

Manual GlobalConnect Softphone – Desktop



Índice

1. Introdução	3
1.1. Requisitos gerais	3
1.2. Licenciamento	3
1.3. Configuração inicial	4
1.4. Verificação da versão	7
2. Utilização da aplicação	8
2.1. Janela principal.....	8
2.2. Menu de navegação	9
2.3. Efetuar e receber chamadas	9
2.4. Chamadas recentes	19
2.5. Configuração de serviços	20
2.6. Configurações da APP	27
3. Requisitos técnicos e recomendações	34
3.1. Requisitos dos dispositivos.....	34
3.2. Requisitos de rede.....	34

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

Consulte mais informações sobre requisitos técnicos no final deste documento.

Esta aplicação suporta os seguintes recursos de chamada SIP:

- Chamadas de entrada e saída;
- Reencaminhamento de chamadas;
- Não incomodar;
- Grupo busca pessoal;
- Transferência de chamadas;
- Chamadas em conferência.

1.1. Requisitos gerais

A utilização da aplicação requer a instalação individual por cada um dos utilizadores conforme descrito no ponto seguinte. 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.

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.

1.2. Licenciamento

A utilização da app requer a atribuição, pelo gestor da solução, da respetiva licença ao utilizador. No portal de selfcare, o gestor pode consultar a quantidade de licenças da Aplicação de Comunicações Unificadas que dispõe na solução.

LICENCIAMENTO		
LICENCIAMENTO DO CLIENTE	LICENCIAMENTO DO UTILIZADOR	
LICENÇA	CLIENTE	LICENÇAS UTILIZADAS
	NÚMERO MÁXIMO	
Aplicação de Comunicações Unificadas	70	46 

Para atribuir o licenciamento, deverá escolher o utilizador a quem pretende atribuir o serviço, selecionar a opção Atribuído e Guardar a configuração:

EDITAR UTILIZADOR - JORGE PEREIRA

Perfil de Serviços (Utilizador Avançado) [Abrir como](#)

DADOS PESSOAIS TELEFONES NÚMEROS **SERVIÇOS** CONTACTOS

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- Aplicação de Comunicações Unificadas

Aplicação de Comunicações Unificadas: Atribuído

Unificadas: Atribuído

CANCELAR GUARDAR

O utilizador precisa de ter um mail associado para acesso ao portal, que deverá ser atribuído pelo gestor. Deverá também ter permissão de acesso ao portal, atribuída pelo gestor na opção gestão de utilizadores do portal de selfcare.

EDITAR UTILIZADOR - T46U

DADOS PESSOAIS TELEFONES NÚMEROS **SERVIÇOS** CONTA CONTACTOS

Perfil de Acesso: Utilizador Avançado

Licença de Utilizador:

Originalmente Básico: ☐

Primeiro Nome: T46U

Último Nome:

Nome de Utilizador: 203012 / T46U

Display Name: T46U

Endereço de Correio Eletrónico: jorge-m.pereira@telcom.pt

Perfil de Serviços: Utilizador Avançado

Idioma Predefinido para o Portal: Português

Idioma e Voz Predefinidos para Anúncios: Português Feminino

Estado do Utilizador: Ativo

Com acesso ao Portal: ☒

Visível no Diretório de Contactos: ☒

VOLTAR ELIMINAR

1.3. Configuração inicial

Cada utilizador deverá entrar no seu portal de selfcare, utilizando o mail no login, e aceder ao separador Os Meus Serviço e escolher o serviço Aplicações de Comunicações Unificadas.

GlobalConnect

Os Meus Serviços

QUANDO EU LIGO

- Borramento de Chamadas de Saída
- Borramento de Envio de SMS
- Códigos de Autorização
- Códigos de Conta
- Entrega do Nome ao Destino
- Fazer Chamadas Anónimas
- Inibição do Anúncio de Portabilidade
- Marcação Rápida Corporativa
- Marcação Rápida Pessoal

QUANDO ME LIGAM

- Apresentação de Identificação de Origem
- Apresentação do Nome da Origem
- Borramento de Chamadas de Entrada
- Chefe-Secretária
- Grupo de Busca Pessoal
- Não Incomoder
- Reencaminhamento de Chamadas
- Rejeição de Chamadas Anónimas
- VIP Ringing

OUTROS SERVIÇOS

- Aplicação de Comunicações Unificadas
- Aplicação de Comunicações Unificadas (legacy)
- Autenticação de Utilizador via PIN
- Bloqueio de Telefone
- Busy Lamp Field
- CANCELAMENTO de Chamada em Espera
- Captura de Chamadas Direta
- Captura de Chamadas de Grupo
- Códigos de Acesso a Serviços

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

APLICAÇÃO DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

PERFIL: DEFAULT

Aplicação de Comunicações Unificadas

Aplicação para Comunicações Unificadas. Acede aos serviços, faça e receba chamadas, esteja onde estiver.

O serviço Aplicação de Comunicações Unificadas está: Atribuído

Aplicação para Desktop

Uma nova versão está disponível para download.

DOWNLOAD PARA WINDOWS

Versão: 1.5.0
Data de lançamento: 01/09/2025

DOWNLOAD PARA MAC OS

Versão: 1.5.0
Data de lançamento: 01/09/2025

VOLTAR

Instalação da aplicação

Para começar, descarregue e instale a aplicação compatível com o sistema operativo do computador que vai utilizar.

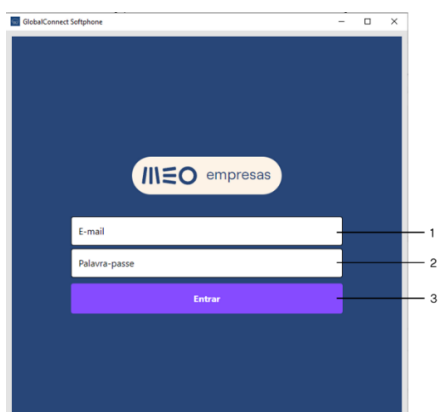
1. Copie ou descarregue o executável do GlobalConnect Softphone no computador Windows. Num computador Mac, copie o ícone da aplicação para a pasta Aplicações.
2. Abra o executável.

3. Siga as instruções na janela de diálogo para instalar a aplicação.

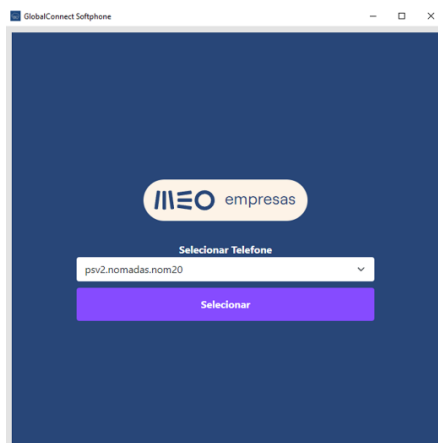
Login na aplicação

Para começar a utilizar a aplicação pela primeira vez, inicie sessão na aplicação com as credenciais da conta fornecidas pela sua empresa.

1. Abra a aplicação.
2. Preencha os campos E-mail (1) e Palavra-passe (2) do utilizador (mesmos que acedeu ao portal selfcare).



3. Seleccione o botão Entrar (3).
4. Seleccione o telefone a utilizar.



5. Aceite os termos de Utilização, sem os quais não será possível progredir na utilização da aplicação.



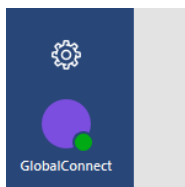
Permissões da aplicação

Ao entrar, a configuração inicial permite definir o GlobalConnect Softphone como Aplicação padrão de chamada. Escolhendo o respetivo botão é aberta a janela para as Configurações da aplicação.



Registo da conta

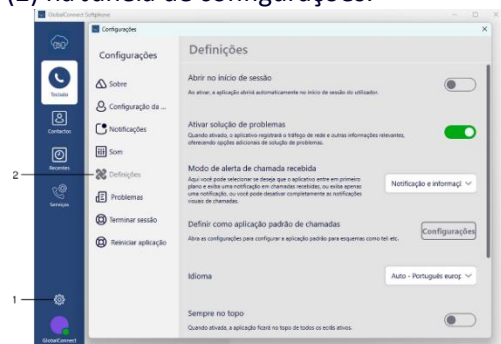
Após o login bem-sucedido nesta aplicação, o estado será assinalado a verde no canto inferior esquerdo.



Verde - A conta está registada.

Vermelho - A conta ainda não está registada. Verifique a sua ligação à internet.

Para aceder novamente a estas definições, selecione 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. Nota: o toque de chamada recebida é reproduzido;

Notificação e informa...app em primeiro plano

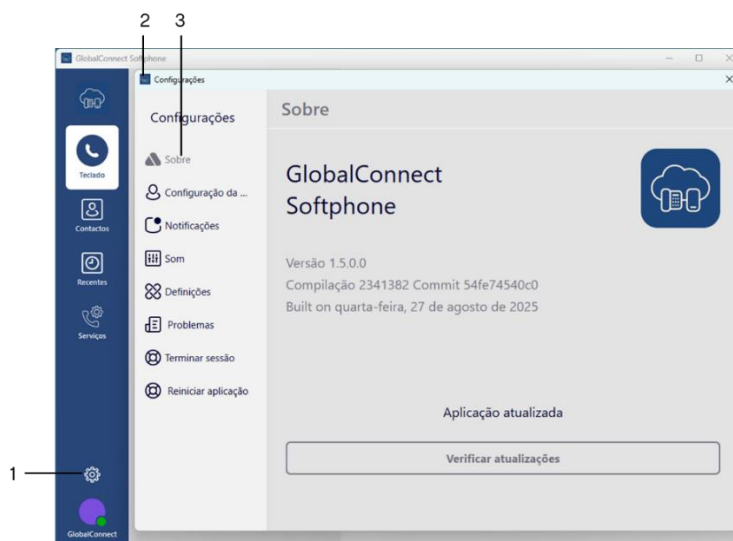
Apenas notificação

Desativado

- Notificação e aplicação em primeiro plano - Permite que a janela de Chamada Recebida e um aviso de notificação sejam apresentados no ecrã;
- Apenas notificação - Permite que um aviso de notificação seja apresentado no ecrã;
- Desativado - Não permite a apresentação de qualquer notificação;
- Definir como aplicação padrão de chamadas - Abre a janela Configurações no computador para definir esta aplicação como predefinida para todas as chamadas;
- 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.

1.4. Verificação da versão

Para verificar se a versão da aplicação é a mais recente, selecione Configurações (1) no menu de navegação à esquerda. Surge a janela de Configurações (2). Escolhendo a opção Sobre (3) é apresentado o nome da aplicação e a versão do software.



Caso exista uma nova versão será apresentada uma mensagem com essa informação onde pode selecionar se pretende efetuar a sua atualização.

Se a instalação da aplicação estiver sob gestão de um administrador de sistema, a opção "Verificar Atualizações" poderá não estar disponível. Para proceder à verificação de atualizações, por favor contacte o administrador do sistema.

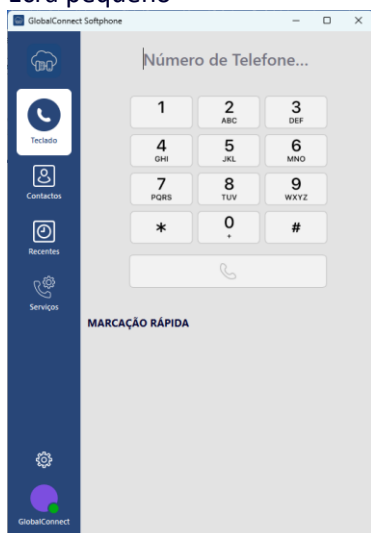
2. Utilização da aplicação

Este capítulo descreve as características desta aplicação e as instruções para o utilizador.

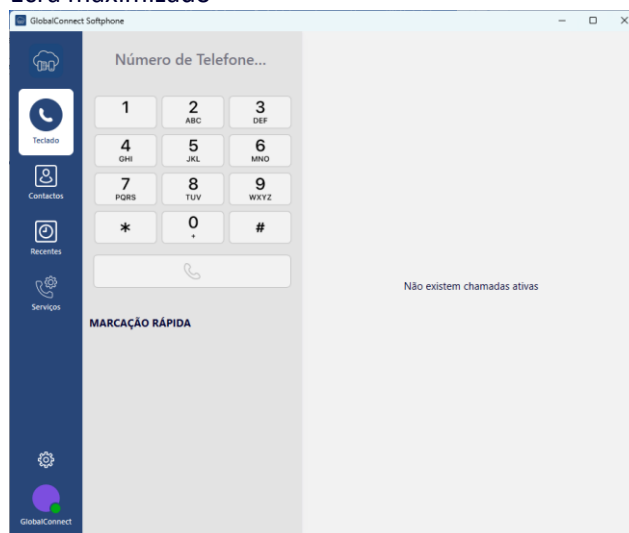
2.1. Janela principal

Após o login, a aplicação pode ser utilizada de dois modos:

Ecrã pequeno

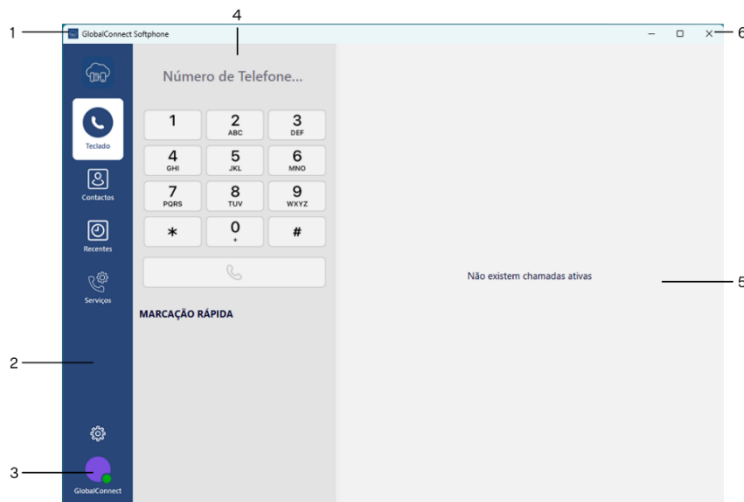


Ecrã maximizado



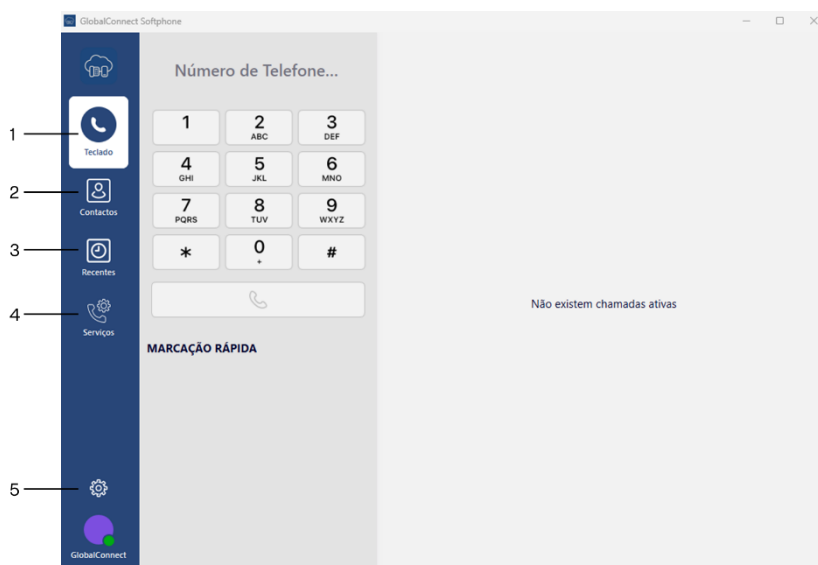
Recomenda-se a utilização da APP com a janela maximizada de modo a ter mais informação disponível e o manual será descrito desta forma.

A janela Principal (1) possui um menu de navegação à esquerda (2) e apresenta o estado de registo (3) da conta que utiliza esta aplicação. Ao seleccionar um dos botões do menu de navegação esquerdo, o painel de funções (4) é aberto e os detalhes ou o estado dessa função são apresentados no painel direito (5). Selecione o ícone X (6) para fechar esta janela.



2.2. Menu de navegação

Utilize o menu de navegação para acesso rápido às principais funcionalidades da aplicação (efetuar e atender chamadas, configurar serviços avançados e fazer alterações nas definições).



(1) Utilize o teclado para fazer chamadas.

(2) Abre a sua lista de contactos.

(3) Lista o histórico de chamadas.

(4) Configuração avançada de serviços.

(5) Abre a janela de Definições da aplicação.

2.3. Efetuar e receber chamadas

Efetuar chamadas

Para efetuar uma chamada pode marcar o número de telefone através do teclado, a partir da lista de contactos ou do histórico de chamadas.

Os utilizadores também podem criar uma lista de marcações rápidas para os contactos para onde fazem chamadas frequentes.

Modos para efetuar uma chamada:

- Novos números de telefone

1. Selecione Teclado no menu de navegação do lado esquerdo.

2. Marque o número de telefone.

Importante: inclua os códigos de país ao marcar os números internacionais. Por exemplo, utilize +X para chamadas internacionais aparecendo a indicação do país de destino.

3. Selecione o botão Chamar abaixo do teclado de marcação para iniciar a chamada.



- Diretório de contactos

1. Selecione Contactos no menu de navegação à esquerda.

2. Verifique em que diretório pretende pesquisar o contacto.

3. Pesquise e selecione o nome do contacto.

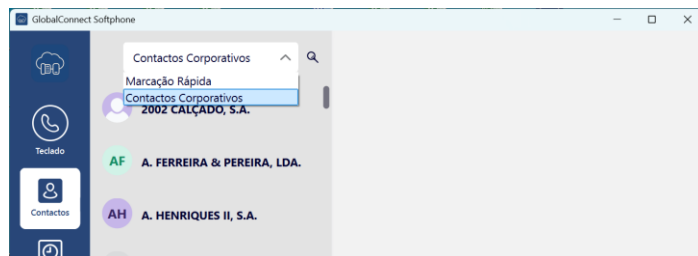
As informações do contacto são apresentadas no painel direito.

4. Selecione o botão Chamar junto ao número do contacto para iniciar a chamada.

Notas:

Consulte a secção Adicionar marcações rápidas para saber como adicionar uma marcação rápida.

A secção Marcação rápida é apresentada abaixo do teclado ou na opção de Contactos.



- Histórico de chamadas

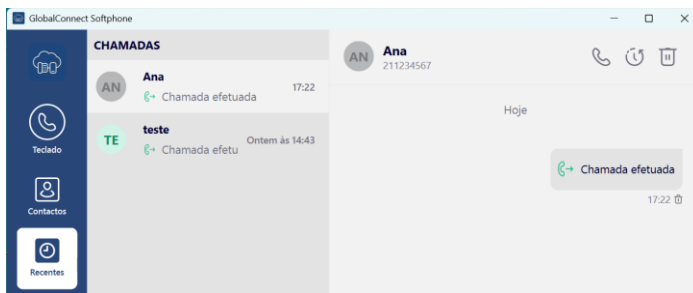
1. Selecione Recentes no menu de navegação do lado esquerdo.

2. No painel Chamadas, pesquise e selecione o nome do contacto.

O histórico de chamadas é apresentado no painel direito.

3. Selecione o botão Chamar junto ao número do contacto.

Nota: a chamada será efetuada para o último número de telefone utilizado nas chamadas para esse destino.



Receber chamadas

Ao receber uma chamada telefónica, o painel direito apresenta as informações do chamador (2).



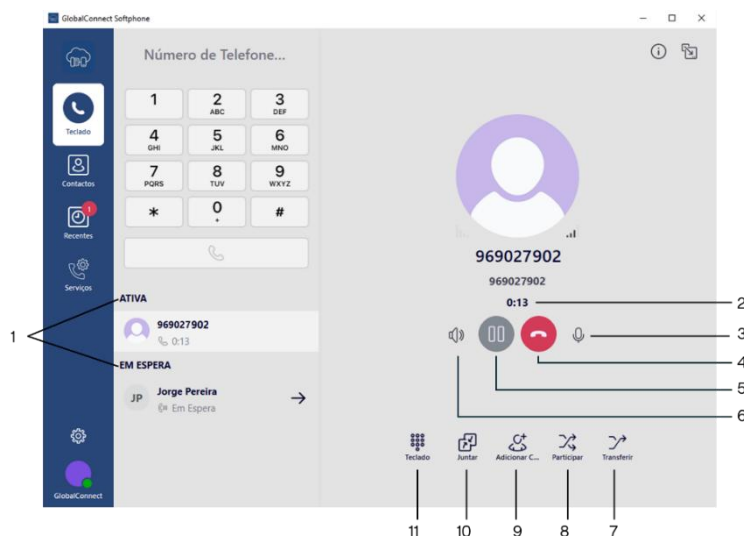
Ao receber uma chamada:

- Selecione o botão Chamar  (5) para atender a chamada;
- Selecione o botão Terminar  (4) para recusar a chamada;
- Selecione o ícone Informação  (1) para visualizar a qualidade da chamada;
- Selecione o ícone Silenciar  (3) para desligar o microfone antes de atender a chamada.

O ícone muda para . Selecione novamente este ícone para ativar o som do microfone.

Operações durante a chamada

Durante uma chamada telefónica ativa, o utilizador pode colocar a chamada em espera, transferir chamadas (com ou sem consulta), juntar chamadas ou utilizar o teclado multifrequência de dois tons (DTMF) utilizando esta aplicação.



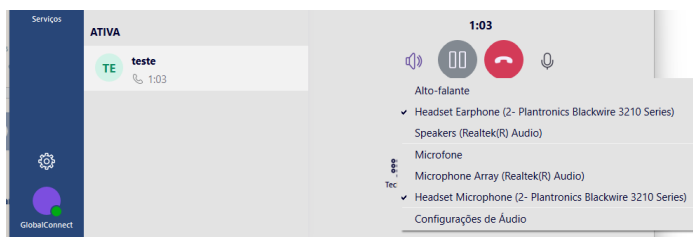
Legenda:

- (1) Apresenta as chamadas ativas, em espera e recebidas abaixo do teclado;
- (2) Apresenta a duração da chamada;
- (3) Desliga o microfone. Ao alternar este botão, o utilizador pode ligar ou desligar o microfone. São apresentados os ícones  ou .
- (4) Termina ou rejeita a chamada;
- (5) Coloca a chamada em espera. Ao alternar este botão, o utilizador pode reter ou retomar a chamada;
- (6) Liga o altifalante do computador;
- (7) Inicia uma transferência direta;
- (8) Inicia uma transferência com consulta;
- (9) Adiciona novo(s) participante(s) à chamada atual;
- (10) Junta chamadas;
- (11) Abre o teclado DTMF.

Configurar as configurações de áudio

Selecione o ícone Áudio  para alterar as definições do altifalante, microfone e som. Se o computador anfitrião tiver mais do que um dispositivo de áudio, são apresentadas as opções de dispositivos na lista. É apresentada uma marca de verificação (✓) nos dispositivos padrão ou selecionados. Altere para outro dispositivo, se necessário.

Selecione Definições de som para abrir o painel Som na janela Definições. Consulte a secção Definições de Áudio para obter mais informações.



Transferência sem consulta

Utilize a Transferência sem consulta  para iniciar uma transferência direta. Esta transferência ocorre quando transfere uma chamada para outro destino sem estabelecer uma conversa com o novo destinatário. A chamada é colocada em espera até que a transferência seja bem-sucedida.

Para fazer uma transferência não atendida:

1. Numa chamada ativa, selecione o ícone  no painel direito.
A chamada é colocada em espera e o campo do número de telefone do painel "Teclado de marcação" apresenta "Transferir chamada".
2. Para transferir a chamada para outra pessoa, siga os passos da secção "Efetuar uma Chamada".
Assim que o novo destinatário atender a chamada, o utilizador será desligado.

Nota: é apresentada uma caixa de diálogo com a mensagem "A transferência falhou" se, por algum motivo, a chamada não tenha sido estabelecida. Selecione o ícone "Cancelar" e repita os passos 1 e 2.

Transferência com consulta

Utilize  para iniciar uma transferência com consulta, esta transferência assistida, ocorre quando transfere uma chamada para outro destino, mas pretende falar com o novo destinatário antes da transferência. A primeira chamada é colocada em espera até que a chamada seja transferida com sucesso.

Para fazer uma transferência com consulta:

1. Numa chamada ativa, selecione o ícone  no painel direito.
A chamada é colocada em espera e o campo do número de telefone do painel Teclado de marcação apresenta Transferir chamada.
2. Para transferir a chamada para outra pessoa, siga os passos da secção Efetuar uma Chamada.
3. Fale com o novo destinatário da chamada quando esta for atendida.

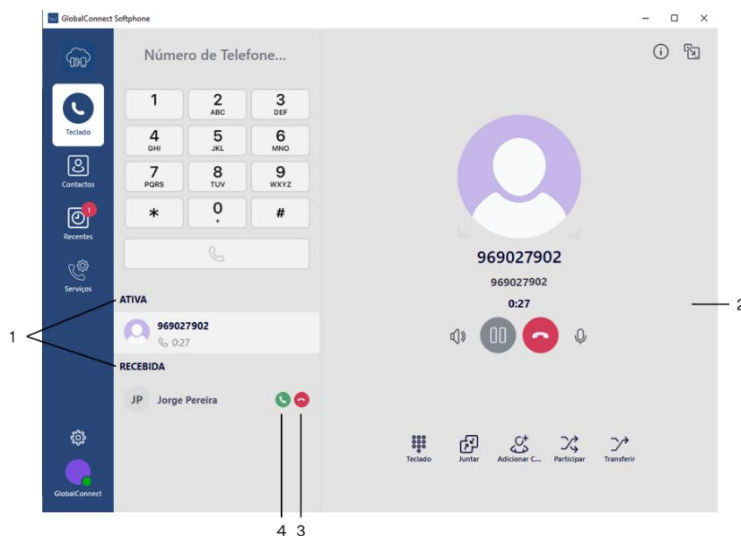
Nota: se o novo destinatário não atender a chamada, o painel direito apresenta que a primeira chamada ainda está em espera.

- Para tentar outra transferência, repita o passo 2.
- Para cancelar a operação de chamada não atendida, selecione o ícone Cancelar X.

4. Selecione o ícone  para transferir a chamada.
O painel direito apresenta Transferência em curso quando a transferência for bem-sucedida.

Alternar entre chamadas

Visualize chamadas simultâneas e alterne entre elas abaixo do teclado de marcação no separador Teclado.



Todas as chamadas simultâneas são visíveis abaixo do teclado. O título apresenta os estados (1) das chamadas.

- Para alternar para outra chamada, selecione a chamada pretendida. A chamada é apresentada no painel direito (2).
- Para pausar ou retomar uma chamada, consulte a secção Colocar uma Chamada em Espera.
- Para atender uma nova chamada recebida, selecione o ícone Atender (4).
- Para dispensar uma nova chamada recebida, selecione o ícone Terminar Chamada (3).

Colocar uma chamada em espera

Para colocar uma chamada em espera, toque no botão  Espera no ecrã da chamada. O botão muda então para . Toque novamente neste botão para retomar a chamada.

Chamadas em conferência

Pode adicionar mais pessoas a uma chamada ativa para formar uma chamada em conferência e conversar com todas em simultâneo.

Estabelecer uma chamada em conferência

1. Numa chamada ativa, selecione o ícone Adicionar  chamada.
O campo do número de telefone do painel Teclado de marcação apresenta Adicionar chamada.
2. Faça uma Chamada para fazer estabelecer chamada. Esta ação colocará a primeira chamada em espera.
3. Selecione o ícone  Juntar quando o segundo destinatário atender a chamada.
O painel direito indica que foi formada uma chamada em conferência.
4. Para adicionar mais pessoas, repita os passos anteriores.
5. Para terminar uma chamada em conferência, selecione o botão  Encerrar Chamada.

Separar uma chamada em conferência

Utilize o ícone  Separar para dividir uma chamada em conferência em chamadas separadas quando alguns destinatários desejarem sair da conferência para ter uma conversa privada consigo.

Para separar uma chamada da conferência:

1. Na conferência ativa, selecione o ícone Separar.

Abaixo do ícone Separar, é apresentada uma lista dos membros da conferência.

2. Selecione o nome da pessoa que pretende remover da conferência.



Notas:

Para efetuar uma chamada separada para regressar à conferência, selecione o ícone Juntar no painel da chamada ativa.

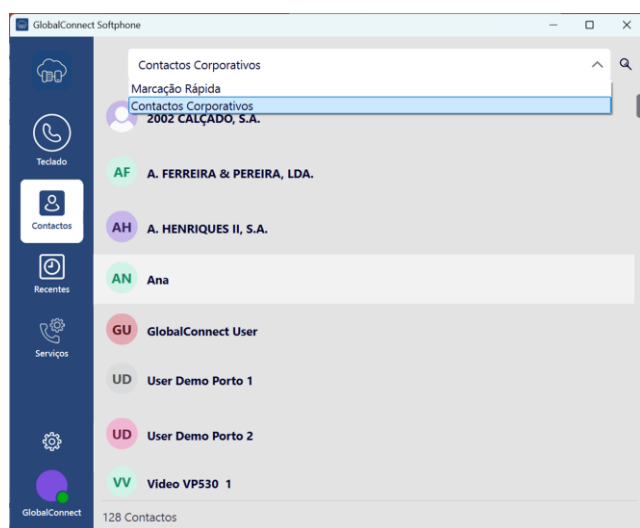
Para falar com qualquer destinatário da chamada, selecione a chamada abaixo do marcador e, em seguida, selecione o botão Continuar.

Esta janela flutuante, indica que a aplicação tem uma chamada ativa. Apresenta o nome do autor da chamada e a duração da chamada.

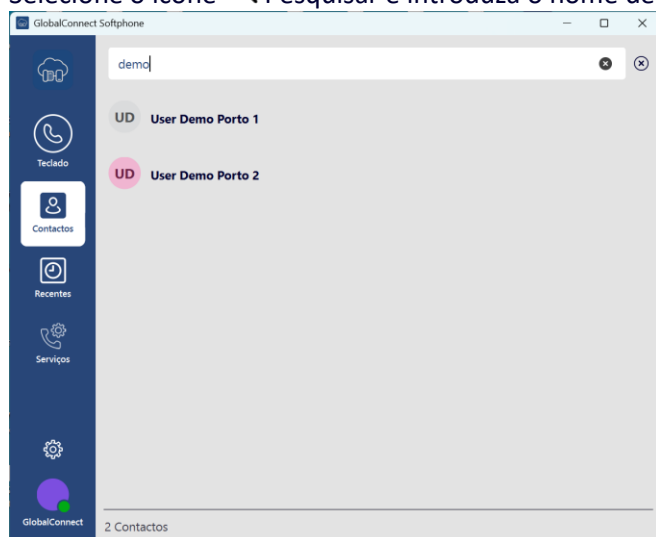
Contactos

O separador Contactos contém os contactos telefónicos guardados nesta aplicação, separados por Marcação Rápida e Contactos Corporativos.

Selecione o separador Contactos no menu de navegação à esquerda e de seguida selecione o diretório de contactos pretendido no menu suspenso.

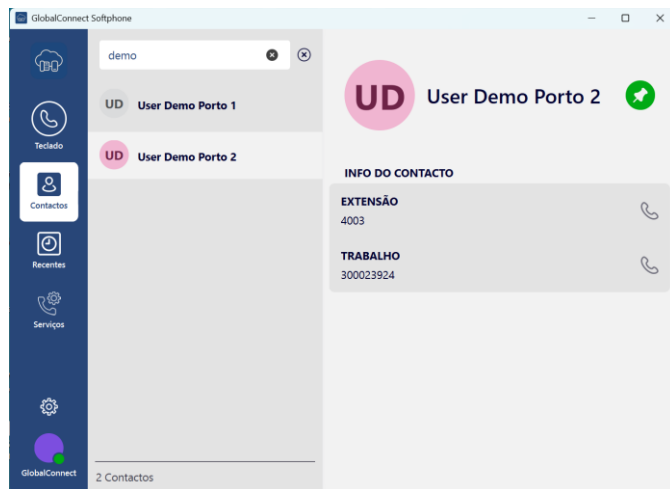


Selecione o ícone  Pesquisar e introduza o nome de um contacto no campo de texto de pesquisa.



No caso dos Contactos Corporativos, a sua atualização é automática a cada 30 minutos.

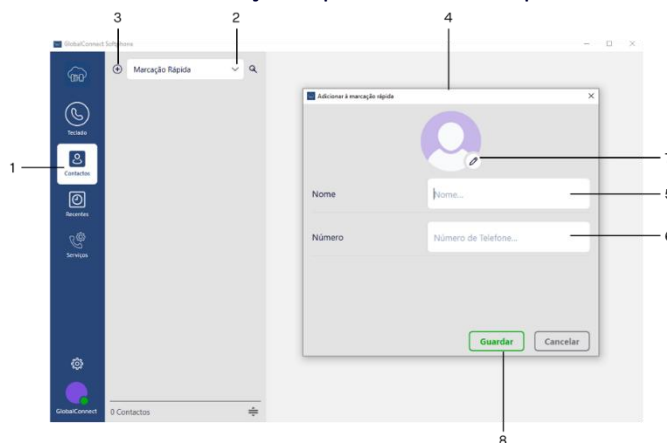
Selecione o contacto pretendido e as informações do contacto são apresentadas no painel direito.



Selecione o ícone  para sair do modo de pesquisa de contactos.

Adicionar marcações rápidas

Crie marcações rápidas como atalho no separador Contactos para os contactos que liga com frequência. O contacto de marcação rápida também é apresentado abaixo do Teclado de marcação.



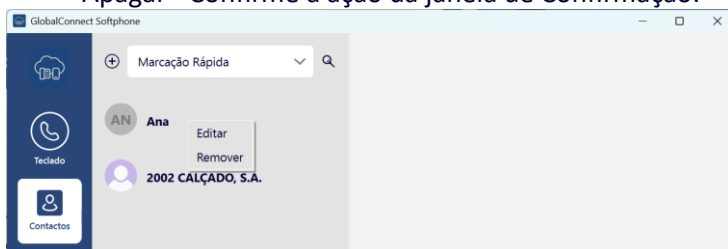
1. Selecione a opção Contactos (1) no menu de navegação à esquerda.
2. Selecione a lista Marcação Rápida (2) e de seguida o ícone  (3).
3. É apresentada uma janela Adicionar à marcação rápida (4).
4. Introduza o nome do contacto (5) e o número de telefone (7) nos respetivos campos.
5. Selecione o ícone ! (7) para atribuir uma imagem a um contacto de marcação rápida.
6. Selecione o botão Guardar (8).

Também pode adicionar um Contacto Corporativo à lista de Marcação Rápida, carregando no disponível no ecrã do detalhe do contacto. 

Quando os nomes ou o número de telefone nas Marcações Rápidas tiverem de ser alterados ou apagados, deverá ser efetuado no separador Contactos.

1. Selecione o separador Contactos no menu de navegação à esquerda.
2. Clique com o botão direito do rato no contacto.
3. Selecione Editar ou Remover, conforme pretendido:

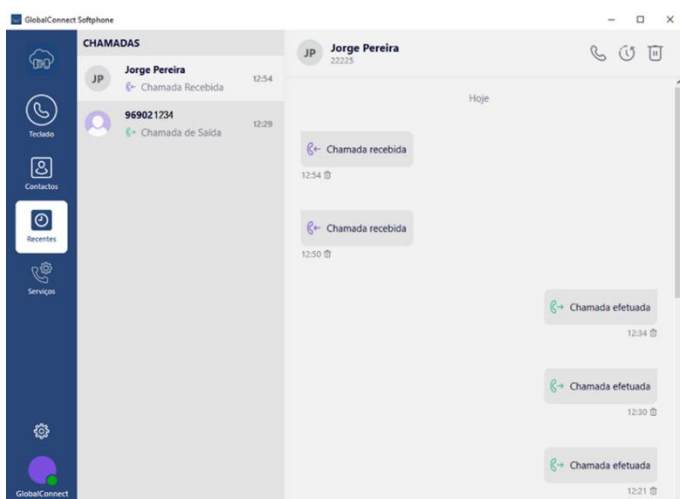
- Editar - Faça as alterações necessárias nos campos de texto e selecione Guardar;
- Apagar - Confirme a ação da janela de Confirmação.



2.4. Chamadas recentes

Selecione Recentes no menu de navegação à esquerda para visualizar o histórico de chamadas. Esta opção:

- Contém o histórico das chamadas da mais recente para a menos recente, agregadas por contacto;
- Apresenta o nome e o número de telefone, o tipo de chamada e a hora da chamada;
- Caso exista mais do que uma chamada do mesmo contacto, selecione-o para obter a lista de todas as chamadas com esse contacto.



Significado dos símbolos das chamadas:



Chamada recebida



Chamada efetuada/de saída



Chamada recebida não atendida



Chamada em curso



Chamada em espera

O histórico de chamadas contém um registo das chamadas recebidas, efetuadas ou perdidas pelos contactos. O painel direito apresenta os registos de chamadas após a seleção de um contacto do histórico de chamadas.

Clicando no ícone  é feita uma chamada para o contacto escolhido, utilizando o último número de telefone utilizado para o contacto.

Filtrar histórico de chamadas

O utilizador pode filtrar os registos para exibir as chamadas de acordo com o tipo, conforme necessário. Clique no ícone  Recentes e, em seguida, uma das seguintes opções:

- Todas as chamadas - Apresenta todos os registos de chamadas;
- Chamadas efetuadas - Apresenta as chamadas efetuadas pelo contacto;
- Chamadas recebidas - Apresenta as chamadas recebidas pelo contacto;
- Chamadas perdidas - Apresenta as chamadas perdidas.

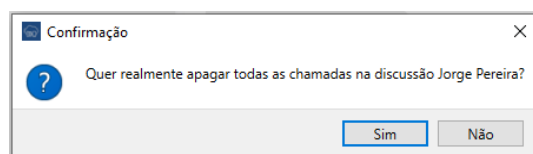
Para voltar à apresentação de todos os registos, selecione o ícone  e selecione a opção Todas as Chamadas.

Apagar o histórico de chamadas

Para apagar o Histórico de Chamadas, pode excluir chamadas específicas ou todo o histórico de chamadas. Clique no botão  Remover e selecione uma das seguintes opções:

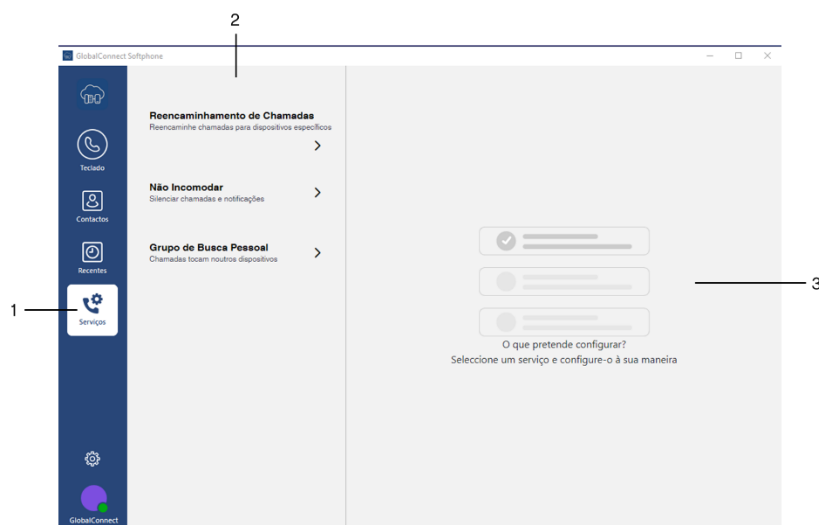
- Apagar todas as chamadas - limpa apenas os registos de chamadas do contacto ativo;
- Apagar histórico completo - limpa todos os registos de chamadas de todos os contactos.

Confirme a ação da janela de Confirmação:



2.5. Configuração de serviços

Selecione Serviços (1) no menu de navegação esquerdo para visualizar a lista de serviços disponíveis (2). Ao selecionar um serviço, as definições estarão disponíveis na área de configuração (3). Estas regras podem ser configuradas na APP ou no portal selfcare do utilizador.



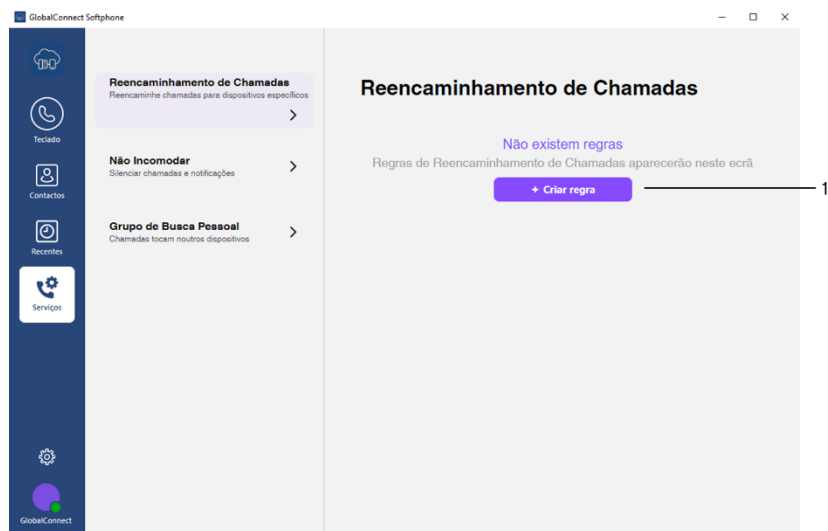
Reencaminhamento de chamadas

Este serviço é utilizado para seleccionar os números para os quais as chamadas recebidas serão encaminhadas, com base em determinadas condições (pode também restringir as origens das chamadas).

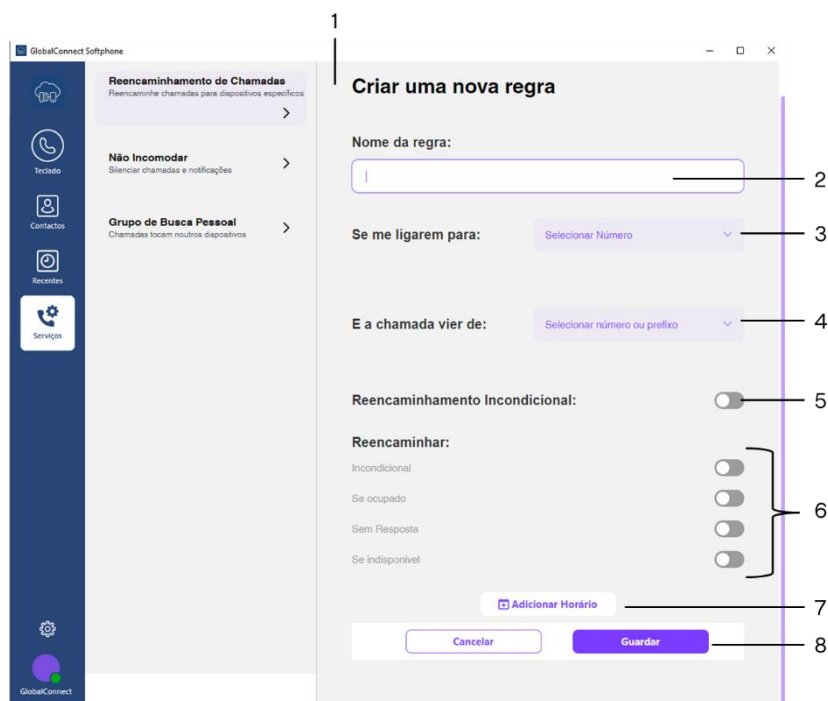
Caso existam regras previamente configuradas no portal selfcare, serão aqui apresentadas.

Configurar uma regra

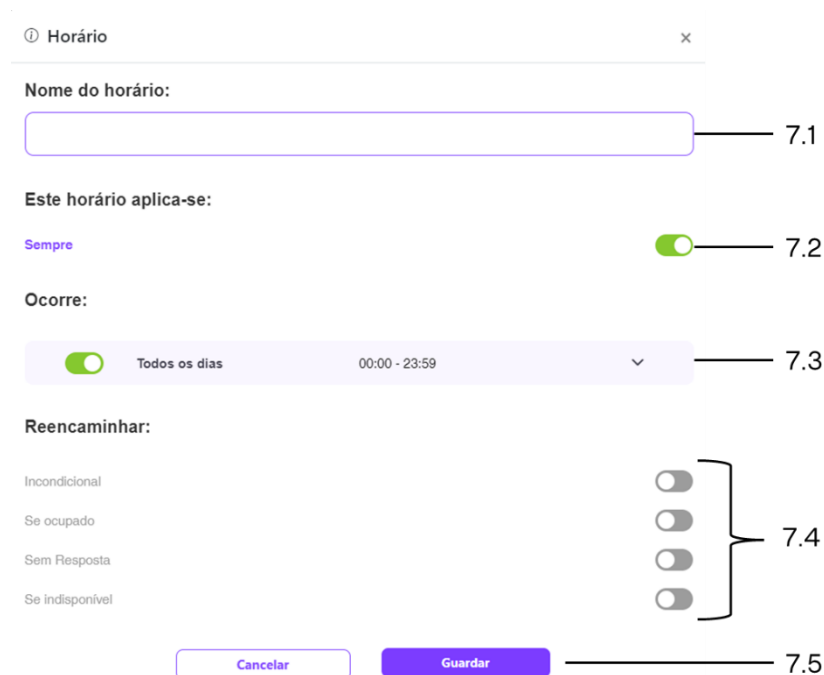
Para criar uma regra, seleccionar a opção + Criar regra (1):



A janela de configuração (1) mostrará os campos disponíveis.



1. Introduza o Nome da regra no campo 2.
2. Escolha uma das seguintes opções na caixa Se me ligarem para (/3):
 - Qualquer número - A regra será aplicada a todos os seus números;
 - Número de utilizador - A regra será aplicada apenas ao(s) número(s) do utilizador selecionado.
3. Adicione Origens na secção E a chamada vier de, selecionando o campo (4) tantas vezes quantas as necessárias. É possível selecionar número(s)/prefixo(s) de modo que a regra só seja aplicada se a chamada for efetuada a partir de um desses números/prefixos.
4. O Reencaminhamento Incondicional (5) tem prioridade sobre as restantes regras de encaminhamento. Se configurado, será definido como ativo, pelo que não serão aplicadas outras definições.
5. Na secção Reencaminhar (6), pode definir a(s) condição(ões) para o encaminhamento:
 - Sempre - As chamadas são reencaminhadas incondicionalmente. Esta regra tem prioridade sobre todas as outras regras;
 - Se ocupado - As chamadas são reencaminhadas apenas se o(s) número(s) selecionado(s) estiver(em) ocupado(s), ou seja, se o número estiver a receber uma chamada ou se a chamada for rejeitada;
 - Se não atender - A chamada é reencaminhada apenas após x segundos (valor configurado pelo utilizador) e apenas se não tiver sido atendida;
 - Se indisponível - A chamada é reencaminhada apenas se o número estiver indisponível devido, por exemplo, a uma falha de rede ou desligado.
6. Ao clicar em Adicionar Horário (7), é possível configurar uma ou mais regras de agendamento.



6.1. Escolha o Nome do Horário (7.1)

6.2. Na secção Este horário aplica-se (7.2) define quando deve ser aplicado e pode ser seleccionado Sempre ou com um intervalo de data e hora de início/fim específico.

6.3. Na secção Ocorre (7.3) selecione se pretende todos os dias ou em dias da semana específicos (de segunda-feira a domingo, feriados) e o intervalo de horas a aplicar em cada dia.

6.4. Na opção Reencaminhar (7.4), pode definir a(s) condição(ões) para o reencaminhamento.

- Sempre - As chamadas são reencaminhadas incondicionalmente. Esta regra tem prioridade sobre todas as outras regras.
- Se ocupado - As chamadas são reencaminhadas apenas se o(s) número(s) seleccionado(s) estiver(em) ocupado(s), ou seja, se o número estiver a receber uma chamada ou se a chamada for rejeitada.
- Se não atender - A chamada é reencaminhada apenas após x segundos (valor configurado pelo utilizador) e apenas se não tiver sido atendida.
- Se indisponível - A chamada é reencaminhada apenas se o número estiver indisponível devido, por exemplo, a uma falha de rede ou quando o número foi desligado.

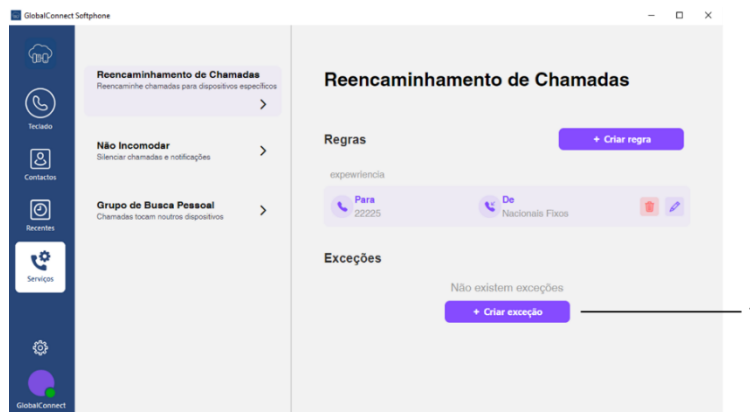
6.5. Para guardar a configuração, clique no botão Guardar (7.5). Nota: o botão Guardar apenas fica disponível quando está configurado um horário válido.

7. Para guardar a regra de reencaminhamento de chamadas, clique no botão Guardar (8). Nota: o botão Guardar apenas fica disponível quando está configurada uma regra válida de reencaminhamento.

Criar exceção

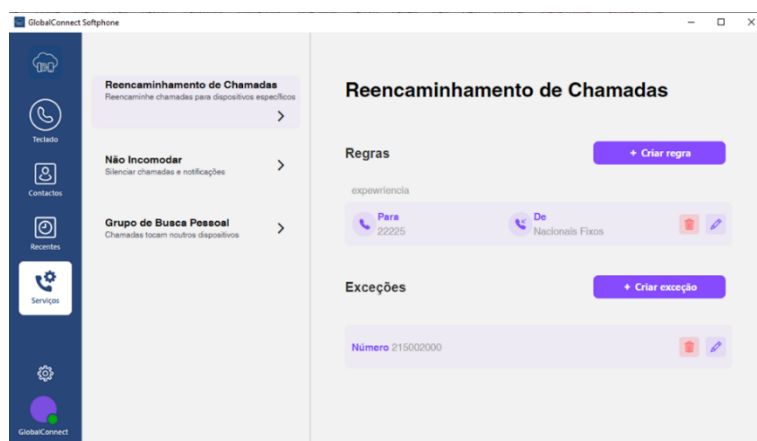
No reencaminhamento de chamadas, é possível definir números e/ou prefixos a partir dos quais as chamadas, quando recebidas, não serão reencaminhadas. As exceções serão aplicadas a todas as regras existentes.

Após guardar a(s) regra(s) de reencaminhamento de chamadas, é possível Criar exceção (1).



As seguintes opções estão disponíveis:

- Número - Pode definir o número que pretende excecionar;
- Prefixo externo - Pode seleccionar o prefixo de destino na lista ou introduzir uma expressão regular;
- Prefixo geral - Pode seleccionar o prefixo de destino na lista ou introduzir uma expressão regular;
- Prefixo interno - Pode introduzir uma expressão regular.



Editar regra/exceção

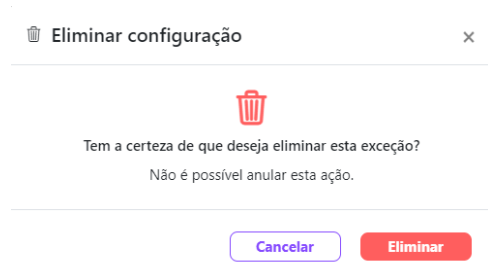
Após seleccionar o serviço de Reencaminhamento de Chamadas (1), escolha a regra (2) ou exceção (3) que pretende editar.

Após atualizar os campos obrigatórios, guarde as definições.

Apagar regra/exceção

Após seleccionar o serviço de Reencaminhamento de Chamadas (1), escolha a regra (2) ou a exceção (3) que pretende eliminar.

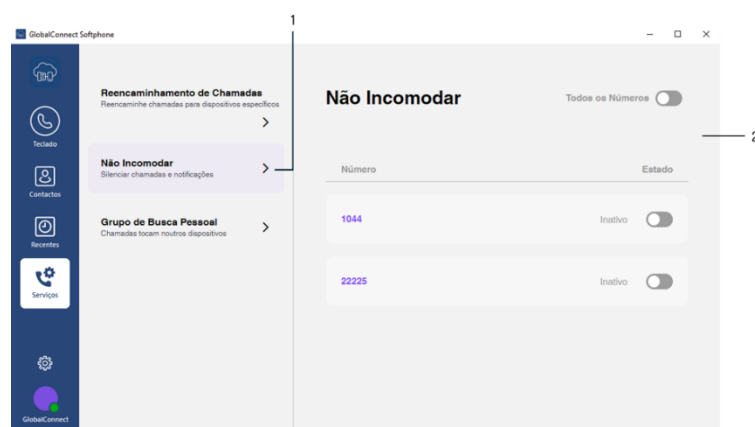
Confirme ou cancele a ação de eliminação.



Não incomodar

Este serviço é utilizado para garantir que todas as chamadas efetuadas para um ou vários números do utilizador são rejeitadas.

Após a seleção do serviço Não incomodar (1), o painel de configuração (2) é apresentado.



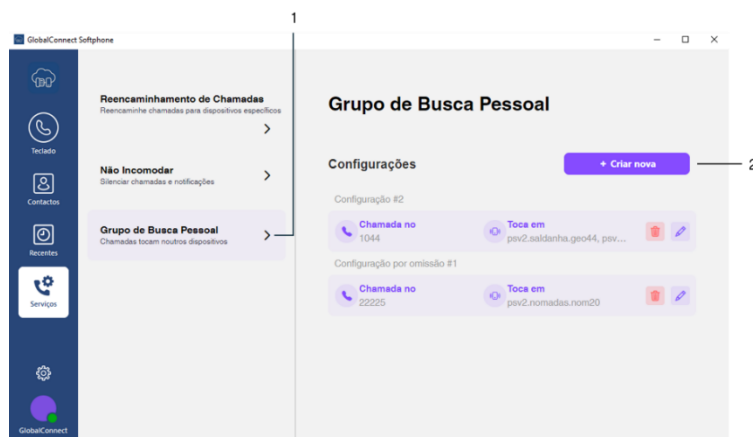
Ative ou desative o serviço para todos os números ou para cada número individualmente. A configuração é guardada automaticamente, surgindo a janela de confirmação:



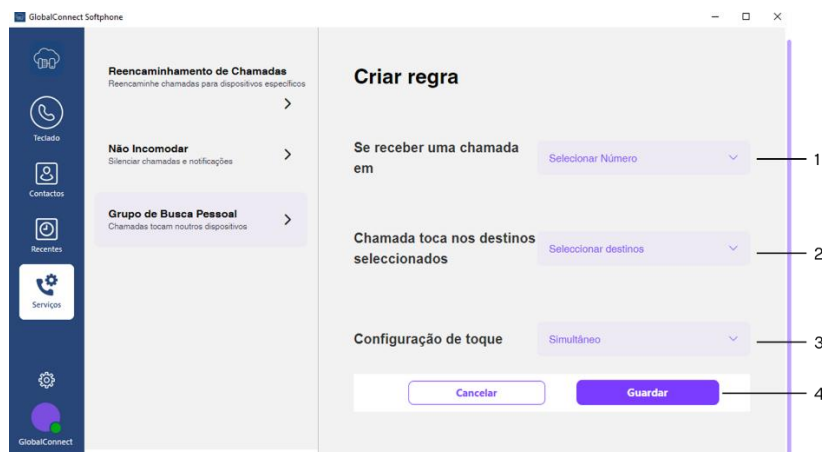
Grupo de Busca Pessoal

Este serviço é utilizado para definir os comportamentos a aplicar quando as pessoas ligam para os seus números. O serviço permite selecionar quais os telefones que vão tocar quando as chamadas forem recebidas para os números selecionados. É possível definir se todos os seus telefones devem tocar em simultâneo ou sequencialmente.

Caso existam regras previamente configuradas, na app ou no portal selfcare, serão apresentadas.



Após seleccionar o serviço Grupo de Busca Pessoal (1), clique em + Criar regra (2) e, de seguida, a janela de configuração (1) irá apresentar os campos disponíveis.



1. Selecione uma das seguintes opções na secção Se me ligarem para (1):

- Qualquer número - A regra será aplicada a todos os números;
- Número de utilizador - A regra será aplicada apenas ao(s) número(s) selecionado(s).

2. Selecione na opção Chamada toca nos destinos seleccionados (2) os telefones do utilizador e/ou adicione contactos externos que tocarão quando o utilizador receber chamadas nos números inicialmente seleccionados.

3. Selecione como os telefones vão tocar na secção Configuração de toque (3).

Sequencial - Os seus telefones tocarão na ordem definida em Sequência que pode ser:

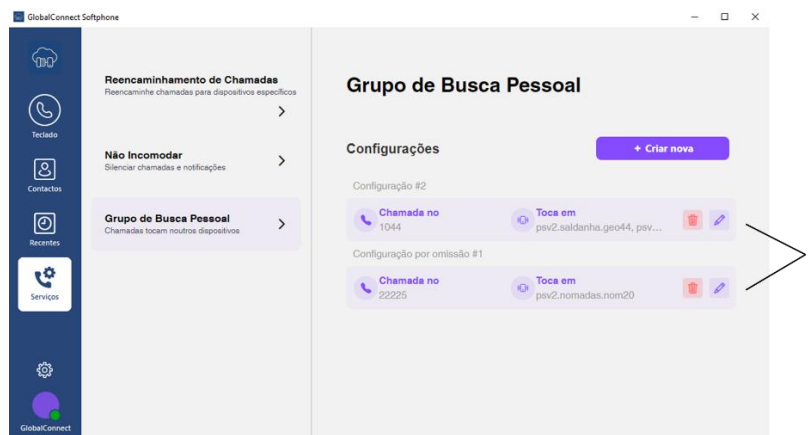
- Cíclico - Após a última chamada recebida tocar, o toque voltará novamente ao primeiro telefone;
- Não Cíclico - Se ninguém atender a chamada, após todas as chamadas recebidas tocarem, esta será desligada.

Tempo antes de passar para o próximo destino - o tempo que cada telefone tocará antes de passar para o telefone seguinte:

- Simultâneo - todos os seus telefones tocarão ao mesmo tempo.

4. Para guardar a regra, clique no botão Guardar (4). Nota: o botão Guardar apenas fica disponível quando está definida uma configuração válida para o Grupo de Busca Pessoal.

Editar ou eliminar regra



Escolha a regra (1) que pretende editar selecionando o  ou eliminar selecionado . Após a atualização dos campos obrigatórios, guarde as definições. No caso da eliminação confirme ou cancele a ação.

2.6. Configurações da APP

Este capítulo descreve as definições desta aplicação softphone para desktop. Selecione o ícone  no menu de navegação à esquerda para abrir a janela Definições.

Janela de configurações

A janela Configurações é aberta quando o botão de configuração é clicado. Esta janela possui um menu de navegação à esquerda (1). Quando uma das definições do menu de navegação à esquerda é selecionada, são apresentados mais detalhes ou as definições atuais no painel direito (2). Selecione o ícone  (3) para fechar esta janela.

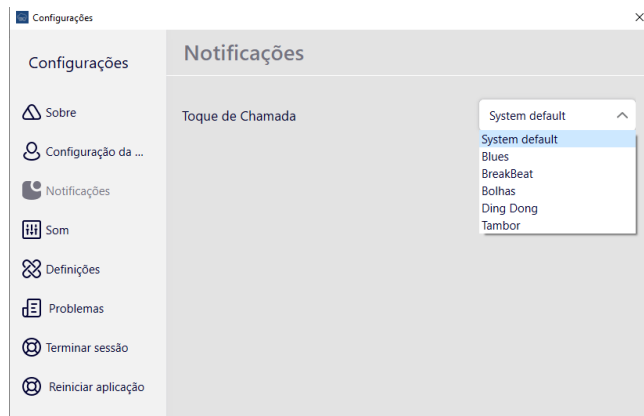


Configuração da conta

Os utilizadores acedem à aplicação com as credenciais de conta fornecidas pelo MEO. Nesta opção é possível consultar o telefone selecionado e aceder aos Termos de utilização disponíveis.

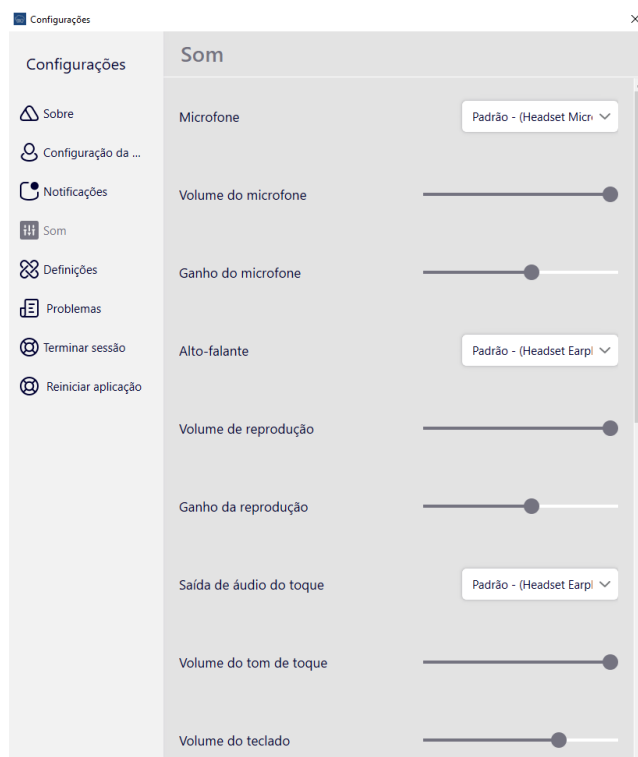
Notificações

Nesta opção pode selecionar e escolher o Toque de Chamada a usar no softphone.

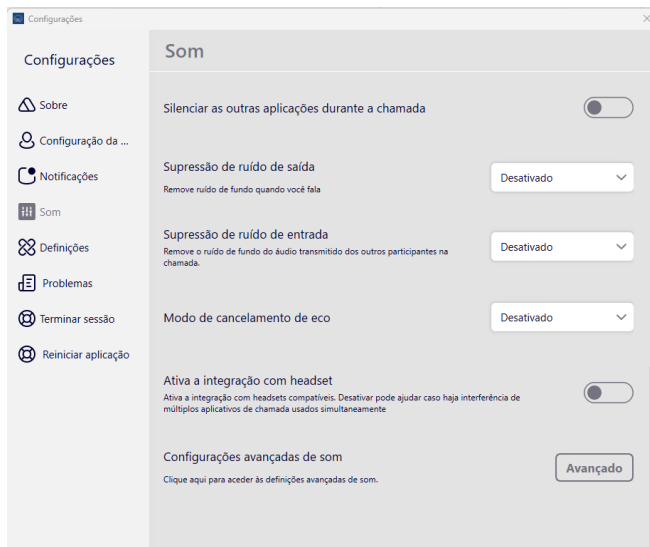


Som

Selecione Som no menu de navegação Definições para configurar os dispositivos de áudio e as definições de multimédia.

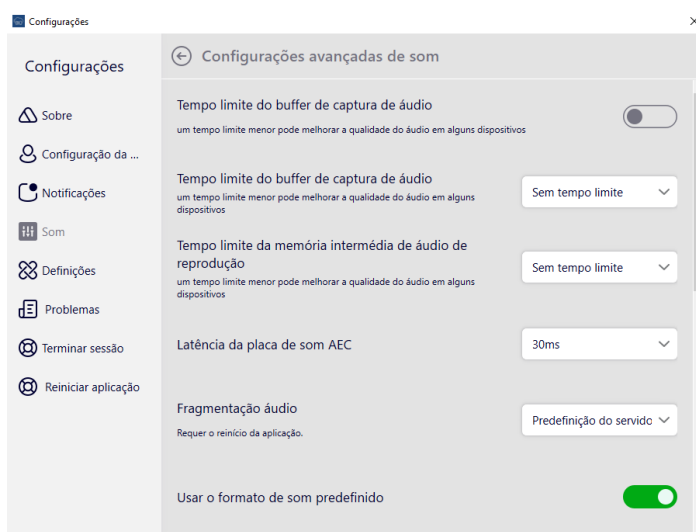


- **Microfone** - Selecione o dispositivo de entrada para microfone que pretende utilizar.
- **Volume do microfone** - Controla o volume de entrada do microfone durante uma chamada.
- **Ganho do microfone ± 20 dB** - Controla a amplificação aplicada à sua entrada de áudio para os sinais sonoros entre -20 e +20 dB.
- **Alto-falante** - Selecione o dispositivo de saída de áudio que pretende utilizar.
- **Volume de reprodução** - Controla o volume da saída de áudio.
- **Ganho de reprodução ± 20 dB** - Controla a amplificação aplicada à sua saída de áudio para os sinais sonoros de entrada entre -20 e +20 dB.
- **Saída de áudio do toque** - Selecione o dispositivo de áudio para reproduzir o toque de chamada recebida que pretende utilizar.
- **Volume do toque** - Controla o volume do toque de chamada.
- **Volume do teclado** - Controla o volume quando as teclas do teclado numérico são premidas.



- Silenciar outras aplicações durante a chamada - Quando ativado, as notificações de outras aplicações são silenciadas durante as chamadas.
- Supressão de ruído de entrada - Selecione o nível de eliminação de ruído de fundo quando fala.
- Supressão de ruído de saída - Selecione o nível de eliminação de ruído de fundo quando outras pessoas falam.
- Modo de cancelamento de eco - Selecione as condições do microfone e do altifalante para minimizar o eco.
- Ativa a integração com headset – Permite ativar a integração com auscultadores compatíveis

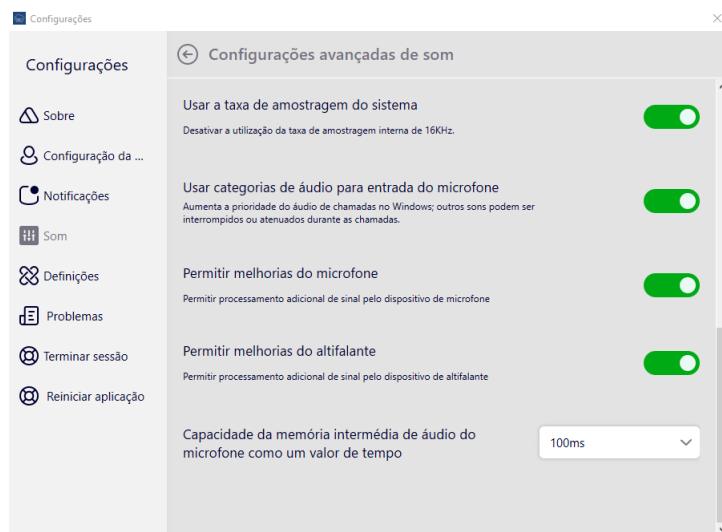
- O GlobalConnect Softphone Desktop (Windows e no Mac) pode ser usado com os seguintes auscultadores:
 - EPOS/Sennheiser - É necessário instalar o software EPOS Connect;
 - Jabra - Não é necessário nenhum software de terceiros;
 - Poly (anteriormente Plantronics) - Requer a instalação do Plantronics Hub para controlo das chamadas através do auricular. Não é recomendável executar o Plantronics Hub e o Poly Lens simultaneamente;
 - Snom - Não é necessário nenhum software de terceiros;
 - Yealink - Não é necessário nenhum software de terceiros;
 - Configuração avançada de som - Selecione o botão Avançado.



- Tempo limite do buffer de captura de áudio - Esta opção, permite definir o intervalo de tempo que o sistema operativo utiliza para armazenar temporariamente os dados de áudio capturados pelo

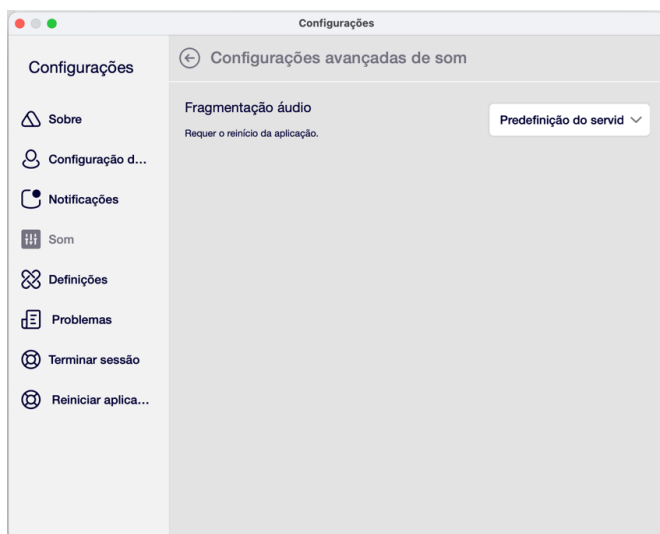
microfone. Ajustar este tempo pode ajudar a equilibrar a latência e a qualidade do som. Quando ativada, selecione um período para armazenar em buffer o som de áudio antes de o reproduzir na saída.

- Tempo limite da memória intermédia de áudio de reprodução - Selecione um período de tempo máximo que o Sistema Operativo utiliza para armazenar temporariamente os dados de áudio antes de os reproduzir.
- Latência da placa de som AEC - Selecione um atraso para o Cancelamento de Eco Acústico (AEC) para minimizar os ecos nas chamadas de áudio (padrão - Normal 100 ms).
- Fragmentação áudio - Selecione o tamanho do pacote de dados de áudio em milissegundos e bytes. A configuração predefinida é a predefinida do servidor, que é o tamanho definido pela configuração do servidor. Considere fazer alterações nesta configuração quando a sua rede tiver uma largura de banda baixa. Nota: Feche e abra novamente esta aplicação se fizer alterações neste recurso.
- Utilizar o formato de som predefinido - Ative esta opção para guardar os ficheiros de áudio no formato Waveform da Microsoft (. wav) quando esta aplicação gravar chamadas. Quando esta opção está desativada, esta aplicação utiliza um formato predefinido com o método de modulação por código de impulsos (PCM), 2 canais e 16 bits por amostra ao gravar chamadas.



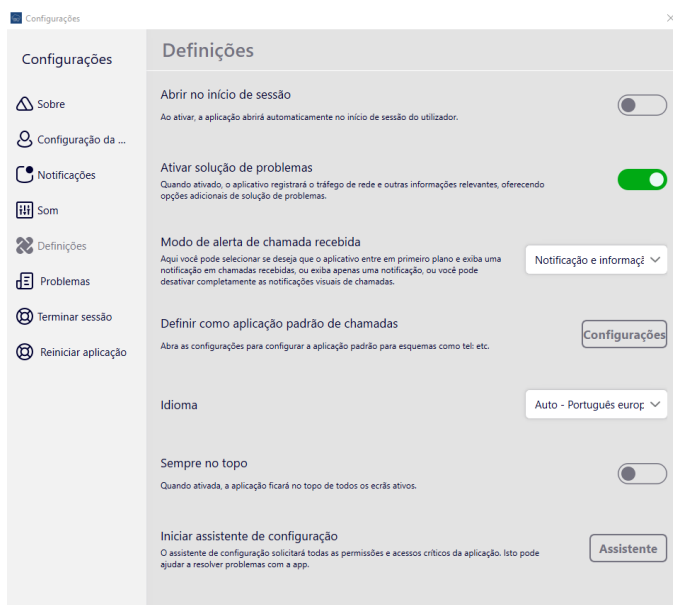
- Usar a taxa de amostragem do sistema.
- Usar categorias de áudio para entrada do microfone.
- Permitir melhorias do microfone - Ative esta opção para permitir que o sistema operativo do computador melhore a qualidade do som dos seus dispositivos de saída de áudio. Nota: Esta opção está ativada por omissão. Desative esta opção apenas se tiver problemas de áudio ao utilizar dispositivos de áudio não standard, como microfones com vários canais de áudio.
- Capacidade de memória intermédia de áudio do microfone como um valor de tempo.
- Caso tenha efetuado alguma alteração nas configurações iniciais que tenham degradado a qualidade de som do serviço, poderá repor as configurações por omissão da app softphone, seguindo o descrito nas páginas deste manual.

No caso da aplicação estar instalada num macOS, a janela das Configuração avançadas de som é a seguinte.



Definições (Call Controls)

Selecione Definições no menu de navegação para configurar o funcionamento e apresentação desta aplicação.



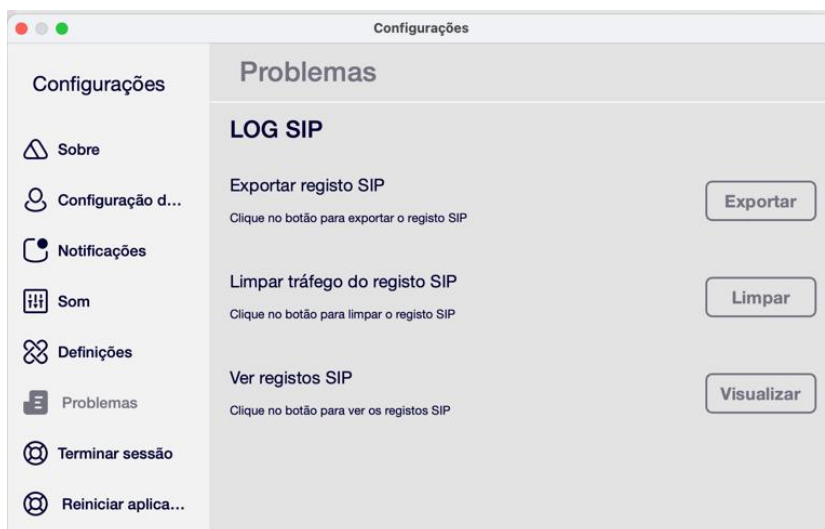
Problemas

A aplicação gera e regista o tráfego de rede quando ativado. Utilize o registo para solucionar problemas e analisar a qualidade da comunicação.



1. Selecione Registos no menu de navegação Definições para visualizar os registos.
2. (Opcional) Para guardar os registos num ficheiro de texto, selecione o botão Guardar.

No caso da aplicação estar instalada num PC com macOS, a janela para a geração do registo de eventos SIP para posterior análise de eventuais problemas é a seguinte:



Terminar sessão

Termina a sessão da aplicação tendo de voltar a colocar o utilizador e password para se registar

Reiniciar aplicação

A reposição da aplicação limpa todos os dados e definições específicos da conta do utilizador. Isto inclui informações de início de sessão, marcações rápidas, preferências e outros dados, como o histórico de chamadas e registos de tráfego SIP, armazenados na aplicação e no dispositivo. O utilizador precisa de fazer login novamente ao abrir a aplicação, aceitar os Termos de utilização. Eventuais personalizações e definições anteriores são descartadas.

3. Requisitos técnicos e recomendações

3.1. 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.

3.2. 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 da 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 da 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 desativa 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 da MEO (IP indicados acima).