



VIRTUALFONE

Manual do Usuário

Dígitro

INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

Manual de Configuração e Operação do VirtualFone
Release VirtualFone: 2.3

© **2017**

por
DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.

www.digitro.com

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam ao direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou parte deste trabalho, sem necessidade de qualquer forma de aviso prévio.

Os equipamentos e marcas registradas citados neste manual são de propriedade de seus respectivos fabricantes.

Florianópolis, maio de 2017.

SUMÁRIO

Sumário	i
Lista de Procedimentos	i
Sobre este Documento	10
Bem-Vindo	10
Observações Importantes	11
Restrições Pabx 3.X	12
Requisitos Mínimos de Hardware	13
Organização	13
Convenções	14
Botões Mais Frequentes	15
Facilidades do VirtualFone	16
Instalação e Remoção	19
Primeiro Acesso	22
Login	24
Chamadas entrantes	27
Lembretes de chamadas	30
Janela principal	34
<i>Popups</i> de funções	36
Abas da janela principal	38
Pesquisa	39
Discagem Rápida	46

Lembretes	48
SMS (Opcional).....	54
Menu Arquivo.....	61
Arquivo de anotações	62
<i>Backup</i> da agenda particular	66
Imprimir lista da agenda	68
Monitoração de ramal	70
Configurações.....	74
Colunas	75
Cores	77
Discagem.....	78
Diretórios	82
Gravações (opcional).....	85
Iniciar	86
<i>Popup</i>	90
Sons	96
Grupos	98
Outras.....	100
Programações.....	104
Programações para PABX releases 2.0 e 2.1	105
Habilitar	108
Siga-me	109
Ocupado	110
"Não Atende"	111
Desviar chamadas automaticamente (se VirtualFone ativo).....	112

Programações para PABX releases 2.2 e superiores.....	113
Geral.....	115
Siga-me	131
Quando Ocupado	134
Quando não atender.....	136
Desvio de chamadas	138
Envio de Fax (Opcional).....	140
Requisitos para envio de fax a partir de contatos particulares e/ou grupos do VirtualFone	141
Padrão da folha de fax.....	141
aba Geral.....	144
aba Configurações.....	145
Recepção de fax.....	149
Funções de Agente (Opcional).....	151
Login.....	152
Logout.....	154
Colocar em música	155
Retirar de música.....	155
Intercalar.....	156
Fila DAC	157
Barra de botões	160
Botão Mostra Histórico de chamadas	163
Playmsg	168
Botão Adiciona um nome à agenda particular.....	170
Botão Exclui nomes da agenda particular	174

Botão Altera um nome na agenda particular	175
Botão Ramal Presente/Ausente no Grupo	179
Botão Atendimento No gancho/ Fora do gancho	179
Botão Gravações de chamadas - Autogravação (Opcional)	180
Botão Mostra o histórico de chamadas gravadas (Opcional)	182
Botão Estaciona a chamada	183
Botão de Conferência	186
Botão Pêndulo (chamadas em espera)	191
Botão Transfere consulta a ramal	193
Botão Encerra consulta a ramal	195
Botão Atende a chamada	197
Botão Callback para o último número	198
Botão Cancela/Finaliza chamada	199
Botão Tipo de Discagem	200
Botão de Mensagens da caixa postal do ramal (Opcional)	201
Botão Refazer o login do VirtualFone (Reconexão)	202
Backup das informações	204
Glossário	205

LISTA DE PROCEDIMENTOS

Para instalar o VirtualFone	19
Para remover o VirtualFone	21
Para programar o lembrete de uma chamada	31
Para realizar uma pesquisa nas agendas geral, particular e web	40
Para configurar a agenda web	45
Para configurar a discagem rápida	46
Para realizar uma discagem rápida	47
Para criar um lembrete de aviso	48
Para alterar um lembrete de aviso	53
Para excluir um lembrete de aviso	53
Para transferir lembrete de aviso	53
Para criar e enviar uma mensagem de texto	55
Para acessar o histórico de SMS	57
Para realizar uma anotação	64
Para acessar o arquivo de anotações	65
Para realizar o backup da agenda particular	66
Para imprimir contatos da agenda particular e/ou geral	69
Para monitorar um ramal	71
Para alterar o título de uma coluna da Agenda Telefônica	76
Para configuração da opção Cores	78

Para configurar a discagem de chamadas externas	81
Para associar um contato ao grupo.....	99
Para programar a transferência de chamadas por não atendimento.....	111
Para programar o desvio automático de chamadas específicas.....	112
Para excluir programações de desvio automático de chamadas específicas	113
Configurar Siga-me	127
Configurar Despertador	129
Configurar Siga-me	132
Para programar a transferência de chamadas quando ocupado	135
Para programar a transferência de chamadas por não atendimento.....	137
Para programar o desvio automático de chamadas específicas.....	139
Para remover programações de desvio automático de chamadas específicas.....	139
Para enviar um fax via VirtualFone	142
Para realizar login como agente.....	152
Para realizar o logout como agente	154
Para colocar uma chamada em música	155
Para retirar uma chamada de música	156
Para intercalar um ramal.....	156
Para visualizar fila DAC.....	158
Para cadastrar contatos na agenda particular	170
Para associar outros telefones ao contato cadastrado	173
Para excluir um número telefônico associado.....	174
Para excluir um contato da agenda particular	174
Para alterar contato da agenda particular	176
Para gravar uma chamada	180

Para estacionar uma chamada pelo VirtualFone	183
Para capturar pelo VirtualFone chamadas estacionadas	184
Para incluir ramais e/ou números externos em conferência	187
Para colocar um participante em mudo ou para que ele retorne a falar (disponível nos releases PABX 3.X)	189
Para excluir os números da Conferência	189
Para realizar atendimento de uma chamada	197
Para realizar callback para o último número.....	198
Para realizar uma chamada externa.....	200
Para ouvir uma mensagem gravada na caixa postal do ramal.....	202

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

Bem-vindo ao manual de operação e configuração do aplicativo VirtualFone!

Desenvolvido em ambiente Windows®, o VirtualFone simula as facilidades de um ramal digital a partir de um ramal analógico conectado a um computador, propiciando uma interface amigável entre o usuário desse ramal e as famílias de equipamentos NGC.

Recomendamos que o usuário previamente possua bom conhecimento do ambiente Windows® e de Telefonia e que realize a leitura do item Observações Importantes antes de iniciar a utilização do VirtualFone.

O aplicativo apresenta facilidades default, como discagem rápida para números internos ou externos, e opcionais, como envio de SMS.

Facilidades do VirtualFone apresenta a lista completa das facilidades.

A lista de procedimentos apresentada no início deste manual agiliza a consulta aos procedimentos de operação e configuração do VirtualFone, e as informações contidas no manual também podem ser acessadas no help on-line através do menu Ajuda na janela principal do próprio aplicativo.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. O administrador do PABX Configuração responsável pela configuração da função dos ramais monitorados e/ou monitorador e o usuário responsável pela realização da monitoração assumem integral responsabilidade pela finalidade e utilização da monitoração.
2. A DÍGITRO não assume qualquer responsabilidade por alterações promovidas por terceiros, autorizados pelo administrador ou não, por falta de cuidado na seleção dos procedimentos de segurança, por vazamento de senhas ou de qualquer outro procedimento operacional do administrador.
3. A DÍGITRO garante o produto contra eventuais falhas e defeitos durante o período de garantia, conforme data de emissão da nota fiscal do produto.
4. Eventuais intervenções por solicitação do cliente, serão cobradas como serviços adicionais, conforme tabela de preços vigentes.
5. Os serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações de suas características específicas, funções adicionais, ou outros itens não especificados, serão considerados como adicionais ao produto, sendo executados conforme cronograma de execução e alocação de recursos elaborados pela Dígito e aprovado pelo cliente, através de proposta comercial.
6. A DÍGITRO não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessária para isso negociação comercial.
7. A DÍGITRO, como qualquer empresa desenvolvedora, não pode garantir que *softwares* não contenham erros ou que o cliente será capaz de operá-lo sem problemas ou interrupção, não assumindo eventuais prejuízos financeiros decorrentes dessas falhas ou de problemas de responsabilidade de terceiros.
8. Devido ao desenvolvimento contínuo de técnicas de invasão e ataques à rede, não é possível garantir que o equipamento (*hardware* e *software*) esteja livre da vulnerabilidade da invasão/ ação externa.

9. Após o aceite ou a entrada em operação do sistema, se ocorrerem erros ou falhas, estes somente serão avaliados e/ou corrigidas mediante contrato de suporte ou autorização para pagamento de suporte avulso, conforme a tabela de preços vigente na data da solicitação.
10. As informações preenchidas nos campos das janelas exibidas e descritas nesse manual são apenas para ilustração.
11. A configuração do aplicativo depende dos itens adquiridos pelo cliente. O manual descreve a versão mais atual do aplicativo. Assim, poderão existir versões de aplicativos diferentes da versão descrita nesse manual.
12. A DÍGITRO não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de *backup*, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), de forma a possuir contingência externa.
13. Toda funcionalidade identificada com a palavra **Opcional**, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
14. A DÍGITRO disponibiliza o Serviço de Suporte ao Cliente – SSC para sanar dúvidas, oferecer esclarecimentos e auxiliar o administrador na operação do equipamento.
15. A DÍGITRO mantém um processo de ciclo de vida de seus produtos devido a inovações tecnológicas, necessidade de mercado ou outro motivo. Para maiores informações, acesse www.digitro.com.br no ambiente exclusivo para clientes.

RESTRIÇÕES PABX 3.X

A lista a seguir apresenta os recursos e facilidades que não estão disponíveis nos releas PABX 3.X:

- Acesso à caixa postal de voz do ramal.
- Presença/Ausência no grupo.
- Controle do modo de atendimento do ramal.

REQUISITOS MÍNIMOS DE HARDWARE

O cliente deve disponibilizar:

- Hardware:
 - Computador compatível com IBM PC, processador Intel ou AMD; 128 MB RAM.
 - Processador de 500 MHz ou superior.
 - HD com 1 GB disponível.
 - Placa de rede para conexão com a plataforma.
- Software:
 - Sistema operacional: Windows 7, Windows 8 e Windows 10.

ORGANIZAÇÃO

- | | |
|-------------------|--|
| Capítulo 1 | Apresenta as características do aplicativo VirtualFone, as observações importantes que o usuário deve saber antes de operar o aplicativo, os ícones, símbolos e convenções utilizados neste manual e os botões mais frequentes do aplicativo. |
| Capítulo 2 | Apresenta as facilidades (<i>default</i> e opcionais) do VirtualFone, informa sobre o " <i>backupeamento</i> " de informações do aplicativo, informa sobre o procedimento de login e de lembretes de chamadas, apresenta o <i>popup</i> de chamadas entrantes, a janela principal, o <i>popup</i> de funções e as abas da janela principal. |
| Capítulo 3 | Apresenta as opções do menu ARQUIVO da janela principal do aplicativo e descreve os procedimentos destas opções. |

Sobre este Documento

CAPÍTULO 1

- Capítulo 4** Apresenta a janela de CONFIGURAÇÕES do aplicativo e descreve os procedimentos para estas configurações.
- Capítulo 5** Apresenta a janela de PROGRAMAÇÕES das facilidades do aplicativo e descreve os procedimentos para a programação destas.
- Capítulo 6** Apresenta a facilidade opcional de ENVIO DE FAX e descreve os procedimentos para utilização desta facilidade.
- Capítulo 7** Apresenta as facilidades opcionais das funções de agente para grupo e descreve os procedimentos destas facilidades.
- Capítulo 8** Descreve as facilidades da barra de botões da janela principal do aplicativo.
- Capítulo 9** Descreve os processos de instalação e remoção do VirtualFone e os procedimentos de configuração nos casos onde o usuário acesse o aplicativo pela primeira vez após sua instalação.
- Glossário** Apresenta o significado de palavras constantes no manual, principalmente aquelas que apresentam o sinal de asterisco (*).


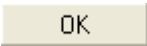

CONVENÇÕES

Botões e Itens	Quando no meio do texto, os nomes dos botões e dos itens de uma janela ou tela serão grafados em negrito .
JANELAS E MENUS	Os nomes das janelas e dos menus, quando aparecerem no meio do texto, serão grafados em CAIXA ALTA.
Campos	As iniciais maiúsculas identificam nome de Campos no meio do texto.
<i>Palavras de Origem Estrangeira</i>	As palavras de origem estrangeira estarão grafadas em itálico.

<u>Palavras de destaque</u>	As palavras que necessitarem de destaque em um determinado contexto, serão <u>sublinhadas</u> .
-----------------------------	---

BOTÕES MAIS FREQUENTES

Alguns botões aparecem com maior frequência nas janelas do VirtualFone, portanto serão apresentados neste item e não serão explicados no decorrer do manual.

Botão	Clique sobre o botão para
	Fechar o diálogo.
	Aplicar as configurações realizadas e fechar o diálogo em seguida.
	Fechar o diálogo sem aplicar as configurações realizadas.

2

FACILIDADES DO VIRTUALFONE

O aplicativo VirtualFone apresenta facilidades que o cliente* adquire na aquisição da licença de uso do aplicativo (facilidades *default*) e facilidades que o cliente adquire separadamente, ou seja, através de proposta comercial (facilidades opcionais), conforme apresentado pela tabela abaixo:

Facilidade	Tipo	Pré-requisitos
Acesso à caixa postal de voz do ramal.	<u>Opcional</u>	Administrador habilita a facilidade Caixa Postal no ramal do usuário.
Agenda Geral para até 2.000 contatos. Permite busca inteligente por nome e sobrenome.	Default	Nenhum. A edição desta agenda é feita apenas pela telefonista ou pelo administrador do sistema.
Agenda Particular para até 2.000 contatos. Permite busca inteligente por nome e sobrenome.	Default	
Agenda Web para até n contatos. Permite busca inteligente por nome e sobrenome.	Opcional	Aquisição opcional e é habilitada mediante licença.
Envio de SMS. Permite enviar mensagens para ramal e celular externo a plataforma.	Opcional	Aquisição opcional e é habilitada mediante licença e configurado no PABX.

Facilidade	Tipo	Pré-requisitos
Atendimento PA com monofone no gancho/fora do gancho.	Default	Nenhum. Esta funcionalidade aparece sempre.
Backup da agenda particular.	Default	Esse <i>backup</i> é feito manualmente pelo usuário, que define o local para gravação do arquivo.
Manter histórico das últimas chamadas efetuadas ou recebidas enquanto o VirtualFone esteve on-line (50 registros por tipo de chamada por arquivo).	Default	1) Configuração do diretório para gravação do arquivo. 2) Habilitação da opção para manter histórico em arquivos.
Bilhetagem de chamadas - busca pelas chamadas realizadas ou recebidas quando o VirtualFone estava on-line ou desligado e pelas chamadas feitas diretamente pelo teclado do ramal do usuário.	Default	Nenhum.
Callback para a última chamada entrante.	Default	O botão é sempre visível.
Chamadas internas e externas via Discagem Rápida.	Default	Configuração da tecla de discagem rápida.
Conferência com chamadas internas e/ou externas (até 11 participantes).	Default	Esta funcionalidade é configurada na IGC do PABX Configuração.
Consulta a ramal e número externo.	Default	Consulta ramal e número externo, desde que o ramal tenha permissão à geração de chamada externa via rota ou conta.
Criação de grupos de destinatários de fax.	Default	É necessário configurar um número de fax para o contato presente no grupo.
Diversas formas de discagem: via janela principal, contato cadastrado.	Default	Nenhum.
Envio de fax (até 2.000 destinatários).	Opcional	Aquisição opcional da solução de fax.

Facilidade	Tipo	Pré-requisitos
Estacionamento de chamadas externas (até 20).	Default	Esta funcionalidade é configurada na IGC do PABX Configuração.
Funcionalidades de agente em dispositivo DAC*	Opcional	Aquisição opcional das funções de agente em dispositivo DAC.
Gravação e reprodução de chamadas.	Opcional	Esta funcionalidade é configurada na interface NGC Explorer e também no EasyCall Record.
Histórico das últimas 50 chamadas entrantes e últimas 50 chamadas saíntes.	Default	É válida se o VirtualFone estiver rodando (ativo).
Impressão da agenda geral.	Default	Nenhum.
Lembrete de chamadas entrantes (limitado em 50 lembretes).	Default	Nenhum.
Lembretes de avisos (sem núm. Máx. de lembretes agendados).	Default	Nenhum. Não há limite de lembretes a incluir, porém, apenas 30 <i>popups</i> de aviso de lembretes serão mostrados por vez.
Monitoração de Ramal.	Default	Esta funcionalidade é configurada na interface NGC Explorer.
Para discagem rápida e/ou <i>popups</i> de chamadas entrantes internas, permite a visualização do estado de outros ramais (ex.: livre, ocupado) através de uma legenda de cores.	Default	Nenhum.
Pêndulo de chamadas.	Default	Esta funcionalidade é configurada na IGC do PABX Configuração.

* Essa funcionalidade é configurada na interface NGC Explorer e também no EasyCall Record.

Facilidade	Tipo	Pré-requisitos
Popups de chamadas entrantes (internas e externas), com a identificação do telefone chamador e botões das facilidades que poderão ser utilizadas para interagir na chamada recebida.	Default	Nenhum.
Presença/Ausência no grupo.	Default	Esta funcionalidade é configurada na IGC do PABX Configuração.
Transferência de consultas para ramal.	Default	Nenhum.

INSTALAÇÃO E REMOÇÃO

Serão descritos a seguir os procedimentos para a instalação e remoção do aplicativo VirtualFone em seu computador.

PROCEDIMENTOS

Para instalar o VirtualFone

1. *Clique sobre o ícone de instalação do VirtualFone. Será apresentada a janela para seleção do idioma de instalação do aplicativo.*
2. *Selecione a opção Português (Brasil) e clique sobre o botão **OK**. Será apresentada a tela inicial de instalação do aplicativo.*
Caso haja uma versão do VirtualFone já em execução em seu microcomputador, finalize-a antes de prosseguir a instalação, para evitar algum problema de instalação.
3. *Clique sobre o botão **Avançar**. Será apresentado o caminho do diretório destino em que o VirtualFone será instalado e, na parte inferior da janela, será informado o espaço livre em disco (mínimo obrigatório) que o sistema necessita para instalar o aplicativo.*

O caminho **C:\Arquivos de programas\Digitro Tecnologia\VirtualFone** é o local

- recomendado para instalação. Se preferir, apague o caminho apresentado e digite ou selecione (através do botão **Procurar**) o diretório em que o aplicativo deverá ser instalado.
4. *Clique sobre o botão **Avançar**. Será apresentada a pasta do menu Iniciar em que será configurado um atalho do VirtualFone.*
O sistema já apresenta a pasta recomendada. Se preferir, apague o nome da pasta apresentado e digite ou selecione (através do botão **Procurar**) a pasta em que o atalho do aplicativo deverá ser instalado.
 5. *Clique sobre o botão **Avançar**. Será apresentada a janela para seleção ou não das tarefas adicionais de instalação:*
 - **Iniciar o aplicativo toda vez que o Windows for iniciado:** essa opção permite que o VirtualFone seja iniciado sempre que iniciar o Windows. Se desejar cancelar posteriormente essa inicialização automática, basta seguir os seguintes passos:
 - Acesse na barra de tarefas de seu microcomputador: Menu Iniciar > Programas > Iniciar >
 - Clique com o botão direito do mouse sobre a opção VirtualFone e clique sobre a opção **Excluir**.
 - Confirme a exclusão.
 - **Criar um ícone na área de trabalho:** essa opção cria na área de trabalho de seu microcomputador um atalho para acesso ao VirtualFone.
 6. *Clique sobre o botão **Avançar**. Será apresentada a lista de configurações feitas, exibindo o local onde o aplicativo será instalado, o nome da pasta e as tarefas adicionais solicitadas.*
 7. *Para alterar alguma configuração, clique sobre o botão **Voltar**, ou clique sobre o botão **Instalar**.*
 8. *O aplicativo será instalado. Aguarde a mensagem de finalização da instalação e clique sobre o botão **Concluir**.*

PROCEDIMENTOS

Para remover o VirtualFone

1. Finalize o VirtualFone.
2. Acesse a pasta **VirtualFone** na barra de programas do menu **Iniciar** e clique sobre a opção **Desinstalar VirtualFone**. Será apresentada uma caixa para confirmação da remoção (Figura 1):

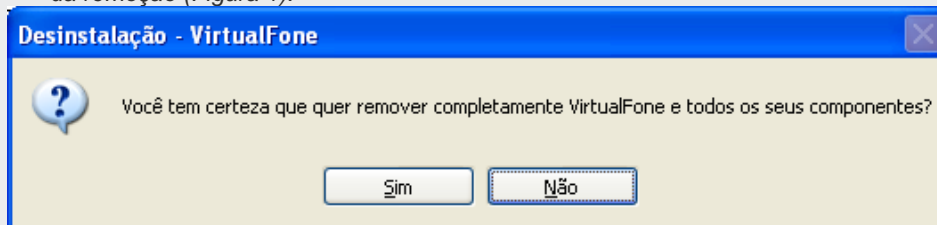


Figura 1. Confirmação da solicitação de remoção

3. Para confirmar, clique sobre o botão **Sim**. Será apresentada a janela de progressão da remoção do aplicativo.
4. Aguarde. Será exibida uma mensagem para informar a finalização do processo (Figura 2). Clique em OK.

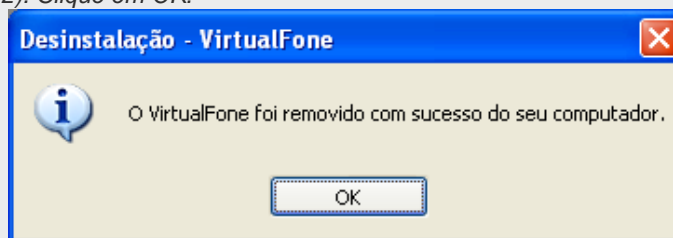



Figura 2. Conclusão da Remoção

Primeiro Acesso

A primeira execução do VirtualFone após sua instalação no computador do usuário exigirá a configuração das seguintes informações:

Será aberta a janela Arquivo de configurações (Figura 3), para definição do diretório onde o arquivo com as configurações do VirtualFone deverá ser criado.

A janela já apresenta o diretório recomendado. Caso queira, utilize o botão  para selecionar outro diretório e clique em **Ok**.

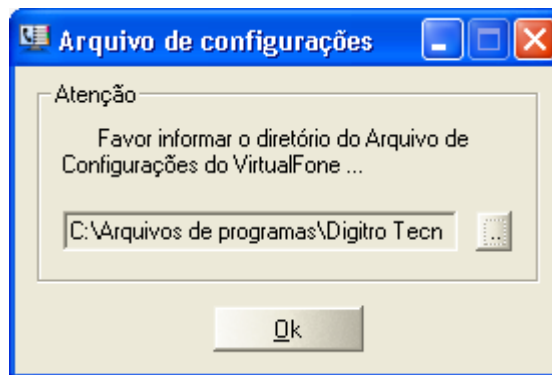



Figura 3. Janela Arquivo de Configurações

Será aberta a janela de login. Configure os campos conforme descrito no item Login.

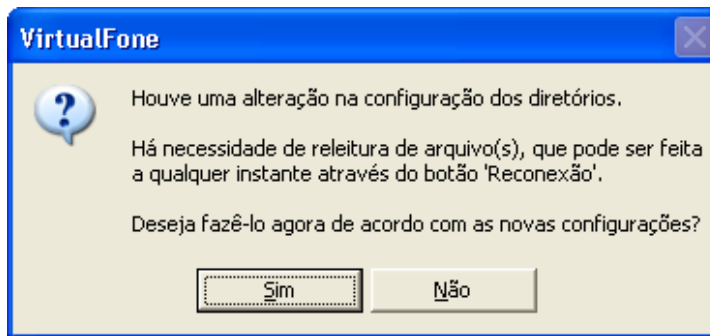
Após realizar o login, será exibido o ícone do VirtualFone na SysTray*. Clique sobre esse ícone com o botão direito do mouse e selecione a opção Configurações.

1. Será exibida a janela de configurações do aplicativo. Selecione a opção Diretórios para configurar os diretórios das agendas geral e particular e dos arquivos de lembretes, anotações e registros.
 - Para pesquisar e configurar cada um dos diretórios utilize o botão .
 - Para a **Agenda Geral**, selecione o diretório onde esteja o arquivo da agenda geral de contatos do sistema, ou seja, a agenda com todos os nomes e ramais de usuário.
 - Para a **Agenda Particular**, o **Arquivo de Lembretes**, o **Arquivo de Anotações** e o **Arquivo de registros (log)**, selecione um diretório de sua preferência, onde esses dados estarão seguros.

O diretório do **Arquivo de Configurações** já estará configurado.

Após a definição dos diretórios, clique em **OK**.

2. Será apresentado um diálogo informando a necessidade de releitura de arquivos em função da alteração na configuração dos diretórios;



3. Para reinicializar o VirtualFone e realizar a releitura, clique em **Sim**.

Caso contrário utilize normalmente seu aplicativo e realize a releitura a qualquer instante, através de um clique no botão de reconexão da janela principal do VirtualFone, conforme figura ao lado.

**NOTA**

A janela Configurações e todas as suas opções encontram-se descritas no item Menu Arquivo.

LOGIN

A seguir será apresentado o procedimento de login com o aplicativo VirtualFone. Caso o aplicativo não esteja instalado ainda ou caso seja necessária a remoção da instalação atual, consulte o item Instalação e Remoção.

A Figura 4 apresenta a janela de Login do aplicativo VirtualFone:

- **Ramal:** preencha neste campo o número do ramal do usuário.
- **Senha:** preencha neste campo a senha do ramal.
- **Servidor:** preencha neste campo o nome ou IP do servidor ao qual o VirtualFone deva se conectar.
- **Lembrar Ramal/Senha:** esta opção quando habilitada, permite que as configurações desta janela sejam lembradas automaticamente pelo sistema nas próximas vezes em que o VirtualFone for iniciado, e a janela não será apresentada.



Figura 4. Janela Login/Servidor

Após o preenchimento dos campos, clique em **Ok** para validar as informações.

NOTA

Quando preenchido ramal inválido, senha inválida ou servidor inválido será apresentado mensagem de erro. O usuário poderá tentar novamente o preenchimento correto.

Após o login, enquanto estiver em funcionamento o VirtualFone exibirá seu ícone na SysTray, localizada geralmente no canto inferior direito da área de trabalho, conforme exemplo da figura ao lado.



Clique com o botão direito do mouse sobre este ícone para acessar o menu de opções apresentado pela Figura 5:



Figura 5. Menu de Opções

Para visualizar a janela principal do aplicativo, dê um clique duplo sobre o ícone do aplicativo ou clique com o botão direito do mouse sobre o ícone e selecione a opção **Restaurar**.

NOTA

Deve-se atentar para digitar a senha corretamente antes de habilitar a caixa de opção Lembrar Ramal/Senha;

Caso ocorrer problemas na validação dos dados durante o login, é apresentada uma mensagem informando que o VirtualFone operará em modo off-line, ou seja, não receberá os dados (enviados pela plataforma) sobre as chamadas entrantes.

CHAMADAS ENTRANTES

O *popup* de uma chamada entrante (Figura 6) aparece na tela de seu computador toda vez em que uma chamada chega ao ramal ao qual seu VirtualFone está conectado, e a identidade do chamador pode ou não estar associada a um de seus contatos da agenda particular, geral ou web (caso estiver habilitado, assim os nomes da agenda web associados ao número chamador também serão mostrados nesse *popup*).



Figura 6. Popup para chamadas entrantes

Esse *popup* apresenta um tamanho normal de exibição. Para saber como configurar o tamanho de exibição dos *popups* de chamadas entrantes, consulte a opção *Popup*.

Conforme o exemplo da Figura 6, o *popup* de uma chamada entrante apresenta:

1. Dia da semana, data e horário de recebimento da chamada. Além disso, exibe a mensagem ATENDIDA (quando a chamada é atendida pelo ramal) ou um número de sequência informando a ordem do *popup* dentre os *popups* abertos das chamadas não atendidas pelo ramal.
2. Informa a identidade de quem está chamando (ramal ou número externo) e, através de cores, informa se no momento o ramal chamador está ocupado (vermelho), recebendo uma chamada externa (amarelo), recebendo chamada de ramal ou livre (verde). Nas chamadas externas esta informação não está disponível.
3. Evento da chamada, ou seja, exibe que a chamada foi transferida para a caixa postal em função de o seu ramal estar ocupado, que foi capturada por outro ramal, etc.
4. Nome(s) da agenda ao qual o número chamador está associado. Se não estiver associado, é exibido o botão Cadastrar ou Associar..., para cadastro deste número

como novo contato da agenda particular ou para associação a um contato já existente.

5. Permite desviar a chamada para caixa postal ou ramal, ou ainda discar para ramal.
6. Permite realizar as facilidades Estacionamento, Conferência, Pêndulo (alterna entre duas chamadas simultâneas), Callback (retorna chamada para quem ligou) e ainda:
 - Gravação da chamada.
 - Geração de lembrete da chamada.
 - Criação ou acesso de arquivo de anotações sobre a chamada.
 - Transferência ou encerramento de consulta.
 - Cada uma das facilidades mencionadas acima será descrita mais adiante.

NOTA

Para que as informações de data e horário das chamadas sejam as mesmas em todos os computadores com VirtualFone, as configurações de data e horário do sistema operacional Windows® de cada máquina devem ser iguais.

DICA

Consulte a opção Cores para saber como personalizar as cores de fundo e de texto dos popups para chamadas internas e/ou externas.

O popup é exibido conforme a última posição na tela de seu computador apresentada antes de ser fechado.

Lembretes de chamadas

A Figura 7 apresenta o *popup* para um exemplo de lembrete de chamada.

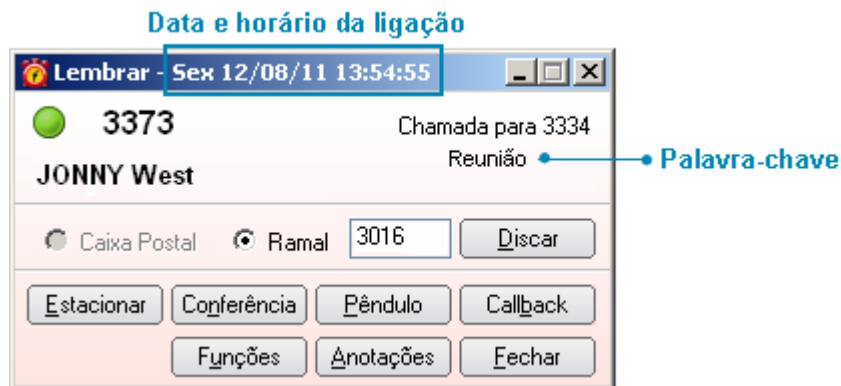


Figura 7. Exemplo de lembrete de chamada

Os *popups* para lembretes de chamadas permitem ao usuário:

- Programar a exibição do *popup* com as informações da chamada recebida para uma outra data e horário. Na programação, pode-se utilizar ou não palavra-chave ou expressão (máximo de 29 caracteres) para possibilitar ao usuário lembrar, por exemplo, qual o assunto da ligação.
- Discar para o número chamador (pelo botão *callback*) ou programar nova exibição do lembrete da chamada via *popup* do próprio lembrete.

PROCEDIMENTOS

Para programar o lembrete de uma chamada

1. No popup da chamada entrante, conforme exemplo Figura 8, pressione o botão **Funções** e selecione a opção **LEMBRAR ESTA CHAMADA...**:

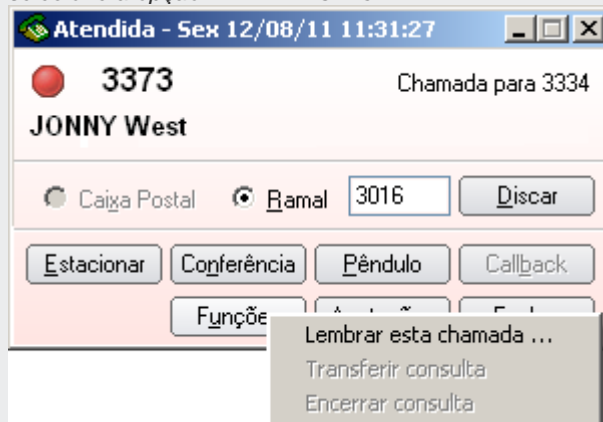


Figura 8. Lembrar esta chamada

2. Será apresentada a janela **Lembrar esta chamada...**, conforme exemplo da Figura 9, para configuração da data, horário e palavra-chave da chamada a ser lembrada:

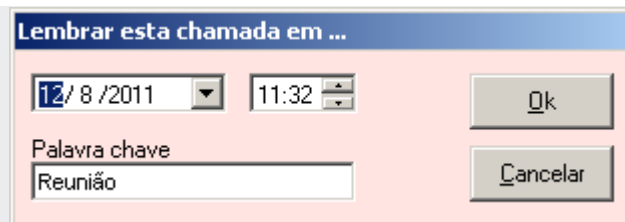


Figura 9. Programação do lembrete de chamada


- **Data:** o dia, mês e ano podem ser digitados na caixa de listagem ou o usuário pode selecioná-los através do calendário exibido pelo botão  da caixa de exibição da data.
 - **Horário:** as horas e os minutos podem ser digitados na caixa de exibição ou configurados através dos botões de mais ou menos da caixa de horário.
3. **Palavra-chave:** permite associar uma palavra-chave ou expressão ao popup da chamada, para que o usuário possa lembrar o assunto da chamada lembrada.
 4. Após configuração destes itens, clique em **OK**.
 5. A chamada será lembrada na data e horário configurados e conforme o exemplo da Figura 10.



Figura 10. Chamada lembrada

6. Na barra de título do popup será exibida a data e o horário em que a ligação foi feita e no canto superior direito do popup será exibida a palavra-chave ou expressão digitada pelo usuário.

JANELA PRINCIPAL

A janela principal do VirtualFone (Figura 11) apresenta seis campos principais:

The screenshot shows the main interface of VirtualFone. It includes a menu bar with 'Arquivo', 'Configurações', 'Programações', and 'Ajuda'. A toolbar contains various icons for functions like search, call, and recording. Below the toolbar are search filters for 'Pesquisa', 'Discagem Rápida', 'Lembretes', and 'SMS'. The main area features a 'Filtro' section with a dropdown menu set to 'Nome', an 'Ordenar' section also set to 'Nome', and an 'Agenda' section with checkboxes for 'Agenda geral' (1232), 'Agenda particular' (169), and 'Agenda web'. To the right is a 'Ligar' section with a dropdown menu and a 'Chamada Externa' checkbox. At the bottom, there is a search bar and a keyboard layout for letters A-Z. A table of contacts is displayed below, with columns for Name, Telephone, Location, Company, City, and Email. The status bar at the bottom indicates 'VirtualFone ON-LINE !!'.

Nome	Telefone	Localização	Empresa	Cidade	E-mail
ADOLF Hoff	3232-1084				adolf@zz.com.br
ANGELITA Yang	8804	MKT			angel_yang@zz.com.br
ANNE Marie Bach	8841	COM			anne@zz.com.br
ARNOLD Shwarz	4921	COM			arnold@zz.com.br
CATHARINA Gang	4922	PRD			catharina@zz.com.br
CHRISTOPHER Fock	4923	PRD			christopher@zz.com.br
DAVIDSON White	4924	MKT			davidson@zz.com.br
EDWARD Koch	7400	COM			edward@zz.com.br
ENZO Fettuccine	7225	MKT			enzo@zz.com.br

Figura 11. Janela Principal do VirtualFone

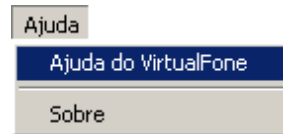
1. **Barra de título:** apresenta o número do ramal e o nome do servidor (configurados na janela de *login* do VirtualFone).

Para usuários que possuem a facilidade opcional das funções de agente, essa barra apresenta também o *status* de *login* ou *logout* do usuário como agente em Dispositivo(s) DAC, conforme o item Funções de Agente (Opcional) deste manual.

2. **Barra de menus:** apresenta os menus Arquivo, Configurações, Programações, Ajuda e Sobre. Pode apresentar também o menu Funções, caso o cliente tenha adquirido as facilidades opcionais da função de agente em dispositivo DAC.

Os menus Arquivo, Configurações, Programações, e Funções serão descritos nos capítulos a seguir.

O menu **Ajuda** permite acessar o help on-line e o tutorial do aplicativo, com informações de operação e configuração das facilidades do VirtualFone.



Além do *help*, o VirtualFone apresenta, de forma rápida e prática, dicas sobre como executar determinadas operações e configurações do aplicativo, conforme será descrito na opção Iniciar.

O submenu Sobre informa a versão do aplicativo.

3. **Barra de botões:** exibe botões que permitem a edição da agenda particular e facilidades *default* e opcionais de ramal, sendo que os botões das facilidades opcionais de ramal serão exibidos conforme a aquisição destas pelo cliente.

Cada botão será descrito no item Barra de botões.

4. **Abas:** apresenta as abas Pesquisa, Discagem Rápida, Lembretes e SMS (opcional), que permitem realizar pesquisa de contatos nas agendas, originar chamadas, realizar discagem rápida, agendar lembretes e enviar sms, conforme será descrito no item *Popups* de funções.

5. **Agenda telefônica:** o VirtualFone possibilita a inclusão de até 2.000 contatos em uma agenda particular (administrada pelo próprio usuário) e 2.000 contatos em uma agenda geral (administrada pela operadora e/ou administrador do sistema). Os contatos das agendas geral e particular são diferenciados pela cor do texto, configurável através da opção **Cores** da janela de configurações do aplicativo, conforme opção **Cores**.
As facilidades de inclusão, alteração e/ou exclusão de contatos da agenda particular serão descritas respectivamente nas páginas 170, 176 e 174, e a exibição das colunas de informações sobre os contatos depende da configuração da opção **Colunas**.
Clicando com o botão direito do *mouse* sobre um contato exibido na Agenda Telefônica, é apresentado um *popup* de funções para interação com o contato, conforme será descrito no item *Popups* de funções.
6. **Barra de status do VirtualFone:** permite visualizar alguns eventos ocorridos ou em operação, como informação de que o VirtualFone está on-line ou off-line e busca de nomes associados à chamada entrante.

Popups de funções

Os *popups* de funções aparecem quando o usuário clica com o botão direito do mouse sobre um contato da Agenda Telefônica, e permitem ao usuário discar para o número principal ou associado do contato e realizar facilidades conforme o contato selecionado:

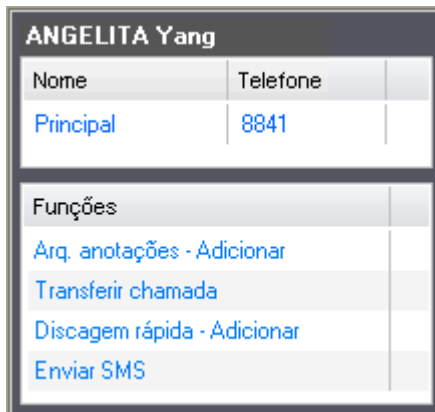
- Para contatos da agenda particular:
 - Criação ou acesso de arquivo de anotações do contato selecionado, conforme item **Arquivo de anotações**.
 - Exclusão ou acesso para alteração do registro do contato selecionado.
 - Inclusão do contato na aba Discagem Rápida, descrita no item **Discagem Rápida**.

- Envio de e-mail ao endereço eletrônico do contato (se o contato possuir e-mail associado), através do correio eletrônico utilizado pelo usuário.



Figura 12. Funções p/ contato particular

- Para contatos da agenda geral:
 - Criação ou acesso de arquivo de anotações do contato selecionado, conforme item **Arquivo de anotações**.
 - Transferência de chamada para o ramal selecionado.
 - Inclusão do contato na aba Discagem Rápida, descrita no item **Discagem Rápida**.



ANGELITA Yang	
Nome	Telefone
Principal	8841

Funções	
Arq. anotações - Adicionar	
Transferir chamada	
Discagem rápida - Adicionar	
Enviar SMS	

Figura 13. Funções para contato geral

- Envio de e-mail ao endereço eletrônico do contato (se o contato possuir e-mail associado), através do correio eletrônico utilizado pelo usuário.

ABAS DA JANELA PRINCIPAL

A janela principal do VirtualFone apresenta as abas Pesquisa, Discagem Rápida, Lembretes e SMS (opcional), que permitem ao usuário efetuar discagens, pesquisar contatos, criar lembretes, efetuar discagens rápidas, enviar sms, entre outras operações descritas a seguir.

Pesquisa

O exemplo da Figura 14 apresenta a aba PESQUISA:



Pesquisa por letra

Figura 14. Aba Pesquisa

Esta aba permite pesquisar contatos na agenda, realizar chamadas, ordenar a forma de pesquisa, e configurar qual(is) agenda(s) deve(m) ser exibida(s), através dos seguintes campos:

Filtros da Pesquisa

A exibição das colunas da agenda (nome, telefone, e-mail, etc) na janela principal do VirtualFone é configurada conforme opção **Colunas** deste manual, e representam categorias de informação.

Filtro



Nome ▼

Essas categorias são disponibilizadas na caixa de listagem do campo Filtro, para o usuário pesquisar contatos na agenda por palavra-chave e categoria desejadas.

PROCEDIMENTOS

Para realizar uma pesquisa nas agendas geral, particular e web

1. Na caixa de listagem do campo **Filtro**, selecione o filtro de busca, por exemplo, **Nome**. O filtro de busca é único para as três agendas.
2. Na caixa de **Texto da busca** digite, por exemplo, o nome a ser pesquisado.
3. Quando o usuário inicia a digitação no campo **Texto da busca** (Figura 14), automaticamente uma pesquisa é efetuada, sem necessidade de um botão para iniciar a pesquisa.
4. Ao final da consulta (quando o usuário para de digitar), serão mostrados na listagem apenas os registros retornados na consulta. Para realizar a chamada basta um duplo clique, por exemplo, no nome desejado.
5. Quando o campo **Texto da busca** (Figura 14) estiver vazio, será mostrado todo o conteúdo das agendas geral e particular, porém sem o conteúdo da Agenda Web;
6. Para visualizar algum conteúdo da Agenda Web será necessário digitar algum texto no campo **Texto da busca**, porém, **nunca** serão mostrados todos os registros da Agenda Web devido a grande quantidade de registros que pode conter (ver exemplo da Figura 15).
7. A consulta aos registros da Agenda Web será mais lenta que as agendas geral e particular devido ao acesso via rede.
8. Portanto, ao efetuar uma pesquisa serão mostrados primeiramente os registros das agendas geral e particular (caso estiverem habilitadas), em seguida virão os registros da Agenda Web. Os dados serão ordenados conforme configuração (Figura 14 - campo **Ordenação de busca**).

VirtualFone - Ramal 3334 - Servidor pabx.digitro.com.br

Arquivo Configurações Programações Ajuda

Pesquisa Discagem Rápida Lembretes SMS

Filtro: Nome
Ordenar: Nome
Agenda: Agenda geral 1232, Agenda particular 169, Agenda web
Ligar: Chamada Externa

Pesquisar por letra do nome: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Nome	Telefone	Localção	Empresa	Cidade	E-mail
ADOLF Hoff	3232-1084				adolf@zz.com.br
ANGELITA Yang	8804	MKT			angel_yang@zz.com.br
ANNE Marie Bach	8841	COM			anne@zz.com.br
ARNOLD Shwarz	4921	COM			arnold@zz.com.br
ENZO Fock	2255-7225				
CHRISTOPHER Fettuccine	2252-4923				

VirtualFone ON-LINE !!

Figura 15. Visualizando contatos Agenda Web

Ordenar

Permite ordenar a pesquisa por categoria de informação (configurada conforme opção **Colunas** deste manual).

Ordenar




Essas categorias são disponibilizadas na caixa de listagem do campo Ordenar, para o usuário ordenar contatos na agenda por categoria desejada: Nome, Telefone, Empresa, Cidade, E-mail entre outras.


Por exemplo, se desejar ordenar a pesquisa por nome será mostrado os nomes em ordem alfabética crescente. Ao clicar na coluna Nome, os nomes serão ordenados em ordem decrescente.


Ligar

Ligar



Chamada Externa

Permite realizar chamadas através da digitação ou seleção do número desejado pressionando o botão  em seguida. Apresenta uma caixa de texto para digitação do número desejado. Conforme as ligações são feitas através deste campo, a caixa de digitação habilita

também um botão  para listagem dos números das últimas ligações efetuadas (exibe até os últimos 15 números).

A opção Chamada Externa apresenta três estados de seleção e refere-se à categoria da chamada a ser realizada: não permite associar.

- **Habilitada:** a chamada será realizada como uma chamada externa, usando senha/conta ou rota.

- **Desabilitada:** a chamada será realizada como uma chamada interna (para ramal).
- **Indefinida** (caixa de seleção em cinza): a chamada será realizada conforme o tamanho do número a discar.

Exemplo: para ligar para o número externo 190 (emergência), deve-se habilitar a caixa de verificação **Chamada Externa**, pois este número possui três cifras mas não é um ramal (chamada interna). Assim, o aplicativo solicitará a conta e a senha do usuário ou rota para efetuar essa chamada externa.

Para realizar a chamada, basta digitar ou selecionar o número desejado e clicar sobre o botão **Discar**.

Através desta funcionalidade também é realizada a intercalação em um ramal. Para saber como realizar uma intercalação, consulte o item Intercalar.

NOTA

Ao tentar discar no estado indefinido para um número menor ou igual à quantidade de cifras do maior ramal do Pabx do cliente, o VirtualFone tentará realizar a chamada para o ramal, caso não localizar ramal válido será exibida uma mensagem para o usuário perguntando se deseja realizar uma chamada externa com o número discado.


*Caso o usuário optar por **OK**, o aplicativo solicitará a conta e a senha do usuário ou rota para efetuar essa chamada externa.*

Agenda

O VirtualFone possui por default dois tipos de agenda: Agenda Geral e Agenda Particular (a agenda Web é opcional). Essas agendas são locais e limitadas a 2.000 registros cada

uma, sendo que seus registros são carregados em uma lista, disponíveis o tempo todo, porém, configuráveis.

Agenda


<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda geral	1228
<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda particular	277
<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda web	

Permite selecionar os tipos de contatos (geral e/ou particular e/ou web) que deverão ser visualizados na agenda telefônica do VirtualFone e exibe a quantidade atual de registros da respectiva agenda.

Apenas os contatos da opção selecionada (agenda geral e/ou particular e/ou web) são listados na agenda telefônica do aplicativo e podem ser impressos, conforme impressão da agenda telefônica descrito no item Imprimir lista da agenda.

- **Agenda Geral:** é uma agenda apenas para consulta, por isso está disponível, normalmente, em um servidor centralizado.
- **Agenda Particular:** é uma agenda utilizada individualmente pelos usuários, podendo assim ser editada.
- **Agenda Web:** o VirtualFone pode acessar a **Agenda Web** mediante licença adquirida. Assim como a Agenda Geral, o acesso à **Agenda Web** também se restringe à consulta de registros, porém não é carregada totalmente no VirtualFone, devido à grande quantidade de registro que pode conter. A Agenda Web possui campos fixos.

Os campos fixos da Agenda Web que o VirtualFone tem acesso, são os campos cujos nomes são iguais aos campos das agendas geral e particular, que são: Nome, Telefone (um ou mais), Empresa, Cargo, Setor, Departamento, Área, Endereço, CEP, Cidade, Estado, País e E-mail.

Para ter acesso as configurações da agenda web deve-se clicar no botão , é apresentada a janela a seguir.

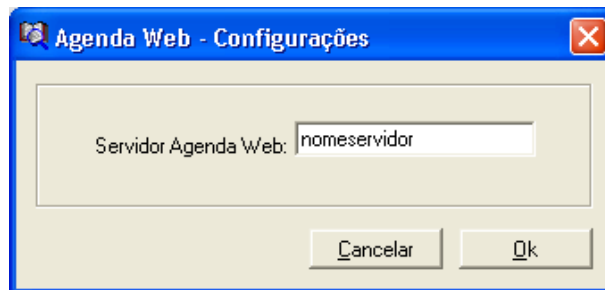


Figura 16. Configurações Agenda Web

PROCEDIMENTOS

Para configurar a agenda web

1. Preencha o campo **Servidor Agenda Web** informando em qual servidor se encontra a lista com as informações da agenda.
2. Clique em **OK** para validar a informação.

As agendas Geral e Particular possuem suas colunas configuráveis, via menu Configurações, opção Colunas (ver opção Colunas).

Pesquisa por letras

Esta funcionalidade permite ao usuário realizar a pesquisa por letra do nome, conforme mostra a Figura 14, Aba Pesquisa. Para fazer essa pesquisa basta clicar com o mouse na letra desejada, em seguida é apresentada uma lista com todos os nomes que começam com a letra selecionada. A ordenação que estiver sendo utilizada é mantida mesmo após selecionar uma letra. Somente o campo filtro é alterado para Nome.

Discagem Rápida

Conforme o exemplo da figura a seguir, a aba Discagem Rápida apresenta 35 botões para configuração da facilidade de discagem rápida, ou seja, realizar chamadas (internas ou externas) com apenas um clique no botão configurado.

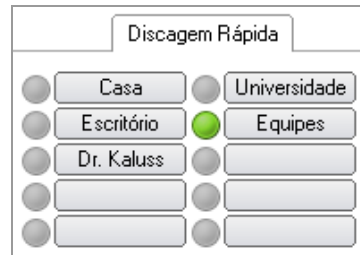


Figura 17. Aba Discagem Rápida

PROCEDIMENTOS

Para configurar a discagem rápida

1. Clique com o botão direito do mouse sobre o botão a ser configurado. Será aberta a janela **CONFIGURAR DISCAGEM RÁPIDA**, conforme a Figura 18:

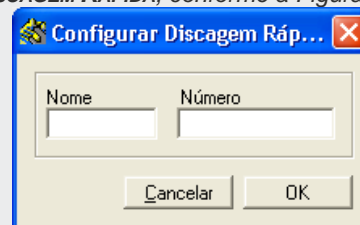
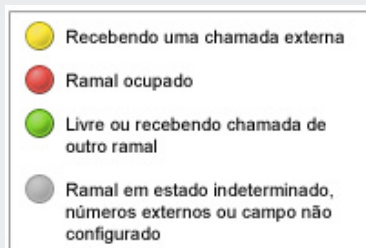


Figura 18. Configuração de botão

2. Configure o nome (máximo recomendado de 10 caracteres) e o número para discagem.
3. Pressione o botão **OK**. Pode-se configurar discagem rápida para números internos (ramais) e externos, e os botões configurados exibem o nome e o status do destino, conforme legenda abaixo:



Para número externo é exibida apenas a cor cinza (estado indeterminado).

PROCEDIMENTOS

Para realizar uma discagem rápida

Há quatro maneiras de se realizar uma discagem rápida:

1. Com um clique sobre um dos botões da aba **Discagem Rápida**: basta dar um clique sobre o botão desejado.
2. Com um clique duplo sobre o contato desejado: através da lista das últimas chamadas (entrantes ou saintes).
3. Clicando com o botão direito do mouse sobre o contato desejado e selecionando a opção **Discar** do menu: através da lista das últimas chamadas (entrantes ou saintes);
4. Com um clique duplo sobre o Nome/Telefone desejado: na popup aberta clicando com o botão direito do mouse na agenda telefônica exibida na janela principal do aplicativo.

As ligações em discagem rápida são realizadas conforme as configurações da opção **Discagem**.

Lembretes

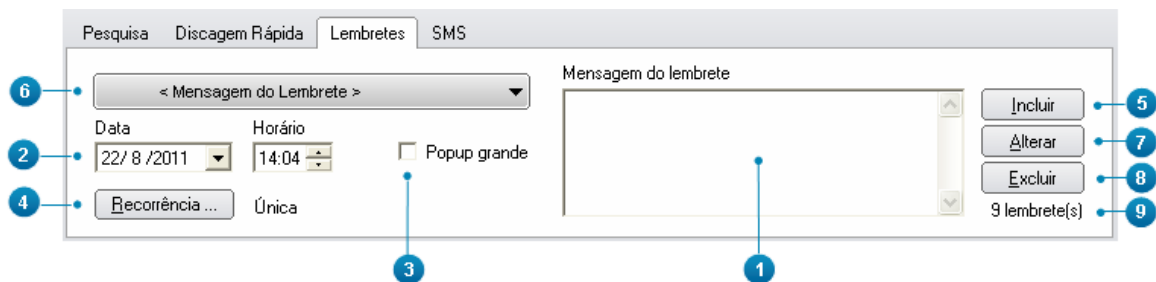



Figura 19. Aba Lembretes

A Figura 19 apresenta a aba **Lembretes**, que permite criar, editar e excluir lembretes de avisos, através dos campos descritos no procedimento a seguir:

PROCEDIMENTOS

Para criar um lembrete de aviso

1. **Mensagem do lembrete:** digite aqui o aviso do lembrete.
2. **Data e horário do lembrete:** apresenta uma caixa de listagem para seleção do dia, mês e ano em que o lembrete deverá ser visualizado pela primeira vez. Ao lado desta caixa de listagem é exibida uma caixa para configuração do horário desta primeira visualização.

Ao clicar no botão  da caixa de listagem, é aberto um calendário para seleção da data, conforme a Figura 20. Através da barra em azul seleciona-se o mês e o ano.



agosto de 2011						
dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

 **Hoje: 22/8/2011**

Figura 20. Calendário

O dia atual é destacado por um círculo em vermelho e o dia selecionado é destacado por um preenchimento em azul.

As horas e os minutos podem ser configurados através da barra de rolagem do campo de horário ou através das teclas de direção de (esquerda, direita, para cima e para baixo) do teclado de seu computador.

3. **Popup grande:** selecione esta opção para que o popup de seu lembrete de aviso seja apresentado com tamanho conforme o exemplo da Figura 21. Sugere-se utilizar este tamanho de popup para avisos grandes.
Para avisos pequenos com até três linhas de 50 caracteres cada, sugere-se deixar esta opção em branco.

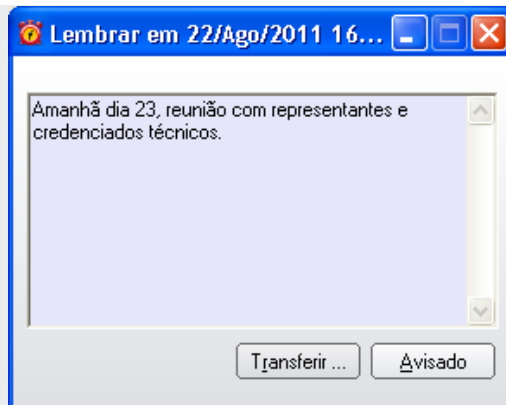


Figura 21. Popup de avisos (grande)

Desta forma, o aviso será apresentado em um popup com o tamanho conforme o exemplo da Figura 22.

Quando o aviso for apresentado, o botão **Avisado** do popup deverá ser pressionado para finalizar a visualização do lembrete.

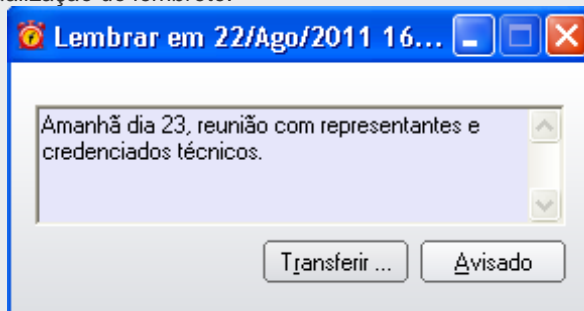


Figura 22. Popup de avisos (pequeno)

O botão **Transferir...** poderá ser utilizado para programar uma nova visualização do lembrete, conforme o procedimento para transferência de lembrete de aviso descrito na página 53 deste manual.

4. **Recorrência:** este botão refere-se à recorrência do lembrete de seu aviso. A configuração default da recorrência dos lembretes de aviso é a opção **Única**, ou seja, lembrar apenas uma vez, na data e horário marcados.
- Se você deseja fazer com que a recorrência de seu lembrete seja sempre às quartas-feiras (semanal), por exemplo, clique no botão **Recorrência...** Será exibida a janela **Recorrência do Lembrete**, conforme a Figura 23, para a seleção de uma das seguintes opções:
- **Única:** para lembrar o aviso uma única vez.
 - **Diária:** para lembrar o aviso todos os dias na data e horário configurados e a partir da data e horário configurados na aba Lembretes para a primeira visualização do aviso.

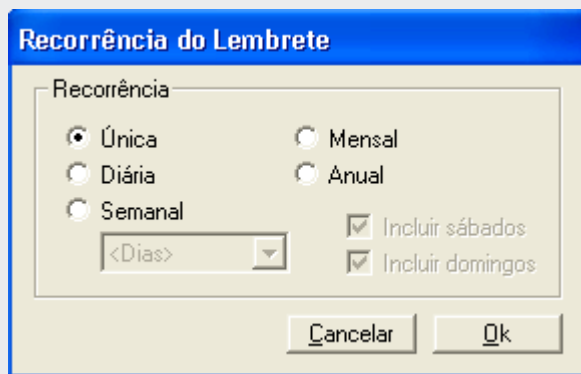


Figura 23. Recorrência do Lembrete

- **Semanal:** para visualização semanal do aviso. Quando selecionada, esta opção

habilita a caixa de listagem **Dias**, para seleção do dia da semana em que seu aviso deverá ser apresentado e a partir do horário configurado na aba Lembretes para a primeira visualização do aviso.

- **Mensal**: para visualização mensal de seu aviso, sempre e a partir da data e horário configurados na aba Lembretes para a primeira visualização do aviso.
- **Anual**: para visualização anual de seu aviso, sempre e a partir da data e horário configurados na aba Lembretes para a primeira visualização do aviso.
- Quando seleciona-se a opção **Diária, Mensal e Anual**, as opções **Incluir sábado e Incluir domingos** são disponibilizadas, para que o usuário possa selecionar ou não seu lembrete para ser apresentado também aos sábados e/ou domingos em relação ao tipo de recorrência **Diária, Mensal** ou **Anual** configurada.

NOTA

Quando um lembrete é incluído com as opções **Incluir sábados e/ou Incluir domingos** desabilitadas, e a data de aviso for justamente sábado e/ou domingo, o aviso será disparado na sexta-feira anterior.

Após a configuração da recorrência, pressione **OK**.

5. **Incluir**: após escrever o conteúdo do aviso e configurar a forma de apresentação e de recorrência do lembrete, pressione o botão **Incluir**, para validar a geração do lembrete.
6. **Programação dos Lembretes**: é nesta caixa de listagem que são ordenados os lembretes criados. Para visualizar as configurações de um dos lembretes da listagem, clique no botão ▼ e selecione o lembrete desejado. As informações do lembrete selecionado serão apresentadas nos campos correspondentes da aba Lembretes e este lembrete poderá ser alterado ou excluído.
Os campos 7, 8, e 9 da página 48 apresentam:
 - **Alterar**: pressione este botão para validar as alterações feitas no lembrete selecionado.

- **Excluir:** pressione este botão para excluir o lembrete selecionado.
- **Lembretes existentes:** informa o número de lembretes de avisos configurados atualmente.

PROCEDIMENTOS

Para alterar um lembrete de aviso

1. Selecione o lembrete desejado através da caixa de listagem **Programação dos Lembretes**, na aba **LEMBRETES** da janela principal do VirtualFone.
2. Altere as configurações desejadas.
3. Clique no botão **Alterar** para validar as alterações feitas.

PROCEDIMENTOS

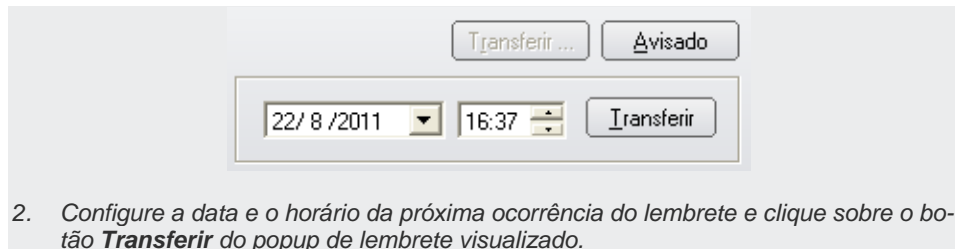
Para excluir um lembrete de aviso

1. Selecione o lembrete desejado através da caixa de listagem **Programação dos Lembretes**, na aba **LEMBRETES** da janela principal do VirtualFone.
2. Clique no botão **Excluir**.

PROCEDIMENTOS

Para transferir lembrete de aviso

1. Na hora em que o lembrete for visualizado, clique sobre o botão **Transferir...** do pop-up. Serão apresentados os campos para configuração da transferência, conforme a figura a seguir:



SMS (Opcional)

ATENÇÃO

A funcionalidade de envio de SMS no VirtualFone somente estará disponível se o cliente adquirir licença de uso. Esta licença é para todos os usuários da plataforma. E além da licença é necessário ter privilégio para envio de mensagens no ramal e/ou na conta (mais informações veja manual de configuração do PABX).

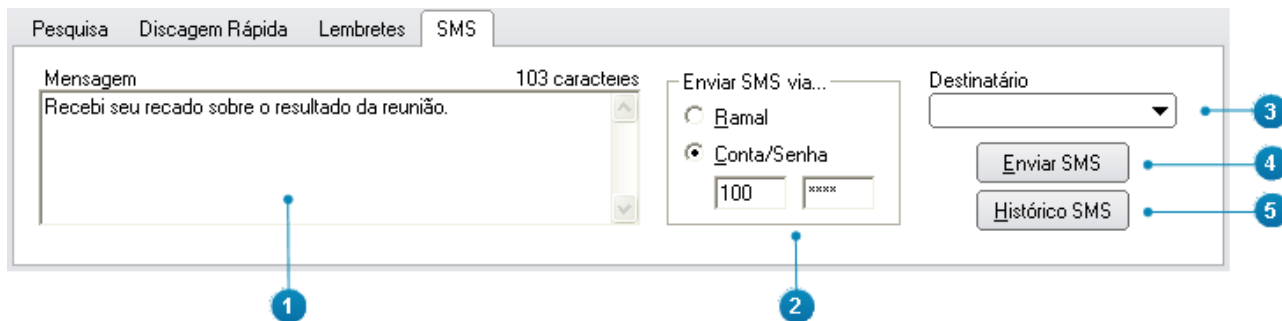


Figura 24. Aba SMS

A Figura 24 apresenta a aba **SMS**, que permite criar e enviar mensagens de texto, através dos campos descritos no procedimento a seguir.

PROCEDIMENTOS

Para criar e enviar uma mensagem de texto

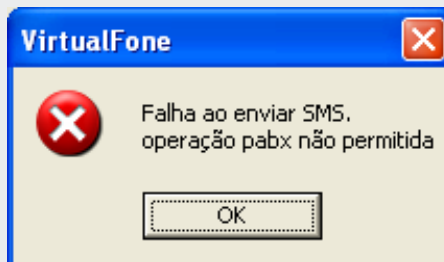
1. **Mensagem:** digite aqui a mensagem a ser enviada. Este campo comporta até 145 caracteres e na medida em que for sendo digitada a mensagem é apresentado um contador de caracteres.

NOTA

- 1) Os caracteres acentuados ocupam mais de uma posição no texto, dessa forma o campo **Mensagem** permite incluir menos caracteres no total.
- 2) Alguns caracteres especiais não são aceitos no campo **Mensagem**.

2. **Enviar SMS via...:** apresenta duas opções para o usuário enviar a mensagem: por Ramal ou via Conta/Senha, sendo que neste deve-se informar sua conta e sua senha e caso o SMS for enviado para um celular externo à plataforma Dígítro, o valor será debitado do Pré-Pago (solução adquirida separadamente, para informações consulte área Comercial).
3. **Destinatário:** digite o número do celular (destino) para o qual a mensagem será enviada.
4. **Enviar SMS:** pressione este botão para efetuar o envio da mensagem.

Caso houver falha no envio de SMS é mostrada uma mensagem de falha, figura a seguir.



NOTA

Podem ocorrer falhas durante o processo de entrega do SMS e que não são apresentadas mensagens de retorno ao usuário. Por exemplo, quando o destino não possuir permissão para recebimento de SMS e a origem possuir permissão para o envio de SMS, não haverá erro no envio, porém a mensagem não será entregue. Outras falhas podem ocorrer durante o processo de envio/recebimento de SMS, assim não haverá garantia de entrega no destino.

PROCEDIMENTOS

Para acessar o histórico de SMS

1. **Histórico SMS:** pressione este botão para visualizar o histórico dos sms. É apresentada a figura a seguir:

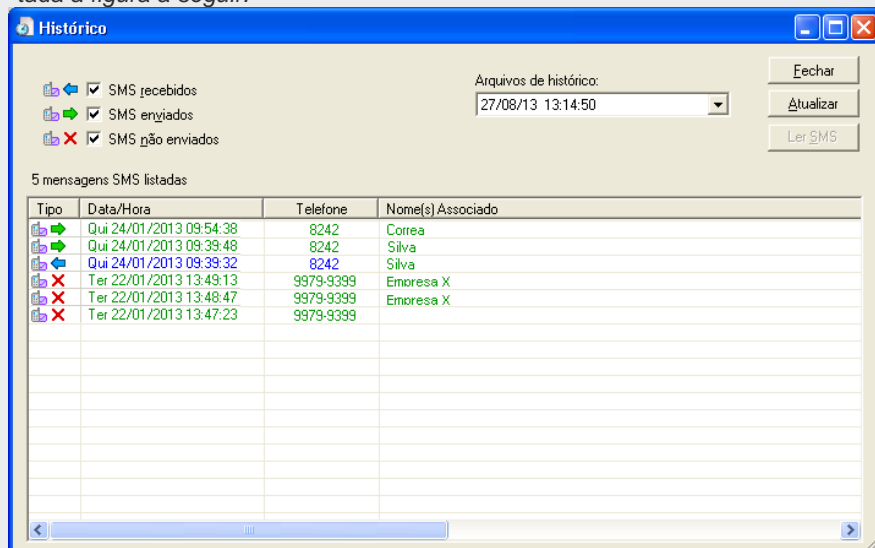
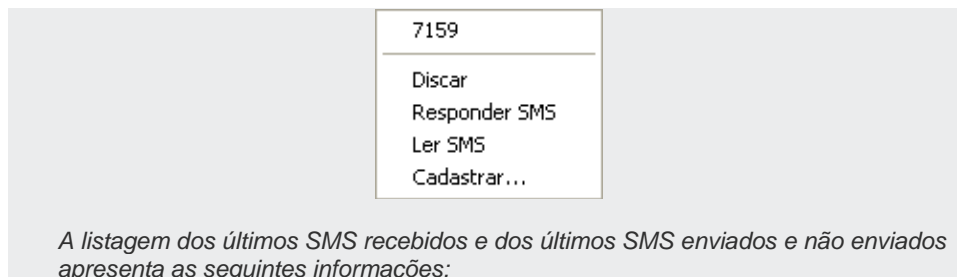





Figura 25. Histórico de SMS

2. Clicando com o botão direito do mouse sobre um dos registros da listagem dos últimos SMS (saindes, entrantes ou não enviados), é exibido um menu conforme a figura a seguir, com as seguintes opções: discar, responder SMS, ler SMS e cadastrar...



Campos	SMS recebidos	SMS enviados	SMS não enviados
Tipo	Apresenta o ícone 	Apresenta o ícone 	Apresenta o ícone 
Data/Hora	Dia da semana, data (dd/mm/aaaa) e horário em que recebeu o SMS.	Dia da semana, data (dd/mm/aaaa) e horário em que enviou o SMS.	Dia da semana, data (dd/mm/aaaa) e horário em que o SMS foi enviado ocorrendo alguma falha.
Telefone	Identidade do chamador de origem.	Identidade de destino da mensagem enviada.	Identidade de destino da mensagem enviada sem sucesso.
Nome(s) Associado(s)	Nome(s) associado(s) à identidade do chamador, pesquisado nas agendas geral, particular e web.	Nome(s) associado(s) à identidade de destino da mensagem, pesquisado nas agendas geral, particular e web.	Nome(s) associado(s) à identidade de destino da mensagem sem sucesso, pesquisado nas agendas geral, particular e web.

- Um duplo clique sobre um dos registros da listagem permite realizar uma chamada para o número telefônico associado. A ligação será feita conforme a configuração da opção **Discagem**, descrita em *Discagem*. Para responder ou ler SMS clique com o botão direito do mouse sobre o registro de SMS.
3. Ao receber um SMS o popup é apresentado com a mensagem, conforme mostra a figura a seguir. Os SMS recebidos são mostrados numa tela única com possibilidade de navegação (mensagem anterior e próxima mensagem), sendo que essa navegação somente é possível enquanto o popup não for fechado.

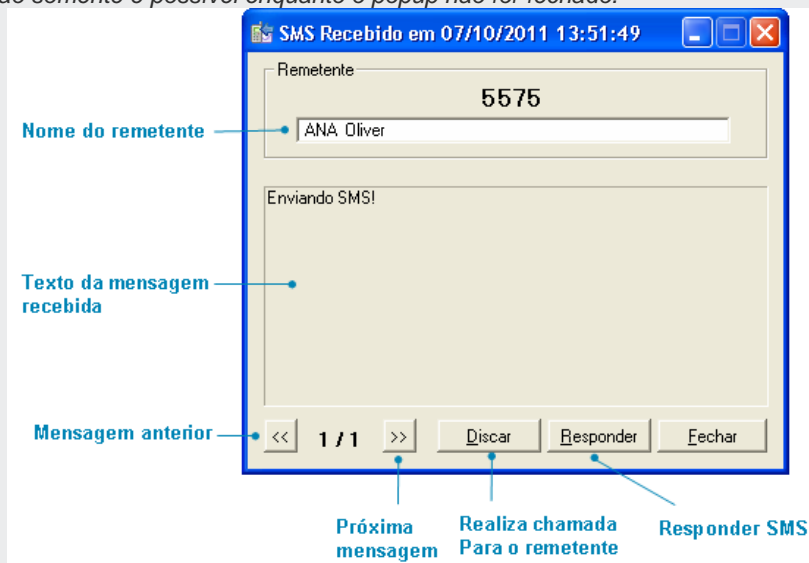


Figura 26. SMS Recebido

4. Para responder o SMS deve-se clicar no botão **Responder**, é apresentada a janela da Figura 24 para edição da mensagem.

5. *Caso o VirtualFone não estiver ativo quando o ramal receber mensagens SMS, serão mostrados no popup de SMS quando o usuário inicializar o aplicativo.*

3

MENU ARQUIVO

Permite acessar o arquivo de anotações do contato selecionado, realizar *backup* da agenda particular, imprimir a lista (ou apenas os contatos selecionados) da agenda particular e/ou geral e realizar a monitoração de outro ramal.

- Arquivo de anotações ...
- Backup agenda particular ...
- Imprimir lista da agenda ...
- Monitoração de ramal...

ARQUIVO DE ANOTAÇÕES

No menu **Arquivo**, esta opção torna-se disponível apenas enquanto o usuário estiver com um dos nomes das agendas selecionado e permite criar ou acessar o arquivo de anotações em formato .TXT do contato selecionado.

Caso o contato selecionado não possua arquivo de anotações associado, é aberta a janela CRIAR ARQUIVO DE ANOTAÇÕES, com o nome do contato já utilizado para a criação do arquivo, conforme a Figura 27.

Para criá-lo, clique em **OK**.

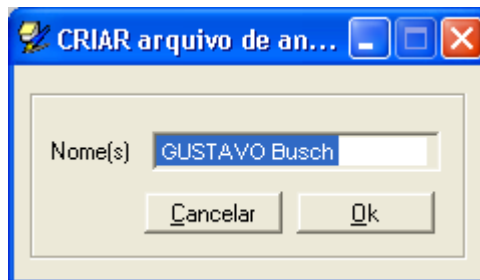


Figura 27. Criar arquivo de anotações

Será aberta a janela para visualização do arquivo, que será salvo no diretório especificado conforme o campo Arquivo de Anotações da aba Diretórios, na janela de configurações do VirtualFone.

Outra maneira de acessar as anotações referentes ao contato cadastrado na agenda é selecioná-lo na janela principal, clicar com o botão direito do mouse sobre o nome selecionado e, no menu exibido, selecionar a opção **Arquivo de Anotações – Adicionar**, conforme exemplo da Figura 28.

Caso já tenha sido adicionado um arquivo de anotações, ao invés desta opção serão exibidas as opções de acesso e de exclusão do arquivo existente, conforme exemplo da Figura 29.



Figura 28. Adicionar Arquivo



Figura 29. Acessar/Excluir Arquivo

PROCEDIMENTOS

Para realizar uma anotação

1. Neste exemplo será realizada uma anotação para o nome "Angelita Yang" com a seguinte mensagem: "Funcionário representante da filial de Fortaleza."
2. Selecione o nome "Angelita Yang" na listagem da agenda.

Nome	Telefone
ANGELITA Yang	8804
ANNE Marie Bach	8841
ARNOLD Shwarz	4921
CATHARINA Gang	4922

3. Clique no Menu Arquivo e selecione a opção Arquivo de Anotações.
4. Como é a primeira vez que o arquivo de anotações referente a esse nome é aberto, será apresentada uma janela conforme a Figura 30, com o nome da pessoa selecionada na agenda. Clique no botão **OK**.

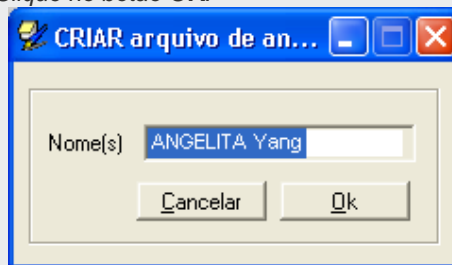


Figura 30. Criar arquivo de anotações

5. Digite a mensagem desejada. **Ex.:** Funcionário representante da filial de Fortaleza, conforme figura a seguir.

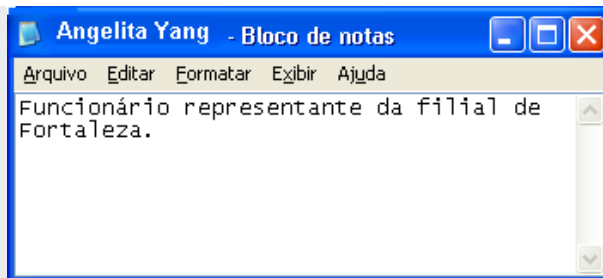


Figura 31. Exemplo de arquivo de anotação

6. Clique no menu **ARQUIVO** e selecione o item **Salvar**. O arquivo será salvo no diretório configurado na aba **DIRETÓRIOS** da janela de configurações.
7. Feche o aplicativo **Bloco de Notas**.
8. Quando o arquivo de anotações referente a esse nome for aberto novamente, a janela **CRIAR ARQUIVO DE ANOTAÇÕES** não será mais exibida, passando diretamente para o passo 6. Será apresentada a **Figura 31**.

PROCEDIMENTOS

Para acessar o arquivo de anotações

Pode-se acessar o arquivo de anotações de um contato de duas formas:

1. Através do menu **ARQUIVO**:
 - Selecione na agenda da janela principal do VirtualFone o contato que possui o arquivo de anotações desejado.
 - Pressione o menu **Arquivo** da janela principal.
 - A opção **Arquivo de Anotações** estará disponível em função do contato selecionado. Selecione esta opção.
 - Será aberto o arquivo de anotações do contato selecionado.
 - Caso queira alterar o conteúdo do arquivo, salve as alterações feitas antes de fina-

lizar o aplicativo Bloco de Notas.

2. *Através do botão direito do mouse:*

- *Selecione na agenda da janela principal do VirtualFone o contato que possui o arquivo de anotações desejado.*
- *Clique com o botão direito do mouse sobre o contato desejado.*
- *Será apresentada uma popup com as funções para o contato selecionado.*
- *Selecione a opção Arq. anotações – Acessar.*
- *Será aberto o arquivo de anotações do contato selecionado.*
- *Caso queira alterar o conteúdo do arquivo, salve as alterações feitas antes de finalizar o aplicativo Bloco de Notas.*

BACKUP DA AGENDA PARTICULAR

Permite realizar o *back-up* da agenda particular e salvá-lo em diretório definido pelo usuário.

PROCEDIMENTOS

Para realizar o backup da agenda particular

1. *Clique sobre a opção BACKUP DA AGENDA PARTICULAR no meu Arquivo da janela principal do VirtualFone. Será aberta a janela **SALVAR DADOS DA AGENDA COMO...** (Figura 32).*

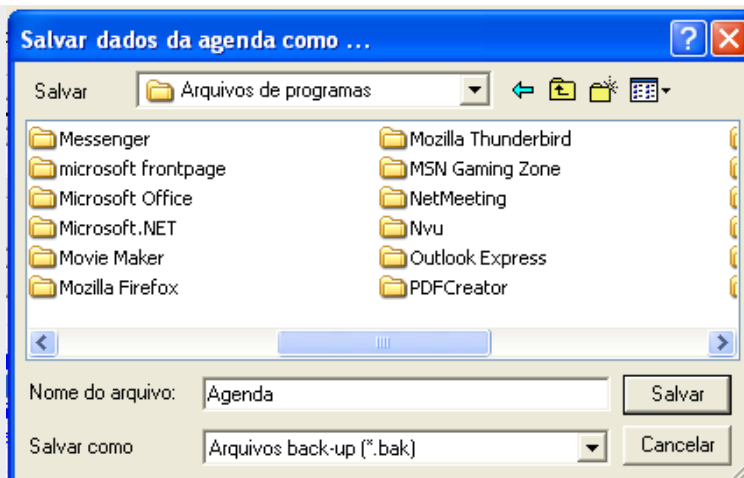


Figura 32. Salvar dados da agenda particular

2. Selecione o diretório onde o arquivo deverá ser salvo e clique sobre o botão **Salvar**. O arquivo será salvo com extensão **.BAK** (backup).

NOTA

A DÍGITRO não se responsabiliza por perdas de informações devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de backup, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), de forma a possuir contingência externa.

IMPRIMIR LISTA DA AGENDA

Ao clicar nesta opção, apresenta-se a janela OPÇÕES DE IMPRESSÃO, conforme exemplo da Figura 33, que permite imprimir os contatos da agenda telefônica do VirtualFone exibidos na janela principal do aplicativo, ou apenas os contatos selecionados pelo usuário.

- **TIPOS:** permite configurar o tipo de impressão a ser realizada:
 - **Impressão simples:** imprime apenas as colunas **Nome** e **Telefone** dos contatos, com tipo de fonte simples e tamanho normal.
 - **Impressão simples com fontes menores:** a diferença deste tipo para a impressão simples é a utilização de um tamanho menor de fonte.
 - **Impressão personalizada:** permite selecionar, no campo Colunas a serem impressas, quais as colunas de informações sobre os contatos deverão ser impressas, utilizando tamanho intermediário de fonte para impressão. A exibição das colunas para seleção depende das configurações realizadas na aba **Colunas** da janela de configuração do VirtualFone, descrita no item **Colunas**.

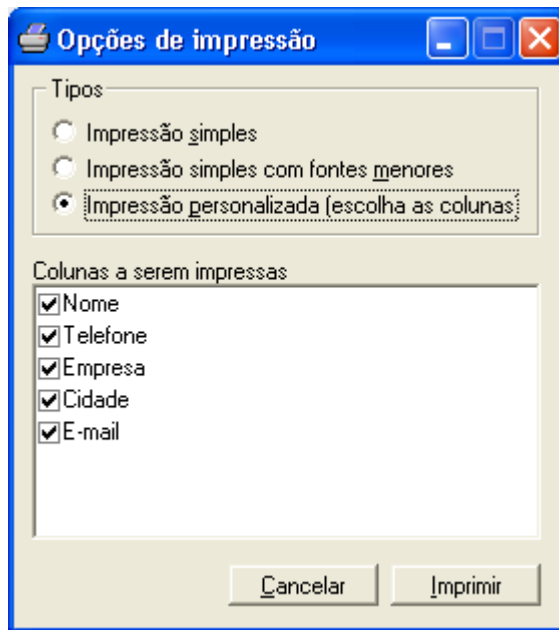


Figura 33. Opções de impressão

PROCEDIMENTOS

Para imprimir contatos da agenda particular e/ou geral

1. Pressione o menu **ARQUIVO** na agenda da janela principal do VirtualFone e selecione a opção **IMPRIMIR LISTA DA AGENDA...**
2. Será apresentada a janela **OPÇÕES DE IMPRESSÃO**, conforme exemplo da Figura 33.

3. *Selecione o tipo de impressão. No caso de impressão personalizada, selecione as colunas a serem impressas.*
4. *Clique sobre o botão *Imprimir*.*
5. *Caso algum nome estiver selecionado na listagem da agenda, será apresentada uma janela conforme a Figura 34. Pressione *Sim* para a impressão da lista de todos os contatos ou *Não* para a impressão apenas do nome selecionado na agenda.*

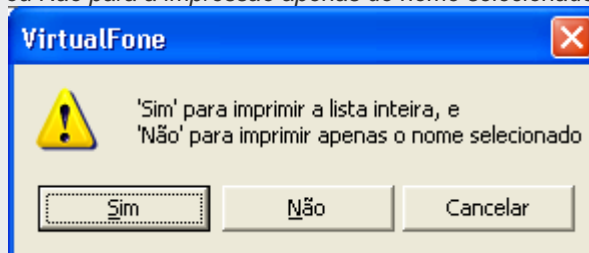


Figura 34. Imprimir lista ou nome selecionado?

6. *Será apresentada a janela de configuração da impressora. Configure conforme as especificações desejadas e pressione o botão **OK**.*

MONITORAÇÃO DE RAMAL

Essa facilidade permite que o usuário, a partir do VirtualFone, utilize um ramal A (monitorador) para monitorar o áudio da conversação que um ramal B (monitorado) iniciar com um outro telefone C, que pode ser outro ramal ou um número externo. Durante a monitoração, os ramais B e C não têm acesso ao áudio do ramal A.

Para realizar a monitoração é necessário que o ramal A possua privilégio de monitorar e que o ramal B possua privilégio de ser monitorado. Esses dois privilégios são configurados conforme o manual da interface NGC Explorer.

PROCEDIMENTOS

Para monitorar um ramal

1. Na janela principal do VirtualFone, clique sobre o menu Arquivo e selecione a opção *Monitoração de Ramal*. Será aberta uma janela conforme o exemplo da Figura 35. Inicialmente a janela exibe o campo **Ramal monitorado** em branco, para que o usuário possa especificar o ramal que deverá ser monitorado, e o campo **Estado** apresenta as mensagens "sem monitoração" e "sem áudio", indicando que o ramal monitorador não está em monitoração.

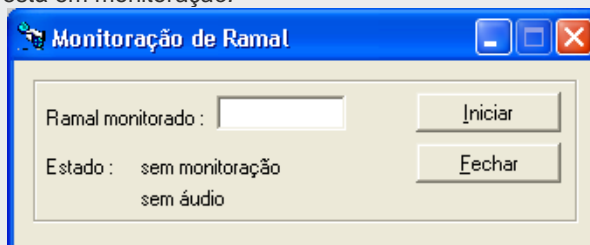


Figura 35. Janela Monitoração de Ramal

2. Digite no campo **Ramal monitorado** a identidade do ramal a ser monitorado;
3. Clique sobre o botão **Iniciar**. O ramal monitorador "ringará".
4. Retire o monofone do gancho. A monitoração será iniciada conforme o estado do ramal monitorado:
 - **Se o ramal monitorado estiver em conversação:** o ramal monitorador passará a ouvir o áudio do ramal monitorado e a janela Monitoração de Ramal informará os dados da monitoração conforme o exemplo da Figura 36.

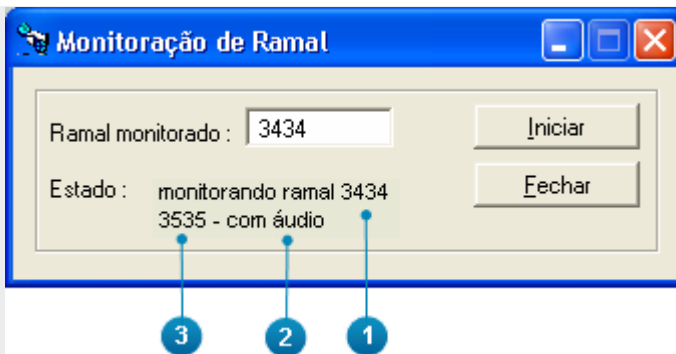


Figura 36. Monitorando ramal que está em conversação

5. O campo **Estado** informa:

- Número 1: Identidade do ramal monitorado.
- Número 2: "com áudio" indica que o ramal monitorado está em conversação.
- Número 3: Identidade de quem está em conversação com o ramal monitorado.

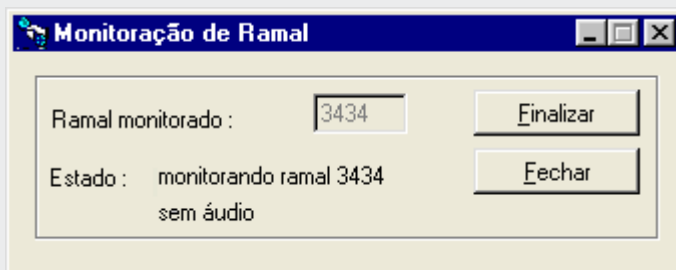


Figura 37. Monitorando ramal sem áudio

6. Para finalizar a monitoração, basta clicar sobre o botão Finalizar.

NOTA

Se a conversação do ramal monitorado for finalizada durante a monitoração, a janela Monitoração de Ramal apresentará apenas a identidade do ramal monitorado, a identidade com quem o ramal monitorado estava em conversação e a mensagem "sem áudio".

*Se o usuário tentar realizar a monitoração e o ramal monitorador e/ou o ramal a ser monitorado não possuírem todos os privilégios necessários, o campo **Estado** apresentará apenas a mensagem "Configuração não aceita." e não haverá monitoração.*

O administrador da Interface NGC Explorer responsável pela configuração da função dos ramais monitorado e/ou monitorador e o usuário responsável pela realização da monitoração assumem integral responsabilidade pela finalidade e utilização da monitoração.

No release PABX 3.X, não é possível monitorar um ramal que está participando de uma conferência.

4

CONFIGURAÇÕES

Ao clicar no menu **Configurações** da janela principal do VirtualFone, é aberta a janela de configurações do aplicativo, conforme exemplo da Figura 38, com as opções para configurar a exibição de janelas e *pop-ups*, a associação de cores e sons às chamadas entrantes, a localização de arquivos, configurações de discagem e a inicialização do aplicativo, entre outras configurações.

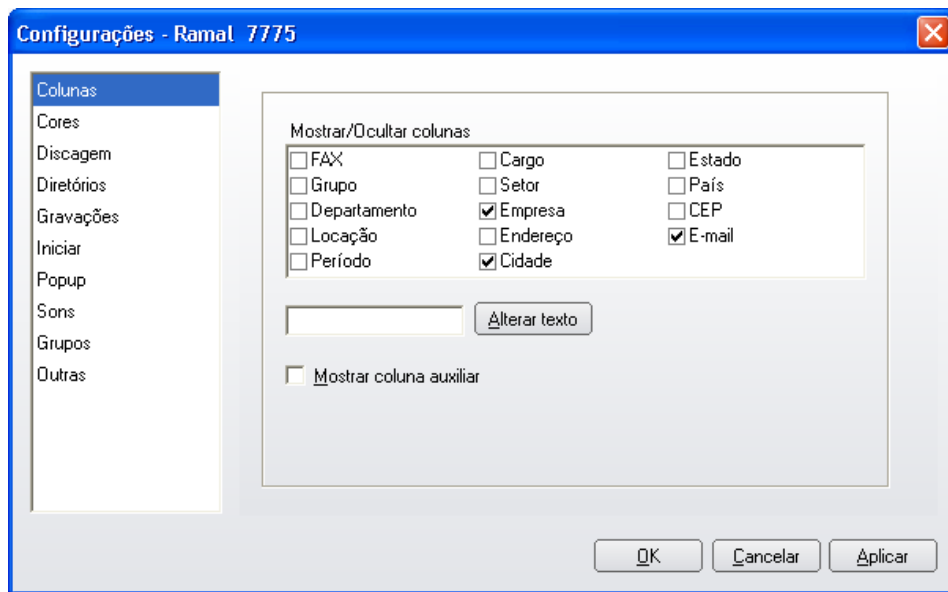



Figura 38. Janela Configurações – Colunas

COLUNAS

A agenda telefônica do VirtualFone apresenta uma configuração *default* com 16 colunas para visualização das informações editadas sobre os contatos: Nome, Telefone, Fax, Grupo, Departamento, Locação, Período, Cargo, Setor, Empresa, Endereço, Cidade, Estado, País, CEP e E-mail.

O título das colunas **Nome** e **Telefone** e a visualização destas colunas não é configurável. Pode-se configurar o texto e a visualização das outras 14 colunas pela opção **Colunas**, exibida pela Figura 38, que apresenta os seguintes campos:

- **Mostrar/Ocultar colunas:** campo para habilitar/desabilitar as colunas a serem exibidas na Agenda Telefônica. A impressão desta agenda ou da seleção de contatos, conforme item **Imprimir lista da agenda**, contemplará apenas as colunas selecionadas neste campo.
- Botão **Alterar texto:** ao lado desse botão há um campo para alterar o título das colunas.
- **Mostrar coluna auxiliar:** quando selecionada, exibe uma coluna à esquerda da coluna Nome da Agenda Telefônica, e permite visualizar o ícone  do arquivo de anotações associado ao contato.

Nome
João Alberto
JOÃO Borgon
 JOÃO de Souza
JOÃO Gil

Clicando sobre o título de uma coluna, os dados são apresentados de acordo com esta coluna, em ordem alfabética ou numérica. Clicando novamente sobre o mesmo título, inverte-se a ordem (crescente ou decrescente) de apresentação dos dados.

PROCEDIMENTOS

Para alterar o título de uma coluna da Agenda Telefônica

1. *Selecione no campo **Mostrar/Ocultar colunas** a coluna a ser alterada.*
2. *Apague o título exibido na caixa de texto e digite o título desejado.*
3. *Pressione o botão **Alterar texto** para efetuar a alteração.*
4. *Pressione o botão **OK** da janela **Configurações** para validar a operação realizada.*

CORES

A opção **Cores** (Figura 39) permite configurar:

- A cor de fundo dos *popups* de chamadas internas e/ou externas e de lembretes de avisos.
- A cor da fonte dos textos dos *popups* de chamadas internas e/ou externas, de lembretes de avisos e das agendas particular, geral e web, caso estiver habilitada.

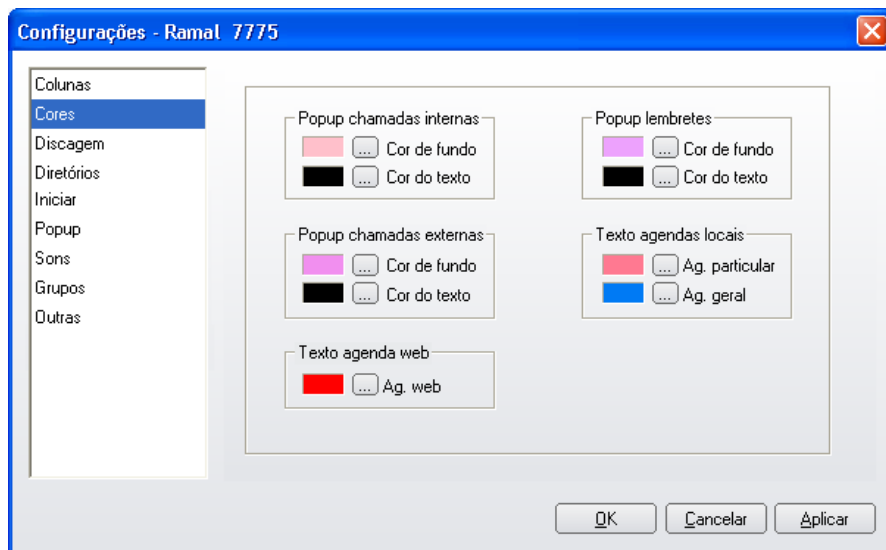


Figura 39. Cores

- Não há número máximo de caracteres para a senha ou conta, mas o preenchimento de ambas é obrigatório.

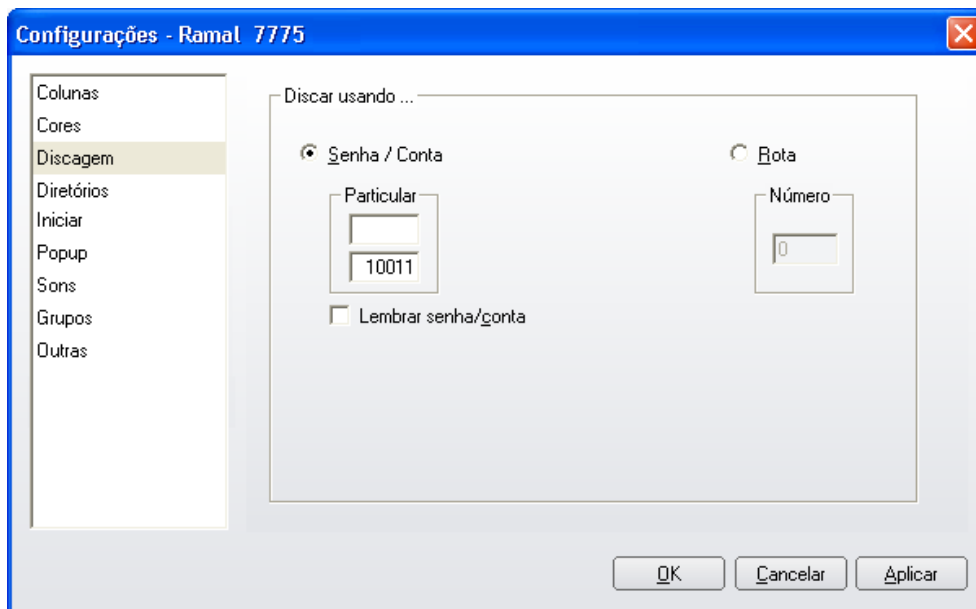


Figura 40. Discagem

Para não necessitar especificar a senha e conta particular toda vez em que tentar realizar uma chamada externa, o usuário pode habilitar a caixa Lembrar senha/conta.

Desta forma, a senha e conta configuradas serão utilizadas para realizar chamadas externas enquanto o VirtualFone estiver ativo. Ao finalizar o aplicativo, a senha configurada é apagada, por medidas de segurança.

Se o usuário não habilita a opção Lembrar senha/conta, a cada vez em que tentar realizar uma chamada externa pelo VirtualFone será exibida a janela Tipo de Discagem (Figura 41), para digitação da rota ou da senha e conta.

A caixa de verificação Lembrar Senha/Conta da janela Tipo de Discagem apresenta as mesmas funcionalidades da caixa Lembrar senha/conta da opção Discagem.

Como a senha é apagada ao finalizar o VirtualFone, o usuário necessitará digitá-la novamente sempre que inicializar o VirtualFone. Para facilitar, pode-se configurar o aplicativo para abrir a janela Discagem via Senha/Conta no momento da inicialização, conforme opção Iniciar.

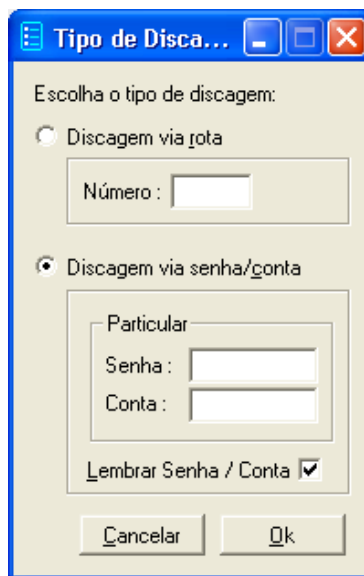
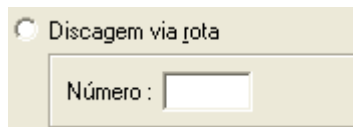


Figura 41. Tipo de Discagem

- **ROTA:** selecione esta opção para poder configurar a rota a ser utilizada em ligações externas (figura a seguir). A configuração da rota é mantida após a finalização do VirtualFone.



ATENÇÃO

O uso da rota configurada deve ser previamente permitido ao usuário pelo administrador do sistema conforme o manual da Interface PABX Configuração, caso contrário será exibida a mensagem **Você não tem permissão para realizar esta chamada** no momento da realização da chamada e esta não será concluída.

PROCEDIMENTOS

Para configurar a discagem de chamadas externas

1. Na janela principal do VirtualFone, selecione o menu Configurações.
2. Selecione a opção DISCAGEM da janela de configurações.
3. Selecione a forma de discagem (via senha e conta ou via rota):
 - **Para discagens via rota:** digite a rota a ser utilizada.
 - **Para discagens por senha e conta:** especifique a senha e conta de ramal que deverá ser utilizado para a realização da chamada.
4. Clique no botão **Ok** da janela de configurações.

NOTA

O login de inicialização do VirtualFone utiliza a senha de ramal e as ligações via senha/conta utilizam senha/conta de usuário:

As opções **Senha e conta** e **Rota** são excludentes entre si, ou seja, ao habilitar uma destas opções a outra é desabilitada.

NOTA

O botão **Discagem** da barra de botões na janela principal do aplicativo (ver figura abaixo) permite escolher o tipo de discagem (via rota ou conta/senha) que deseja utilizar, desde que a rota ou a senha/conta tenham sido previamente configuradas na guia **Discagem**.



DIRETÓRIOS

Esta opção (ver Figura 42) permite visualizar os diretórios onde são guardados os arquivos da agenda geral, da agenda particular, do arquivo de lembretes, dos arquivos de anotações, dos arquivos de registros e dos arquivos de configurações.

Pode-se configurar os seguintes diretórios:

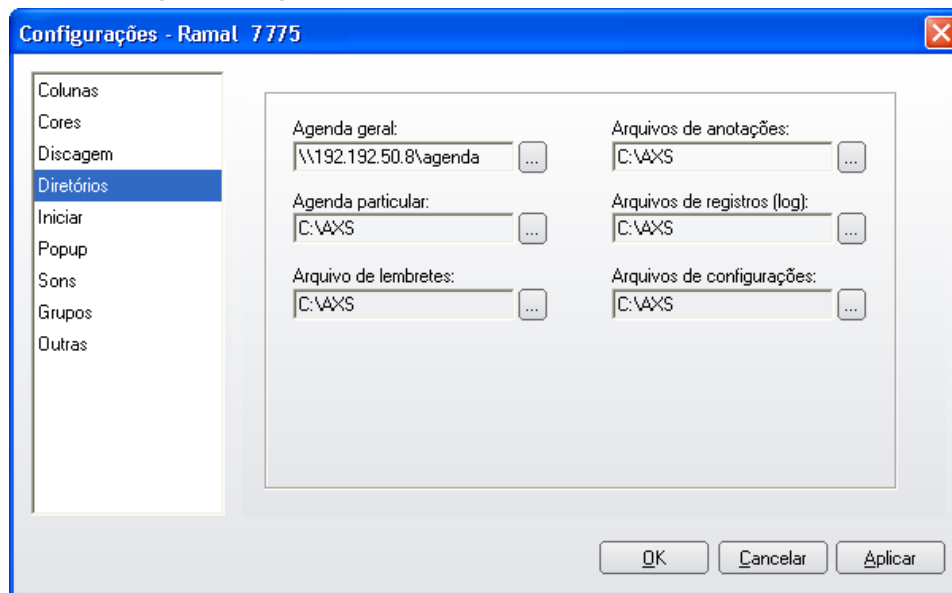


Figura 42. Diretórios

- **AGENDA GERAL:** utilizada somente para consulta e acessada remotamente, é a agenda de dados configurada via operadora/telefonista.
- **AGENDA PARTICULAR:** vinculada ao computador local, é a agenda configurada pelo usuário, e pode ser utilizada e configurada no mesmo computador.
- **ARQUIVO DE LEMBRETES:** é o arquivo que armazena os lembretes cadastrados pelo usuário através da aba LEMBRETES da janela principal do VirtualFone, conforme item **Lembretes**.

- **ARQUIVOS DE ANOTAÇÕES:** são os arquivos que armazenam as anotações realizadas pelo usuário para um ou mais contatos da agenda (particular e/ou geral).

DICA

Para saber como associar um arquivo de anotações a um contato da agenda, consulte o item Arquivo de anotações.


- **ARQUIVOS DE REGISTROS (LOG):** são os arquivos que armazenam os dados referentes às chamadas realizadas ou recebidas, dados de sms (entrantes/saintes/não enviados) utilizando-se o VirtualFone (no máximo 50 registros de cada por arquivo). Chamadas efetuadas pelo teclado do Ramal e chamadas efetuadas/recebidas enquanto o VirtualFone estiver desligado não serão consideradas.

DICA

Para saber mais sobre os arquivos de registro, consulte o campo Arquivos de histórico, página 168.

- **ARQUIVOS DE CONFIGURAÇÕES:** é o arquivo que armazena os dados referentes a todas as configurações do aplicativo.

Para especificar o caminho de localização dos arquivos descritos acima, clique sobre o

botão  ao lado das caixas de texto. Será exibida uma janela para localização e seleção dos diretórios onde os arquivos deverão ser armazenados.

GRAVAÇÕES (OPCIONAL)

A opção Gravações (Figura 43) permite configurar o acesso ao servidor de gravações do ramal. A configuração do servidor pode ser de forma centralizada ou local, conforme mostra a figura a seguir:

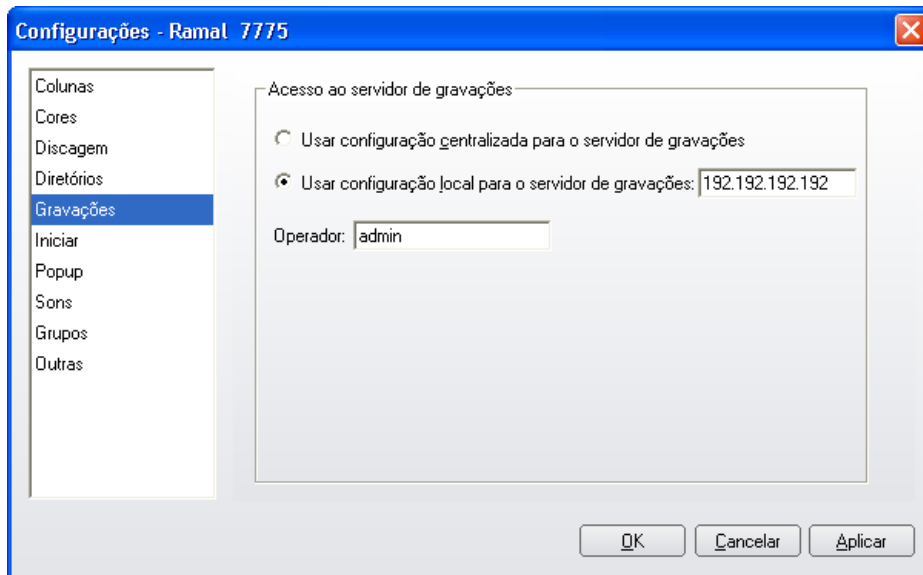


Figura 43. Gravações (opcional)

- **Usar configuração centralizada para o servidor de gravações:** quando habilitada, o acesso ao servidor de gravações é centralizado.

- **Usar configuração local para o servidor de gravações:** quando habilitada, deve-se informar o nome do servidor para acessar as gravações.
- **Operador:** deve-se informar o nome do operador para acessar as gravações e sua configuração é sempre local.

NOTA

A consulta para acessar as gravações do ramal somente é realizada se o ramal tiver permissão.

Esta configuração não se aplica ao release PABX 3.X

INICIAR

A opção Iniciar (Figura 44) permite habilitar ou desabilitar a execução, na inicialização do VirtualFone, das seguintes ações:

- **Lembrar preencher senha/ conta de discagem (se não for via rota):** quando habilitada, exibe a janela DISCAGEM VIA SENHA/CONTA (Figura 41) que permite configurar senha e conta particulares utilizadas para realizar ligações externas.

NOTA

*É necessário habilitar o item **Lembrar senha/conta** nas opções de discagem.*

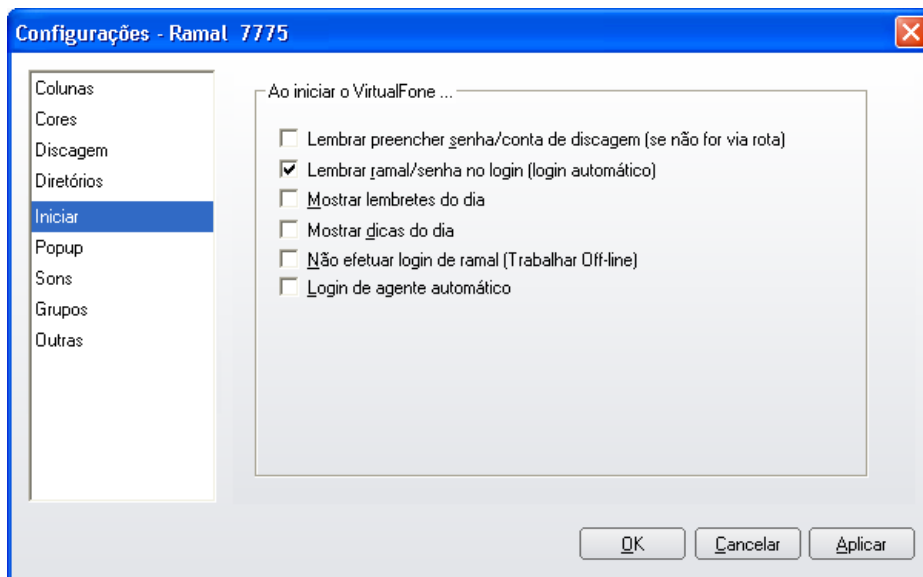


Figura 44. Iniciar

- **Lembrar ramal/senha no login (login automático):** quando habilitada, memoriza o número e a senha de ramal de usuário digitados na janela de *login* do VirtualFone, para que o usuário não necessite digitar novamente estas informações na próxima inicialização do aplicativo (*login* automático). Ao desabilitar esta opção, a janela de login voltará a ser exibida na inicialização.
- **Mostrar lembretes do dia:** quando habilitada, permite que a janela Lembretes para hoje (Figura 45) seja exibida na primeira inicialização do VirtualFone feita após a primeira vez do dia em que o login do Windows é realizado pelo usuário em seu computador.

Esta janela apresenta uma listagem dos lembretes de avisos do dia atual, a recorrência, o horário em que os mesmos deverão ser visualizados e o conteúdo de cada lembrete.

Caso o usuário tenha cadastrado lembretes para os dias anteriores e estes ainda não tenham sido visualizados nenhuma vez, eles também serão incluídos na listagem, destacados com a observação “**(atrasado)**” ao lado da recorrência do lembrete.

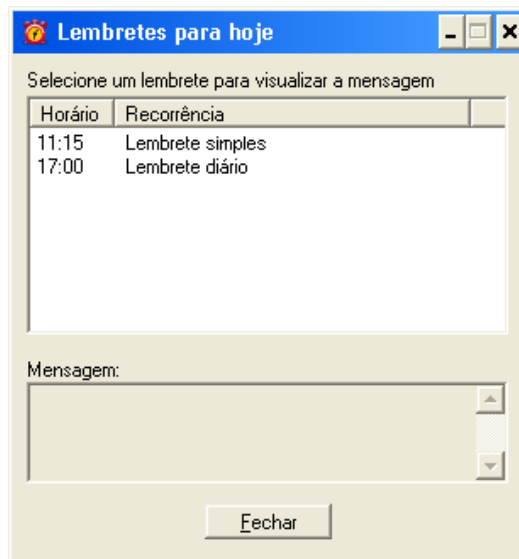


Figura 45. Lembretes para HOJE

DICA

Para ver o conteúdo de um lembrete, selecione o lembrete desejado e visualize seu conteúdo no campo Mensagem.

- **Mostrar dicas do dia:** quando habilitada, permite que a janela DICA DO DIA (Figura 46) seja exibida na primeira inicialização do VirtualFone feita após a primeira vez do dia em que o login do Windows é realizado pelo usuário em seu computador. Essa janela apresenta dicas sobre como realizar diversas operações, configurações e programações no VirtualFone.
- Clique no botão **Próxima Dica** para ver as outras dicas.
- Para não mostrar mais a janela de dicas na inicialização do VirtualFone, habilite a opção **NÃO MOSTRAR DICAS**.

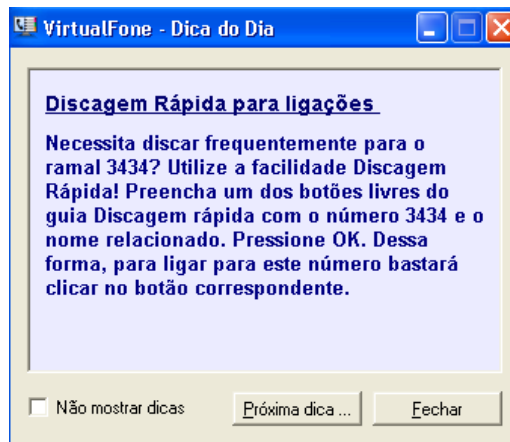


Figura 46. Janela com as dicas do dia

Desta forma a opção **Mostrar Dicas do Dia** será desabilitada na opção **INICIAR**.

- **Não efetuar login de ramal (Trabalhar Off-line):** quando habilitada, permite que o VirtualFone seja inicializado apenas com a Agenda Telefônica e suas funções habilitadas (consulta, edição, inclusão e exclusão de contatos da agenda particular e consulta de contatos da agenda geral), ou seja, as facilidades de ramal estarão desabilitadas.

NOTA

Caso o usuário esteja utilizando apenas as facilidades da Agenda Telefônica e queira utilizar as facilidades de ramal também, deverá desabilitar a opção Não efetuar Login de Ramal, clicar no botão OK da janela de configurações e reiniciar o VirtualFone.

- **Login de agente automático*:** quando habilitada, memoriza o dispositivo(s) DAC, a conta e a senha de agente utilizados para conexão do usuário como agente DAC no VirtualFone. Esta opção somente estará disponível no caso do ramal possuir a facilidade opcional de agente.

POPUP

A opção *Popup* (Figura 47) permite configurar a visualização dos *popups* de chamadas entrantes (internas e externas) e associar sons e cores a chamadas externas de números específicos.

* Essa funcionalidade está descontinuada no VirtualFone.

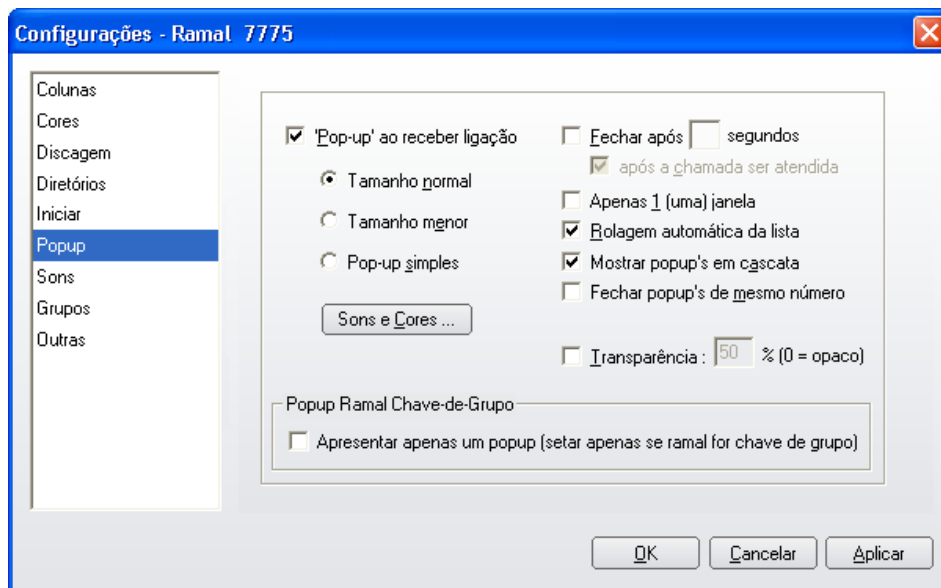
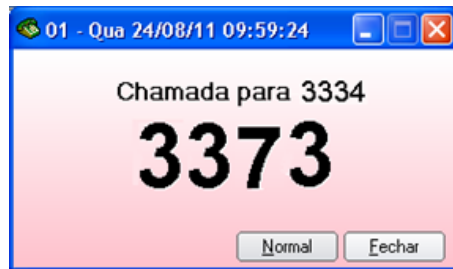


Figura 47. Popup

Essa opção apresenta os seguintes campos:

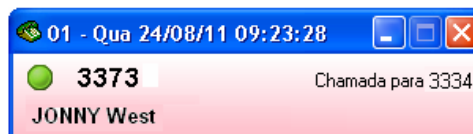
- **POPUP AO RECEBER LIGAÇÃO:** quando selecionada, permite configurar a exibição dos *popups* de chamadas entrantes conforme os tamanhos apresentados pela Figura 48:



Tamanho Simples



Tamanho Normal



Tamanho Menor

Figura 48. Tamanhos de popup para chamadas entrantes

- Tamanho normal: exibe as informações da chamada e as facilidades do ramal. Consulte o item **CHAMADAS ENTRANTES** para saber sobre cada um dos campos apresentados neste *popup*.
- Tamanho menor: exibe apenas as informações da chamada;
- *Popup* Simples: exibe apenas as informações da chamada, com destaque do número chamador. O botão **Normal...** permite alterar a exibição do *popup* para o tamanho normal.
- **FECHAR APÓS XX SEGUNDOS:** quando habilitada, permite preencher uma caixa de texto com o intervalo de tempo (entre 01 e 99 segundos) de exibição dos *popups* de chamadas entrantes. Após este intervalo, o *popup* será fechado. Caso

a opção **após a chamada ser atendida** estiver habilitada, o intervalo de tempo será considerado a partir do atendimento da chamada.

- **APENAS 1(UMA) JANELA:** quando esta opção está desabilitada, o *popup* de cada chamada recebida é apresentado na tela do computador do usuário que, ao retornar ao seu computador, pode por exemplo encontrar vários *popups* abertos e, nos casos de recebimento de chamadas transferidas, o número de *popups* será ainda maior que o número de chamadas recebidas, pois além do *popup* com informações sobre o ramal que transferiu a chamada, aparecerá também o *popup* da chamada transferida ou capturada por outro ramal.
- Quando esta opção está habilitada, é exibido apenas o popup da última dentre todas as chamadas recebidas pelo ramal do usuário.
- **ROLAGEM AUTOMÁTICA DA LISTA:** recomenda-se habilitar esta opção para os casos em que o usuário recebe chamadas cujo telefone possua dois ou mais nomes associados. Desta forma, o *popup* da chamada entrante exibirá rolagem automática da lista de nomes associados ao telefone.
- Quando esta opção está desabilitada, os telefones com dois ou mais nomes associados exibem apenas o primeiro nome da lista (por ordem alfabética).
- **MOSTRAR POPUPS EM CASCATA:** quando habilitada, permite que a exibição dos *popups* das chamadas entrantes seja organizada em cascata, conforme exemplo da Figura 49:



Figura 49. *Popups em cascata*

- **Fechar *popups* de mesmo número:** nos casos em que o usuário recebe duas ou mais ligações de um mesmo número e são exibidos, desta forma, vários *popups*, ao habilitar esta opção o usuário poderá finalizar todos os *popups* de um mesmo número fechando um dos *popups* das chamadas deste número.
- **Transparência XX%:** esta opção aparece na opção *Popups* e permite ao usuário configurar a porcentagem de transparência dos *popups* do VirtualFone, conforme exemplo da figura a seguir.



Figura 50. Popups transparentes

- **Popup Ramal Chave-de-Grupo:** quando o ramal associado ao VirtualFone do usuário está configurado como ramal chave de um grupo, o usuário, ao receber uma chamada para este ramal, visualizará em seu microcomputador três *popups* sobre esta chamada.

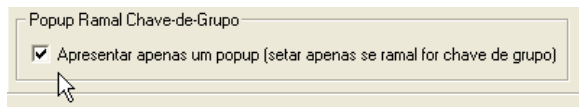


Figura 51. Popup Ramal Chave-de-grupo


Apenas nestes casos, o usuário pode optar por habilitar a opção *Popup Ramal Chave-de-Grupo* e, ao receber uma chamada para o ramal chave-de-grupo, visualizar um único *popup*.

Nos demais casos, não se habilita esta opção.

NOTA

Para mais informações sobre ramal chave-de-grupo, consulte o manual da interface PABX Configuração.

SONS

A opção SONS (Figura 52) permite configurar a reprodução de arquivos *waves* ou *bipes* na exibição dos *popups* de chamadas internas, externas e/ou de lembretes de avisos. A opção selecionada habilita o botão  para seleção e configuração do tipo de som e exibe as configurações feitas na caixa à esquerda do botão.

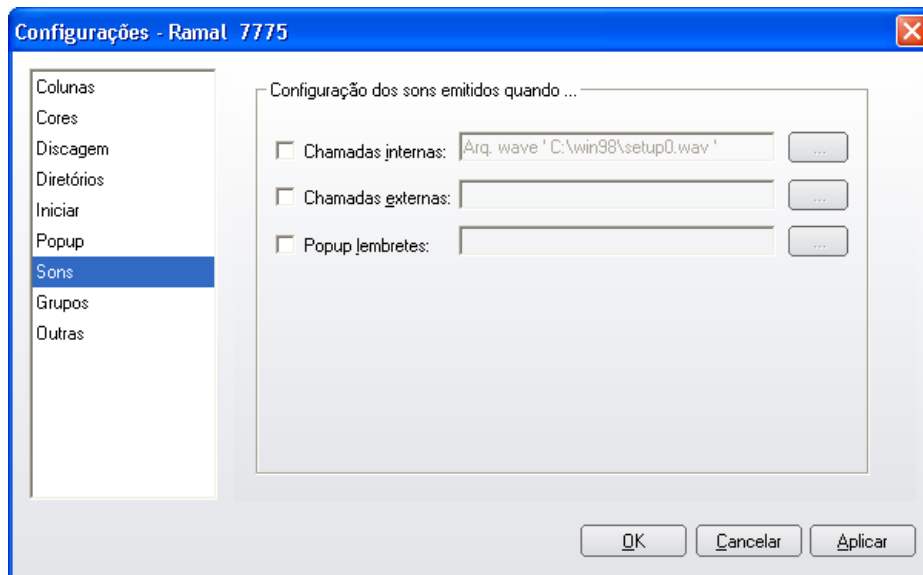


Figura 52. Sons

Ao clicar sobre o botão de seleção, é aberta a janela SELECIONE O SOM (Figura 53).

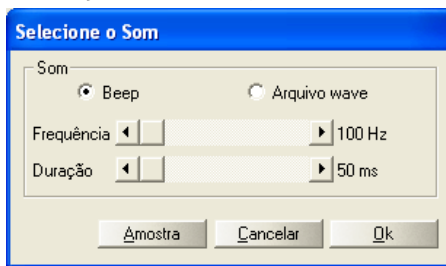


Figura 53. Seleção do som (Bipe)

- **Bipe:** quando selecionada, essa opção associa um *bipe* ao tipo de *popup* desejado, e permite configurar a frequência (entre 100 e 15.000 Hz) e a duração do *bipe* (entre 50 e 2.000 milissegundos).
- **Arquivo wave:** quando selecionada, essa opção associa um arquivo *wave* ao tipo de *popup* desejado, e permite especificar, conforme o exemplo da Figura 54, o diretório onde se encontra o arquivo *wave* desejado.

O botão **Amostra** permite reproduzir o som selecionado ou o *bipe* configurado.

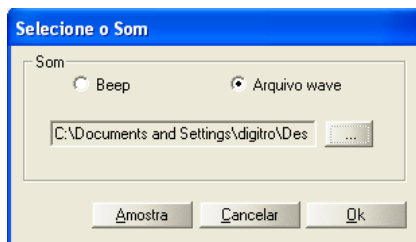


Figura 54. Seleção do som (arquivo wave)

Para validar as configurações feitas, pressione o botão **OK**.

NOTA

Recomenda-se utilizar arquivos wave no formato de áudio PCM, taxa da amostra de áudio 8 ou 16 bits mono ou estéreo e taxa de amostragem 22, 44 ou 48kHz. Outros formatos de arquivos wave podem não ser reproduzidos pela aplicação.

GRUPOS

A opção Grupos (Figura 55) permite configurar um grupo de contatos da agenda particular para utilizar, por exemplo, para envio de fax, através da facilidade opcional **FAX**.

Para cadastrar um grupo, digite o nome do grupo desejado na caixa de texto **Nome do Grupo** e clique no botão **Incluir Grupo**.

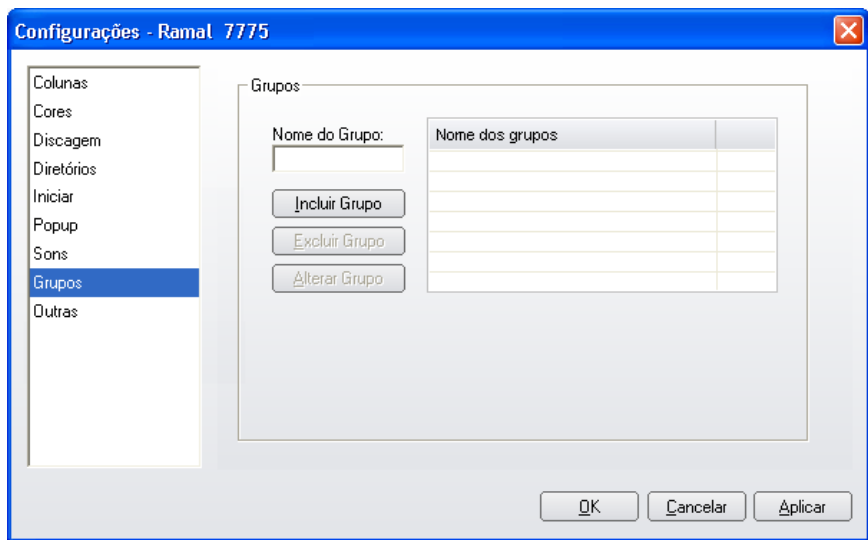


Figura 55. Grupos

O grupo criado passará a ser exibido na listagem **Nome dos Grupos**. Selecionando qualquer grupo da lista, são habilitados os botões para exclusão ou alteração do grupo selecionado.

PROCEDIMENTOS

Para associar um contato ao grupo

1. Acesse o registro do contato particular que deseja associar ao grupo, conforme o exemplo da Figura 56.

- Através da caixa de listagem de grupos cadastrados, selecione o grupo ao qual deseja-se associar o contato.
- Pressione o botão **Aplicar** da janela *Agenda Particular*.

The screenshot shows a window titled "Agenda Particular" with a blue header. Below the header is a dropdown menu labeled "Selecionar NOMES" with the text "< Selecionar NOMES >". Underneath is a section titled "Dados da agenda particular" containing a table with two columns: "Registro" and "Conteúdo". The table has the following rows:

Registro	Conteúdo
Nome	Jonny West
Telefone	3373
FAX	
Grupo	[Dropdown menu]
Departamento	

Figura 56. Seleção do grupo

- Para associar outros contatos ao grupo, repita os passos 1, 2 e 3.
Exemplo: um usuário deseja criar o grupo REPRESENTANTES, para envio de fax ao seu grupo de 50 representantes comerciais. Desta forma, o usuário deverá criar o grupo ENVIO DE FAX e, ao acessar os registros de seus representantes na agenda particular, deverá seguir o procedimento acima para associação dos contatos ao grupo.
No momento de enviar o fax, poderá selecionar o grupo ENVIO DE FAX para realizar o envio conforme descrito no item Envio de Fax (Opcional).

OUTRAS

A opção **Outras** (Figura 57) permite realizar as seguintes configurações:

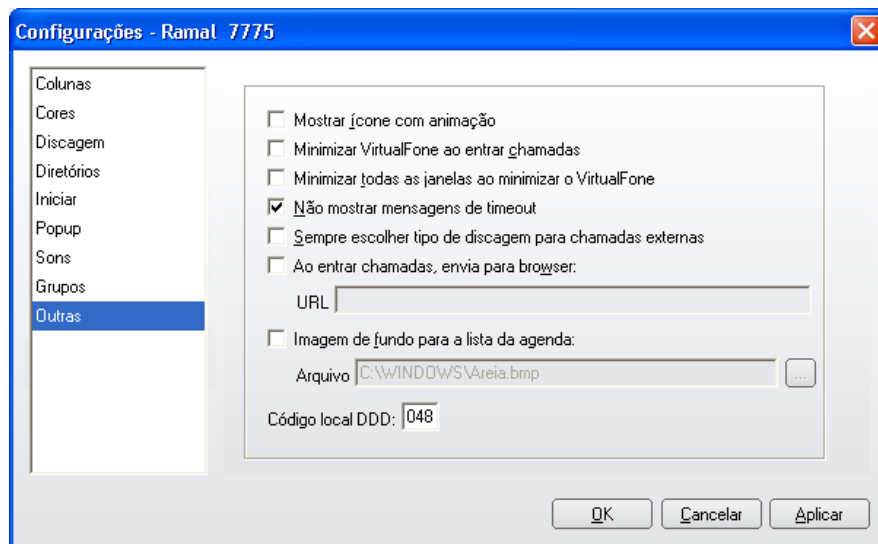


Figura 57. Outras

- **Mostrar ícone com animação:** quando habilitada, permite que o ícone do VirtualFone seja exibido em modo animado na SysTray. Quando desabilitada, o ícone é exibido em modo estático.
- **Minimizar VirtualFone ao entrar chamadas:** se habilitada, permite que a janela principal do VirtualFone exibida seja minimizada quando o ramal do usuário receber uma chamada.
- **Minimizar todas as janelas ao minimizar o VirtualFone:** se habilitada, permite que todas as janelas abertas do VirtualFone sejam minimizadas quando o usuário minimizar a janela principal do aplicativo.

- **Não mostrar mensagens de *timeout*:** quando habilitada, o VirtualFone não mostrará as mensagens de erro por *timeout* (esgotamento de tempo) que forem geradas.
- **Sempre escolher tipo de discagem para chamadas externas:** quando habilitada, apresenta a janela de configuração do tipo de discagem (Figura 87) sempre que se discar para um número externo utilizando o VirtualFone, para que o usuário tenha a opção de realizar a discagem via rota ou via conta e senha. Quando a opção está desabilitada, o sistema realiza discagem da chamada conforme a opção configurada na janela Tipo de Discagem, mas sem exibir essa janela.
- **Ao entrar chamadas, envia para o browser:** quando habilitada, disponibiliza uma caixa de texto para digitação do endereço URL de uma aplicação web do cliente. Ao entrar uma chamada externa no ramal do usuário, o navegador padrão do usuário abrirá uma janela com este endereço e a identidade do chamador (informada pelo VirtualFone).

Exemplo: a empresa Clientes desenvolveu uma aplicação *web* para saber, por exemplo, o histórico de compras de seus clientes através do número de telefone, habilitou a opção AO ENTRAR CHAMADAS, ENVIAR PARA BROWSER e configurou a URL <http://www.clientes.com.br> na caixa de digitação.

Ao entrar a chamada 333-0909, será aberta uma janela do navegador padrão do usuário, com o endereço <http://www.clientes.br/3330909>, mostrando o histórico de compras deste cliente.
- **Imagem de fundo para a lista da agenda:** quando habilitada, permite utilizar uma imagem de fundo para a lista da Agenda Telefônica exibida na janela principal do VirtualFone.

A caixa de texto ARQUIVO permite digitar o caminho da figura a ser utilizada como imagem de fundo. Para pesquisar o diretório onde esteja a figura desejada, utilize o botão



ao lado da caixa de texto.

NOTA

Serão aceitas como imagens de fundo apenas as figuras com extensão .GIF, .BMP, .JPG ou .PNG .

- **Código local DDD:** permite configurar o código de Discagem Direta à Distância (DDD) utilizado pelo usuário para realizar chamadas externas locais.

5

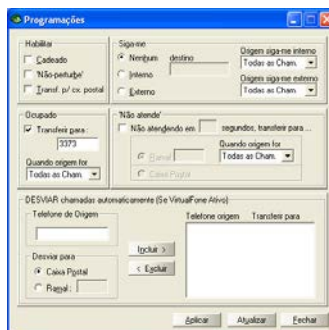
PROGRAMAÇÕES

NOTA

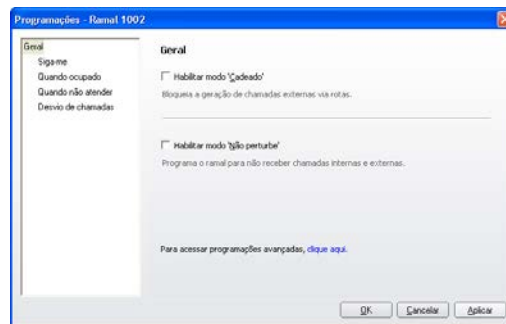
O VirtualFone Release 2.0 é homologado com as versões do Pabx 2.0 e superiores.

Ao clicar no menu **Programações** da janela principal do VirtualFone é apresentada a janela **Programações** (Figura 58) para releases do PABX 2.0 e 2.1 ou a janela Programações (Figura 60) para releases do PABX 2.2 e superiores. O comportamento das programações não muda, apenas o layout da janela.

Se você estiver visualizando a janela abaixo, consulte a descrição **Programações para PABX releases 2.0 e 2.1**



Se você estiver visualizando a janela abaixo, consulte a descrição **Programações para PABX releases 2.2 e superiores**



PROGRAMAÇÕES PARA PABX RELEASES 2.0 E 2.1

Ao clicar no menu Programações da janela principal do VirtualFone é apresentada a janela Programações (Figura 58), que permite programar para o ramal as seguintes facilidades:

- Cadeado.
- “Não-perturbe”.
- Transferência de todas as chamadas para a caixa postal.
- Siga-me (interno ou externo) para chamadas internas e/ou externas.

- Transferência de chamadas internas e/ou externas para ramal em caso de ocupado.
- Transferência de chamadas internas e/ou externas para ramal ou caixa postal em caso de não atendimento.
- Desvio automático de números específicos (internos e/ou externos) para ramal ou caixa postal (enquanto VirtualFone está ativo).

NOTA

Para selecionar a opção de transferência para a Caixa Postal, o ramal do usuário deve estar previamente habilitado e configurado com uma caixa postal de ramal. Para saber mais sobre Caixa Postal de Ramal, consulte o manual da interface PABX Configuração.

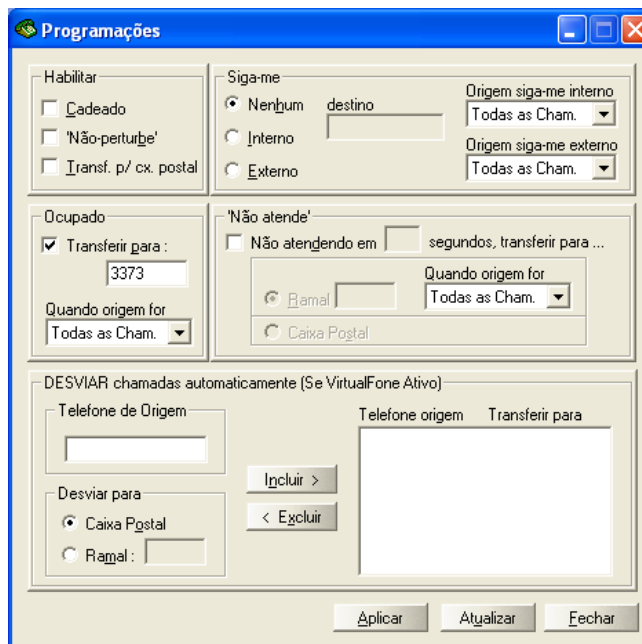


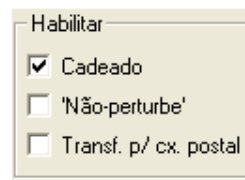
Figura 58. Janela Programações PABX releases 2.0 e 2.1

NOTA

Somente é possível realizar programações Linha Ocupada, Não Atende e Siga-me interno para ramais destino com mais de quatro cifras a partir do release 2.2 do PABX. Na janela da Figura 58 essas programações estão limitadas a ramais destino com até quatro cifras.

HABILITAR

- **Cadeado:** quando habilitada, esta opção ativa a facilidade Cadeado, bloqueando a realização de chamadas externas (via rota) pelo ramal do usuário ou VirtualFone conectado ao ramal.



- **"Não-perturbe":** quando habilitada, programa o ramal do usuário para não receber chamadas (internas ou externas).

Quando o ramal do usuário está programado com esta facilidade e é feita uma chamada (interna ou externa) para o ramal:

O ramal do usuário não reproduzirá sinal de *ring*¹ e não será exibido o *popup* quando não-perturbe estiver habilitado.

Se a chamada entrante for interna, será reproduzida para o ramal chamador a mensagem "*Este ramal está programado para não ser chamado no momento*".

Se a chamada entrante for externa, será reproduzido para o chamador externo o sinal de ocupado.

- **Transf. p/ cx. postal:** quando habilitada, transfere todas as chamadas (internas e externas) para a caixa postal de ramal.

¹ Sinal sonoro executado no aparelho telefônico do usuário para indicar que o ramal recebeu uma chamada.

NOTA

Conforme item **Cadeado Eletrônico** do manual de configuração e operação do Ramal do Usuário, a opção **Cadeado** funciona apenas para ramais que possuam privilégio de acesso externo via rotas.

SIGA-ME

A facilidade **Siga-me** permite que as chamadas internas e/ou externas feitas para o ramal do usuário sejam transferidas para outro ramal ou ainda para um número externo (via rotas):

- **Nenhum:** quando selecionada, a facilidade **Siga-me** está desabilitada;
- **Interno:** selecione esta opção para programar a transferência de chamadas para outro ramal (siga-me interno). Digite na caixa de texto o número do ramal e selecione na caixa de listagem **Origem siga-me interno** o tipo de chamada a ser transferida (**Chamada Interna**, **Chamada Externa** ou **Todas as Chamadas**);
- **Externo:** selecione esta opção para programar a transferência de chamadas para um número externo via rota (siga-me externo). Digite nas respectivas caixas de texto o número do número externo e a rota para encaminhamento da chamada à central STFC (Sistema Telefônico Fixo Comutado), e selecione na

caixa de listagem **Origem siga-me externo** o tipo de chamada a ser transferida (**Chamada Interna**, **Chamada Externa** ou **Todas as Chamadas**).

NOTA

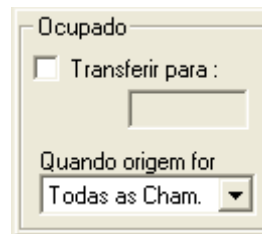
A habilitação de siga-me externo desabilita o siga-me interno e vice-versa.

NOTA

*A facilidade de **Siga-me externo** funciona apenas para ramais que possuam privilégio de realizar chamadas externas, o qual é configurado pelo administrador do sistema conforme o manual da interface PABX Configuração.*

OCUPADO

- **Transferir para:** quando selecionada, esta opção habilita uma caixa de texto para digitar o ramal destino para a transferência de chamadas quando o ramal do usuário estiver ocupado. Selecione na caixa de listagem o tipo de chamada a ser transferida: **Chamada Interna**, **Chamada Externa** ou **Todas as Chamadas**.



"NÃO ATENDE"

'Não atende'

Não atendendo em 10 segundos, transferir para ...

Ramal 3030 Quando origem for Todas as Cham. ▼

Caixa Postal

- **Não atendendo em XX segundos, transferir para...:** permite transferir (para ramal ou caixa postal) chamadas não atendidas pelo ramal do usuário no intervalo de tempo configurado.

PROCEDIMENTOS

Para programar a transferência de chamadas por não atendimento

1. *Selecione a opção NÃO ATENDENDO EM XX SEGUNDOS, TRANSFERIR PARA... na janela de programações do VirtualFone e digite na caixa de texto dessa opção o tempo (em segundos) em que a chamada deverá ser atendida antes de ser transferida;*
2. *Selecione o destino da transferência (para ramal ou caixa postal). Se escolher a opção RAMAL, digite na caixa de texto dessa opção o ramal de destino da transferência e, na caixa de listagem QUANDO ORIGEM FOR, selecione o tipo de chamada a ser transferida: Chamada Interna, Chamada Externa ou Todas as Chamadas;*
3. *Pressione o botão **Aplicar** da janela de programações.*

DESVIAR CHAMADAS AUTOMATICAMENTE (SE VIRTUALFONE ATIVO)

Desviar chamadas automaticamente (Se VirtualFone Ativo)

Telefone de Origem

Telefone origem Transferir para

Incluir >

< Excluir

Desviar para

Caixa Postal

Ramal :

Figura 59. Desviar chamadas automaticamente

Este campo permite configurar o desvio automático de chamadas específicas (internas ou externas) para a caixa postal de ramal do usuário ou para outro ramal enquanto o VirtualFone estiver ativo.

PROCEDIMENTOS

Para programar o desvio automático de chamadas específicas

1. Na caixa de texto **TELEFONE DE ORIGEM** digite a identidade da chamada entrante a ser desviada;
2. No campo **DESVIAR PARA**, selecione o destino do desvio (para ramal ou caixa postal). Se escolher a opção **RAMAL**, digite na caixa de texto dessa opção o ramal de destino do desvio. Para selecionar a opção **Caixa Postal**, deve-se possuir uma caixa postal de ramal;

3. Pressione o botão **Incluir**. A identidade da chamada entrante a ser desviada será listada em *TELEFONE ORIGEM* e o tipo de desvio será listado em *TRANSFERIR PARA*;
4. Pressione o botão **Aplicar** da janela de programações.

PROCEDIMENTOS

Para excluir programações de desvio automático de chamadas específicas

1. Clique sobre a programação de desvio realizada;
2. Pressione o botão *Excluir*;
3. Pressione o botão *Aplicar* da janela de programações.

NOTA

As programações feitas pelo usuário no campo *DESVIAR CHAMADAS AUTOMATICAMENTE (SE VIRTUALFONE ATIVO)* funcionam apenas enquanto o *VirtualFone* está ativo no computador do usuário.

PROGRAMAÇÕES PARA PABX RELEASES 2.2 E SUPERIORES

Ao clicar no menu Programações da janela principal do VirtualFone é apresentada a janela Programações (Figura 60), que permite programar para o ramal as seguintes facilidades:

- Geral
 - Siga-me (interno ou externo) para chamadas internas e/ou externas.
 - Cadeado.
 - Não- perturbe.

- Transferência de chamadas internas e/ou externas para ramal quando ocupado.
- Transferência de chamadas internas e/ou externas para ramal ou caixa postal quando não atende.
- Desvio de chamadas (internas e/ou externas) para ramal ou caixa postal (enquanto VirtualFone está ativo).
- Avançadas:
 - Despertador.
 - Chamada em espera.
 - Alterar senha do ramal.
 - Configuração de secretária.
 - Discagem abreviada.
 - Ramal associado.

NOTA

Para selecionar a opção de transferência para a Caixa Postal, o ramal do usuário deve estar previamente habilitado e configurado com uma caixa postal de ramal. Para saber mais sobre Caixa Postal de Ramal, consulte o manual da interface PABX Configuração.

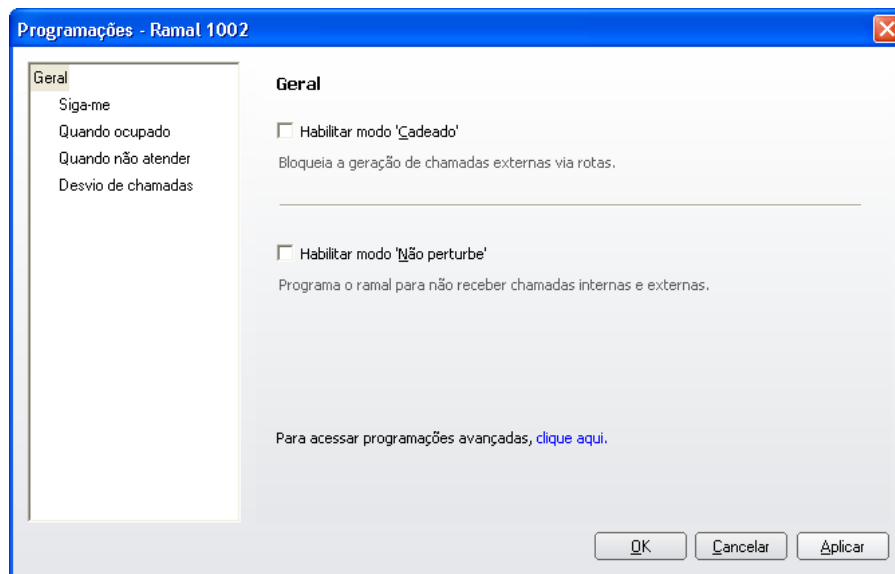


Figura 60. Janela Programações para PABX releases 2.2 e superiores

GERAL

A Figura 60 apresenta as opções do item **Geral**, descritas a seguir:

- **Habilitar modo 'Cadeado'**: quando habilitada, esta opção ativa a facilidade Cadeado, bloqueando a realização de chamadas externas (via rota) pelo ramal do usuário ou VirtualFone conectado ao ramal.

NOTA

Conforme item **Cadeado Eletrônico** do manual de configuração e operação do Ramal do Usuário, a opção **Cadeado** funciona apenas para ramais que possuam privilégio de acesso externo via rotas.

- **Habilitar modo ‘Não-perturbe’:** quando habilitada, programa o ramal do usuário para não receber chamadas (internas ou externas).
Quando o ramal do usuário está programado com esta facilidade e é feita uma chamada (interna ou externa) para o ramal:
O ramal do usuário não reproduzirá sinal de *ring*¹ e não será exibido o *popup* quando não-perturbe estiver habilitado.
Se a chamada entrante for interna, será reproduzida para o ramal chamador a mensagem “*Este ramal está programado para não ser chamado no momento*”.
Se a chamada entrante for externa, será reproduzido para o chamador externo o sinal de ocupado.
- A opção **Para acessar programações avançadas, clique aqui** permite configurar mais programações, conforme descrito a seguir.
Ao clicar no link [clique aqui](#) é apresentada a janela de login do NGC Explorer:

¹ Sinal sonoro executado no aparelho telefônico do usuário para indicar que o ramal recebeu uma chamada.

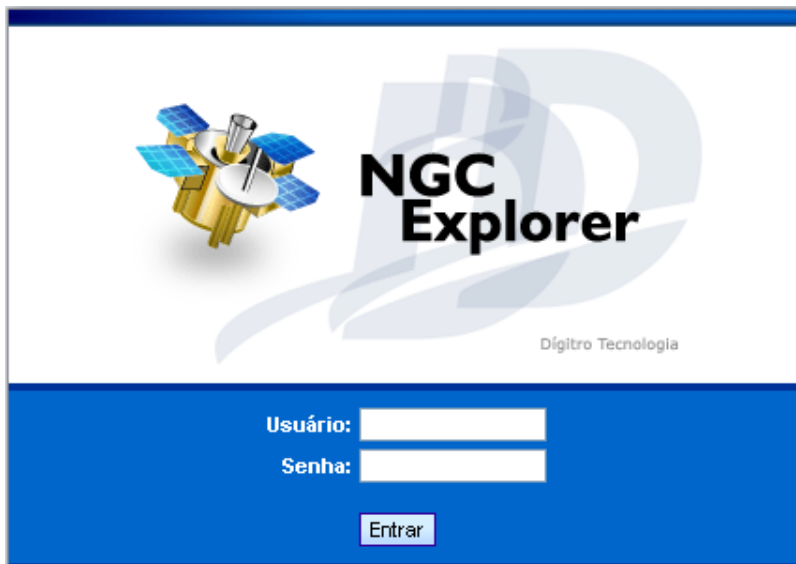


Figura 61. NGC Explorer

No campo **Usuário** deve-se informar o número do ramal.

No campo **Senha** deve-se informar a senha do ramal utilizado.

Após preencher os campos e pressionar o botão **Entrar** é apresentado à figura a seguir.

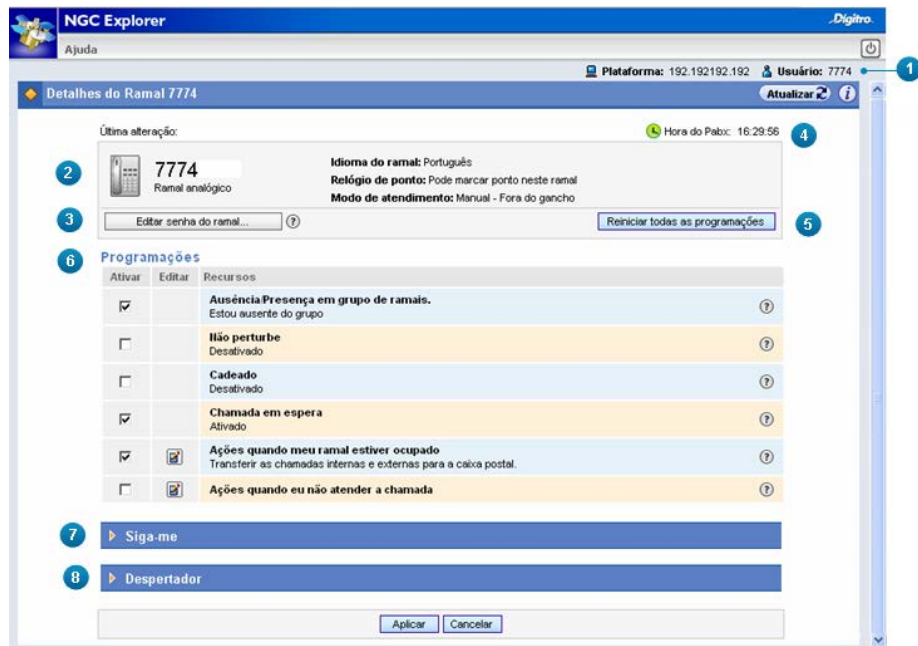


Figura 62. Detalhes do Ramal

1. São informados a **plataforma** em que o ramal está conectado e o número do **ramal** utilizado.
2. Apresenta a identificação do ramal (analógico ou digital), bem como o idioma, se pode marcar ponto no ramal e o modo de atendimento atual do ramal.
3. Em Editar senha do ramal é possível alterar a senha do ramal. Deve informar a senha atual, informar a nova senha e confirmar a nova senha.

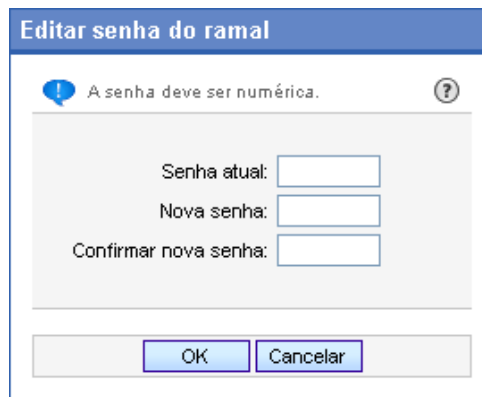
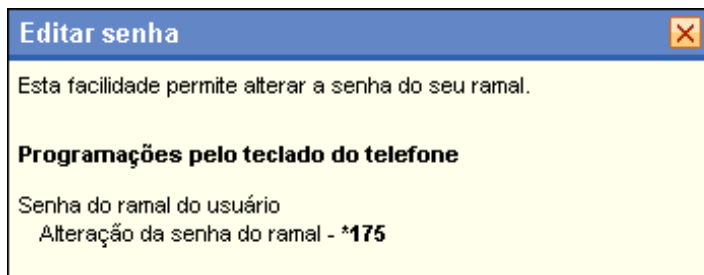
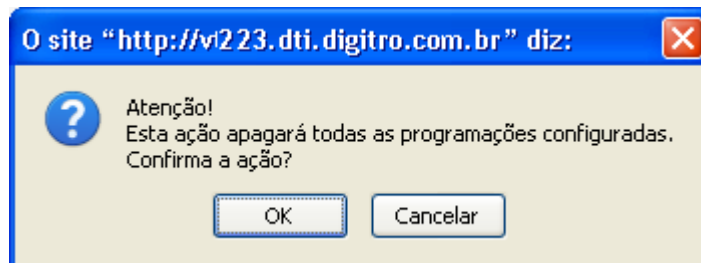


Figura 63. Editar senha do ramal

O ícone  apresenta a seguinte informação:



4. Em Última alteração apresenta a data e hora em que foi realizada alteração de programação no ramal. Em Hora do Pabx apresenta o horário atual da plataforma.
5. Ao clicar no botão **Reiniciar** todas as programações é apresentada a mensagem:



Clique em **OK** para que a programação configurada seja apagada. Esta ação fará com que a configuração default do sistema seja preenchida.

6. Em **Programações** são apresentadas as opções:
 - **Ausência/ Presença em grupo de ramais:** quando habilitada, programa o ramal para estar presente ou ausente no grupo.

O ícone  apresenta a seguinte informação:

Ausência/Presença em grupo de ramais. ✕

A facilidade Ausência permite excluir (durante conversação ou não) um ramal do grupo de ramais ao qual este ramal pertença, impedindo-o de receber novas chamadas destinadas ao grupo.

A facilidade de Presença permite programar o retorno do ramal ao grupo de onde foi excluído, a qualquer momento.

Programações pelo teclado do telefone

Ausência / Presença do ramal
 Excluir do grupo - *661
 Incluir no grupo - *662
 Excluir do grupo DAC - *13895
 Incluir no grupo DAC - *13894
 Consultar PA - *62

- **Não-perturbe:** quando habilitada, programa o ramal do usuário para não receber chamadas (internas ou externas).

Quando o ramal do usuário está programado com esta facilidade e é feita uma chamada (interna ou externa) para o ramal:

- O ramal do usuário não reproduzirá sinal de *ring*¹ mas será exibido o *pop-up* da chamada entrante.
- Se a chamada entrante for interna, será reproduzida para o ramal chamador a mensagem “*Este ramal está programado para não ser chamado no momento*”.

¹ Sinal sonoro executado no aparelho telefônico do usuário para indicar que o ramal recebeu uma chamada.

- Se a chamada entrante for externa, será reproduzido para o chamador externo o sinal de ocupado.

O ícone  apresenta a seguinte informação:

Não perturbe

Esta facilidade permite que o NGC atenda automaticamente a chamada e informe que o ramal não pode atender no momento.

Programações pelo teclado do telefone

Não perturbe
Ativar - ***1301 + Senha do ramal**
Desativar - ***1302 + Senha do ramal**

- **Cadeado:** quando habilitada, esta opção ativa a facilidade Cadeado, bloqueando a realização de chamadas externas (via rota) pelo ramal do usuário ou VirtualFone conectado ao ramal.

O ícone  apresenta a seguinte informação:

Cadeado

Esta funcionalidade permite bloquear a geração de chamadas externas via rotas para ramais que possuem este tipo de acesso.

Programações pelo teclado do telefone


Cadeado
Ativar - ***1303 + Senha do ramal**
Desativar - ***1304 + Senha do ramal**

NOTA

Conforme item Cadeado Eletrônico do manual de configuração e operação do Ramal do Usuário, a opção Cadeado funciona apenas para ramais que possuam privilégio de acesso externo via rotas.

- **Chamada em espera:** essa facilidade permite que uma chamada entrante seja colocada em espera (fica ouvindo uma música) enquanto o usuário atende a outra chamada. Durante uma conversa, um bipe de aviso informa ao ramal que há outra chamada esperando para ser atendida. Neste caso, pode-se optar por deixar a chamada atual em espera.

O ícone  apresenta a seguinte informação:

Chamada em espera 

Chamada em espera permite receber uma chamada durante uma conversa. Durante a conversa, um bip de aviso informa ao ramal que há outra chamada esperando para ser atendida. Neste caso, pode-se optar por deixar a chamada atual em espera.

Programações pelo teclado do telefone

Chamada em espera
Ativar - *1308
Desativar - *1309

- Ações quando meu ramal estiver ocupado: ao clicar nesta opção é apresentada a figura a seguir:

Ações quando meu ramal estiver ocupado.

Transferir as chamadas **internas e externas** para **o ramal**

Encaminhar para minha caixa postal se a chamada não for atendida.

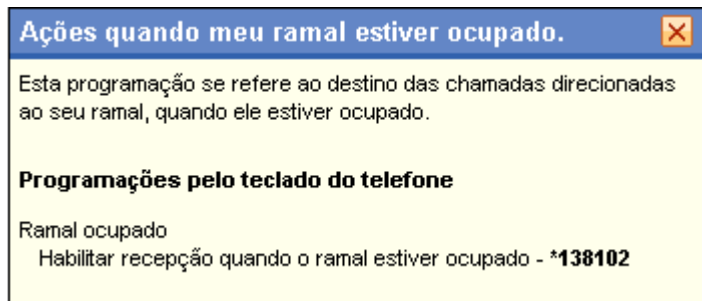
OK Cancelar

Figura 64. Ações ramal ocupado

É possível transferir as chamadas internas e/ou externas quando o ramal do usuário estiver ocupado. Para isso deve-se selecionar o ramal destino transferir a chamada.

Se desejar transferir as chamadas para a caixa postal a opção **Encaminhar para minha caixa postal se a chamada não for atendida** deve ser habilitada.

O ícone apresenta a seguinte informação:



- Ações quando eu não atender a chamada: permite transferir (para ramal ou caixa postal) chamadas não atendidas pelo ramal do usuário no intervalo de tempo configurado.

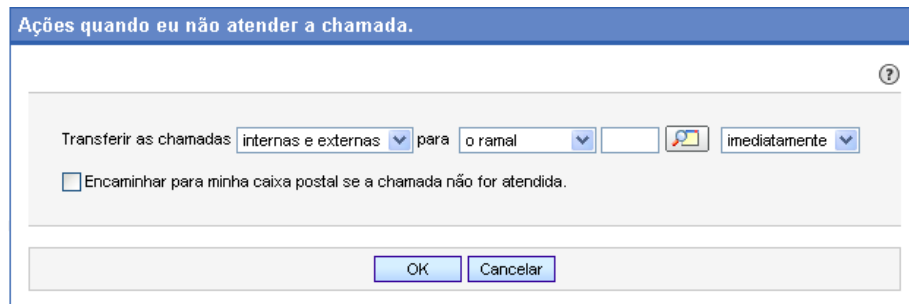


Figura 65. Ações não atender chamada

O ícone apresenta a seguinte informação:

Ações quando eu não atender a chamada. ✖

Quando uma chamada for transferida para seu ramal e o mesmo não responde (ex.: aparelho desconectado), se você tiver configurado esta opção a chamada será redirecionada.

Programações pelo teclado do telefone

Ramal não respondendo
Habilitar recepção quando o ramal não responde - *138101

7. Em **Siga-me** permite que as chamadas internas e/ou externas feitas para o ramal do usuário sejam transferidas para outro ramal ou para um número externo (via rotas) ou ainda que sejam transferidas em horários determinados.

Siga-me

Ativar

Normal

Desviar as chamadas: internas e externas para o nº externo via rota 0

Por horários Novo horário...

Nome	Início	Fim	Chamadas	Destino
Nenhuma programação				

0/20


Identificação de chamada para Siga-me externo

Enviar o número da chamada de origem.

Figura 66. Siga-me

PROCEDIMENTO

Configurar Siga-me

1. *Clique na caixa Ativar.*
2. *Selecione o tipo de Siga-me desejado: Normal ou Por horários (os tipos são exclusivos).*
3. Siga-me Normal:
 - Selecione as chamadas que serão desviadas: **internas, externas** ou ambas (**internas e externas**).
 - Selecione o tipo de número para o qual as chamadas serão transferidas: **n° externo** ou **ramal**.
 - Caso tenha escolhido o n° externo, digite o **número** no campo ao lado e selecione a **rota**.
 - Caso tenha escolhido o ramal, digite o **ramal** desejado.
4. Siga-me Por horários:
 - Clique em **Novo horário...** Será aberta uma janela para configurar os itens:
 - **Nome:** digite o nome do horário.
 - **Data/hora inicial** em que o Siga-me deverá entrar em operação.
 - **Data/hora final** em que o Siga-me deverá encerrar a operação.
 - **Desviar as chamadas:** selecione as chamadas que serão desviadas: **internas, externas** ou ambas (**internas e externas**).
 - para o: selecione o tipo de número para o qual as chamadas serão transferidas: **n° externo** ou **ramal**.
 - Caso tenha escolhido o n° externo, digite o **número** no campo ao lado e selecione a **rota**.
 - Caso tenha escolhido o ramal, digite o **ramal** desejado.
 - Clique em **OK** para salvar a configuração.
 - Para excluir uma configuração, selecione-a e clique em **Excluir**.
 - Para editar uma configuração, clique em seu ícone  e altere os dados.

5. Selecione a caixa Enviar o número da chamada de origem se desejar que seja apresentada a identidade do chamador; caso essa caixa não seja ativada, o número que aparecerá para o usuário será o do PABX.
6. Clique em **Aplicar** para salvar as configurações feitas na janela.

NOTA

A habilitação de *siga-me externo* desabilita o *siga-me interno* e vice-versa.

NOTA

A facilidade de *Siga-me externo* funciona apenas para ramais que possuam privilégio de realizar chamadas externas, o qual é configurado pelo administrador do sistema conforme o manual da interface PABX Configuração.

8. Em **Despertador** é possível programar o ramal para tocar em um horário definido.



Figura 67. Despertador

PROCEDIMENTO

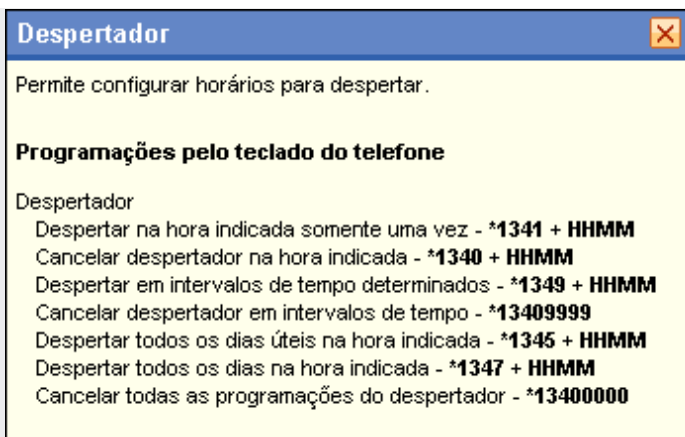
Configurar Despertador

1. Clique em **Nova Programação...** Será aberta a janela de configuração de frequência e horário.

A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Nova programação do despertador". No topo, há uma barra azul com o título. Abaixo, um ícone de alerta (exclamação dentro de um círculo azul) precede o texto "Configure a frequência para despertar e um horário entre 00:00 e 23:59.", seguido por um ícone de ajuda (questão dentro de um círculo). O campo principal contém o texto "Despertar:" seguido de um menu suspenso com "uma vez" selecionado, um ícone de seta para baixo, o texto "às", dois campos de entrada para "HH:mm" e "mm:ss", e um ícone de ajuda. Na base da janela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Figura 68. Nova programação do despertador

2. Em **Despertar**, selecione a caixa conforme a frequência desejada:
 - **Uma vez** em um horário hh:mm.
 - **Todos os dias úteis** em um horário hh:mm.
 - **Todos os dias** em um horário hh:mm.
 - **A partir da configuração a cada** hh:mm: nesse caso, escolha o intervalo de tempo em que se deseja ser despertado.
3. O ícone apresenta a seguinte informação:



4. Para salvar a configuração, clique em **OK**.
5. Caso deseje excluir uma programação, selecione-a e clique em **Excluir**.
6. Clique em **Aplicar** para salvar a configuração feita na janela.

SIGA-ME

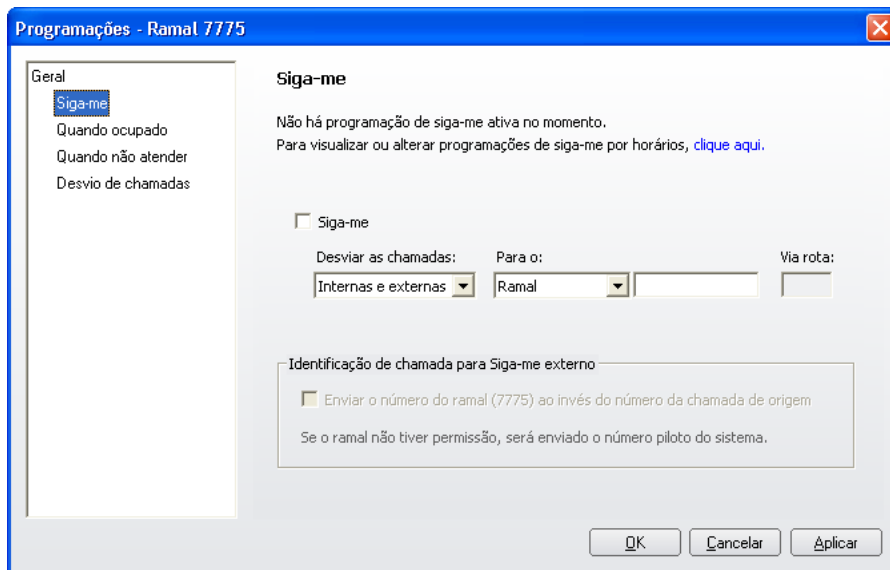


Figura 69. Siga-me

A facilidade **Siga-me** permite que as chamadas internas e/ou externas feitas para o ramal do usuário sejam transferidas para outro ramal ou ainda para um número externo (via rotas).

PROCEDIMENTO

Configurar Siga-me

1. **Desviar as chamadas:** selecione as chamadas que serão desviadas: **internas**, **externas** ou ambas (**internas e externas**).
2. **Selecione o tipo de número para o qual as chamadas serão transferidas:** **n° externo** ou **ramal**.
3. **Caso tenha escolhido o n° externo,** digite o **número** no campo ao lado e digite a **rota**.
4. **Caso tenha escolhido o ramal,** digite o **ramal** desejado.
5. **Clique em OK** para salvar a configuração.
6. **Para cancelar** uma configuração, selecione-a e clique em **Cancelar**.
7. **Habilite a caixa Enviar o número do ramal (XXXX) ao invés do número da chamada de origem** se desejar que seja apresentada a identidade do ramal XXXX logado no VirtualFone; caso essa caixa não seja ativada, o número que aparecerá para o usuário será a identidade do chamador.
8. **Clique em Aplicar** para salvar as configurações realizadas.

NOTA

A habilitação de siga-me externo desabilita o siga-me interno e vice-versa.

NOTA

1. A facilidade de **Siga-me externo** funciona apenas para ramais que possuam privilégio de realizar chamadas externas, o qual é configurado pelo administrador do sistema conforme o manual da interface NGC Explorer.
2. O envio do número do ramal XXXX na configuração de Siga-me externo também depende de permissão configurada pelo administrador do sistema. Caso o ramal XXXX não possua permissão, será enviado o número piloto do sistema, utilizado pela telefonista.

QUANDO OCUPADO

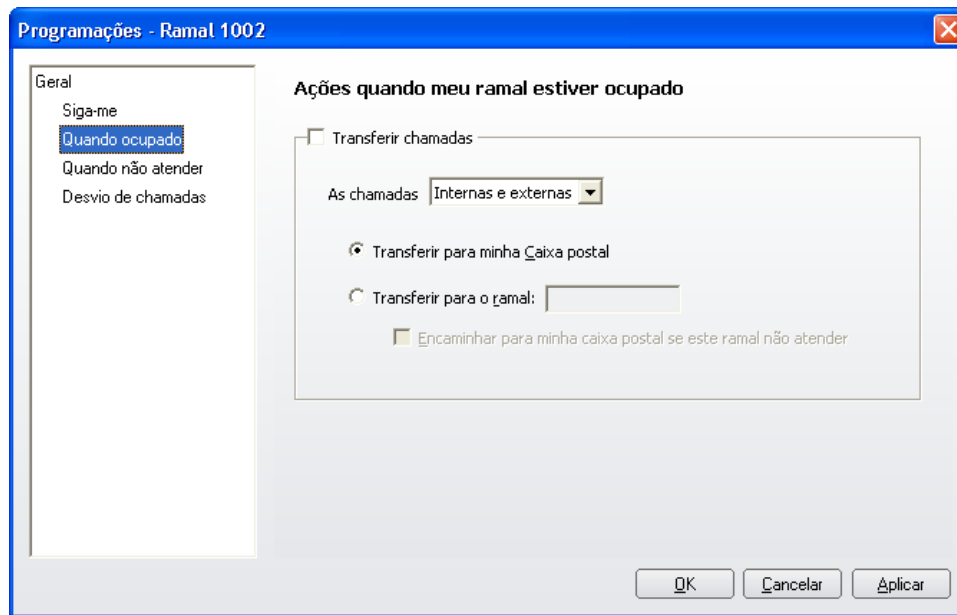


Figura 70. Quando ocupado

Ações quando meu ramal estiver ocupado: permite configurar o ramal para que, quando estiver ocupado, transfira as chamadas internas, externas ou ambas para outro ramal ou para a caixa postal.

PROCEDIMENTOS

Para programar a transferência de chamadas quando ocupado

1. *Selecione uma opção em AS CHAMADAS (INTERNAS E EXTERNAS OU INTERNAS OU EXTERNAS).*
2. *Selecione o destino da transferência (para ramal ou caixa postal). Se escolher a opção RAMAL, digite na caixa de texto dessa opção o ramal de destino da transferência. Ao selecionar esse item tem-se a opção de encaminhar para a caixa postal caso o ramal informado não atenda.*
3. *Pressione o botão **Aplicar** da janela de programações.*

QUANDO NÃO ATENDER

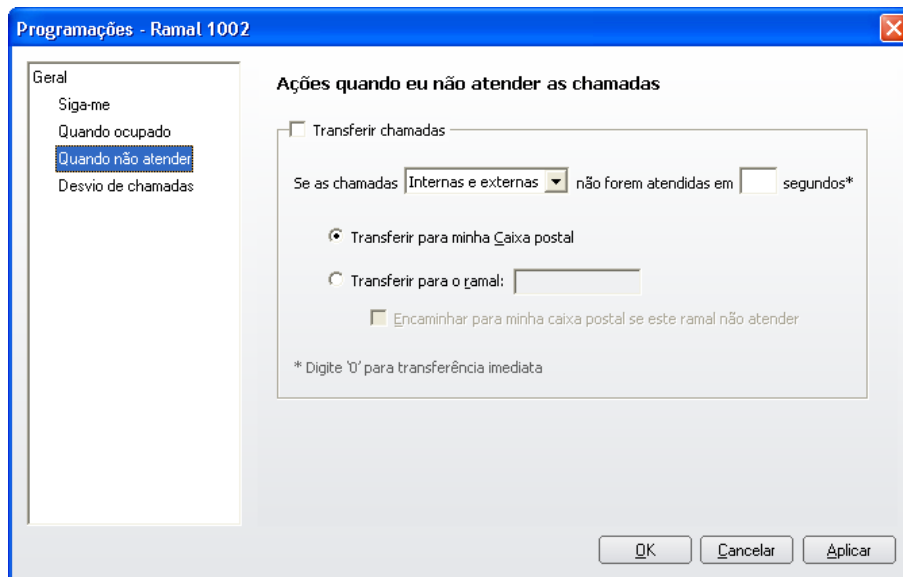


Figura 71. Quando não atender

Ações quando eu não atender a chamada: permite programar o ramal para que o sistema, quando não atender no tempo configurado, transfira as chamadas internas, externas ou ambas para outro ramal ou para a caixa postal.

PROCEDIMENTOS

Para programar a transferência de chamadas por não atendimento

1. *Selecione uma opção em SE AS CHAMADAS (INTERNAS E EXTERNAS OU INTERNAS OU EXTERNAS) e digite na caixa de texto dessa opção o tempo (em segundos) em que a chamada deverá ser atendida antes de ser transferida.*
2. *Selecione o destino da transferência (para ramal ou caixa postal). Se escolher a opção RAMAL, digite na caixa de texto dessa opção o ramal de destino da transferência. Ao selecionar esse item tem-se a opção de encaminhar para a caixa postal caso o ramal informado não atenda.*
3. *Pressione o botão **Aplicar** da janela de programações.*

DESVIO DE CHAMADAS

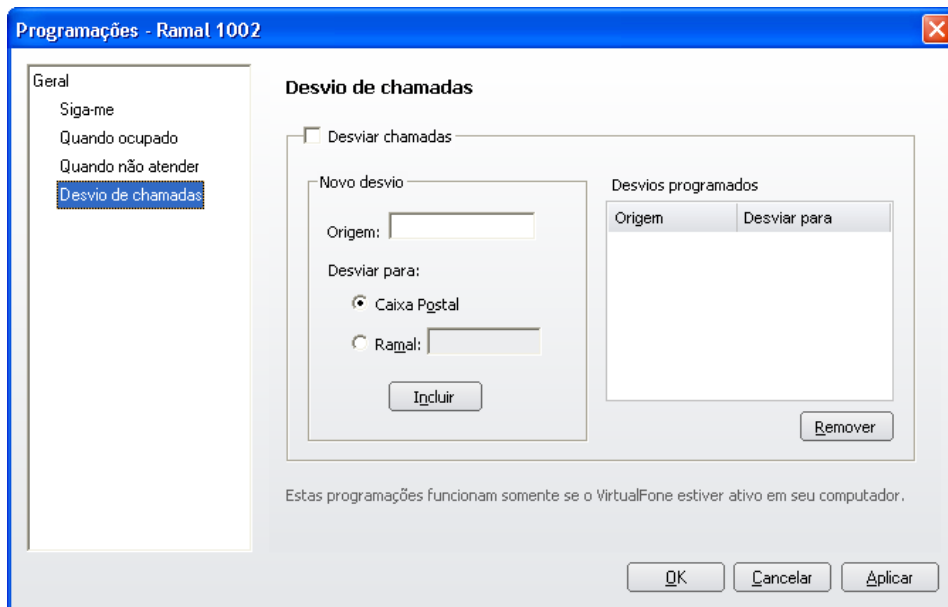


Figura 72. Desvio de chamadas

Desvio de chamadas: permite configurar o desvio automático de chamadas específicas (internas ou externas) para a caixa postal de ramal do usuário ou para outro ramal enquanto o VirtualFone estiver ativo.

PROCEDIMENTOS

Para programar o desvio automático de chamadas específicas

1. Na caixa de texto **ORIGEM** digite a identidade da chamada entrante a ser desviada.
2. No campo **DESVIAR PARA**, selecione o destino do desvio (para ramal ou caixa postal). Se escolher a opção **RAMAL**, digite na caixa de texto dessa opção o ramal de destino do desvio. Para selecionar a opção **Caixa Postal**, deve-se possuir uma caixa postal de ramal.
3. Pressione o botão **Incluir**. A identidade da chamada entrante a ser desviada será listada em **DESVIOS PROGRAMADOS**.
4. Pressione o botão **Aplicar**.

PROCEDIMENTOS

Para remover programações de desvio automático de chamadas específicas

1. Clique sobre a programação de desvio realizada.
2. Pressione o botão **Remover**.
3. Pressione o botão **Aplicar** da janela de programações.

NOTA

As programações feitas pelo usuário no campo **DESVIO DE CHAMADAS** funcionam apenas enquanto o VirtualFone está ativo no computador do usuário.

6

ENVIO DE FAX (OPCIONAL)

A agenda particular do VirtualFone permite ao usuário cadastrar contatos pessoais e, ao cadastrá-los, associar várias informações, como o número de fax do contato. Além disso, o VirtualFone permite o cadastro de grupos para associação de contatos como, por exemplo, um grupo de destinatários de fax, conforme opção Grupos.

Clientes que possuem a solução opcional de envio de fax a partir do VirtualFone, podem utilizar uma listagem com contatos da agenda particular (com número de fax associado) ou ainda os grupos cadastrados pelo VirtualFone, para envio a até 2.000 destinatários de fax.

Quando o usuário deseja, por exemplo, enviar fax periodicamente a um grupo de 100 destinatários, poderá criar um grupo de fax através do VirtualFone com os destinatários desejados e, na hora do envio, poderá selecionar apenas o grupo, ao invés de selecionar cada destinatário.

REQUISITOS PARA ENVIO DE FAX A PARTIR DE CONTATOS PARTICULARES E/OU GRUPOS DO VIRTUALFONE

- Impressora de fax (PostScript) do servidor de fax do sistema instalada como impressora de rede no computador do usuário.
- Aplicativo VirtualFone do cliente (versão mínima de 14/05/2003) deve estar ativo na barra de programas ativos (SysTray) na área de trabalho do computador do usuário.
- O usuário deve configurar o tamanho da folha para impressão do arquivo (PostScript).
- O usuário deve configurar, através das abas **Geral** e **Configurações** da janela de envio de fax, o envio de fax aos destinatários.

PADRÃO DA FOLHA DE FAX

No momento de configurar o tamanho da página para impressão do fax, recomenda-se a utilização do tamanho padrão da página de FAX, o qual equivale a uma folha de 11" por 8,5" (279,40 X 215,9mm), chamada **letter-size**.

Há uma opção de área com garantia de reprodução configurada para 10,33" X 7,7" (262,47 X 195,58 mm), com 0,4" na margem superior (10mm) e 0,29" na margem esquerda (7,3mm).

Esta área de impressão é configurada na janela de impressão do aplicativo que está sendo utilizado para confeccionar o documento a ser enviado por fax (ex.: Word, Excel,...), e nem todos os aplicativos possuem esta característica.

Caso a área de impressão seja maior que a área útil do fax, o sistema compacta a imagem do fax para não perder informação. Entretanto, isto pode "deformar" a imagem tornando-a não legível.

Com base nisso, desaconselha-se o envio de FAX cuja visualização não seja possível numa folha, pois isto pode proporcionar falha na tentativa de transmissão do FAX ou ainda cortar os extremos do documento.

PROCEDIMENTOS

Para enviar um fax via VirtualFone

1. *Abra o documento a ser enviado por fax.*
2. *Ao abrir a janela de configuração da impressão e da impressora, deverá selecionar a impressora **Fax**, configurar o documento do jeito que ele deva ser enviado, respeitando o tamanho padrão da folha de fax e mandar imprimir. Será aberta a janela apresentada pela Figura 73:*

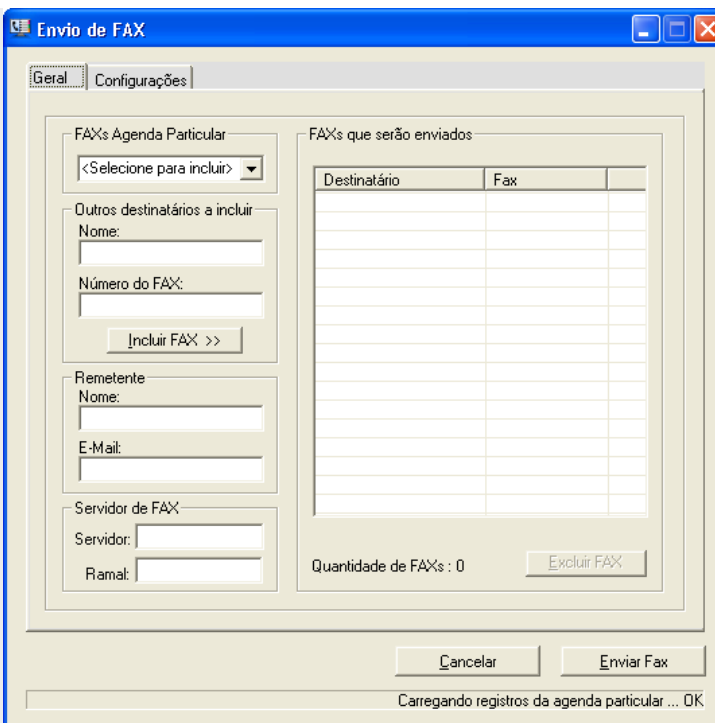


Figura 73. Envio de fax – Aba Geral

3. Além destas informações, a janela para configuração de envio de fax apresenta as abas Geral e Configurações.

ABA GERAL

Conforme exemplo da Figura 73, permite configuração do(s) destinatário(s), do remetente e do ramal para envio do fax, através dos seguintes campos:

- **Fax Agenda Particular:** caixa para seleção dos grupos associados e/ou destinatários de fax da agenda particular e inclusão automática na lista do campo **Fax que serão enviados**. Para saber como cadastrar grupos de contatos na agenda particular, consulte a opção Grupos.
- **Outros destinatários a incluir:** permite incluir na lista de envio de fax destinatários que não estejam cadastrados na agenda particular.
Para incluir um outro destinatário, preencha os campos NOME e NÚMERO e pressione o botão **Incluir**.
- **Nome:** digite aqui o nome do destinatário a ser incluído (máximo de 48 caracteres).
- **Número:** digite o número externo de fax ou do ramal de fax do destinatário a ser incluído, utilizando somente números.
- **Fax que serão enviados:** exibe uma lista com o nome e o número de destinatários selecionados pelo campo **Fax Agenda Particular** e/ou incluídos pelo campo **Outros destinatários a incluir**.
- **Quantidade de fax:** informa o número de fax que serão enviados, conforme a quantidade de destinatários da lista de envio de fax.
- **Excluir:** clique neste botão para excluir o(s) destinatário(s) de fax selecionado(s) na lista de envio de fax.
- **Remetente:** permite especificar nome e *e-mail* do usuário que enviará o fax.
- **Nome:** digite aqui o nome do remetente (máximo de 48 caracteres).

- **E-Mail:** digite aqui o endereço que deverá ser utilizado pelo sistema para retornar ao remetente os resultados de envio do fax, conforme as configurações realizadas na aba **Configurações**.
- **Servidor de fax:** digite nos campos **Servidor** e **Ramal**, o servidor e o ramal, respectivamente, que deverão ser utilizados para envio do fax. Antes de enviar o fax, certifique-se de que o ramal informado está correto.

NOTA

*Após a configuração da guia **Geral**, consulte a configuração da guia **Configurações** antes de enviar o fax.*

ABA CONFIGURAÇÕES

O exemplo da Figura 74 exibe a aba **Configurações**, para configuração das notificações de falha e/ou sucesso de envio de fax, programação de envio e tentativas de envio:

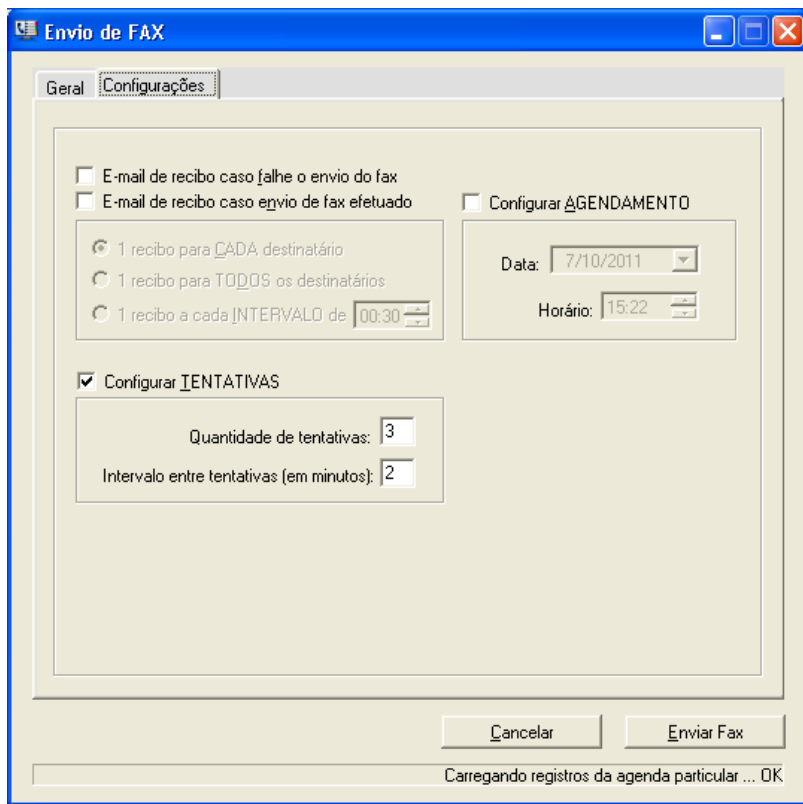


Figura 74. Envio de fax - Aba Configurações

Esta aba apresenta os seguintes campos:

- **E-mail de recibo caso falhe o envio do fax:** quando habilitada, permite que o sistema notifique via *e-mail* o remetente do fax sobre as falhas ocorridas nos envios de fax.
- **E-mail de recibo caso envio de fax efetuado:** quando habilitada, permite que o sistema notifique via *e-mail* o remetente do fax sobre os fax enviados com sucesso.

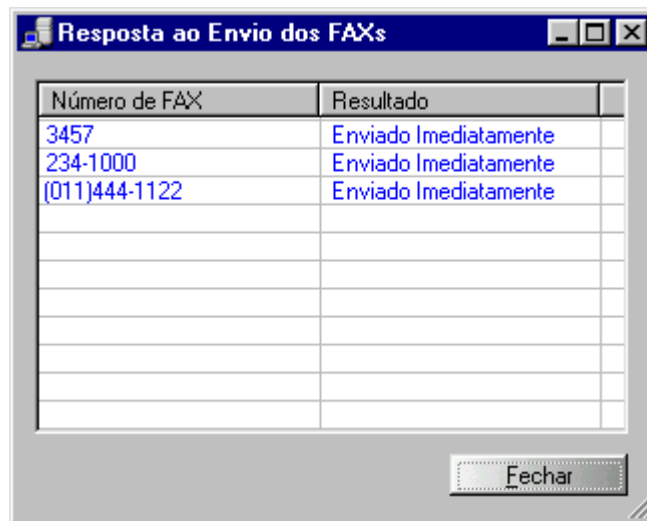
O número de *e-mails* de recibo de falha e/ou sucesso enviados ao remetente e o conteúdo destes depende do tipo de recibo habilitado e da opção de notificação selecionada:

 - **1 recibo para cada destinatário:** selecione esta opção para que o sistema envie ao remetente, após o envio de fax ao último destinatário da lista, um recibo por destinatário notificando a falha e/ou sucesso ocorridos, conforme o tipo de recibo habilitado.
 - **1 recibo para todos os destinatários:** selecione esta opção para que o sistema envie ao remetente, após o envio de fax ao último destinatário da lista, um único recibo com o *status* de falha e/ou sucesso de todos os destinatários, conforme o tipo de recibo habilitado.
 - **1 recibo a cada intervalo de:** quando selecionada, permite configurar o intervalo de tempo (máximo de 255 segundos) que o sistema deverá apresentar entre os envios de recibo das falhas e/ou sucessos dos fax enviados neste intervalo, conforme o tipo de recibo habilitado.
- **Configurar agendamento:** selecione esta opção para configurar:
 - **Data:** especifique o dia, mês e ano em que o trabalho de fax deverá ser enviado à fila de trabalhos de fax do sistema.
 - **Horário:** especifique a hora, minuto e segundo em que o trabalho de fax deverá ser enviado à fila de trabalhos de fax do sistema.
- **Configurar tentativas:** selecione esta opção para configurar:

- **Quantidade de tentativas:** especifique quantas vezes o sistema buscará reenviar os fax que apresentem falha de envio ao destinatário (máximo de 20 vezes).
- **Intervalo entre tentativas (em minutos):** especifique o intervalo de tempo (máximo de 255 minutos) que o sistema deverá apresentar entre as tentativas de reenvio de fax.

Após a configuração das abas **Geral** e **Configurações**, o usuário poderá enviar o fax ao pressionar o botão **Enviar Fax** e, após o envio, será apresentada a janela **Resposta ao Envio dos FAX**, conforme exemplo da Figura 75, para mostrar ao usuário o resultado de cada fax enviado à fila do servidor de fax para envio.

A fila do servidor de fax do sistema permite o envio de fax para até 2.000 destinatários. Os fax enviados à fila e que excederem este número máximo receberão a notificação “Fax não enviado (Fila cheia)”.



The screenshot shows a window titled "Resposta ao Envio dos FAXs" with a table containing the following data:

Número de FAX	Resultado
3457	Enviado Imediatamente
234-1000	Enviado Imediatamente
(011)444-1122	Enviado Imediatamente

A "Fechar" button is located at the bottom right of the window.

Figura 75. Resultado do envio de fax

RECEPÇÃO DE FAX

Os documentos de fax recebidos são enviados para o destinatário via e-mail com o arquivo no formato PostScript. O e-mail é vinculado com o ramal do usuário, programado pelo administrador do sistema para ter as funcionalidades de fax, conforme o manual de configuração e operação do aplicativo PABX Configuração.

O documento pode ser visualizado utilizando o aplicativo Ghostview (visualizador de PostScript).

Ghostview for Windows é um interface gráfica para ambiente MS-Windows que interpreta a linguagem PostScript. Esta linguagem é muito comum entre impressoras a laser de alta resolução e é o formato que a plataforma usa para enviar os arquivos de fax da máquina do cliente (MS-Windows) para o servidor de fax e vice-versa. Assim, todos os arquivos de fax enviados e recebidos estão no formato PostScript.

NOTA

o Ghostview é apenas um visualizador de PostScript e, deste modo, o arquivo recebido não pode ser editado, pode-se apenas visualizá-lo e imprimi-lo.

7

FUNÇÕES DE AGENTE* (OPCIONAL)

Esta facilidade opcional permite que o usuário utilize o ramal vinculado a seu VirtualFone para *login/logout* como agente em um ou mais Dispositivos DAC e possa visualizar a fila de chamadas do(s) dispositivo(s) DAC ao(s) qual(ais) estiver "logado".

As funções de agente possibilitam também retirar e/ou colocar chamadas em música ou ainda intercalar ramais. Essas funções ficam disponíveis mesmo quando o usuário não estiver "logado" como agente.

Quando o VirtualFone do usuário apresenta a facilidade opcional das funções de agente, a barra de títulos da janela principal do aplicativo apresenta o *status* da conexão de agente do usuário e a barra de menus exibe o menu Funções, conforme o exemplo da Figura 76.

* Essa funcionalidade está descontinuada no Virtualfone.

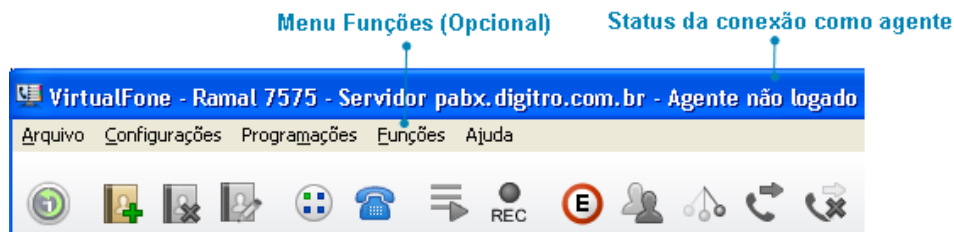


Figura 76. Menu Funções

LOGIN

O *status* padrão do VirtualFone é de "Agente não logado". Quando o usuário realiza o *login* como agente, o sistema passa a exibir "Agente XXXX (DAC YYYY)", onde:

XXXX = número da conta utilizada para *login* como agente.

YYYY = número do dispositivo DAC. Quando o usuário estiver "logado" em dois ou mais dispositivos, estes aparecerão separados por vírgula.

PROCEDIMENTOS

Para realizar login como agente

1. Na janela principal do VirtualFone, clique sobre o menu **Funções** e selecione a opção **Login agente**. Será aberta a janela **Login agente**, conforme o exemplo da Figura 77.

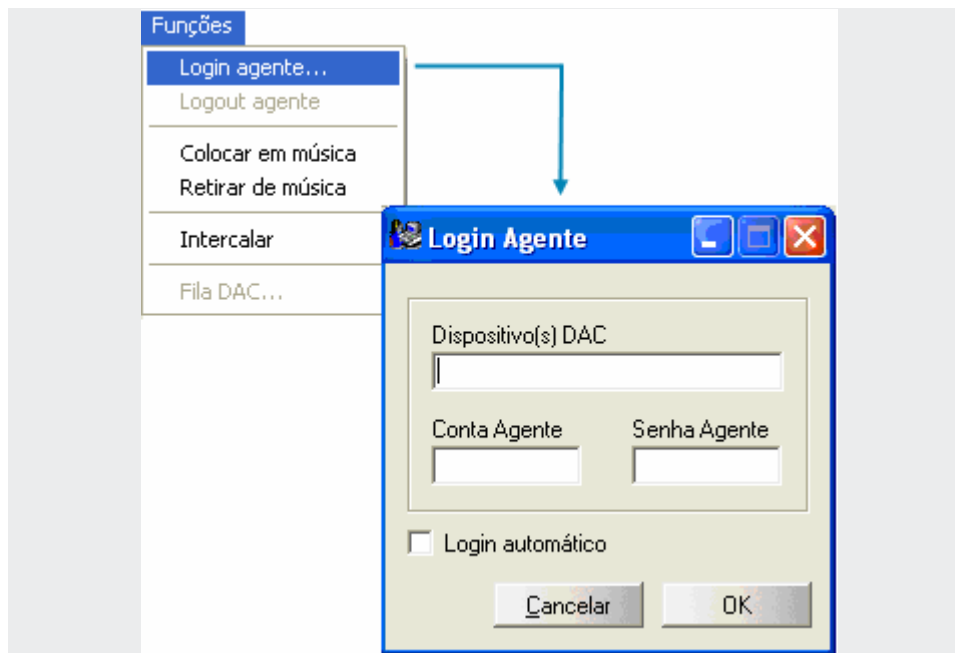


Figura 77. Janela de login como agente

2. Digite no campo *Dispositivo(s) DAC* o número do(s) dispositivo(s) DAC ao(s) qual(ais) deseja "logar-se". Ao especificar dois ou mais dispositivos, pressione uma vez a barra de espaço entre eles.
3. Digite respectivamente nos campos *Conta Agente* e *Senha Agente* a conta e a senha de agente. Se preferir, habilite a caixa de opção **Login automático**. Desta forma, enquanto o VirtualFone estiver "rodando", o usuário poderá realizar os próximos logins como agente automaticamente.

4. Clique sobre OK e aguarde o sistema exibir a janela principal do VirtualFone, cuja barra de título deverá apresentar a conta utilizada pelo agente e o número do(s) Dispositivo(s) DAC ao(s) qual(ais) o usuário tenha "se logado".

NOTA

Após o login, o usuário poderá visualizar via VirtualFone a fila DAC com chamadas entrantes para o(s) Dispositivo(s) DAC ao(s) qual(ais) esteja "logado".

Para atender às chamadas, porém, é necessário que o usuário configure

previamente seu VirtualFone para o modo



Presente no Grupo, conforme descrito no item **Ramal presente/ausente no grupo**, caso contrário poderá visualizar a fila DAC chamadas (quando "logado" como agente) mas não será considerado na distribuição automática das chamadas.

O login automático como agente funciona apenas enquanto o VirtualFone estiver "rodando", ou seja, na próxima vez em que iniciar o VirtualFone e desejar "logar-se", deve-se configurar novamente o login de agente.

LOGOUT

PROCEDIMENTOS

Para realizar o logout como agente

1. Na janela principal do VirtualFone, clique sobre o menu Funções e selecione a opção Logout agente.

2. *Após o logout, o usuário não poderá mais visualizar via VirtualFone a fila DAC com chamadas entrantes para o(s) Dispositivo(s) DAC ao(s) qual(ais) esteja "logado". Para voltar a visualizar a fila DAC, basta realizar novamente o login de agente.*

COLOCAR EM MÚSICA

Essa facilidade permite que o usuário do VirtualFone, durante o atendimento a uma chamada, possa deixá-la em música e realizar, por exemplo, uma consulta a outro ramal. Enquanto a chamada estiver em música, ela continua em atendimento pelo ramal do usuário e poderá ser finalizada pelo próprio usuário ou pelo interlocutor da chamada.

PROCEDIMENTOS

Para colocar uma chamada em música

1. *Durante o atendimento à chamada, acesse a janela principal do VirtualFone.*
2. *Clique sobre o menu Funções e selecione a opção Colocar em música.*
3. *A chamada ficará em música. Para voltar à conversação com a chamada, basta retirá-la da música, conforme procedimento descrito a seguir.*

RETIRAR DE MÚSICA

Essa facilidade complementa a facilidade de colocar chamadas em música e permite que o usuário do VirtualFone, durante o atendimento a uma chamada, possa retirá-la de música, restabelecendo o áudio entre o usuário e o interlocutor da chamada.

PROCEDIMENTOS

Para retirar uma chamada de música

1. Na janela principal do VirtualFone, clique sobre o menu Funções e selecione a opção Retirar de música.
2. A chamada sairá de música, restabelecendo o áudio entre o usuário e o interlocutor da chamada, podendo recolocá-la em música, conforme procedimento descrito anteriormente.

INTERCALAR

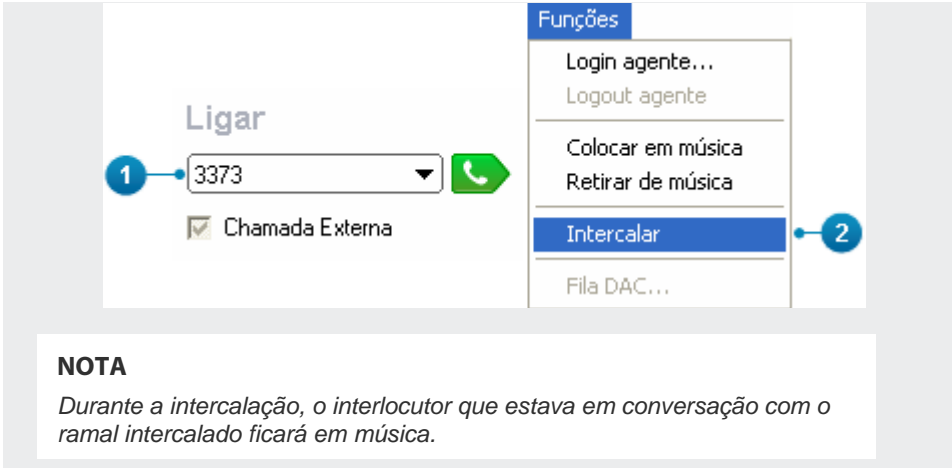
Essa facilidade permite que a conversação entre um ramal A e um ramal B possa ser intercalada pelo ramal C do usuário do VirtualFone.

Para realizar a intercalação, é necessário que o ramal do usuário esteja configurado privilégio de realizar intercalação, conforme procedimento descrito no manual da interface PABX Configuração.

PROCEDIMENTOS

Para intercalar um ramal

1. Na aba Pesquisa da janela principal do VirtualFone, clique sobre a caixa de digitação do campo Ligar e digite o ramal a ser intercalado.
2. Clique sobre o menu Funções e selecione a opção Intercalar. Seu ramal "ringará".
3. Retire o monofone do gancho. A intercalação ocorrerá após 5 segundos.



NOTA

Durante a intercalação, o interlocutor que estava em conversação com o ramal intercalado ficará em música.

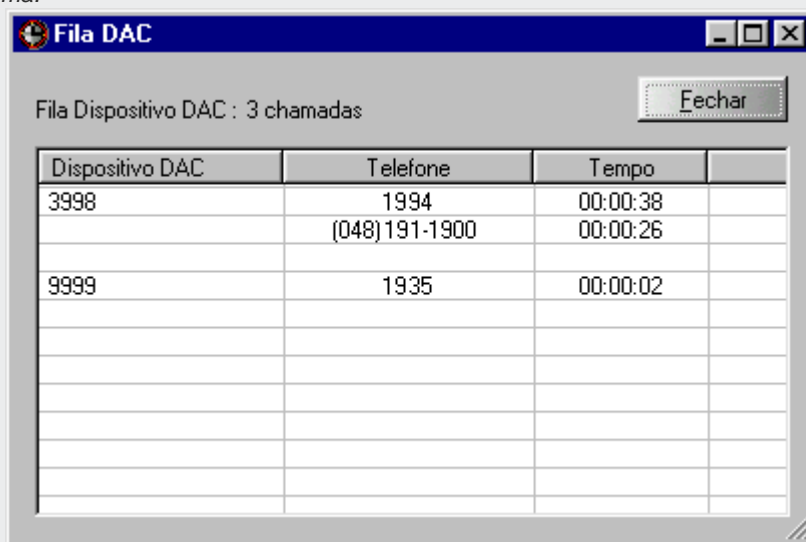
FILA DAC

Essa facilidade permite que o usuário, após "logar-se" como agente, possa visualizar a fila DAC das chamadas que estejam em aguardo de atendimento pelo(s) dispositivo(s) DAC ao(s) qual(ais) o usuário se "logou" como agente.

PROCEDIMENTOS

Para visualizar fila DAC

1. Na janela principal do VirtualFone, clique sobre o menu *Funções* e selecione a opção *Fila DAC*. Será aberta a janela *Fila DAC*, conforme o exemplo da Figura 78. Essa janela apresenta todas as chamadas que estejam em fila DAC do(s) Dispositivo(s) DAC ao(s) qual(ais) o usuário "logou-se", com atualização automática pelo sistema.



The screenshot shows a window titled "Fila DAC" with a blue title bar. Below the title bar, there is a text label "Fila Dispositivo DAC : 3 chamadas" and a "Fechar" button. The main content is a table with four columns: "Dispositivo DAC", "Telefone", "Tempo", and an empty column. The table contains three rows of data.

Dispositivo DAC	Telefone	Tempo	
3998	1994	00:00:38	
	(048) 191-1900	00:00:26	
9999	1935	00:00:02	

Figura 78. Janela com chamadas em fila DAC

2. O campo *Fila Dispositivo DAC* apresenta o total das chamadas em fila e, logo abaixo, uma tabela com os campos:

- *Dispositivo DAC: dispositivo de destino da chamada entrante.*
- *Telefone: a identidade da chamada entrante.*
- *Tempo: tempo em que a chamada está em música aguardando atendimento.*

NOTA

Mesmo visualizando via VirtualFone a fila DAC com chamadas entrantes para o(s) Dispositivo(s) DAC ao(s) qual(ais) esteja "logado", o usuário só poderá recebê-las pelo DAC caso seu VirtualFone esteja previamente configurado para o modo Ramal presente/ausente no grupo, conforme descrito no item Botão Ramal presente/ausente no grupo, caso contrário poderá apenas visualizar a fila DAC.

8

BARRA DE BOTÕES

A barra de botões (Figura 79), localizada na parte superior da janela principal do VirtualFone, permite utilizar várias facilidades com apenas um clique.



Figura 79. Barra de botões da janela principal do VirtualFone

Essa barra exibe botões que permitem edição da agenda particular e operação das facilidades do ramal.

Os botões são exibidos habilitados ou desabilitados, conforme a situação em que o ramal e a plataforma se encontram atualmente.

Exemplo: se o usuário seleciona um contato da agenda geral, os botões de alteração e exclusão de contatos ficarão desabilitados, pois os contatos da agenda geral só podem ser alterados ou excluídos pelo operador do sistema ou pela telefonista.

Determinados botões referem-se às facilidades opcionais da plataforma e, desta forma, serão exibidos conforme a aquisição feita pelo cliente.

Os botões da barra da janela principal estão relacionados na seguinte lista:



Mostra o histórico de chamadas.



Adiciona um nome à agenda particular...



Exclui nomes da agenda particular.



Altera um nome da agenda particular...



Ramal presente no grupo. Esse botão comuta o estado para ausente.



Ramal ausente no grupo. Esse botão comuta o estado para presente.



Sequência dos botões:

No gancho -> Fora do gancho manual -> Fora do gancho automático



Depois repete novamente a sequência.



Mais informações ver item Botão Atendimento No gancho/ Fora do gancho.



Mostra o histórico de chamadas gravadas.



O ramal pode gravar chamadas, porém não está gravando. Pressione para habilitar a gravação de chamadas no ramal.



O ramal está pronto para gravar todas as chamadas que ocorrerem. Pressione para desabilitar a gravação de chamadas no ramal.



Estaciona a chamada.



Inclui/Exclui ramal de conferência.



Realiza pêndulo (põe chamada em espera).



Transfere consulta para ramal.



Encerra consulta de ramal.



Atende a chamada.



Callback para o último número.



Cancela Discagem iniciada ou finaliza chamada.



Discagem utilizando a conta particular do usuário. Pressione para alterar o tipo de discagem (de via senha/conta para via rota).



Discagem utilizando a rota definida pelo usuário. Pressione para alterar o tipo de discagem (de rota para via senha/conta).



Informa ao usuário que existem mensagens na caixa postal do ramal. Pressione para acionar a consulta à caixa postal via ramal.



Refaz o *login* do VirtualFone (Reconexão)... Pressione este botão caso o aplicativo tenha perdido a conexão com o servidor.

Botão Mostra Histórico de chamadas



Este botão mostra o histórico das chamadas realizadas e recebidas que estão bilhetadas e armazenadas no servidor.

É apresentada uma listagem com os registros das últimas chamadas (voz) (Figura 80):




Data/Hora	Tipo	Telefone / Ramal	Nome	Conta	Ramal	Duração	Origem
13/08/2013 08:32:26		8242	Correa		7775	00:00:16	Interna
13/08/2013 08:03:42		7734	Silva		7775	00:00:11	Interna
13/08/2013 09:07:12		7734	Silva		7775	00:00:08	Interna
13/08/2013 09:17:00		7752			7775	00:00:33	Interna
13/08/2013 09:25:51		7710			7575	00:00:34	Interna
13/08/2013 09:50:06		8242	Correa		7775	00:04:10	Interna
13/08/2013 09:57:01		(048) 3434-8989	Empresa X		7775	00:01:32	Externa
13/08/2013 10:58:04		(048) 3434-8984	Empresa Y		7775	00:04:42	Externa
13/08/2013 11:33:17		(048) 3945-2948	Casa M		7775	00:12:03	Externa

3 chamada(s) encontrada(s)

Figura 80. Histórico de Chamadas




Ao selecionar uma data ou navegar pelo calendário através dos botões - **Dia anterior** e - **Próximo dia**, a consulta é feita de forma automática, ou seja, não é necessário pressionar o botão **Atualizar**.

A listagem das chamadas entrantes e das últimas chamadas saintes apresenta as seguintes informações:

Campos	Chamadas Entrantes	Chamadas Saintes
	Apresenta uma marcação indicando que a chamada foi gravada.	Apresenta uma marcação indicando que a chamada foi gravada.
Tipo	Apresenta o ícone  .	Apresenta o ícone  .
Data/Hora	Data (dd/mm/aaaa) e horário em que a chamada foi atendida.	Data (dd/mm/aaaa) e horário em que a chamada originada foi atendida.
Telefone/Ramal	Identidade do chamador de origem.	Identidade de destino da chamada realizada.
Nome	Nome(s) associado(s) à identidade do chamador, pesquisado nas agendas geral, particular e web.	Nome(s) associado(s) à identidade de destino da chamada, pesquisado nas agendas geral, particular e web.
Conta		Apresenta o número da conta que realizou a chamada.
Ramal	Apresenta o número do ramal que recebeu a chamada	Apresenta o número do ramal que originou a chamada.
Duração	Apresenta a duração da chamada.	Apresenta a duração da chamada.
Origem	Apresenta a origem da chamada, se é interna ou externa.	Apresenta a origem da chamada, se é interna ou externa.



Filtros para pesquisa

Na janela há três botões que realizam filtro considerando os dados apresentados na tabela. Esses botões fazem referências às chamadas entrantes, saintes e gravadas.


Botão	Descrição
 Entrantes	Apresenta as chamadas recebidas pelo ramal.
 Saintes	Apresenta as chamadas realizadas pelo ramal.
 Gravadas	Apresenta as chamadas entrantes/saintes que foram gravadas pelo ramal.


Quando o botão estiver pressionado/ativado (o botão fica na cor escura) os dados apresentados são referentes a esse botão.

Quando o botão não estiver pressionado/desativado (o botão fica na cor clara) não há nenhum filtro selecionado e os dados apresentados são independentes do filtro.

Os botões  Entrantes e  Saintes são excludentes, ou seja, não é permitido pressionar os dois ao mesmo tempo. Ao pressionar um botão o outro não fica pressionado.

É possível realizar a combinação de filtros, como por exemplo, **Entrantes e Gravadas** ou **Saintes e Gravadas**.

O campo Pesquisa  permite realizar pesquisa de qualquer item da tabela. Se a pesquisa é realizada por Ramal, será considerado o ramal logado no VirtualFone.

Se a pesquisa é realizada por **Conta**, o usuário deverá configurar a conta e senha através do botão  - **Configurar conta/senha**. Ao pressionar esse botão é apresentada a janela a seguir:

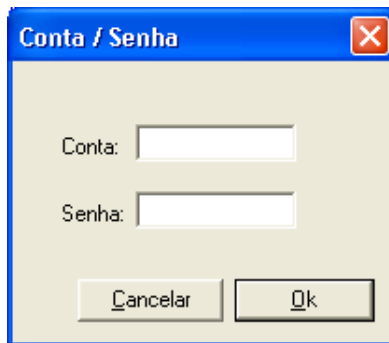
A imagem mostra uma janela de diálogo com o título "Conta / Senha" e um ícone de fechar (X) no canto superior direito. O fundo da janela é bege. Há dois campos de entrada de texto: o primeiro rotulado "Conta:" e o segundo rotulado "Senha:". Abaixo dos campos, há dois botões: "Cancelar" e "Ok".

Figura 81. Conta/Senha

Caso seja o primeiro acesso a essa janela e o usuário não tenha configurado, em nenhum momento, uma conta para filtro, será utilizada a conta particular e senha configurados no menu **Configurações>Discagem**, caso contrário, será colocado como default a conta utilizada pela última vez no filtro e apenas será solicitado ao usuário configurar a senha para essa conta.

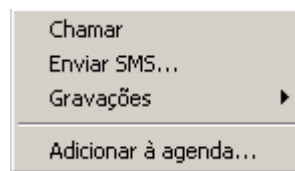
NOTA

A conta e senha podem ser alteradas a qualquer momento através do botão Configurar conta/senha.

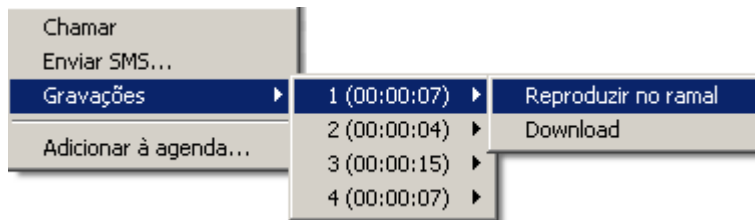
A senha da conta fica salva na sessão até que o VirtualFone seja finalizado.

Menu de opções da chamada

Ao clicar com o botão direito do mouse sobre um dos registros da listagem das últimas chamadas (entrantes, saintes ou gravadas), é apresentado um menu conforme a figura a seguir, com as seguintes opções:



- **Chamar:** permite discar para o número selecionado. Caso o número selecionado seja externo, a ligação será feita conforme as configurações da opção **Discagem**.
- **Enviar SMS:** permite enviar SMS para ramal e número externo. O usuário deve ter licença para enviar o SMS (Opcional).
- **Gravação:** ao selecionar essa opção é aberto um submenu contendo as gravações associadas à chamada selecionada. São apresentadas ao usuário no máximo 10 gravações da mesma chamada com suas respectivas durações (formato hh:mm:ss), conforme mostra a figura.



- **Reprodução:** ao clicar na gravação que deseja ser executada e selecionada a opção “Reproduzir no ramal”, é aberto o aplicativo Playmsg e executada a reprodução da gravação.
- **Download** (disponível nos releases PABX 3.X): ao clicar na gravação que deseja ouvir, selecione a opção **Download**. Selecione o diretório onde deseja salvar a gravação.

NOTA

A opção Gravações é apresentada somente se o usuário tiver permissão para gravar chamadas e estará habilitada se a chamada foi gravada.

- **Adicionar à agenda:** permite cadastrar o número selecionado como novo contato ou associar a um contato da agenda particular. Para mais informações ver item Botão Adiciona um nome à agenda particular.

Playmsg

Ao selecionar uma das gravações listadas e escolher a opção **Reproduzir gravação**, é apresentada a janela principal do aplicativo PLAYMSG, conforme figura a seguir:

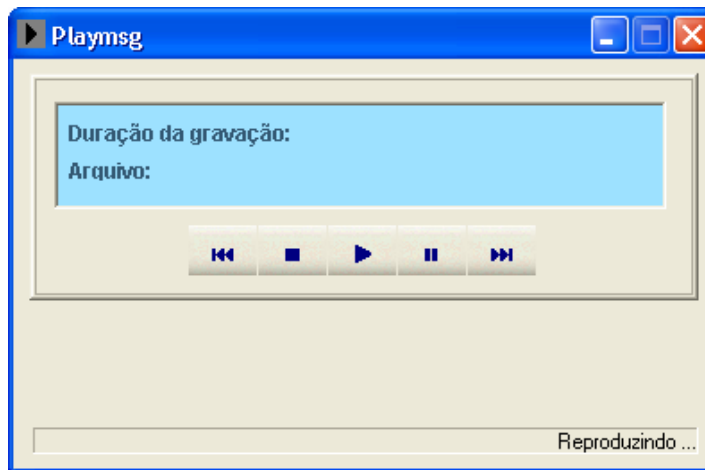


Figura 82. Janela principal do PLAYMSG

- **Duração da gravação:** exibe a duração (hh:mm:ss) da gravação selecionada.
- **Arquivo:** exibe o diretório da gravação.

Abaixo desses campos, são apresentados os seguintes botões:



Retrocede a reprodução da gravação conforme o tempo em que este botão for pressionado.



Finaliza a reprodução.



Inicia reprodução ou continua reprodução após a pausa.



Pausa a reprodução.




Avança a reprodução conforme o tempo de pressão sobre este botão.

- **Barra de status:** exibe o status do sistema ou da gravação que estiver sendo reproduzida.

Botão Adiciona um nome à agenda particular




Esse botão , ao ser pressionado, abre a janela da agenda particular para cadastro de um novo contato na agenda.

PROCEDIMENTOS

Para cadastrar contatos na agenda particular

1. Neste exemplo será cadastrado o nome **João da Silva**, com os seguintes dados:
 - *Telefone principal:* 3333-3333
 - *Endereço:* Rua XX
 - *Cidade:* SC
 - *Departamento:* AAA
 - *Empresa:* XXX

2. Clique no botão **Adiciona nome na agenda particular**  , na janela principal do VirtualFone. Será aberta a janela da Agenda Particular, para cadastramento do novo contato (Figura 83).

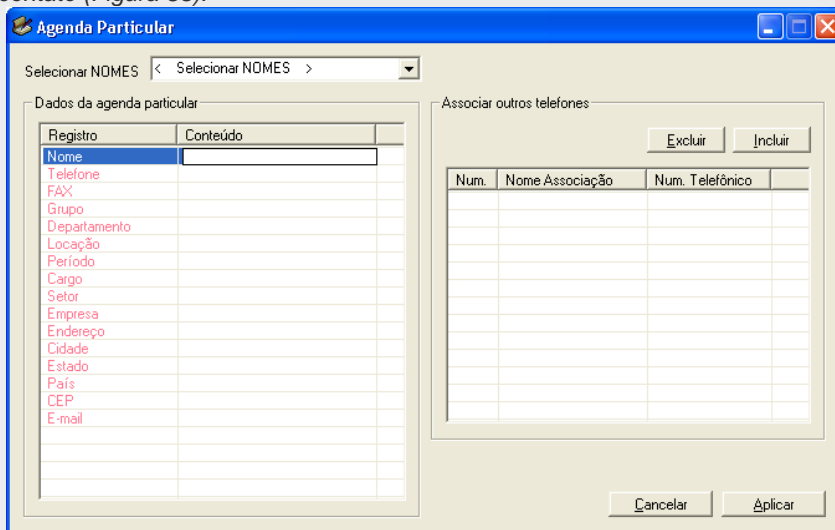


Figura 83. Agenda Particular

3. Clique no espaço referente à linha **Nome** e à coluna **Conteúdo** e digite o nome joao da silva.

Registro	Conteúdo
Nome	joao da silva

4. Da mesma forma, preencha as colunas **Telefone**, **Endereço**, **Cidade**, **Período** e **Localção** com os respectivos dados (Figura 84).

Dados da agenda particular

Registro	Conteúdo
Nome	joao da silva
Telefone	3333-3333
FAX	
Grupo	
Departamento	AAA
Locação	
Período	
Cargo	
Setor	
Empresa	XXX
Endereço	Rua XX
Cidade	SC
Estado	
País	
CEP	
E-mail	

Figura 84. Dados da Agenda Particular

5. Clique no botão **Aplicar** para validar o cadastramento.
6. Os contatos cadastrados na agenda particular são listados conforme a cor personalizada pelo usuário para textos da agenda particular, na opção **Cores** da janela de configurações do aplicativo, conforme opção **Cores**.
7. As colunas a serem apresentadas na janela principal do VirtualFone devem ser configuradas previamente na opção **Colunas** da janela de configurações do aplicativo, conforme opção **Colunas**.

No exemplo abaixo, os contatos da agenda geral são apresentados em azul e os contatos da agenda particular são apresentados em rosa:

Nome	Telefone	Locação	Empresa	Cidade
joao da silva	3333-3333		XXX	SC
ANGELITA Yang	8804	MKT		
ANNE Marie Bach	8841	COM		

PROCEDIMENTOS

Para associar outros telefones ao contato cadastrado

É possível associar até 50 telefones a um mesmo contato da agenda particular. Neste exemplo serão associados os seguintes telefones residencial e celular ao contato **joão da silva** (já cadastrado):

- Telefone residencial: 2223344
- Telefone celular: 99911111

1. No campo **Associar outros telefones** da agenda particular, clique no botão **Incluir**.
2. Digite o nome **Residência** na linha habilitada da coluna **Nome Associação**.

Num.	Nome Associação	Num. Telefônico	
01	Residência		

Num.	Nome Associação	Num. Telefônico	
01	Residência	3333-3331	

3. Digite 33333331 na linha habilitada da coluna **Núm. Telefônico**.
4. Para associar o telefone celular e qualquer outro número, clique sempre no botão **Incluir** e siga os passos 2 e 3 deste procedimento.

Num.	Nome Associação	Num. Telefônico
01	Residência	3333-3331
02	Celular	9999-9999

5. Clique no botão **Aplicar** para validar o cadastramento.

PROCEDIMENTOS


Para excluir um número telefônico associado

Neste exemplo será excluído o número do telefone celular do exemplo do procedimento anterior.

1. Selecione a linha correspondente ao telefone celular (linha 2).
2. Clique no botão **Excluir**.
3. Clique no botão **Aplicar**.

Botão Exclui nomes da agenda particular



O botão  é habilitado apenas quando o usuário clica sobre um dos contatos da agenda particular.

Isso ocorre porque o usuário tem permissão para alterar os dados somente da agenda particular. As alterações na agenda geral são feitas pela telefonista/operadora do sistema através da interface PABX Operação.

PROCEDIMENTOS

Para excluir um contato da agenda particular

Neste exemplo será excluído o nome **joao da silva**.

1. Na aba Pesquisa da janela principal do VirtualFone, selecione a opção Nome na caixa de listagem do campo Filtro, pois a procura será realizada utilizando como palavra-chave o nome da pessoa.
2. Na caixa de texto digite **joao da silva**.



3. Na listagem de contatos será exibido o nome desejado:

Nome	Telefone	Localização	Empresa	Cidade
joao da silva	3333-3333		XXX	SC
João Yang	8804	MKT		
João Bach	8841	COM		

4. Após selecionar o contato desejado, clique no botão Excluir

Botão Altera um nome na agenda particular

Este botão é habilitado apenas quando o usuário clica sobre um contato da agenda particular, e permite alterar os dados deste contato: alteração de nome ou telefone, atualização de e-mail, associação de telefones ao contato, etc.

Para alterar contatos da agenda geral, a operação poderá ser feita apenas pela telefonista ou administrador do sistema.

PROCEDIMENTOS

Para alterar contato da agenda particular

Neste exemplo, o telefone principal do contato **João de Souza** é **3333-3331**. Serão associados a este contato os números 3222-3344 (Residência) 4444-4444 (Vizinha) e 999-9999 (Celular):

1. Na aba **Pesquisa** da janela principal do VirtualFone, selecione a opção **Nome** na caixa de listagem do campo **Filtro**.
2. Na caixa de texto digite o nome **João**, conforme o exemplo a seguir. Conforme você digita o nome, o VirtualFone vai organizando as ocorrências mais semelhantes do nome digitado.


Filtro

Nome ▼

joão

3. Serão apresentados os nomes semelhantes:

Nome	Telefone	Locação	Empresa	Cidade
João de Souza	3333-3333		XXX	SC
João Yang	8804	MKT		
João Bach	8841	COM		

4. Selecione o nome **João de Souza**.
5. Após a seleção do contato, clique no botão **Alterar** . Será apresentado o registro de João na agenda particular:

The screenshot shows a window titled "Agenda Particular" with a dropdown menu set to "joao de souza". The "Dados da agenda particular" section contains the following data:

Registro	Conteúdo
Nome	joao de souza
Telefone	3333-3333
FAX	
Grupo	
Departamento	
Locação	ADT
Período	Integral
Cargo	
Setor	
Empresa	
Endereço	Rua XX, n. 8
Cidade	São Jose
Estado	SC
País	
CEP	
E-mail	

The "Associar outros telefones" section contains an empty table with columns "Num.", "Nome Associação", and "Num. Telefônico". Buttons "Excluir" and "Incluir" are located above the table, and "Cancelar" and "Aplicar" are at the bottom right.

Figura 85. Registro do contato João de Souza

6. No campo **Associar outros telefones** da agenda particular, clique no botão **Incluir**.
7. Digite o nome **Residência** na linha habilitada da coluna **Nome Associação**.
8. Digite 2223344 na linha habilitada da coluna **Núm. Telefônico**.

Num.	Nome Associação	Num. Telefônico
01	Residência	

Num.	Nome Associação	Num. Telefônico
01	Residência	3222-3344

9. Para associar o telefone celular e qualquer outro número, clique sempre no botão **Incluir** e siga os passos 6 a 8 deste procedimento.

Num.	Nome Associação	Num. Telefônico
01	Residência	2222-3344
02	Vizinha	4444-4444
03	Celular	9999-9999

10. Clique no botão **Aplicar** para validar as alterações realizadas.

Os dados atualizados serão exibidos na agenda telefônica da janela principal do aplicativo. Ao clicar com o botão direito sobre o cadastro na agenda, será apresentado um *popup* de funções (Figura 86), com as informações dos telefones associados ao contato selecionado.

Para realizar chamadas para qualquer um dos telefones associados, dê um clique duplo sobre o número desejado. A ligação será feita conforme as configurações da opção Discagem.

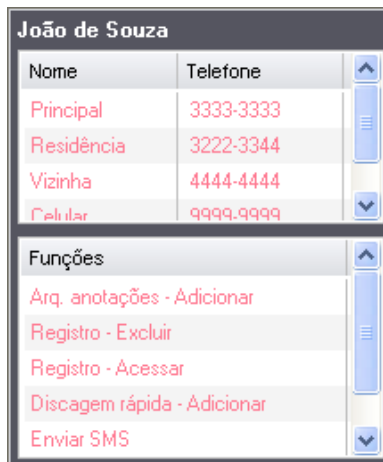


Figura 86. Números Associados

Botão Ramal Presente/Ausente no Grupo

O sistema permite que um ramal, utilizado pelo usuário do VirtualFone e configurado para receber chamadas no grupo, possa se ausentar do grupo, fazendo com que o grupo desconsidere este ramal na distribuição das chamadas.



A figura ao lado representa a presença do ramal presente no grupo, ou seja, é considerado pelo grupo na distribuição das chamadas. O grupo pode ser de quatro tipos: Dispositivo DAC, Prioritário, Rotativo e Toque simultâneo.

O botão de ausência/presença deve estar previamente habilitado com esse estado de presença.



Clicando sobre o botão, o ramal ficará ausente no grupo, conforme figura ao lado, ou seja, não será considerado na distribuição das chamadas. Clicando-se novamente no botão o ramal volta ao estado anterior.

Dica

Para saber mais sobre distribuição automática de chamadas, consulte o manual de configuração e operação do Serviço DAC.

Botão Atendimento No gancho/ Fora do gancho



Este botão informa que o ramal do usuário atende às chamadas com o fone no gancho. Ao clicar sobre esse botão o estado passará a ser fora do gancho com atendimento manual.



Este botão informa que o ramal do usuário atende às chamadas com o telefone fora do gancho manual. Ao clicar neste botão o estado passará a ser fora do gancho com atendimento automático.



Este botão informa que o ramal do usuário atende às chamadas com o telefone fora do gancho automático. Ao clicar neste botão o estado passará a ser no gancho.

Botão Gravações de chamadas - Autogravação (Opcional)



Através da facilidade Autogravação **REC** o usuário poderá gravar uma chamada (interna ou externa) em qualquer momento da conversação.

Para ter acesso à facilidade é preciso dois requisitos:

1. Que a plataforma possua o recurso de gravação (opcional).
2. A permissão para gravação de chamadas dada pelo administrador do sistema, conforme o manual da interface NGC Explorer.
Se o usuário tem permissão a esta funcionalidade, os botões Habilita/Desabilita gravações de chamadas e Históricos das gravações ficarão habilitados.



Ícones para reprodução e gravação de chamadas

PROCEDIMENTOS



Para gravar uma chamada

Através do VirtualFone, pode-se gravar uma chamada de duas formas:

1. Através do botão na janela principal do aplicativo VirtualFone.

- Para iniciar a gravação, clique sobre o botão **Habilita gravações de chamadas**.
- Para finalizar a gravação, clique sobre o botão **Desabilita gravações de chamadas**.

2. Através do botão **Gravar** do popup das chamadas entrantes:

- Para iniciar a gravação, clique sobre o botão  do popup da chamada entrante.
- Para finalizar a gravação, clique sobre o botão  do popup da chamada entrante.

3. Neste exemplo, o ramal 3131 realizará a gravação de uma chamada entrante (identidade do chamador: 3030) através do popup desta chamada.

4. O ramal 3030 liga para o ramal 3131. Na tela de trabalho do computador associado ao ramal 3131 aparecerá o popup da chamada entrante. O ramal 3131 atende e inicia-se a conversação.

5. Durante a conversação, o ramal 3131 deseja gravar a conversação. Para isto, pressiona o botão **GRAVAR** do popup da chamada entrante.

- Para finalizar a gravação, o usuário deve restaurar a janela principal do aplicativo, caso esteja minimizada, e clicar no botão **Desabilita gravações de chamadas** ou clicar sobre o botão **Gravando** do popup da chamada entrante.




NOTA

*Para saber como iniciar e finalizar uma gravação através do teclado telefônico do ramal consulte o item **GRAVAÇÃO DE CHAMADAS DO RAMAL** no manual de operação RAMAL DO USUÁRIO.*

*O botão **Habilita gravações de chamadas** pode ser acionado em qualquer momento da operação do ramal, mesmo sem estar com uma chamada atendida. Neste caso a gravação ocorrerá automaticamente quando for iniciada uma conversação e será finalizada no enceramento da chamada.*

Botão Mostra o histórico de chamadas gravadas (Opcional)




Este botão  permite ao usuário visualizar as chamadas gravadas bem como ouvir as gravações.

O usuário pode reproduzir apenas as gravações que ele tiver realizado no seu próprio ramal.

NOTA

*Para mais informações, verifique o item **Botão Mostra Histórico de chamadas**.*

Botão Estaciona a chamada

Esta facilidade  permite encaminhar até oito chamadas externas (ou 20, conforme configuração **opcional**) para um estacionamento, onde o chamador ouvirá música até ser atendido, isto é, as chamadas poderão ser armazenadas numa fila e capturadas/atendidas fora da ordem por qualquer outro ramal.

Por exemplo, se um usuário atende uma ligação externa e a pessoa com a qual o chamador deseja falar se encontra numa outra sala, basta clicar no botão **Estaciona a chamada**, escolher **Estacionar a chamada**, informar o número chamador à pessoa destinatária e em seguida colocar o fone no gancho”.

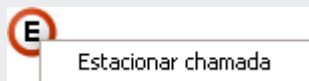
Para capturar as chamadas do estacionamento é necessário que o ramal do usuário tenha acesso a esta facilidade, conforme o manual de configuração e operação do aplicativo PABX Configuração.

PROCEDIMENTOS

Para estacionar uma chamada pelo VirtualFone

É possível estacionar uma chamada pelo VirtualFone de duas formas:

1. *Através da janela principal do aplicativo:*
 - *Retire o fone do gancho, atenda a chamada, clique sobre o botão **Estacionar chamada**, conforme exemplo da figura a seguir.*



- *Ao selecionar 'Estacionar chamada', o usuário ouvirá a mensagem **A CHAMADA FOI ENCAMINHADA PARA O ESTACIONAMENTO X**, onde X é o número da primeira posição livre no estacionamento, e o número chamador entrará em música até ser atendido.*
2. *Através dos popups de chamadas entrantes externas:*

- Retire o fone do gancho, atenda a chamada, clique sobre o botão **Estacionar** e escolha 'Estacionar chamada', conforme exemplo da figura a seguir:



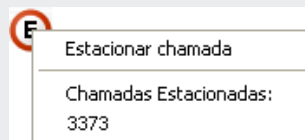
- Ao selecionar 'Estacionar chamada', o usuário ouvirá a mensagem **A CHAMADA FOI ENCAMINHADA PARA O ESTACIONAMENTO X**, onde X é o número da primeira posição livre no estacionamento, e o número chamador entrará em música até ser atendido.

PROCEDIMENTOS

Para capturar pelo VirtualFone chamadas estacionadas

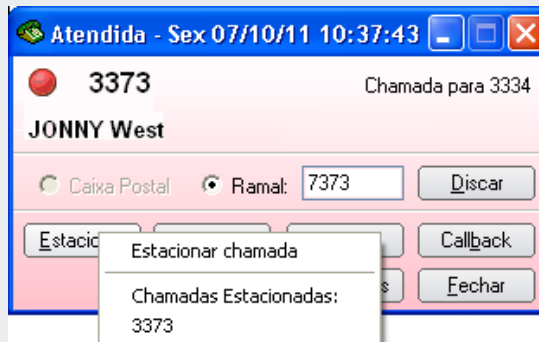
Há duas formas para se capturar pelo VirtualFone uma chamada estacionada:

- Através da janela principal do aplicativo:
 - Clique sobre o botão **Estacionar chamada** e selecione a chamada estacionada (observe a identidade do chamador), conforme exemplo da figura a seguir.



- Ao selecionar a chamada estacionada desejada, o ramal do usuário apresentará o sinal de ring. O usuário deverá retirar o fone do gancho e atender.

- Ao atender, o chamador sairá da música e poderá conversar com o usuário.
2. Através dos popups de chamadas entrantes externas:
- Caso o popup da chamada entrante estacionada ainda esteja aberto, pressione o botão **Estacionar chamada** para visualizar as chamadas estacionadas, conforme exemplo da figura a seguir:



- Selecione a chamada estacionada desejada (observe a identidade do chamador).
- Ao selecionar a chamada estacionada desejada, o ramal do usuário apresentará o sinal de ring. O usuário deverá retirar o fone do gancho e atender.
- Ao atender, o chamador sairá da música e poderá conversar com o usuário.

NOTA

A facilidade **ESTACIONAMENTO** deve estar previamente habilitada para o ramal do usuário conforme o manual de configuração do aplicativo PABX Configuração. Caso o usuário busque estacionar chamadas internas ou não possua esta permissão, será apresentada a mensagem **CHAMADA NÃO ESTACIONADA**.

DICA

Após a captura e atendimento da chamada, também é possível transferi-la e/ou realizar consulta.

*Consulte o item ESTACIONAMENTO DE CHAMADAS do manual de operação do **RAMAL DO USUÁRIO** para saber como estacionar e capturar chamadas através do teclado telefônico do próprio ramal.*

Botão de Conferência



Esta facilidade possibilita a interligação de vários ramais e/ou troncos para conversação simultânea (conferências). A conferência funciona de forma que um ramal conferencista (ramal que inicia a conferência) possa interligar grupos de, no máximo, 11 participantes (conferencista+10).

Quando um ramal (qualquer ramal) está em conferência, realiza uma consulta e ouve sinal de ocupado ou inicia conversação e posteriormente há o desligamento do interlocutor, o ramal retorna automaticamente para a conferência.

NOTA

No release PABX 3.X, somente o conferencista pode fazer isto, os ramais participantes não podem realizar consulta.

PROCEDIMENTOS

Para incluir ramais e/ou números externos em conferência

Através do VirtualFone é possível incluir números em conferência de duas formas:

1. Através da janela principal do aplicativo:

Neste exemplo será realizada uma conferência entre os ramais 5001, 3373 e 3134. Aquele que incluir os outros em conferência será o conferencista.

- O ramal 5001 origina uma chamajoida para o ramal 3373, por exemplo, que atende a chamada e então estes dois ramais entram em conversação.
- Enquanto estão em conversação, o ramal 5001 decide fazer uma consulta para o ramal 3134, enquanto o ramal 3373 ficará em espera. Poderá realizar esta consulta das seguintes maneiras:

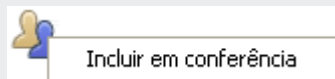
- Se o número não está cadastrado no VirtualFone, pode-se digitar pelo teclado telefônico do ramal:

FLASH + número do ramal ou número externo que deseja incluir na conferência.

- Se o número já está cadastrado no VirtualFone, pode-se discar para o número através do Histórico de Chamadas entrantes ou saintes, da caixa do cadastro na agenda do VirtualFone, do Arquivo de Anotações ou ainda do popup entrante da chamada.

A discagem será feita conforme a configuração feita na guia Discagem da janela de configuração do VirtualFone.

- Quando o número 3134 atende, o ramal 5001 clica sobre o botão Conferência (janela principal do Virtual Fone).
- Será apresentada a opção **Incluir em conferência**, conforme a figura abaixo. O ramal 5001 clica nesta opção (passando a ser o ramal conferencista) e então entra em conversação simultânea com o ramal 3134 e o ramal 3373.



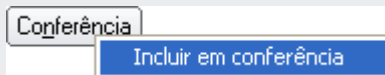
- Para incluir outro número em conferência, o ramal 5001 deverá repetir os passos

anteriores.

NOTA

Para telefones decádicos, apenas ignore a tecla FLASH.

2. *Através dos popups de chamadas entrantes:*
 - *Você está em conversa com alguém e decide ligar para outra pessoa. Nesse caso, realize uma chamada para o número desejado através do VirtualFone.*
 - *Quando a pessoa atender, clique sobre o botão **Conferência**.*
 - *Será apresentada a opção **Incluir em conferência**, conforme a figura a seguir. Clique nesta opção. Os três participantes serão incluídos em conferência.*



- *Para incluir outro número em conferência, realize uma chamada para o número desejado através do VirtualFone e, quando a pessoa atender, repita os passos anteriores.*

NOTA

*Chamadas feitas para ramais que estiverem em conferência (inclusive o ramal de origem) ouvirão a mensagem **O número chamado não pode atender no momento** (sinal de ocupado).*

Para saber como realizar consultas internas e/ou externas pelo teclado, consulte o manual de operação do Ramal do Usuário.

NOTA

A conferência somente será estabelecida quando o ramal conferencista estiver em conversação com no mínimo duas chamadas.

No release PABX 3.X não é possível monitorar um ramal que está participando de uma conferência.

PROCEDIMENTOS**Para colocar um participante em mudo ou para que ele retorne a falar (disponível nos releases PABX 3.X)**

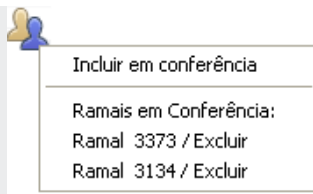
Neste exemplo o ramal 5001 é o conferencista (quem coloca as outras ligações em conferência) e está em conferência com os ramais 3373 e 3134.

1. *Para tornar o ramal 3373 mudo, clique no botão **Conferência**.*
2. *Selecione o ramal 3373 e clique em **Colocar em mudo**.*
3. *O ramal 3373 a partir deste momento somente irá ouvir a conferência.*
4. *Para que o ramal possa novamente participar da conferência, selecione o ramal 3373 e clique em **Retirar de mudo**.*

PROCEDIMENTOS**Para excluir os números da Conferência**

Neste exemplo o ramal 5001 é o conferencista (quem coloca as outras ligações em conferência) e está em conferência com os ramais 3373 e 3134. Será realizada a exclusão de um ramal do exemplo. Os números podem ser excluídos em qualquer ordem.

1. *Ao realizar uma chamada para o ramal 3373, consultar o ramal 3134 é possível realizar a conferência entre todos.*
2. *Para excluir o ramal 3134 clique no botão **conferência**, é apresentada a figura:*



3. *Clique em Ramal 3134/ Excluir.*
4. *Em seguida é apresentada a mensagem:*



5. *Assim ficarão em conversão os ramais 5001 e 3373.*

NOTA


Qualquer participante que desligue, automaticamente é excluído da conferência.

Caso o ramal conferencista tenha desligado, os demais ramais ou troncos continuam em conferência até que o último desligue. Neste momento, independente da ação do conferencista, todos os circuitos alocados para conferência ficarão livres.

Se todos os circuitos para conferência estiverem ocupados, o ramal ou tronco que tentar inserir mais participantes em conferência ouvirá a mensagem Todos os circuitos de conferência estão ocupados.

Botão Pêndulo (chamadas em espera)



Esse botão  permite atender duas chamadas alternadamente. Durante a conversação será sinalizado, através de um *bipe* de aviso, que há uma segunda chamada que poderá ser atendida, deixando a primeira em espera e vice-versa.

NOTA

*A facilidade **PÊNDULO** deve estar previamente habilitada para o ramal do usuário conforme o manual de configuração e operação do aplicativo PABX Configuração.*

Há duas formas de se realizar a facilidade **Pêndulo**.

1. Através do botão da janela principal do VirtualFone.
2. Através do *popup* da chamada entrante.

NOTA

*Caso o ramal esteja com programação de transferência para ramal quando não atende ou transferência para o correio de voz quando não responde e ocorrer o *time-out* (tempo excedido) da programação, a chamada sairá da espera e será transferida.*


Para realizar um atendimento alternado entre duas chamadas:

Neste exemplo será utilizada a facilidade Pêndulo para alternar a chamada entre os números 3373 e 3334.

O ramal 3373 está conversando com o ramal 3334. Durante a conversação, o ramal 3434 realizou uma chamada para o número 3373. Neste momento, o ramal 3373 recebe um "Bipe", indicando que está entrando uma nova chamada.

Para deixar o ramal 3334 em espera e atender o ramal 3434:


1. Utilizando o botão **PÊNDULO (chamada em espera)**:

- Clique no botão **PÊNDULO (chamada em espera)** .
- O ramal 3373 inicia a conversação com o ramal 3434, enquanto o ramal 3334 fica em espera.
- Para voltar a falar com o ramal 3334 e reter o ramal 3434, clique no botão **PÊNDULO (chamada em espera)** novamente.
O usuário poderá alternar as chamadas várias vezes, bastando repetir os dois últimos passos.

2. Através do *popup* da chamada entrante:

O ramal 3373 está conversando com o ramal 3334, durante a conversação, o ramal 3434 realizou uma chamada para o número 3373. Neste momento, é exibido o *popup* na tela do computador e o ramal 3373 recebe um "bipe", indicando que há outra chamada entrante.

Para deixar o ramal 3334 em espera e atender o ramal 3434:

-  Clique no botão **PÊNDULO (chamada em Espera)**. O ramal 3373 inicia a conversa com o ramal 3434, enquanto o ramal 3334 fica em espera.
- Para voltar a falar com o ramal 3334 e reter o ramal 3434, clique no botão **PÊNDULO (chamada em espera)** novamente.



O usuário poderá alternar as chamadas várias vezes, bastando repetir os últimos dois passos. Para cancelar o pêndulo coloque o fone no gancho.

Botão Transfere consulta a ramal



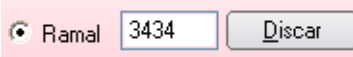
Nos casos em que o usuário está em conversação (interna ou externa) e realiza uma consulta a ramal, poderá pressionar este botão e transferir a conversação ao ramal.

A transferência pode ser feita de duas maneiras:

1. Pela janela principal do VirtualFone:
 - Neste exemplo o ramal 3434 está em conversação externa com o número 3330101 e realiza uma consulta ao ramal 3000.
 - Neste momento, os botões **Transfere Consulta** e **Encerra Consulta** ficam ativos na janela principal do VirtualFone.
 - Para transferir a chamada de 3330101 para o ramal 3000, basta pressionar o botão **Transfere consulta**.

- Após a transferência, o ramal 3434 ouvirá a mensagem **A operação efetuada foi aceita** e, em seguida, o sinal de ocupado (como se o número 3330101 tivesse desligado).

2. Pelo *popup* da chamada entrante:

- Neste exemplo o ramal 3373 recebe o *popup* da chamada entrante feita pelo ramal 3434.
- O ramal 3373 retira o fone do gancho, atendendo a chamada, e os dois ramaís começam então a conversação.
- Com o *popup* da chamada entrante ainda aberta, o ramal 3373 realiza uma consulta ao ramal 3434, digitando o número na caixa de texto **Ramal** e pressionando o botão **Discar**.
- Quando o ramal 3434 atende a ligação, o ramal 3373 entra em sinal de música e a consulta é efetuada.
- Para o usuário transferir a ligação do ramal 3373 para o ramal 3434, deve pressionar o botão **Funções...** do *popup* do ramal 3373 e pressionar a opção **Transferir consulta**.
- Após a transferência, o ramal 3434 ouvirá a mensagem A operação efetuada foi aceita e, em seguida, o sinal de ocupado (como se o número 3373 tivesse desligado).
- Após a transferência, o ramal 3434 ouvirá a mensagem A operação efetuada foi aceita e, em seguida, o sinal de ocupado (como se o número 3373 tivesse desligado).



Botão Encerra consulta a ramal

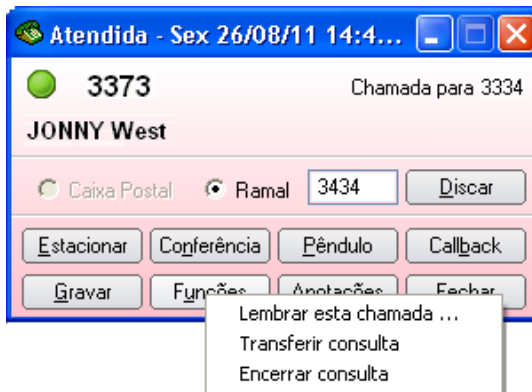


Nos casos em que o usuário está em conversação (interna ou externa) e realiza uma consulta a ramal, poderá pressionar este botão e encerrar a consulta, voltando à conversação.

O encerramento pode ser feito de duas maneiras:

1. Pela janela principal do VirtualFone:
 - Neste exemplo o ramal 3373 está em conversação externa com o número 3330101 e realiza uma consulta ao ramal 3000.
 - Neste momento, os botões **Transfere Consulta** e **Encerra Consulta** ficam ativos na janela principal do VirtualFone.
 - Para encerrar a consulta ao ramal 3000, basta pressionar o botão **Encerra consulta**.
 - Após o encerramento, o ramal 3373 voltará à conversação com o número 3330101, e o ramal 3000 ouvirá sinal de ocupado (como se o ramal 3373 tivesse desligado).

2. Pelo *popup* da chamada entrante:
 - Neste exemplo o ramal 3334 recebe o *popup* da chamada entrante feita pelo ramal 3373 e os dois ramais começam a conversação.
 - Com o *popup* da chamada entrante ainda aberta, o ramal 3334 realiza uma consulta ao ramal 3434.
 - Quando o ramal 3434 atende a ligação, o ramal 3373 entra em sinal de música e a consulta é efetuada.
 - Para o usuário encerrar a consulta ao ramal 3434 e voltar à conversação com o ramal 3373, deve pressionar o botão **Funções...** do *popup* do ramal 3373 e pressionar a opção **Encerrar consulta**.



- Após o encerramento, o ramal 3434 ouvirá o sinal de ocupado (como se o ramal 3373 tivesse desligado).

Botão Atende a chamada



O botão **Atende a chamada** é apresentado quando a chamada está entrando no ramal, ou seja, a chamada ainda não foi atendida ou foi perdida. Esse botão tem a mesma função do botão **Atender** da *popup* de chamadas entrantes.

PROCEDIMENTOS

Para realizar atendimento de uma chamada

1. Para realizar o atendimento, coloque o ramal em modo de atendimento fora do gancho manual.
2. Clique no botão **Atende a chamada** da janela principal ou no botão **Atender**, da *popup* de chamadas entrantes.



NOTA

Se o modo de atendimento do ramal estiver configurado como no gancho ou fora do gancho com atendimento automático, será apresentada a mensagem 'Falha ao atender a chamada'.

Botão Callback para o último número

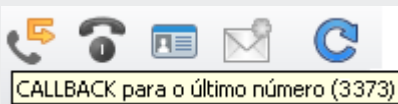


O botão **Callback para o último número** é apresentado para realizar um **Callback** para o último número (interno ou externo) que ligou. Esse botão tem a mesma função do botão **Callback** da *popup* de chamadas entrantes.

PROCEDIMENTOS

Para realizar callback para o último número

Neste exemplo será feita um callback do ramal 3334 para o ramal 3373:

1. Pela janela principal do VirtualFone:
 - Ao parar o mouse sobre o botão **CALLBACK para o último número (XXXX)** da janela principal, pode-se visualizar a identidade da última chamada entrante (interna ou externa), onde **XXXX** é a identidade da chamada.
- 
2. Pelo *popup* da chamada entrante:
 - Pressione o botão **CALLBACK para o último número (3373)** na barra de botões.
 - Ao pressionar o botão, o ramal 3334 começará a tocar.
 - Retire o fone do gancho.
 - Será realizada discagem e o ramal 3373 começará a tocar até que alguém atenda ou que o callback seja cancelado por time-out (tempo excedido). Ao ser retirado do gancho, a conversação é estabelecida.
 2. Pelo *popup* da chamada entrante:
 - Pressione o botão **Callback** na janela de *popup* entrante.
 - Ao pressionar o botão, o ramal 3334 começará a tocar.

- *Retire o fone do gancho.*
- *Será realizada discagem e o ramal 3373 começará a tocar até que alguém atenda ou que o callback seja cancelado por time-out (tempo excedido). Ao ser retirado do gancho, a conversação é estabelecida.*



NOTA

A ligação (via rota ou senha e conta) de callback é feita conforme a configuração da guia Discagem, na janela de configurações do aplicativo.

Botão Cancela/Finaliza chamada



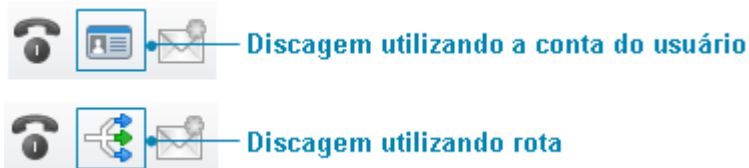
O botão **Cancela/ Finaliza chamada** permite que o usuário finalize uma conversação ou cancele uma chamada quando a chamada estiver em processo de discagem.

Além disso, pode ser utilizado também para derrubar uma chamada em andamento.

Botão Tipo de Discagem

Esse botão permite escolher se as chamadas externas devem ser realizadas (e tarifadas) via rota ou conta/senha particular do usuário, basta clicar sobre o botão para alterar a seleção.

Em função da tarifação, deve-se definir o tipo de discagem antes de realizar chamadas externas (ver item Discagem Rápida).




Após a escolha, digita-se o número telefônico de destino na aba **Pesquisa** ou clica-se sobre ele através dos registros das chamadas entrantes ou saintes.

PROCEDIMENTOS

Para realizar uma chamada externa

1. Na janela principal do VirtualFone, clique sobre o botão Tipo de Discagem e selecione o tipo de discagem pelo qual a chamada deverá ser realizada: via rota ou conta e senha particular de usuário.



2. Digite o número telefônico de destino na caixa de texto **Ligar** da aba **Pesquisa**.
3. Clique no botão  ou tecle ENTER. O sistema exibirá a tela TIPO DE DISCAGEM.
4. Caso a opção Lembrar Senha/Conta não esteja habilitada na opção Discagem da janela Configurações, a janela Tipo de Discagem será apresentada sem contagem do tempo, para o usuário configurar a rota ou senha e conta particular a serem utilizadas. Nesse caso, especifique as informações necessárias e clique sobre o botão **Ok**.
O telefone do ramal chamador tocará e, quando o usuário retirar o fone do ganho, será gerada a chamada para o número telefônico de destino.

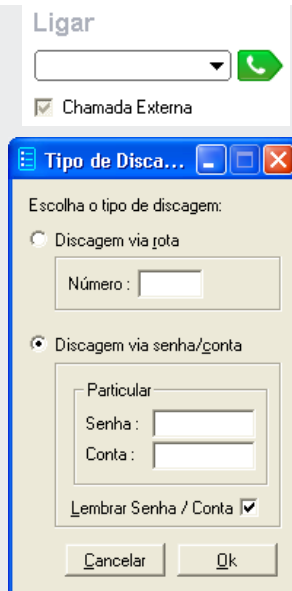



Figura 87. Tipo de Discagem


Botão de Mensagens da caixa postal do ramal (Opcional)

Este botão  pode ser utilizado apenas por usuários que possuem a facilidade opcional Caixa Postal habilitadas para seu ramal pelo administrador do sistema, conforme o manual do aplicativo PABX Configuração.

Sempre que o usuário tiver sua caixa postal habilitada e houver alguma mensagem, será exibido na barra de botões o botão **Existem mensagens na caixa postal deste ramal**. Não havendo mensagens na caixa postal, esse botão aparece desabilitado na barra de botões.

PROCEDIMENTOS

Para ouvir uma mensagem gravada na caixa postal do ramal

1. Pressione o botão **Existem mensagens na caixa postal deste ramal...**  , na janela principal do VirtualFone.
2. Seu ramal tocará. Retire o fone do gancho.
3. Para ouvir a mensagem gravada, digite os números indicados conforme o menu de navegação da caixa postal que será vocalizado em seu ramal.
4. Para saber mais sobre a navegação pelo menu da Caixa Postal, consulte o item **Caixa Postal**, no manual de configuração e operação do Ramal do Usuário.

Botão Refazer o login do VirtualFone (Reconexão)

O botão **Refazer o login do VirtualFone (Reconexão)** permite reiniciar o aplicativo VirtualFone sem a necessidade de fechá-lo.



Uma aplicação para esse botão, por exemplo, seria um eventual erro no *login* do ramal. Pode-se errar o número do ramal, da senha ou do servidor, caso o usuário opte por inserir o número de IP (*Internet Protocol*).

Ao errar a senha, por exemplo, o aplicativo opera em *off-line*, ou seja, as informações de chamadas entrantes não serão exibidas. Para refazer o *login* sem fechar o aplicativo, caso o usuário não tenha habilitado a caixa de verificação **Lembrar Ramal/Senha**, basta

clicar no botão Refazer o login do VirtualFone (RECONEXÃO) para exibir novamente a janela de *login*.

No caso do usuário ter habilitado a caixa de verificação Lembrar Ramal/ Senha bastaria desabilitá-la na opção **Discagem** da janela de configurações do VirtualFone e clicar no botão **Refazer o login do VirtualFone (Reconexão)**.

9

BACKUP DAS INFORMAÇÕES

O aplicativo VirtualFone possibilita realizar o *backup* das seguintes informações do sistema:

Informações	Procedimento	Página(s)
Agenda de contatos particulares	Salva cópia (.BAK) do arquivo (.TXT) de contatos da agenda particular em local definido pelo usuário no momento de realização do <i>backup</i> .	66

NOTA

A DÍGITRO não se responsabiliza por perdas de informações devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de backup, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), de forma a possuir contingência externa.

GLOSSÁRIO

Bilhete de chamadas

Registro com informações sobre a chamada.

Chamadas off-line

Chamadas atendidas ou realizadas pelo usuário em seu ramal quando VirtualFone estava off-line.

Chamadas on-line

Chamadas atendidas ou realizadas pelo usuário em seu ramal quando VirtualFone estava on-line.

Cliente

Aquele que adquire comercialmente o aplicativo VirtualFone.

PABX Configuração

Aplicativo Dígito de configuração do PABX para as famílias de equipamentos NGC, desenvolvido em ambiente Windows® para propiciar uma interface amigável entre o administrador do sistema e o equipamento.

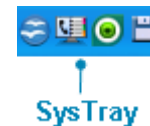
Sua utilização é rápida e prática, bastando um clique sobre a facilidade para habilitá-la ao ramal ou conta.

PABX Operação

Aplicativo Dígitro de operação do PABX para as famílias de equipamentos NGC, desenvolvido em ambiente Windows para propiciar uma interface amigável entre a telefonista/operadora e o equipamento.

Systray

Área da barra de ferramentas do menu Iniciar, localizada geralmente no canto inferior direito da área de trabalho, que apresenta os ícones de determinados aplicativos atualmente em execução no microcomputador do usuário, conforme o exemplo da figura ao lado.

**Telefonista**

Pessoa que opera o sistema PABX e tem permissão para alterar as configurações de todos os ramais e também monitorar o funcionamento do sistema. O ramal é categorizado como telefonista através da interface PABX Configuração.

Usuário

Aquele que utiliza o VirtualFone.