

Funcionalidades

GlobalConnect - Central Telefónica

1. Funcionalidades de gestor

	Funcionalidades	Descrição
	Anúncios de cliente	Área de gestão dos anúncios que permite consultar os anúncios disponíveis, associá-los aos serviços/funcionalidades e adicionar novos anúncios via <i>upload</i> de ficheiro ou criar através de <i>Text-to-Speech</i> . Todos os anúncios podem ser ouvidos ou descarregados do portal nesta área.
	Captura de chamadas direta	Captura de chamadas de telefones em toque usando o código de acesso ao serviço seguida da extensão do utilizador a capturar.
	Captura de chamadas de grupo	Captura de uma chamada em toque no número de outro utilizador, desde que ambos pertençam ao mesmo grupo.
	Chefe-secretária	Reencaminhamento de chamadas para a(s) secretária(s). Serviço de atribuição direta ao utilizador, sem necessidade de configurações. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
	Códigos de acesso a serviços	Consulta de códigos que os utilizadores deverão usar para alguns serviços (ex.: para captura de chamadas e voice mail).
	Códigos de autorização	Permite a definição de códigos (com ou sem restrições associadas) a aplicar em regras, da empresa ou de utilizador, para efetuar chamadas.
	Códigos de conta	Permite marcar uma chamada com um código para análise posterior, por exemplo podem ser criados códigos por projetos e todas as chamadas efetuadas no âmbito de projeto são marcadas com o respetivo código.
	Contactos empresariais	Gestão dos contactos corporativos externos, apresentação do nome dos contactos nas chamadas de entrada com destino nos telefones IP do cliente. Possibilidade de upload e download dos contactos por excel e vcard.
	Estatísticas no portal de gestor	Estatísticas de chamadas e de serviços no Portal de Gestor de Cliente.
	Extensão especial	Transforma o número marcado, permitindo aceder, por exemplo, a destinos externos com um número igual a um número privado.

	Fax virtual partilhado	Envio e receção de faxes utilizando o email em vez de uma máquina de fax.
	Feriados e dias especiais	Permite configurar/alterar/eliminar nas funcionalidades que têm por base um calendário, os feriados nacionais e os do cliente (que se apliquem em todos os sites).
	Fila de espera	Permite que as chamadas fiquem em espera na fila, ouvindo o anúncio configurado, até serem atendidas pelo destino.
	Fusos horários	Suporte a múltiplos fusos horários de operação.
	Gravação de chamadas ¹	Permite a gravação das chamadas efetuadas e/ou recebidas dos utilizadores em qualquer dispositivo (fixo ou móvel), possibilitando a gestão automática do espaço de armazenamento.
	Grupo de atendimento	Grupo de telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequência, até alguém atender. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
	Marcação rápida corporativa	Configuração e visualização dos códigos de marcação rápida do cliente.
	Menu IVR ¹	Criação de menus navegáveis com opções de 0 a 9 em cada menu, com anúncios e mensagens para cada uma das opções. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados. Possibilidade de efetuar recolha de dados digitados no teclado (ex.: leitura de contadores) e integração com BOT - Assistentes Virtuais. Capacidade de gerir o número de canais de voz (chamadas simultâneas) de cada menu IVR.
	Mobilidade de extensão	Permite a identificação de telefones que ficam disponíveis para ser utilizados de modo partilhado pelos utilizadores. Um utilizador ao registar-se num destes telefones, recorrendo ao código de acesso ao serviço, assume-o como o seu telefone de mobilidade e usufrui dos seus serviços avançados como se tratasse do seu próprio telefone. As configurações de teclas existentes nos seus terminais não são assumidas nos terminais de mobilidade.
	Móvel no escritório	Permite que sejam efetuadas chamadas, através do telemóvel, com numeração geográfica, quando os utilizadores se encontram dentro do escritório.
	Números especiais	Criação de lista de Destinos Externos, que são contactados de forma direta.
	Pré-atendimento	Atendimento automático com mensagens personalizadas e opção de reencaminhamento direto. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
	Utilizador virtual	Consulta do mapeamento de números curtos em destinos externos.

2. Funcionalidades de utilizador

2.1. Quando eu ligo

	Funcionalidades	Descrição
	Barramento de chamadas de saída	Configuração de destinos para os quais não é possível estabelecer chamadas.
	Barramento de SMS	Configuração de destinos para os quais não é possível enviar SMS.
	Códigos de autorização	Permite definir quais os telefones e as regras de chamadas em que o utilizador tem de marcar um código para efetuar chamadas.
	Fazer chamadas anónimas	Restrição da identificação ao destino.
	Inibição do anúncio de portabilidade	Inibição de mensagens informativas sempre que contactar um n.º portado.
	Marcação rápida corporativa	Consulta do plano de extensões da sua empresa.
	Marcação rápida pessoal	Definição de um plano pessoal de marcações abreviadas.
	Móvel no escritório	Permite que sejam efetuadas chamadas, através do telemóvel, com numeração geográfica quando os utilizadores se encontram dentro do escritório.
	Onnet display	Definição do nome quando efetua chamadas para outros utilizadores.
	Rechamada automática	Quando liga para um número que está ocupado, a chamada será realizada novamente quando o número ficar livre, no telefone fixo ou no telemóvel.

2.2. Quando me ligam

	Funcionalidades	Descrição
	Apresentação da identificação de origem	Permite ao utilizador destino a possibilidade de receber a identificação do utilizador que originou a chamada.
	Barramento de chamadas de entrada	Configuração de origens das quais não é possível receber chamadas.
	Grupo de busca pessoal	Configuração dos equipamentos (fixo e/ou móvel) onde recebe as chamadas, em simultâneo ou sequencial, podendo acrescentar números externos à solução.
	Não incomodar	Todas as chamadas efetuadas para um dos seus números são rejeitadas.

	Pré-atendimento de utilizador	Anúncio de entrada configurado para um número de pré-atendimento. No final do anúncio a chamada é entregue no destino configurado.
	Reencaminhamento de Chamadas	Reencaminhe automaticamente as chamadas que recebe (ex: horário, sempre). Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
	Rejeição de chamadas anónimas	Todas as chamadas não identificadas são rejeitadas.

2.3. Outros serviços

Funcionalidades	Descrição
	App GlobalConnect – Web Browser Utilização de um softphone no computador para realização de chamadas de áudio e vídeo, chat entre utilizadores, áudio conferências até 10 utilizadores e gestão das principais funcionais do utilizador, mantendo a numeração geográfica da solução.
	Autenticação do utilizador via PIN Permite ao utilizador definir e gerir um PIN para ser utilizados nas funcionalidades Mobilidade de Extensão e Bloqueio de Telefone.
	Bloqueio de telefone Permite bloquear os telefones do utilizador apenas possibilitando que os mesmos sejam utilizados após o desbloqueio com PIN válido. O bloqueio tem de ser complementado com o Barramento de Chamadas de Saída, selecionando a opção “Telefones com Bloqueio” e quais os destinos a bloquear para efetuar chamadas.
	Busy lamp field Visualização do estado de outra extensão no telefone do utilizador através de teclas da iluminação (válido para Telefone de Operadora e Mobilidade de Extensão).
	Captura de chamadas direta Permite a captura de chamadas de telefones em toque usando um código individual (inclui telefone em Mobilidade de Extensão).
	Captura de chamadas de grupo Grupo de utilizadores que conseguem capturar as chamadas uns dos outros.
	Consola de operador ¹ Consola de operador para monitorização e controlo de chamadas.
	Códigos de acesso a serviços Consulta de códigos que os utilizadores deverão usar para alguns serviços (ex.: captura de chamadas).
	Fax virtual partilhado ¹ Envio e receção de faxes utilizando o email, com um n.º de fax partilhado entre vários utilizadores.
	Fax virtual pessoal ¹ Envio e receção de faxes utilizando o email e com um n.º de fax (n.º não geográfico) exclusivo para um utilizador.
	Fila de espera Permite que as chamadas fiquem em espera na fila, ouvindo o anúncio configurado, até serem atendidas.

	Gravação de chamadas ¹	Permite a gravação das chamadas efetuadas e/ou recebidas dos utilizadores.
	Grupo de atendimento	Grupo de telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequência, até alguém atender.
	Mobilidade de extensão	Permite definir se um utilizador pode ou não se registar num telefone partilhado e qual a sequência de toque das chamadas nos telefones do utilizador.
	Multi-língua	Predefinição e possibilidade de seleção, em tempo real, do idioma a apresentar na interface gráfica do portal.
	Música em espera	Possibilidade de tocar uma música quando coloca uma chamada em espera.
	Transferência de chamadas	Transferir chamadas para outros números (disponível apenas para consulta do estado - Ativo/Inativo).
	Transferência entre telefones	Permite ao utilizador transferir uma chamada em conversa��o num dos seus terminais para outro seu terminal, sem interromper a conversa��o.

¹ Opcional, com valor mensal.