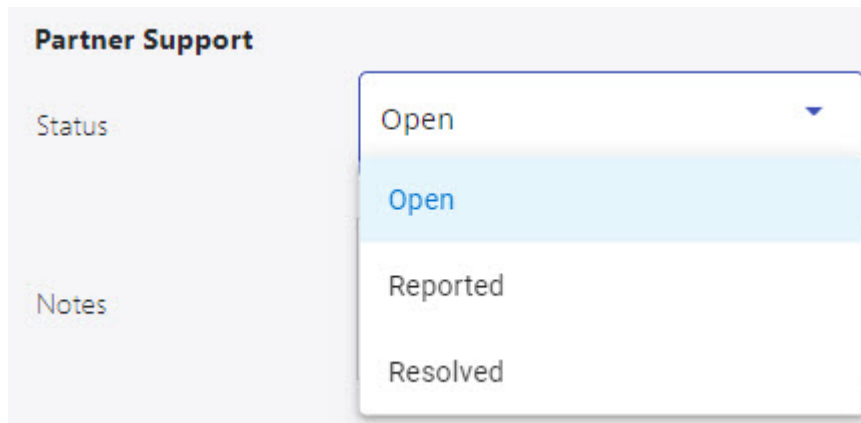
Se iniciou sessão como um Parceiro Mitel, pode:

- Ver o estado do registo.

- Alterar o estado do registo.

Execute os seguintes passos para alterar o estado do registo:

1. Na lista suspensa **Estado**, selecione o estado como **Aberto**, **Reportado**, ou **Resolvido**.



2. Pode adicionar uma nota sobre o registo, tal como o ID do bilhete ou o estado do registo.
3. Clique em **Guardar Notas e Estado** para guardar as alterações.

Se tiver iniciado sessão como Administrador de Conta, pode ver o estado do registo juntamente com as notas, mas não pode alterar o estado dos registos.

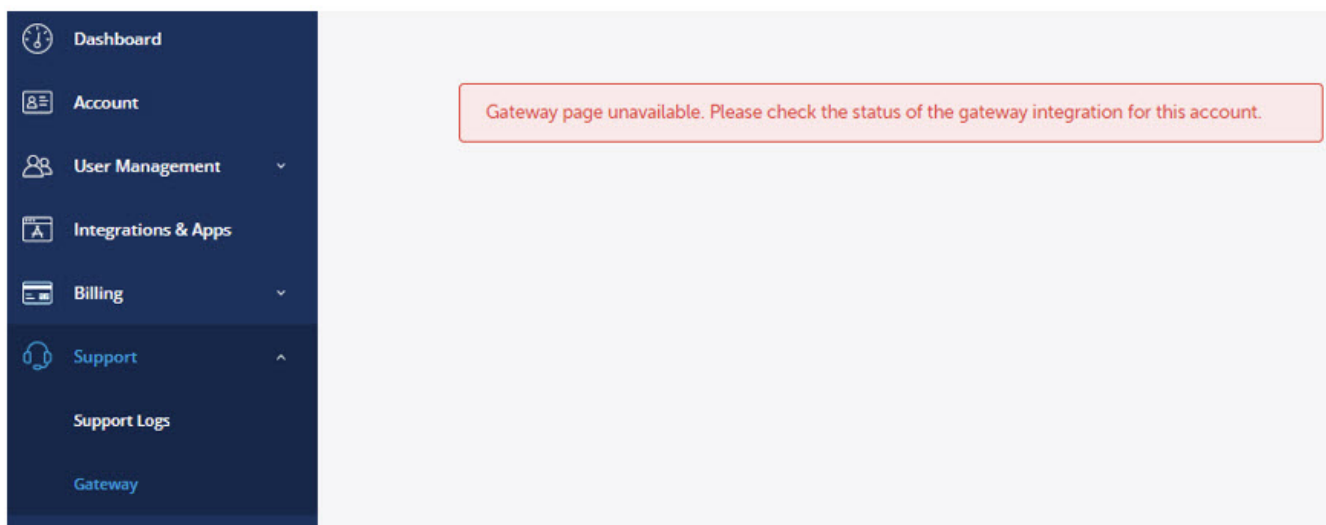
2.11 Gateway

A página de suporte **Gateway** está disponível para o Parceiro Mitel e para os Administradores de Contas de contas de clientes para as quais o CloudLink Gateway está ativado. A página de suporte do **Gateway** fornece acesso rápido para o Parceiro Mitel ou o Administrador de Contas agendar atualizações do gateway, rever registos específicos, rastrear chamadas, reiniciar o gateway e atualizar a versão do sistema.

Se o CloudLink Gateway estiver inoperante ou inacessível, a página de suporte do **Gateway** não estará acessível.

Para aceder à página de suporte do **Gateway**, clique no ícone  no painel de **Suporte** e, em seguida, clique em **Gateway**. A página parcial **Avançada** é exibida. Esta página permite selecionar definições avançadas e opções que são úteis para resolver problemas, especialmente quando se trabalha com o Apoio da Mitel. Para mais informações sobre a configuração de definições e opções avançadas, consulte [Configurar definições e opções avançadas](#).

Em alguns casos, ao tentar aceder a esta página, é apresentada a seguinte mensagem de erro.



A mensagem de erro é exibida se:

- a conta do cliente tiver a integração CloudLink Gateway adicionada, mas o onboarding não tiver progredido além do passo do **Gateway** para ligar um gateway à conta.
- há um problema de ligação com o gateway da conta do cliente.

Para resolver o estado da integração CloudLink Gateway, navegue até **Integração & Aplicações** no painel de navegação à esquerda e investigue o problema.

Para obter mais informações sobre a resolução de erros, consulte [Erros de resolução de problemas](#).

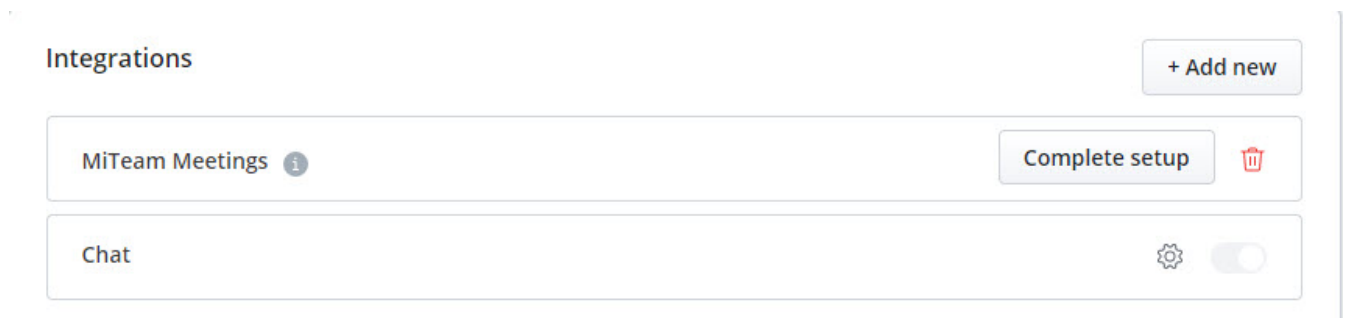
2.12 Permitir que os utilizadores editem ou eliminem mensagens do chat nas aplicações CloudLink

O Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta de um cliente pode ativar ou desativar a funcionalidade que permite que os utilizadores dessa conta do cliente editem ou eliminem mensagens do chat partilhadas nas aplicações CloudLink. Para tal, o Parceiro Mitel ou o Administrador deve realizar os seguintes passos:

1. [Iniciar sessão na Mitel Administration](#).
2. Clique na opção **Contas** no menu de navegação do lado esquerdo do Painel da Consola de Contas.
3. Na lista de contas apresentada, clique na conta na qual pretende editar ou eliminar mensagens do chat. Surge uma página de **Informações de Conta** quando clica na conta.

4.

No painel **Integrações**, clique no ícone  associado à integração do **Chat**.



Abre-se a caixa de diálogo **Definições do Serviço de Chat**.

5. Por predefinição, a opção **Permitir edição e eliminação de mensagens** está ativada na conta. Para evitar que os utilizadores de uma conta eliminem ou editem as mensagens do chat, desmarque a caixa de verificação **Permitir edição e eliminação de mensagens** e clique em **Guardar**.

Chat Service Settings

Chat service is an integration used by the other services from Mitel (e.g. MiCC, MiTeam Meetings, MiCollab, Cloudlink Gateway, MOMA). It controls sending and receiving messages.

☐ Allow editing and deleting of messages

Cancel

Save

2.13 Suporte

A secção seguinte descreve como a restrição de permissões afeta a funcionalidade Suporte.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador da conta pode aceder à página de registos de **Suporte** e à página de registos de **Gateway** se a conta tiver integrações de gateway e um PBX integrado. Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver desmarcada, o Parceiro ou o Administrador da conta não pode aceder aos registos de **Suporte** e à página de registos de **Gateway**.
- **Adicionar:** Para a função Parceiro e Administrador, a permissão **Adicionar** não é aplicável.
- **Editar:** Para a função Parceiro e Administrador, a permissão **Editar** não é aplicável.
- **Atribuir:** Para a função Parceiro e Administrador, a permissão **Atribuir** não é aplicável.
- **Eliminar:** Para a função Parceiro e Administrador, a permissão **Eliminar** não é aplicável.

2.14 Funções e Permissões

Enquanto Parceiro Mitel, pode criar uma função personalizada com base na função de Parceiro ou Administrador existente e atribuir essas funções a uma ou mais contas. Depois de atribuídas a uma conta, estas funções podem ser atribuídas aos utilizadores dessa conta.

Uma função (Parceiro ou Administrador) restringe as permissões que existem na função básica de Parceiro ou Administrador para ver, adicionar, editar, atribuir e eliminar funcionalidades da aplicação Mitel Administration, como Integrações & Aplicações, Contas e Pedidos. Pode especificar as permissões que uma função permite selecionando ou desmarcando as caixas de verificação correspondentes à respetiva categoria de funcionalidade ao criar uma função. Depois de criar a função personalizada, pode atribuí-la a várias contas.

Criar uma Função

Para criar uma função, siga os passos abaixo:

1. Iniciar sessão no [Mitel Administration](#) na página 1 enquanto Parceiro Mitel.
2. Navegue até à opção **Gestão de Utilizadores > Funções e Permissões** no menu de navegação do lado esquerdo do Painel da Consola de Contas. A página **Funções** é exibida.
3. Clique em **Nova Função**.
4. Introduza um nome e uma descrição (opcional) para a função nos campos **Nome da função** e **Descrição**, respetivamente. Em seguida, selecione o tipo de função na secção **Escolher a função base**. Por predefinição, a função selecionada é de **Parceiro**.
5. Expanda as secções **Permissões** e selecione as permissões que pretende atribuir à função, selecionando as caixas de verificação correspondentes às permissões.
6. Clique em **Guardar**. É criada uma nova função.

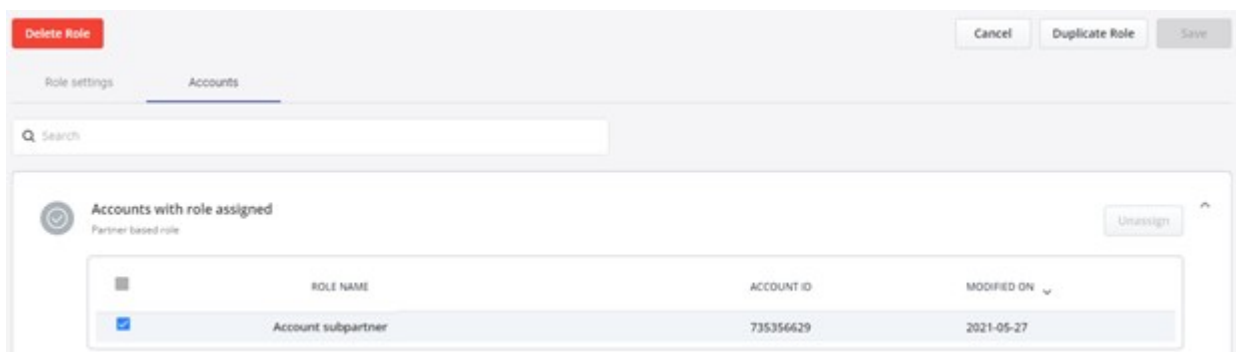
Atribuir uma função à(s) conta(s)

Depois de criar uma função, o Parceiro Mitel deve atribuir a função a uma ou mais contas. Para atribuir a função às contas, siga os passos abaixo:

1. Navegue até ao separador **Contas** que é apresentado depois de criar uma nova função na página de edição de **Funções**.
2. Selecione as contas às quais pretende atribuir a função.

i Nota:
Apenas a função de Administrador de Conta pode ser atribuída a uma conta de cliente.

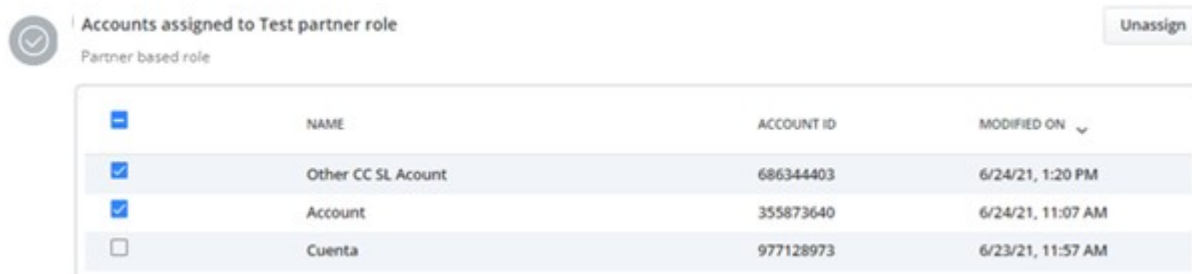
3. Clique em **Atribuir**. A função é atribuída às contas selecionadas.



Anular a atribuição de uma função da(s) contas(s)

O Parceiro Mitel pode anular a atribuição de uma função que tenha sido atribuída a uma ou mais contas. Para anular a atribuição de uma função das contas, siga os passos abaixo:

1. Navegue até à opção **Gestão de Utilizadores > Funções e Permissões** no menu de navegação do lado esquerdo do Painel da Consola de Contas. A página **Funções** é exibida.
2. Na lista de funções, clique na função cuja atribuição às contas pretende anular.
3. Navegue até ao separador **Contas**.
4. Selecione as contas das quais pretende anular a atribuição da função.
5. Clique em **Anular atribuição**. A atribuição da função é anulada nas contas selecionadas.

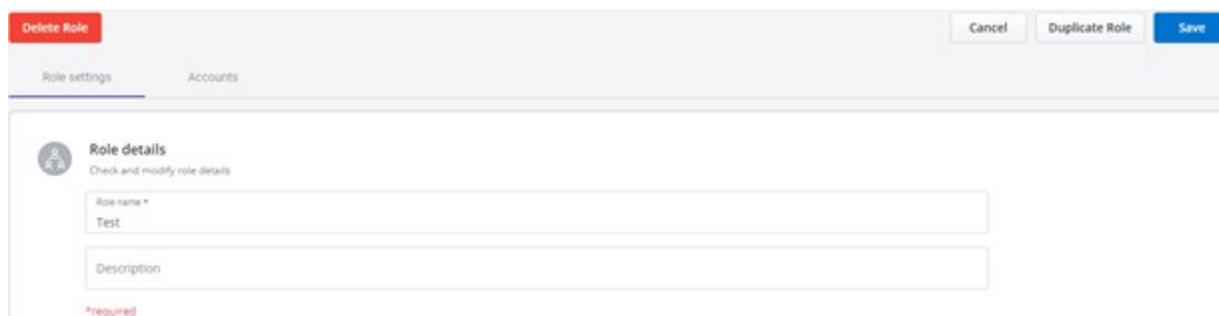


	NAME	ACCOUNT ID	MODIFIED ON
☒	Other CC SL Account	686344403	6/24/21, 1:20 PM
☒	Account	355873640	6/24/21, 11:07 AM
☐	Cuenta	977128973	6/23/21, 11:57 AM

Eliminar uma função

O Parceiro Mitel pode eliminar uma função seguindo os passos abaixo:

1. Navegue até à opção **Gestão de Utilizadores > Funções e Permissões** no menu de navegação do lado esquerdo do Painel da Consola de Contas. A página **Funções** é exibida.
2. Selecione a função que pretende eliminar.
3. Clique no botão **Eliminar Função**.



Delete Role

Cancel Duplicate Role Save

Role settings Accounts

Role details
Check and modify role details

Role name *

Test

Description

*required

4. É apresentada uma caixa de diálogo de confirmação. Escreva a palavra "eliminar" no campo **escreva "eliminar"** e clique em **Eliminar**. A função selecionada é eliminada. Clicar em **Cancelar** cancela a operação.



Delete Role?

Deleting a role cannot be reversed.

Type **delete** in the box below to continue.

type 'delete'

delete

Cancel Delete

Duplicar uma função

O Parceiro Mitel pode duplicar uma função. A duplicação de uma função utiliza o modelo de função utilizado anteriormente, ou seja, cria uma função que tem todas as permissões selecionadas da função original. O Parceiro Mitel não tem a opção de escolher o tipo de função (Parceiro ou Administrador). A função duplicada será do mesmo tipo da função original. Para duplicar uma função, siga os passos abaixo:

1. Navegue até à opção **Gestão de Utilizadores > Funções e Permissões** no menu de navegação do lado esquerdo do Painel da Consola de Contas. A página **Funções** é exibida.
2. Clique na função que pretende duplicar.
3. Clique em **Duplicar Função**. É criada uma nova função utilizando o modelo de função anterior. Esta função terá todas as permissões selecionadas da função original.
4. Edite o nome e as permissões conforme necessário e clique em **Guardar**.

Atribuição de permissões

Enquanto Parceiro da Mitel, quando cria uma nova função (Parceiro ou Administrador), pode restringir ou conceder permissões para ver, adicionar, editar, atribuir e eliminar funcionalidades como Integrações & Aplicações, Contas e Encomendas.

Por predefinição, todas as caixas de verificação de permissões estão selecionadas, indicando que a função é concedida com as permissões padrão para a função base. Para remover uma permissão de uma função, desmarque a caixa de verificação associada à permissão.

Dependendo do tipo de função que está a criar, é exibida a seguinte lista de funcionalidades.

- Se estiver a criar uma função de Parceiro, é exibida a seguinte tabela.


Permissions
 Check and modify permissions

PERMISSIONS	VIEW	ADD	EDIT	ASSIGN	DELETE
Accounts Restrict the Partner's ability to create new accounts and change or delete existing accounts. Learn more	☒	☒	☒	☐	☒
Roles and Permissions Restrict the Partner's ability to view the custom roles, create new roles, assign them to other users, and change or delete existing roles. Learn more	☒	☒	☒	☒	☒
Orders Restrict the Partner's ability to view and assign orders to customer accounts. Learn more	☒	☐	☐	☐	☐
Users Restrict the Partner's ability to view users, create new users and edit or delete existing users. Learn more	☒	☒	☒	☐	☒
User Templates Restrict the Partner's ability to view user templates, create new user templates and edit or delete existing user templates. Learn more	☒	☒	☒	☐	☒
Integrations & Apps Restrict the Partner's ability to view a customer account's integrations, add integrations to the account, edit the configuration of an integration or delete integrations from an account. Learn more	☒	☒	☒	☐	☒
Subscriptions Restrict the Partner's ability to view details of the list of subscriptions assigned to a customer account. Learn more	☒	☒	☐	☐	☐
Support Restrict the Partner's ability to view support logs of a customer account. Learn more	☒	☐	☐	☐	☐
MiVoice Business Restrict the Partner's ability to access the MiVoice Business features of a customer account. Learn more	☒	☐	☐	☐	☐

- Se estiver a criar uma função de Administrador (Conta de Administrador), é exibida a seguinte tabela.

 **Permissions**
Check and modify permissions

PERMISSIONS	VIEW	ADD	EDIT	ASSIGN	DELETE
Account Restrict the Account Admin's ability to edit the customer account information. Learn more	☒	☐	☒	☐	☐
Users Restrict the Account Admin's ability to view users, create new users and edit or delete existing users. Learn more	☒	☒	☒	☐	☒
User Templates Restrict the Account Admin's ability to view user templates, create new user templates and edit or delete existing user templates. Learn more	☒	☒	☒	☐	☒
Roles and Permissions Restrict the Account Admin's ability to view the custom roles assigned to their customer account and assign them to users. Learn more	☒	☐	☐	☒	☐
Integrations & Apps Restrict the Account Admin's ability to view their account's integrations, add integrations to their account, edit the configuration of an integration or delete integrations. Learn more	☒	☒	☒	☐	☒
Subscriptions Restrict the Account Admin's ability to view details of the list of subscriptions assigned to their customer account. Learn more	☒	☐	☐	☐	☐
Support Restrict the Account Admin's ability to view support logs of their customer account. Learn more	☒	☐	☐	☐	☐
MIVoice Business Restrict the Account Admin's ability to access the MIVoice Business features of their customer account. Learn more	☒	☐	☐	☐	☐

Para mais informações sobre cada permissão, consulte o seguinte:

2.14.1 Conta (para Administrador)

A secção seguinte descreve como a restrição de permissões afeta a funcionalidade Conta para um administrador.

- **Visualizar:** A permissão **Visualizar** está no modo apenas de leitura para a função Administrador de conta. O administrador de conta terá sempre acesso às informações da página Conta.
- **Adicionar:** A permissão **Adicionar** não é aplicável à função Administrador de conta.
- **Editar:** Se a caixa de verificação associada à permissão **Editar** estiver selecionada para uma função de administrador de conta, os administradores podem editar a sua conta. Se a caixa de verificação associada à permissão **Editar** estiver desmarcada, os administradores não podem editar quaisquer contas.
- **Atribuir:** A permissão **Atribuir** não é aplicável à função Administrador de conta.
- **Eliminar:** A permissão **Eliminar** não é aplicável à função Administrador de conta.



Nota:

O administrador da conta deve atualizar ou terminar a sessão e voltar a iniciar sessão para ver qualquer alteração efetuada pelo parceiro Mitel.

2.14.2 Conta (para Parceiro)

A secção seguinte descreve como a restrição de permissões afeta a funcionalidade Conta para o Parceiro.

- **Visualizar:** A permissão **Visualizar** está no modo apenas de leitura para a função Parceiro. Os parceiros podem sempre ver uma conta.
- **Adicionar:** Se a caixa de verificação associada a **Adicionar** estiver selecionada, o Parceiro pode adicionar uma nova conta. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Adicionar**, o Parceiro fica impedido de adicionar uma nova conta.
- **Editar:** Se a caixa de verificação associada à permissão **Editar** estiver selecionada para uma função de Parceiro, o Parceiro pode editar qualquer conta existente. Se a caixa de verificação associada à permissão **Editar** estiver desmarcada, os Parceiros não podem editar quaisquer contas.
- **Atribuir:** A permissão **Atribuir** não é aplicável à função Parceiro.
- **Eliminar:** Se a caixa de verificação associada a **Eliminar** estiver selecionada, um Parceiro pode eliminar uma conta existente. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Eliminar**, um Parceiro fica impedido de eliminar uma conta.

2.14.3 Utilizadores

A secção seguinte descreve o impacto da restrição de permissões na funcionalidade Utilizadores.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador de Conta pode ver os utilizadores de uma conta de cliente e os detalhes dos utilizadores de uma conta. No entanto, não poderão adicionar, editar ou eliminar uma conta de utilizador. Uma função tem de ter a permissão **Visualizar** para poder adicionar, editar ou eliminar qualquer utilizador. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Visualizar**, para uma função de Parceiro ou de Administrador de conta, o Parceiro ou o Administrador de conta fica impedido de ver os utilizadores de uma conta de cliente e não terá acesso à lista de destino dos utilizadores.
- **Adicionar:** Se a caixa de verificação associada a **Adicionar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador de conta pode adicionar novos utilizadores individualmente ou em massa, enviar mensagens de e-mail de boas-vindas e ter acesso ao botão **Gerir** na página da lista Utilizadores. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Adicionar**, para uma função de Parceiro ou de Administrador de conta, o Parceiro ou o Administrador de conta fica impedido de adicionar novos utilizadores e de enviar mensagens de e-mail de boas-vindas, e não terá acesso ao botão **Gerir** na página da lista de Utilizadores.

Nota:

A função tem de ter permissão para **Adicionar** ou **Editar** para poder enviar e-mails de boas-vindas e ter acesso ao botão **Gerir** na página da lista de Utilizadores.

- **Editar:** Se a caixa de verificação associada à permissão **Editar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador de conta pode editar qualquer conta de utilizador existente, repor palavras-passe, alterar a licença existente e enviar e-mails de boas-vindas. Se a caixa de verificação associada à permissão **Editar** estiver desmarcada para uma função de Parceiro ou de Administrador de conta, o Parceiro ou o Administrador de conta fica impedido de editar qualquer conta de utilizador existente, repor palavras-passe, efetuar alterações às licenças existentes e enviar mensagens de e-mail de boas-vindas.

Nota:

A função tem de ter permissão para **Adicionar** ou **Editar** para poder enviar e-mails de boas-vindas e ter acesso ao botão **Gerir** na página da lista de Utilizadores.

- **Atribuir:** A permissão **Atribuir** não é aplicável à função Parceiro ou Administrador de conta.

- **Eliminar:** Se a caixa de verificação associada a **Eliminar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador de conta pode eliminar um utilizador existente. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Eliminar**, o parceiro ou o administrador da conta não pode eliminar um utilizador.

2.14.4 Modelos do utilizador

A secção seguinte descreve como a restrição de permissões afeta a funcionalidade Modelos de utilizador.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador de conta pode ver a página **Modelos do utilizador**. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Visualizar**, o Parceiro ou o Administrador de conta fica impedido de ver a página **Modelos de utilizador** e de aceder à funcionalidade Modelos de utilizador. Para adicionar, editar ou eliminar modelos do utilizador, a função tem de ter a permissão **Visualizar**.
- **Adicionar:** Se a caixa de verificação associada a **Adicionar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador da conta pode criar um novo modelo. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Adicionar**, o Parceiro ou o Administrador de conta fica impedido de adicionar um novo modelo de utilizador.
- **Editar:** Se a caixa de verificação associada à permissão **Editar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador de conta pode editar qualquer modelo de utilizador existente. Se a caixa de verificação associada à permissão **Editar** estiver desmarcada, os Parceiros e os Administradores de conta não podem editar qualquer modelo de utilizador existente.
- **Atribuir:** Para a função Parceiro e a função Administrador de conta, a permissão **Atribuir** não é aplicável.
- **Eliminar:** Se a caixa de verificação associada a **Eliminar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador de conta pode eliminar os modelos de utilizador existentes. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Eliminar**, o Parceiro ou o Administrador de conta não pode eliminar os modelos de utilizador existentes.

2.14.5 Funções e Permissões

A secção seguinte descreve como a restrição de permissões afeta a funcionalidade Funções e Permissões.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador de conta pode ver a funcionalidade Funções e permissões. O utilizador com uma função que apenas tem permissão de **Visualizar** pode ver a lista de funções e permissões que compõem cada função, mas não pode executar ações como adicionar, eliminar ou atribuir. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Visualizar**, o Parceiro ou um Administrador de conta não pode ter acesso à funcionalidade Funções e Permissões. Uma função tem de ter a permissão **Visualizar** para poder utilizar as funcionalidades das permissões **Adicionar**, **Editar**, **Atribuir** ou **Eliminar**.
- **Adicionar:** Para a função de Parceiro, se a caixa de verificação associada a **Adicionar** estiver selecionada, o Parceiro pode adicionar uma nova função e duplicar uma função existente. Se a caixa de verificação associada a **Adicionar** estiver desmarcada, o Parceiro fica impedido de criar uma nova função e de duplicar uma função existente. A permissão **Adicionar** não é aplicável à função Administrador de conta.
- **Editar:** Se a caixa de verificação associada a **Editar** estiver selecionada, o Parceiro pode editar uma função existente e atribuir ou anular a atribuição da função de uma conta. Se a caixa de verificação associada a **Editar** estiver desmarcada, o Parceiro fica impedido de editar uma função existente e de atribuir ou anular a atribuição da função a uma conta. A permissão **Editar** não é aplicável à função Administrador de conta.
- **Atribuir:** Se a caixa de verificação associada a **Atribuir** estiver selecionada, o Parceiro ou o administrador da conta pode atribuir ou alterar a função de um utilizador. Se a caixa de verificação

associada a **Atribuir** estiver desmarcada, um Parceiro ou um Administrador de conta não pode atribuir nem alterar a função de um utilizador.

- **Eliminar:** Para a função Parceiro, se a caixa de verificação associada a **Eliminar** estiver seleccionada, o Parceiro pode eliminar uma função existente. Se a caixa de verificação associada a **Eliminar** estiver desmarcada, o Parceiro fica impedido de eliminar uma função existente. A permissão **Eliminar** não é aplicável a uma função de Administrador de conta.

2.14.6 Integrações & Aplicações

A secção seguinte descreve como a restrição de permissões afeta a funcionalidade Integrações e Aplicações.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver seleccionada, o Administrador de Parceiro ou de Conta pode aceder aos detalhes das integrações de uma conta. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Visualizar**, o Administrador de Parceiro ou de Conta fica impedido de aceder aos detalhes das integrações de uma conta. Sem a permissão de **Visualizar**, o painel **Integrações** não será exibido na página de edição de Contas ou no menu **Integrações e Aplicações**. Uma função tem de ter a permissão de **Visualizar** para poder adicionar, editar ou eliminar uma integração numa conta.
- **Adicionar:** Se a caixa de verificação associada a **Adicionar** estiver seleccionada, o Administrador de Parceiro ou de Conta pode adicionar uma nova integração a uma conta e proceder à configuração da integração. O botão de alternância **Privilégios** e os botões **Adicionar nova** também são ativados se a caixa de verificação associada a **Adicionar** estiver seleccionada. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Adicionar**, o Administrador de Parceiro ou de Conta fica impedido de adicionar e configurar integrações novas ou existentes para uma conta. O botão de alternância **Privilégios** e os botões **Adicionar novo** estão desativados se a caixa de verificação associada a **Adicionar** estiver desmarcada.

Nota:

Sem a permissão de **Adicionar** ou **Editar**, os utilizadores com esta função não podem configurar quaisquer integrações existentes ou aceder aos privilégios de integração.

- **Editar:** Se a caixa de verificação associada à permissão de **Editar** estiver seleccionada, o Administrador de Parceiro ou de Conta pode alterar a configuração de integração. Se a caixa de verificação associada à permissão de **Editar** estiver desmarcada, os Administradores de Parceiro ou de Conta ficam impedidos de alterar a configuração de integração e de editar a configuração numa conta.

Nota:

Sem a permissão de **Adicionar** ou **Editar**, os utilizadores com esta função não podem configurar quaisquer integrações existentes ou aceder aos privilégios de integração.

- **Atribuir:** A permissão de **Atribuir** não é aplicável à função de Administrador de Parceiro e de Conta.
- **Eliminar:** Se a caixa de verificação associada a **Eliminar** estiver seleccionada, o Administrador de Parceiro ou de Conta pode eliminar integrações de uma conta de cliente. Se o Administrador de Parceiro e de Conta tiver permissões para **Adicionar** e **Eliminar**, o Administrador de Parceiro e de Conta pode adicionar e eliminar integrações do catálogo de integrações. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Eliminar**, o Administrador de Parceiro e de Conta não pode eliminar uma integração de uma conta de cliente.

2.14.7 Subscrições

A secção seguinte descreve o impacto da restrição de permissões na funcionalidade Subscrição.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver seleccionada, o Parceiro ou o Administrador de conta pode ver as subscrições atribuídas a uma conta de cliente na página de edição de Contas e na página Subscrições. Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver desmarcada, o Parceiro ou o Administrador de conta não pode ver as subscrições atribuídas a uma conta de cliente.
- **Adicionar:** Para a função Parceiro, se a caixa de verificação associada a **Adicionar** estiver seleccionada, o Parceiro pode adicionar subscrições e o botão **Adicionar Pedido** é apresentado na secção **Subscrições**, o que permite ao Parceiro adicionar pedidos numa conta. Se desmarcar a caixa de verificação associada a **Adicionar**, um Parceiro fica impedido de adicionar uma subscrição e o botão **Adicionar pedido** não é apresentado na secção **Subscrições**.



Nota:

A função Parceiro deve ter a permissão **Visualizar** seleccionada para poder aceder às funcionalidades da permissão **Adicionar**.

A permissão **Adicionar** não é aplicável à função Administrador de conta.

- **Editar:** A permissão **Editar** não é aplicável à função Administrador de conta.
- **Atribuir:** A permissão **Editar** não é aplicável à função Administrador de conta.
- **Eliminar:** A permissão **Editar** não é aplicável à função Administrador de conta.

2.14.8 Suporte

A secção seguinte descreve como a restrição de permissões afeta a funcionalidade Suporte.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver seleccionada, o Parceiro ou o Administrador da conta pode aceder à página de registos de **Suporte** e à página de registos de **Gateway** se a conta tiver integrações de gateway e um PBX integrado. Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver desmarcada, o Parceiro ou o Administrador da conta não pode aceder aos registos de **Suporte** e à página de registos de **Gateway**.
- **Adicionar:** Para a função Parceiro e Administrador, a permissão **Adicionar** não é aplicável.
- **Editar:** Para a função Parceiro e Administrador, a permissão **Editar** não é aplicável.
- **Atribuir:** Para a função Parceiro e Administrador, a permissão **Atribuir** não é aplicável.
- **Eliminar:** Para a função Parceiro e Administrador, a permissão **Eliminar** não é aplicável.

2.14.9 MiVoice Business

A secção seguinte descreve o impacto que a restrição de permissões tem na funcionalidade MiVoice Business.

**Nota:**

A permissão MiVoice Business **apenas** é aplicável quando o MiVoice Business está integrado.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver selecionada, o parceiro ou o administrador da conta pode aceder às funcionalidades do MiVoice Business da sua conta de cliente. Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver desmarcada, o Parceiro ou o Administrador de conta fica impedido de aceder às **funcionalidades do MiVoice Business** da sua conta de cliente.
- **Adicionar:** A permissão **Adicionar** não é aplicável.
- **Editar:** A permissão **Editar** não é aplicável.
- **Atribuir:** A permissão **Atribuir** não é aplicável.
- **Eliminar:** A permissão **Eliminar** não é aplicável.

2.14.10 Atendimento ao cliente

A secção seguinte descreve o modo como a restrição de permissões afeta a funcionalidade Atendimento ao cliente.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver selecionada, o Parceiro ou o Administrador de conta pode aceder à funcionalidade Atendimento ao cliente. Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver desmarcada, o Parceiro ou o Administrador de conta não pode aceder à funcionalidade Atendimento ao cliente.
- **Adicionar:** A permissão **Adicionar** não é aplicável à função Parceiro e Administrador de conta.
- **Editar:** A permissão **Editar** não é aplicável à função Parceiro e Administrador de conta.
- **Atribuir:** A permissão **Atribuir** não é aplicável à função Parceiro e Administrador de conta.
- **Eliminar:** A permissão **Eliminar** não é aplicável à função Parceiro e Administrador de conta.

2.14.11 Desenvolvedor

A secção seguinte descreve o impacto da restrição de permissões na funcionalidade Programador.

**Nota:**

A permissão do **Programador** só é aplicável à função Parceiro.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver selecionada, o Parceiro pode aceder à página **Programador**, registar novas aplicações e atribuí-las a contas de clientes. Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver desmarcada, o Parceiro fica impedido de aceder à página **Programador**, registar novas aplicações e atribuí-las a contas de clientes.
- **Adicionar:** A permissão **Adicionar** não é aplicável.
- **Editar:** A permissão **Editar** não é aplicável.
- **Atribuir:** A permissão **Atribuir** não é aplicável.
- **Eliminar:** A permissão **Eliminar** não é aplicável.

2.14.12 Encomendas

A secção seguinte descreve o impacto da restrição de permissões na funcionalidade Pedidos.

**Nota:**

A permissão Pedido só é aplicável à função Parceiro.

- **Visualizar:** Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver seleccionada, o Parceiro pode aceder à página **Pedido** e atribuir pedidos a contas. Se a caixa de verificação associada a **Visualizar** estiver desmarcada, o Parceiro fica impedido de aceder à página **Pedidos** e de atribuir pedidos a contas.
- **Adicionar:** A permissão **Adicionar** não é aplicável.
- **Editar:** A permissão **Editar** não é aplicável.
- **Atribuir:** A permissão **Atribuir** não é aplicável.
- **Eliminar:** A permissão **Eliminar** não é aplicável.

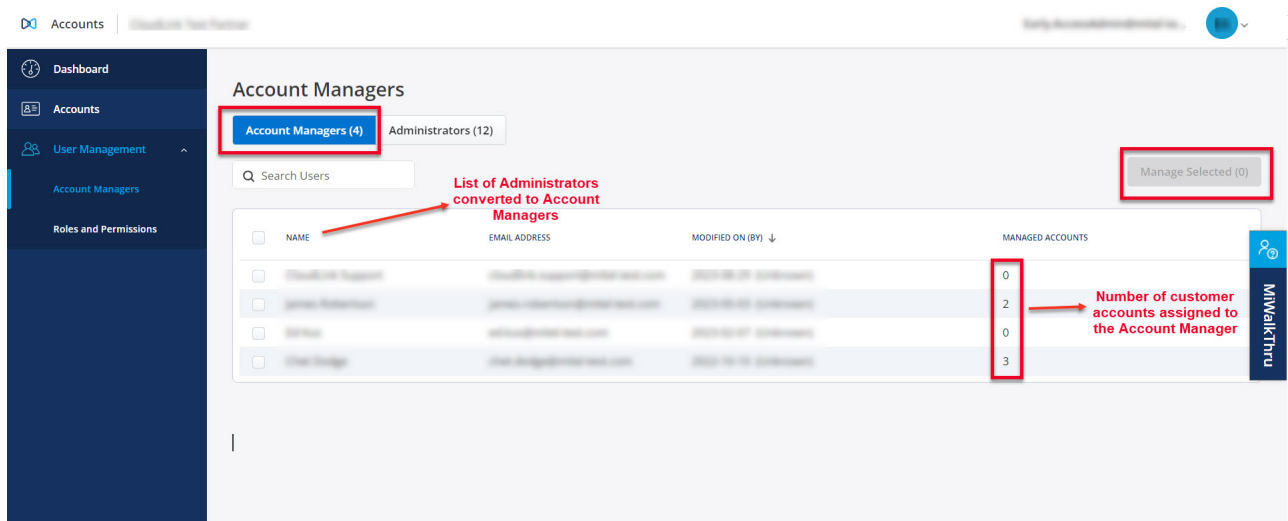
2.15 Gestores de conta

A página Gestores de conta apresenta uma lista completa dos **Gestores de conta** e **Administradores** na conta de Parceiro.

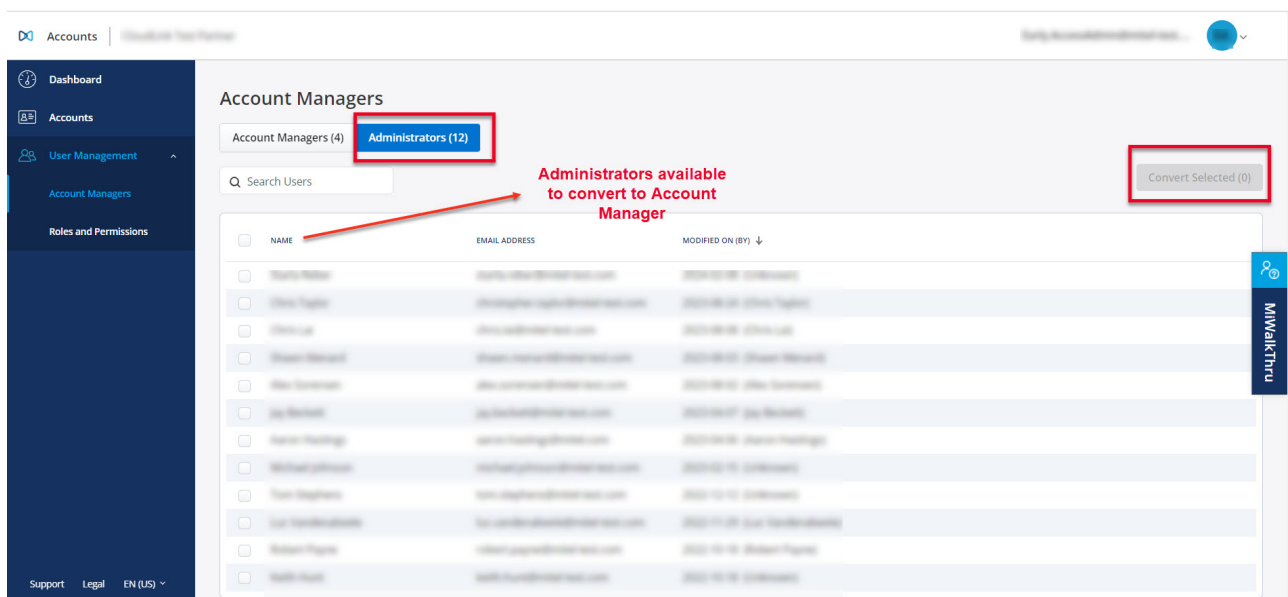
**Nota:**

Esta funcionalidade não está disponível para Parceiros que assumam a função de Administrador da Conta.

Gestores de conta



A administração



O portal da Mitel Administration permite agora que os Administradores de Parceiros sem restrições atribuam Contas de Clientes a um ou mais Administradores dentro da sua Conta de Parceiro. Estes administradores são designados por **Gestores de conta**.

Como Parceiro, pode fazer o seguinte:

- Converter um Administrador em Gestor de Conta
 - Atribuir Conta(s) a um Gestor de Conta
 - Anular a Atribuição da(s) Conta(s) de um Gestor de Conta
- Atualizar um Gestor de Conta para um Administrador

2.15.1 Delegar a Gestão de Contas de Parceiros

O portal Mitel Administration é melhorado para restringir o acesso a Contas de Clientes específicas. Anteriormente, a configuração listava todas as contas de clientes geridas pelo administrador do parceiro, que eram visíveis para todos os administradores de conta dessa conta.



Nota:

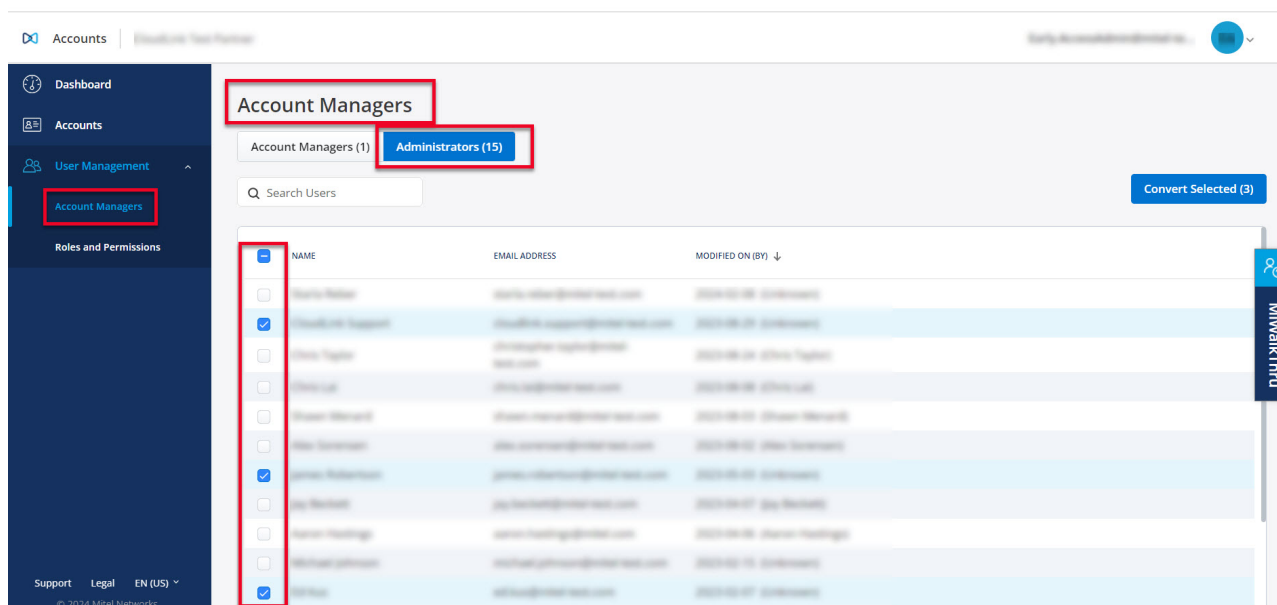
O Administrador do Parceiro que já tenha iniciado sessão não pode gerir a sua própria conta no separador **Gestores de Conta** ou **Administrador**.

Converter um Administrador em Gestor de Conta

É necessário converter um administrador num **Gestor de Conta** para restringir o acesso a Contas de Clientes específicas.

Conclua as etapas a seguir para converter o administrador num Gestor de Conta a partir de uma Conta de Parceiro:

1. Clique em **Gestão de Utilizadores > Gestor de Contas** no menu da esquerda. Abre-se a página **Gestores de Conta**.
2. Clique e abra o separador **Administradores**. É apresentada a lista completa de Administradores do Parceiro na Conta de Parceiro.
3. Escolha o(s) administrador(es) a converter em gestor(es) de conta ao seleccionar a caixa de verificação ao lado do(s) seu(s) nome(s).



4. Clique em **Converter Selecionado**. É apresentado o diálogo de confirmação.

5. Confirme se as informações estão corretas e clique em **OK** para continuar. A barra de progresso **Converter para Gestores de Conta** é visível, ao mostrar o progresso. Clique em **Fechar** quando a conversão estiver concluída.

Clique em **Cancelar** para cancelar a operação.

Os **Gestores de Conta** recentemente convertidos são agora apresentados no separador Gestores de Conta.

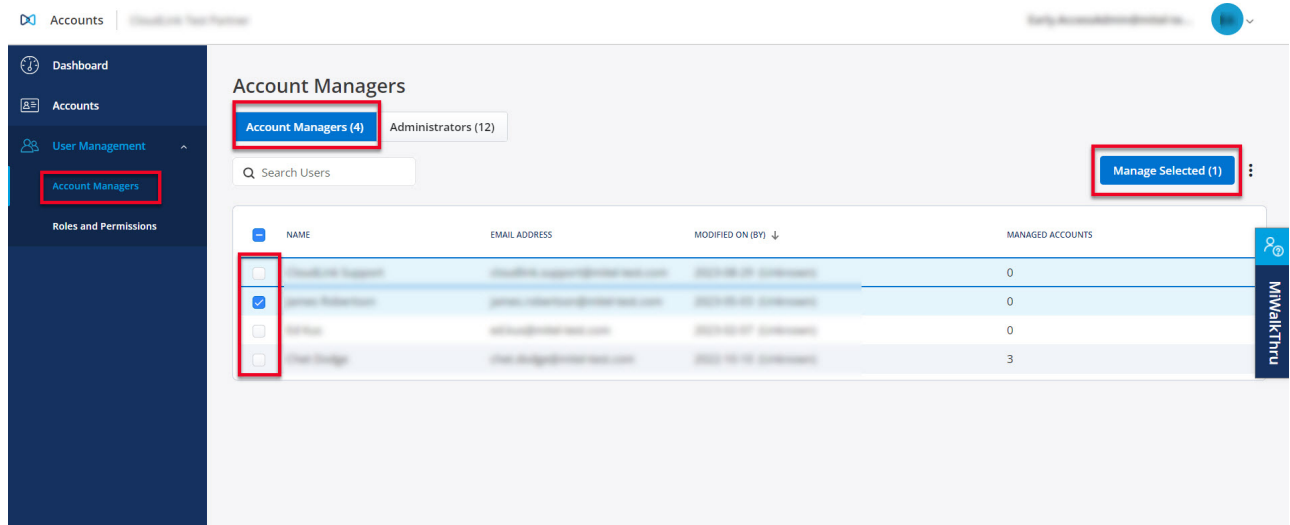
Atribuir Conta(s) a um Gestor de Conta

Como Administrador de Parceiros, pode atribuir contas de clientes específicas a um Gestor de Conta individualmente ou a vários Gestores de Conta em simultâneo.

Conclua os seguintes passos para atribuir contas de clientes específicas a um Gestor de Conta Individualmente:

1. Clique em **Gestão de Utilizadores > Gestores de Conta**.
2. Selecione o **Gestor de Conta** a partir da lista no separador **Gestores de Conta**, ao seleccionar a caixa de verificação ao lado do seu nome.

Nota:
Também pode gerir um gestor de conta individual ao clicar no seu nome na lista.



3. Clique em **Gerir Seleccionados**. São apresentados os seguintes separadores.

- **Contas atribuídas** - Este separador apresenta as contas já atribuídas ao Gestor de Contas.
- **Contas não atribuídas** - Este separador apresenta as contas que estão disponíveis para serem atribuídas ao Gestor de Contas.

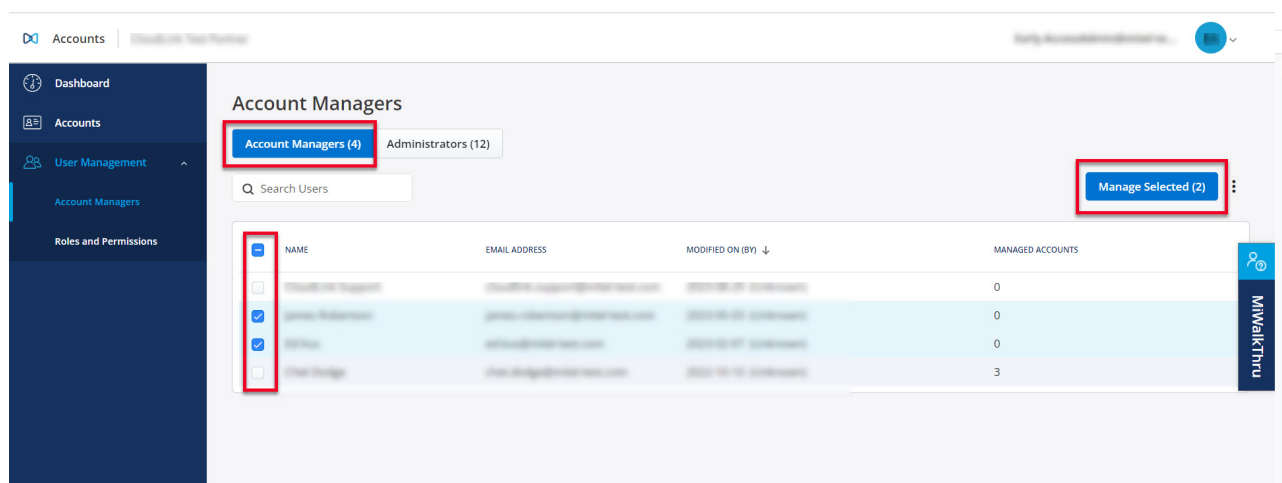
4. Clique no separador **Contas não atribuídas** e, em seguida, selecione as contas que pretende atribuir ao **Gestor de Conta** selecionado através da caixa de verificação.
5. Clique em **Atribuir**. É apresentado o diálogo de confirmação.
6. Confirme se as informações estão corretas e clique em **Atribuir** para continuar. A barra de progresso **Atribuir Conta(s)** é visível, ao mostrar o progresso. Clique em **Fechar** quando a tarefa estiver concluída com êxito.

Clique em **Cancelar** para cancelar a operação.

O separador **Contas atribuídas** apresentará agora as contas recentemente atribuídas ao gestor de contas selecionado.

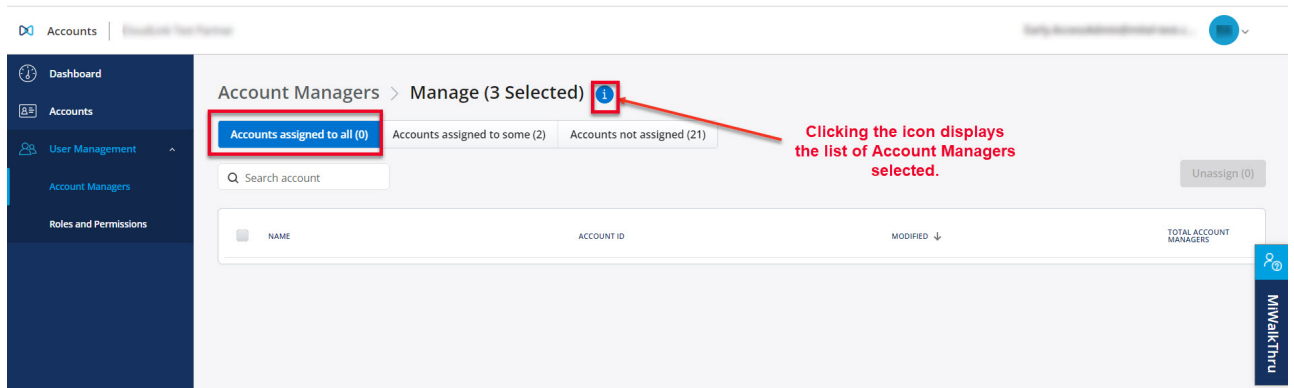
Conclua as etapas a seguir para atribuir contas de clientes específicas a **vários Gestores de Conta em simultâneo**:

1. Clique em **Gestão de Utilizadores > Gestores de Conta**.
2. Selecione os **Gestores de Conta** a partir da lista no separador **Gestores de Conta**, ao selecionar a caixa de verificação ao lado dos respetivos nomes.



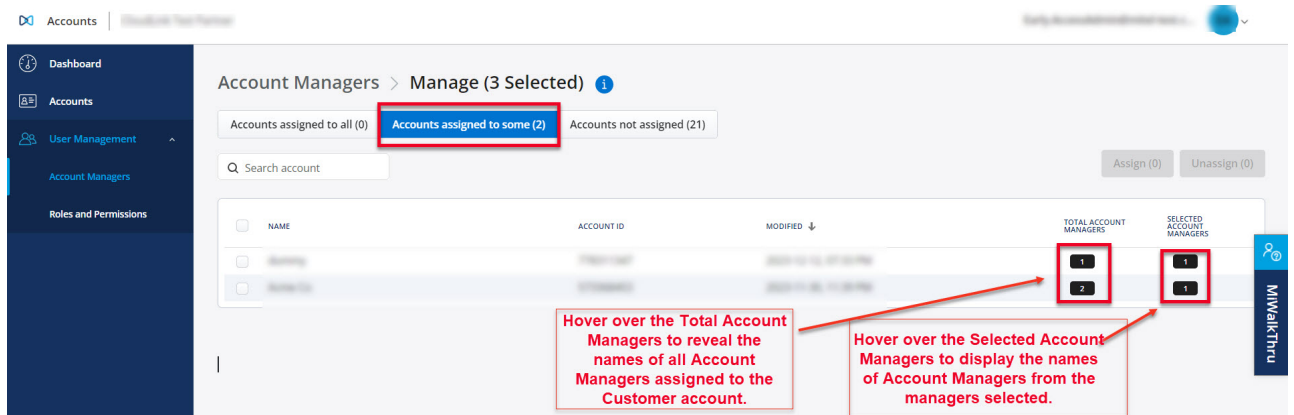
3. Clique em **Gerir Seleccionados**. São apresentados os seguintes separadores.

- a. **Contas atribuídas a todos** - Esta lista apresenta as contas que estão atribuídas a todos os gestores de conta seleccionados.



Tem a opção de seleccionar a caixa de verificação e anular a atribuição da conta aos gestores seleccionados.

- b. **Contas atribuídas a alguns** - Esta lista apresenta as contas que estão atribuídas a um ou mais gestores de conta seleccionados.



Tem a opção de seleccionar a caixa de verificação e atribuir a conta aos gestores seleccionados ou anular a sua atribuição aos gestores seleccionados.

- c. **Contas não atribuídas** - Esta lista apresenta as contas que não estão atribuídas a nenhum dos gestores de conta seleccionados.

The screenshot shows the 'Accounts' section of the Mitel Administration console. The left sidebar contains navigation links: Dashboard, Accounts, User Management, Account Managers, and Roles and Permissions. The main content area is titled 'Account Managers > Manage (3 Selected)'. It features three tabs: 'Accounts assigned to all (0)', 'Accounts assigned to some (2)', and 'Accounts not assigned (21)'. A search bar is present below the tabs. A table lists account managers with columns for NAME, ACCOUNT ID, and MODIFIED. To the right of the table is a vertical column labeled 'TOTAL ACCOUNT MANAGERS' with values ranging from 0 to 1. A red box highlights the 'Accounts not assigned (21)' tab and the 'TOTAL ACCOUNT MANAGERS' column. A red callout box points to the 'TOTAL ACCOUNT MANAGERS' column with the text: 'Hover your cursor on the Total Account Managers for details. 0 - Account not assigned to any Account Manager >1 - Number of Account Managers assigned to, and their names.'

Tem a opção de seleccionar a caixa de verificação e atribuir a conta aos gestores seleccionados.

O separador **Contas atribuídas** apresentará agora as contas recentemente atribuídas aos gestores de conta seleccionados.

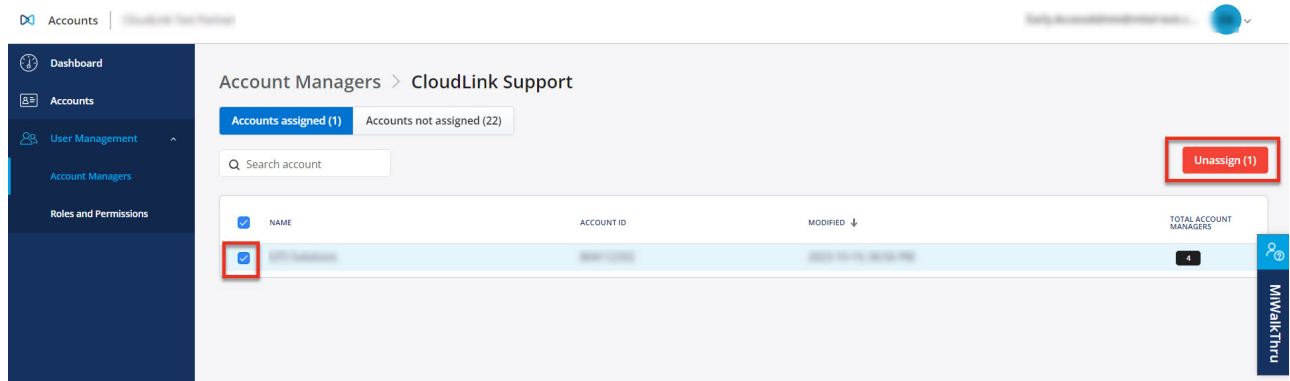
Anular a Atribuição da(s) Conta(s) de um Gestor de Conta

Como Administrador de Parceiros, pode anular a atribuição de contas de clientes específicas a um Gestor de Conta individualmente ou a vários Gestores de Conta em simultâneo.

Anular a Atribuição do Gestor de Conta Individual

1. Aceda a **Gestão de Utilizadores > Gestores de Conta**.
2. Na lista de **Gestores de Conta**, seleccione o gestor cuja(s) conta(s) pretende anular a atribuição, ao marcar a caixa de verificação ao lado do respetivo nome.
3. Clique em **Gerir Seleccionados**. São apresentados os seguintes separadores.
4. Na lista **Conta atribuída**, seleccione a conta que pretende anular a atribuição, ao marcar a caixa de verificação junto à mesma.

5. Clique em **Anular atribuição**.



Confirme ao clicar novamente em **Anular atribuição** na caixa de diálogo de confirmação que se abre. A barra de progresso para anular a atribuição de uma conta é visível, ao mostrar o progresso. Clique em **Fechar** quando a conta for desatribuída com êxito.

Clique em **Cancelar** para cancelar a operação.

O separador **Contas atribuídas** terá agora removido as contas não atribuídas do Gestor de Contas selecionado.

Anular a atribuição de vários Gestores de Conta

1. Aceda a **Gestão de Utilizadores > Gestores de Conta**.
2. Na lista de **Gestores de Conta**, selecione os gestores cujas contas pretende anular a atribuição, ao marcar a caixa de verificação junto aos respetivos nomes.
3. Clique em **Gerir Selecionados**. São apresentados os seguintes separadores.
 - *Contas atribuídas a todos* - Selecione a caixa de verificação da(s) conta(s) junto à mesma e clique em **Anular atribuição** para remover a conta dos gestores selecionados.
 - *Contas atribuídas a alguns* - Selecione a caixa de verificação da(s) conta(s) junto à mesma e clique em **Anular atribuição** para remover a conta dos gestores selecionados.
4. Confirme clicando novamente em **Anular atribuição** na caixa de diálogo Confirmação. A barra de progresso para anular a atribuição de contas é visível, ao mostrar o progresso. Clique em **Fechar** quando a conta for desatribuída com êxito.

Clique em **Cancelar** para cancelar a operação.

O separador **Contas atribuídas** terá agora removido as contas não atribuídas do Gestores de Contas selecionado.

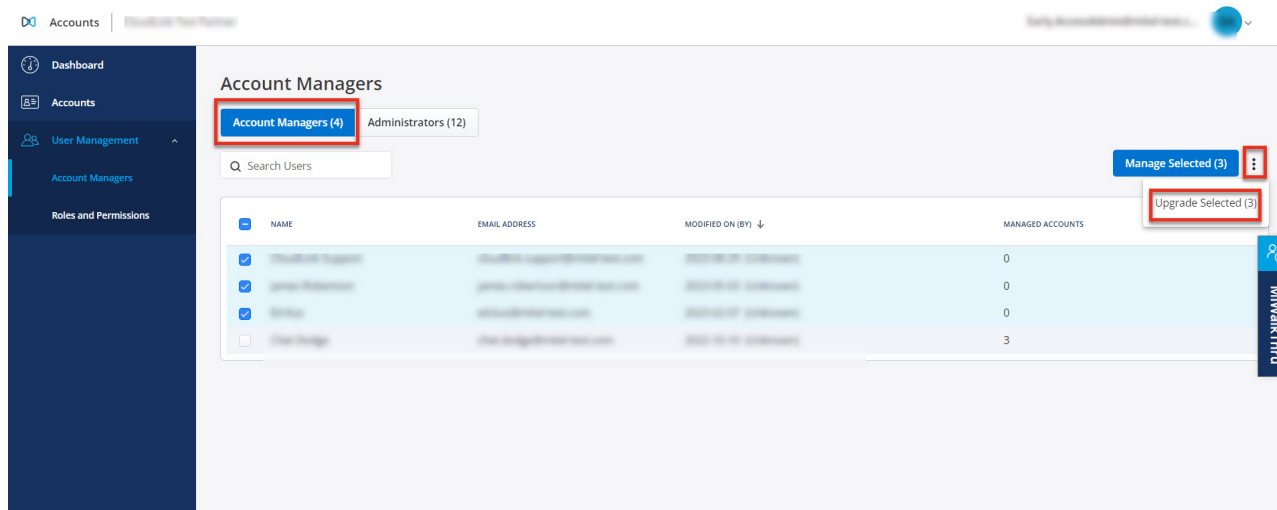
i Nota:

Se o gestor de conta for **atualizado** para administrador, não existem restrições e todas as contas podem ser geridas como administrador.

Atualização de um gestor de conta para um administrador

Um administrador tem acesso ilimitado às contas dos clientes, um gestor de conta pode ser atualizado para administrador. Para o efeito, siga os passos seguintes:

1. Clique em **Gestão de Utilizadores > Gestor de Contas** no menu da esquerda. Abre-se a página **Gestores de Conta**.
2. No separador **Gestores de Conta**, selecione o(s) gestor(es) que pretende atualizar para **Administrador**.
3. Clique em  e clique em **Atualizar Selecionado**.



É apresentada a caixa de diálogo de confirmação **Confirmar a Atualização para Administrador(es)?**.

4. Clique em **Confirmar** para atualizar os Gestores de Conta selecionados para Administradores. A barra de progresso da atualização é visível, ao mostrar o progresso. Clique em **Fechar** depois dos gestores selecionados terem sido atualizados para Administradores com êxito.

Clique em **Cancelar** para cancelar a operação.

A lista de **Administradores** no separador Administradores inclui agora os Gestores de Conta atualizados.

2.16 Histórico de Ocorrências

O Histórico de Eventos fornece informações aos Parceiros Mitel e aos Administradores de Conta sobre os eventos que ocorreram numa conta. Com capacidades de filtragem e exportação, esta funcionalidade permite a análise específica de eventos para ajudar na resolução de problemas e na gestão de alterações.

A funcionalidade está disponível em contas que tenham a integração do MiVoice Business ativada com a funcionalidade **Administração** ativada.

Aceder ao Histórico de Eventos

Para aceder ao Histórico de Eventos e ver as alterações, faça o seguinte:

1. [Iniciar sessão no Mitel Administration](#) na página 1 como Parceiro Mitel ou Administrador de Conta.
2. Este passo é aplicável apenas aos Parceiros Mitel. Se for Administrador de Conta, avance para o Passo 3. Navegue até **Contas** e selecione a conta pretendida.
3. Navegue até **Apoio > Histórico de Eventos**.

Poderá demorar cerca de 15 segundos a carregar a página Histórico de Eventos.

i Nota:

- São exibidos círculos a girar durante a obtenção de dados.
- Pode demorar até 24 horas para que apareçam novos eventos.

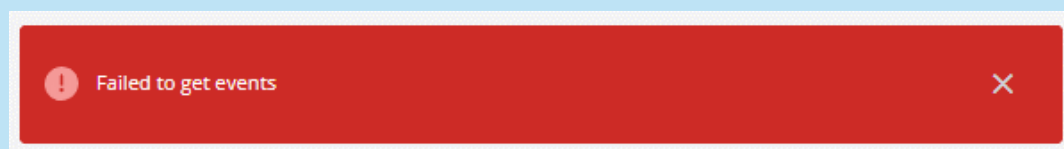
Event History
 ⚠ It can take up to 24 hours for new events to appear

[Add Filter](#)

☐	ACTOR NAME	ACTION	ASSET	EVENT DATE ↓	PROPERTIES CHANGED	CORE DETAILS
☐		Delete	Phone	2024-08-14, 17:16:57		{ "primeextensio
☐		Edit	Account	2024-08-14, 16:47:51	["policy"]	{ "accountnumbr
☐		Edit	Account	2024-08-14, 16:47:16	["policy"]	{ "accountnumbr
☐		Edit	Account	2024-08-14, 16:46:53	["policy"]	{ "accountnumbr
☐		Edit	Account	2024-08-14, 16:46:41	["modifiedBy"]	{ "accountnumbr
☐		Edit	Phone	2024-08-14, 12:00:26		{ "primeextensio
☐		Edit	Phone	2024-08-14, 12:00:26		{ "primeextensio
☐		Edit	PBX User Profile	2024-08-14, 12:00:26		{ "fullname": "43
☐		Create	Phone	2024-08-14, 11:29:46		{ "primeextensio
☐		Create	Phone	2024-08-14, 11:29:46		{ "primeextensio
☐		Create	PBX User Profile	2024-08-14, 11:29:46		{ "fullname": "43
☐		Delete	PBX User Profile	2024-08-14, 11:23:57		{ "fullname": "Na
☐		Delete	Phone	2024-08-14, 11:23:57		{ "primeextensio
☐		Create	Group Membership	2024-08-14, 11:21:39		{ "groupype": "a
☐		Create	Phone	2024-08-14, 11:14:40		{ "primeextensio
☐		Create	PBX User Profile	2024-08-14, 11:14:40		{ "fullname": "44
☐		Delete	Group Membership	2024-08-14, 10:20:12		{ "groupype": "r
☐		Create	Group Membership	2024-08-14, 10:19:14		{ "groupype": "r

i Nota:

Se ocorrer um erro durante a obtenção de dados, é exibida a seguinte faixa. Atualize a página para tentar recarregar os dados.



i Nota:

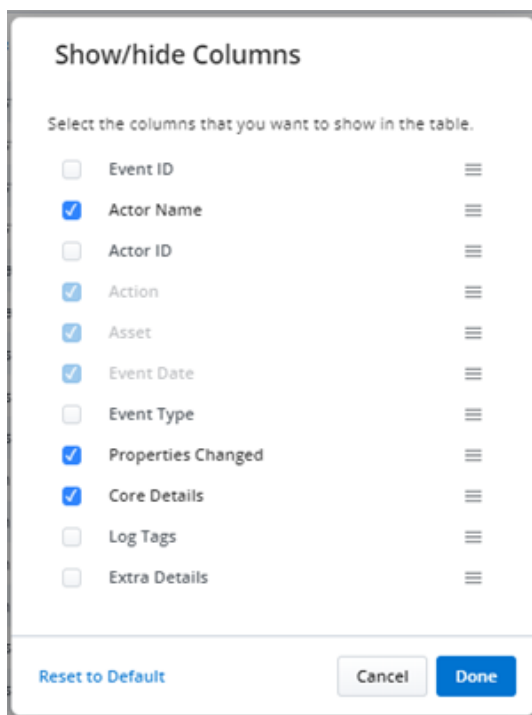
Ao deslocar-se para baixo na tabela, serão obtidos mais eventos até serem exibidos todos os eventos disponíveis. Nessa altura, é exibida a seguinte faixa



Tabela do Histórico de Eventos

A tabela do Histórico de eventos tem as seguintes características:

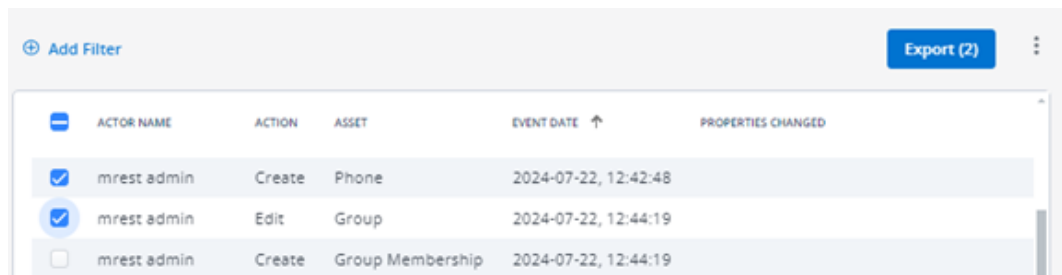
1. Os dados podem ser ordenados por Data do Evento, clicando no cabeçalho da coluna.
2. As colunas apresentadas podem ser personalizadas:
 - Clique no ícone  e selecione **Mostrar/ocultar colunas**.
 - No pop-up, selecione a(s) caixa(s) de verificação do seu interesse.
 - Reorganize as colunas arrastando o ícone  para cima ou para baixo, conforme pretendido.



Exportação em Lote

1. Na tabela de eventos, selecione a(s) caixa(s) de verificação dos eventos pretendidos.

O botão Exportar aparece, mostrando o número de eventos selecionados.



2. Clique em **Exportar** para exportar os dados dos eventos selecionados para um ficheiro .csv.

Detalhes do Evento

A tabela do Histórico de eventos tem os seguintes campos:

Nome	Descrição
ID DO EVENTO	O ID do evento.
NOME DO ATOR	O nome do utilizador ou entidade que desencadeou a ação (por exemplo, Utilizador ABC, Sistema, Solução, SCIM, Desconhecido) Aparecerá "Desconhecido" se já não for possível encontrar um nome (por exemplo, se o utilizador que desencadeou o evento tiver sido eliminado)
ID DO ATOR	O ID do CloudLink ou o ID do sistema da entidade que desencadeou o evento.
AÇÃO	A ação do evento (por exemplo, Criar, Editar, Eliminar).
TIPO DE EVENTO	O tipo ou categoria do evento (por exemplo, Admin, MiVoice Business).
ATIVO	O objeto da ação (por exemplo, Telefone, Conta).

Nome	Descrição
DATA DO EVENTO	A data e a hora em que ocorreu o evento.
PROPRIEDADES ALTERADAS	Uma lista de propriedades que foram alteradas para o ativo durante o evento. Por exemplo, se o macAddress de um telefone for editado -> ["macAddress"]
DETALHES CENTRAIS	Informações detalhadas sobre o evento.
DETALHES ADICIONAIS	Informações adicionais sobre o evento, se disponíveis.
ETIQUETAS DE REGISTO	São anexadas etiquetas especiais a cada evento para facilitar a funcionalidade de pesquisa.

Depois de clicar num evento na tabela do Histórico de Eventos, será exibida a janela Detalhes do Evento.

Event Details

Event Id
a2cf220b-90d8-4241-b838-9c6efbd62afd

Actor Name
mrest admin

Actor Id
0c08218e-3f93-4edc-9e71-fa3823e66646

Action
Delete

Type
MIVB

Asset
Phone

Event Date
7/10/2024, 3:56:30 PM

Core Details Properties Changed Extra Details Log Tags

{ "changestatus": "SUCCESS" }

[Copy](#)

Export OK

A janela Detalhes do Evento tem as seguintes características:

- **Copiar:** para colocar os dados do separador selecionado na sua área de transferência.
- **Exportar:** para exportar todos os dados de todos os separadores desse evento para um ficheiro .csv.

Filtragem de dados de eventos

Para pesquisar eventos específicos, pode adicionar filtros à tabela clicando no botão **Adicionar**

Filtro  [Add Filter](#). Podem ser aplicados vários filtros para restringir significativamente os dados de eventos.

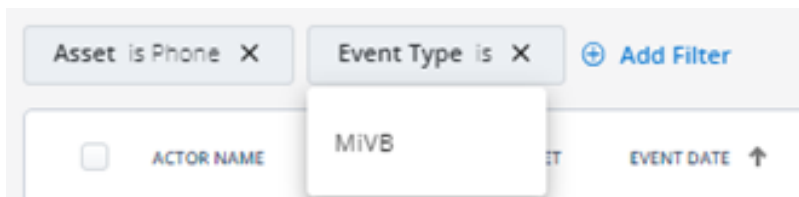
Tabela 1: Opções do filtro

Nome do filtro	Opções	Descrição
Ativo	Conta	A conta do cliente para esta integração do CloudLink.
	DID	Números de marcação interna direta.
	Intervalo de DN	Números de diretório, ou extensões, que estão reservados para atribuição do utilizador.
	Grupo	Um grupo do sistema MiVoice Business é baseado nos seguintes tipos: • Competências ACD • Atender • Chamada • Página • Linhas coletivas (voz e emergência)
	Membros do grupo	Números de diretório do utilizador adicionados aos grupos do sistema MiVoice Business.
	Perfil do utilizador do PBX	A descrição básica de um utilizador no PBX contém informações como o nome próprio, o apelido, etc.
	Telefone	Um dispositivo que está associado a um utilizador.

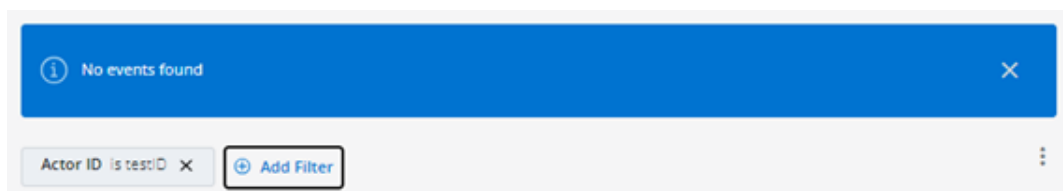
Nome do filtro	Opções	Descrição
	Serviços modelados	As aplicações UCC são implementadas para o utilizador com base nas definições dos Modelos de Utilizador obtidos a partir da solução.
Ação	Criar	Eventos em que o ativo foi criado.
	Delete	Eventos em que o ativo foi eliminado.
	Editar	Eventos em que o ativo foi editado.
ID do ator	Introduzir o ID do Ator pretendido	O ID do CloudLink ou o ID do sistema da entidade que desencadeou o evento.
Data do evento	Utilize o calendário para selecionar um intervalo de data e hora. É possível selecionar: • apenas uma data de início • apenas uma data de fim • uma data de início e uma data de fim Também podem ser especificadas horas de início e de fim personalizadas.	O intervalo de data e hora em que os eventos devem ter ocorrido.
Tipo de evento	Admin	Os eventos do tipo Admin estão relacionados com a configuração do CloudLink.
	MiVB	Os eventos do tipo MiVB estão relacionados com as ações do Mitel Administration para as soluções MiVoice Business.

A funcionalidade do filtro consiste num filtro inteligente, pelo que as opções mudam consoante os filtros que já foram aplicados/selecionados.

- Por exemplo: se seleccionar **Telefone** como o **Ativo**, a única opção de **Tipo de Evento** disponível será **MiVB**, uma vez que todos os eventos relacionados com o telefone são categorizados em **MiVB** (por exemplo, o Tipo de Evento **Admin** não será aplicável).



Se não forem encontrados quaisquer eventos, é exibida a seguinte faixa:



2.17 Inventário do sistema

O inventário do sistema rastreia os ativos de software e hardware no local, fornecendo aos administradores de parceiros e clientes uma vista abrangente das suas implementações.

Aceder ao inventário do sistema

1. [Iniciar sessão no Mitel Administration](#) on page 1 como Parceiro Mitel ou Administrador de Conta.
2. Navegue até **Contas** e selecione a conta de interesse.
3. Navegue até ao **Inventário do sistema**.
4. Selecione [Plataformas](#) ou [Aplicações](#) para ver os detalhes do inventário.

O Inventário do sistema tem duas vistas, a vista de **Parceiro** e a vista de **Cliente**. Ambas as vistas estão disponíveis para **Plataformas** e **Aplicações**.

Vista do parceiro

A vista do Parceiro apresenta o inventário de todos os clientes associados ao parceiro. Inclui uma lista pendente Contas para filtrar as contas apresentadas.

HOST	PLATFORM TYPE	PLATFORM NAME	APPLICATION TYPES	VERSION
mbg124	msl	MBG-Justin-Insight	cloudlink-daemon , mitel-border-gateway	11.0.110.0
insightsmicc-b1	windows	insightsmicc-b1	cloudlink-daemon , micc-business	10.0.17763 Build 17763
mvb122	msl	Justin MVB 1	mvvoice-business , cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0
mas123	msl	Insights	cloudlink-daemon , micollab , mitel-border-gateway	11.0.110.0
mvb125	msl	Justin-Insights-MVB	mvvoice-business , cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0

Vista do cliente

A vista do Cliente apresenta o inventário específico do cliente selecionado sem necessidade de filtrar por contas. Esta vista pode ser acedida iniciando sessão com as credenciais de Administrador do cliente ou Administrador do parceiro.

PLATFORM	APPLICATION TYPE
mbg124	cloudlink-daemon
mbg124	mitel-border-gateway
insightsmicc-b1	cloudlink-daemon
insightsmicc-b1	micc-business
mvb122	mvvoice-business
mvb122	cloudlink-daemon
mvb122	cloudlink-gateway
mas123	cloudlink-daemon
mas123	micollab
mas123	mitel-border-gateway
mvb125	mvvoice-business
mvb125	cloudlink-daemon
mvb125	cloudlink-gateway

2.17.1 Plataformas

O componente Plataformas apresenta o inventário de todos os clientes do Parceiro.

Quando o componente **Plataformas** é selecionado, a página Plataformas pode demorar cerca de 10 segundos a carregar.

HOST	PLATFORM TYPE	PLATFORM NAME	APPLICATION TYPES	VERSION	LICENSE	DATA STATUS	PORTAL
mbg124	msl	MBG-Justin-Insight	cloudlink-daemon , mitel-border-gateway	11.0.110.0	51316006	2030-01-01	Launch
insightsmicc-b1	windows	insightsmicc-b1	cloudlink-daemon , micc-business	10.0.17763 Build 17763	51316044	2030-01-01	Launch
mvb122	msl	Justin MVB 1	cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0	7640830	2030-01-01	Launch
mas123	msl	Insights	cloudlink-daemon , micollab , mitel-border-gateway	11.0.110.0	40255097	2030-01-01	Launch
mvb125	msl	Justin-Insights-MVB	mvvoice-business , cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0	51316030	2030-01-01	Launch

Detalhes de plataformas

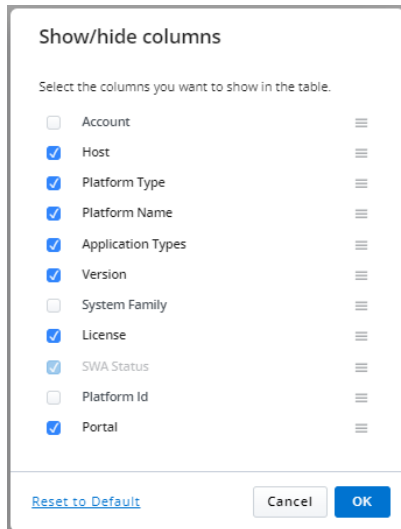
A tabela de plataformas tem as seguintes características:

Nome	Descrição
CONTA	Nome da conta.
ANFITRIÃO	Nome do anfitrião da plataforma
TIPO DE PLATAFORMA	O tipo ou categoria da plataforma (por exemplo, MSL, MiVoice Business).
NOME DA PLATAFORMA	Nome da plataforma.
TIPOS DE APLICAÇÃO	Tipo de aplicação (por exemplo: mivoice-business, cloudlink-daemon, cloudlink gateway, mitel-border-gateway).
FAMÍLIA DO SISTEMA	Tipo de sistema operativo (por exemplo: Linux e Windows).
LICENÇA	Número da licença da plataforma.
VERSÃO	Versão da plataforma.
ESTADO DA SWA	Estado da SWA de uma plataforma.
ID DA PLATAFORMA	ID de uma plataforma.
PORTAL	O botão Iniciar  Launch é apresentado para estabelecer a ligação à plataforma.

Tabela de plataformas

1. As colunas apresentadas podem ser personalizadas:

- Clique no ícone  e selecione **Mostrar/ocultar colunas**.
- No pop-up, selecione a(s) caixa(s) de verificação do seu interesse. O **Estado da SWA** é apresentado a cinzento porque é uma coluna fixa.



Show/hide columns

Select the columns you want to show in the table.

- ☐ Account
- ☒ Host
- ☒ Platform Type
- ☒ Platform Name
- ☒ Application Types
- ☒ Version
- ☐ System Family
- ☒ License
- ☒ SWA Status
- ☐ Platform Id
- ☒ Portal

[Reset to Default](#) Cancel OK

- Reorganize as colunas arrastando o ícone  conforme pretendido.

2. Filtragem de dados

Para pesquisar uma plataforma específica, adicione filtros à tabela utilizando o botão

Adicionar  [Add Filter](#) filtro.

Nome do filtro	Opções	Descrição
Tipo de plataforma	msl	Tipo de plataforma Mitel Standard Linux
	Windows	Tipo de plataforma Windows
Família do sistema	Linux	Linux (Sistema operativo)
	Windows	Windows (Sistema operativo)
Tipos de aplicação	mivoice-business	Aplicação MiVoice Business
	cloudlink-gateway	Aplicação do Portal CloudLink Gateway

Nome do filtro	Opções	Descrição
	mitel-border-gateway	Aplicação Mitel Border Gateway
	micollab	Aplicação MiCollab
Tipo de licença	Não licenciado	Se o ID da licença não for encontrado.
	Subscrição	Licença de subscrição mensal
	Perpétuo	Licença CapEx
Estado do SWA	Não indicado	Licença sem data de validade
	Ativo	Subscrição ativa ou licença de carácter perpétuo com mais de 90 dias até expirar
	Inativo	Licença de subscrição que ultrapassou a data de validade
	A expirar em breve	Licença de carácter perpétuo com uma data de validade dentro de 90 dias
	Expirou	Licença de carácter perpétuo que expirou

Detalhes de uma plataforma específica

Se clicar numa linha da tabela de Plataformas, são apresentados os detalhes da plataforma seleccionada. O botão **Iniciar** é apresentado com base na plataforma seleccionada.

O botão Iniciar apresenta de forma integrada a consola de administração da plataforma (exemplo: MSL Server Manager). Clicar no botão Iniciar gera um URL com uma ligação única e segura a uma plataforma ou aplicação para cada utilização.

Platforms > mivb62 Launch

Account

Account Name

Microlab 2nd Integration - CLD

Account Number

345191802

Properties

Host

mivb62

Platform Name

License

994458064

Memory

1.2 GiB

Platform Type

msl

System Family

linux

SWA Status

Unknown

Processor

Intel(R) Xeon(R) Gold 5218 CPU @ 2.30GHz

Partitions

ID	BASE PATH	FILE SYSTEM TYPE	CAPACITY
/dev/dm-0	/	xfs	15.49 GiB
/dev/dm-0	/db	xfs	15.49 GiB
/dev/dm-0	/vmail	xfs	15.49 GiB
/dev/dm-0	/sysro	xfs	15.49 GiB
/dev/sda1	/boot	xfs	506.66 MiB

Quando vários tipos de aplicação estiverem associados a uma conta, selecione um para ver os detalhes correspondentes. Os detalhes do tipo de aplicação selecionado são apresentados em forma de tabela. Para ter acesso a mais informações, clique novamente no tipo de aplicação e é apresentada uma vista detalhada. É apresentado abaixo um exemplo de captura de ecrã:

Platforms

NAME	ACCOUNT TYPE	ACCOUNT NAME	APPLICATION TYPE	VERSION	STATUS	LAST MODIFIED	ACTIONS
mivb34	msl		mitel-border-gateway	11.0.110.0	Active	2020-01-01	Launch
mivb62	msl		mitel-border-gateway	11.0.110.0	Active	2020-01-01	Launch
mivb122	msl		mitel-border-gateway	11.0.110.0	Active	2020-01-01	Launch
mivb123	msl		mitel-border-gateway	11.0.110.0	Active	2020-01-01	Launch
mivb125	msl		mitel-border-gateway	11.0.110.0	Active	2020-01-01	Launch

Applications

Applications > mitel-border-gateway Launch

Account

Account Name

Microlab 2nd Integration - CLD

Account Number

345191802

Platform

Platform Name

Platform Type

msl

Properties

Application Type

mitel-border-gateway

Version

11.0.110.0

Services

Tags

2.17.2 Aplicações

A componente Aplicações oferece uma vista do inventário para o cliente, semelhante ao componente Plataformas. No entanto, apresenta um conjunto de informações mais simplificado, concentrando-se em pormenores específicos do cliente e omitindo dados mais amplos que estão disponíveis na vista Plataformas.

Applications

Q Search

⊞ Add filter

PLATFORM	APPLICATION TYPE	VERSION	PORTAL
mtlg124	cloudlink-daemon	1.7.8+52	
mtlg124	mitel-border-gateway	11.5.0.89	 Launch
insightsmicc-b1	cloudlink-daemon	1.7.8-develop-870	
insightsmicc-b1	micc-business	10.2.09104.1	
miv0122	mivoice-business	10.0.1.18	 Launch
miv0122	cloudlink-daemon	1.7.8+52	
miv0122	cloudlink-gateway	2.4.6-05	
miv0123	cloudlink-daemon	1.7.8+52	
miv0123	mscollab	9.8.2.6-01	 Launch
miv0123	mitel-border-gateway	11.5.2.36	 Launch
miv0125	mivoice-business	9.4.1.17	 Launch
miv0125	cloudlink-daemon	1.7.8+52	
miv0125	cloudlink-gateway	2.4.6-05	

O botão Iniciar apresenta de forma integrada a consola de administração da Aplicação (exemplo: Portal de Administração do Sistema MiVoice Business). Clicar no botão Iniciar gera um URL com uma ligação única e segura a uma plataforma ou aplicação para cada utilização.

Na componente Aplicações, a funcionalidade **Adicionar filtro** inclui a opção *Tipo de aplicação*, permitindo aos utilizadores refinar a sua pesquisa com base nos tipos de aplicações disponíveis.

This chapter contains the following sections:

- [Integração das aplicações Mitel com o Mitel Administration](#)
- [Integração de aplicações de terceiros com o Mitel Administration](#)

O CloudLink suporta integração com outras aplicações Mitel e de terceiros para permitir o provisionamento de utilizadores na base de dados CloudLink e para permitir a comunicação entre soluções no local e aplicações baseadas na nuvem e com recursos amplos.

Note:

- Por padrão, a integração do **Chat** é sempre ativada para uma conta de cliente.
- Se uma conta tiver uma subscrição atribuída para uma aplicação e a aplicação não estiver integrada com o CloudLink, é exibida uma mensagem de aviso.

Adicionar uma integração a uma conta de cliente

Para adicionar integrações a uma conta de cliente:

1. Aceda à página de **Integrações** através de uma das seguintes opções:

- A partir da página **Informações de Conta**:

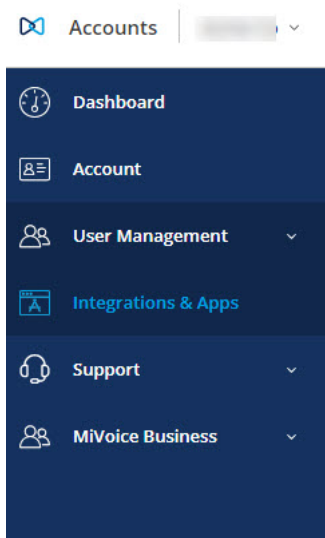
Aceda a página de **Informações de Conta** da conta do cliente, fazendo o seguinte.

- Um Parceiro Mitel deve clicar na conta a partir da página de **Contas**.
- Um Administrador de Conta da conta deve clicar na opção **Conta** do menu de navegação no lado esquerdo do **Painel** da Consola de Contas.

A página **Informações de Conta** é aberta e o painel **Integrações** é exibido na metade inferior da página.

- A partir da opção **Integração & Aplicações**:

Clique na opção **Integração & Aplicações** do menu de navegação do lado esquerdo do Painel da Consola de Contas.



2. No painel **Integrações**, clique em **+ Adicionar novo**. Um ecrã pop-up apresenta as integrações disponíveis.

Integrations and Applications

Integrations

+ Add new

CloudLink Gateway ⓘ
✓ Onboarding Complete

⚙️ ☒

MiVoice Business
ⓘ Open additional features to see details
[Available features](#) ▾

☒

MiCollab

☒

Mitel One
ⓘ Requires a Mitel One subscription to use this feature.
[Available features](#) ▾

⚙️ ☒

Single Sign-On

Complete setup

🗑️

Privileges

Delegated Authentication ⓘ

☒

Allow Guest Access ⓘ

☒

Note:

Um Parceiro Mitel não pode ativar integrações na Conta do Parceiro porque a integração não é suportada para as Contas do Parceiro. Para integrar a CloudLink com outras aplicações, um Parceiro deve criar uma nova conta de cliente e ativar integrações nessa conta. A Mitel recomenda que desative qualquer integração existente na Conta de Parceiro para experimentar a funcionalidade completa dos recursos. Para obter mais informações sobre as Contas de Parceiro, consulte Iniciar sessão como Parceiro Mitel.

- Escolha o tipo de integração que deseja adicionar clicando no separador correspondente, **Mitel** ou de **terceiros**:
 - O separador **Mitel** exibe todas as integrações Mitel suportadas.
 - O separador de **terceiros** exibe uma lista de integrações de terceiros suportadas.
- Clique no botão **Adicionar** associado à integração e clique em **Concluído**.

Integrations

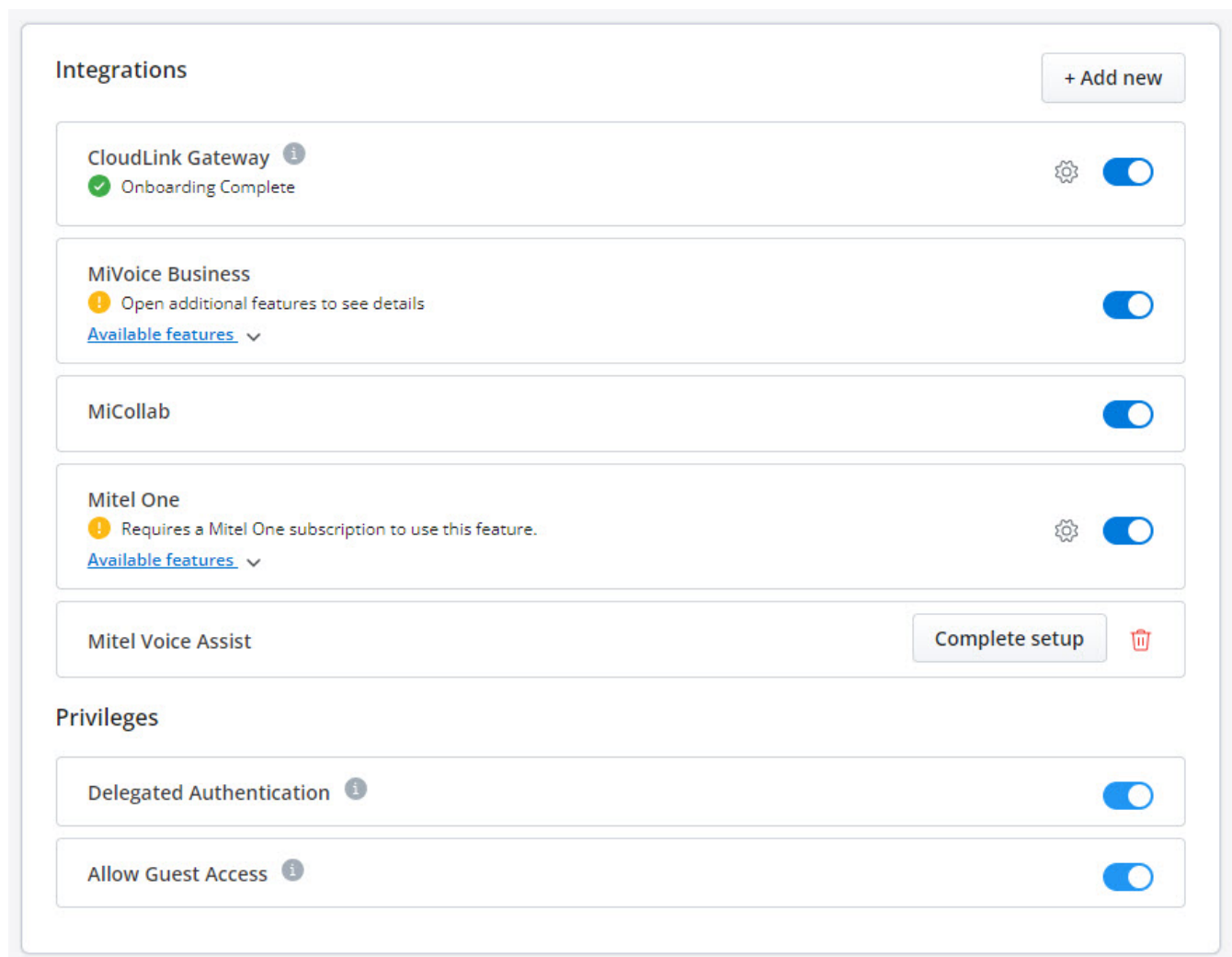
Search integrations

Mitel 3rd party

	MiCC Transform Customer Journey into omnichannel experiences.	Add
	MiCollab Everything your organization needs to connect, communicate and collaborate.	✓ Added
	CloudLink Gateway Enable communications between Mitel on-premise PBXs and CloudLink based applications.	✓ Added
	Mitel One	✓ Added
	Mitel Voice Assist Enable Mitel's Voice Assist feature.	Add
	MiVoice Business A purpose-built communications solution built on a leading public cloud platform that improves business productivity.	✓ Added

Done

A integração é adicionada à conta do cliente e é adicionada ao painel **Integrações**.



Remover uma integração de uma conta de cliente

Para remover uma integração existente de uma conta de cliente:

1. Acesse a página **Integrações**, seguindo as instruções mencionadas no Passo 1 de [Adicionar uma integração a uma conta de cliente](#) on page 81.
2. A partir do painel de **Integrações** que se abre, remova a integração utilizando um dos seguintes métodos:
 - Desative o botão de alternância associado à integração no painel **Integrações**.
 - No painel Integrações, passe o rato sobre o botão **Adicionado** associado à integração e clique em **Remover**.

Os tópicos que se seguem fornecem informações sobre como integrar uma conta CloudLink nas várias aplicações da Mitel e em aplicações de terceiros.

3.1 Integração das aplicações Mitel com o Mitel Administration

A CloudLink suporta a integração com aplicações Mitel como o Mitel One, o CloudLink Gateway, o MiTeam Meetings, o MiCollab, e o MiContact Center para permitir a comunicação entre soluções no local e aplicações baseadas em nuvem e com muitas funcionalidades.

Integração Mitel One

Adicionar a integração do Mitel One a uma conta de cliente permite aos utilizadores da conta acederem à aplicação Mitel One. O Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta pode gerir as funcionalidades do Mitel One para cada utilizador da conta. Para obter mais informações, consulte [Integração Mitel One](#).

Integração do Mitel One Workgroups

Adicionar a integração do Mitel One Workgroups a uma conta de cliente permite que o Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta aceda ao portal do Workgroups. Depois de a integração ser adicionada, a opção **Atendimento ao Cliente** é exibida no menu de navegação do lado esquerdo da consola de Contas. Para obter mais informações, consulte [Integração do Mitel One Workgroups](#).

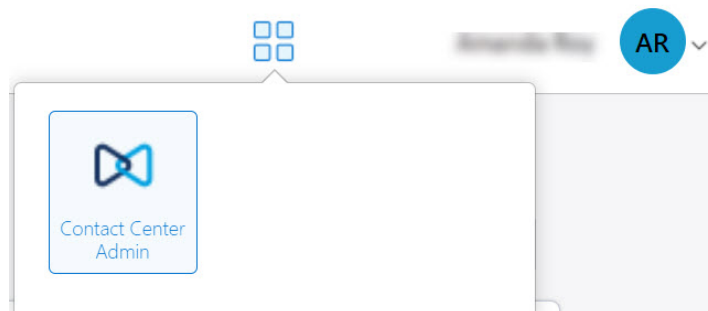
Integração do CloudLink Gateway

Adicionar a integração CloudLink Gateway a uma conta de cliente permite que o Parceiro Mitel ou Administrador de Conta associe o gateway com a conta de cliente, configure e ligue o PBX, e que implemente uma aplicação CloudLink para todos os utilizadores na conta. Para mais informações, consulte [Integrar o CloudLink Gateway com Mitel Administration](#) on page 88.

Integração MiCC

Adicionar a integração do MiCC a uma conta de cliente permite ao Parceiro Mitel ou ao Administrador da Conta aceder ao portal de Administração do Contact Center. Após a integração ser adicionada, o ícone

de Administração do Contact Center  aparece no canto superior direito da página de Informações de Contas. Clique no ícone e, a partir da caixa de diálogo que se abre, clique em **Administração do Contact Center**. A página **Sobreposições de Chat** abre-se. Pode criar novos chats a partir desta página. Para obter mais informações sobre a criação de chats, consulte a secção **Sobreposições de Chat** no [Guia de Integração para MiContact Center com o Google Contact Center AI](#).



Integração da MiTeam Meetings

Adicionar a integração da MiTeam Meetings a uma conta de cliente permite que todos os utilizadores da conta tenham uma subscrição MiTeam Meetings válida para aceder à aplicação MiTeam Meetings. Para mais informações, consulte [Integração da MiTeam Meetings](#) on page 130.

Integração MiCollab

Adicionar a integração do MiCollab a uma conta de cliente ativa o Chat CloudLink na aplicação MiCollab de todos os utilizadores da conta se o administrador do MiCollab tiver ativado o Chat CloudLink no Servidor MiCollab. Para mais informações sobre como ativar o Chat CloudLink no Servidor MiCollab, consulte o [documento da solução MiCollab CloudLink](#).

Privilégios associados à integração

Quando uma integração é adicionada a uma conta de cliente, os privilégios específicos associados a essa integração são também ativados para essa conta. Um Parceiro Mitel ou Administrador de Conta pode também ativar ou desativar estes privilégios para os utilizadores numa conta sem adicionar integrações separadamente ao utilizar os botões de alternância associados a cada um destes privilégios na secção de **Privilégios**. Quando uma integração é removida para a uma conta, os privilégios correspondentes também serão desativados se não existir outra integração que partilha esses privilégios.

A tabela seguinte descreve os privilégios que são ativados quando um Parceiro ou Administrador de Conta ativa o botão de alternância de integração para cada integração de uma conta.

Integração	Função
Mitel One	A Mitel One tem como privilégio associado Permitir Acesso a Convidados por predefinição. Portanto, quando o botão de alternância do Mitel One é ativado, esse privilégio é automaticamente ativado e adicionado à conta.
MiCC	O MiCC tem a Autenticação Delegada e Permitir Acesso a Convidados como os privilégios associados por predefinição. Portanto, quando o botão de alternância do MiCC é ativado, estes dois privilégios são automaticamente ativados e adicionados à conta.
MiTeam Meetings	A MiTeam Meetings tem como privilégio associado Permitir Acesso a Convidados por predefinição. Portanto, quando o botão de alternância do MiTeam Meetings é ativado, esse privilégio é automaticamente ativado e adicionado à conta.
MiCollab	O MiCollab tem a Autenticação Delegada como privilégio associado por predefinição. Portanto, quando o botão de alternância do MiCollab é ativado, esse privilégio é automaticamente ativado e adicionado à conta.

Privilégios

Autenticação Delegada

A autenticação delegada permite que os clientes autorizados na conta solicitem tokens de utilizador em nome dos utilizadores da conta. Isto permite que qualquer servidor que gere a conta, como o servidor MiCollab ou o MiContact Center, utilize as funcionalidades do CloudLink, como o serviço de chat.

Permitir o Acesso a Convidados

Quando o privilégio Permitir o Acesso a Convidados é ativado numa conta, permitirá o acesso a nível de convidado à conta para utilizadores anónimos que realmente não existem na conta. Isto permite que funcionalidades como o chat de Convidados funcionem de modo a que utilizadores externos anónimos possam conversar com utilizadores verificados na conta.



Note:

Para uma integração associada a uma conta, mesmo que todos os privilégios da conta estejam desativados, a integração continua a estar associada a essa conta. No entanto, a integração pode não funcionar corretamente.

Os tópicos que se seguem fornecem informações sobre como integrar uma conta CloudLink nas aplicações várias da Mitel.

3.1.1 Integrar o CloudLink Gateway com Mitel Administration

Depois de criar uma conta de cliente na consola de Contas, pode começar a implementação do CloudLink Gateway para associar o Gateway com a conta do cliente, configure e ligue uma PBX e para implementar a aplicação CloudLink para todos os utilizadores.

Integração do gateway

Para integrar um gateway, ou seja, para associar corretamente o gateway à nova conta do cliente na CloudLink Platform, o Parceiro Mitel ou o Administrador da Conta têm de aceder à Mitel Administration pela primeira vez confirme indicado abaixo:

- Para plataformas **autónomas**, que possuem um gateway externo, acederem à Mitel Administration:
 - ao inserir o endereço IP do aparelho de gateway num navegador suportado.
 - ao ligar um navegador suportado ao gateway em <http://cloudlink.local/>.

**Note:**

O **mDNS** deve ser suportado no seu sistema para poder aceder ao gateway através do <http://cloudlink.local/>. Para Windows, este suporte pode ser transferido e instalado com os [Serviços de Impressão Bonjour](#).

Tem de fazê-lo a partir de um dispositivo de computação localizado na mesma sub-rede LAN que o CloudLink Gateway. Para obter mais informações, consulte [Acesso ao CloudLink Gateway](#). Após iniciar sessão, o gateway redirecionará o utilizador para o Mitel Administration.

- Para plataformas **SMBC**, que possuem um gateway embutido, aceda ao Mitel Administration a partir do SMB Controller Manager. Inicie sessão no servidor MSL no SMBC. Selecione **Lâminas> Instalar>** siga os passos. Para obter mais informações, consulte [Acesso ao CloudLink Gateway](#). Após iniciar sessão, o gateway redirecionará o utilizador para o Mitel Administration.

O gateway (numa plataforma autónoma ou plataforma SMBC) será corretamente associado à conta do cliente quando completar o Passo 2 no [Configurar o CloudLink Gateway](#).

Aceder a Administração Mitel

Depois de ter associado uma conta a um gateway, é possível aceder à Mitel Administration para gerir os clientes das seguintes diferentes formas:

- Ligando-se ao gateway em <http://cloudlink.local/> a partir de um dispositivo de computação localizado na mesma sub-rede LAN que o CloudLink Gateway. (apenas para plataformas autónomas)
- Ao introduzir o endereço IP do dispositivo de gateway num browser suportado a partir de um dispositivo informático localizado na mesma sub-rede LAN que o CloudLink Gateway. (apenas para plataformas autónomas)
- Acedendo ao link de Configuração da aplicação no SMB Controller Manager (só para plataformas SMBC)
- Acedendo ao Mitel MiAccess em <https://connect.mitel.com/>, e depois ao clicar em **Mitel Administration** no painel de navegação esquerdo.
- Aceder diretamente à Administração Mitel em <https://accounts.mitel.io/>.

Adicionar a Integração do CloudLink Gateway

Após o início de sessão na Mitel Administration, adicione a integração do CloudLink Gateway a uma conta de cliente, ao executar os passos mencionados em [Adicionar uma integração a uma conta de cliente](#) on page 81.

Após adicionar a integração do CloudLink Gateway à conta do cliente, o **CloudLink Gateway** será listado no painel **Integrações** e uma mensagem de estado **Configurar Gateway** aparecerá a indicar que precisa de configurar o gateway para continuar com o processo de integração.

Integrations

Chat

Cloudlink Gateway ⓘ
 Configure gateway

Add Gateway

i Note:

A mensagem de estado que aparece por baixo do CloudLink Gateway pode indicar o seguinte:

- o passo seguinte que tem de ser realizado para configurar o gateway.
- uma mensagem de erro a avisar que há um problema com o gateway.
- uma mensagem de alerta a notificar que há uma atualização de software disponível.

i Note:

Se a mensagem de estado Nenhum gateway detetado for exibida, deve primeiro aceder ao portal Mitel Administration através dos passos descritos em [Onboarding Gateway](#).

Cloudlink Gateway ⓘ
 No gateway detected

Add Gateway

**Mensagens de estado**

Seguem-se algumas mensagens comuns que indicam o passo seguinte a completar para configurar o CloudLink Gateway.

- Nenhum gateway detetado
- Configurar gateway

- Adicionar PBX (no caso de plataformas autónomas) ou Sincronizar PBX (no caso de plataformas SMBC)
- Ligar o PBX
- Implantação

Integrar o CloudLink Gateway

Depois de ativar a integração do CloudLink Gateway na Mitel Administration, tem de adicionar um gateway à conta do cliente, configurar o gateway e sincronizar um PBX com a conta para implementar as aplicações CloudLink para os utilizadores da conta. Para o fazer, complete os seguintes passos:

1. Na secção **Integrações** da página **Informações de Conta**, clique em **Adicionar Gateway**.



Abre-se a página **Gateway**.

i Note:

A qualquer momento durante o processo de configuração, clique na opção **Voltar a XXXX** (Nome da Conta) para voltar à página anterior (página de **Integrações & Aplicações** ou a página **Informações da Conta**).

2. Na página **Gateway**, na caixa de diálogo **Informações do Gateway**, introduza o nome do site, o endereço completo da localização física do PBX, se for diferente do seu endereço comercial (preenchido por predefinição) e configure as portas Ethernet no aparelho de gateway externo ou na

máquina virtual. Para obter mais informações sobre como introduzir estes dados, consulte [Configurar o Site do Cliente](#).

Depois de introduzir estes dados, clique em **Seguinte** para configurar e registar o gateway.

< Return to Account

Gateway PBX Connect Deployment Advanced Overview

Gateway Information ⓘ

[Prerequisite checklist](#)

Site Name*
Ballad Industries

Address
2301 Express Avenue

City*
Ottawa

Country*
Canada

Province / State*
Ontario

Postal / Zip Code*
K0A 2G0

Appliance Ethernet Configuration ⓘ

Port 1

DHCP Static

IP Address* ⓘ

Subnet Mask* ⓘ

Default Gateway* ⓘ

DNS Servers* ⓘ

8.8.8.8 x
Add DNS

*required

Cancel Next

A consola de Contas tenta estabelecer ligação ao CloudLink Gateway. Quando for estabelecida uma ligação com sucesso, o CloudLink Gateway fica associado à conta do cliente, aparece a mensagem

pop-up **Site atualizado com sucesso** e abre-se a seguinte página, consoante a plataforma em que está a implementar o gateway.

- No caso de plataformas autónomas, abre-se a página do **PBX**, que mostra a caixa de diálogo **Configurar PBX**. Prossiga para o Passo 3 para fornecer os detalhes do PBX.

< Return to Account

Successfully updated site

Gateway PBX Connect Deployment Advanced Overview

Configure PBX

[Prerequisite checklist](#)

PBX Type* ⓘ
MiVoice Office 400

PBX Name* ⓘ

IP Address* ⓘ

Port* ⓘ

CloudLink System Username* ⓘ

- No caso de plataformas SMBC, abre-se a página **Sincronizar**, que mostra a caixa de diálogo **Sincronizar os Dados do PBX**. Ignore o passo 3 e avance para o passo 4 para continuar o processo de integração.

Gateway Sync Deployment Advanced Overview

Sync PBX Data

Start syncing PBX users to the cloud

Sync

3. Para adicionar e configurar o PBX para a conta, introduza as informações específicas do seu PBX nos campos indicados. Para obter mais informações sobre como inserir os dados do PBX, consulte [Introduzir informações do PBX](#). Após introduzir todos os dados necessários, clique em **Seguinte**.

< Return to Account

Successfully updated site

Gateway PBX Connect Deployment Advanced Overview

Configure PBX

[Prerequisite checklist](#)

PBX Type* ⓘ
MiVoice Office 400

PBX Name* ⓘ

IP Address* ⓘ

Port* ⓘ

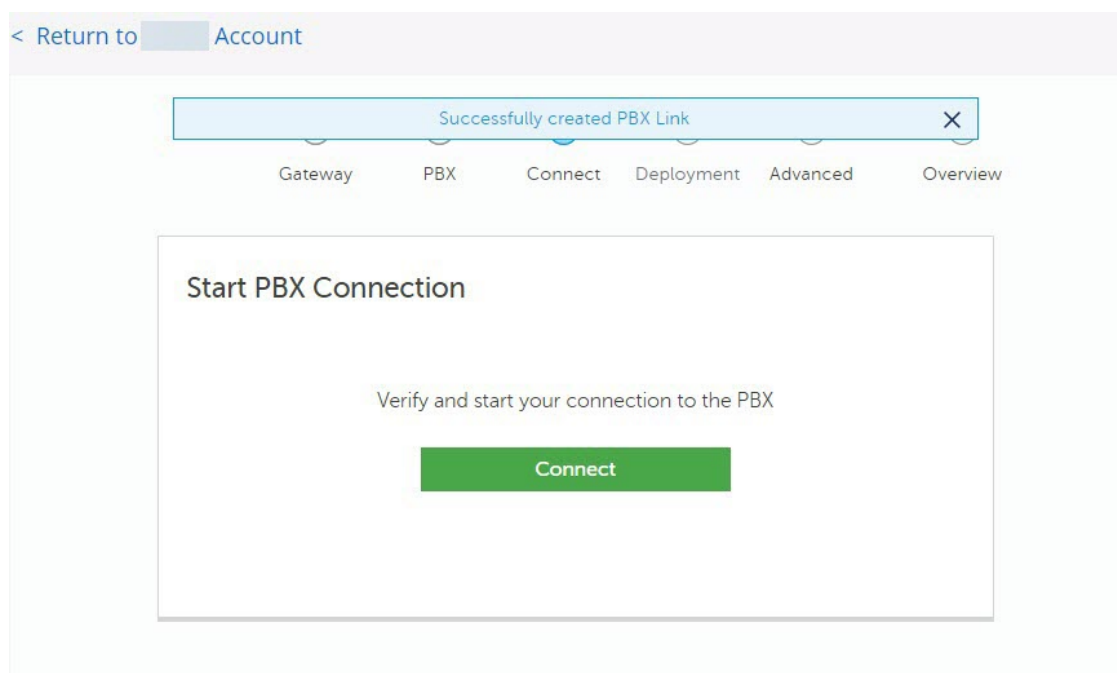
CloudLink System Username* ⓘ

CloudLink System Password* ⓘ

*required

Cancel Next

Quando terminar a configuração, aparece a mensagem pop-up **Ligação ao PBX criada com sucesso**, e abre-se a página **Ligar** que mostra a caixa de diálogo **Iniciar ligação do PBX**.



4. Para ligar ou sincronizar o PBX com a conta do cliente, clique em **Ligar**. A consola de Contas tenta estabelecer ligação ao PBX. Quando for estabelecida uma ligação bem-sucedida, aparece a caixa de

diálogo **PBX ligado**, juntamente com a mensagem **Ligação efetuada com sucesso**. Para obter mais informações, consulte [Ligar ou Sincronizar o PBX](#).

The image shows a 'PBX Connected' screen in the Mitel Administration interface. At the top, a progress bar indicates the status of various steps: Gateway (checked), PBX (checked), Connect (active), Deployment (pending), Advanced (pending), and Overview (pending). The main content area is titled 'PBX Connected' and shows 'Connection successful'. It displays 'Number of users: 1244' and 'DDI (DID) number: [redacted]'. A red-bordered alert box with an envelope icon and a red exclamation mark contains the message: 'There are irregularities with email addresses on the PBX'. The text inside the alert box states: 'We noticed that 4 users don't have an email address and 1094 users do not have unique email addresses. The users that do not have unique email addresses and the users without an email address may have issues in the registration process. Need support?'. Below this, there are two links: 'view list of users without email addresses' and 'view list of users that do not have a unique email address'. At the bottom, there is a 'PBX Sync Schedule (in minutes)' field with the value '20', a 'Sync Now' button with a refresh icon, and 'Cancel' and 'Next' buttons.

Gateway PBX Connect Deployment Advanced Overview

PBX Connected

Connection successful

Number of users: 1244
DDI (DID) number: [redacted]

There are irregularities with email addresses on the PBX

We noticed that 4 users don't have an email address and 1094 users do not have unique email addresses. The users that do not have unique email addresses and the users without an email address may have issues in the registration process. Need [support](#)?

[view list of users without email addresses](#)
[view list of users that do not have a unique email address](#)

PBX Sync Schedule (in minutes)

20

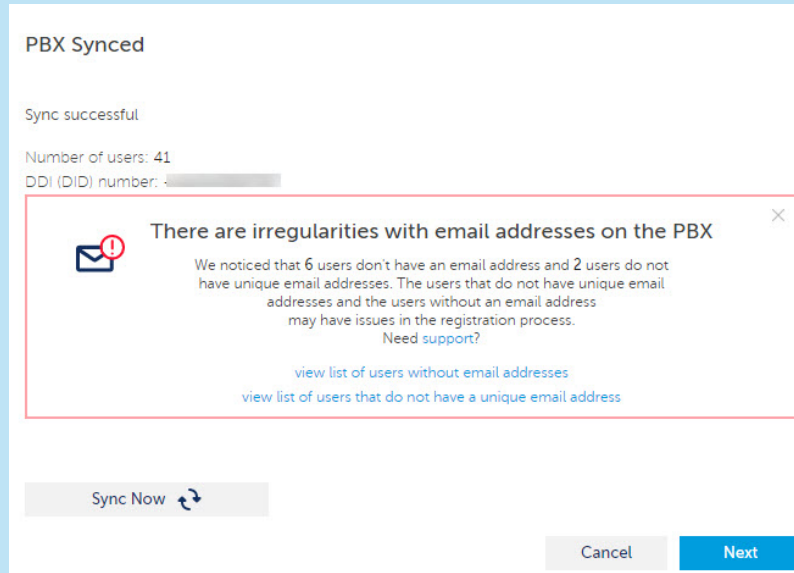
Sync Now

Cancel Next

Por padrão, a sincronização ocorre a cada 20 minutos. Pode modificar o intervalo de sincronização ao introduzir o número de minutos no campo **Horário de Sincronização do PBX**.

Note:

- Para plataformas SMBC, não é possível modificar o intervalo de sincronização. É apresentada a seguinte caixa de diálogo **PBX Sincronizado**.



- Não clique em **Sincronizar Agora** imediatamente após ter ligado o PBX. Por padrão, a sincronização automática é iniciada.

Se aparecer um aviso a informar que há endereços de e-mail dos utilizadores em falta, faça todas as correções e modificações no PBX. Depois clique em **Sincronizar Agora** para acionar manualmente a sincronização sem esperar pela próxima execução agendada. Assim que as mensagens de aviso estiverem resolvidas, clique em **Seguinte**. Abre-se a página **Implementação**.

- (Opcional) Pode utilizar a página de **Implementação** se quiser implementar a aplicação CloudLink associada ao seu PBX, ao enviar e-mails de implementação para os utilizadores importados para que eles possam registar a sua conta e receber informações introdutórias sobre a aplicação.

O envio de e-mails de implementação pode ser feito a qualquer momento a partir da página **Utilizadores** na Mitel Administration. Para navegar para a página **Utilizadores**, selecione a **caixa**

de seleção **Selecionar a caixa de seleção para ir para a página Lista de Utilizadores** depois de pressionar no botão **Completar** da caixa de seleção e clicar em **Completar**.

Ready to deploy Mitel MiVoice Office or Mitel One? ⓘ

Deployment emails can now be sent from the Users List page of the customer account

☒ Select the check box to go to the Users List page after you press the Complete button

Here's the customers account ID which can be used during login

1234567891 ⓘ

Are you looking for more settings or require a unique setup?
Our advanced page has [a few more options for you to check out.](#)

Cancel Complete

Se clicar em **Completar** sem marcar a caixa de seleção, o utilizador será levado para a página anterior do Mitel Administration. Pode então aceder a página **Utilizadores**, ao clicar na opção **Utilizadores** exibida no menu de navegação no lado esquerdo da Consola de Contas.

Na página **Utilizadores**:

- Para enviar e-mails de implementação para todos os utilizadores da conta do cliente de uma só vez, clique na opção **Gerir** e clique em **Enviar e-mails de implementação do Mitel Office para todos** (para MiVoice Office 400).
- Para enviar e-mails de implementação aos utilizadores selecionados, selecione os utilizadores na página de **Utilizadores**, clique na opção **Gerir** e clique em **Enviar e-mails de implementação do Mitel Office** (para MiVoice Office 400).

6. Após a configuração bem sucedida do gateway, o **CloudLink Gateway** será listado no painel de **Integrações**, como apresentado abaixo.



Se for apresentada uma mensagem de erro, consulte [Resolução de problemas](#) para obter informações sobre como resolver os erros. Clique no ícone ⚙ para ver ou modificar a configuração.

Eliminar uma integração existente

Siga os passos que se seguem para eliminar uma integração do CloudLink Gateway numa conta de cliente.

1. Dependendo do estágio de integração, faça uma das seguintes opções:

- Para a integração incompleta clique no ícone Eliminar () associado ao **CloudLink Gateway** a partir da secção **Integrações** da página de **Informações da Conta**.
- Para a integração completa desative o botão de alternância associado ao **CloudLink Gateway** a partir da secção **Integrações** da página **Informações da conta**.

Na secção **Integrações** da página **Informações de Conta**, clique no ícone Eliminar () associado ao **CloudLink Gateway**. Abre-se o painel **Reverter para as Predefinições de Fábrica?**

Revert To Factory Default?

Customer name:

IP address:

Type **revert** in the box below to
continue.

Cancel

Confirm

Note:

Este painel apenas é exibido se estiver a eliminar a integração numa conta de cliente que tenha um aparelho de gateway físico integrado. Este painel não será exibido se estiver a bordo de um dispositivo de gateway virtual.

2. Escreva **reverter** no campo indicado e clique em **Confirmar**. A integração do CloudLink Gateway será eliminada da conta do cliente e o gateway será repostado.

Note:

Um CloudLink Gateway que é adicionado a uma conta de cliente (para a qual a integração está ativada e o gateway está ligado) será redefinido se a conta de cliente for eliminada por um Parceiro.

3.1.2 Integração MiVoice Business

Os Parceiros Mitel e os Administradores de Conta podem agora integrar, ativar e gerir as funcionalidades do MiVoice Business a partir da Mitel Administration. Proporciona uma experiência de gestão diária do utilizador sem problemas. Permite ao Parceiro e aos Administradores Mitel gerir a solução MiVoice Business a partir da Mitel Administration. É possível gerir características como modelos, serviços telefónicos e regras de tratamento de chamadas para um utilizador.

Seguem-se as instruções para a integração do MiVoice Business com a CloudLink Platform.

Pré-requisitos

Antes de proceder à integração do MiVoice Business com o CloudLink, certifique-se de que dispõe dos seguintes elementos:

- Integração do gateway ativada. Para obter mais informações sobre como ativar e configurar o Gateway, consulte [Integrar o CloudLink Gateway com Mitel Administration](#) na página 88.

Integrar o MiVoice Business com a Conta CloudLink

Para integrar o MiVoice Business numa conta de cliente, execute os seguintes passos:

1. [Iniciar sessão no Mitel Administration](#) na página 1.
2. Aceda ao painel **Integrações** a partir da página **Informações das Contas** ou da opção **Integrações & Aplicações**. Para mais informações sobre como aceder ao painel **Integrações** e adicionar integração a uma conta de cliente, consulte [Adicionar uma integração a uma conta de cliente](#) na página 81.
3. No painel **Integrações**, clique em **+ Adicionar nova**. Um ecrã pop-up apresenta as integrações disponíveis.
4. Clique no botão **Adicionar** associado ao **MiVoice Business**. Expandir para apresentar as funcionalidades disponíveis no **MiVoice Business**. Ativar o **Portal de Administração do Cliente**.
5. Clique em **Concluído**. O MiVoice Business está integrado na conta do cliente.

Depois de ter adicionado a integração do **MiVoice Business** à conta do cliente, o **MiVoice Business** será listado no painel **Integrações** e será apresentada uma nova opção **MiVoice Business e Definições do sistema** no menu de navegação à esquerda.

Definições do sistema

A opção **Definições do Sistema** permite-lhe definir os **intervalos de extensões do utilizador** e a **Marcação Interna Direta(DID)**. O Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta pode adicionar, editar e eliminar gamas de extensões e DID de utilizadores.

i Nota:

Se a sua implementação incluir o MiCollab, a opção **Definições do Sistema** permite-lhe sincronizar para atualizar as informações do utilizador no MiCollab ao utilizar o **MiVoice Business para MiCollab Sync**.

i Nota:

As extensões de utilizador aqui apresentadas são definidas pelo Parceiro ou pelo Administrador do Cliente como extensões seguras a utilizar para os Números de Diretório (DN) dos serviços telefónicos dos Utilizadores. Não sobreponha intervalos para outros fins, como grupos de sistemas, etc. Os próximos DNs disponíveis serão oferecidos, a partir destes intervalos definidos, na edição do Serviço MiVoice Business ao criar novos Serviços Telefónicos para um utilizador.

Intervalos de Extensão do Utilizador

Esta secção facilita a capacidade de seleccionar o próximo número disponível ao adicionar um número de diretório.

Para adicionar uma gama de extensões de utilizador, execute os seguintes passos:

1. No painel de navegação esquerdo, clique em **MiVoice Business** e depois em **Definições do Sistema**. É apresentada a página **Definições do MiVoice Business**.
2. Na secção **Intervalos de extensão do utilizador**, clique em **Adicionar Intervalo**. É apresentada a caixa de diálogo **Adicionar Intervalo**.
3. Introduza um número inicial e final para o intervalo de extensão do utilizador e clique em **Adicionar**. O intervalo introduzido será apresentado na lista **Intervalos de extensão do utilizador**.

Para editar um intervalo de extensão do utilizador existente, execute os seguintes passos:

1. Na lista **Intervalos de extensão do utilizador**, clique no intervalo de extensão do utilizador que pretende editar. É apresentada a caixa de diálogo **Editar Intervalo**.
2. Edite o intervalo de extensão do utilizador e clique em **Guardar**. O intervalo de extensão modificado será apresentado na lista **Intervalos de extensão do utilizador**.

Para eliminar a(s) gama(s) de extensões do utilizador, execute os seguintes passos:

1. Selecione a(s) caixa(s) de verificação associada(s) à(s) extensão(ões) de utilizador que pretende eliminar. É apresentada a caixa de diálogo **Eliminar os números selecionados**.

2. Clique em **Eliminar** para eliminar o(s) intervalo(s) de extensão do utilizador selecionado(s). Clicar em **Cancelar** cancela a operação. O(s) intervalo(s) de extensão do utilizador selecionado(s) será(ão) eliminado(s).

Marcação Interna Direta (DID)

Este painel apresenta um conjunto de números DID externos mapeados para os seus números de destino (ou seja, números de diretório internos ou outros pontos de resposta no sistema) no seu MiVoice Business.

Para adicionar um número DID ou um intervalo de DID, execute os seguintes passos:

1. No painel de navegação esquerdo, clique em **MiVoice Business** e depois em **Definições do Sistema**.
2. Na secção **Marcação Interna Direta (DID)**, clique em  para expandir os DID.
3. Clique em **Adicionar DID**. É apresentada a caixa de diálogo **Adicionar o Número ou Intervalo de DID**.
4. Introduza um único número DID ou introduza um intervalo de DID nos campos **Início do intervalo** e **Fim do intervalo**.
5. Clique em **Adicionar** para guardar o número DID ou o intervalo de DID, ou clique em **Cancelar** para cancelar a operação. O número DID ou o intervalo de DID introduzido será apresentado na lista de Marcação Direta Interna (DID).

Para editar um número DID ou um intervalo de DID, execute os seguintes passos:

1. Na lista de **Marcação interna direta (DID)**, clique no número DID ou no intervalo de DID que deseja editar. É apresentada a caixa de diálogo **Editar o Número de Marcação Interna Direta (DID)**.
2. Edite o número DID ou o intervalo de DID e clique em **Guardar**, ou clique em **Cancelar** para cancelar a operação.

O número DID modificado ou o intervalo de DID será apresentado na lista de **Marcação Interna Direta (DID)**.

Para eliminar número(s) DID ou intervalo(s) DID, execute os seguintes passos:

1. Selecione a(s) caixa(s) de verificação associada(s) ao(s) número(s) DID ou ao(s) intervalo(s) DID que pretende eliminar. Aparece o botão **Eliminar Selecionado**.
2. Clique em **Eliminar Selecionado** para eliminar o(s) número(s) DID ou o(s) intervalo(s) DID selecionado(s). É apresentada a caixa de diálogo **Eliminar número(s) selecionado(s)**. Clique em **Eliminar** para concluir a eliminação ou clique em **Cancelar** para cancelar a eliminação.

O(s) número(s) DID ou o(s) intervalo(s) DID selecionado(s) será(ão) eliminado(s).

MiVoice Business para MiCollab Sync

Para criar uma sincronização para atualizar as informações do utilizador no MiCollab, faça o seguinte:

i Nota:

Esta opção **só** está disponível se a sua implementação tiver o MiCollab.

Remover a Integração MiVoice Business

Para remover a integração do MiVoice Business de uma conta de cliente, execute as seguintes etapas:

1. Acesse ao painel **Integrações** a partir da página **Informações da Conta** ou a **Integrações & Aplicações** a partir do menu de navegação esquerdo. Para mais informações sobre como acessar ao painel **Integrações** e adicionar integração a uma conta de cliente, consulte [Adicionar uma integração a uma conta de cliente](#) na página 81.
2. Na página **Integrações e Aplicações**, no painel **Integrações**, deslize o botão de alternância associado ao **MiVoice Business** para a esquerda. É exibida a caixa de diálogo **Remover Integração MiVoice Business**.
3. Clique em **Remover integração**. A integração MiVoice Business é removida da conta do cliente.

Para obter mais informações sobre como gerenciar os recursos do MiVoice Business a partir da Mitel Administration, consulte [Gerir as Funcionalidades do MiVoice Business](#).

CloudLink Daemon para a Integração MiVoice Business

Introdução

A página CloudLink ativa o CloudLink Daemon, um componente de software concebido para integração com vários servidores e plataformas de chamadas. Atuando como uma interface de utilizador, o CloudLink Daemon liga os serviços Mitel CloudLink com sistemas no local como Private Branch Exchanges (PBXs). Esta integração assegura uma comunicação fluida entre os serviços baseados na nuvem e a infraestrutura telefónica tradicional no local, ao melhorar a funcionalidade e a flexibilidade dos sistemas de comunicação. O CloudLink Daemon está disponível no Mitel Standard Linux (MSL) por padrão, e a versão suportada no MSL é a 11.0.110 e superior para a Versão 10.2 do MiVoice Business

Ativar o Daemon do CloudLink

Para ativar o CloudLink Daemon, faça o seguinte:

1. Iniciar sessão no Server Manager
2. Em **Configuração**, clique em **CloudLink**.
3. Na página do **CloudLink** que é aberta, clique em **Ativar a Integração do CloudLink**.

i Nota:

É apresentado um ecrã de progresso. A versão mais recente do CloudLink Daemon está instalada. Agora pode ver o painel de controlo do CloudLink Daemon, onde são mencionados os detalhes da versão do CloudLink Daemon instalado.

Ligação do Daemon do CloudLink ao CloudLink

Para ligar o CloudLink Daemon ao CloudLink, faça o seguinte:

i Nota:

A ligação do seu sistema ao CloudLink permite-lhe gerir facilmente as aplicações Cloud na extremidade. Para ativar, é necessária uma conta CloudLink com direitos de administrador.

1. Depois que o Cloudlink Daemon for ativado, na página ou no painel do CloudLink Daemon que é aberto, clique em **Vincular ao CloudLink**.
2. Depois do CloudLink Daemon ativado ser ligado à CloudLink Platform, o painel do CloudLink Daemon exibe os seguintes detalhes:
 - Acerca
 - Registo no CloudLink
 - Apresentação do relatório de inventário
 - Atualização do Daemon do CloudLink
 - Túneis

i Nota:

Para obter detalhes sobre cada uma dessas funcionalidades, consulte o *Guia de soluções do CloudLink Daemon*.

Ativar o Túnel

Faça o seguinte para conectar o CloudLink Daemon para cada componente ou para ativar o túnel:

1. Na visualização padrão do painel do CloudLink Daemon, em **Túneis**, selecione um componente para conectar ou vincular e clique em **Iniciar**.

CloudLink Daemon

Standard view [Switch to debug view](#)

About

Version

1.7.7+51

[Mitel Cloud Services Terms and Conditions](#)
[Licenses](#)

CloudLink Registration

Account

Account ID

[Mitel Administration](#)
BiDirectional-CA
149041391
[Disconnect from CloudLink](#)

Inventory Report Submission

Last

Next

Tue, 24 Sep 2024 05:15:02 EDT -0400
Tue, 24 Sep 2024 06:15:00 EDT -0400

CloudLink Daemon Update

Schedule

Last update

Last check

Next check

Every day ▾ 01:17 ▾ [Reschedule](#)
Tue, 24 Sep 2024 01:17:00 EDT -0400
Tue, 24 Sep 2024 01:17:25 EDT -0400
Wed, 25 Sep 2024 01:17:00 EDT -0400 [Pause](#)

Tunnels

Component	Tunnel	Status	Control	Description
MSL	Server Manager	started	Stop	Remote access via Mitel Administration
	MSL REST interface		Start	Remote access via Mitel Administration
MiVoice Business	administration web interface	started	Stop	Remote access via Mitel Administration
	REST interface		Start	Remote access via Mitel Administration

[Start all tunnels](#) [Stop all tunnels](#)

Figura 1: Ativar o Túnel

2. Clique em **Sim**.

3. Inicie a sessão no Mitel Administration e navegue até **Inventário do Sistema > Plataformas**. A lista de plataformas e as aplicações que estão ligados a partir do túnel no Server Manager agora são preenchidos na página do Inventário do Sistema Mitel Administration.

HOST	PLATFORM TYPE	PLATFORM NAME	APPLICATION TYPES	LICENSE	SWA STATUS	PORTAL
insightsmiv99	msl			81645876	Not indicated	
clgwus	msl	US Bidirectional Sync	cloudlink-daemon cloudlink-gateway mitel-border-gateway	57877076	Not indicated	DD Laun
e2eus-mivb2	msl	mivb-170	cloudlink-daemon mivoice-business mitel-border-gateway	59095730	Not indicated	DD Laun
micollab	msl	vMicollab	cloudlink-daemon micollab	59095729	Not indicated	DD Laun
e2eus-mivb1	msl	mivb-e2eus	mivoice-business cloudlink-daemon	57877078	Not indicated	DD Laun

Figura 2: Inventário do Sistema > Plataformas

4. Ao utilizar o botão **Iniciar**, pode aceder remotamente ao CloudLink Daemon para as respetivas plataformas e aplicações. Para utilizar a funcionalidade de gestão remota, é necessário iniciar os seguintes túneis:

- MSL Server Manager
- MiVoice Business

i Nota:

Os recursos Inventário do Sistema e Gestão Remota serão ativados em breve no CloudLink na Mitel Administration.

3.1.2.1 Gerir as funcionalidades do MiVoice Business

Após o MiVoice Business estar integrado numa conta de cliente, pode gerir as funcionalidades do MiVoice Business para os utilizadores dessa conta de cliente. O Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta pode seleccionar a categoria de serviço e definir as várias definições de configuração do utilizador.

Para aceder às funcionalidades do MiVoice Business, faça o seguinte:

1. Na consola **Contas**, navegue para **Gestão de utilizadores > Utilizadores** no menu de navegação esquerdo. É apresentada a lista de **Utilizadores**.
2. Na lista de utilizadores, seleccione o utilizador para o qual pretende gerir as funcionalidades do MiVoice Business.

3. Desloque-se para a secção **Produtos e licenças** e clique no botão **+ Adicionar produto**. Clique na opção **Adicionar** junto a **MiVoice Business Service** e clique em **Concluído** para guardar as alterações.

É apresentada a lista de funcionalidades do MiVoice Business. É necessário concluir a configuração para seleccionar a categoria de serviço para um utilizador.

MiVoice Business Service

O Parceiro Mitel pode seleccionar o tipo de categoria de serviço para um utilizador. A categoria de serviço é o agrupamento ou classificação de características e serviços específicos oferecidos aos utilizadores.

Conclua os seguintes passos para seleccionar a categoria de serviço para um utilizador:

1. Aceda à secção **Produtos e licenças** do utilizador, clique no botão **Concluir configuração** junto a **MiVoice Business (nenhum serviço atribuído)**.
2. Clique em **Escolher categoria de serviço** para seleccionar o tipo de serviço ou clique em **Atualizar serviço** para alterar ou atualizar o tipo de serviço existente para o utilizador.
3. Clique em **Selecionar** associado à categoria de serviço que pretende escolher e clique em **Aplicar**.
4. Além disso, defina as definições de **Número de diretório** e **Marcações Diretas Internas**, em **MiVoice Business > Definições do sistema** no menu de navegação esquerdo. Consulte [Integrar o MiVoice Business com a Conta CloudLink](#) na página 100.

3.1.2.2 Configuração do Utilizador

A partir da secção **Configuração do Utilizador**, o Parceiro Mitel pode definir a programação do serviço, adicionar telefones, configurar os telefones seleccionados, como por exemplo, ativar o Voicemail, definir configurações avançadas, etc.

3.1.2.2.1 Programação de serviços

Na secção **Programação de Serviços**, o Parceiro Mitel pode seleccionar o grupo, o departamento, definir o PIN do utilizador e a localização. Estes campos são opcionais.

- **Grupo:** O **Grupo** é definido de acordo com o modelo escolhido para o utilizador. Para mais informações sobre grupos, consulte *Grupos de Chamadas - pessoais* e *Grupo de utilizadores de vários dispositivos* na *ajuda da ferramenta de administração do sistema*. Este campo pode ser editado com Grupos seleccionados, se configurados no PBX.
- **Pin do utilizador:** Por defeito, é preenchido um pino de utilizador. Clique no ícone  ou em qualquer parte do campo do pino do utilizador para editar o pino. Pode optar por definir um pino de utilizador que cumpra os **Requisitos de palavra-passe** ou clique em **Gerar automaticamente**. O sistema cria um novo pino de utilizador se a opção **Gerar automaticamente** estiver seleccionada.

Clique em **Continuar** para retomar o processo de definição da programação do serviço.

- **Localização:** A localização é definida de acordo com o modelo escolhido para o utilizador. Este campo pode ser editado com Grupos seleccionados, se configurados no PBX.
- **Departamento:** O departamento é definido de acordo com o modelo escolhido para o utilizador. Este campo pode ser editado com Grupos seleccionados, se configurados no PBX.

3.1.2.2.2 Telefones

A partir da secção **Telefones**, o Parceiro Mitel pode adicionar telefones e depois configurar o telefone. Para adicionar um telefone a um utilizador, siga os seguintes passos:

1. Clique em **+ Adicionar telefone**, é apresentada a caixa de diálogo **Selecionar um telefone**.
2. Na lista pendente em **Telefones**, selecione o tipo de telefone.
3. Consoante o tipo de telefone selecionado, proceda de uma das seguintes formas:
 - a. Se seleccionar **Telefone de secretária** ou **Telefone SIP genérico**, clique em **Adicionar** para continuar.

i Nota:

Alternativamente, para seleccionar Telefone de secretária, pode clicar na lista pendente para adicionar DN e seleccionar o tipo de telefone como Telefone de secretária.

- b. Se seleccionar **Hot Desk**, é apresentada a secção **Opções adicionais**. São apresentadas opções como **Agente ACD** e **Telefone externo**. Pode optar por seleccionar as opções adicionais ou saltar para adicionar as opções adicionais. Clique em **Adicionar** para continuar. Para mais informações sobre o Agente ACD, consulte *Hot Desking do Agente ACD - Programação* na *Ajuda das Ferramentas Administrativas do Sistema*.

i Nota:

É possível modificar as **Tecclas do Telefone do Utilizador**, consulte [Programar as Teclas do Telefone do Utilizador](#) na página 109 para obter mais informações.

4. Clique em **Guardar** para aplicar as alterações.

O telefone é adicionado à secção **Telefones**.

i Nota:

Se a configuração do telemóvel não for bem-sucedida, é apresentado um erro. Clique no ícone de notificação para ver e corrigir o erro.

Para navegar até à localização do erro, pode

- clicar na mensagem de erro no **Índice**
- ou a mensagem de erro na parte inferior da página
- ou clique no ícone  associado ao telemóvel

3.1.2.2.2.1 Programar as Teclas do Telefone do Utilizador

As teclas programáveis funcionam como atalhos práticos para tarefas que, de outra forma, exigiriam premir dois ou três botões do telefone para obter o mesmo resultado. Enquanto Administrador de Parceiro ou de Cliente, tem a possibilidade de criar e atribuir estes atalhos após a criação de um utilizador, programando as teclas de serviço telefónico do utilizador.

i Nota:

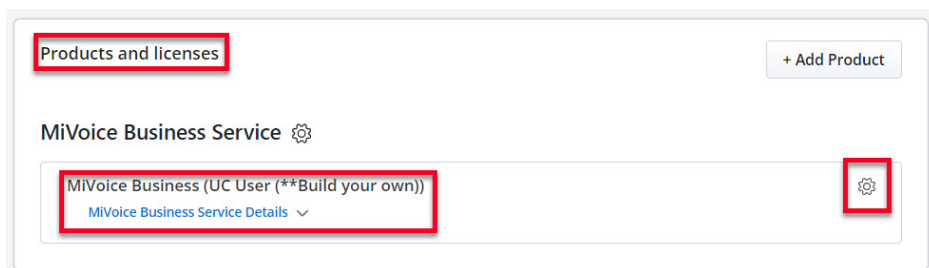
Se um utilizador for criado com base na **Função**, as teclas do telefone para esse utilizador serão configuradas inicialmente durante esse processo.

A opção para editar as **Teclas do Telefone** pode ser acedida depois de adicionar telefones à configuração do utilizador.

Atribuição de uma Tecla do Telefone

Para atribuir uma função utilizando as teclas de serviço telefónico, faça o seguinte:

1. Clique em **Gestão de utilizadores > Utilizadores**, é apresentada uma lista de utilizadores.
2. Clique no **Utilizador** da lista cujas teclas do telefone pretende programar.
3. Na secção **Produtos e licenças**, clique no ícone **Definições** para o MiVoice Business Service.

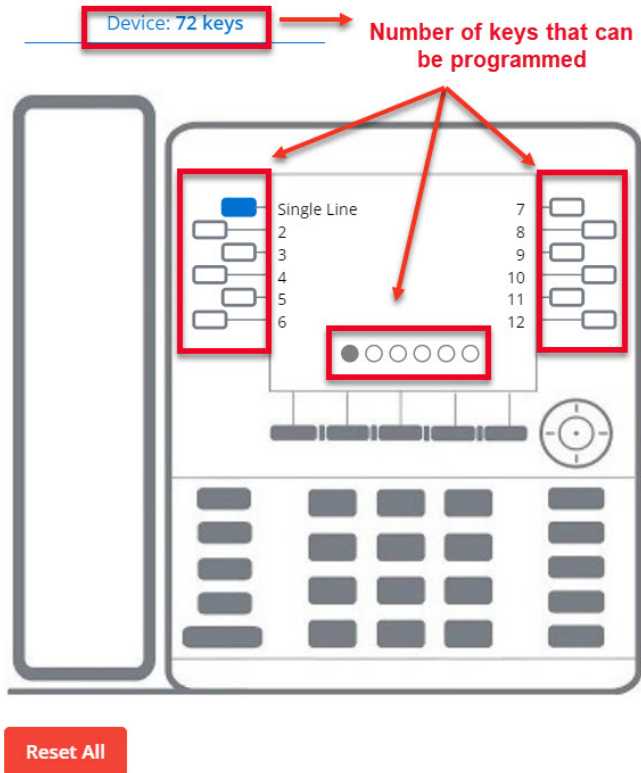


4. Desloque-se para baixo até à secção **Telefones** na página **Configuração do Utilizador** e clique no **Serviço Telefónico** que pretende programar.

i Nota:

Como exemplo para este procedimento, é utilizado o **telefone IP 6930**.

5. Desloque-se para baixo e expanda a secção **Teclas Programáveis**. É apresentado o número total de teclas disponíveis para personalização para o **Tipo de Telefone** seleccionado.



6. Clique na **Tecla/Botão** para atribuir uma função. É apresentada a caixa de diálogo **Editar tecla**.

Editar tecla for button number: 3

Function: Not Assigned

Label:

Ring Type: None

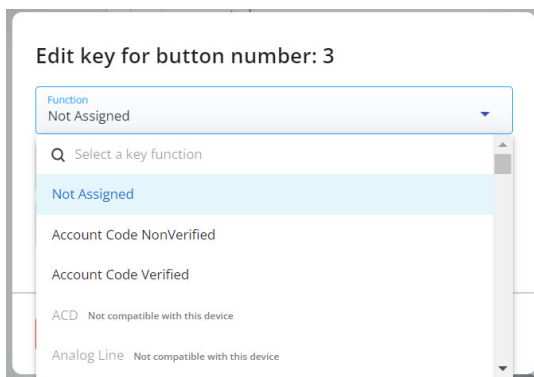
Extension:

Ring type cannot be defined

Extension cannot be defined

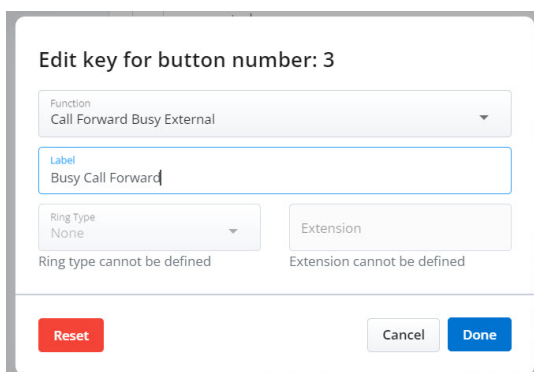
Reset Cancel Done

7. Atribua uma função à tecla do telefone a partir da lista suspensa **Função**.



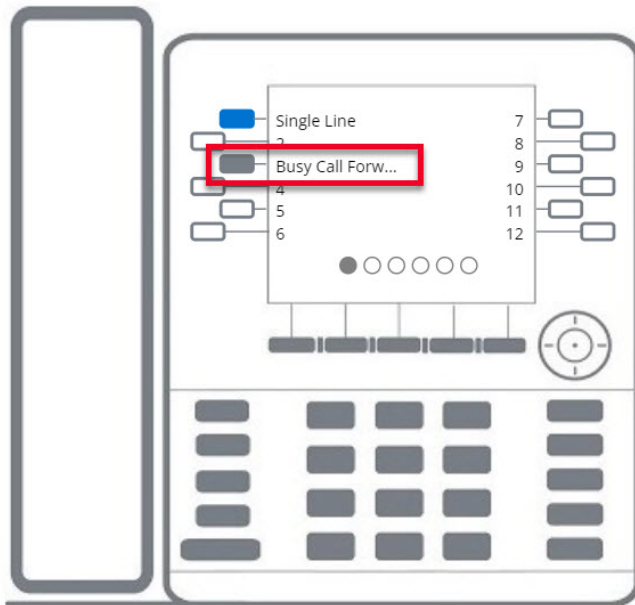
8. No campo **Etiqueta**, introduza um nome a exibir no telefone.

i Nota:
O **Tipo de Toque** e a **Extensão** são campos opcionais que dependem do tipo de tecla programada.



9. Clique em **Concluído** para guardar as alterações.

10. Clique em **Guardar** na página Configuração do Utilizador para enviar as alterações para o MiVoice Business e a nova tecla programada será exibida no telefone do utilizador.



Clique em **Repor** para reiniciar o formulário ou clique em **Cancelar** para cancelar a tarefa.

3.1.2.2.2 Programação de teclas flutuantes

As **teclas flutuantes** apresentam as linhas de toque não atendidas diretamente nas teclas designadas, assegurando que são prontamente visíveis sem necessidade de navegar por diferentes páginas de aplicações no telefone. Pode programar até seis teclas multifunções para acesso a funções de um só toque como Teclas flutuantes. Estas teclas flutuantes estão posicionadas na linha superior direita em todos os conjuntos suportados.

As teclas flutuantes são suportadas nos telefones IP 5340, 5360, 6930 e 6940, no telefone de conferência IP 6970 e no IPT 5560.

Consulte *Teclas flutuantes* na *Ajuda do administrador do sistema MiVoice Business* para obter mais detalhes.

Atribuir uma tecla flutuante

Para atribuir uma tecla flutuante, faça o seguinte:

1. Clique em **Gestão de utilizadores > Utilizadores**, é apresentada uma lista de utilizadores.
2. Clique no **Utilizador** para o qual pretende configurar a Tecla flutuante.
3. Clique em **Produtos e licenças > Definições**. É apresentada a página **Configuração do utilizador**.
4. Desloque-se para baixo até **Telefones** e clique no **Serviço telefónico** que pretende programar.

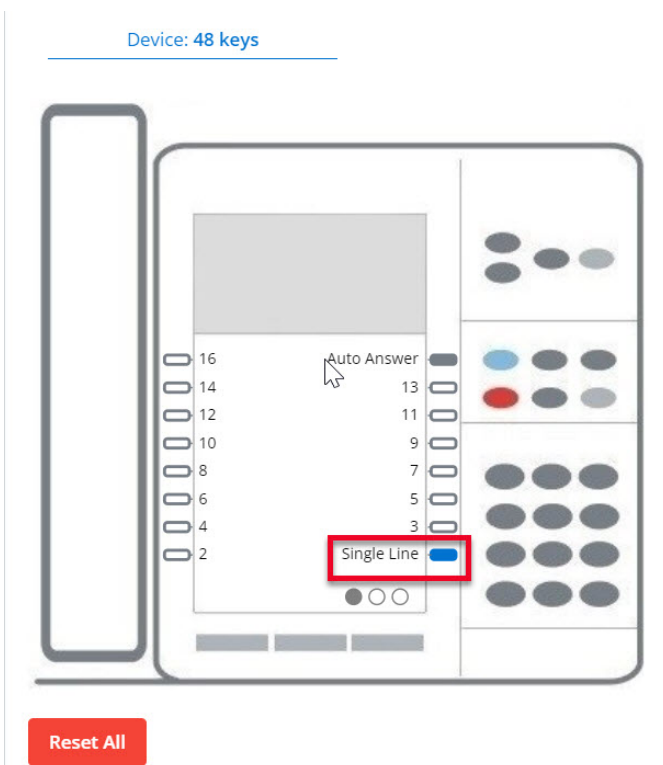
i Nota:

As teclas flutuantes são suportadas nos telefones IP 5340, 5340e, 5360, 5560, 6930/6930L/6930w, 6940/6940w, no telefone de conferência IP 6970 e nos tipo Único, Sistema de teclas e Multichamada.

i Nota:

Como exemplo para este procedimento, é utilizado o **IP 5340**.

5. Desloque-se para baixo para expandir a secção **Teclas programáveis**.
6. Selecionar a tecla **SINGLE_LINE** ou **KEY_SYSTEM** ou **MULTICALL** para programar na silhueta do Telefone.



7. Selecione a caixa de verificação **Flutuante**.

8. Clique em **Concluído** para guardar a Tecla.

9. Guardar o **Utilizador**. Depois de guardar, verifique se o valor do flutuante foi guardado com sucesso.

3.1.3 MiContact Center Business

O CloudLink é o produto CPaaS (Plataforma de comunicações como serviço) de última geração da Mitel, que permite a comunicação entre aplicações no local e baseadas na nuvem e com recursos amplos.

Para ativar o MiContact Center para os utilizadores de uma conta de cliente, o Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta deve adicionar a integração do **MiContact Center** à conta de cliente. Para o fazer, deve realizar os seguintes passos:

1. [Iniciar sessão na Mitel Administration](#).
2. Adicione o MiContact Center Business à conta do cliente. Para obter informações sobre como adicionar a integração do MiContact Center Business, consulte [Adicionar uma integração a uma conta de cliente](#) na página 81.

Depois de ter adicionado a integração do **MiContact Center** à conta do cliente, o **MiContact Center** será listado no painel **Integrações**.

3.1.3.1 Gerir as funcionalidades do MiContact Center

Após o MiContact Center ser integrado numa conta de cliente, é possível gerir as funcionalidades do MiContact Center para os utilizadores dessa conta de cliente. O Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta pode seleccionar a categoria de serviço e definir as várias definições de configuração do utilizador.

Para aceder às funcionalidades do MiContact Center, faça o seguinte:

1. Na consola **Contas**, navegue para **Gestão de utilizadores > Utilizadores** no menu de navegação esquerdo. É apresentada a lista de **Utilizadores**.

2. Na lista de utilizadores, selecione o utilizador para o qual pretende gerir as funcionalidades do MiContact Center.

Desloque-se para a secção **Produtos e licenças** e clique no botão **+ Adicionar produto**. Clique na opção **Adicionar** junto a **MiCC-B** e clique em **Concluído** para guardar as alterações.

i Nota:

Se a conta estiver integrada no MiVoice Business, o MiVoice Business Service será apresentado como o produto e, quando for adicionado ao utilizador, as opções do MiContact Center também podem ser atribuídas.

É apresentada a lista de funcionalidades do MiContact Center. É necessário clicar em **Concluir configuração** para seleccionar a categoria de serviço para um utilizador.

MiContact Center Service

O Parceiro Mitel pode seleccionar o tipo de categoria de serviço para um utilizador. A categoria de serviço é o agrupamento ou classificação de características e serviços específicos oferecidos aos utilizadores.

Conclua os seguintes passos para seleccionar a categoria de serviço para um utilizador:

i Nota:

Os passos número 2 e 3 só são aplicáveis se a conta tiver o MiVoice Business.

1. Navegue até à secção **Produtos e licenças** da página de detalhes do utilizador e clique no botão **Concluir configuração** associado ao **MiContact Center Business**. Se a conta estiver integrada no MiVoice Business, clique no botão **Concluir configuração** associado ao **MiVoice Business (nenhum serviço atribuído)**.
2. Clique em **Escolher categoria de serviço** para seleccionar o tipo de serviço ou clique em **Atualizar serviço** para alterar ou atualizar o tipo de serviço existente para o utilizador.
3. Clique em **Selecionar** associado à categoria de serviço que pretende escolher e clique em **Aplicar**.
4. A partir da lista pendente **Modelo**, selecione um modelo de utilizador. A caixa de verificação **Filtrar modelos por categoria e seleção de nível** está seleccionada por predefinição.
5. Clique em **Aplicar Alterações**. Para obter informações sobre modelos de utilizador, consulte [Modelos de Utilizador do MiContact Center](#).

3.1.3.2 Modelos de Utilizador do MiContact Center

Os modelos servem como um mecanismo para definir as funções que um utilizador irá abranger. Ajuda-o a especificar as funções atribuídas a um utilizador.

i Nota:

Não existem modelos predefinidos para o Contact Center disponíveis para importação.

Pré-requisitos

Para poder criar/editar/visualizar modelos de utilizador que contenham o produto MiContact Center, é necessário o seguinte

- O utilizador com sessão iniciada no Mitel Admin deve existir no MiContact Center com o mesmo endereço de e-mail que é atribuído no Mitel Admin.
- O utilizador com sessão iniciada deve ter uma função de segurança definida no MiContact Center Business com acesso de leitura ou superior para Configuração do Dispositivo.
- O MiContact Center deve ser instalado com a versão 10.1 ou superior.
- O serviço CloudLink Daemon deve estar configurado e em execução no servidor MiContact Center.

Visualizar modelos de utilizador

Para ver os modelos de utilizador, no painel de navegação esquerdo, navegue para a **Gestão de Utilizadores > Modelos de Utilizador**. Na página **Modelos de Utilizador** é apresentada uma lista com os modelos de utilizador existentes. A coluna **PRODUTOS** indicará quais os produtos suportados pelo modelo, com base no(s) ícone(s) apresentado(s).

Criação, Edição e Eliminação de Modelos de Utilizador

Para criar um Modelo de Utilizador, execute os seguintes passos:

1. Na página **Modelos de Utilizador**, clique em **Criar Modelo**. É apresentado um formulário modelo vazio.
2. Introduzir o nome do modelo no campo **Nome do modelo**.
3. Introduza uma descrição para o modelo no campo **Descrição**.
4. Selecione a caixa de verificação associada ao **MiContact Center Business**.

i Nota:

- A caixa de verificação **MiContact Center Business** só é visível para contas integradas no MiVoice Business. Para ativar o modelo para as opções do MiVoice Business, selecione a caixa de verificação associada ao **MiVoice Business**.
- A caixa de verificação **MiContact Center Business** será desativada nas contas integradas com o MiVoice Business quando o utilizador com sessão iniciada não tiver a permissão adequada no MiContact Center Business ou a ligação ao MiContact Center Business estiver desativada. Ao passar o rato sobre a caixa de verificação, é apresentada uma dica de ferramenta que indica o motivo pelo qual está desativada.

5. Clique em **Guardar** para guardar o modelo.

i Nota:

O botão **Guardar** será desativado até que o modelo seja definido. Todos os campos obrigatórios devem ser introduzidos.

Para editar um modelo de utilizador existente, selecione um modelo na lista de modelos. Edite o modelo conforme necessário e clique em **Guardar**. Para manter o modelo original e criar um novo modelo com os valores editados, clique em **Guardar como novo**.

i Nota:

Se o utilizador com sessão iniciada tiver uma função de segurança só de leitura no MiContact Center Business, todas as propriedades do Contact Center serão apresentadas como só de leitura e não podem ser modificadas.

Para eliminar um modelo de utilizador, execute os seguintes passos:

1. Selecione o(s) modelo(s) de utilizador na lista de modelos.
2. Clique no ícone e clique em **Eliminar**. A caixa de diálogo **Eliminar Modelo?** é apresentada.
3. Escreva "eliminar" no campo **type 'delete'**.
4. Clique em **Eliminar**.

O modelo de utilizador será eliminado.

Para mais informações sobre a visualização, criação, edição e eliminação de um modelo de utilizador, consulte [Modelo de utilizador](#).

3.1.3.3 Configuração do Utilizador

A partir da secção **Configuração do Utilizador**, o Parceiro Mitel ou o Administrador da Conta pode definir a programação do serviço, adicionar telefones, configurar os telefones selecionados e também configurar as definições do centro de contacto para o utilizador, tais como ativar o Chat, E-mail, SMS e Open media.

Para obter informações sobre Programação de serviços e telefones, consulte [Programação de serviços e telefones](#).

3.1.3.3.1 Centro de contacto

A secção **Contact Center** apresenta as definições de configuração do MiContact Center Business para o utilizador. Esta secção permite ao Parceiro Mitel ou ao Administrador de Conta modificar as definições do contact center, incluindo o site atribuído, a função de segurança, os tipos de multimédia suportados e as licenças.

1. Na lista pendente de **Site**, selecione o site.
2. Selecione a **Função de segurança** que pretende atribuir ao utilizador.
3. Selecione a(s) caixa(s) de verificação associada(s) aos **Tipos de multimédia** que pretende atribuir ao utilizador.



Nota:

Se um Media Server não estiver configurado no MiContact Center Business para o tipo de multimédia, a caixa de verificação será desativada.

4. A partir da lista pendente **Descritor e carga de trabalho**, selecione descritor de carga de trabalho.
5. A partir das opções de funcionalidades, **Imprimir relatórios para o ambiente de trabalho**, **Distribuir relatórios de empregados** e **Pode ver todas as filas de espera**, selecione a(s) caixa(s) de verificação associada(s) que pretende atribuir.
6. Introduza o ID da impressora de rede no campo **Impressora de rede**.
7. Na secção **Licenciamento**, na lista pendente **Licença de supervisor**, selecione a licença que pretende atribuir ao utilizador.
8. Selecione a(s) caixa(s) de verificação associada(s) à(s) licença(s).



Nota:

As caixas de verificação para **Licença de Multimedia Contact Center** e **Licença de Contact Center Voice** estão desativadas. Serão automaticamente selecionados com base nos tipos de multimédia atribuídos ao utilizador.

9. Selecione o tipo de telefone da lista pendente **Licença de tipo de telefone**.

O botão **Guardar** será desativado se algum dos campos obrigatórios não for introduzido ou tiver entradas inválidas.

Se algum campo apresentar um erro, será apresentada uma mensagem de erro na parte inferior da página.

O botão **Guardar e implementar** guardará as definições do utilizador e enviará um e-mail de implementação para o utilizador. Se seleccionar apenas **Implementar** quando não forem feitas alterações, será enviado um e-mail de implementação ao utilizador com as definições atualmente configuradas.

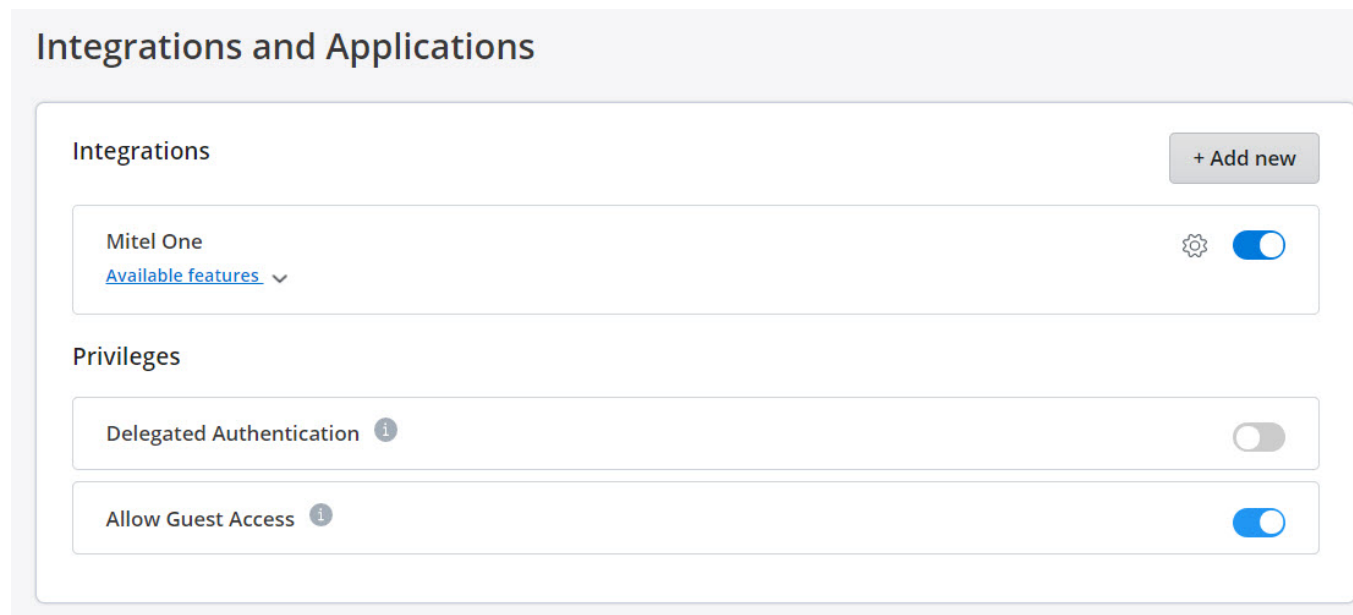
3.1.4 Integração Mitel One

A aplicação Mitel One é uma aplicação de colaboração de próxima geração que fornece funcionalidades avançadas de comunicação e se integra com o gestor de chamadas da sua empresa (Cloud e no local) para aumentar a eficiência do trabalho e melhorar a comunicação no local de trabalho. Fornece transições perfeitas entre recursos de voz, vídeo e chat para uma experiência de colaboração completa. Pode encontrar e ligar-se a indivíduos e grupos através de chamadas e chats, atender e responder a várias chamadas em tempo real, e participar em videoconferências para vários participantes com os seus contactos a partir do seu dispositivo PC ou Mac

Para ativar a aplicação Mitel One para os utilizadores numa conta de cliente, o Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta deve adicionar a integração **Mitel One** à conta do cliente. Para o fazer, deve realizar os seguintes passos:

1. [Iniciar sessão na Mitel Administration](#).
2. Adicione a integração de Mitel One para a conta do cliente. Para obter informações sobre como adicionar a integração Mitel One, consulte [Adicionar uma integração a uma conta de cliente](#) on page 81.

Após ter adicionado a integração Mitel One à conta do cliente, **Mitel One** será listado no painel **Integrações**.



Gerir as funcionalidades do Mitel One

Após adicionar a integração do Mitel One a uma conta de cliente, pode gerir as funcionalidades do Mitel One para os utilizadores dessa conta de cliente.

- Para ativar ou desativar utilizadores de mudar o seu nome e avatar na aplicação Mitel One:

Por predefinição, os utilizadores numa conta de cliente podem alterar o seu nome e avatar na aplicação Mitel One. Para desativar esta funcionalidade:

1. Clique no ícone  associado com o Mitel One. A página **Definições Mitel One** abre-se.

Mitel One Settings

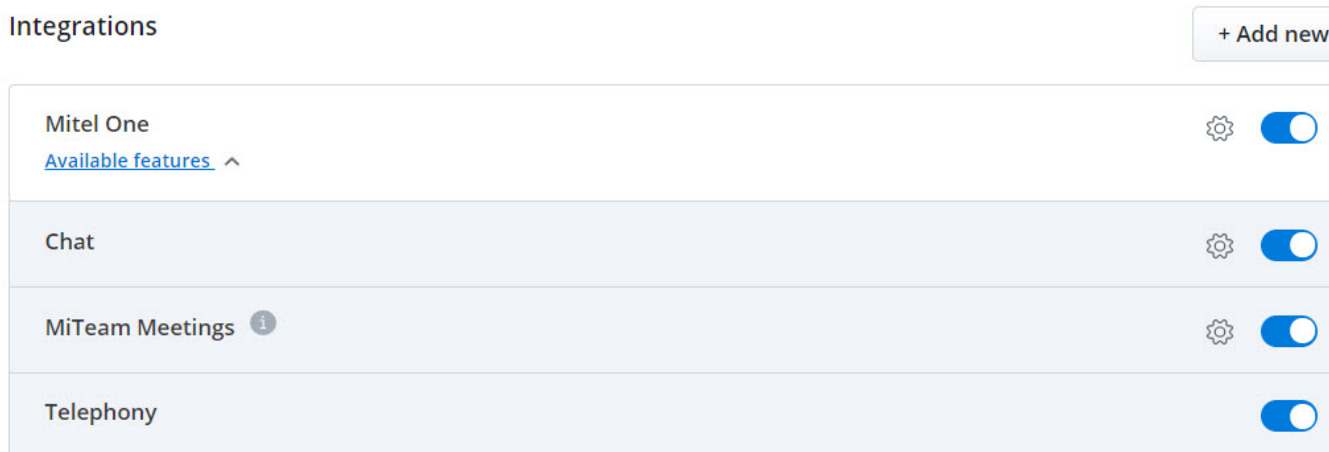
☒ Allow users to change their avatar



2. Limpe a caixa de verificação **Permitir que os utilizadores mudem o seu avatar**.
 3. Clique em **Guardar** para guardar as definições. Clicar em **Cancelar** cancela a operação.
- Para ativar ou desativar a funcionalidade de **Chat** na aplicação Mitel One:

A funcionalidade de Chat da aplicação web Mitel One permite-lhe ligar-se em tempo real a qualquer outro contacto ou grupo de contactos da aplicação Mitel One através de mensagens. Para desativar esta funcionalidade:

1. Clique na lista suspensa **Funcionalidades disponíveis** em **Mitel One** no painel **Integrações**.



2. Deslize o botão de alternância do **Chat** para a esquerda.

Note:

- O ícone de roda dentada  associado ao **Chat** permite que ative ou desative a funcionalidade para os utilizadores na conta de cliente de editar ou eliminar mensagens do chat partilhadas nas aplicações CloudLink. Para obter mais informações, consulte [Permitir que os utilizadores editem ou eliminem mensagens do chat nas aplicações CloudLink](#).
- A integração de chat é ativada por predefinição para todas as contas de clientes e é exibida no painel **Integrações**. Depois de ativar a integração Mitel One, a integração por Chat já não será exibida como uma opção de integração autónoma no painel de **Integrações**. Será exibido como uma opção na lista suspensa **Funcionalidades disponíveis** associada ao **Mitel One**.

- Para ativar ou desativar o **MiTeam Meetings** na aplicação Mitel One:

Por predefinição, a funcionalidade MiTeam Meetings está ativada. Para desativar esta funcionalidade:

1. Clique na lista suspensa **Funcionalidades disponíveis** sob a integração **Mitel One**.
2. Deslize o botão de alternância do **MiTeam Meetings** para a esquerda.

Note:

- O ícone de roda dentada  associado ao **MiTeam Meetings** permite ativar ou desativar a funcionalidade para que os utilizadores na conta do cliente especifiquem, ao agendar uma reunião, se a sala de espera estará disponível para os convidados que queiram juntar-se à reunião utilizando a MiTeam Meetings application. Para obter informações sobre como gerir a funcionalidade MiTeam Meetings, consulte [Permitir aos utilizadores gerir a sala de espera no MiTeam Meetings](#).
- Se já tiver ativado a integração **MiTeam Meetings**, depois de ativar a integração **Mitel One**, a integração **MiTeam Meetings** já não será exibida como uma opção autónoma de integração no painel de **Integrações**. Será exibida como uma funcionalidade na lista suspensa **Funcionalidades disponíveis** associada ao **Mitel One**.

- Para ativar ou desativar a funcionalidade **Telefonia** na aplicação Mitel One:

Por predefinição, a função Telefonia está ativada. Para desativar esta funcionalidade:

1. Clique na lista suspensa **Funcionalidades disponíveis** na Integração **Mitel One**.
2. Deslize o botão de alternância de **Telefonia** para a esquerda.

Remover a Integração Mitel One

Para remover a integração Mitel One para um utilizador numa conta de cliente, execute uma das seguintes ações:

- A partir da caixa de diálogo **Definições Mitel One**:

1.

Clique no ícone  associado com o Mitel One. A página **Definições Mitel One** abre-se.

2. Clique em **Remover** para remover a integração Mitel One.

- A partir do painel de **Integrações**:

Deslize o botão de alternância associado ao **Mitel One** para a esquerda. Para obter mais informações sobre como remover uma integração de uma conta de cliente, consulte [Remover uma integração de uma conta de cliente](#) on page 85.

3.1.4.1 Atribuir licenças do Mitel One aos utilizadores

Quando um Parceiro Mitel compra um pacote de utilizador para um cliente, por exemplo. O pacote MiVoice Office 400 UCC (Entrada, Premier ou Elite), a subscrição Mitel One (que inclui Mitel One Softphone e licenças de Chat) no pacote é entregue à CloudLink Platform e será exibida na página de [Pedidos](#) da conta do Parceiro.

O Parceiro Mitel deve então atribuir estas subscrições Mitel One às contas dos clientes. Estas subscrições têm licenças que devem então ser atribuídas aos utilizadores nestas contas de cliente pelo Administrador de Contas. Os utilizadores necessitam destas licenças para poderem utilizar o Mitel One.

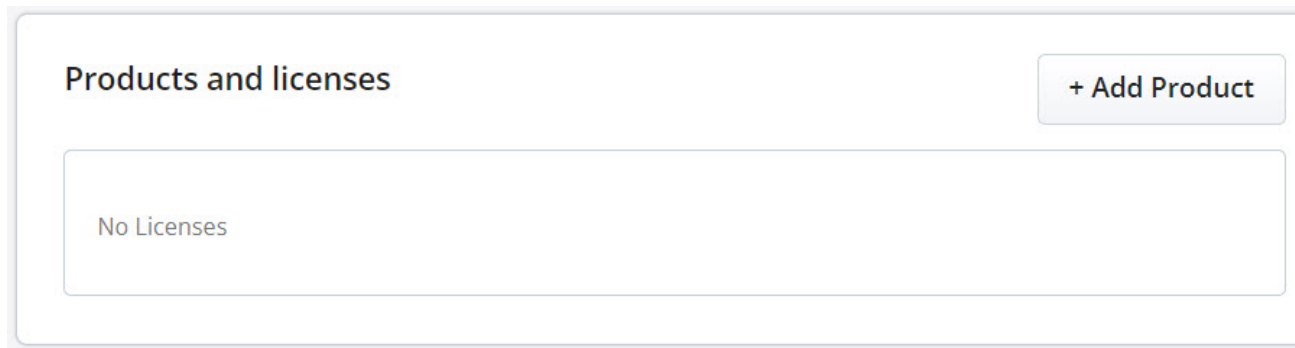
Para atribuir licenças Mitel One a um(ns) utilizador(es), faça o seguinte procedimento:

1. [Iniciar sessão na Mitel Administration](#).

2. Clique em **Gestão de Utilizadores** e, em seguida, clique em **Utilizadores** do menu de navegação no lado esquerdo do Painel da Consola de Contas. É exibida a página **Utilizadores**.

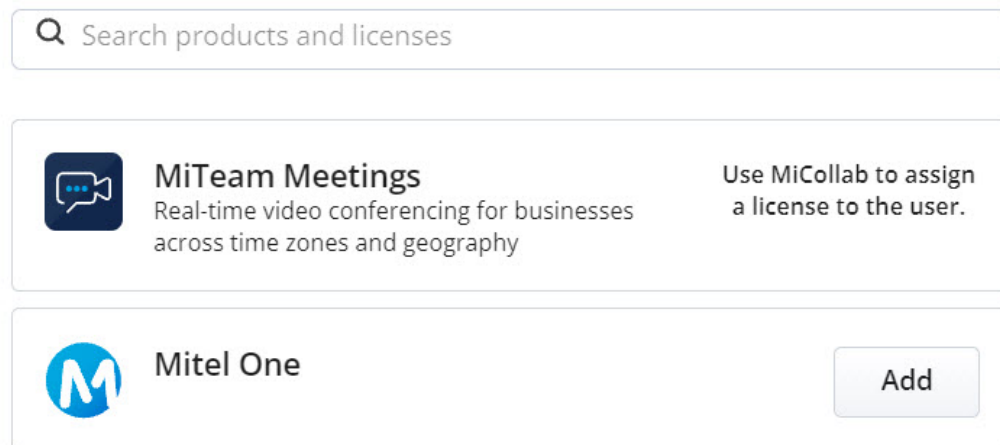
3. O Administrador de Conta pode atribuir a licença Mitel One a um utilizador individual ou a um número selecionado de utilizadores em massa.

- **Para atribuir uma licença Mitel One a um utilizador individual, faça o seguinte:**
 - a. A partir da página **Utilizadores**, clique no utilizador para quem deseja atribuir a licença. São apresentados os detalhes dos utilizadores.
 - b. Clique em **+Adicionar Produto**. A caixa de diálogo **Produto e licenças** é exibida.



c. Clique no botão **Adicionar** associado com o **Mitel One** e clique em **Concluído**.

Products and licenses

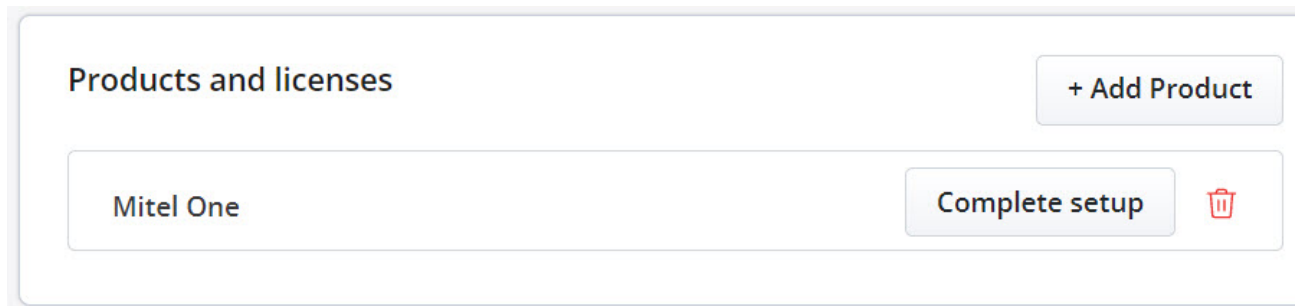


Done

Mitel One é adicionado ao perfil do utilizador.

Depois de adicionar o Mitel One ao utilizador, é necessário atribuir-lhe uma licença. Pode ser Essential, Premier ou Elite.

- d. Para atribuir um nível de licença, clique no botão **Concluir configuração** associado ao **Mitel One**. É apresentada a página de produtos e licenças.



- e. Na lista pendente, selecione o nível que pretende atribuir ao utilizador. Clique em **Guardar** para concluir o processo de atribuir a licença Mitel One ao utilizador. Clicar em **Cancelar** cancela a operação. Clicar em **Remover** remove o Mitel One para os utilizadores.



A licença do Mitel One é atribuída ao utilizador e é apresentada a página Configuração Mitel One mostrada na seguinte captura de ecrã.

The screenshot displays the 'Mitel One (Elite)' configuration page for user 'John Smith'. The page is organized into several sections:

- Header:** 'Users > John Smith > Mitel One (Elite)' with a 'Back' button.
- Mitel One Configuration:** A section titled 'Please select a tier' with a dropdown menu currently set to 'Elite' and a 'Save' button.
- Chat:** A section with a toggle switch for 'Chat' which is currently turned on.
- MiTeam Meetings:** A section with a toggle switch for 'MiTeam Meetings' which is currently turned on.
- Telephony:** A section with a toggle switch for 'Telephony' which is currently turned on.
- Table of Content:** A sidebar on the right listing 'Mitel One (Elite)', 'Chat', 'MiTeam Meetings', and 'Telephony'.
- Footer:** 'Remove', 'Cancel', and 'Save' buttons.

Utilize esta página para gerir as licenças e funcionalidades do Mitel One para um utilizador. Para mais informações sobre a gestão de licenças e funcionalidades existentes para um utilizador, consulte [Gerir a Licença e as Funcionalidades do Mitel One](#) on page 129.

O Administrador de Conta pode ver um resumo das funcionalidades ativadas e desativadas para um utilizador a partir da página **Utilizadores**. No painel **Produtos e licenças**, clique na lista pendente em **Funcionalidade disponível** para ver a lista de funcionalidades ativadas e desativadas.

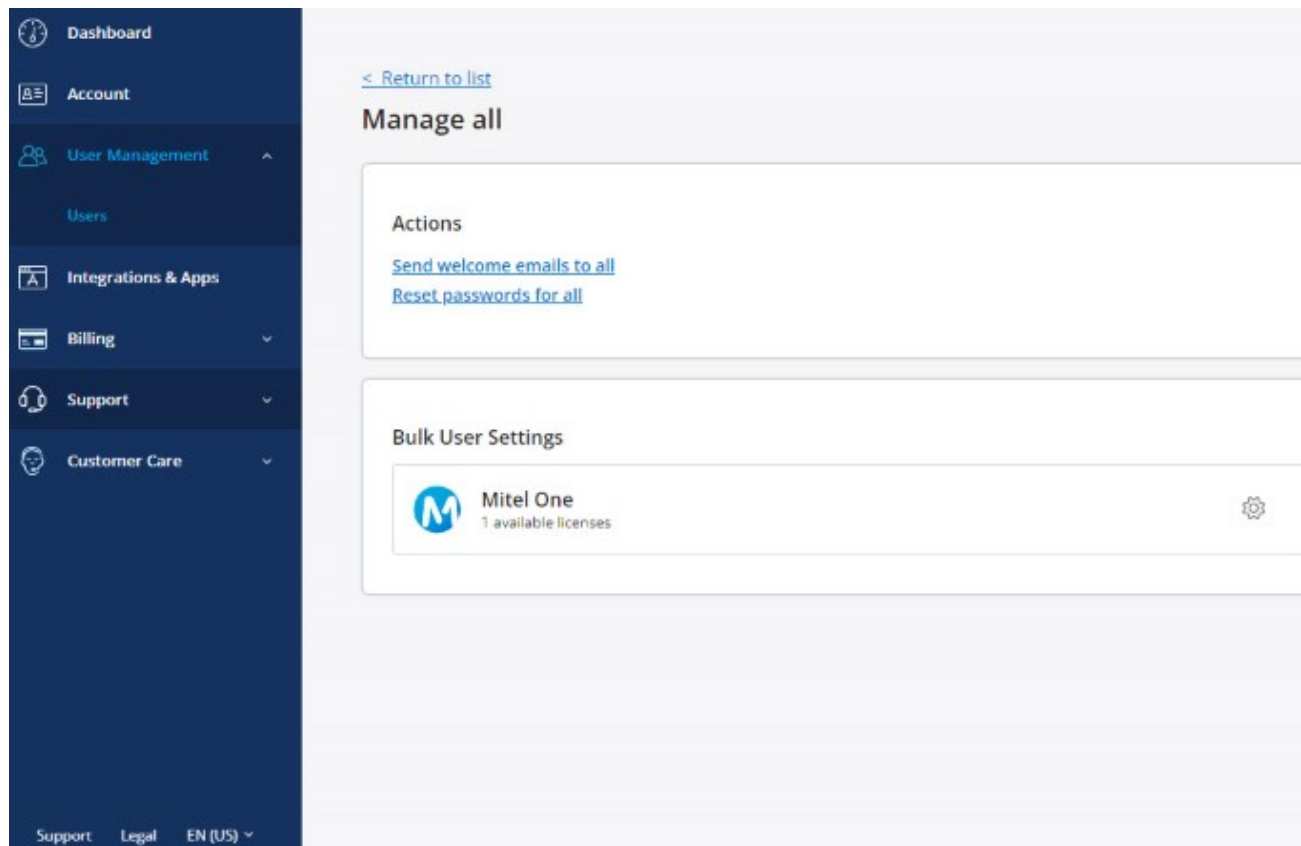


- Para atribuir licença a um número selecionado de utilizadores em massa, faça o seguinte:

Note:

Se clicar em **Gerir** sem seleccionar os utilizadores, então as alterações feitas serão aplicáveis a todos os utilizadores na conta.

- A partir da página **Utilizadores**, selecione as caixas de seleção associadas aos utilizadores para os quais quer enviar a licença.
- Clique em **Gerir**. A página **Gerir** é exibida.



- No painel **Definições de Utilizador em Massa**, clique no ícone  associado ao **Mitel One**. A caixa de diálogo **Mitel One** é exibida.



Mitel One

Mitel One is all-in-one collaboration app that consolidates voice, messaging and video communication into a single interface.

Mitel One licenses

Decide which tier do you want to enable for selected users?

Settings will be overwritten for all of them



Available licenses: (227): Elite (69), Premier (58), Essential (100)

Selected licenses: (0): Elite (0), Premier (0), Essential (0)

Overwrite licenses for selected users

Leave unchanged



Mitel One features

Decide which features you want to enable for selected users.

Settings will be overwritten for all of them

Chat

Leave unchanged



MiTeam Meetings

Leave unchanged



Telephony

Leave unchanged



Cancel

Save

- d. Na lista suspensa **Substituir licenças para os utilizadores seleccionados**, selecione o nível da licença que deseja atribuir aos utilizadores. Selecionar **Deixar inalterado** manterá as licenças existentes e selecionar **Desmarcar todos**, anula a atribuição de todas as licenças Mitel One existentes para todos os utilizadores seleccionados.



Note:

O número de utilizadores seleccionados deve ser igual ou menor que a soma do número de licenças disponíveis e o número de licenças consumidas por aqueles utilizadores seleccionados. Caso contrário, a consola não exibirá o nível de licença na lista suspensa Substituir licenças para os utilizadores seleccionados.

- e. Pode ativar ou desativar os recursos correspondentes para os utilizadores seleccionados nas listas suspensas **Chat**, **MiTeam Meeting** e **Telefonia**.

Note:

Um Administrador de Conta pode optar por ativar ou desativar o Chat, o MiTeam Meetings e as funcionalidades de Telefonia dos respetivos menus suspensos sob as **Funcionalidades do Mitel One**. No entanto, essas alterações de funcionalidades serão aplicadas, apenas para os utilizadores que tenham uma licença que suporte essas funcionalidades.

- f. Clique em **Guardar** para atribuir a licença aos utilizadores seleccionados. Clicar em **Cancelar** cancelará a operação.

A licença Mitel One é atribuída aos utilizadores.

Gerir a Licença e as Funcionalidades do Mitel One

O Administrador de conta pode alterar os níveis de licença e as funcionalidades existentes para utilizadores individuais ou múltiplos numa conta, ao utilizar os seguintes procedimentos:

Note:

O número de utilizadores seleccionados deve ser igual ou menor que a soma do número de licenças disponíveis e o número de licenças consumidas por aqueles utilizadores seleccionados. Caso contrário, a consola não exibirá o nível de licença na lista suspensa **Substituir licenças para os utilizadores seleccionados**.

O Administrador de Conta pode navegar pela página de Configuração do Mitel One através da Tabela de Conteúdo.

- **Para gerir a licença de um utilizador individual, faça o seguinte:**

1. Na página **Utilizadores**, clique no utilizador para o qual pretende alterar o nível de licença ou a funcionalidade existente. É apresentada a página de detalhes do utilizador.

2.

Clique no ícone  associado ao **Mitel One** no painel **Produtos e licenças**. A página de **Configuração Mitel One** é exibida.

IMAGEM

3. Na lista pendente **Nível**, selecione o nível que pretende atribuir ao utilizador e clique em **Guardar**. Para ativar ou desativar o chat, o MiTeam Meetings ou o recurso de telefonia no Mitel One para o utilizador, deslize o botão de alternância associado ao respetivo recurso para a direita ou para a esquerda, respetivamente.

Depois de efetuar as alterações necessárias, clique em **Guardar** para guardar as definições. Clicar em **Cancelar** cancela as alterações. Clicar em **Remover** remove a licença do Mitel One para o utilizador.

- Para gerir licenças para todos ou para um número selecionado de utilizadores em massa, faça o seguinte:

Note:

Se clicar em **Gerir** sem selecionar os utilizadores, então as alterações feitas serão aplicáveis a todos os utilizadores na conta.

1. A partir da página **Utilizadores**, selecione as caixas de verificação associadas aos utilizadores para os quais deseja alterar o nível de licença existente.
2. Clique em **Gerir** e na página que se abre, clique no ícone  associado ao **Mitel One** em **Definições de Utilizador em Massa**. A caixa de diálogo **Mitel One** abre, exibindo o resumo da licença Mitel One para a conta e os utilizadores selecionados.
3. Na lista suspensa sob **Substituir licenças para utilizadores selecionados**, selecione o nível de licença que deseja atribuir aos utilizadores.

Note:

Um Administrador de Conta pode optar por ativar ou desativar o Chat, o MiTeam Meetings e as funcionalidades de Telefonia dos respetivos menus suspensos sob as **Funcionalidades do Mitel One**. No entanto, essas alterações de funcionalidades serão aplicadas, apenas para os utilizadores que tenham uma licença que suporte essas funcionalidades.

4. Clique em **Guardar**. O nível de licença selecionado é atribuído a todos os utilizadores ou ao número selecionado de utilizadores.

3.1.5 Integração da MiTeam Meetings

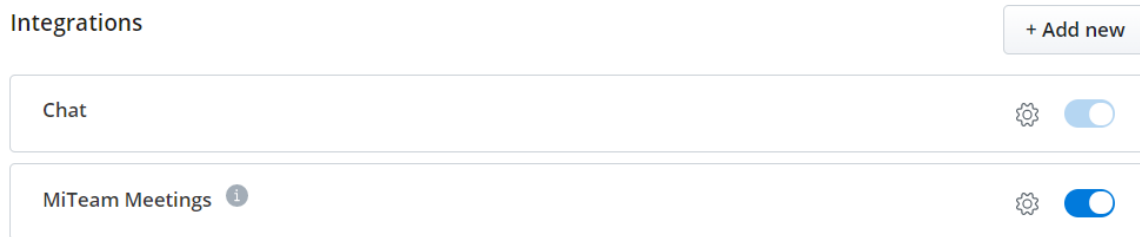
O MiTeam Meetings é uma solução de videoconferência desenhada para utilizadores que desejam trabalhar mais eficientemente e melhorar a comunicação no local de trabalho com transições perfeitas entre voz, vídeo e recursos de chat para uma experiência de colaboração completa. Ela permite que os utilizadores acessem a recursos como:

- **Collaborate** (Colaboração): Partilhar áudio, vídeo e conteúdo da Web
- **Chat**: Organizar sessões de chat e receber notificações de conversa numa reunião
- **File Sharing** (Partilha de ficheiros): Armazenar e partilhar ficheiros

Para ativar a MiTeam Meetings application para os utilizadores numa conta de cliente, o Parceiro Mitel ou o Administrador de Contas deve adicionar a integração **MiTeam Meetings** à conta do cliente. Para o fazer, deve realizar os seguintes passos:

1. [Iniciar sessão na Mitel Administration](#).

2. Adicione a integração do MiTeam Meetings à conta do cliente. Para obter informações sobre a integração do MiTeam Meetings, consulte [Adicionar uma integração a uma conta de cliente](#) on page 81.
3. Depois de adicionar a integração do **MiTeam Meetings** à conta do cliente, o **MiTeam Meetings** será listado no painel de **Integrações**.



Depois de adicionar a integração do **MiTeam Meetings** a uma conta de cliente, consulte os tópicos seguintes para atribuir licenças do MiTeam Meetings a utilizadores individuais na conta de cliente; e ative ou desative uma funcionalidade para os utilizadores na conta de cliente para especificar se a sala de espera estará disponível para os convidados que pretendam juntar-se à reunião utilizando a MiTeam Meetings application.

3.1.5.1 Atribuir a licença de MiTeam Meetings aos Utilizadores

Um Parceiro Mitel deve adquirir licenças MiTeam Meetings e atribuí-las às contas de cliente. Estas licenças devem então ser atribuídas aos utilizadores nestas contas de cliente. Os utilizadores necessitam destas licenças para poderem utilizar o MiTeam Meetings.

As licenças adquiridas por um Parceiro podem ser visualizadas na página [Pedidos](#) do Mitel Administration. O Parceiro pode atribuir estas licenças às contas de cliente ao utilizar as seguintes etapas:

1. [Iniciar sessão na Mitel Administration](#).
2. Para abrir a página de **Pedidos**, clique na opção **Faturação** do menu de navegação no lado esquerdo do Painel da Consola de Contas e clique na opção **Pedidos**.
3. Clique no botão **Atribuir** ao lado do Pedido que adquiriu. Abre-se um painel.
4. Na lista suspensa, selecione o nome da **Empresa** (conta de cliente) à qual deseja atribuir o Pedido. Clique em **Atribuir**. Todas as licenças nesse Pedido são atribuídas à conta do cliente. Consulte a secção **Pedidos** na **Página de Informações de Conta** para visualizar os detalhes da licença.

Gestão de Licenças quando o MiTeam Meetings é lançado de forma cruzada do MiCollab

Os utilizadores numa conta de cliente podem lançar de forma cruzada o MiTeam Meetings do MiCollab se a integração do MiCollab estiver ativada para essa conta. Para obter mais informações sobre como ativar a integração do MiCollab para uma conta, consulte [Integração das Aplicações Mitel com o CloudLink](#) e [Documento de Solução da MiTeam Meetings para MiCollab](#). Após a conclusão da integração, o servidor do MiCollab controla o licenciamento do MiTeam Meetings e, portanto, as licenças não podem ser geridas individualmente no Mitel Administration.

Os cenários seguintes explicam o que acontece no Mitel Administration quando se atribui licenças do MiTeam Meetings a um utilizador numa conta de cliente para a qual a integração do MiCollab está ativada.

- Se a integração do MiTeam Meetings estiver desativada para uma conta, todas as licenças existentes do MiTeam Meetings atribuídas aos utilizadores continuarão a permanecer ativas.
- Se as Integrações MiTeam Meetings estiverem ativas para uma conta de cliente e se os utilizadores da conta tiverem licenças MiTeam Meetings atribuídas a eles, então a secção **Produtos e licenças** na página de informações do utilizador destes utilizadores apresentará a licença MiTeam Meetings com o botão de alternância associado ativado, mas o botão de alternância será apenas de leitura.
- Se as Integrações MiTeam Meetings estiverem ativas para uma conta de cliente e se os utilizadores da conta não tiverem licenças MiTeam Meetings atribuídas a eles, então a secção **Produtos e licenças** apresentará "Sem Licenças".

Se desativar a integração do MiTeam Meetings após desativar a integração do MiCollab para uma conta, o Mitel Administration irá desativar todas as licenças existentes do MiTeam Meetings para os utilizadores dessa conta. No entanto, se desativar a integração do MiCollab depois de desativar a integração do MiTeam Meetings para uma conta, todas as licenças MiTeam Meetings existentes atribuídas aos utilizadores continuarão a permanecer ativas.

Gerir licenças para o MiTeam Meetings - Quando utilizado como uma ferramenta autónoma

Para utilizar o MiTeam Meetings como uma ferramenta autónoma, o Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta de uma conta de cliente deve atribuir licenças do MiTeam Meetings a utilizadores individuais nessa conta de cliente. Para atribuir licenças a um utilizador:

- A integração do MiCollab deve ser desligada para a conta do cliente na qual o utilizador está registado.
- As licenças da MiTeam Meetings devem ser atribuídas à conta do cliente.
- O utilizador deve ser adicionado à conta de cliente e a Integração MiTeam Meetings deve ser ativada para essa conta.

Os passos seguintes descrevem como um utilizador Parceiro ou Administrador pode atribuir licenças MiTeam Meetings a um utilizador numa conta de cliente.

1. Iniciar sessão na Mitel Administration.

2. Para atribuir licenças a utilizadores individuais, aceda à página **Utilizadores** de uma conta de cliente:

- Parceiro Mitel: Clique na conta a partir da página **Contas**. A página **Informações de Conta** abre-se e a opção **Utilizadores** será apresentada no menu de navegação no lado esquerdo da página. Clique na opção **Utilizadores**.
- Administrador de Conta: Clique na opção **Utilizadores** do menu de navegação no lado esquerdo do Painel da Consola de Contas.

3. A página **Utilizadores** abre-se. Clique no utilizador a quem deseja atribuir a licença. O formulário de detalhes do utilizador abre-se. Na secção **Produtos e licenças** deste formulário, ative o botão de alternância **MiTeam Meetings** para atribuir a licença MiTeam Meetings a esse utilizador.

Os cenários seguintes explicam o que acontece no Mitel Administration quando tenta atribuir licenças do MiTeam Meetings a um utilizador, mas não tem a licença válida ou a integração do MiTeam Meetings ativada.

- Se a integração do MiTeam Meetings estiver ativada para uma conta, mas as licenças do MiTeam Meetings não estiverem disponíveis para serem atribuídas aos utilizadores, então a secção **Produtos e licenças** na página de informações do utilizador apresentará a licença do MiTeam Meetings, mas o botão de alternância associado será desativado e a mensagem "Licenças não disponíveis" será apresentada.
- Se a Integração MiTeam Meetings não estiver ativada para uma conta, então independentemente dos utilizadores e da disponibilidade de licenças numa conta, a secção **Produtos e licenças** na página de informações do utilizador irá apresentar "Sem Licenças".

3.1.5.2 Permitir aos utilizadores gerir a sala de espera no MiTeam Meetings

Após ativar a integração do MiTeam Meetings para uma conta de cliente, o Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta da conta do cliente pode ativar ou desativar uma funcionalidade para os utilizadores dessa conta de cliente para especificar, enquanto agendando uma reunião, se a sala de espera estará disponível para os convidados que quiserem participar da reunião utilizando a aplicação MiTeam Meetings. Para fazer isso, o Parceiro Mitel ou o Administrador de Contas deve realizar o seguinte procedimento:

1.

A partir do painel **Integrações**, clique no ícone  associado à integração do **MiTeam Meetings**.



A aplicação **MiTeam Meetings** é aberta.

MiTeam Meetings



2. Ativar ou desativar a opção para os utilizadores:

- Para ativar a opção, deslize o botão de alternância da **Sala de Espera Opcional** para a direita.



- Para desativar a opção, deslize o botão de alternância da **Sala de Espera Opcional** para a esquerda.

**3. Digite a palavra "confirmar" na caixa de texto que aparece e clique em **Guardar**. Clicar em **Cancelar** cancelará a operação.**

MiTeam Meetings



By enabling optional waiting room you will provide users with ability to enable/disable waiting room for guest users while they try to enter the meeting room.

Type **confirm** in the box below to continue.

**i Note:**

Clicando em **Remover** removerá a integração MiTeam Meetings da conta do cliente.

3.1.6 Integração do Mitel Voice Assist

O Mitel Voice Assist serve como um assistente automático para todos os PBX que estão ativados para o CloudLink. Utilizando as capacidades modernas desenvolvidas no CloudLink para utilização no pacote Mitel Voice Assist, este apresenta uma solução de IVR/assistente automático de voz completamente flexível que pode aumentar qualquer plataforma de voz ligada ao CloudLink. Inclui funcionalidades como a conversão de texto em voz (TTS), o reconhecimento automático de fala (ASR) e o diretório.

Pré-requisitos

Para integrar o Mitel Voice Assist com uma conta de cliente do CloudLink, um Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta deve ter a integração do CloudLink Gateway ativada para os utilizadores dessa conta.

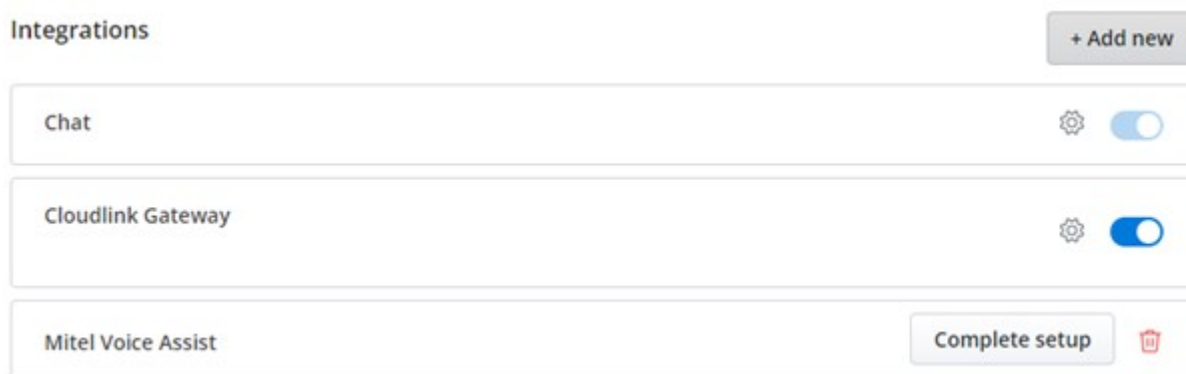
Para obter informações sobre a implementação de PBX suportados, consulte o [Guia de implementação com o MiVoice 5000](#), o [Guia de implementação com o MiVoice MX-ONE](#), a [Integração do CloudLink com o MiVoice Office 400](#) e o [Guia de implementação do MiVoice Business](#).

Procedimento

Para ativar a aplicação Mitel Voice Assist para os clientes de uma conta de cliente, o Parceiro Mitel ou o Administrador de Conta deve adicionar a integração do Mitel Voice Assist à conta de cliente. Para o fazer, siga os seguintes passos:

1. [Iniciar sessão no Mitel Administration](#) na página 1.
2. Aceda ao painel **Integrações** a partir da página **Informações das Contas** ou da opção **Integrações & Aplicações**. Para mais informações sobre como aceder ao painel **Integrações** e adicionar uma integração a uma conta de cliente, consulte [Adicionar uma integração a uma conta de cliente](#) na página 81.
3. No painel **Integrações**, clique em **+ Adicionar nova**. Um ecrã pop-up apresenta as integrações disponíveis.

Depois de ter adicionado a integração do Mitel Voice Assist à conta de cliente, o **Mitel Voice Assist** será listado no painel **Integrações**.



4. Clique no botão **Concluir configuração** para concluir a integração. É exibida a caixa de diálogo **Definições do Voice Assist**.

Voice Assist Settings

Configure your Mitel Voice Assist flow using the following settings:

Enter number:

Enter number *

Choose timezone:

Timezones (30) *

Choose recipe:

Choose recipe *

Mitel Voice Assist - Basic

Cancel Save

5. No campo **Introduzir número**, introduza o número que será utilizado para obter o procedimento selecionado do Mitel Voice Assist.

**Nota:**

O número introduzido é um número piloto (número de assistência de voz) que é enviado do PBX para o CloudLink.

6. Na lista suspensa **Escolher fuso horário**, selecione o fuso horário. O fuso horário selecionado é utilizado pelo procedimento para determinar as horas de abertura e de fecho.
7. Na lista suspensa **Escolher procedimento**, selecione o procedimento. Para obter mais informações sobre os tipos de procedimentos, consulte [Mitel Voice Assist](#).
8. Clique em **Guardar** para guardar as definições.

O painel **Integrações** indica que o **Mitel Voice Assist** foi integrado com êxito, conforme ilustrado na seguinte captura de ecrã.

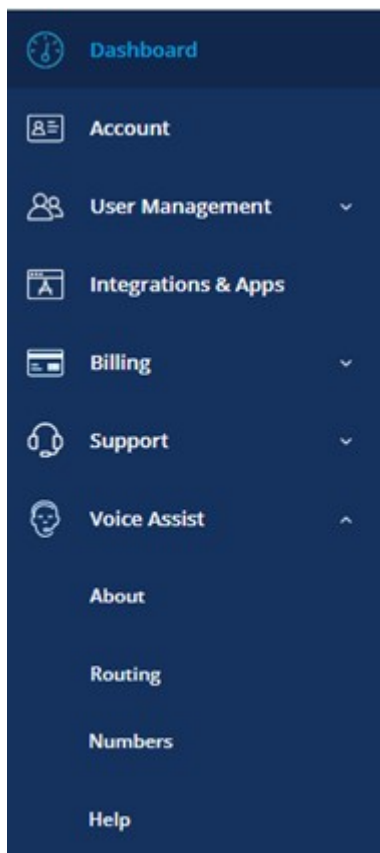


Após a integração do Mitel Voice Assist ter sido efetuada com êxito, é possível integrar os seguintes PBX:

- [Integração do Mitel Voice Assist para o MiVoice Business](#)
- [Integração do Mitel Voice Assist para o MX-ONE](#)
- [Mitel Voice Assist para MiV5000](#)
- [Integração do Mitel Voice Assist para o MiVoice Office 400](#)

Assistente de Voz

Quando o Mitel Voice Assist está integrado numa conta de cliente, a opção **Voice Assist** é exibida no menu de navegação do lado esquerdo da consola de Contas.



Se clicar em **Voice Assist**, são apresentadas as seguintes opções:

- Acerca
- Encaminhamento
- Números
- Ajuda

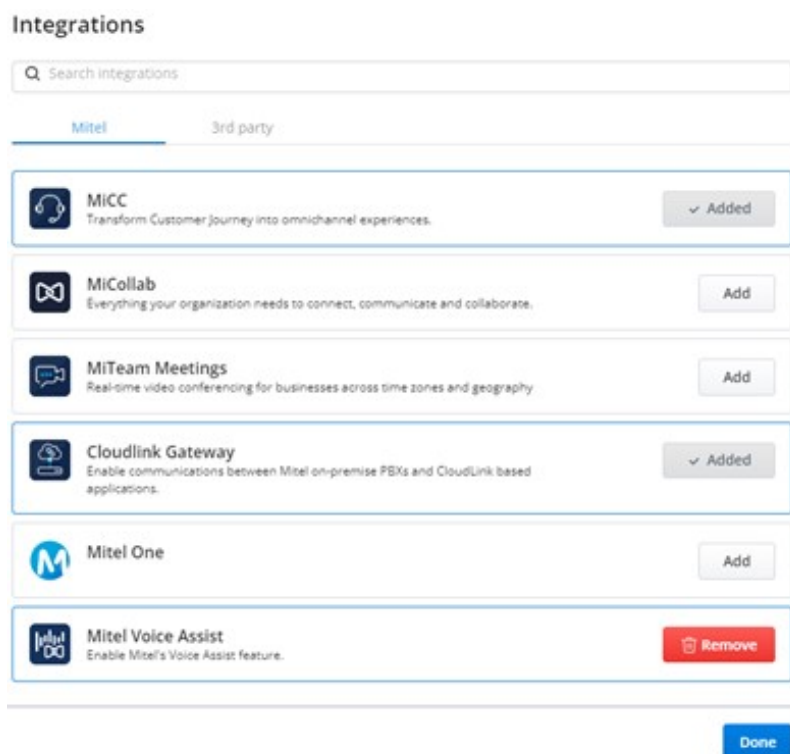
Para obter mais informações sobre estas opções, consulte [Mitel Voice Assist](#).

Remoção do Mitel Voice Assist

Para remover a integração do Mitel Voice Assist para um utilizador numa conta de cliente, execute uma das seguintes ações:

- A partir do painel de **Integrações**:
 1. Deslize o botão de alternância associado ao **Mitel Voice Assist** para a esquerda. É exibida a caixa de diálogo **Remover integração do Mitel Voice Assist**.
 2. Clique em **Remover integração**. A integração do Mitel Voice Assist é removida da conta do cliente.
- A partir da lista **Integrações e Aplicações**:

1. Clique no botão **+ Adicionar nova** e passe o rato sobre o botão **Adicionado** associado ao **Mitel Voice Assist**. É exibido o botão **Remover**.



2. Clique em **Remover** e, em seguida, em **Concluído**. É exibida a caixa de diálogo **Remover integração do Mitel Voice Assist**.
3. Clique em **Remover integração** para remover a integração do Mitel Voice Assist. Clique em **Cancelar** para cancelar a operação.

Para obter mais informações sobre como remover uma integração de uma conta de cliente, consulte [Remover uma integração de uma conta de cliente](#) na página 85.

3.1.6.1 Integração do Mitel Voice Assist para o MiVoice 5000

Após a integração do Mitel Voice Assist com uma conta de cliente CloudLink, um Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta pode integrar o Mitel Voice Assist para o MiVoice 5000. Para tal, é necessário criar uma linha de rede e definir as características.

Para criar uma linha de rede no portal MiVoice Office 5000, navegue até **Serviços telefónicos > Rede e ligações > Rede > Grupos de linhas de rede > Nomes (4.2.1.1)**.



Para definir as características da linha de rede, execute os seguintes passos:

1. Navegar para **Serviços telefónicos > Rede e ligações > Rede > Grupos de linhas de rede > Características (4.2.1.2)**.
2. Selecione o **Subtipo** como **CLOUDLINK** e clique no botão **Caraterísticas**.



3. Forneça uma porta diferente de 5070 e selecione **Verificação de proxy** como **Endereço IP**.

Depois de criar com sucesso a linha de rede e definir as características, navegue para **Plano de marcação** > **Plano de marcação do utilizador** > **Acesso às direções** > **Acesso ao CLINK** e adicione o **Código de acesso** e o **Comprimento do número seguinte** para aceder ao código do CloudLink.

Para criar rotas, navegue até **Serviço telefónico** > **Rede e ligações** > **Rede** > **Rotas (4.2.2)**.

**Nota:**

Após a configuração bem-sucedida da linha de rede e as alterações subsequentes na configuração, certifique-se de executar a nova sincronização do MiVoice 5000 no menu CloudLink Gateway

Para obter mais informações sobre como configurar linhas de rede SIP, consulte [Servidor Mitel 5000 - Manual de Operação](#) e para obter informações sobre números DID, consulte [Gerir números DID](#).

3.1.6.2 Integração do Mitel Voice Assist para o MiVoice Business

Após a integração do Mitel Voice Assist com uma conta de cliente CloudLink, um Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta pode integrar o Mitel Voice Assist para o MiVoice Business.

Para tal, é necessário criar uma rota ARS e adicionar dígitos ARS marcados para o CloudLink.

Para criar a rota ARS, execute os seguintes passos:

1. Na Ferramenta de Administração do Sistema MiVoice Business, navegue para **Encaminhamento de chamadas > Seleção de rotas automática (ARS) > Rotas ARS**.

ARS Routes	
Route Number	14
Routing Medium	SIP Trunk
Trunk Group Number	
SIP Peer Profile	Cloudlink
PBX Number / Cluster Element ID	
COR Group Number	1
Digit Modification Number	1
Digits Before Outpulsing	
Route Type	
Compression	Off

2. Na lista pendente em **Meio de encaminhamento**, selecione **Linha de rede SIP**.
3. Na lista pendente em **Perfil de pares SIP**, selecione **CloudLink**.

**Nota:**

O **CloudLink** foi criado como Perfil de pares SIP como parte do processo de integração do gateway.

4. Clique em **Guardar**. Para obter mais informações sobre a criação de rotas ARS, consulte Rotas ARS na *Ajuda da Ferramenta de Administração do Sistema do MiVoice Business*.

Para adicionar Dígitos ARS marcados, execute os seguintes passos:

1. Na Ferramenta de Administração do Sistema MiVoice Business, navegue até **Encaminhamento de chamadas > Seleção de rotas automática (ARS) > Dígitos ARS marcados**.

ARS Digits Dialed			
Digits Dialed	Number of Digits to Follow	Termination Type	Termination Number
	0	Route	14

2. Clique em **Adicionar** para adicionar a entrada para o CloudLink.

O Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta pode fazer um fluxo de chamadas PSTN para o CloudLink. Para tal, o autor da chamada pode marcar o número piloto (número de voice assist) que foi introduzido durante a integração de [Integração do Mitel Voice Assist](#) (Passo número 4, em *Procedimento*).

Para chamadas internas para a Rota do Voice Assist, o Parceiro Mitel ou um Administrador de conta pode criar um número de chamadas rápidas do sistema que é mapeado para o número piloto do fluxo de trabalho. Para o fazer, navegue até **Propriedades do sistema > Definições das funções do sistema > Chamadas rápidas do sistema**. Para obter mais informações sobre as Chamadas rápidas do sistema, consulte Chamadas rápidas do sistema na *Ajuda da Ferramenta de Administração do Sistema do MiVoice Business*.

System Speed Calls				
Speed Call Number	Actual Number	Overrides Toll Control	Type	Comment
99999		No	S/C	

3.1.6.3 Integração do Mitel Voice Assist para o MX-ONE

Depois de integrar o Mitel Voice Assist com uma conta de cliente CloudLink, um Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta pode integrar o Mitel Voice Assist para o MX-ONE. Para tal, deve criar uma rota SIP entre o MX-ONE e o CloudLink Gateway e deve ser-lhe atribuído um código de destino para o encaminhamento de chamadas para o Mitel Voice Assist.

O código de destino é normalmente o mesmo que o número piloto do Mitel Voice Assist e deve fazer parte da gama de números de marcação direta (DID) para poder contactar o Mitel Voice Assist a partir da rede pública PSTN.

Para criar uma rota SIP, execute os seguintes passos:

1. No Service Node Manager do MX-ONE, navegue até **Telefonia > Linhas externas > Rota**.
2. Defina o **Tipo de sinalização** como **SIP** e o **Nome do perfil** como **CloudLink Gateway**.
3. Escolha um nome de Rota adequado e selecione um número de rota disponível.
4. Equipe a rota com indivíduos de entroncamento para o servidor que se liga ao CloudLink Gateway, ou seja, Server 1 1-10. Isto atribuiria 10 canais SIP à rota.
5. Introduza as informações específicas do CloudLink Gateway, como o Nome de utilizador da autenticação CloudLink, Palavra-passe nome de utilizador de autenticação CloudLink e o IP do proxy remoto do CloudLink Gateway e clique em **Aplicar**. A rota SIP é criada. Para obter mais informações sobre a implementação do CloudLink com o MX-ONE, consulte [o Guia de implementação do CloudLink com o MX-ONE](#).

**Nota:**

Para a versão MiVoice MX-ONE 7.5 SP0, a rota SIP configurada deve ser modificada usando o comando `mml sip_route` para remover o sinal "+" de `-uristring0` (`sip_route -set -route X -uristring0 sip:?.@<clgw-ip>`).

Para atribuir o código de destino à rota SIP criada, execute os seguintes passos:

1. No Service Node Manager do MX-ONE, navegue até **Telefonia > Linhas externas > Destino**.
2. Adicionar um novo **Código de destino**.
3. Selecione a **Posição inicial para transmissão de dígitos** na lista pendente para enviar dígitos que correspondam apenas ao número piloto.
4. Clique em **Aplicar** para guardar.

3.1.6.4 Integração do Mitel Voice Assist para o MiVoice Office 400

Após a integração do Mitel Voice Assist com uma conta de cliente CloudLink, um Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta pode integrar o Mitel Voice Assist para o MiVoice Office 400. Para tal, é necessário configurar os Utilizadores PISN.

Um utilizador PISN refere-se a um número de diretório interno dentro de uma Rede Privada de Serviços Integrados (PISN) que é utilizado para encaminhar chamadas através da rede privada para um ponto final remoto localizado noutro servidor SIP, PBX ou fornecedor de serviços baseados na nuvem, como o CloudLink.

Para configurar o Utilizador PISN, execute os seguintes passos:

1. Inicie sessão no MiVoice Office 400.

2. No painel de navegação esquerdo, navegue para **Configuração > Rede privada > Utilizador PISN**.

The screenshot shows the Mitel Administration console interface. On the left, the navigation menu includes 'System overview', 'Configuration', 'Summary', 'Users', 'Terminals', 'System', 'Routing', 'Services', 'IP network', 'Private networking', 'SIP networking', 'Lync', 'PISN user' (highlighted with a red box), 'AIN', 'Hospitality', 'Multimedia', and 'Charges'. The main content area is titled 'PISN user' and contains several controls: 'Apply' and 'Reload' buttons, a dropdown menu, and a table of existing users. Below the table are buttons for 'New', 'Delete', 'Edit multiple', 'Filter', 'Import', and 'Export'.

Name (6)	Call number	Route	External call number
Biel-MiCC	45XX	10 - Biel MiCC Business	
Acme MIVB	6404	8 - Acme-MIVB	
MX-One	25XXX	11 - MX-One SIP	86825XXX

3. Clique em **Novo**. É exibida a página do utilizador PISN.

4. Introduza um **Número de chamada** único.

The screenshot shows the 'PISN user' configuration form. It includes the following fields and options:

- Call number:** A text input field containing '4302'. To its right is the text 'New valid call number' and a checkbox labeled 'Create user block'.
- Name:** A text input field.
- Route:** A dropdown menu showing 'CloudLink (213)' with a 'Go to route' link.
- External call number:** A text input field containing '+44129143000'.
- CLIP selection:** A dropdown menu showing 'Normal'.
- Fax device:** A dropdown menu showing 'No fax device'.
- Suppress immediate CFNR:** A checkbox.

i Nota:

Certifique-se de que introduz o mesmo número manualmente, tanto no Voice Assist como no PBX.

5. Na lista pendente **Rota**, selecione **CloudLink (213)**.

The screenshot shows the 'PISN user' configuration page in the Mitel Administration console. At the top, there are buttons for 'Apply', 'Reload', and a dropdown menu. Below these are several input fields: 'Call number' (4302), 'Name', 'Route' (dropdown), 'External call number', 'CLIP selection', 'Fax device', and 'Suppress immediate CFNR'. The 'Route' dropdown menu is open, showing a list of routes. 'CloudLink (213)' is highlighted in blue. A red rectangle highlights the dropdown menu and the 'CloudLink (213)' option.

i Nota:

A rota é exibida na lista suspensa **Rota** apenas se o CloudLink Gateway for implementado com sucesso.

6. Introduza um **Número de chamada externa**. Uma vez configurado, o número é utilizado para encaminhar a chamada no **Voice Assist**, pode ser um DDI/DID ou um número gratuito, etc., mas tem de corresponder a uma entrada na **Tabela de números**. Este número também é enviado externamente ou para o MiVoice Office 400, dependendo do fluxo de trabalho, para ajudar a identificar a origem ou o destino do autor da chamada.

7. Clique em **Aplicar** para guardar a configuração.

i Nota:

Após a configuração bem-sucedida de um utilizador PISN, este pode ser marcado internamente ou utilizado como destino de encaminhamento para chamadas externas. Quando marcado, direcionará a chamada para o fluxo de chamadas do Voice Assist associado a esse número e seguirá o fluxo configurado.

3.2 Integração de aplicações de terceiros com o Mitel Administration

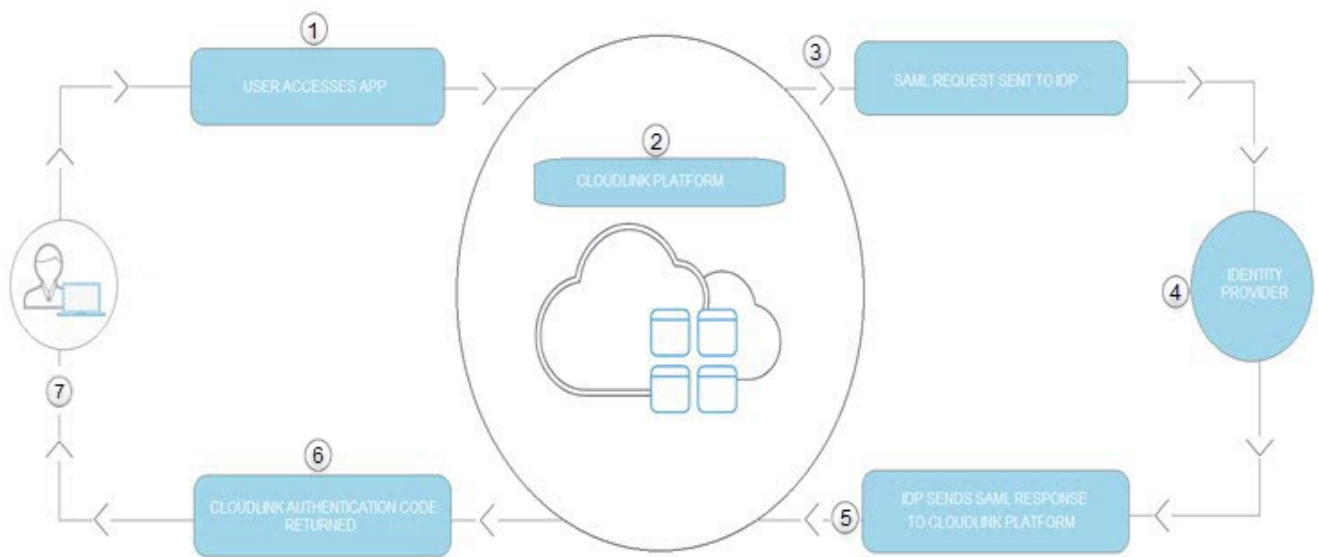
3.2.1 Integração do Início de Sessão Único com a Mitel Administration

O CloudLink suporta a integração com o Início de Sessão Único (SSO) de terceiros, permitindo que os utilizadores acedam a várias aplicações com um único conjunto de credenciais de início de sessão. O SSO reduz a necessidade de múltiplos inícios de sessão, promovendo uma navegação eficiente e sem falhas em várias plataformas.

O CloudLink suporta a integração de fornecedores de identidade (IdP) utilizando o protocolo SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language), permitindo que os utilizadores utilizem os seus sistemas de gestão de identidade atuais com segurança e interoperabilidade melhoradas proporcionadas pelo SAML 2.0.

O Azure Active Directory (Azure AD) da Microsoft, baseado na nuvem, fornece autenticação e autorização para utilizadores, dispositivos e aplicações.

O Outlook 365 integra serviços de e-mail, calendário e colaboração baseados na nuvem, garantindo uma integração perfeita com o Azure AD para uma gestão segura da identidade do utilizador.



1 O utilizador acede à aplicação CloudLink no seu telemóvel ou no seu navegador Web e a aplicação é carregada. A aplicação gera metadados e redireciona o utilizador para a CloudLink platform.

2 O CloudLink Auth Portal valida os metadados da aplicação e encaminha o pedido de autenticação para o microserviço CloudLink Authentication.

3

O microserviço CloudLink Authentication inicia a solicitação de autenticação SAML para o fornecedor de identidade configurado.

4

O utilizador tem uma sessão ativa com o fornecedor de identidade ou é criada uma nova sessão ao iniciar sessão no Fornecedor de identidade. O IDP pode impor a Autenticação Multi-Fator, dependendo da sua configuração.

5

A CloudLink Platform valida a resposta utilizando o certificado X.509 associado.

6

O utilizador autenticado tem acesso ao CloudLink e é redirecionado para a aplicação com um código de autenticação.

7

A aplicação troca então o código de autenticação por um token e completa a sua inicialização.

Os tópicos que se seguem fornecem informações sobre como integrar uma conta CloudLink nas aplicações de terceiros suportadas.

3.2.1.1 Configuração da integração do Início de Sessão Único da SAML para o CloudLink com fornecedores de identidade (instruções genéricas)

Seguem-se instruções para configurar a integração do Início de Sessão Único (SSO) da SAML utilizando um fornecedor de identidade genérico. Para configurar o SSO para o CloudLink com o Microsoft Azure AD, consulte [Configurar Início de Sessão Único para o CloudLink com o Microsoft Azure AD](#).

Pré-requisitos

Para configurar a integração do SSO da SAML com a CloudLink Platform, é necessário ter:

- Uma subscrição de IdP
- Uma conta Mitel CloudLink

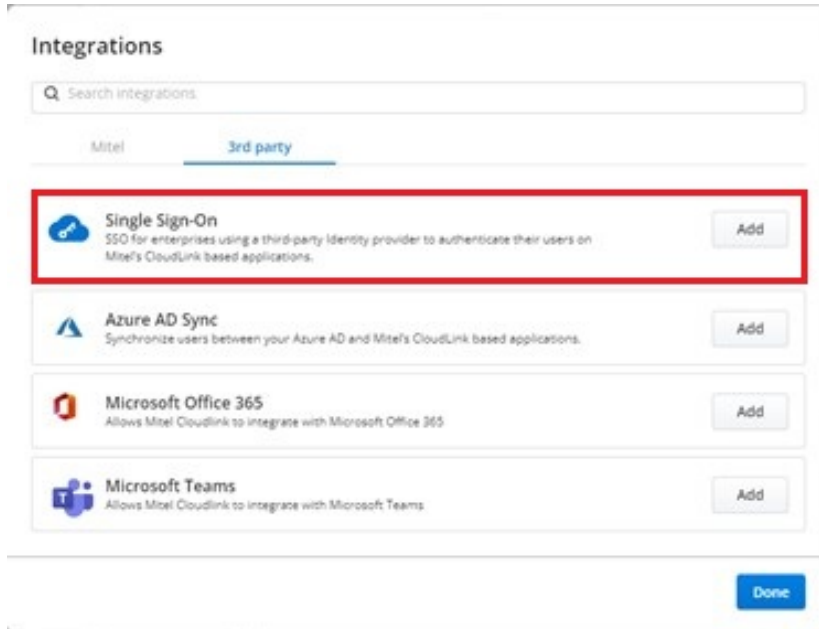
Procedimento



Nota:

Para configurar a integração do SSO da SAML, recomenda-se que abra o portal do IdP e o Mitel Administration lado a lado, uma vez que terá de copiar algumas informações do Mitel Administration para o portal do IdP e vice-versa.

1. Ative a integração do **Início de Sessão Único** no Mitel Administration.
 - a. Navegue até à página **Informações de Conta** da conta do cliente na qual pretende ativar a integração.
 - b. Na secção **Integrações**, clique em **+ Adicionar novo**. Um ecrã pop-up apresenta o painel de **Integrações**.
 - c. Clique no separador **Terceiros**. É apresentada uma lista de aplicações de terceiros suportadas. Clique no botão **Adicionar** associado ao **Início de Sessão Único** e clique em **Concluído**.



O **Início de Sessão Único** é ativado para a conta de cliente e é adicionado à secção **Integrações** da página **Informações da Conta**.

2. Acesse a caixa de diálogo de configuração do **Início de Sessão Único**.

Na página **Informações da Conta**, clique em **Concluir configuração**.

Single Sign-On

Complete setup 

Abra-se a caixa de diálogo de configuração do **Início de Sessão Único**.

Azure AD Single Sign-On

Enable Single Sign-On (SSO) to allow your users to sign into Mitel applications using their enterprise username and password. Visit our [integration guide](#) for detailed instructions on how to configure single sign-on with your specific provider.

Step 1

Copy and paste these values where needed in Azure AD

Mitel Identifier (Entity ID) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy
Reply URL (Assertion Consumer Service URL) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy

Step 2

Fill in these values from your Azure AD integration.

Sign-in URL *

IDP Identifier (Entity ID) *

Signing Certificate(s)
 Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

Optional Mitel credentials

- ☐ Enable Mitel Credentials (Optional)
- Note that this will show the option to all users on login. You will also need to manually send a 'Welcome email' to all users who you would like to give a Mitel Application account to.

 Remove

Cancel

Save

i Nota:

- Todos os utilizadores, mesmo os que apenas utilizam o SSO, são obrigados a concluir o processo dos e-mails de boas-vindas.
- A Mitel recomenda que a caixa de verificação **Ativar Credenciais Mitel (Opcional)** na secção **Credenciais Mitel Opcionais** não esteja seleccionada. Selecione esta caixa de verificação **apenas** se quiser iniciar a sessão na aplicação CloudLink utilizando as credenciais Mitel em conjunto com a opção de início de sessão único.
- Caso se defina um utilizador do CloudLink como Administrador no Portal CloudLink, este terá sempre a opção de iniciar sessão com as credenciais Mitel, para além da opção de início de sessão único.

3. Adicione as informações da CloudLink Platform ao IdP.

Ao configurar a aplicação SAML no portal do IdP, introduza as seguintes informações sobre a CloudLink Platform no portal do IdP.

- Campo do ID da entidade prestadora de serviços: Copie o ID do campo **Identificador Mitel (ID da Entidade)** no Mitel Administration e cole-o no campo do ID da entidade do portal do IdP.
- URL de início de sessão do fornecedor de serviços: Copie o URL do campo **URL de Resposta (URL de Asserção dos Serviços do Consumidor)** no Mitel Administration e cole-o no campo URL de início de sessão do portal do IdP.

4. Adicione as informações do portal do IdP no Mitel Administration.

Após ter introduzido as informações mencionadas acima no portal do IdP, o portal do IdP deverá fornecer-lhe as mesmas duas informações acima, exceto no lado da ligação do IdP.

- ID entidade do IdP - Copie o ID do campo do ID da entidade do portal do IdP e cole-o no campo **Identificador IDP (ID da Entidade)** no Mitel Administration.
- URL de início de sessão do IdP - Copie o URL do campo do URL de início de sessão do portal do IdP e cole-o no campo **URL de início de sessão** no Mitel Administration.

5. Carregue o certificado do IdP no Mitel Administration.

Para tal, a partir do portal do IdP, transfira o certificado público X.509 no formato PEM fornecido pelo IdP e guarde-o no seu computador. Depois de guardar o certificado, abra o ficheiro do certificado num editor de texto, copie todos os dados do ficheiro e cole os dados no campo **Certificado de Início de Sessão** no Mitel Administration.

i Nota:

Se tiver mais do que um certificado, é recomendado que os cole um após o outro.

6. Depois de ter introduzido os três campos do IdP e carregado o certificado do IdP no Mitel Administration, clique em **Guardar** para guardar as definições de SSO.

3.2.1.2 Configurar Início de Sessão Único para o CloudLink com o Microsoft Azure AD

Configurar a sua plataforma CloudLink com o Microsoft Azure Active Directory (Azure AD), permite que os utilizadores na sua conta acessem às aplicações CloudLink utilizando as credenciais da sua empresa.

i Nota:

Para configurar o CloudLink com outros fornecedores de identidade, consulte [Configurar o Início de Sessão Único \(SSO\) SAML para o CloudLink com Fornecedores de Identidade \(instruções genéricas\)](#).

Pré-requisitos

Para configurar a Integração Azure AD com a plataforma CloudLink, tem que ter:

- Uma subscrição Azure AD

Se não tiver um ambiente Azure AD, pode obter uma [conta gratuita](#).

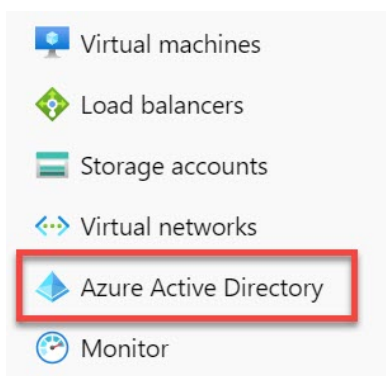
- Uma conta Mitel CloudLink

Adicionar o Mitel Connect a partir da Galeria

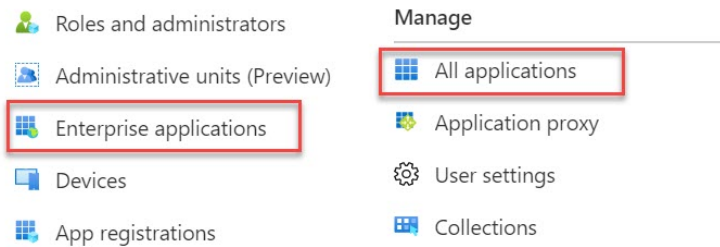
Para configurar a integração Azure AD com a plataforma CloudLink, terá de adicionar a aplicação **Mitel Connect** a partir da galeria para a sua lista de aplicações geridas SaaS no portal Azure.

Para adicionar o Mitel Connect a partir da Galeria:

1. No portal Azure, no painel de navegação do lado esquerdo, clique em **Azure Active Directory**. O painel **Azure Active Directory** abre.



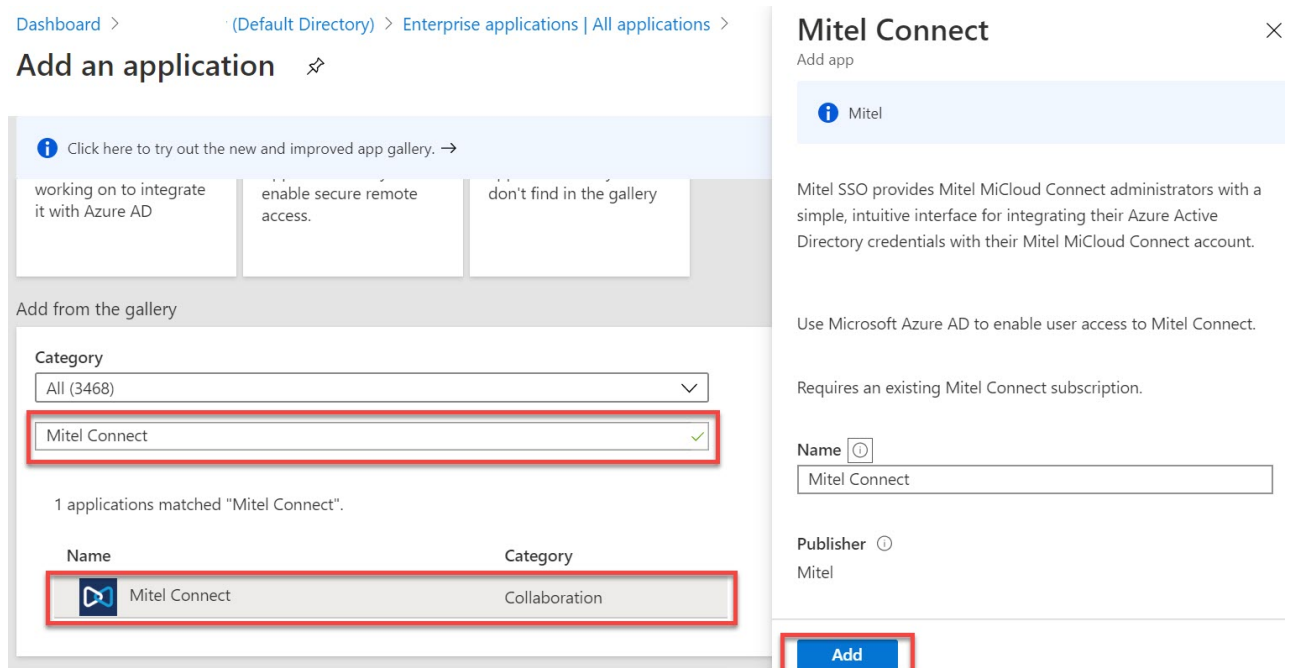
2. No painel **Azure Active Directory**, selecione **Aplicações da empresa**. Na página **Todas as aplicações** abre e exibe uma lista de aplicações do seu Azure AD locatário.



3. Clique em **Aplicação nova**. A página **Adicionar uma aplicação** abre.



4. Na secção **Adicionar a partir da galeria**, introduza **Mitel Connect** no campo **Introduza um nome**. Clique na aplicação **Mitel Connect** a partir do painel e depois clique em **Adicionar** a partir do painel de informações das aplicações que abre.



Configurar e testar o Início de Sessão Único Azure AD

Esta secção descreve como configurar e testar o início de sessão único Azure AD com a CloudLink platform baseada no nome de utilizador de teste **John Smith**. Para o início de sessão único funcionar, uma ligação deve ser estabelecida entre o portal Azure AD e o utilizador correspondente na plataforma CloudLink.

Para configurar e testar o início de sessão único Azure AD com a plataforma CloudLink, complete os seguintes passos:

1. [Configure a plataforma CloudLink para o início de sessão único Azure AD](#) na página 153 —para permitir que o seu utilizador possa usar esta função e configure as definições SSO o lado da aplicação.

2. [Criar um Utilizador de Teste Azure AD](#) na página 161 —para testar o Azure AD de início de sessão único com a conta **John Smith**.
3. [Atribuir o Utilizador de Teste Azure AD](#) na página 163 —para permitir que o **John Smith** utilize o início de sessão único Azure AD.
4. [Criar um Utilizador de Teste CloudLink](#) na página 166 -para criar um utilizador para o **John Smith** na Mitel Administration que está ligado ao utilizador correspondente no portal Azure AD.
5. [Testar Início de Sessão Único](#) na página 166 —para verificar se a configuração funcionou.

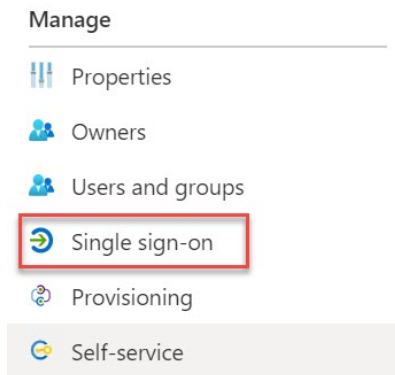
Configure a plataforma CloudLink para o início de sessão único Azure AD

Esta secção descreve como ligar o início de sessão único Azure AD para a plataforma CloudLink no portal Azure e como configurar a conta da sua plataforma CloudLink para permitir que o SSO utilize o Azure AD.

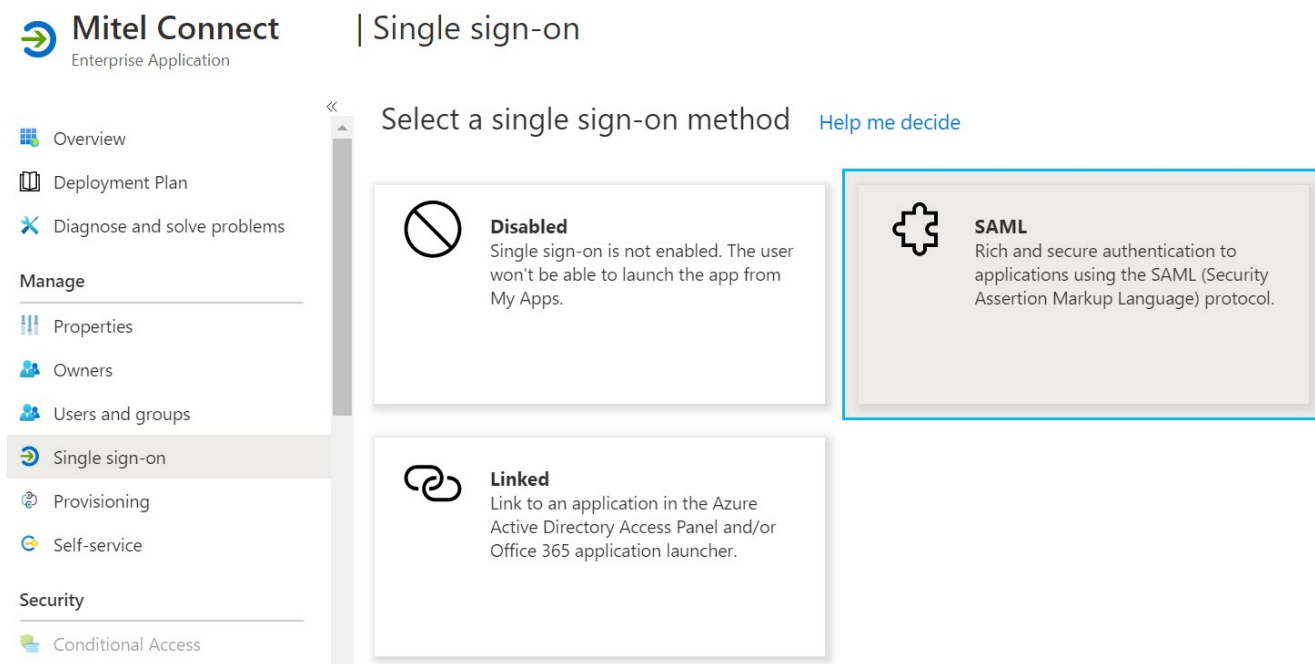
Para configurar a CloudLink Platform com SSO para o Azure AD, é recomendável abrir o portal Azure e a Mitel Administration lado a lado, pois será necessário copiar algumas informações do portal Azure para a Administração Mitel e vice-versa.

1. 1. Para aceder à página **Configuração Básica SMAL** no [Portal Azure](#), faça o seguinte:

- a. Navegue até ao **Azure Active Directory > Aplicações da Empresa** e selecione a partir da lista **Mitel Connect**. A página **Visão Geral do Mitel Connect** abre.
- b. Sob a secção **Gerir**, selecione **Início de sessão único**.



- c. Na página **Selecione um método de Início de sessão único** que abre, clique em **SAML**.



A página **Início de sessão único baseado em SAML** abre, exibindo a secção **Configuração SAML Básica**.

SAML-based Sign-on

«

↑ Upload metadata file

↶ Change single sign-on mode

☰ Test this application

♥ Got feedback?

Set up Single Sign-On with SAML

Read the [configuration guide](#) for help integrating Mitel Connect Doc.

1

Basic SAML Configuration

Identifier (Entity ID)

Required

Reply URL (Assertion Consumer Service URL)

Required

Sign on URL

Required

Relay State

Optional

Logout Url

Optional

2

User Attributes & Claims

givenname

user.givenname

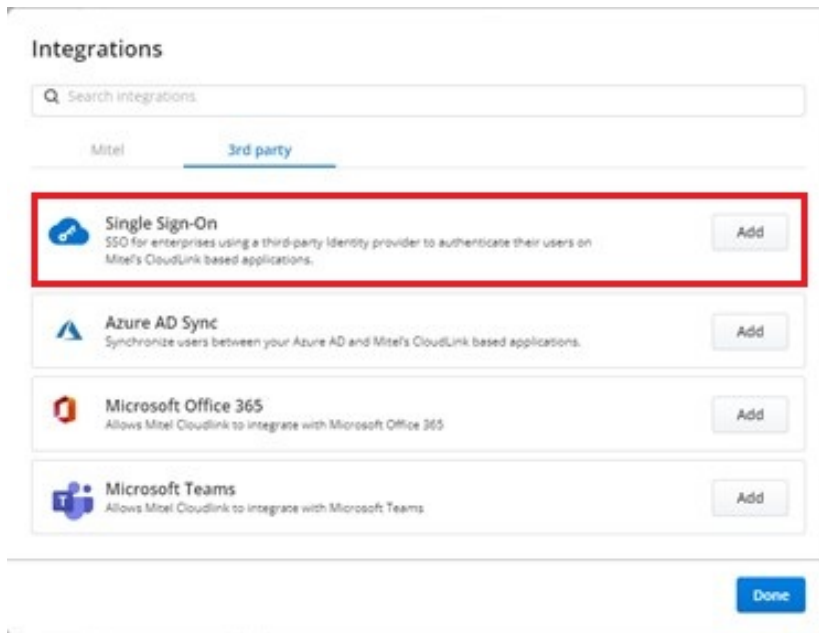
surname

user.surname

emailaddress

user.mail

2. Para aceder a caixa de diálogo de configuração do **Início de Sessão Único** no Mitel Administration, é necessário fazer o seguinte:
 - a. Navegue para a página **Informações de Conta** da conta de cliente para a qual quer ativar a integração.
 - b. Na secção **Integrações**, clique em **+ Adicionar novo**. Um ecrã pop-up apresenta o painel de **Integrações**.
 - c. Clique no separador **Terceiros**. É apresentada uma lista de aplicações de terceiros suportadas. Clique no botão **Adicionar** associado ao **Início de Sessão Único** e clique em **Concluído**.



O **Início de Sessão Único** é ativado para a conta de cliente e é adicionado à secção **Integrações** da página **Informações da Conta**.

- d. Clique em **Concluir configuração**.



Abre-se a caixa de diálogo de configuração do **Início de Sessão Único**.

Azure AD Single Sign-On

Enable Single Sign-On (SSO) to allow your users to sign into Mitel applications using their enterprise username and password. Visit our [integration guide](#) for detailed instructions on how to configure single sign-on with your specific provider.

Step 1

Copy and paste these values where needed in Azure AD

Mitel Identifier (Entity ID) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy
Reply URL (Assertion Consumer Service URL) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy

Step 2

Fill in these values from your Azure AD integration.

Sign-in URL *
IDP Identifier (Entity ID) *
Signing Certificate(s) Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

Optional Mitel credentials

- ☐ Enable Mitel Credentials (Optional)
- Note that this will show the option to all users on login. You will also need to manually send a 'Welcome email' to all users who you would like to give a Mitel Application account to.

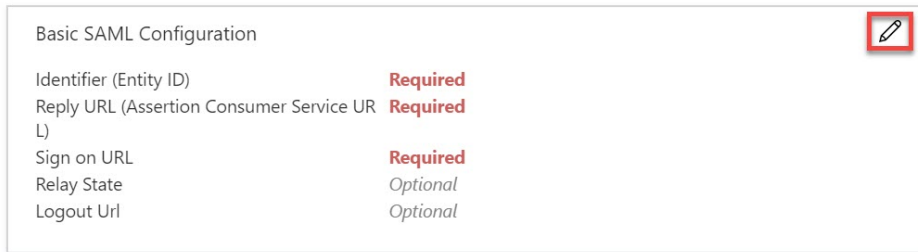
Remove	Cancel	Save
--------	--------	------

Nota:

- Todos os utilizadores, mesmo os que apenas utilizam o SSO, são obrigados a concluir o processo dos e-mails de boas-vindas.
- A Mitel recomenda que a caixa de verificação **Ativar Credenciais Mitel (Opcional)** na secção **Credenciais Mitel Opcionais** não esteja seleccionada. Selecione esta caixa de verificação **apenas** se quiser iniciar a sessão na aplicação CloudLink utilizando as credenciais Mitel em conjunto com a opção de início de sessão único.
- Caso se defina um utilizador do CloudLink como Administrador no Portal CloudLink, este terá sempre a opção de iniciar sessão com as credenciais Mitel, para além da opção de início de sessão único.

3. No portal Azure, a partir da página do **Início de Sessão Único Baseado em SAML**, clique no ícone

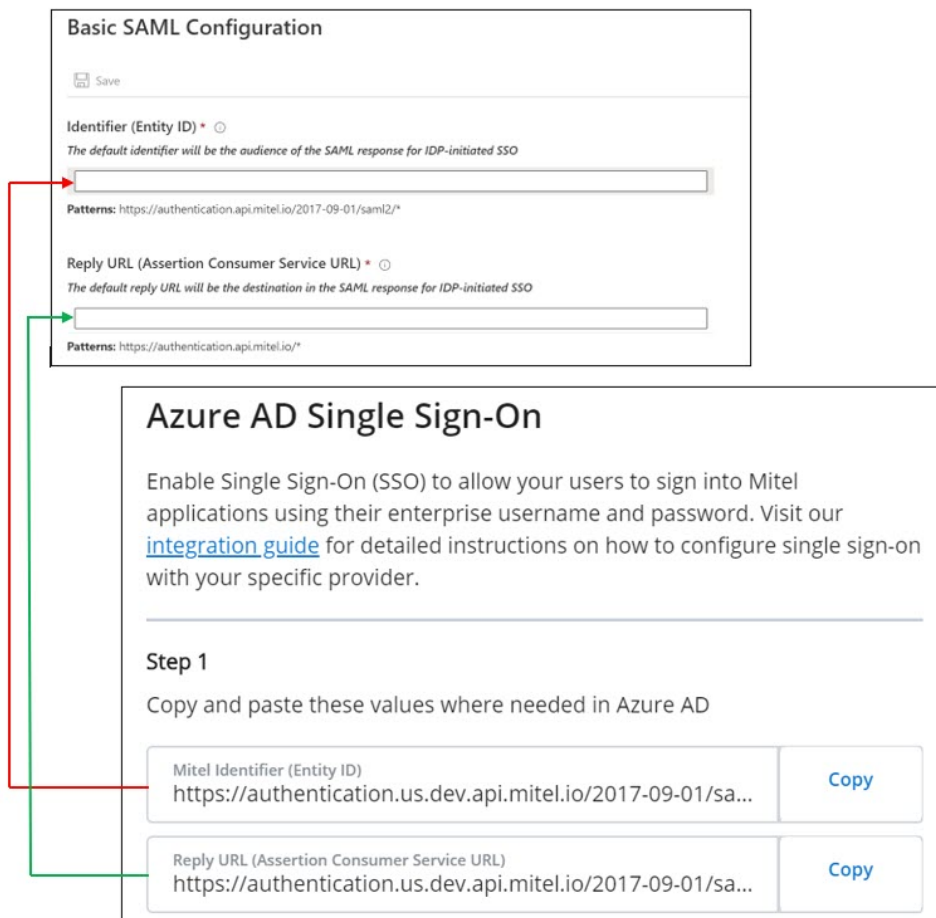
Editar (✎) na secção **Configurações Básicas SAML**. O painel **Configurações Básicas SAML** abre.



Basic SAML Configuration

Identifier (Entity ID)	Required
Reply URL (Assertion Consumer Service URL)	Required
Sign on URL	Required
Relay State	Optional
Logout Url	Optional

4. Copie o URL do campo **Identificador Mitel (Identidade da Entidade)** na Mitel Administration e cole-o no campo **Identificador (Identidade da Entidade)** no portal do Azure.
5. Copie o URL do campo **URL de Resposta (URL de Asserção dos Serviços do Consumidor)** no Mitel Administration e cole-o no campo **URL de Resposta (URL de Asserção dos Serviços do Consumidor)** no portal Azure.



Basic SAML Configuration

Save

Identifier (Entity ID) * ⓘ
The default identifier will be the audience of the SAML response for IDP-initiated SSO

Patterns: https://authentication.api.mitel.io/2017-09-01/saml2/*

Reply URL (Assertion Consumer Service URL) * ⓘ
The default reply URL will be the destination in the SAML response for IDP-initiated SSO

Patterns: https://authentication.api.mitel.io/*

Azure AD Single Sign-On

Enable Single Sign-On (SSO) to allow your users to sign into Mitel applications using their enterprise username and password. Visit our [integration guide](#) for detailed instructions on how to configure single sign-on with your specific provider.

Step 1

Copy and paste these values where needed in Azure AD

Mitel Identifier (Entity ID) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy
Reply URL (Assertion Consumer Service URL) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy

6. Na caixa de texto **URL de Início de Secção**, introduza o URL seguinte:

<https://accounts.mitel.io> - para utilizar o Mitel Administration como a sua aplicação Mitel padrão.

Sign on URL * ⓘ

Enter a sign on URL

Patterns: <https://portal.shoretelsky.com>, <https://teamwork.shoretel.com>

i Nota:

A aplicação Mitel padrão é a aplicação acedida quando o utilizador clica no azulejo Mitel Connect no Painel de Acesso. Esta é também a aplicação acedida quando se faz um teste das definições a partir do Azure AD.

7. Clique em  **Save** no painel **Configurações Básicas SAML**.
8. Na secção **Certificados de Início de Sessão SAML** na página **início de sessão único baseado em SAML** no portal Azure, clique **Descarregar** ao lado de **Certificado (Base64)** para transferir o **Certificado de Início de Sessão**. Guarde o certificado no seu computador.

SAML Signing Certificate 

Status	Active
Thumbprint	8A4BF8EF931FAEB75CAC27A7F47B10384F11A475
Expiration	6/11/2023, 7:56:09 PM
Notification Email	amith@cloudlinkdev.com
App Federation Metadata Url	https://login.microsoftonline.com/de0c8de3... 
Certificate (Base64)	Download
Certificate (Raw)	Download
Federation Metadata XML	Download

9. Abra o ficheiro do Certificado de Início de Sessão num editor de texto, e depois cole os dados no campo **Certificado de Início de Sessão** do Mitel Administration.

i Nota:

Se tiver mais do que um certificado, é recomendado que os cole um após o outro.

Step 2

Fill in these values from your Azure AD integration.

Sign-in URL *

IDP Identifier (Entity ID) *

Signing Certificate(s)
Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

10. Na secção **Definir o Mitel Connect** na página **início de sessão único baseado em SAML** do portal Azure, faça o seguinte:

- Copie o URL do campo **URL de Início de Sessão** e cole-o no campo **URL de Inicio de Sessão** no Mitel Administration.
- Copie o URL do campo **Identificador Azure AD** e cole-o no campo **Identificador IDP (Identificação da Entidade)** no Mitel Administration.

Set up Mitel Connect Doc

You'll need to configure the application to link with Azure AD.

Login URL	https://login.microsoftonline.com/de0c8de3...
Azure AD Identifier	https://sts.windows.net/de0c8de3-bf07-456...
Logout URL	https://login.microsoftonline.com/common/...

[View step-by-step instructions](#)

Step 2

Fill in these values from your Azure AD integration.

Sign-in URL *

IDP Identifier (Entity ID) *

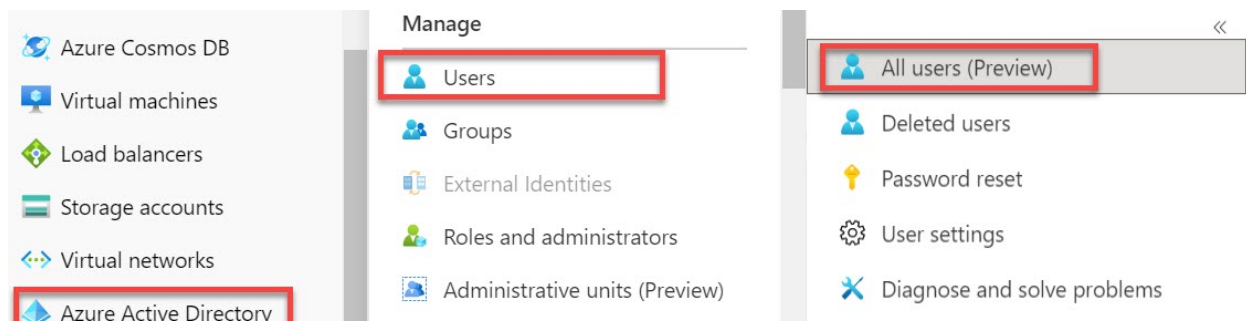
Signing Certificate(s)
Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

11. Clique em **Guardar** no painel **Início de Sessão Único** no Mitel Administration.

Criar um Utilizador de Teste Azure AD

Esta secção descreve como criar um nome de utilizador de teste **John Smith** no portal Azure.

- No portal Azure, do painel esquerdo, navegue para **Azure Active Directory** > **Utilizadores** > **Todos os utilizadores**.



2. Clique em **Utilizador novo** no topo do ecrã.



3. Na página de detalhes **Utilizador novo** que abre, introduz os seguintes detalhes:

a. No campo **Nome de utilizador**, introduza **JohnSmith@<yourcompanydomain>.<extension>**.

Por exemplo: JohnSmith@miteldocs.com

b. No campo **Nome**, introduza **John Smith**.

c. Selecione a caixa de verificação **Mostrar Palavra-passe** e depois aponte a palavra-passe criada automaticamente que é exibida na caixa **Palavra-passe inicial**. Também pode escolher criar a sua própria palavra-passe ao selecionar a caixa de verificação **Deixe-me criar a palavra-passe**.

i Nota:

Esta é a palavra-passe que um utilizador tem de fornecer para iniciar a sessão no portal Azure pela primeira vez.

d. Clique em **Criar**.

New user

×

miteldocs (Default Directory)

[Got feedback?](#)

Identity

User name * ⓘ

JohnSmith ✓
@
miteldocs.com ▼

The domain name I need isn't shown here

Name * ⓘ

John Smith ✓

First name

Last name

Password

☒ Auto-generate password
☐ Let me create the password

Initial password

Tasu9997

☒ Show Password

Groups and roles

Groups
0 groups selected

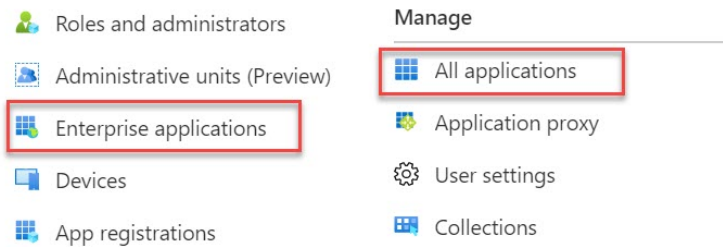
Roles
User

Create

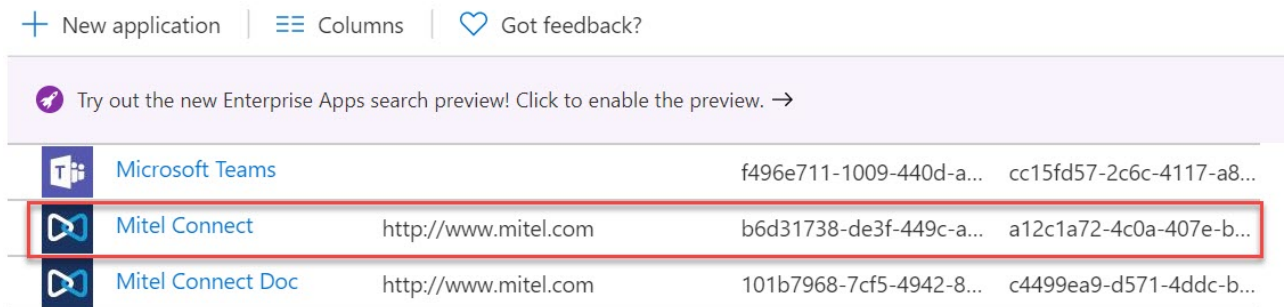
Atribuir o Utilizador de Teste Azure AD

Esta secção descreve como permitir que o **John Smith** utilize o início de sessão único Azure através da autorização de acesso ao Mitel Connect.

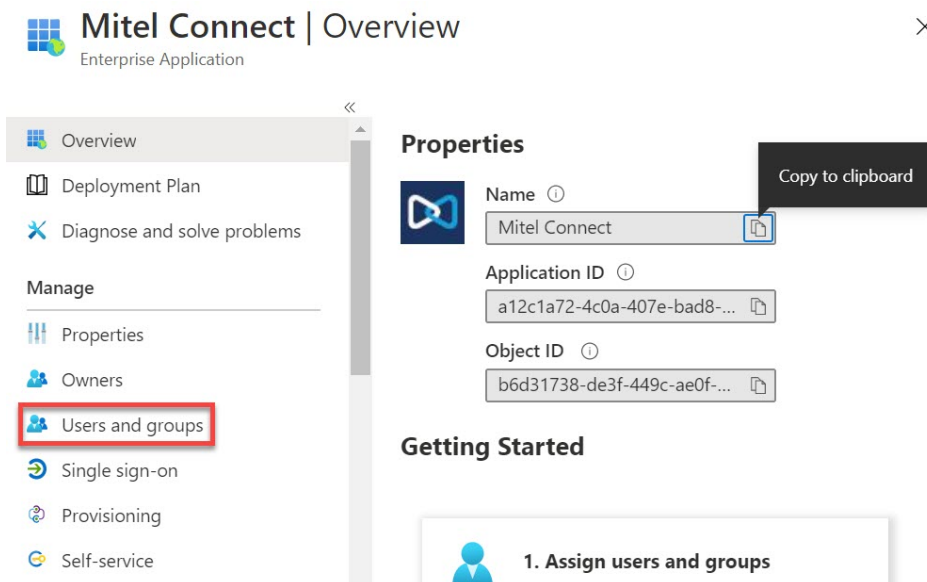
1. No painel **Azure Active Directory**, selecione **Aplicações da empresa**. Na página **Todas as aplicações** abre, exibe uma lista de aplicações do seu Azure AD locatário.



2. Na lista de aplicações, clique em **Mitel Connect**. A página **Visão Geral do Mitel Connect** aparece.



3. No menu que aparece, clique em **Utilizadores e grupos**. A página **Utilizadores e grupos** abre.



4. Clique em **Adicionar utilizador** e depois clique em **Utilizadores e grupos** na página **Adicionar Tarefa** que abre.

Add Assignment

miteldocs (Default Directory)

Users and groups

None Selected

>

Select Role

>

Default Access

>

5. Na página **Utilizadores e grupos** que abre, selecione **John Smith** na lista **Utilizadores** e depois clique em **Selecionar** na parte inferior do ecrã.

Users and groups



john smith

JS

John Smith

JohnSmith@ miteldocs.com

Selected

Selected items

JS

John Smith

JohnSmith@ miteldocs.com

Remove

Select

6. Por padrão, o cargo de um utilizador novo é **Acesso Padrão**. Se estiver à espera de algum valor de cargo na asserção SAML, selecione o cargo apropriado para o utilizador a partir da lista da página **Selecionar Cargo** e depois clique em **Selecionar** no fundo do ecrã.

Add Assignment

miteldocs (Default Directory)

Users and groups

None Selected

>

Select Role

>

Default Access

>

7. Na página **Adicionar Tarefa**, clique em **Atribuir**.

Criar um Utilizador de Teste CloudLink

Esta secção descreve como criar um nome de utilizador de teste **John Smith** na sua CloudLink Platform. Os utilizadores têm de criar e ativar antes de poderem utilizar o início de sessão único.

Para obter detalhes sobre como adicionar utilizadores no Mitel Administration, consulte o tópico **Gerir Utilizadores** na [documentação do Mitel Administration](#).

Crie um utilizador no seu Mitel Administration com os seguintes dados:

- Nome: John Smith
- Primeiro Nome: John
- Apelido: Smith
- E-mail: JohnSmith@miteldocs.com

i Nota:
O endereço de e-mail do utilizador CloudLink tem de ser idêntico ao **Nome Principal do Utilizador** no portal Azure AD.

Testar Início de Sessão Único

Nesta secção, vai testar a sua configuração do início de sessão único Azure AD utilizando o Painel de Acesso.

Quando clica no azulejo Mitel Connect no Painel de Acesso, deve ser automaticamente redirecionado para iniciar a sessão na aplicação CloudLink que configurou como padrão no campo URL de **Início de Sessão**. Para mais informações sobre o Painel de Acesso, consulte [Introdução ao Painel de Acesso](#).

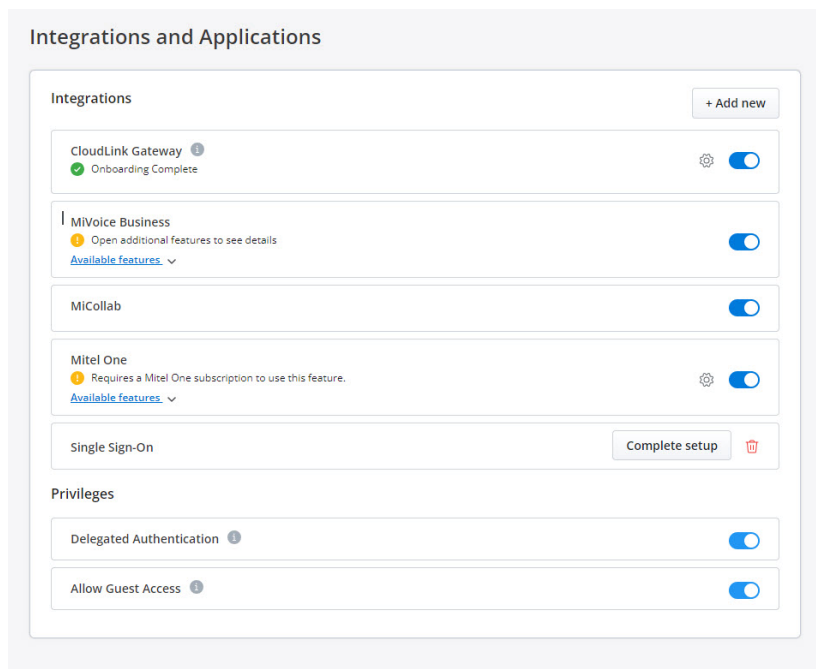
3.2.2 Integração do Microsoft Office 365 com a Mitel Administration

Se a integração do Microsoft Office 365 estiver ativada numa conta de cliente, os utilizadores dessa conta podem integrar a sua conta do Microsoft Office 365 nas suas aplicações CloudLink.

Adicionar uma integração do Microsoft Office 365 a uma conta de cliente

Para adicionar uma integração do Microsoft Office 365 a uma conta de cliente:

1. Navegue até a página **Informações de Conta** da conta do cliente.
2. Na secção **Integrações**, clique em **+ Adicionar novo**.



Um ecrã pop-up apresenta o painel de **Integrações**.

Note:

Um Parceiro Mitel não pode ativar integrações na Conta de Parceiro porque a integração com outras aplicações não é suportada para as Contas de Parceiro. Para integrar o CloudLink com outras aplicações, um Parceiro deve criar uma conta de cliente e ativar integrações nessa conta. A Mitel recomenda que desative quaisquer integrações existentes na Conta de Parceiro para usufruir de todas as funcionalidades do CloudLink. Para obter mais informações sobre as Contas de Parceiro, consulte [Iniciar sessão como Parceiro Mitel](#).

3. Clique no separador **Terceiros**. É apresentada uma lista de aplicações de terceiros suportadas. Clique no botão **Adicionar** associado com o **Microsoft Office 365** e clique em **Concluído**.

Integrations

Mitel
3rd party



Single Sign-On
 SSO for enterprises using a third-party Identity provider to authenticate their users on Mitel's CloudLink based applications.

Add



Microsoft Office 365
 Allows Mitel Cloudlink to integrate with Microsoft Office 365

Add

Done

4. A integração do Microsoft Office 365 é adicionada à conta do cliente e é apresentada na secção **Integrações** da página **Informações de Conta**.

Integrations

+ Add new

Microsoft Office 365
 Status unknown

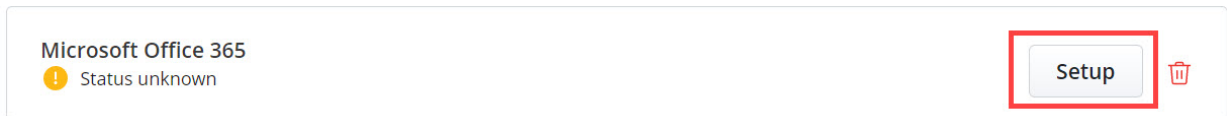
Setup



Ativar a integração do Microsoft Office 365 numa conta de cliente

Depois de adicionar a integração do Microsoft Office 365 a uma conta de cliente, deve fornecer o consentimento para que sua conta CloudLink se sincronize com a conta Microsoft Office 365 da sua organização para permitir a integração. O consentimento pode ser dado através do Azure por um utilizador que seja administrador do Office 365 da conta Microsoft Office 365 da sua organização. Para fazê-lo:

1. Clique no botão **Configurar** associado ao **Microsoft Office 365** na secção **Integrações**.



A caixa de diálogo de configuração do Microsoft Office 365 abre.

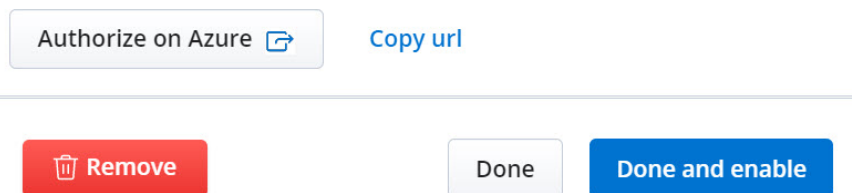
Microsoft Office 365

To authorize Mitel Cloudlink to work with Microsoft Office 365, consent must be provided through Azure by a user that is an Office 365 admin.

Once consent has been given, the integration can be enabled.

If you are an Office 365 admin, click the 'Authorize on Azure' button to grant consent. Once you grant consent, you can enable the integration.

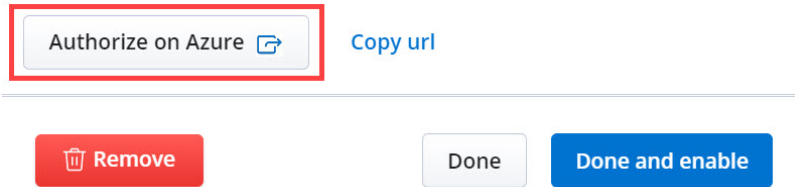
If you are not an Office 365 admin, copy the url and send it to an Office 365 admin. Once they give consent, you can enable the integration.



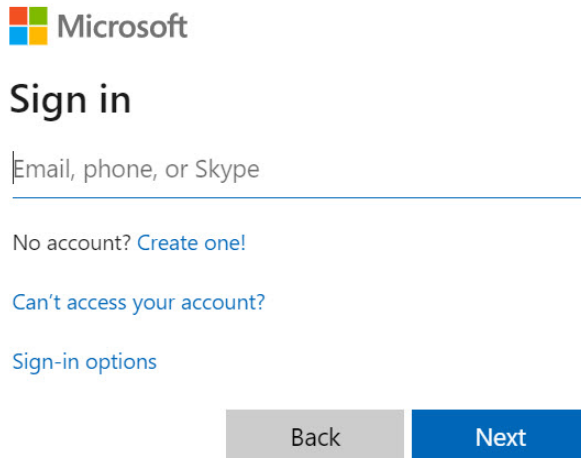
2. O procedimento adicional depende dos direitos do administrador do CloudLink e do administrador do Office 365.

- Se o administrador do CloudLink também tiver direitos de administrador do Office 365:

a. Clique em **Autorizar no Azure**.



A página de **Iniciar sessão** da Microsoft abre.



- b. Introduza as suas credenciais nos campos fornecidos e clique em **Iniciar sessão**.
- c. Após o início de sessão bem-sucedido, um pop-up exibe as informações às quais o Mitel Administration pode aceder.



amith@cloudlinkdev.com

Permissions requested Review for your organization



This application is not published by Microsoft.

This app would like to:

- ✓ Read user calendars
- ✓ Have full access to user calendars
- ✓ Sign in and read user profile

If you accept, this app will get access to the specified resources for all users in your organization. No one else will be prompted to review these permissions.

Accepting these permissions means that you allow this app to use your data as specified in their [terms of service](#) and [privacy statement](#). You can change these permissions at <https://myapps.microsoft.com>. [Show details](#)

Does this app look suspicious? [Report it here](#)

Cancel

Accept

- d. Clique em **Aceitar** para conceder permissão. A página pop-up será redirecionada para a Mitel Administration e fechará automaticamente.
- e. Volte à caixa de diálogo de configuração do Microsoft Office 365. A mensagem de **consentimento do Office 365 foi bem sucedida! Agora pode ativar essa integração abaixo.** aparece.

Office 365 consent was successful! You can now enable this integration below.



Microsoft Office 365

To authorize Mitel Cloudlink to work with Microsoft Office 365, consent must be provided through Azure by a user that is an Office 365 admin.

Once consent has been given, the integration can be enabled.

If you are an Office 365 admin, click the 'Authorize on Azure' button to grant consent. Once you grant consent, you can enable the integration.

If you are not an Office 365 admin, copy the url and send it to an Office 365 admin. Once they give consent, you can enable the integration.

Authorize on Azure



Copy url

Last verified on: 11/10/2020 at 10:48 AM GMT+5:30



Remove

Done

Done and enable

- f. Clique em **Concluído e ativado** para ativar a integração e fechar a caixa de diálogo. Clicar em **Concluído** fechará a caixa de diálogo, mas não permitirá a integração.

Microsoft Office 365



Last verified on: 11/10/2020 at 10:48 AM GMT+5:30



Deve então ativar o botão de alternância no painel **Integrações** associado ao **Microsoft Office 365** para ativar a integração. O painel de integração indica uma integração bem sucedida, como mostrado na captura de ecrã seguinte.

Microsoft Office 365



Last verified on: 11/10/2020 at 10:48 AM GMT+5:30

**i Note:**

- a. Se forçar o fechamento da página pop-up na etapa iv anterior, o Mitel Administration não reconhecerá que o consentimento foi bem-sucedido.
- b. Se fechar a Mitel Administration ou a caixa de diálogo de integração do Microsoft Office365 antes de a página pop-up do passo iv anterior se fechar automaticamente, não haverá qualquer confirmação na Mitel Administration de que o consentimento foi bem sucedido.

- **Se o administrador do CloudLink não tiver direitos de administrador do Office 365:**

- a. Clique em **Copiar url** para copiar a URL da caixa de diálogo de configuração do Microsoft Office 365 e partilhe a URL com o administrador do Office 365 da sua organização.

Note:

Se clicar no botão **Autorizar no Azure** na caixa de diálogo de configuração do Microsoft Office 365, a página **Iniciar sessão** da Microsoft é apresentada. Após iniciar a sessão, é apresentada uma página pop-up que exibe um alerta que apenas um administrador do Office 365 pode conceder permissão. Clique em **Regressar à Aplicação sem conceder consentimento** para retornar à Mitel Administration. A caixa de diálogo do Microsoft Office 365 exibe a mensagem **O consentimento do Office 365 falhou porque não tem o acesso. Copie o seguinte URL e envie-o para um administrador do Office 365.**

- b. Os procedimentos adicionais dependem dos direitos de administrador que o administrador do Office 365 tem.

- **Se o administrador do Office 365 também tiver direitos de administrador da CloudLink:**

Após o administrador do Office 365 conceder a permissão ao aceitar o pedido de permissão, a página pop-up será redirecionada para a página de início de sessão da Mitel Administration. O administrador do Office 365 deve então iniciar sessão na consola utilizando as credenciais de administrador da CloudLink. Após o login bem sucedido, o Mitel Administration deteta que o consentimento foi bem sucedido e exibe a seguinte caixa de diálogo.

Microsoft Office 365 Consent Succeeded

It was detected that Microsoft Office 365 consent succeeded. You can now enable the integration for the account.

OK

O administrador do Office 365 informa ao administrador da CloudLink que o consentimento foi concedido.

Se o administrador do Office 365 negar a permissão, a página pop-up será redirecionada para a página de início de sessão da Mitel Administration. Depois de fazer o início de sessão, o Mitel Administration exibe a seguinte caixa de diálogo.

Microsoft Office 365 Consent Failed

It was detected that Microsoft Office 365 consent failed. Consent must be given by an Office 365 admin.

OK

Após o administrador do Office 365 conceder o consentimento, clique em **Concluído e ativado** na caixa de diálogo de configuração do Microsoft Office 365. Se a Mitel

Administration tiver detetado que o consentimento foi bem sucedido, o estado da integração será o indicado na imagem seguinte.



- **Se o administrador do Office 365 não tiver direitos de administrador da CloudLink:**

Após o administrador do Office 365 conceder a permissão ao aceitar o pedido de permissão, a página pop-up será redirecionada para a página de início de sessão da Mitel Administration. Como o administrador do Office 365 não pode iniciar a sessão na Mitel Administration, a consola não deteta se o consentimento foi bem sucedido ou não. No entanto, o administrador do Office 365 consegue informar ao administrador da CloudLink que o consentimento foi concedido.

Após o administrador do Office 365 conceder o consentimento, clique em **Concluído e ativado** na caixa de diálogo de configuração do Microsoft Office 365. Se o Mitel Administration não conseguiu detetar se o consentimento foi bem-sucedido ou não, o status da integração será exibido como mostrado na imagem a seguir.



Remover a integração do Microsoft Office 365 de uma conta de cliente

É possível remover uma integração do Microsoft Office 365 existente de uma conta de cliente utilizando um dos seguintes métodos:

-



Clique no ícone associado à integração no painel **Integrações**. A integração do Microsoft Office 365 será removida da conta do cliente.

- Clique no botão **Remover** da caixa de diálogo de configuração do Microsoft Office 365. Para aceder à caixa de diálogo, faça uma das seguintes opções:
 - Se a integração for adicionada mas não ativada, clique no botão **Configurar** associado à integração no painel **Integrações**. A caixa de diálogo abre.
 - Se a integração for adicionada e ativada, clique no ícone associado à integração no painel **Integrações**.

A partir do painel de confirmação **Remover a integração do Office 365**, clique em **Remover integração** para remover a integração. Clicar em **Cancelar** cancela a operação.

Remove Office 365 Integration

This integration will be removed for all end users. Please note that this does not affect the status of the integration inside of Azure.

Cancel

Remove integration

- Desative o botão de alternância associado à **Integração do Microsoft Office 365** no painel **Integrações**. A partir do painel de confirmação **Remover a integração do Office 365**, clique em **Remover integração** para remover a integração. Clicar em **Cancelar** cancela a operação.

Remove Office 365 Integration

This integration will be removed for all end users. Please note that this does not affect the status of the integration inside of Azure.

Cancel

Remove integration

3.2.3 Integração do Twilio com a Mitel Administration

É possível configurar as integrações com o Twilio usando a Mitel Administration.

Se a integração do Twilio estiver ativada para uma conta de cliente, os utilizadores dessa conta podem integrar a sua conta Twilio nas suas aplicações CloudLink.

Adicionar a integração do Twilio a uma conta de cliente

Para adicionar a integração do Twilio a uma conta de cliente:

1. Clique em **Contas** no menu principal do lado esquerdo. A página **Informações da conta** da conta de cliente abre-se.

2. Na secção **Integrações**, clique em **+ Adicionar novo**.

Um ecrã pop-up apresenta o painel de **Integrações**.

i Nota:

Um Parceiro Mitel não pode ativar integrações na Conta de Parceiro porque a integração com outras aplicações não é suportada para as Contas de Parceiro. Para integrar o CloudLink com outras aplicações, um Parceiro deve criar uma conta de cliente e ativar integrações nessa conta. A Mitel recomenda que desative quaisquer integrações existentes na Conta de Parceiro para usufruir de todas as funcionalidades do CloudLink. Para obter mais informações sobre as Contas de Parceiro, consulte [Iniciar sessão como Parceiro Mitel](#).

3. Clique no separador **Terceiros**. É apresentada uma lista de aplicações de terceiros suportadas. Clique no botão **Adicionar** associado ao **Twilio** e clique em **Concluído**.
4. A integração Twilio é adicionada à conta do cliente e é apresentada na secção **Integrações** da página **Informações da conta**.

Ativar a integração do Twilio numa conta de cliente

Depois de adicionar a integração do Twilio a uma conta de cliente, deve fornecer os detalhes necessários para que a sua conta CloudLink sincronize com a conta Twilio da sua organização para ativar a integração. Para fazê-lo:

1. Clique no botão **Concluir configuração** associado ao **Twilio** na secção **Integrações**. Abre-se a caixa de diálogo de configuração do Twilio.
2. Introduza um nome para a integração da conta Twilio.
3. Introduza o SID da conta. (Esta informação provém da conta Twilio do cliente).
4. Introduza o Token de autenticação. (Esta informação provém da conta Twilio do cliente).
5. Clique em **Guardar**.

Remover a integração Twilio de uma conta de cliente

Pode remover uma integração Twilio existente de uma conta de cliente. Para o fazer, conclua o seguinte:

1. Desative o botão de alternância associado à **integração Twilio** no painel **Integrações**.
2. A partir do painel de confirmação **Remover a integração do Twilio**, clique em **Remover integração** para remover a integração. Clicar em **Cancelar** cancela a operação.

3.2.3.1 Integrar o WhatsApp, o Facebook e o SMS através do Twilio para MiCCB

Esta integração permite o fluxo de mensagens entre os agentes do centro de contacto e os clientes que utilizam canais como o WhatsApp, o Facebook Messenger e o SMS através de servidores multimédia de chat compatíveis com o CloudLink.

Adicionar um canal

Para adicionar um novo canal, siga os passos abaixo:

1. Clique em **Integrações & aplicações** no menu de navegação do lado esquerdo. Desloque-se para o painel **Integrações** e clique no ícone  associado ao Twilio. É apresentada a página de gestão do Twilio.



Nota:

A opção Twilio *apenas* está disponível se a integração do Twilio estiver ativada para a conta de cliente.

2. Clique no botão **Adicionar canais** para criar uma nova ligação ao WhatsApp, ao Facebook ou ao SMS. Aparece a caixa de diálogo **Novo canal**.
3. Selecione o tipo de **Canal** na lista suspensa - WhatsApp Business, SMS, Facebook Messenger.
 - a. Se quiser adicionar o canal **WhatsApp Business**, utilize a caixa de verificação para seleccionar o **Número de Telefone** para o qual enviar a mensagem de WhatsApp.
 - b. Cole o **ID da Fila** correspondente à **Fila de Chat** associada ao servidor multimédia de chat compatível com o CloudLink.

i Nota:

Para encontrar o **ID da Fila**, vá ao explorador do **YourSite** e selecione a **Fila de Chat** associada ao servidor multimídia de chat compatível com o CloudLink. Clique no separador **Ferramentas da fila** e clique no botão **Copiar ID da fila**.

- c. Clique em **Criar** para criar o canal. O novo canal é adicionado à lista de **Canais Configurados**.

- a. Se quiser adicionar um canal de **SMS**, utilize a caixa de verificação para selecionar o **Número de Telefone** para o qual enviar a mensagem.
- b. Cole o **ID da Fila** correspondente à **Fila de Chat** associada ao servidor multimídia de chat compatível com o CloudLink.
- c. Clique em **Criar** para criar o canal. O novo canal é adicionado à lista de **Canais Configurados**.

- a. Se quiser adicionar o canal **Facebook Messenger**, encontre e adicione manualmente os nomes da(s) página(s) do Facebook no campo **Página**.
- b. Cole o **ID da Fila** correspondente à **Fila de Chat** associada ao servidor multimídia de chat compatível com o CloudLink.
- c. Clique em **Criar** para criar o canal. O novo canal é adicionado à lista de **Canais Configurados**.

i Nota:

Após a criação do canal Twilio no Mitel Administration, o administrador do Twilio deve copiar e colar manualmente o novo URL de webhook no portal administrativo do Twilio para o **WhatsApp** e para o **Facebook Messenger**. Consulte [Adicionar um URL de webhook ao portal administrativo do Twilio](#) na página 178. No entanto, o URL de webhook para **SMS** é automaticamente adicionado ao portal administrativo do Twilio.

Adicionar um URL de webhook ao portal administrativo do Twilio

A interface do Twilio não automatizou a adição automática do URL de webhook dos canais **WhatsApp** e **Facebook Messenger** recém-criados, por isso, siga os passos abaixo para adicionar os URL de webhook:

1. Navegue até **Integrações & Aplicações > Integrações > Twilio**. Clique em . A página de configuração de canais abre-se.
2. A partir da lista, na coluna **social.webhook**, passe o rato sobre o webhook para apresentar o pop-up que contém o URL completo.
3. No pop-up, copie o texto do URL e envie-o para o administrador do Twilio para adicionar o URL para a configuração do canal, no lado do Twilio.

Eliminar um canal

Para eliminar um canal, siga os passos abaixo:

1. Clique em **Integrações & aplicações** no menu de navegação do lado esquerdo. Desloque-se para o painel **Integrações** e clique no ícone  no Twilio. É apresentada a página de gestão do Twilio.
2. Selecione o(s) canal(is) que pretende eliminar utilizando a caixa de verificação e clique em **Eliminar seleção**. É apresentado o pop-up de confirmação Eliminar canal(is).
3. Escreva **confirmar** no campo **Escreva "confirmar"** no pop-up. Clique em **Eliminar**. O(s) canal(is) selecionado(s) é(são) eliminado(s).

3.2.3.2 Integração de SMS através do Twilio para MiCollab

Esta integração permite o fluxo de mensagens entre os agentes do centro de contacto e os clientes que utilizam SMS através de Servidores Multimédia de Chat com CloudLink.

Pré-requisitos

Antes de ativar a funcionalidade SMS, ative as seguintes funcionalidades no portal Mitel Administration:

- Chat CloudLink
- Acesso a Convidados

! Importante:

Recomenda-se que o parceiro/cliente registre a sua marca ao lado da Twilio para o envio de mensagens A2P a partir do [Trust Hub](#).

Ativação de SMS e atribuição de números de fornecedor a partir da Administração Mitel

Para ativar a funcionalidade SMS para uma conta MiCollab, siga os passos seguintes:

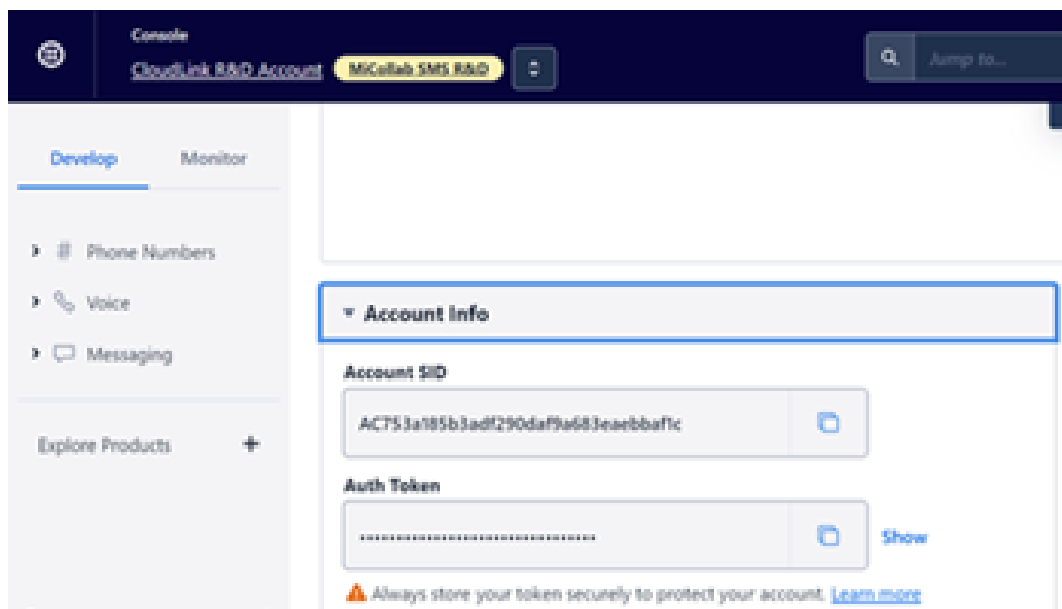
1. No Mitel Administration, clique em **Integrações & Aplicações** no menu de navegação à esquerda.
2. Na secção **Integrações**, clique em **+ Adicionar novo**.

Um ecrã pop-up apresenta o painel de **Integrações**.

3. Selecionar o separador **Terceiros**. É apresentada uma lista de aplicações de terceiros suportadas. Clique no botão **Adicionar** associado ao Twilio e clique em **Concluído**.

A integração Twilio é adicionada à conta do cliente e é apresentada na secção **Integrações** da página **Informações da conta**.

4. Para configurar a integração do Twilio no Mitel Administration, é necessário aceder à consola do Twilio para obter o **SID da Conta** e o **Token de Autenticação**.



Ativar a integração do Twilio numa conta de cliente

Depois de adicionar a integração do Twilio a uma conta de cliente, deve fornecer os detalhes necessários para que a sua conta CloudLink sincronize com a conta Twilio da sua organização para ativar a integração. Para fazê-lo:

1. Clique no botão **Concluir Configuração** associado ao **Twilio** na secção **Integrações**. Abre-se a caixa de diálogo de configuração do Twilio.
2. Introduza um **Nome** para a integração da conta Twilio.
3. Introduza o **SID da Conta** (introduza as informações recuperadas da consola Twilio).
4. Introduza o **Token de Autenticação** (introduza as informações recuperadas da consola Twilio).
5. Clique em **Guardar**.

Integração de SMS

Após uma integração bem sucedida, pode atribuir o número de telefone Twilio para o MiCollab SMS. Para fazê-lo:

1. Clique em **Integrações & aplicações** no menu de navegação do lado esquerdo. Desloque-se para o painel **Integrações** e clique no ícone  associado ao Twilio.
É apresentada a página de gestão do Twilio. Esta página apresenta uma entrada MiCollab na tabela.
2. Selecione os números de telefone que podem ser utilizados na funcionalidade MiCollab SMS e clique no botão **Editar**. É apresentada uma lista de números de telefone ativos configurados no Twilio.
3. Selecione ou procure os números de telefone na lista pendente **Número de Telefone**.



Nota:

Se os números de telefone estiverem a ser utilizados ativamente no fluxo, é apresentada uma mensagem "em utilização" ao lado dos mesmos. Estes números de telefone não podem ser desmarcados. Para desmarcar, o número de telefone deve ser desativado no MiCollab Stream. A remover

4. Clique em Guardar.

Os números são atribuídos ao MiCollab SMS.

Habilitar o Acesso de Convidados a partir da Mitel Administration

1. No Mitel Administration, clique em **Integrações & Aplicações** no menu de navegação à esquerda.
2. No painel **Privilégios**, ative **Permitir Acesso de Convidado** se não estiver ativado.

Remoção da Integração

Para remover a integração do Twilio, todos os números de telefone associados ao produto MiCollab NÃO devem estar a ser utilizados. Se os números de telefone estiverem em utilização, aparece um diálogo a indicar que os números estão a ser utilizados ativamente.

3.2.4 Integração da CM.com com a Mitel Administration

Se a integração CM.com estiver ativada para uma conta de cliente, os utilizadores dessa conta podem integrar a sua conta CM.com nas suas aplicações CloudLink.

Adicionar a integração CM.com a uma conta de cliente

Para adicionar a integração CM.com a uma conta de cliente:

1. Clique em Contas, abre-se a página **Informações de conta** da conta do cliente.
2. Na secção **Integrações**, clique em **+ Adicionar novo**.

Um ecrã pop-up apresenta o painel de **Integrações**.

i Nota:

Um Parceiro Mitel não pode ativar integrações na Conta de Parceiro porque a integração com outras aplicações não é suportada para as Contas de Parceiro. Para integrar o CloudLink com outras aplicações, um Parceiro deve criar uma conta de cliente e ativar integrações nessa conta. A Mitel recomenda que desative quaisquer integrações existentes na Conta de Parceiro para usufruir de todas as funcionalidades do CloudLink. Para obter mais informações sobre as Contas de Parceiro, consulte [Iniciar sessão como Parceiro Mitel](#).

1. Clique no separador **Terceiros**. É apresentada uma lista de aplicações de terceiros suportadas. Clique no botão **Adicionar** associado a **CM.com** e clique em **Concluído**.
2. A integração CM.com é adicionada à conta do cliente e é apresentada na secção **Integrações** da página **Informações da conta**.

Ativar a integração CM.com numa conta de cliente

Depois de adicionar a integração CM.com a uma conta de cliente, é necessário fornecer os detalhes necessários para que a sua conta CloudLink se sincronize com a conta CM.com da sua organização para ativar a integração. Para fazê-lo:

1. Clique no botão **Concluir configuração** associado a **CM.com** na secção **Integrações**. A caixa de diálogo de configuração CM.com abre-se.
2. Introduza um nome para a integração da conta CM.com.
3. Introduza o ID da conta CM.com. (Estas informações provêm da conta CM.com do cliente).
4. Introduza o Token de produto. (Estas informações provêm da conta CM.com do cliente).
5. Clique em **Guardar**.

Remoção da integração CM.com de uma conta de cliente

É possível remover uma integração CM.com existente de uma conta de cliente. Para isso, conclua o seguinte:

1. Desative o botão de alternância associado à **integração CM.com** no painel **Integrações**.
2. A partir do painel de confirmação **Remover a integração do CM.com**, clique em **Remover integração** para remover a integração. Clicar em **Cancelar** cancela a operação.

3.2.4.1 Integrar o WhatsApp, o Facebook e o SMS através do CM.com

Esta integração permite o fluxo de mensagens entre os agentes do centro de contacto e os clientes que utilizam canais como o WhatsApp, o Facebook Messenger e o SMS através de servidores multimédia de chat compatíveis com o CloudLink.

Adicionar um canal

Para adicionar um novo canal, siga os passos abaixo:

1. Clique em **Integrações & aplicações** no menu de navegação do lado esquerdo. Desloque-se para o painel **Integrações** e clique em  em CM.com. É apresentada a página de gestão do CM.com.



Nota:

A opção CM.com *apenas* fica disponível se a integração do CM.com estiver ativada para a conta de cliente.

2. Clique no botão **Adicionar canais** para criar uma nova ligação ao WhatsApp, ao Facebook ou ao SMS. Aparece a caixa de diálogo **Novo canal**.
3. Selecione o tipo de **Canal** na lista suspensa - WhatsApp Business, SMS, Facebook Messenger.
 - a. Se quiser adicionar um canal de **WhatsApp Business**, selecione o **Número de telefone** para o qual enviar a mensagem de WhatsApp utilizando a caixa de verificação.
 - b. Cole o **ID da fila** correspondente à fila de chat associada ao servidor multimédia de chat compatível com o CloudLink.



Nota:

Para encontrar o ID da fila, vá ao explorador do **YourSite** e selecione a **Fila de chat** associada ao servidor multimédia de chat compatível com o CloudLink. Clique no separador **Ferramentas da fila** e clique no botão **Copiar ID da fila**.

- c. Clique em **Criar** para criar o canal. O novo canal é adicionado à lista de Canais configurados.
- a. Se quiser adicionar um canal de **SMS**, utilize a caixa de verificação para selecionar o **Número de telefone** para o qual enviar a mensagem.
- b. Cole o **ID da fila** correspondente à fila de chat associada ao servidor multimédia de chat compatível com o CloudLink.
- c. Clique em **Criar** para criar o canal. O novo canal é adicionado à lista de Canais configurados.
- a. Se quiser adicionar um canal do **Facebook Messenger**, selecione a **Página** a partir da lista de páginas disponíveis na lista suspensa. Pode selecionar mais do que uma página.

i Nota:

Estas páginas são adicionadas automaticamente à lista suspensa a partir das páginas empresariais do Facebook configuradas em CM.com.

- b. Cole o **ID da fila** correspondente à fila de chat associada ao servidor multimédia de chat compatível com o CloudLink.
- c. Clique em **Criar** para criar o canal. O novo canal é adicionado à lista de Canais configurados.

i Nota:

Depois de o canal ter sido criado, o URL do webhook gerado pelo CloudLink é automaticamente adicionado à configuração do canal do CM.com.

Eliminar um canal

Para eliminar um canal, siga os passos abaixo:

1. Clique em **Integrações & aplicações** no menu de navegação do lado esquerdo. Desloque-se para o painel **Integrações** e clique no ícone  em CM.com. É apresentada a página de gestão do CM.com.
2. Selecione o(s) canal(is) que pretende eliminar utilizando a caixa de verificação e clique em **Eliminar seleção**. É apresentado o pop-up de confirmação Eliminar canal(is).
3. Escreva **confirmar** no campo **Escreva "confirmar"** no pop-up. Clique em **Eliminar**. O(s) canal(is) selecionado(s) é(são) eliminado(s).

3.2.5 Provisionamento de utilizadores do Azure Active Directory para o CloudLink

O CloudLink suporta o provisionamento automático de utilizadores do Azure Active Directory (Azure AD) para a base de dados do CloudLink. Para isso, os dados do utilizador neste diretório são sincronizados com a base de dados da CloudLink utilizando o Sistema para a Gestão de Identidade de Domínio Cruzado (SCIM). Isto permite a um Parceiro Mitel ou um Administrador de Conta gerir os utilizadores e serviços de aplicações no Azure AD e tê-los provisionados para a base de dados da CloudLink, o que minimiza as tarefas de introdução de dados e administração.

Note:

Para o MiVoice Office 400, a Mitel recomenda que a integração do Active Directory (AD) seja configurada através da Plataforma de Interfaces Abertas (OIP) Mitel, uma vez que este método é utilizado como integração de diretório e não como criação de utilizadores. Isto permite que todos os utilizadores do PBX tenham acesso a todos os contactos importados, desde que a **Pesquisa ampliada de PBX** esteja ativada nos [Contactos \(Web client\)](#) ou nos [Contactos \(Mobile client\)](#). Para obter mais detalhes sobre a integração do AD através do Mitel OIP, consulte [Mitel Open Interfaces Platform - Manual do Sistema](#)

Pré-requisitos

Para configurar o fornecimento de utilizadores do Azure AD no CloudLink, o Parceiro da Mitel ou o Administrador da Conta:

- Deve ter:
 - Uma subscrição Azure AD

Se não tiver um ambiente Azure AD, pode obter uma [conta gratuita](#).
- Uma conta Mitel CloudLink.
- O ID do utilizador, o endereço de e-mail, o número de telemóvel, o número de telefone, o número de extensão e o ID de início de sessão devem ser únicos ao importar utilizadores do Azure AD para o CloudLink.

Neste documento, assume-se que:

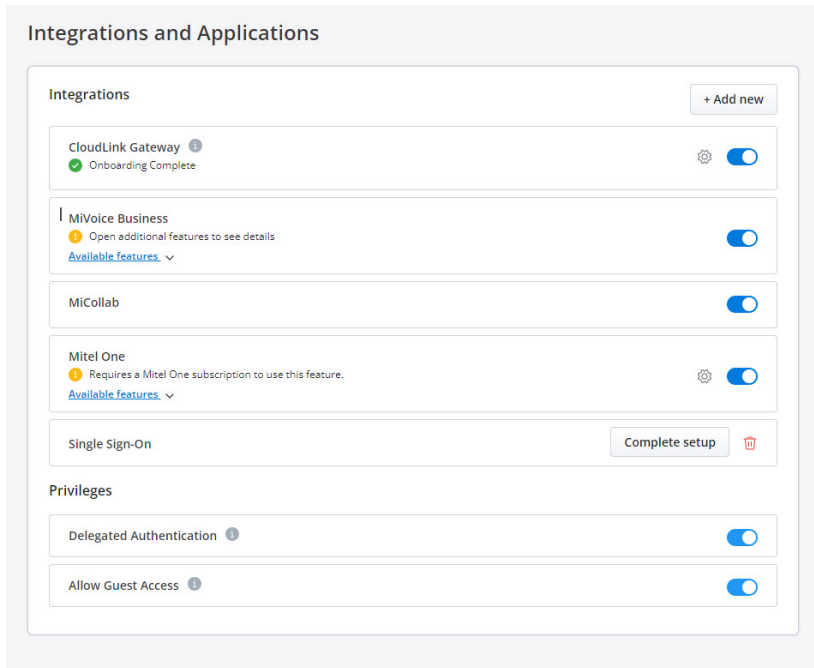
- O ambiente Azure AD e a configuração das contas Azure estão disponíveis.
- O administrador tem um bom conhecimento das tecnologias da cloud, especialmente, do Microsoft Azure.
- A integração do Azure com o CloudLink é aprovada pelo departamento de TI do cliente ou equivalente.
- A conectividade entre o Azure e as instalações do cliente é ativa e suporta aplicações em tempo real, por exemplo, a conectividade deve ter baixa latência.
- Os protocolos HTTPS e SIP/TLS (altamente recomendável) são utilizados na configuração do Azure.
- Os servidores NTP e DNS estão configurados e acessíveis a partir do Azure, pelo que a Administração da Mitel pode aceder a estes servidores durante o aprovisionamento.

Adicionar a integração do Azure AD Sync a uma conta de cliente

O provisionamento de utilizadores do Azure AD para uma conta de cliente na Administração da Mitel requer que a integração do Azure AD Sync seja adicionada a essa conta de cliente a partir da Mitel Administration. Um Parceiro Mitel ou um Administrador de Contas pode adicionar a integração do Azure AD Sync a uma conta de cliente, utilizando o seguinte procedimento:

1. Navegue até a página **Informações de Conta** da conta do cliente.

2. Na secção **Integrações**, clique em **+ Adicionar novo**.



Um ecrã pop-up apresenta o painel de **Integrações**.

Note:

Um Parceiro Mitel não pode ativar integrações na Conta de Parceiro porque a integração com outras aplicações não é suportada para as Contas de Parceiro. Para integrar o CloudLink com outras aplicações, um Parceiro deve criar uma conta de cliente e ativar integrações nessa conta. A Mitel recomenda que desative quaisquer integrações existentes na Conta de Parceiro para usufruir de todas as funcionalidades do CloudLink. Para obter mais informações sobre as Contas de Parceiro, consulte [Iniciar sessão como Parceiro Mitel](#).

3. Clique no separador **Terceiros**. É apresentada uma lista de aplicações de terceiros suportadas pela CloudLink. Clique no botão **Adicionar** associado com o **Sincronização Azure AD** e clique em **Concluído**.

Integrations

Mitel
3rd party


Azure AD Single Sign-On
SSO for enterprises using Azure AD with Mitel's CloudLink based applications.
Add


Azure AD Sync
Synchronize users between your Azure AD and Mitel's CloudLink based applications.
Add


Microsoft Office 365
Allows Mitel Cloudlink to integrate with Microsoft Office 365
✓ Added

Done

A integração Azure AD Sync é adicionada à conta do cliente e é apresentada na secção **Integrações** da página **Informações de Conta**.

Integrations
+ Add new

Azure AD Sync
Complete setup


Provisionamento de utilizadores do Azure AD para o CloudLink utilizando SCIM

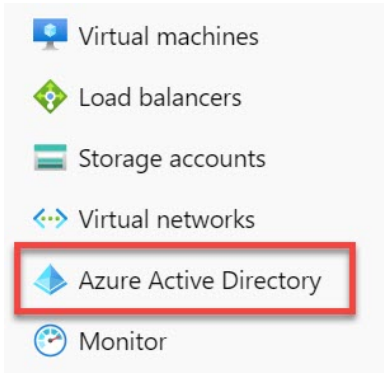
O provisionamento dos utilizadores a partir do Azure AD para a base de dados CloudLink utilizando o SCIM envolve as seguintes tarefas:

1. [Criar uma aplicação SCIM no Azure AD](#) on page 188 — criar uma aplicação SCIM para ativar o provisionamento do utilizador.
2. [Adicionar utilizadores à aplicação SCIM](#) on page 189 — adicionar utilizadores à aplicação SCIM.
3. [Configurar a aplicação SCIM](#) on page 192 — configurar as definições do SCIM no lado da aplicação.
4. [Testar a ligação](#) on page 196 — para verificar se a configuração funcionou.
5. [Gerir os mapeamentos de atributos](#) on page 197 — rever e personalizar os mapeamentos de atributos que serão sincronizados com a base de dados CloudLink durante o provisionamento.
6. [Iniciar o provisionamento](#) on page 201 — começar a provisionar os utilizadores para a base de dados CloudLink.

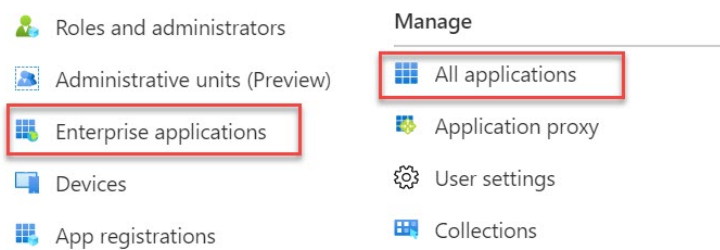
Criar uma aplicação SCIM no Azure AD

Para criar uma aplicação SCIM:

1. No portal Azure, no painel de navegação do lado esquerdo, clique em **Azure Active Directory**. O painel **Azure Active Directory** abre.



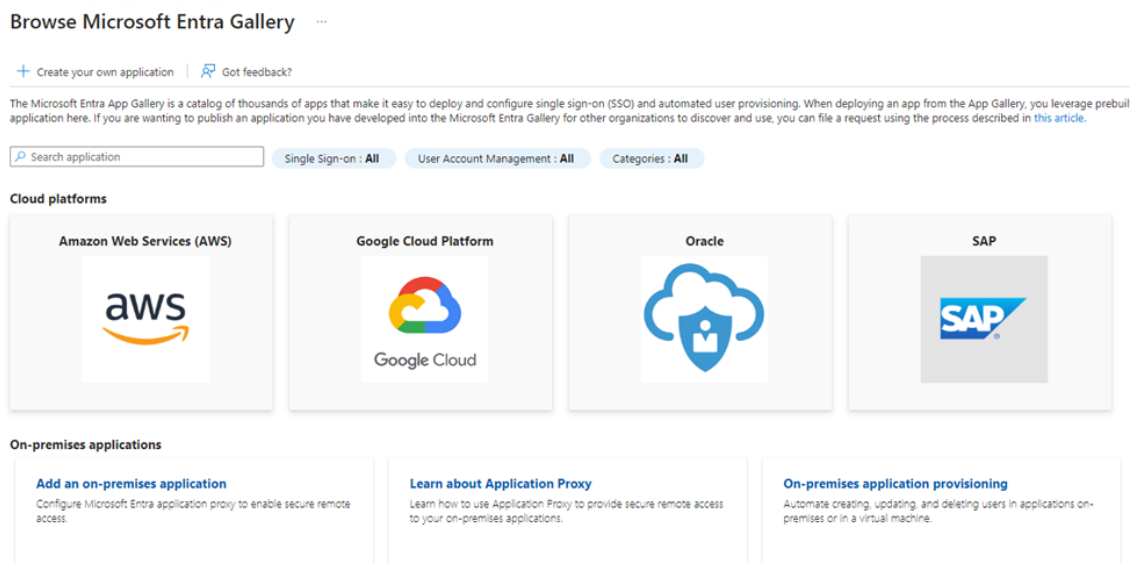
2. No painel **Azure Active Directory**, selecione **Aplicações da empresa**. Na página **Todas as aplicações** abre, exibe uma lista de aplicações do seu Azure AD locatário.



3. Clique em **Aplicação nova**. Abre-se a página **Navegar na Galeria Microsoft Entra**.



4. Clique em + criar a sua própria aplicação.



5. Digite o nome da sua aplicação (por exemplo, Mitel CloudLink), e clique em **Adicionar**.

Create your own application

[Got feedback?](#)

If you are developing your own application, using Application Proxy, or want to integrate an application that is not in the gallery, you can create your own application here.

What's the name of your app?

What are you looking to do with your application?

☐ Configure Application Proxy for secure remote access to an on-premises application
☐ Register an application to integrate with Microsoft Entra ID (App you're developing)
☒ Integrate any other application you don't find in the gallery (Non-gallery)

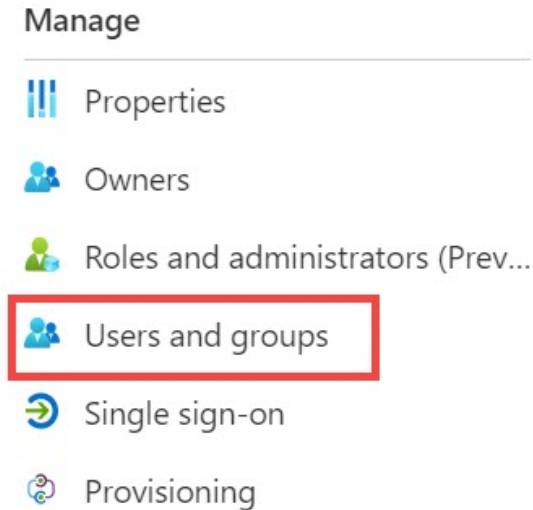
A aplicação será adicionada ao Azure AD, e será exibida na página **Todas as aplicações**.

Adicionar utilizadores à aplicação SCIM

Esta secção descreve como adicionar utilizadores no Azure Active Directory à aplicação SCIM a ser provisionada para o CloudLink.

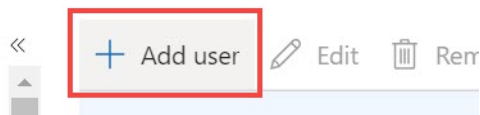
1. Acesse a página **Utilizadores e grupos** no [Portal Azure](#), ao fazer o seguinte:

- Navegue até ao **Azure Active Directory > Aplicações da Empresa** e selecione a sua aplicação a partir da lista. A página **Visão Geral** da aplicação abre.
- Sob a secção **Gerir**, selecione **Utilizadores e grupos**.



2. Na página **Utilizadores e grupos** que se abre, clique em **+ Adicionar utilizador**. A página **Adicionar tarefa** abre.

Users and groups



3. Clique na opção **Utilizadores e grupos**. O painel **Utilizadores e grupos** abre. A partir da lista no painel **Utilizadores e grupos**, clique nos utilizadores que deseja adicionar à aplicação SCIM e clique

em **Selecionar** para seleccionar estes utilizadores. Os utilizadores seleccionados estão listados em **Itens seleccionados**.

Dashboard > Enterprise applications

Add Assignment

Users and groups
None Selected

Select a role
User

Assign

Users and groups

Search

NN nnnj

NN nnnh

NN nnni

Selected items

NN nnnn

NN nnnm

NN nnnj

Remove
Remove
Remove

Select

4. Clique em **Atribuir** para adicionar estes utilizadores à aplicação SCIM.

Add Assignment

cloudlinkdev (Default Directory)

Users and groups

3 users selected.

Select a role

User

Assign

Estes utilizadores serão exibidos na página **Utilizadores e grupos**.


Mitel CloudLink | Users and groups
×

Enterprise Application

+ Add user
 Edit
 Remove
 Update Credentials
|
 Columns
|
 Got feedback?

The application will appear on the Access Panel for assigned users. Set 'visible to users?' to no in properties to prevent this. →

First 100 shown, to search all users & groups, enter a display name.

	Display Name	Object Type	Role assigned
☐	 fffb	User	User
☐	 nnnm	User	User
☐	 nnnn	User	User

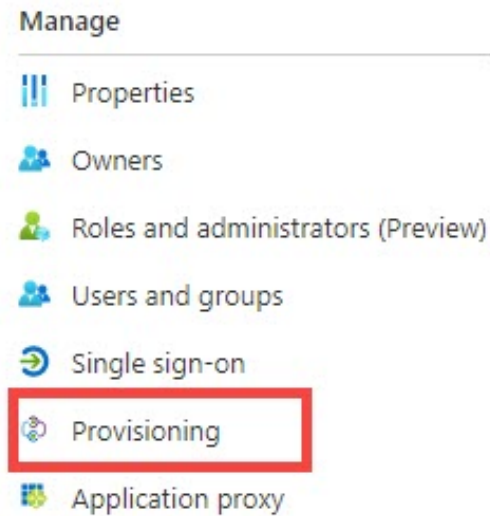
Configurar a aplicação SCIM

Esta secção descreve como configurar a aplicação SCIM no Azure AD com os parâmetros fornecidos pela Administração da Mitel para estabelecer a ligação entre a aplicação SCIM e a Mitel Administration.

Para configurar a aplicação SCIM, recomenda-se que abra o portal Azure e a Mitel Administration lado a lado, uma vez que terá de copiar alguns valores da Mitel Administration para o portal Azure.

1. Para aceder à página **Provisionamento** no [Portal Azure](#), faça o seguinte:

- a. Navegue até ao **Azure Active Directory > Aplicações da Empresa** e selecione a sua aplicação a partir da lista. A página **Visão Geral** da aplicação abre.
- b. Sob a secção **Gerir**, selecione **Utilizadores e grupos**.



2. Na página **Provisionamento** que se abre, selecione o **Modo de provisionamento** como **Automático** no menu suspenso.

Provisioning

 Save  Discard

Provisioning Mode Automatic 

Use Azure AD to manage the creation and synchronization of user accounts in Mitel CloudLink based on user and group assignment.

Manual

Automatic

A secção **Credenciais do Administrador** é apresentada.

Provisioning

 Save  Discard

Provisioning Mode Automatic 

Use Azure AD to manage the creation and synchronization of user accounts in Mitel CloudLink based on user and group assignment.

Admin Credentials

Admin Credentials

Azure AD needs the following information to connect to Mitel CloudLink 's API and synchronize user data.

Tenant URL * 

Secret Token 

3. Forneça o **URL do Locatário** e o **Token Secreto**. É possível gerar o URL e o token a partir da Mitel Administration seguindo os seguintes passos:

- a. A partir da secção **Integrações**, clique no botão de **Completar as definições** associado ao Azure AD Sync. A caixa de diálogo de configuração **Azure AD Sync** abre-se.

Azure AD Sync

Before starting ensure you have an Azure AD subscription/ account, and have added an application object. For more information see online help.

It might be easier to have this portal and the Azure AD portal side-by-side as you will be copying and pasting information from this portal to the Azure AD portal.

Press the Generate keys button to create keys to copy to Azure AD SCIM provisioning. Only generate keys as needed.

 Generate keys

 Remove

Done

- b. Clique em **Gerar chaves**. A **URL do Locatário** e o **Token Secreto** são gerados. Clique em **Copiar** e cole estes valores nos respetivos campos no portal Azure AD.

Admin Credentials

Admin Credentials
Azure AD needs the following information to connect to Mitel CloudLink's API and synchronize user data.

Tenant URL * ⓘ

Secret Token ⓘ

Azure AD Sync

Before starting ensure you have an Azure AD subscription/ account, and have added an application object. For more information see online help.

It might be easier to have this portal and the Azure AD portal side-by-side as you will be copying and pasting information from this portal to the Azure AD portal.

Press the Generate keys button to create keys to copy to Azure AD SCIM provisioning. Only generate keys as needed.

Copy and paste these values where needed in Azure AD SCIM provisioning

Tenant URL https://admin.eu.dev.api.mitel.io/2017-09-01/accounts/1...	Copy
Secret Token hEv@%B67RzX^M8dfkZKDwu+VHIC&#xyF	Copy

Note:

Cada vez que se clicar em **Gerar chaves**, qualquer URL e token de uma sincronização anterior torna-se inválido e a aplicação SCIM deve ser configurada com novos.

Testar a ligação

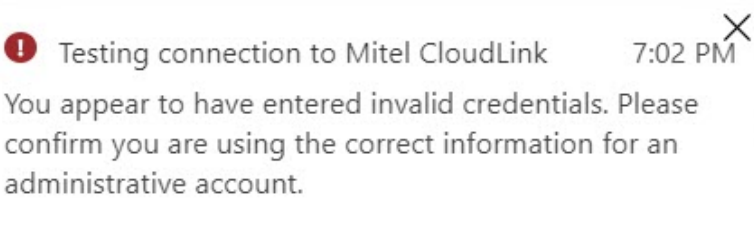
Esta secção descreve como verificar se a configuração funciona e se a ligação entre a aplicação SCIM e o CloudLink é bem sucedida.

1. Na página **Provisionamento**, dentro da secção **Credenciais administrativas**, clique em **Testar a ligação**. A aplicação SCIM tenta ligar-se ao CloudLink.

Se a ligação for bem sucedida, a seguinte mensagem é apresentada.



Se a ligação falhar, a seguinte mensagem de erro é apresentada. Retifique o erro e teste a ligação novamente.



2. Se a ligação for bem sucedida, clique em **Guardar** para guardar as credenciais do administrador para o provisionamento do utilizador. Clicar em **Descartar** irá cancelar as alterações.

Provisioning



Provisioning Mode

Use Azure AD to manage the creation and synchronization of user account assignment.

Gerir os mapeamentos de atributos

Esta secção descreve como personalizar os mapeamentos de atributos padrão na aplicação SCIM que definem quais propriedades de utilizador são provisionadas do Azure AD para a base de dados do CloudLink. Pode modificar ou eliminar os mapeamentos de atributos atuais, ou criar novos mapeamentos de atributos. Para fazê-lo:

1. Na página de **Provisionamento**, clique em **Editar mapeamentos de atributos** da secção **Gerir provisionamento**.

Mitel CloudLink | Provisioning
Enterprise Application

Overview
Deployment Plan
Manage
Properties
Owners
Roles and administrators (Prev...
Users and groups
Single sign-on
Provisioning
Application proxy
Self-service

Start provisioning ☐ Stop provisioning ...

Got a second? We would love your feedback on user provisioning.

Statistics to date

- View provisioning details
- View technical information

[View provisioning logs](#)

Manage provisioning

- [Update credentials](#)
- [Edit attribute mappings](#)
- [Add scoping filters](#)
- [Provision on demand](#)

2. Na página que se abre, expanda o separador **Mapeamentos** e faça o seguinte:

- **Desative o mapeamento de grupos:** Deve desativar o provisionamento de objetos de grupo entre o Azure AD e a base de dados do CloudLink. Isto é necessário porque a base de dados do CloudLink não suporta objetos de grupo de provisionamento. Para fazê-lo:

- a. Clique em **Provisão de Grupos Azure Active Directory**.

Mappings

Mappings

Mappings allow you to define how data should flow between Azure Active Directory and customappsso.

Name	Enabled
Provision Azure Active Directory Groups	Yes
Provision Azure Active Directory Users	Yes

- b. Na página **Mapeamento de atributos** que se abre, desative a opção **Ativado** ao clicar em **Não**. Clique em **Guardar** para guardar as alterações.

Note:
Por padrão, a opção **Ativado** será configurada para **Sim**.

Attribute Mapping

 Save

 Discard

Name

Provision Azure Active Directory Groups

Enabled

Yes

No

- **Personalizar atributos:** Deve personalizar os atributos a serem provisionados entre o Azure AD e a base de dados do CloudLink. Para fazê-lo:

a. Clique em **Provisão de Utilizadores do Azure Active Directory**.

Mappings

Mappings allow you to define how data should flow between Azure Active Directory and customappsso.

Name	Enabled
Provision Azure Active Directory Groups	Yes
Provision Azure Active Directory Users	Yes

A página **Mapeamento de atributos** abre, mostrando a lista de atributos padrão no Azure AD.

Attribute Mapping

Save X Discard

Attribute Mappings

Attribute mappings define how attributes are synchronized between Azure Active Directory and customappsso

Azure Active Directory Attribute	customappsso Attribute	Matching precedence	Remove
userPrincipalName	userName	1	Delete
Switch([IsSoftDeleted], "False", "True", "True", "False")	active		Delete
displayName	displayName		Delete
jobTitle	title		Delete
preferredLanguage	preferredLanguage		Delete
givenName	name.givenName		Delete
surname	name.familyName		Delete
Join(" ", [givenName], [surname])	name.formatted		Delete
physicalDeliveryOfficeName	addresses[type eq "work"]....		Delete
streetAddress	addresses[type eq "work"]....		Delete

Add New Mapping

☐ Show advanced options

- b. Pode optar por manter os mapeamentos de atributos padrão a serem provisionados para a base de dados CloudLink. Também pode adicionar novos mapeamentos de atributos ao clicar em **Adicionar novo mapeamento**. Para eliminar um mapeamento de atributos padrão, clique na opção **Eliminar** associada ao atributo.

Deve certificar-se de que as seguintes condições são cumpridas ao rever os atributos a serem provisionados entre o Azure AD e a base de dados CloudLink.

- Os seguintes atributos listados em **Atributo customappsso** são obrigatórios e não devem ser eliminados.
 - Nome de utilizador**
 - um entre **displayName**, **name.givenName**, ou **name.familyName**
 - emails[type eq "work"].value**
- O CloudLink requer que os utilizadores válidos tenham um endereço de e-mail. Para facilitar este requisito durante o provisionamento, deve certificar-se de que o atributo tipo **email[type eq "work"].value** sob **Atributo customappsso** é mapeado para o tipo de atributo sob **Azure Active Directory Attribute** que contém o endereço de email do utilizador no diretório Azure.
- Além dos atributos obrigatórios supramencionados, o CloudLink suporta os seguintes atributos listados em **Atributo Customappsso**. Deve seleccionar apenas os seguintes atributos.
 - ativo**
 - externalId**
 - emails[type eq "other"].value**
 - phoneNumbers[type eq "mobile"].value**
 - phoneNumbers[type eq "work"].value**
 - phoneNumbers[type eq "other"].value**
 - roles[primary eq "True"].value**
 - todos os atributos relacionados a endereços, o MiCollab suporta apenas os atributos relacionados com os endereços do tipo "trabalho".**

Note:

- No Azure AD, se apagar ou deixar algum dos campos de informações do utilizador em branco que esteja mapeado para um atributo, o campo não será provisionado, pois o serviço de aprovisionamento do Azure AD não suporta o aprovisionamento de valores nulos. Para mais informações sobre propriedades de mapeamento de atributos, consulte a [documentação Azure](#).
- Se remover qualquer mapeamento de atributo no Azure AD após iniciar o provisionamento, a modificação não será atualizada automaticamente no banco de dados do CloudLink.
- Os números de telefone devem estar no formato E164.

- c. Depois de personalizar os mapeamentos de atributos necessários, clique em **Guardar** para guardar as alterações. Clicar em **Descartar** irá cancelar as alterações.

Iniciar o provisionamento

Depois de definir os atributos, deve iniciar o provisionamento. Para fazê-lo:

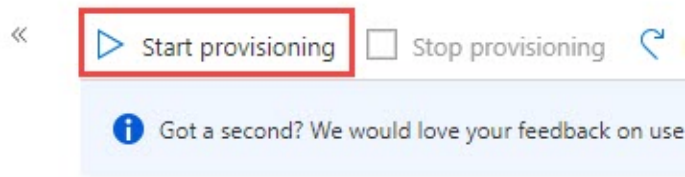
1. Aceda à página **Provisionamento** no [Portal Azure](#), ao fazer o seguinte:
 - a. Navegue até ao **Azure Active Directory > Aplicações da Empresa** e selecione a sua aplicação a partir da lista. A página **Visão Geral** da aplicação abre.
 - b. Sob a secção **Gerir**, selecione **Provisionamento**.

Manage

- Properties
- Owners
- Roles and administrators (Preview)
- Users and groups
- Single sign-on
- Provisioning**
- Application proxy

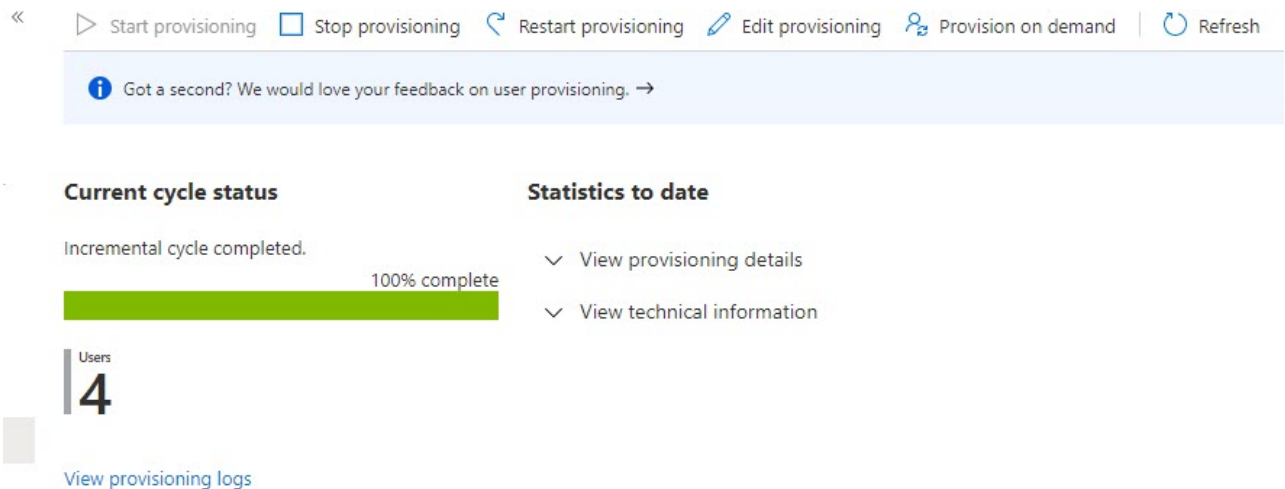
2. Na página de **provisionamento** que se abre, clique em **Iniciar o provisionamento**.

Provisioning



O serviço de provisionamento do Azure AD executa um ciclo de provisionamento inicial. Após a conclusão do ciclo, o estado do ciclo será exibido na página de **Provisionamento**, conforme mostrado na seguinte captura de ecrã.

Provisioning



O **Estado do ciclo atual** mostra o estado de conclusão. Esta secção também exibe o número de utilizadores provisionado.

O ciclo de provisionamento inicial é seguido de ciclos incrementais periódicos. Os ciclos incrementais acontecem a cada 40 minutos. Para mais informações sobre os ciclos de provisionamento, consulte a [documentação Azure](#).

Note:

Se ocorrerem erros durante um ciclo de provisionamento, a sincronização é tentada novamente no ciclo seguinte. Se os erros continuarem a ocorrer, então as repetições ocorrerão com uma frequência reduzida, ou seja, a frequência do provisionamento programado diminuirá. Para mais informações, consulte a [documentação Azure](#).

Após a conclusão do ciclo inicial, o utilizador tem as seguintes opções para gerir o provisionamento:

- **Parar o provisionamento:** Clique nesta opção para parar o processo de provisionamento.
- **Reiniciar o provisionamento:** Clique nesta opção para acionar a execução de provisionamento manualmente sem esperar pela próxima execução agendada.
- **Editar o provisionamento:** Clique nesta opção para editar a configuração atual ou para personalizar os mapeamentos de atributos.
- **Provisão a pedido:** Clique nesta opção para disponibilizar quaisquer alterações a um único utilizador. Isto é feito manualmente. Também pode utilizar esta opção para validar e verificar se as alterações feitas na configuração foram aplicadas corretamente e estão a ser sincronizadas corretamente com a base de dados CloudLink.

3.2.6 Integração com Microsoft Teams

Mitel fornece a funcionalidade CloudLink to MS Teams de integração de Presença, que permite aos usuários saberem o estado de disponibilidade dos usuários na conta CloudLink como parte da sua presença nas equipas MS. A isto chama-se uma presença unidirecional. Esta funcionalidade foi agora expandida para permitir a sincronização da presença do Microsoft Teams de um utilizador com o seu MiCollab client através do CloudLink, o que é conhecido como sincronização bidirecional.

Após a sincronização da presença estar ativa para os utilizadores, o estado de presença apresentado nas Equipas MS será uma combinação da presença dos usuários dos clientes das Equipas MS e da presença do MiCollab.

3.2.6.1 Presença unidirecional

A integração do CloudLink na presença de um utilizador no MS Teams é conhecida como sincronização unidirecional. Para efetuar esta sincronização de presença do CloudLink no MS Teams, siga os procedimentos descritos neste capítulo. Seguem-se as instruções para integrar o Microsoft Teams com o Mitel Administration.

Pré-requisitos

Para configurar a integração do Microsoft Teams com uma conta de cliente CloudLink, é necessário ter:

- Integração do gateway ativada. Dependendo do tipo de PBX, consulte os seguintes documentos para obter mais informações:
 - MiVoice Office 400: [Configurar o MiVoice Office 400 PBX](#)
 - MiVoice Office 5000: [Guia de Implementação do CloudLink com o MiVoice 5000](#)
 - MiVoice Business: [Guia de implementação da integração do CloudLink com o MiVoice Business](#)
 - MX-ONE: [Guia de implementação com o MX-ONE](#)

i Nota:

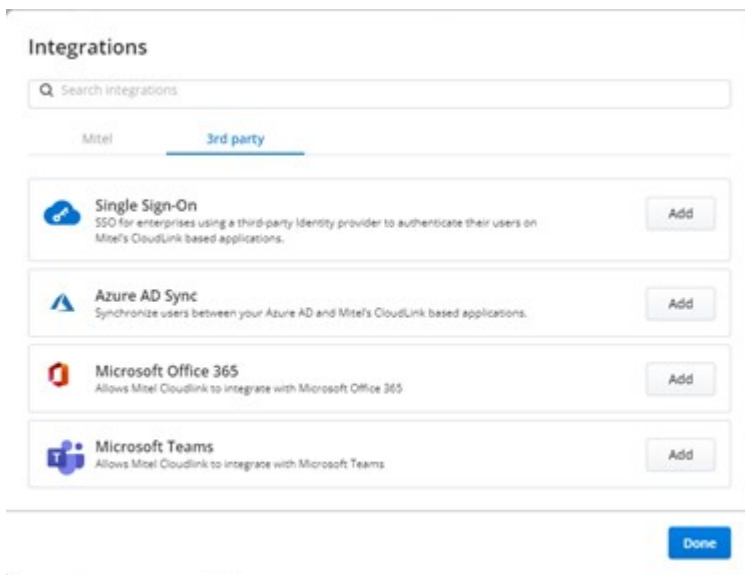
O endereço de e-mail de um utilizador configurado no PBX selecionado deve corresponder ao endereço de e-mail principal ou ao nome principal do utilizador no Azure AD.

Integração do Microsoft Teams com uma conta de cliente

Para integrar o Microsoft Teams com uma conta de cliente, realize os seguintes passos:

1. [Iniciar sessão no Mitel Administration](#) na página 1.
2. Aceda ao painel **Integrações** a partir da página **Informações da Conta** ou da opção **Integrações & Aplicações**. Para mais informações sobre como aceder ao painel **Integrações** e adicionar uma integração a uma conta de cliente, consulte [Adicionar uma integração a uma conta de cliente](#) na página 81.
3. No painel **Integrações**, clique em **+ Adicionar novo**. Um ecrã pop-up apresenta as integrações disponíveis.

4. Clique no separador **Terceiros**. É apresentada uma lista de aplicações de terceiros suportadas. Clique no botão **Adicionar** associado ao **Microsoft Teams** e clique em **Concluído**.



A integração do Microsoft Teams é adicionada à conta de cliente e exibida na secção **Integrações** da página **Informações da Conta**.



5. Clique em **Concluir configuração**. É exibida a caixa de diálogo **Integrações do Microsoft Teams**.

Microsoft Teams Integration

Please enter the tenant and client information.

Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.

6. Para criar o **Nome**, o **ID do Inquilino**, o **ID da Aplicação (Cliente)** e o **Segredo do Cliente (Valor)**, é necessário criar uma aplicação Empresarial. Para criar uma aplicação Empresarial, inicie sessão no portal Azure e clique em **Registo de aplicação > Novo registo**. É exibida a página **Registrar uma aplicação**.

Microsoft Azure Search resources, services, and docs (G+)

Home > App registrations >

Register an application ...

*** Name**

The user-facing display name for this application (this can be changed later).

Supported account types

Who can use this application or access this API?

☒ Accounts in this organizational directory only (Default Directory only - Single tenant)

☐ Accounts in any organizational directory (Any Azure AD directory - Multitenant)

☐ Accounts in any organizational directory (Any Azure AD directory - Multitenant) and personal Microsoft accounts (e.g. Skype, Xbox)

☐ Personal Microsoft accounts only

[Help me choose...](#)

Redirect URI (optional)

We'll return the authentication response to this URI after successfully authenticating the user. Providing this now is optional and it can be changed later, but a value is required for most authentication scenarios.

By proceeding, you agree to the [Microsoft Platform Policies](#)

Register

7. Introduza o **Nome** para a aplicação e selecione a opção **Contas apenas neste diretório organizacional (Diretório Padrão apenas - Inquilino único)** em **Tipos de contas suportadas**.
8. Clique em **Registrar** para registar a aplicação.
9. Navegue para as **Permissões de API** no painel de navegação da esquerda e clique em **+Adicionar uma permissão**. A página **Solicitar permissões de API** é exibida.
10. Clique em **Microsoft Graph** e depois selecione **Permissões da aplicação**.

11. Ative as permissões **User.Read.All**, e **Presence.ReadWrite.All** como mostrado nas imagens seguintes.

Request API permissions

> TeamsTab

> UserAuthenticationMethod

> UserNotification

> UserShiftPreferences

✓ User (1)

☐	User.Export.All ⓘ Export user's data	Yes
☐	User.Invite.All ⓘ Invite guest users to the organization	Yes
☐	User.ManageIdentities.All ⓘ Manage all users' identities	Yes
☒	User.Read.All ⓘ Read all users' full profiles	Yes
☐	User.ReadWrite.All ⓘ Read and write all users' full profiles	Yes

Add permissionsDiscard

Request API permissions

< All APIs

 Microsoft Graph
<https://graph.microsoft.com/> [Docs](#)

What type of permissions does your application require?

Delegated permissions
Your application needs to access the API as the signed-in user.

Application permissions
Your application runs as a background service or daemon without a signed-in user.

Select permissions expand all

Presen

Permission	Admin consent required
Presence (1) ☒ Presence.ReadWrite.All ⓘ Read and write presence information for all users	Yes

Add permissions **Discard**

12. Clique em **Conceder permissão de administrador para XXXX** (nome do diretório) e clique em **Sim** para conceder permissão.

Grant admin consent confirmation.

Do you want to grant consent for the requested permissions for all accounts in Default Directory? This will update any existing admin consent records this application already has to match what is listed below.

Yes **No**

Configured permissions

Applications are authorized to call APIs when they are granted permissions by users/admins as part of the consent process. The list of configured permissions should include all the permissions the application needs. [Learn more about permissions and consent](#)

+ Add a permission ☒ Grant admin consent for Default Directory

API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
Microsoft Graph (2)				
Presence.ReadWrite.All	Application	Read and write presence information for all users	Yes	Granted for Default Dire... ***
User.Read.All	Application	Read all users' full profiles	Yes	Granted for Default Dire... ***

13. Navegue para **Certificado & segredos** no painel de navegação à esquerda e clique no separador **Segredos do cliente**. É exibida a caixa de diálogo **Adicionar um segredo de cliente**.

Add a client secret ✕

Description

Secret for CL integration

Expires

Recommended: 6 months ▼

Add
Cancel

14. Introduza a **Descrição** e selecione o prazo de validade. É possível selecionar o prazo de validade a partir de uma data específica até uma data específica. Clique em **Adicionar** para criar os Segredos do cliente.
15. Copie o valor na coluna **Valor**.

Credentials enable confidential applications to identify themselves to the authentication service when receiving tokens at a web addressable location (using an HTTPS scheme). For a higher level of assurance, we recommend using a certificate (instead of a client secret) as a credential.

i Application registration certificates, secrets and federated credentials can be found in the tabs below. ✕

Certificates (0)
Client secrets (1)
Federated credentials (0)

A secret string that the application uses to prove its identity when requesting a token. Also can be referred to as application password.

+ New client secret

Description	Expires	Value 🔗	Secret ID
Secret for CL integration	1/16/2023		

16. Navegue até à aplicação Empresarial criada no Passo 5 e copie o **ID da Aplicação (cliente)** e os valores do **ID do Diretório (inquilino)**.

Search (Ctrl + /)

Overview
Quickstart
Integration assistant

Manage
Branding & properties
Authentication

Delete
Endpoints
Preview features

^ Essentials

Display name : [Mitel PBX Presence Sync](#)

Application (client) ID :

Object ID :

Directory (tenant) ID :

Supported account types : [My organization only](#)

Client credentials : [0 certificate, 1 secret](#)

Redirect URIs : [Add a Redirect URI](#)

Application ID URI : [Add an Application ID URI](#)

Managed application in I... : [Mitel PBX Presence Sync](#)

17. No Mitel Administration, introduza o **Nome**, o **ID do Inquilino**, o **ID da Aplicação (Cliente)** e o **Segredo do Cliente (Valor)**.

The screenshot shows the Mitel Administration console with the 'Add a client secret' dialog open. The dialog has two tabs: 'Essentials' and 'Microsoft Teams Integration'. The 'Essentials' tab is active, showing fields for 'Display name', 'Application (client) ID', 'Object ID', and 'Directory (tenant) ID'. The 'Microsoft Teams Integration' tab is also visible, showing fields for 'Name', 'Tenant id', 'Application (Client) id', and 'Client Secret (Value)'. The 'Client secrets' table at the bottom shows a single entry with the description 'Secret for CL integration', an expiration date of '1/16/2023', and a value that is partially obscured by a yellow box. The 'Add a client secret' dialog is also shown, with the 'Description' field set to 'Secret for CL integration' and the 'Expires' field set to 'Recommended: 6 months'.

Add a client secret

Description: Secret for CL integration

Expires: Recommended: 6 months

Microsoft Teams Integration

Please enter the tenant and client information.

Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.

Name *

Tenant id *

Application (Client) id *

Client Secret (Value) *

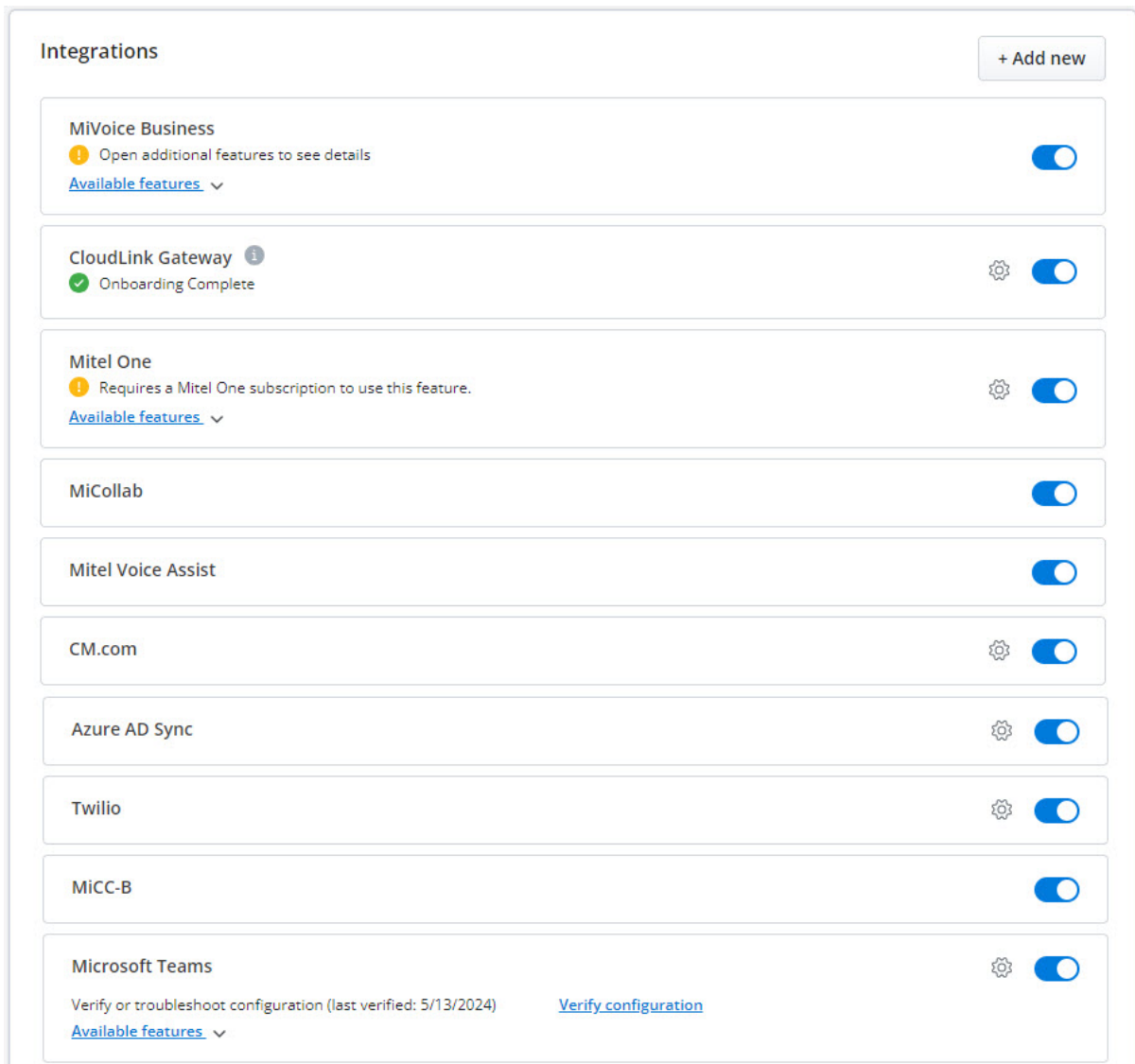
Client secrets (1)

A secret string that the application uses to prove its identity when requesting a token. Also can be referred to as application password.

Description	Expires	Value	Secret ID
Secret for CL integration	1/16/2023	...	...

18. Clique em **Guardar** para guardar a informação. Clicar em **Cancelar** cancela a operação e clicar em **Remover** remove a integração do Microsoft Teams.

Após ter adicionado a integração do Microsoft Teams à conta de cliente, o **Microsoft Teams** será listado no painel de **Integrações**.

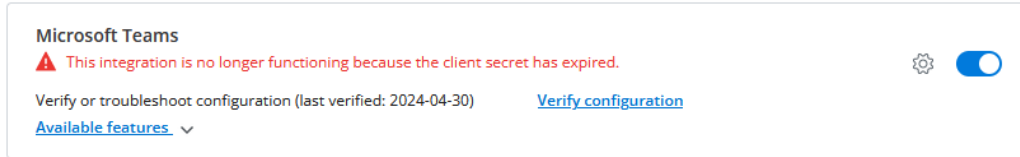


Segredo do Cliente Expirado

Siga este procedimento quando o segredo do cliente expirar:

1.

Clique no ícone de roda dentada  junto à Integração do Microsoft Teams.



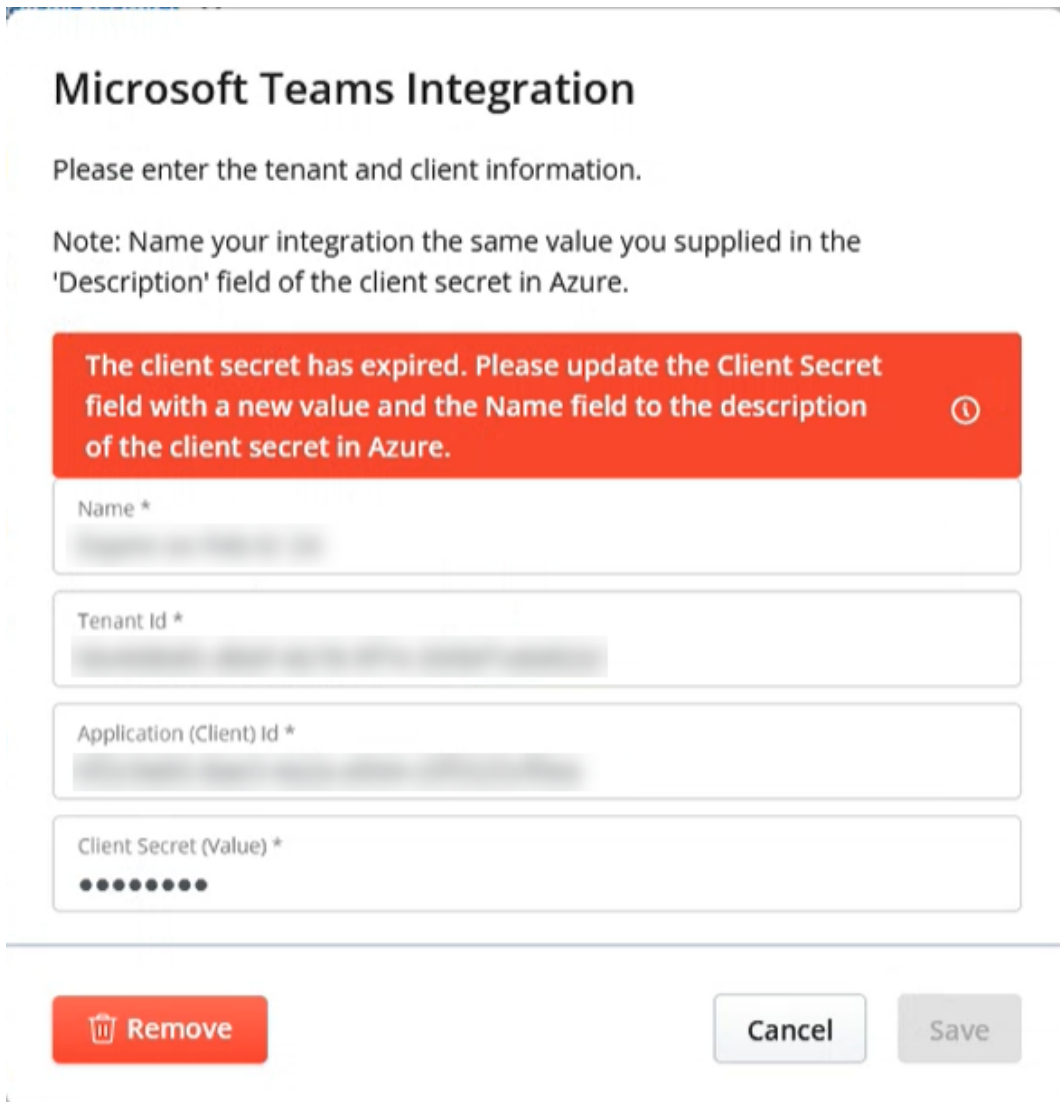
Microsoft Teams

⚠ This integration is no longer functioning because the client secret has expired.

Verify or troubleshoot configuration (last verified: 2024-04-30) [Verify configuration](#)

[Available features](#) ▾

2. Substitua o campo **Nome** pela descrição e pelo **Segredo do Cliente (Valor)**.



Microsoft Teams Integration

Please enter the tenant and client information.

Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.

The client secret has expired. Please update the Client Secret field with a new value and the Name field to the description of the client secret in Azure.

Name *

Tenant Id *

Application (Client) Id *

Client Secret (Value) *

Remove Cancel Save

3. Clique em **Guardar**.

4. Se tiver utilizado o mesmo segredo de cliente para a integração principal, deve também atualizar o segredo do cliente para cada monitor de presença no **Configuração de presença do MS Teams com o CloudLink**. Consulte [Segredo do Cliente](#) para obter mais informações.

Habilitar a funcionalidade de presença

Após integrar o Microsoft Teams com uma conta de cliente, é possível ativar a funcionalidade Presença para essa conta de cliente. A funcionalidade Presença sincroniza o estado de presença do utilizador a partir do CloudLink com o MS Teams.

Para ativar a funcionalidade Presença, execute os seguintes passos:

1. No painel **Integrações**, clique na seta do menu suspenso associada às **Funcionalidades disponíveis** no Microsoft Teams.



2. Deslize o botão de alternância que está associado a **Sincronizar presença do CloudLink com o MS Teams** para a direita.



A funcionalidade Presença está agora ativada para a conta do cliente.

i Nota:

Depois de ativar a funcionalidade de Presença, são necessários alguns minutos para que a presença se reflita no MS Teams.

Para mais informações sobre o Guia de Soluções do MS Teams, consulte o [Guia de Soluções do MS Teams](#).

Atualização da Integração do Microsoft Teams

Se estiver disponível uma nova atualização da funcionalidade de integração do Microsoft Teams, o botão **Instalar atualização** é exibido junto ao Microsoft Teams.

i Nota:

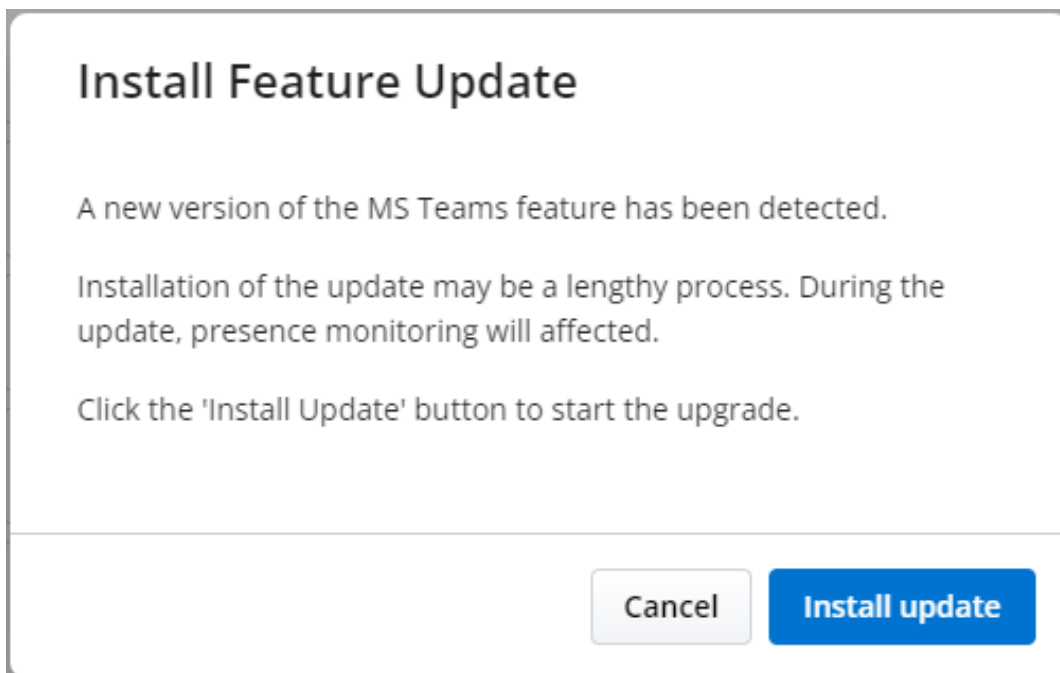
Se o Mitel Administration já estiver aberto e se houver alguma atualização nova para o Microsoft Teams, é necessário atualizar a página para ver o botão **Instalar atualização**.



Siga os passos abaixo para instalar a atualização de funcionalidade:

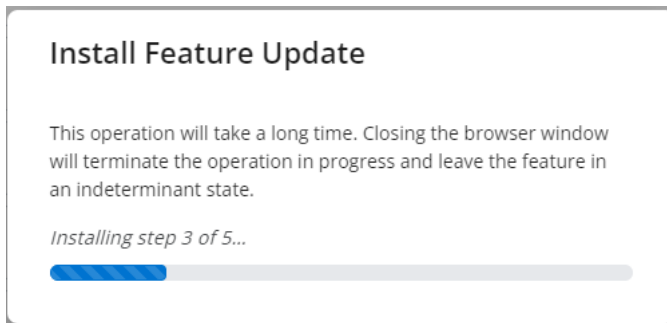
1. Clique no botão **Instalar Atualização.**

É exibida uma nova página de diálogo.



2. Clique no botão **Instalar Atualização**.

Uma barra de progresso indica o progresso da atualização.



3. Quando a atualização estiver concluída, é exibida a mensagem "Atualização de funcionalidade concluída". Clique em **Concluído**.

3.2.6.2 Presença bidirecional

A integração da presença do MS Teams foi expandida para permitir a sincronização da presença do Microsoft Teams de um utilizador com o MiCollab client através do CloudLink, o que é conhecido como sincronização de presença bidirecional. Para conseguir esta sincronização de presença do Microsoft Teams para o MiCollab através do CloudLink, siga o procedimento abaixo.

A sincronização de presença bidirecional pode ser ativada para novos utilizadores e utilizadores existentes, para os quais a presença unidirecional já está ativada.

Os dois procedimentos principais que permitem a integração do Microsoft Teams com o Mitel Administration são:

1. [Integração do Microsoft Teams com uma conta de cliente](#)
2. [Habilitar a funcionalidade de presença](#)

i Nota:

Se houver uma nova atualização do recurso de integração do Microsoft Teams disponível, consulte [Atualização da integração do Microsoft Teams](#).

Pré-requisitos

Para configurar a integração do Microsoft Teams com uma conta de cliente CloudLink para sincronização de presença bidirecional, é necessário ter:

- Integração de gateway ativada para o MiVoice Business. Consulte o [Guia de Implantação da Integração do CloudLink com o MiVoice Business](#) para obter mais detalhes.
- O MiCollab versão 9.8 SP1 ou superior com a integração do Microsoft Teams ativada.

i Nota:

Ao ativar integrações que requerem o MiCollab, como o Microsoft Teams Bi-Direcional, é obrigatório preencher o **Endereço IP ou FQDN do MiCollab** e a **Palavra-passe do MiCollab** na Configuração do CloudLink Gateway.

Configure PBX

PBX Type* *i*

MiVoice Business 

Please ensure that you are using a Cloudlink gateway blade with the MIVB

PBX Name* *i*

PBX IP Address or FQDN* *i*

MBG IP Address or FQDN*

MBG Password*

MiCollab IP Address or FQDN

MiCollab Password

United CA Root Certificate *i*



Nota:

A presença do Microsoft Teams no CloudLink só é suportada no MiVoice Business.

Dependências

Para configurar a integração de presença com o Microsoft Teams, é necessário acesso de nível administrativo para o seguinte

1. Microsoft Azure Active Directory (AD) com Microsoft Office 365 Acesso de administrador global
2. Acesso de Administrador do Cliente ou Parceiro à Conta CloudLink do Cliente

Integrar o Microsoft Teams com uma Conta de Cliente (novo cliente)

A integração do Microsoft Teams com uma conta de cliente envolve dois procedimentos separados:

1. A configuração dos requisitos de funcionalidades no Azure (como Administrador do Azure) envolve:
 - a. Registo de Aplicações no portal do Azure
 - b. Configuração das permissões da API
 - c. Criar utilizador(es) do Monitor de Presença
2. Configurar o recurso de presença na Mitel Administration (como Administrador do CloudLink)

Configurar requisitos de funcionalidades no Azure para novos clientes

A definição da configuração do Azure para um novo cliente envolve várias etapas, ao incluir o registo de uma nova aplicação Azure, a configuração de segredos, a definição de URIs de redireccionamento, a especificação de permissões de API e a criação de novos utilizadores do monitor de presença. As etapas de configuração para um novo cliente são descritas abaixo.

Registo de aplicações no portal do Azure

O registo da aplicação Azure é realizado para estabelecer a sincronização de presença do CloudLink para o Microsoft Teams.

1. No [Portal do Azure](#), clique em **Registos de aplicações**.

Welcome to Azure!

Don't have a subscription? Check out the following options.



Start with an Azure free trial

Get \$200 free credit toward Azure products and services, plus 12 months of popular [free services](#).

[Start](#)



Manage Microsoft Entra ID

Azure Active Directory is becoming Microsoft Entra ID. Secure access for everyone.

[View](#)

[Learn more](#)



Access student benefits

Get free software, Azure credit, or access Azure Dev Tools for Teaching after you verify your academic status.

[Explore](#)

[Learn more](#)

Azure services

[Create a resource](#)

[App registrations](#)

[Users](#)

[Azure AI services](#)

[Microsoft Entra ID](#)

[Managed applications](#)

[Application groups](#)

[Quickstart Center](#)

[Virtual machines](#)

[More services](#)

2. Na página de **Registos de aplicações**, clique em **+ Novo Registo**.

3. Na página **Registar uma aplicação**, introduza o Nome pretendido e mantenha o **tipo de conta Suportada** predefinido.

4. No **URI de redireccionamento (opcional)**, selecione a plataforma como **Web** e crie um URI de redireccionamento da Web com base na região em que a sua conta foi inicialmente criada, conforme mencionado abaixo. Para mais informações, consulte [Redirecionar URI](#).

- Cloud **EUA** <https://workflow.us.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/office365outlook/sso>
- Cloud **UE** <https://workflow.eu.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/office365outlook/sso>
- Cloud **AP** <https://workflow.ap.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/office365outlook/sso>

i Nota:

Se não tiver a certeza da localização da sua conta na Cloud, consulte [Informações da Conta de Administrador do Cliente](#).

5. Clique em Registrar

[Home](#) > [App registrations](#) >

Register an application ...

*** Name**
The user-facing display name for this application (this can be changed later).

Bidirectional Presence Sync ✓

Supported account types
Who can use this application or access this API?

☒ Accounts in this organizational directory only (Azure test AD only - Single tenant)

- ☐ Accounts in any organizational directory (Any Microsoft Entra ID tenant - Multitenant)
- ☐ Accounts in any organizational directory (Any Microsoft Entra ID tenant - Multitenant) and personal Microsoft accounts (e.g. Skype, Xbox)
- ☐ Personal Microsoft accounts only

[Help me choose...](#)

Redirect URI (optional)
We'll return the authentication response to this URI after successfully authenticating the user. Providing this now is optional and it can be changed later, but a value is required for most authentication scenarios.

Web https://workflow.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/microsoft/sso ✓

Register an app you're working on here. Integrate gallery apps and other apps from outside your organization by adding from [Enterprise applications](#).

By proceeding, you agree to the [Microsoft Platform Policies](#) ↗

Register

6. A Aplicação é criada com os seguintes pormenores:

- ID da Aplicação (cliente)
- ID do Diretório (inquilino)

[Delete](#) [Endpoints](#) [Preview features](#)

Got a second? We would love your feedback on Microsoft identity platform (previously Azure AD for developer). →

Essentials

Display name : [Bidirectional Presence Sync](#)

Application (client) ID : [redacted]

Object ID : 0e8249b0-c419-4589-917c-44f9b00d824b

Directory (tenant) ID : [redacted]

Supported account types : [My organization only](#)

Client credentials : [Add a certificate or secret](#)

Redirect URIs : [1 web, 0 spa, 0 public client](#)

Application ID URI : [Add an Application ID URI](#)

Managed application in I... : [Bidirectional Presence Sync](#)

Welcome to the new and improved App registrations. Looking to learn how it's changed from App registrations (Legacy)? [Learn more](#)

Starting June 30th, 2020 we will no longer add any new features to Azure Active Directory Authentication Library (ADAL) and Azure Active Directory Graph. We will continue to provide technical support and security updates but we will no longer provide feature updates. Applications will need to be upgraded to Microsoft Authentication Library (MSAL) and Microsoft Graph. [Learn more](#)

[Get Started](#) [Documentation](#)

Configurar permissões de API

1. Depois de concluído o registo da aplicação, navegue até **Permissões de API** no painel de navegação esquerdo e clique em **+Adicionar uma permissão**. A página **Solicitar permissões de API** é exibida.

- a. No painel direito, selecione o separador **APIs da Microsoft** e clique em **Microsoft Graph**.
Selecione **Permissões de Aplicação**.

A aplicação requer as seguintes permissões para que a sincronização bidirecional funcione:

Permissões do Microsoft Graph	Tipo	Descrição
Presence.ReadWriteAll	Aplicação	Isto é necessário para sincronizar as informações de presença da Mitel para o MS Teams
User.Read.All	Aplicação	Isto é necessário para recuperar o ID de utilizador do MS Teams.
Application.ReadAll	Aplicação	Esta permissão é necessária para aceder e recuperar as permissões e o segredo do cliente associados à integração.
e-mail	Delegado	Isto é necessário para ver o endereço de correio eletrónico do utilizador.
offline_access	Delegado	Isto é necessário para manter o acesso aos dados a que o utilizador lhe deu acesso.
openid	Delegado	Isto é necessário para iniciar a sessão dos utilizadores.
User.Read	Delegado	Isto é necessário para obter o estado de autorização de um monitor de presença

Permissões do Microsoft Graph	Tipo	Descrição
User.Read.All	Delegado	Isto é necessário para que os utilizadores do monitor de presença possam ler os IDs dos utilizadores do MS Teams, para criar subscrições de presença
Subscription.ReadAll	Delegado	Permite que a aplicação leia todas as subscrições de webhook em nome do utilizador com sessão iniciada.
Presence.Read	Delegado	Permite que a aplicação leia informações de presença em nome do utilizador com sessão iniciada
Presence.ReadWrite	Delegado	Permite que a aplicação leia as informações de presença e escreva a atividade e a disponibilidade em nome do utilizador com sessão iniciada. As informações sobre a presença incluem atividade, disponibilidade, nota de estado, mensagem de ausência do calendário, fuso horário e localização.
Presence.Read.All	Delegado	Isto é necessário para que um monitor de presença possa ler o seu estado de presença de todos os 650 utilizadores.
perfil	Delegado	Isto é necessário para ver o perfil básico do utilizador.

2. Clique em **Adicionar Permissões**. Para obter mais detalhes sobre a aplicação e as permissões delegadas, consulte a [documentação da Microsoft](#).

Autorização do administrador global para permissões de API

1. Navegue até às **Permissões da API** no painel de navegação esquerdo.
2. Clique em **Conceder consentimento de administrador para o teste do Azure AD** e clique em **Sim** na notificação de *Confirmação de consentimento do administrador principal*.

Segredo do Cliente

Um segredo de cliente é uma técnica de autenticação que utiliza um valor de cadeia de caracteres na aplicação Azure. Essencialmente, serve como uma palavra-passe de aplicação, utilizada para autenticar tokens para aceder a aplicações do Azure. Depois de verificar com êxito o segredo do cliente, o Azure AD emite um token, concedendo acesso ao recurso especificado.

Criar Segredos para os Clientes

1. Navegue para **Certificado & segredos** no painel de navegação à esquerda e clique no separador Segredos do cliente.
2. Clique em **+ Novo segredo de cliente**.

É exibida a caixa de diálogo **Adicionar um segredo de cliente**.

Nota:
O campo **Descrição** do segredo do cliente é utilizado para o **Nome** da sua integração no CloudLink. Este campo ajuda a aplicação a determinar se o Segredo de Cliente está prestes a expirar ou já expirou.

3. Introduza a **Descrição** e selecione o prazo de validade. Tem a opção de escolher a duração da expiração a partir de uma data específica para outra data específica (com um período de expiração máximo de 2 anos). Clique em **Adicionar** para criar os Segredos do cliente.

The screenshot shows the Microsoft Azure portal interface. On the left, the navigation pane is open to 'Certificates & secrets' under the 'Presence App'. The main area displays a table of client secrets. A red box highlights the '+ New client secret' button. On the right, the 'Add a client secret' dialog box is open, showing the 'Description' field with the value 'Presence Sync' and the 'Expires' dropdown set to '730 days (24 months)'. At the bottom of the dialog, the 'Add' button is highlighted with a red box.

Description	Expires	Value	Secret ID
Test Secret	11/1/2023	Zlc*****	7b1c2d3e-4f5a-6b7c-8d9e-0f1a2b3c4d5e
Sample Secret	6/8/2024	q4a*****	1a2b3c4d-5e6f-7a8b-9c0d-1e2f3a4b5c6d

- Quando os segredos do cliente forem gerados, copie a descrição do segredo do cliente na coluna **Descrição** e guarde o segredo para a configuração da consola de conta.

Home > App registrations > Bidirectional Presence Sync

Bidirectional Presence Sync | Certificates & secrets

Search << Got feedback?

Overview
Quickstart
Integration assistant
Manage
Branding & properties
Authentication
Certificates & secrets
Token configuration
API permissions
Expose an API
App roles
Owners
Roles and administrators
Manifest
Support + Troubleshooting

Got a second to give us some feedback? →

Credentials enable confidential applications to identify themselves to the authentication service when receiving tokens at a web addressable location (using an HTTPS scheme). For a higher level of assurance, we recommend using a certificate (instead of a client secret) as a credential.

Application registration certificates, secrets and federated credentials can be found in the tabs below.

Certificates (0) **Client secrets (2)** Federated credentials (0)

A secret string that the application uses to prove its identity when requesting a token. Also can be referred to as application password.

+ New client secret

Description	Expires	Value	Secret ID
Secret1	12/14/2025	XZK*****	Copy to clipboard
Presence App	12/14/2025	[Redacted]	Copy to clipboard

Ao criar segredos de cliente, é essencial aderir às melhores práticas e considerar pontos-chave para garantir a segurança e o bom funcionamento da sua aplicação. Eis alguns pontos a ter em conta:

- Criar um segredo para a funcionalidade MS Teams.
- Criar um segredo de cliente individual para cada monitor de presença. A melhor prática é ter um segredo de cliente seguro separado para cada monitor.
- Recomenda-se a introdução de um valor significativo no campo **Descrição** para ajudar a manter os segredos do cliente organizados.

Redirecionar URIs

Um URI de redirecionamento é o destino para onde o servidor de autorização direciona o utilizador após a autorização bem sucedida da aplicação, ao resultar na emissão de um código de autorização ou token de acesso.

Adicionar novos URIs de redirecionamento a uma aplicação

- Navegue até à página inicial da aplicação Azure.
- Abra a ligação **Redirecionar URIs**.

^ Essentials

Display name : [Mitel UC Teams Presence Synchronization \(Dev\)](#)

Application (client) ID : [Redacted]

Object ID : 03a9063e-318c-4e44-ace6-5f6543ed41eb

Directory (tenant) ID : [Redacted]

Supported account types : [Multiple organizations](#)

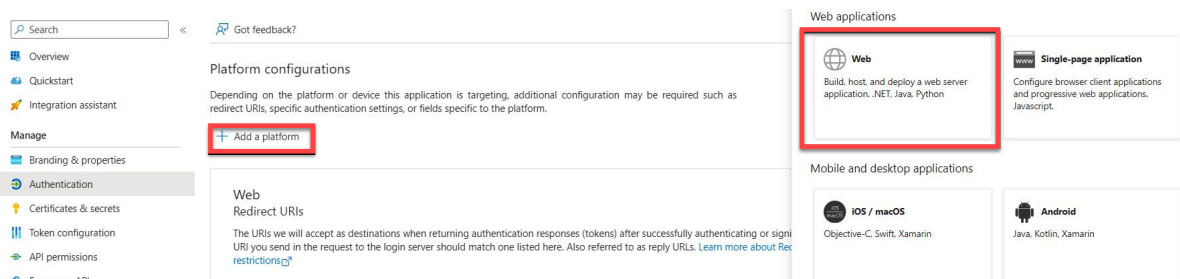
Client credentials : 1 certificate, 26 secrets

Redirect URIs : 4 web, 0 spa, 0 public client

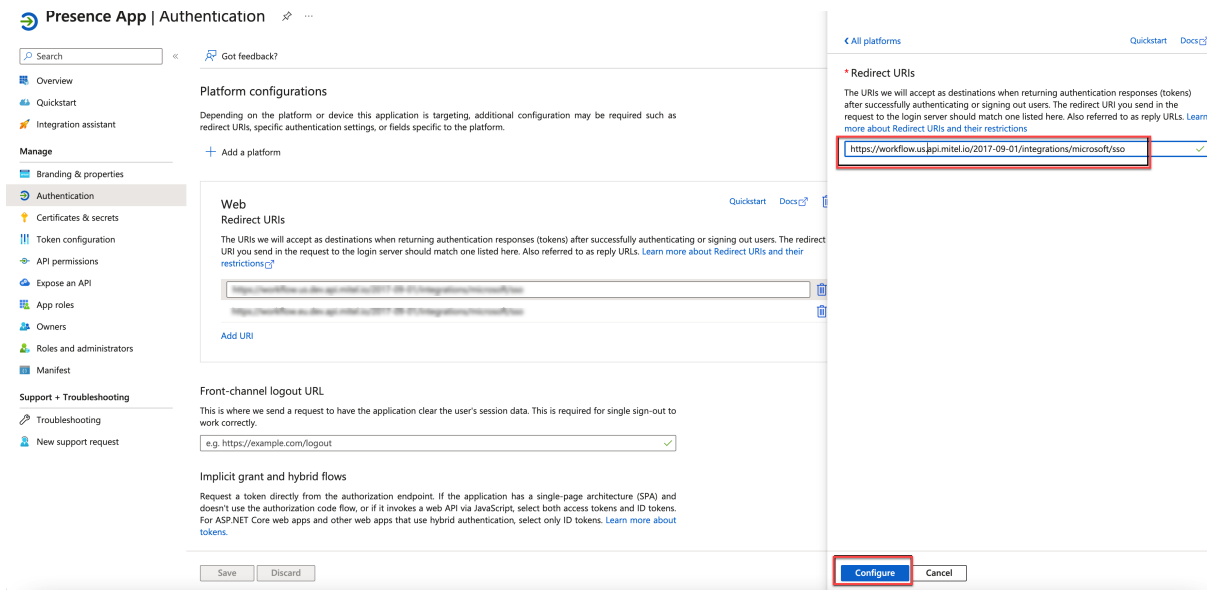
Application ID URI : [Add an Application ID URI](#)

Managed application in L... : [Mitel UC Teams Presence Synchronization \(Dev\)](#)

3. Clique em Adicionar uma plataforma e selecione Web.



4. Introduza o URI de Redirecionamento como `https://workflow.<us/eu/ap>.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/microsoft/sso`. O URI deve apontar para um URL de fluxo de trabalho.



5. Clique em Configurar.

Criar utilizadores do Monitor de Presença

Para facilitar a deteção de alterações de presença nas aplicações MS Teams, a Microsoft impõe a criação de um conjunto de monitores de presença. Os monitores de presença são necessários para monitorizar as alterações de presença no MS Teams. O Administrador do Azure cria o número necessário de monitores para a sincronização de presença, conforme especificado na Administração da Mitel.

i Nota:

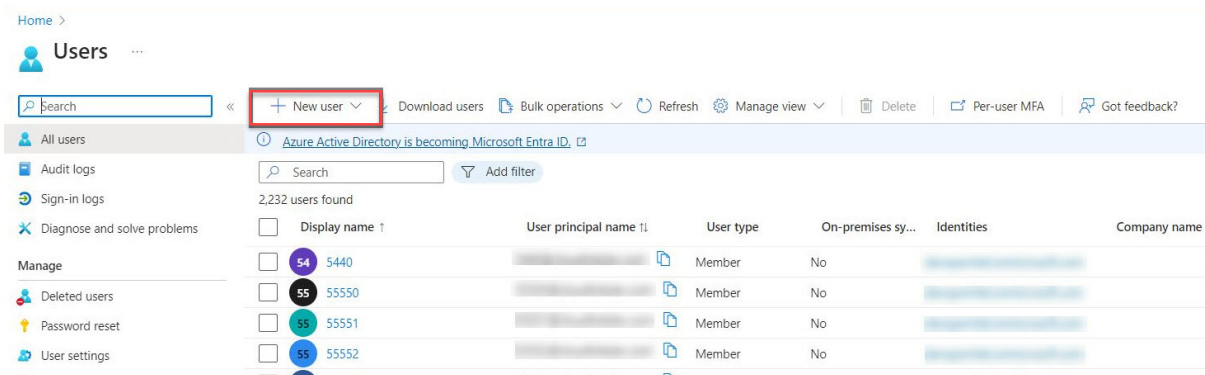
Um único monitor de presença tem a capacidade de monitorizar a presença de até 650 utilizadores. Por conseguinte, é possível que sejam necessários vários monitores de presença.

! CUIDADO:

A não inclusão de um número adequado de monitores para acomodar todos os utilizadores conduzirá à ausência de presença para os utilizadores que excedam o limite cumulativo de todos os monitores.

Execute os seguintes passos para criar Monitores de Presença:

1. No [Portal do Azure](#), navegue até à página **Utilizadores** e clique em **+ Novo Utilizador**. Selecione a opção **Criar novo utilizador**.



2. Na página **Criar novo utilizador**, os seguintes valores de campo devem ser introduzidos no separador **Fundamentos**:

- Nome principal do utilizador
- Nome de apresentação
- Palavra-passe - a palavra-passe pode ser gerada automaticamente ou criada manualmente.
- Conta ativada - esta opção deve ser ativada, caso contrário o utilizador será impedido de iniciar a sessão.

[Home](#) > [Users](#) >

Create new user

Create a new internal user in your organization

Basics Properties Assignments Review + create

Create a new user in your organization. This user will have a user name like alice@contoso.com. [Learn more](#)

Identity

User principal name	presence.monitor @ contoso.com Domain not listed
Mail nickname *	presence.monitor ☒ Derive from user principal name
Display name*	Presence Monitor
Password *	 ☒ Auto-generate password
Account enabled ⓘ	☒

3. Em seguida, no separador **Propriedades**, defina o **Email** do utilizador.

[Home](#) > [Users](#) >

Create new user ...

Create a new internal user in your organization

Employee hire date	
Office location	
Manager	+ Add manager
Contact Information	
Street address	
City	
State or province	
ZIP or postal code	
Country or region	India
Business phone	
Mobile phone	
Email	testuser@mitel.com
Other emails	+ Add email
Fax number	

4. Clique em **Rever** e em **+Criar** para criar um novo utilizador.

É criado um novo utilizador do Monitor de Presença.

i Nota:

- Evite configurar administradores globais como monitores de presença. Como os administradores globais têm acesso a todos os recursos, o fluxo de trabalho pode receber dados desnecessários que não são essenciais para o seu funcionamento.
- O Administrador do Azure deve ter uma lista de nomes principais de utilizadores e segredos de cliente para cada monitor criado e enviá-los para o Administrador do CloudLink. Se o Administrador do CloudLink autorizar estes monitores, as palavras-passe de cada monitor devem ser enviadas ao administrador do CloudLink.

Integrar o Microsoft Teams com uma Conta de Cliente (cliente existente)

Existem duas opções para os clientes com a funcionalidade de sincronização de presença unidirecional ativada para configurar o Microsoft Teams:

1. Os administradores podem eliminar a aplicação Azure existente, configurar monitores de presença e criar novas aplicações Azure com a configuração mencionada em [Presença bidirecional](#) na página 215.
2. Uma abordagem alternativa implica que o Administrador do Azure mantenha a configuração atual da aplicação do Azure descrita na secção [Presença unidirecional](#) na página 203. Neste cenário, serão necessários passos de configuração adicionais, para além dos especificados na secção presença Unidirecional, como se segue:
 - a. Criar Monitores de Presença. Consulte a secção [Criar utilizadores do Monitor de Presença](#) na página 224 para conhecer os passos a seguir.
 - b. Adicionar o URI de Redirecionamento, conforme descrito na secção [Redirecionar URIs](#) na página 223.
 - c. Criar segredos de cliente, conforme descrito na secção [Segredo do Cliente](#) na página 222.
 - d. Adicione as permissões adicionais de API para o seguinte na secção [Configurar permissões de API](#):
 - User.Read.All
 - Presence.Read.All
 - Presence.Read

Configurando o recurso de Presença Bidirecional na Administração Mitel (como Administrador do CloudLink)

Depois de [integrar o Microsoft Teams](#) a uma conta de cliente, pode ativar o recurso de Presença Bidirecional para a conta de cliente. A sincronização da função Presença envolve um processo em duas etapas. Na primeira etapa, a sincronização de presença do estado de presença do utilizador ocorre do CloudLink para o MS Teams, o que também é chamado de Presença Unidirecional (consulte a secção em [Presença unidirecional](#) na página 203 para obter detalhes), seguida pela sincronização de presença entre o MS Teams e o CloudLink, o que também é conhecido como Presença Bidirecional.

Para ativar a presença de sincronização do MS Teams para o CloudLink, execute as seguintes etapas:

1. Na Administração da Mitel, navegue até o painel **Conta > Integrações**. Em **Microsoft Teams**, deslize o botão de alternância para a direita e ative a opção **Sincronizar presença do MS Teams para o CloudLink**.

Microsoft Teams

Warning: For best presence experience both features should be configured and enabled

Verify or troubleshoot configuration [Verify configuration](#)

[Available features](#) ^

Sync presence from CloudLink to MS Teams

Sync presence from MS Teams to CloudLink

The MS Teams presence feature on your MiCollab is not enabled.

[Complete setup](#)

2. Clique em **Concluir configuração**. A janela **Configuração de presença do MS Teams para CloudLink** é aberta. Se o monitor não estiver configurado, é realçado a vermelho na janela.

MS Teams to CloudLink Presence Configuration

Add and authorize presence monitors

One presence monitor can monitor up to 650 users. Since you have 2 MS Teams users that can be monitored in your account, you need to have at least 1 authorized presence monitor(s).

Please add more authorized presence monitor(s). There are not enough to monitor the presence of all your users.

Add a presence monitor

Enter the required information. To authorize the presence monitor, consent must be granted. Press 'Authorize Now', if you have the monitor's password and can grant consent. If your Azure Admin must authorize the monitor, press 'Copy URL' and send the copied URL to the Azure Admin so they can grant consent.

User Principal Name *

Client Secret (Value) *

[Authorize now](#) [Copy URL](#)

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
Add and authorize a monitor to enable MS Teams presence monitoring		

[Close](#)

3. Para adicionar os **Monitores de presença** que foram criados no portal do Azure, introduza os valores nos seguintes campos:

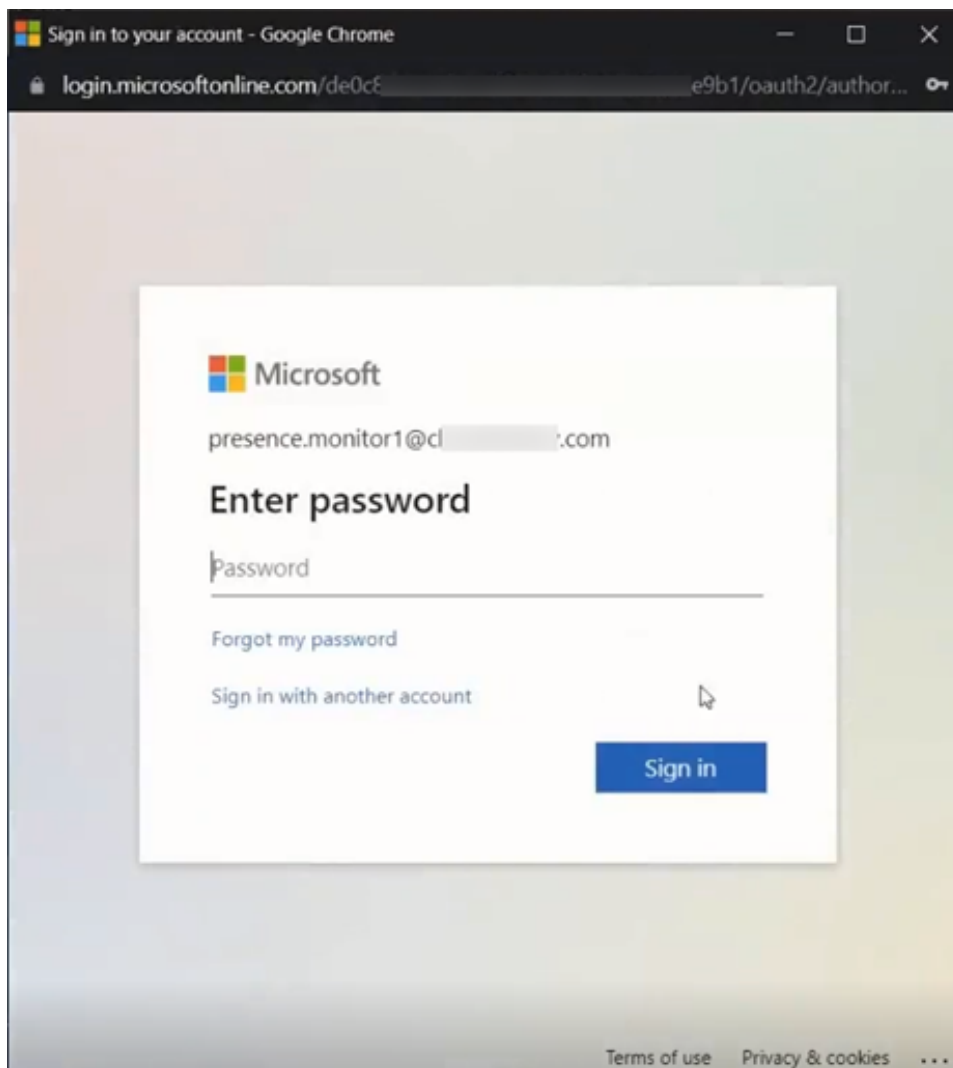
- **Nome de utilizador principal**
- **Segredo do Cliente (Valor)**

4. Existem duas formas de autorizar cada monitor que é adicionado: **Autorizar agora** e **Copiar URL**.

i Nota:

Os botões **Autorizar agora** e **Copiar URL** permanecerão desativados até que o Nome Principal de Utilizador e o Segredo de Cliente sejam especificados.

- **Autorizar agora** - pressupõe que o Administrador do CloudLink (Mitel Administrator) tenha recebido palavras-passe para cada monitor de presença. Uma vez clicado o botão **Autorizar agora**, o Mitel Administrator (CloudLink) é solicitado a fornecer uma **palavra-passe** ao Administrador do CloudLink para cada Monitor inserido.



Quando a autorização for bem-sucedida, uma notificação a informar o mesmo aparece na janela de **Configuração de Presença do MS Teams para o CloudLink**. Os Monitores de Presença adicionados são apresentados na lista abaixo. O estado de Autorização de cada Monitor de Presença indica se ele está autorizado ou não. A coluna Ações contém um conjunto de ações

que podem ser executadas num monitor de presença, e estas ações dependem do estado de autorização do monitor.

MS Teams to CloudLink Presence Configuration

Add and authorize presence monitors

One presence monitor can monitor up to 650 users. Since you have 2 MS Teams users that can be monitored in your account, you need to have at least 1 authorized presence monitor(s).

Add a presence monitor

Enter the required information. To authorize the presence monitor, consent must be granted. Press 'Authorize Now', if you have the monitor's password and can grant consent. If your Azure Admin must authorize the monitor, press 'Copy URL' and send the copied URL to the Azure Admin so they can grant consent.

Re-sync Status Note: This operation is lengthy and may take up to a minute.

✓ [redacted] has been authorized successfully

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
[redacted]	Authorized	

Presence Monitor	Authorization Status	Actions			
cl-status-8@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Not Authorized		Retry	Copy URL	Renew
cl-status-7@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Not Authorized		Retry	Copy URL	Renew
cl-status-11@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Authorized				
cl-status-9@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Not Authorized		Retry	Copy URL	Renew
cl-status-6@cloudlinka2.onmicrosoft.com	Not Authorized		Retry	Copy URL	Renew

i Nota:

A secção superior da caixa de diálogo fornece detalhes sobre o número de utilizadores dentro da conta de cliente que podem ser monitorizados, juntamente com a informação correspondente sobre quantos monitores de presença precisam de ser criados para monitorizar eficazmente esses utilizadores. Quando a funcionalidade está ativada, também mostra o número de utilizadores inscritos

- **Copiar URL** - permite que o **Administrador do Microsoft Azure** autorize cada monitor de presença. Se o monitor de presença não for autorizado, o Administrador tem várias opções: O

Administrador da Mitel clica no botão **Copiar URL**. O URL copiado é enviado para o Administrador do Azure para autorização.

- Quando a autorização do administrador do Azure estiver concluída, clique em **Estado da Nova Sincronização**.

MS Teams to CloudLink Presence Configuration

Add and authorize presence monitors

One presence monitor can monitor up to 650 users. Since you have 2 MS Teams users that can be monitored in your account, you need to have at least 1 authorized presence monitor(s).

Total number of user(s) currently being monitored for presence changes: 2/2

Add a presence monitor
Enter the required information. To authorize the presence monitor, consent must be granted. Press 'Authorize Now', if you have the monitor's password and can grant consent. If your Azure Admin must authorize the monitor, press 'Copy URL' and send the copied URL to the Azure Admin so they can grant consent.

User Principal Name * Client Secret (Value) * Authorize now Copy URL

Re-sync Status Note: This operation is lengthy and may take up to a minute.

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
[Redacted]	Subscribed-2 user(s)	[Trash]
[Redacted]	Not Authorized	[Trash] Retry Copy URL Renew

Close

5. Botões de ação:

- Botão de apagar: O administrador pode eliminar o monitor de presença clicando no ícone eliminar .
- Botão Renovar: Se o segredo do cliente tiver expirado ou precisar de ser atualizado, clicar no botão Renovar permite ao utilizador atualizar o segredo do cliente.
- Botão de repetição: Quando o estado do monitor mostra "Não Autorizado", o botão Repetir pode ser utilizado para invocar o processo de autorização. O botão **Repetir** tem a mesma funcionalidade que o botão **Autorizar Agora**.

6. Depois de todos os monitores terem sido adicionados, clique no botão **Fechar**.

Atualizar o ID do locatário e/ou o ID do cliente do Microsoft Teams

Se for necessário atualizar o inquilino de integração do Microsoft Teams e/ou o ID do cliente, isso também afetará os monitores de presença criados para a subcaracterística **Sincronizar presença do MS Teams para o CloudLink**. Isto deve-se ao facto de partilharem o mesmo inquilino e o mesmo ID de cliente. Se o inquilino e/ou o ID do cliente forem atualizados, a subcaracterística dos monitores deixará de funcionar até serem renovados.

1. Edite a Integração do Microsoft Teams e altere o ID do locatário e/ou o ID do cliente. Se existirem monitores, o Administrador será notificado desta alteração.

Microsoft Teams Integration

Please enter the tenant and client information.

Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.

Name *

Tenant Id *

Application (Client) Id *

Client Secret (Value) *

Note: The change you are about to make will affect the presence monitors configured in the "Sync presence from MS Teams to CloudLink" feature. After saving this change, the presence monitors will need to be updated for this feature to continue to function properly.

Remove

Cancel

Save

2. Clique em **Guardar**.
3. Acesse ao **Configuração de presença do MS Teams com o CloudLink** e clique no botão **Renovar** para cada monitor que mostre "Necessita de atualização".

Refresh Status

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
	Needs update	Renew
	Needs update	Renew
	Authorized	
	Not Authorized	Retry Copy URL Renew
	Needs update	Renew

Note: There are Presence Monitors above that no longer function because the Tenant Id and/or Application Id have changed. These Presence Monitors have the status "Needs Update" and can be updated by clicking the "Renew" button.

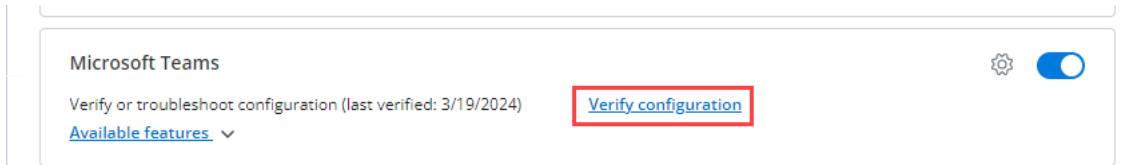
Close

4. Introduzir o **Segredo do novo cliente**. Clique em **Autorizar agora**. Isto irá atualizar o segredo do ID do Inquilino e do ID do Cliente do monitor.

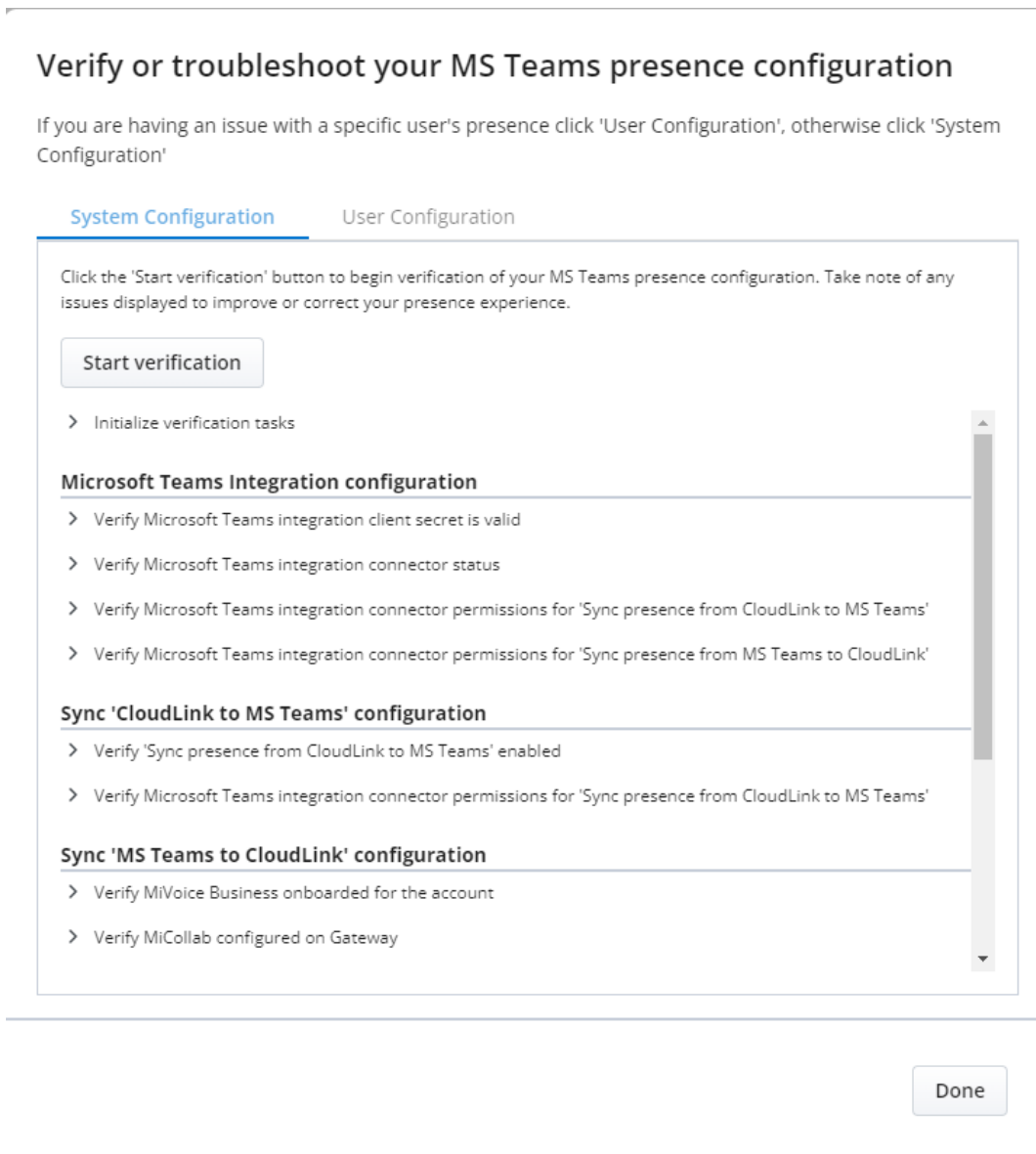
Verificar a configuração do MS Teams

Para verificar ou solucionar problemas de configuração da integração do MS Teams, siga os passos abaixo:

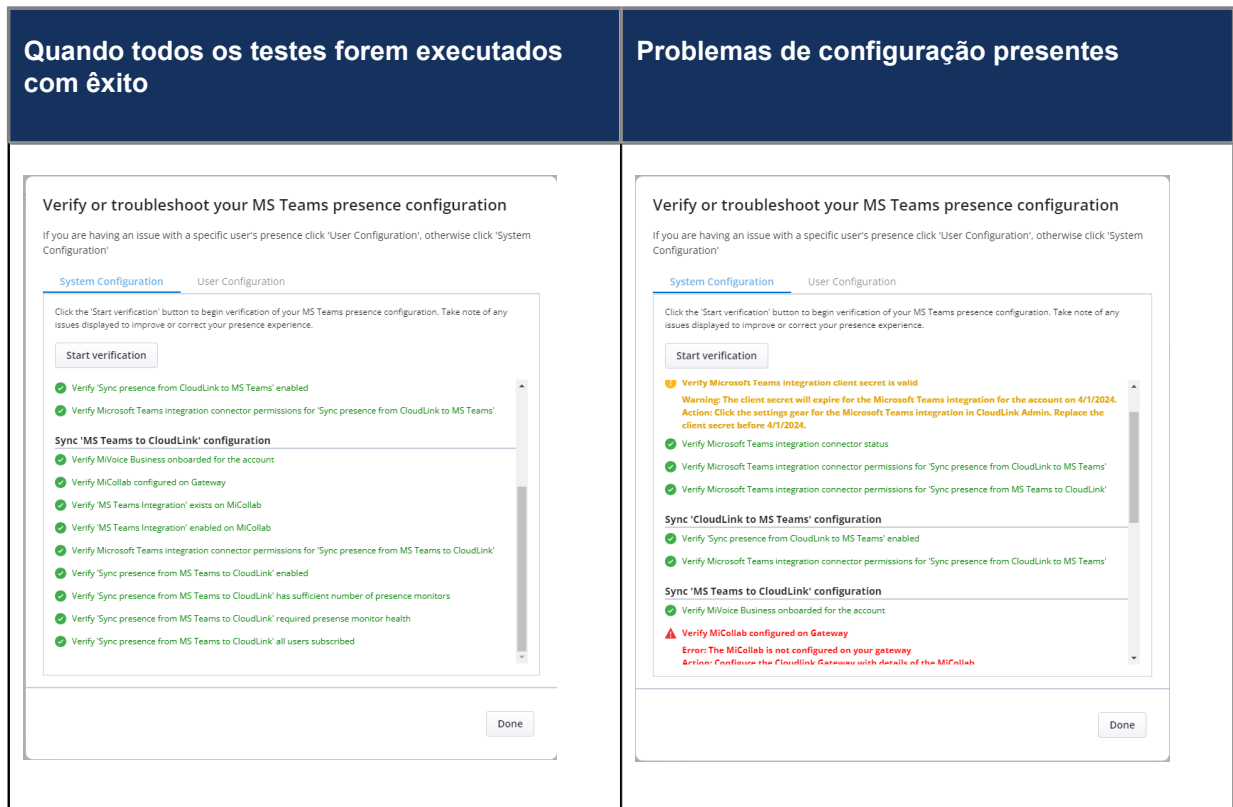
1. Na Administração da Mitel, navegue até **Integrações & Aplicações**. No painel **Integrações**, clique em **Verificar configuração** associada ao **Microsoft Teams**.



2. É apresentada a janela "Verificar ou solucionar problemas da configuração de presença do MS Teams".



3. Clique em **Iniciar verificação**.



Para cada erro encontrado, existe uma ação correspondente para retificar o(s) erro(s). Clique em **Iniciar Verificação** até que todos os testes sejam executados com êxito.

- 4. Configuração do utilizador** - A Configuração do Utilizador permite que o Administrador do CloudLink investigue o problema.

Caso de Utilização 1: Problema com a presença de um utilizador específico:

- a.** Selecione o separador **Configuração do Utilizador**.

Verify or troubleshoot your MS Teams presence configuration

If you are having an issue with a specific user's presence click 'User Configuration', otherwise click 'System Configuration'

System Configuration **User Configuration**

Request a user's presence state

Enter user's email *

Done

- b.** Solicitar o estado de presença de um utilizador ao introduzir o e-mail do utilizador. Quando o e-mail é fornecido, aparece o botão **Obter presença**.

Verify or troubleshoot your MS Teams presence configuration

If you are having an issue with a specific user's presence click 'User Configuration', otherwise click 'System Configuration'

System Configuration **User Configuration**

Request a user's presence state

Enter user's email *

Presence information for

MS Teams presence: Offline
 MiCollab presence: Offline
 CloudLink presence: Available
 Phone presence:

Phone 1
 Source:
 Status: Available
 Entered:

Phone 2
 Source:
 Status: Available
 Entered:
 Additional:
 {
 "sequenceNumber": 1710482791199
 }

- c. Clique em **Copiar Dados de Presença** para copiar os dados. Comunique o problema seguindo o seu processo normal.
- d. Clique no **Estado repor o telefone** e, em seguida, clique em **Sincronizar todas as presenças do MS Teams com o MiCollab**.
- e. Clique em **Concluído**.

Caso de Utilização 2: Vários utilizadores fora de sincronia.

Quando todos os testes forem executados com êxito após clicar em **Iniciar Verificação** no separador **Configuração do Sistema**, devem ser executados os seguintes passos:

- a. Selecione o separador **Configuração do Utilizador**.

Verify or troubleshoot your MS Teams presence configuration

If you are having an issue with a specific user's presence click 'User Configuration', otherwise click 'System Configuration'

System Configuration **User Configuration**

Request a user's presence state

Sync presence states for all users

In the unlikely event that there are multiple users with their MS Teams and MiCollab presence out of sync, pressing this button will resolve the issue.

Warning: Only perform this action outside peak hours as it's very intensive on the system and users might experience presence issues during the execution. This is a lengthy operation. Please be prepared to wait.

Sync All MS Teams presence to MiCollab

Done

b. Clique em **Sincronizar todas as presenças do MS Teams com o MiCollab**.

É apresentada a mensagem "Sincronização concluída..."

Sync presence states for all users

In the unlikely event that there are multiple users with their MS Teams and MiCollab presence out of sync, pressing this button will resolve the issue.

Warning: Only perform this action outside peak hours as it's very intensive on the system and users might experience presence issues during the execution. This is a lengthy operation. Please be prepared to wait.

Sync All MS Teams presence to MiCollab

✔ Sync All completed. Total number of user(s) currently being monitored for presence changes: 2/2

c. Clique em **Concluído**

