

# Guia Rápido GlobalConnect Softphone - Desktop





# Índice

- 1. Introdução ..... 3**
  - 1.1. Requisitos gerais ..... 3
  - 1.2. Instalação ..... 3
  - 1.3. Iniciar a sessão ..... 4
- 2. Requisitos técnicos e recomendações ..... 5**
  - 2.1. Requisitos dos dispositivos..... 5
  - 2.2. Requisitos de rede..... 5

# 1. Introdução

A aplicação para desktop deverá ser instalada num computador Windows ou macOS e utilizada para fazer e atender chamadas telefónicas através da internet.



Mac - macOS 13 (Ventura) ou superior



Windows 10 22h2 ou superior

## 1.1. Requisitos gerais

A utilização da aplicação requer a instalação individual por cada um dos utilizadores.

O utilizador precisa de ter um email associado para acesso ao portal selfcare GlobalConnect, bem como a permissão de acesso ao portal.

Para utilizar esta aplicação para desktop, certifique-se de que os computadores estão ligados à internet e equipados com serviços de chamada de voz. Os requisitos técnicos descritos no ponto 3 deverão ser garantidos antes do primeiro login na app.

Recomenda-se a utilização de um auricular.

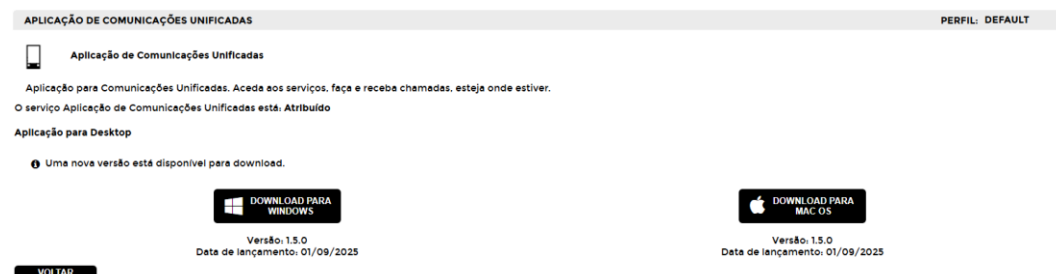
Em alternativa, para Windows, a mesma pode ser instalada centralmente com recurso a ficheiro MSI (disponível [aqui](#)).

Para atualizar a aplicação de forma centralizada, é necessário garantir que esta se encontra encerrada antes da instalação da nova versão. Apenas desta forma será assegurado o carregamento completo dos ficheiros necessários ao correto funcionamento da nova versão.

## 1.2. Instalação

O utilizador deverá terminar todas as sessões que tenha na atual Web App, de seguida aceder ao portal selfcare e no menu Os Meus Serviços selecionar a opção Aplicações de Comunicações Unificadas.

Surge a janela para fazer o download da aplicação selecionando a versão Windows ou Mac OS conforme aplicável.



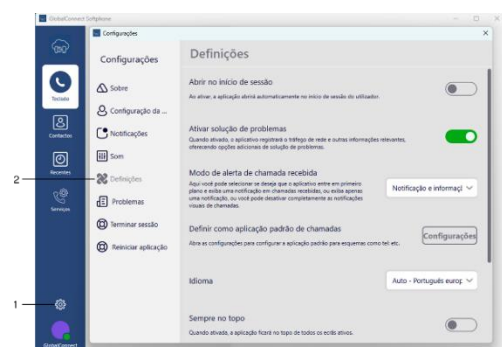
Descarregue e instale a aplicação compatível com o sistema operativo do computador que vai utilizar (num computador Mac, copie o ícone da aplicação para a pasta Aplicações) e siga as instruções na janela de diálogo para instalar a aplicação.

### 1.3. Iniciar a sessão

Para começar a utilizar a aplicação, inicie sessão com as mesmas credenciais da conta utilizadas no acesso ao portal selfcare. De seguida, selecione o telefone que vai usar e após leitura deverá aceitar os Termos de Utilização (sem os quais não será possível progredir na utilização da aplicação).



Carregando no respetivo botão é aberta a janela para as Configurações da aplicação, que poderá aceder a qualquer momento selecionando Configurações (1) no menu principal e Definições (2) na Janela de configurações.



Neste ecrã poderá definir as seguintes configurações:

- Abrir no início de sessão - Quando ativado, esta aplicação abre assim que os utilizadores efetuam o login no computador;
- Ativar solução de problemas - Quando ativado, todos os registos de tráfego SIP são registados. Consulte a secção Visualização de registos de chamadas para abrir os registos;
- Modo de alerta de chamada recebida - Selecione como pretende que as notificações sejam apresentadas para todas as chamadas recebidas, para além do toque;
- Notificação e aplicação em primeiro plano - Permite que a janela de Chamada Recebida e um aviso de notificação sejam apresentados no ecrã;
- Idioma - Selecione o idioma da aplicação, por omissão será apresentado em português;
- Sempre no topo - Quando ativado, esta aplicação é sempre apresentada acima de outras aplicações no ecrã (padrão - desativado);

- Iniciar assistente de configuração - Abre a janela do Assistente de boas-vindas para permitir que esta aplicação utilize os altifalantes e o microfone.

Após o login bem-sucedido nesta aplicação, o estado será assinalado a verde no canto inferior esquerdo indicando que se encontra registado.

## 2. Requisitos técnicos e recomendações

### 2.1. Requisitos dos dispositivos

- Mac - Minimum System Requirements e macOS 13 (Ventura) ou superior.
- Windows - Windows 10 22h2 ou superior:
  - Hardware recommendation:
    - CPU: 64 bit arquitetura mínima 4 cores, 2.4 GHz clock speed ou superior;
    - CPU Model: Intel Skylake (6th generation, 2015), AMD Epyc, Ryzen ou modelos mais recentes;
    - RAM: mínimo 8 GB RAM;
    - Storage: Solid-state drive (SSD).

Nota: não são suportadas máquinas virtuais, ambientes de trabalho virtuais ou configurações semelhantes. Não são suportados igualmente versões Linux.

### 2.2. Requisitos de rede

- Para a provisão da App funcionar, tem de poder aceder aos seguintes IP:
  - 3.141.214.145:443
  - 159.203.163.250:443
  - 134.122.0.165:443
- Permitir tráfego SIP (portos 5060-5099 tcp/udp) e RTP (10000-65000 udp) para os IP SBC do MEO (fqdn proxy-softphone.globalconnect.meoempresas.pt) 194.65.11.224/28 e 194.65.11.240/28.
- Permitir tráfego http (porto 443 tcp) para os IP do MEO (fqdn api-softphone.globalconnect.meoempresas.pt) 194.65.11.224/28 e 194.65.11.240/28.
- A função SIP-ALG (SIP Application Layer Gateway), deverá ser desativada na rede, caso seja utilizada em firewalls, routers e dispositivos NAT devices.
- A função SIP-ALG (SIP Application Layer Gateway) interfere frequentemente com a sinalização SIP adequada e pode causar problemas de áudio.
- Se instalados em PC Desktop do cliente programas de Security Service Edge (SSE), como Zscaler ou Netskope e outros. Para permitir o normal estabelecimento das chamadas VoIP é necessário excecionar nestes programas o tráfego IP entre os PC Desktop e os SBC do MEO (IP indicados acima).