

Manual do Utilizador

GlobalConnect Portal Selfcare SIP Trunk





Índice

1. Portal selfcare.....	3
1.1. Acesso ao portal.....	3
1.2. Login.....	4
1.2.1. Já tem login MEO	4
1.2.2. Não tem login MEO.....	4
2. Gestão da Solução.....	5
2.1. Gestão SIP Trunk	5
2.1.1. Apresentação da Identificação da Origem.....	9
2.1.2. Barramento de Chamadas.....	10
2.1.3. Fazer Chamadas Anónimas.....	11
2.1.4. Inibição do Anúncio de Portabilidade.....	11
2.1.5. Música em Espera	12
2.1.6. Números de entrada, para PBX	12
2.1.7. Números de saída, para PBX.....	13
2.1.8. On-Net Display	14
2.1.9. Transferência de Chamadas.....	14
2.2. Outras funcionalidades	15
3. Informações e recomendações	16

1. Portal selfcare

Em soluções SIP Trunk (IP ou Primários) as configurações para além de efetuadas na respetiva Central Telefónica do cliente, podem ser complementadas no portal. Adicionalmente é possível ter uma solução mista, pelo que nestas situações recomendamos consultar o manual de utilização do portal selfcare para complementar informação e detalhe de todas as funcionalidades disponíveis.

Sendo este manual aplicável a soluções SIP Trunk IP ou Primário, podem existir situações que apenas se apliquem a um ou outro cenário, estando devidamente identificado no manual. Adicionalmente, as imagens das funcionalidades também podem apresentar informação adicional de acordo com a solução.

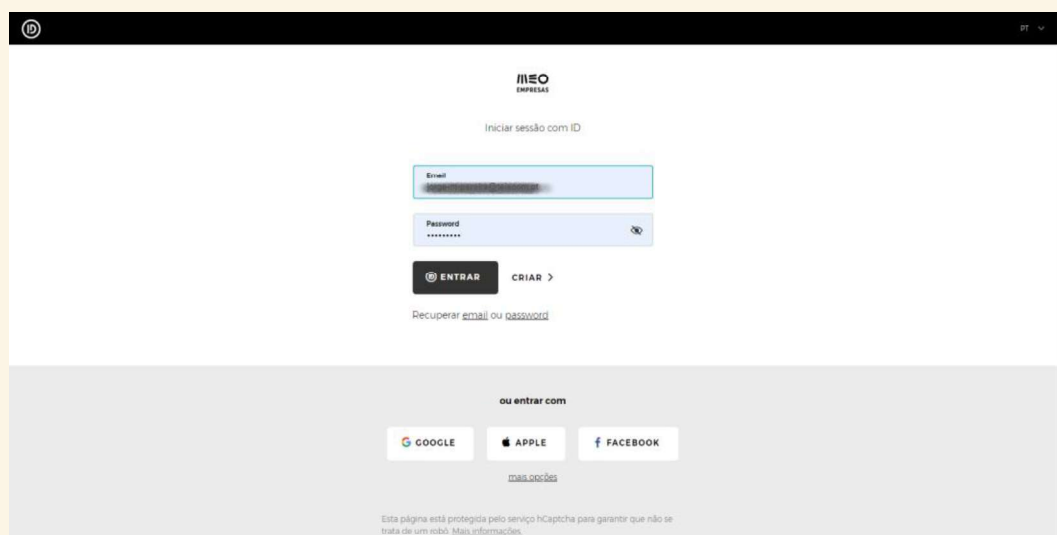
A lista de funcionalidades disponível no portal selfcare depende da solução de cada cliente bem como das funcionalidades adicionais contratadas. Poderá consultar vídeos tutoriais exemplificativos – link disponível no footer do portal.

Empresa | Contactos | Ajuda Tutoriais
ver 7.17.2 © todos os direitos reservados

1.1. Acesso ao portal

O acesso ao portal é efetuado através do seguinte endereço

<https://globalconnect.meoempresas.pt>, inserindo as credenciais de acesso:





O Portal é compatível com os webs browsers:

- Chrome 70 ou superior;
- Firefox 60 ou superior;
- Opera 60 ou superior;
- Microsoft Edge (Chromium) 79 ou superior.



Nota: poderão existir diferenças de apresentação/cor em função do web browser utilizado.

1.2. Login

1.2.1. Já tem login MEO

Se já tem login MEO (email que utiliza para aceder à área de cliente MEO em meoempresas.pt deve utilizar o mesmo para aceder ao portal selfcare. Se não se recorda do email ou da password deverá efetuar a respetiva recuperação no ecrã mostrado na imagem do ponto anterior em “Recuperar email ou password” e seguir os respetivos procedimentos que vão sendo apresentados. No caso do email poderá ainda contactar o 961 001 626 ou o 16 206 (Apoio ao cliente MEO Empresas) ou o seu gestor de cliente. No caso da password, irá receber um email para recuperação de password.

Mais informações em Login MEO.

1.2.2. Não tem login MEO

Se ainda não tem login em nenhum portal MEO, foi-lhe enviado um email da MEO Empresas (remetente: MEO Empresas “login@meoempresas.pt”) com a informação de como criar o login para poder aceder ao portal de selfcare. O login corresponde a um identificador único e inalterável para um dado utilizador para os vários portais MEO Empresas, entre eles o portal selfcare GlobalConnect. Se ainda não se registou, deve consultar o email recebido e seguir os passos indicados no mesmo. Será com este email/password que poderá aceder ao portal selfcare.

Nota: caso verifique que não recebeu o email, confirme por favor na pasta de spam do seu email

2. Gestão da Solução

A gestão da solução depende dos serviços contratados e disponibilizados no portal.



No topo da janela é apresentada informação sobre o último acesso ao portal selfcare, a possibilidade de alterar o idioma do portal, área de downloads, acesso à ajuda contextualizada e opção para sair do portal.



Na área de downloads são disponibilizados os ficheiros resultantes das exportações de listagem de chamadas, listas de utilizadores, extração de gravação de chamadas e relatórios de extração ou eliminação de gravação de chamadas.

2.1. Gestão SIP Trunk

Para acesso à informação do SIP Trunk associado à solução deverá aceder à opção Acessos do ecrã principal e seleccionar o acesso pretendido.



Nesta opção é disponibilizada toda a informação do acesso.

Apenas algumas configurações estão disponíveis para alteração, sendo as restantes da responsabilidade da MEO Empresas.

No separador Características é possível consultar a informação associada ao acesso:

Acessos	CARACTERÍSTICAS	CHAMADAS TERMINADAS	TELEFONES	NÚMEROS	SERVIÇOS	CONTAS
Nome Q Picoas BT-IP Dedicado Sip Trunk Internet Sip Trunk Internet - Acesso IP Softphones Teste Moz movel	Nome Picoas BT-IP Dedicado Tipo Business Trunk IP Acesso Pai 1325476a Nome Picoas BT-IP Dedicado Alias 1325476btip Morada (Opcional) AV, FONTES PEREIRA MELO, 38, 2 S 239, LISBOA, 1069-300, LISBOA, 00000 N.º Piloto Principal 300023734 MEO - Numeração Fixa Região (Opcional) Tipo PBX-IP sem Registo PBX-IP Confiável Não Calling Party Category (CPC) Idioma e Voz Predefinidos para Anúncios Português Feminino Número Geral apresentado para Destinos Fixos (Opcional) 300023734 Número Geral apresentado para Destinos Móveis (Opcional) 300023734 N.º máximo de Chamadas em Simultâneo 32 ilimitado ☐ O Acesso Pai está limitado a: 32 N.º Máximo de Canais Convergentes 32 ilimitado ☐ O Acesso Pai está limitado a: 32 Back-up do Business Trunk (Opcional) Sem Back-up definido VOLTAR					

O Número Geral é o DDI que será apresentado sempre que não exista um número de saída atribuído.

Em soluções de Central Telefónica Primário aparece também o separador das Chamadas Originadas.

CARACTERÍSTICAS	MÓVEL NO ESCRITÓRIO	CHAMADAS ORIGINADAS	CHAMADAS TERMINADAS	TELEFONES	NÚMEROS	SERVIÇOS	CONTAS
Nome 02-Porto-220439800 Tipo PBX com Acesso Primário Determinação do Número de Saída nas chamadas internas (on-net), para PBX Não configurado Determinação do Número de Saída nas chamadas externas (off-net), para PBX Não configurado As configurações presentes nesta tab aplicam-se a Prefixos de numeração. A determinação do número de saída das extensões criadas individualmente segue a configuração do serviço Números de Saída. VOLTAR							

No separador Chamadas Terminadas é possível consultar a forma de Contacto dos Prefixos do PBX-IP com associação entre Prefixo Longo e Curto:

Acessos	CARACTERÍSTICAS	CHAMADAS TERMINADAS	TELEFONES	NÚMEROS	SERVIÇOS	CONTAS
Nome Q Picoas BT-IP Dedicado Sip Trunk Internet Sip Trunk Internet - Acesso IP Softphones Teste Moz movel	Nome Picoas BT-IP Dedicado Tipo Business Trunk IP Forma de Contacto dos Prefixos do PBX-IP com associação entre Prefixo Longo e Curto: Número Longo A forma de contacto das extensões criadas individualmente segue a configuração dos Números de Entrada. VOLTAR					

Número Longo - Numa chamada efetuada para um número que pertence a um Prefixo de números curtos do PBX-IP, será usado o Prefixo de números longos associado para construir o Número Longo a contactar.

Número Curto - Numa chamada efetuada para um número que pertence a um Prefixo de números longos do PBX-IP, será usado o Prefixo de números curtos associado para construir o Número Curto a contactar.

No separador Telefones é possível consultar a listagem dos telefones criados no acesso:

Acessos

Nome

Picoas BT-IP Dedicado

Sip Trunk Internet

Sip Trunk Internet - Acesso IP

Softphones

Teste Moz

movel

Utilizadores

Telefones

CARACTERÍSTICAS

CHAMADAS TERMINADAS

TELEFONES

NÚMEROS

SERVIÇOS

CONTAS

Nome

Picoas BT-IP Dedicado

Tipo

Business Trunk IP

Limpar Pesquisa

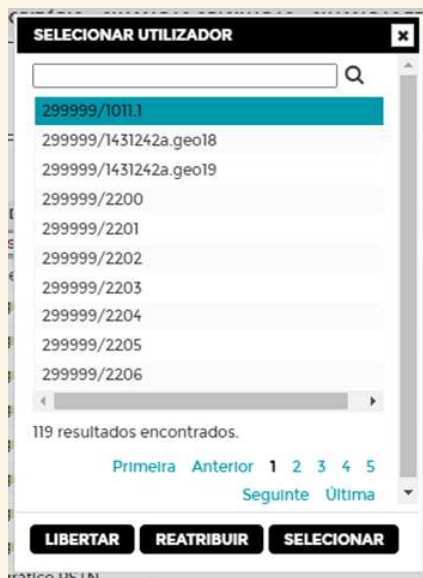
Tipo de informação a mostrar:Avançada

ID	ALIAS	UTILIZADOR	NOME DO TELEFONE	TIPO DE TELEFONE	NÚMERO DE SAÍDA INTERNO	DDI SAÍDA FIXO	DDI SAÍDA MÓVEL	NÚMEROS D ASSOCIADOS
				Todos				
+351300023734	+351300023734	99994/1325476btip	300023734	Business Trunk IP	300023734	300023734		300023734
+351300023734.2000	2000	99994/1325476btip	2000	Business Trunk IP	2000			2000
+351300023734.2001	2001	99994/1325476btip	2001	Business Trunk IP	2001	210499641		2001 210499641

No separador Números é possível consultar a listagem dos números criados no acesso, bem com atribuir ou desatribuir números para serem utilizados em serviços (Menu IVR por exemplo) ou Utilizadores da plataforma:

Acessos	CARACTERÍSTICAS	CHAMADAS TERMINADAS	TELEFONES	NÚMEROS	SERVIÇOS	CONTAS																																										
Nome Q Picoas BT-IP Dedicado Sip Trunk Internet Sip Trunk Internet - Acesso IP Softphones Teste Moz movel	Nome Picoas BT-IP Dedicado Tipo Business Trunk IP																																															
Utilizadores Telefones Números	Limpar Pesquisa Tipo de informação a mostrar: Avançada <table> <tr> <th>NÚMERO</th><th>TIPO DE NÚMERO</th><th>SERVIÇO</th><th>NOME DO SERVIÇO</th><th>UTILIZADOR</th><th>TELEFONES ASSOCIADOS</th><th>PERFIL</th></tr> <tr> <td>x 2000</td><td>Número Curto</td><td></td><td></td><td>99994/1325476btip</td><td>+351300023734.2000 - Não registado</td><td>1325476t</td></tr> <tr> <td>x 2001</td><td>Número Curto</td><td></td><td></td><td>99994/1325476btip</td><td>+351300023734.2001 - Não registado</td><td>1325476t</td></tr> <tr> <td>x 2002</td><td>Número Curto</td><td></td><td></td><td>99994/1325476btip</td><td>+351300023734.2002 - Não registado</td><td>1325476t</td></tr> <tr> <td>x 2003</td><td>Número Curto</td><td></td><td></td><td>99994/1325476btip</td><td>+351300023734.2003 - Não registado</td><td>1325476t</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>+351300023734.2004</td><td></td></tr> </table>						NÚMERO	TIPO DE NÚMERO	SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	UTILIZADOR	TELEFONES ASSOCIADOS	PERFIL	x 2000	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2000 - Não registado	1325476t	x 2001	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2001 - Não registado	1325476t	x 2002	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2002 - Não registado	1325476t	x 2003	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2003 - Não registado	1325476t						+351300023734.2004	
NÚMERO	TIPO DE NÚMERO	SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	UTILIZADOR	TELEFONES ASSOCIADOS	PERFIL																																										
x 2000	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2000 - Não registado	1325476t																																										
x 2001	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2001 - Não registado	1325476t																																										
x 2002	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2002 - Não registado	1325476t																																										
x 2003	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2003 - Não registado	1325476t																																										
					+351300023734.2004																																											

É possível neste separador efetuar a atribuição ou desatribuição de numeração, selecionando o utilizador pretendido, depois de selecionar aparece a informação do número e selecionar a opção Libertar ou Reatribuir de acordo com o pretendido:



No mesmo ecrã pode ainda criar, a qualquer momento, numeração curta (um número individual ou uma gama sequencial de números curtos) para associar a utilizadores na plataforma ou a serviços.

CRIAR NÚMERO CURTO

Acesso (Opcional): Picoas BT-IP Dedicado

Número Curto:

☐ Criar gama de Numeração:

Utilizador (Opcional):

VOLTAR

CANCELAR

GUARDAR

Após acrescentar um número curto, se pretender que o mesmo seja utilizado pela central deverá associar o mesmo ao telefone.

Alerta-se que a criação de números curtos poderá colidir com numeração curta definida no Plano Nacional de Numeração, como, por exemplo, os serviços harmonizados de valor social (116xyz), serviços de interesse social (14xy), informativos (18xy) ou linhas de apoio a clientes (16xyz). Nos casos em que exista colisão, a chamada será encaminhada internamente para a extensão configurada e não para o destino externo. Por exemplo, caso opte por configurar uma extensão com o número curto 16200 (número da linha de Apoio a Clientes da MEO), qualquer chamada efetuada para esse número será encaminhada para a extensão interna 16200 e não para a linha de Apoio a Clientes da MEO.

No separador Serviços é possível consultar e configurar os seguintes serviços do acesso:

Acessos	CARACTERÍSTICAS	CHAMADAS TERMINADAS	TELEFONES	NÚMEROS	SERVIÇOS	CONTAS
Utilizadores	Nome Picoas BT-IP Dedicado Tipo Business Trunk IP					
Telefones	SERVIÇOS DISPONÍVEIS + Apresentação da Identificação da Origem + Barramento de Chamadas de Entrada + Barramento de Chamadas de Saída + Códigos de Acesso a Serviços + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX + Inibição do Anúncio de Portabilidade + Música em Espera + Números de Entrada, para PBX + Números de Saída, para PBX + On-Net Display + Transferência de Chamadas					
Números						
Perfis de Serviços						

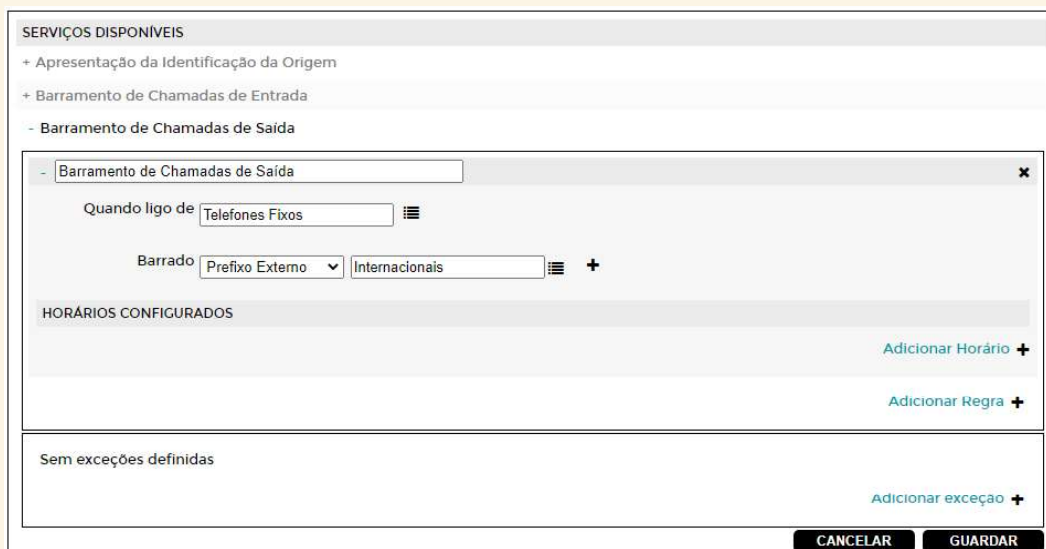
2.1.1. Apresentação da Identificação da Origem

Este serviço permite ao utilizador de destino receber a informação de identificação do utilizador que originou a chamada.

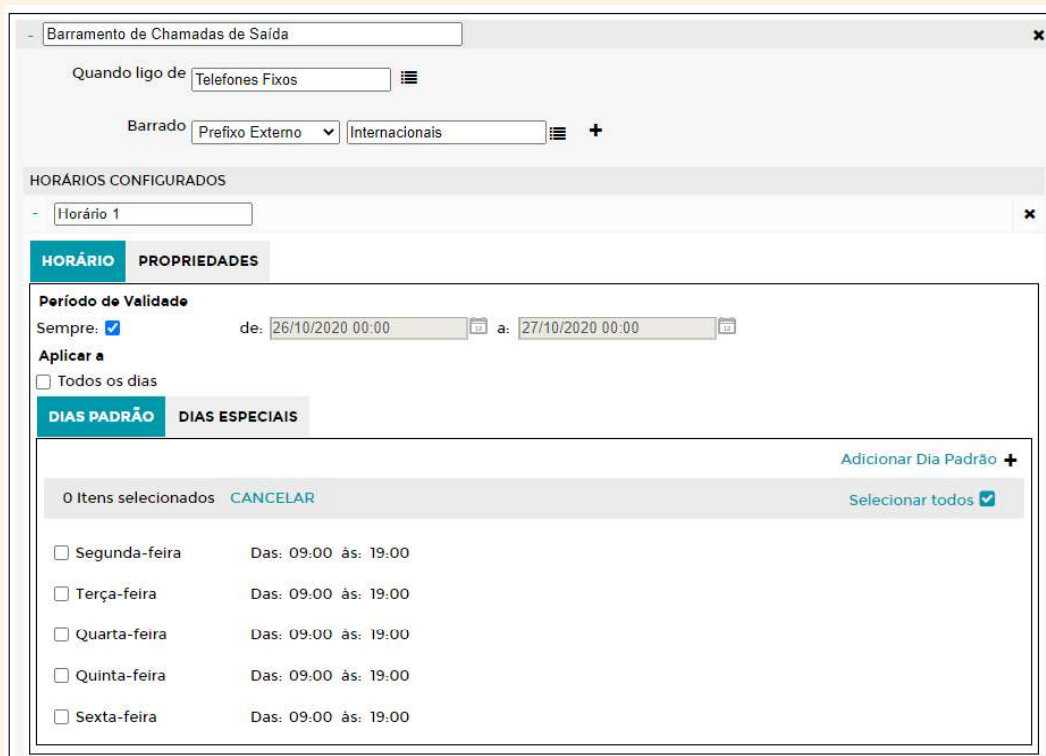
SERVIÇOS DISPONÍVEIS			
- Apresentação da Identificação da Origem			
TODOS OS NÚMEROS	☒ ATIVO	☐ INATIVO	
2000	☒ Ativo	☐ Inativo	
2001	☒ Ativo	☐ Inativo	
2002	☒ Ativo	☐ Inativo	
2003	☒ Ativo	☐ Inativo	
210499641	☒ Ativo	☐ Inativo	
210499642	☒ Ativo	☐ Inativo	
210499643	☒ Ativo	☐ Inativo	

2.1.2. Barramento de Chamadas

Este serviço permite definir de barramentos de chamadas, de entrada e/ou saída, associados aos números configurados no Acesso:



Estes barramentos podem ser definidos para serem executados em horários específicos. Para isso, selecionar a opção Adicionar Horário e configurar os dias e horas que pretende que os mesmos sejam considerados:



2.1.3. Fazer Chamadas Anónimas

Este serviço permite a definição de efetuar chamadas anónimas dependendo do destino, on-net e/ou off-net:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
- Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX

Configuração:

Não configurado

Não configurado

Fazer sempre chamadas anónimas

Nunca fazer chamadas anónimas

CANCELAR
GUARDAR

2.1.4. Inibição do Anúncio de Portabilidade

Este serviço permite a definição de inibir o anúncio de portabilidade para os números configurados no acesso:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
- Inibição do Anúncio de Portabilidade

TODOS OS TELEFONES	☒ ATIVO	☐ INATIVO	
+351300023734	☒ Ativo	☐ Inativo	
+351300023734.2000	☒ Ativo	☐ Inativo	
+351300023734.2001	☒ Ativo	☐ Inativo	
+351300023734.2007	☒ Ativo	☐ Inativo	
+351300023734.2008	☒ Ativo	☐ Inativo	
+351300023734.2009	☒ Ativo	☐ Inativo	

CANCELAR

2.1.5. Música em Espera

Este serviço permite a definição de utilização do serviço de Música em Espera bem como a seleção do áudio a utilizar:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

+ Apresentação da Identificação da Origem
+ Barramento de Chamadas de Entrada
+ Barramento de Chamadas de Saída
+ Códigos de Acesso a Serviços
+ Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
+ Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
+ Inibição do Anúncio de Portabilidade
- Música em Espera

Configuração: ☒ Ativo ☐ Inativo
Música: Chamada em Espera (Feminino) ▶

CANCELAR GUARDAR

2.1.6. Números de entrada, para PBX

Este serviço permite a definição e mapeamento da numeração longa e curta existente no acesso permitindo definir que números (curtos e longos) vão tocar em que extensões individuais do PBX (telefones), quando é feita uma chamada para os mesmos:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

+ Apresentação da Identificação da Origem
+ Barramento de Chamadas de Entrada
+ Barramento de Chamadas de Saída
+ Códigos de Acesso a Serviços
+ Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
+ Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
+ Inibição do Anúncio de Portabilidade
+ Música em Espera
- Números de Entrada, para PBX

Permite a alteração dos Números a tocar em cada Telefone do PBX.

TELEFONE

NÚMERO CURTO

DDI'S

2009	2009	210499641
2008	2008	300023734
2007	2007	300023734
2001	2001	300023734
2000	2000	300023734
+351300023734	300023734	300023734

11 resultados encontrados.

Primeira Anterior 1 Seguinte Última

Na configuração deste serviço pode-se definir para cada telefone um número curto e três números longos (não existe ordem nestes 3 números), com a restrição que o mesmo número



(curto ou longo) não pode ser escolhido para telefones diferentes e que esta configuração apenas existe para os telefones que pertencem ao PBX e que ainda não foram libertados ou atribuídos a um utilizador.

Para atribuir um DDI a um Telefone, é necessário garantir que o mesmo se encontra vago, se não estiver, terá de ser desatribuído do telefone onde está para poder ser atribuído.

Colocando o DDI no campo DDI's e carregando na tecla Enter é possível validar se o mesmo se encontra vago (0 resultados encontrados) ou não. Se não estiver vago aparece associado ao telefone onde está atribuído, basta apagar esse DDI e gravar. Depois deverá colocar no campo telefone o número ao qual vai atribuir o DDI seguido de Enter. Ir ao campo DDI colocar o respetivo número longo e gravar.

2.1.7. Números de saída, para PBX

Este serviço permite a configuração de quais os números a apresentar a partir de cada telefone quando são feitas chamadas.

+ Números de Entrada, para PBX
- Números de Saída, para PBX

Pesquisar por

Telefone

Número a usar em Destinos fixos como faturação

Número a usar em Destinos fixos como apresentação

Número a usar em Destinos móveis como faturação

Número a usar em Destinos móveis como apresentação

Número a usar em chamadas internas como apresentação e faturação [Pesquisa](#)

Ordenar por A -> Z

[Limpar Pesquisa](#)

COMO APRESENTAÇÃO	COMO FATURAÇÃO
Quando ligo de +351300023734	
Usar para todos os Destinos Fixos o Número	Usar o de faturação 300023734
Usar para todos os Destinos Móveis o Número	Usar o de faturação Geral Cliente Fixo (Nenhum)
Para as chamadas internas usar	300023734
Quando ligo de +351300023734.2000	
Usar para todos os Destinos Fixos o Número	Usar o de faturação 210499640
Usar para todos os Destinos Móveis o Número	Usar o de faturação Geral Acesso Fixo (300023734)
Para as chamadas internas usar	2000

12 resultados encontrados.

[Primeira](#) [Anterior](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [Seguinte](#) [Última](#)

Esta configuração apenas existe para os números que pertencem ao PBX e que ainda não foram libertados ou atribuídos a um utilizador.

É possível atribuir números de saída diferentes DDI mas apenas números pertencentes ao acesso selecionado.

Por questões legais e de cumprimento do Plano Nacional de Numeração, imposto pela ANACOM, algumas configurações poderão não estar disponíveis para configuração.

2.1.8. On-Net Display

Este serviço permite definir como são apresentados os números nas chamadas internas da solução:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
- + Inibição do Anúncio de Portabilidade
- + Música em Espera
- + Números de Entrada, para PBX
- + Números de Saída, para PBX
- On-Net Display

On-Net Display: ☒ Ativo ☐ Inativo

Tipo de informação a mostrar:

- ☐ Apresentar curto apenas nas marcações curtas
- ☒ Apresentar curto em todas as marcações Internas

RESTAURAR CANCELAR GUARDAR

2.1.9. Transferência de Chamadas

Este serviço permite definir se é possível ou não efetuar transferências de chamadas:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
- + Inibição do Anúncio de Portabilidade
- + Música em Espera
- + Números de Entrada, para PBX
- + Números de Saída, para PBX
- + On-Net Display
- Transferência de Chamadas

Transferência de Chamadas: ☒ Ativo ☐ Inativo

CANCELAR GUARDAR



2.2. Outras funcionalidades

Adicionalmente, no portal são disponibilizados outras funcionalidades quer ao nível da empresa, quer ao nível do utilizador (para estes é necessário considerar Utilizadores Avançados) que podem ser utilizadas.

Para detalhe das funcionalidades e modo de configuração poderá consultar o Manual de Utilização do Portal Selfcare.

A possibilidade de adicionar outras funcionalidades GlobalConnect dependem da compatibilidade com as centrais existentes.



3. Informações e recomendações

Gerais

- A listagem de chamadas apenas tem histórico de 180 dias.
- É indispensável que o cliente tenha acesso ao portal para gerir os Serviços.
- Sempre que efetuado um download, os mesmos apenas estão disponíveis na área de downloads pelo período de 24h. Recomenda-se que os mesmos sejam eliminados após efetuar o download para um suporte local.
- Genericamente, todas as alterações efetuadas nas funcionalidades têm efeito imediato no portal.

Outras informações

Compete ao cliente cumprir os normativos da Comissão Nacional de Proteção de Dados e Direitos de Autor sempre que aplicável.

Para consultar a lista de todas as funcionalidades disponíveis consulte a [Lista de Funcionalidades](#).