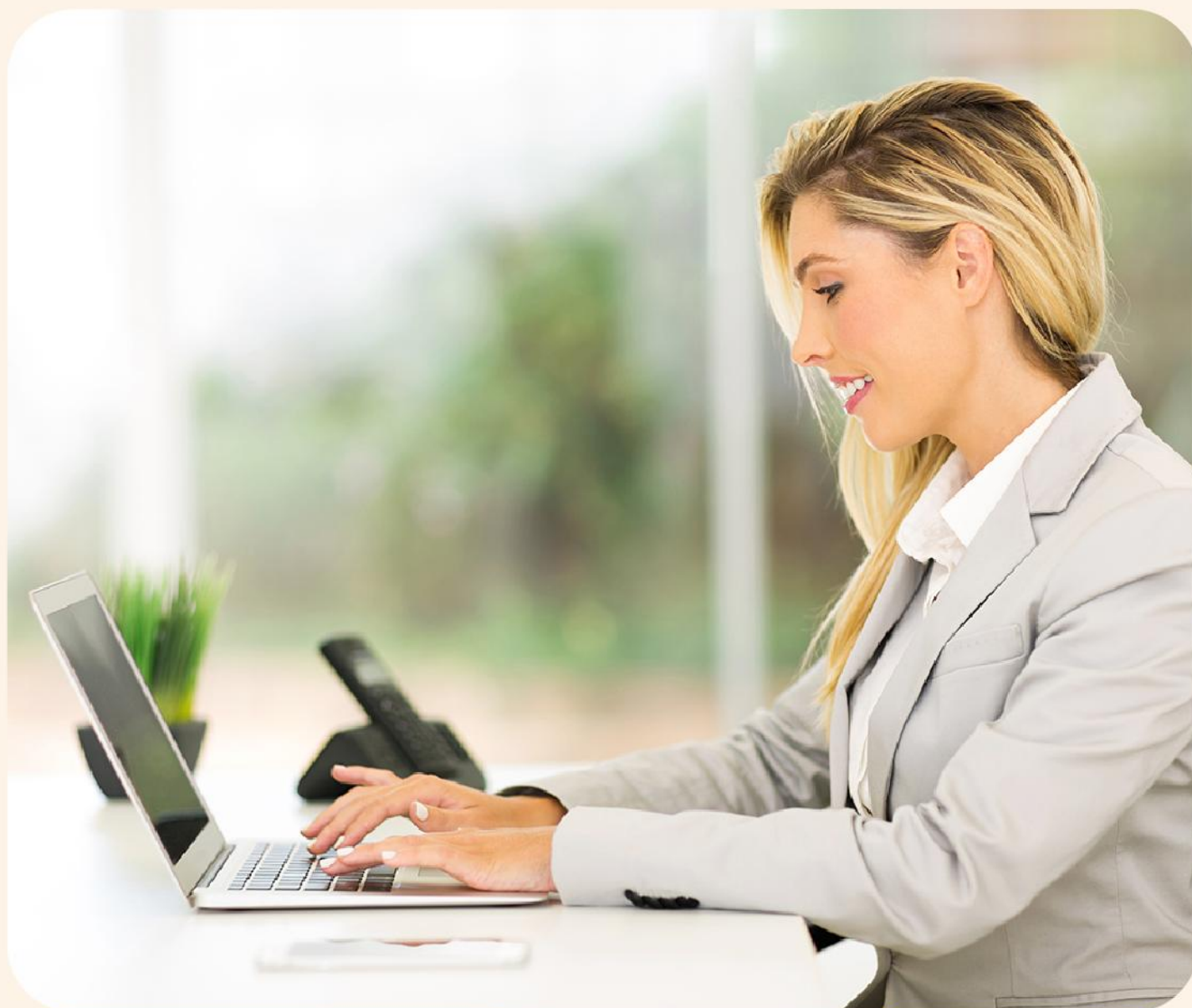


Manual Voice Office



Índice

1. Portal selfcare	3
1.1. Acesso ao portal	3
1.2. Login	4
2. Funcionalidades de gestor	4
2.1. Gestão da empresa	4
2.1.1. Numeração	5
2.1.2. Telefones	8
2.1.3. Utilizadores	9
2.1.4. Listagens e estatísticas	9
2.1.5. Serviços	11
2.2. Gestão dos utilizadores	21
2.2.1. Selecionar utilizador	22
3. Funcionalidades de utilizador.....	26
3.1. Portal selfcare	26
3.2. Funcionalidades	27
3.2.1. Quando ligo	27
3.2.2. Quando me ligam	29
3.2.3. Outros serviços	300
4. Informações e recomendações	322
4.1. Gerais	32
4.2. Outras informações.....	32

1. Portal selfcare

A solução pode ser gerida num portal de selfcare. O acesso ao portal está disponível em dois perfis:

- Gestor - Tem acesso às funcionalidades que incidem sobre a empresa e sobre os utilizadores;
- Utilizador - Tem acesso às suas funcionalidades, podendo consultar todas, mas apenas algumas estão disponíveis para alteração.

O acesso é criado por predefinição como gestor, no entanto este pode criar de forma autónoma perfis de utilizador.

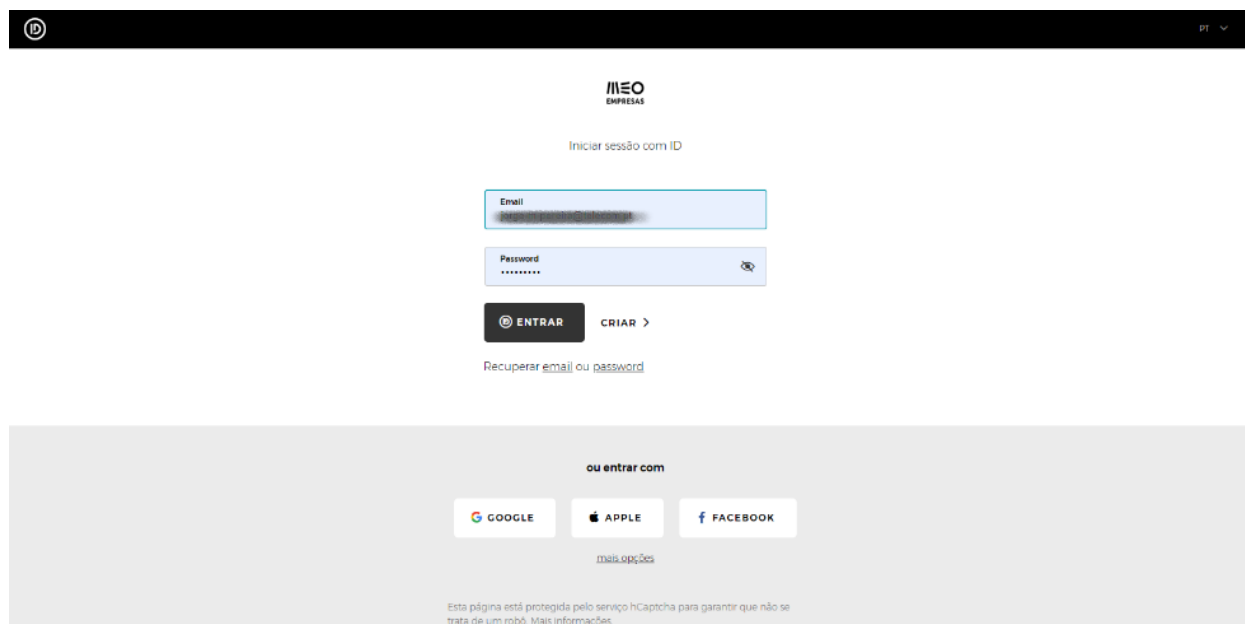
Para melhor ajuda sobre a configuração de algumas funcionalidades recomendamos que seja consultado no rodapé do portal o link para vídeos tutoriais exemplificativos:

Empresa | Contactos | Ajuda Tutoriais

© 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 e Microsoft Edge (Chromium) 79 ou superior.



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

1.2. Login

O login corresponde a um identificador único e inalterável para um dado utilizador para os vários portais MEO Empresas, entre eles o portal selfcare.

Já tem login MEO

Se já tem ID MEO com o endereço de email que indicou na adesão ao serviço (ou seja, se esse email já é utilizado para aceder à área de cliente MEO Empresas em meoempresas.pt), deve utilizar o mesmo para aceder ao portal selfcare. Se não se recorda do email contacte o 16 206 (Apoio ao cliente MEO Empresas) ou o seu gestor de cliente. No caso de não se recordar da password, deverá efetuar a recuperação de password no ecrã mostrado no ponto 1.1. e irá receber um email para recuperação de password.

Mais informações em [ID MEO](#).

Não tem ID MEO

Se ainda não tem ID em nenhum portal MEO, com o endereço de email que indicou na adesão ao serviço, deverá selecionar a opção “Ainda não tem um ID MEO?” e seguir as instruções de registo, com esse mesmo endereço de email. No final do processo de registo será solicitada a confirmação do mesmo via email (se não recebeu, confirme por favor na pasta de spam). Após confirmação do registo poderá aceder ao portal selfcare.

2. Funcionalidades de gestor

Como gestor é possível gerir toda a solução, podendo configurar as funcionalidades ao nível da empresa e as funcionalidades dos utilizadores.

Olá Jorge o seu último acesso: 12/05/2023 | 09:43 | Europe/Lisbon Português (pt) Downloads (0) Ajuda Sair

GlobalConnect 

Início **Geral** **Serviços** **Numeração** **Telefones** **Utilizadores**

Acessos
Utilizadores
Telefones
Números
Perfis de Serviços

SERVIÇOS

- Grupo de Atendimento**
Grupos de Telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequênci ...
- Captura de Chamadas de Grupo**
Grupo de Utilizadores que conseguem capturar as chamadas uns dos outros.
- Fila de Espera**
Chamadas que vão para uma Fila de Espera até que sejam atendidas no destino.
- Marcação Rápida Corporativa**
Os códigos de marcação rápida da empresa.
- Utilizador Virtual**
Serviço que permite criar uma lista de Destinos Externos, mapeados através ...
- Gravação de Chamadas**
Permite gravação de chamadas feitas e/ou recebidas pelos utilizadores.

2.1. Gestão da empresa

2.1.1. Numeração

Pode consultar o número geral definido, acedendo a **Numeração** e seleccionando “Número Geral” em **Serviço**:

GlobalConnect 

Início **Geral** **Serviços** **Numeração** **Telefones** **Utilizadores**

INÍCIO / GERIR NÚMEROS

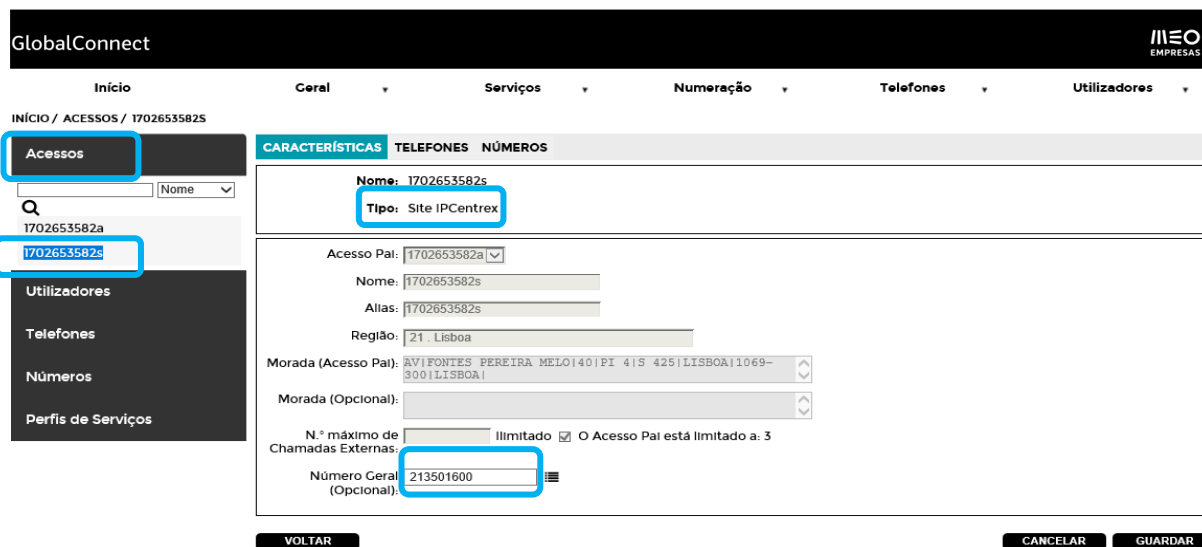
Acessos
Utilizadores
Telefones
Números

GERIR NÚMEROS

Limpar Pesquisa Criar Número Curto + Tipo de Informação a mostrar: Básica

NÚMERO	TIPO DE NÚMERO	SERVIÇO	UTILIZADOR	ACESSO	REENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS	DISPONÍVEL
	Todos	Todos			Todos	
11	Número Curto	Fila de Espera	000004/11	1702653582s		Sim
12	Número Curto	Grupo de Atendimento	000004/12	1702653582s		Sim
13	Número Curto	Número Geral	120000004/13	1702653582s		Sim
14	Número Curto	Pré-Atendimento	120000004/14	1702653582s		Sim
15	Número Curto		120000004/15	1702653582s		Sim
16	Número Curto		120000004/16	1702653582s		Sim

O “Número Geral” pode também ser consultado, acedendo a Acessos e ao user do Site IPCentrex. Aqui, pode inclusive alterar o número:



GlobalConnect

Início Geral Serviços Numeração Telefones Utilizadores

INÍCIO / ACESSOS / 1702653582s

Acessos

Nome: 1702653582s

Tipo: Site IPCentrex

Acesso Pai: 1702653582a

Nome: 1702653582s

Alias: 1702653582s

Região: 21 Lisboa

Morada (Acesso Pai): AV|FONTES PEREIRA MELO|40|PI 4|S 425|LISBOA|1069-300|LISBOA|

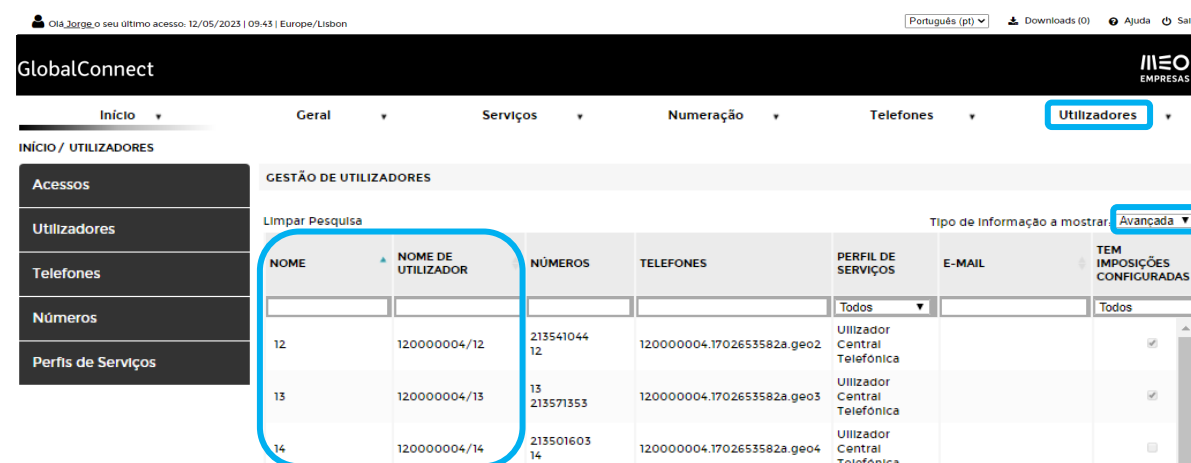
Morada (Opcional):

N.º máximo de Chamadas Externas: Ilimitado ☒ O Acesso Pai está limitado a: 3

Número Geral (Opcional): 213501600

VOLTAR CANCELAR GUARDAR

Para saber se os utilizadores estão a usar o próprio número como identificador de saída, deve aceder como Gestor à tab Utilizadores, carregar em Gestão de Utilizadores e, em seguida, escolher a opção “Avançada”.



GlobalConnect

Início Geral Serviços Numeração Telefones **Utilizadores**

INÍCIO / UTILIZADORES

Utilizadores

GESTÃO DE UTILIZADORES

Limpar Pesquisa

Tipo de Informação a mostrar: Avançada

NOME	NOME DE UTILIZADOR	NÚMEROS	TELEFONES	PERFIL DE SERVIÇOS	E-MAIL	TEM IMPOSIÇÕES CONFIGURADAS
12	120000004/12	213541044 12	120000004.1702653582a.geo2	Utilizador Central Telefónica		☒
13	120000004/13	213571353	120000004.1702653582a.geo3	Utilizador Central Telefónica		☒
14	120000004/14	213501603 14	120000004.1702653582a.geo4	Utilizador Central Telefónica		☐

Os utilizadores que não tiverem números públicos preenchidos na listagem de números deverão estar a ser identificados nas chamadas para fora com o número geral.

Ola Jorge o seu último acesso: 12/05/2023 | 09:43 | Europe/Lisbon Português (pt) Downloads (0) Ajuda Sair

GlobalConnect

[Início](#) [Geral](#) [Serviços](#) [Numeração](#) [Telefones](#) [Utilizadores](#)

INÍCIO / UTILIZADORES

Acessos

Utilizadores

Telefones

Números

Perfis de Serviços

GESTÃO DE UTILIZADORES

Limpar Pesquisa Tipo de Informação a mostrar: **Avançada**

NOME	NOME DE UTILIZADOR	NÚMEROS	TELEFONES	PERFIL DE SERVIÇOS	E-MAIL	TEM IMPOSIÇÕES CONFIGURADAS
12	120000004/12	213541044 12	120000004.1702653582a.geo2	Utilizador Central Telefónica		☒
13	120000004/13	13 213571353	120000004.1702653582a.geo3	Utilizador Central Telefónica		☒
14	120000004/14	213501603 14	120000004.1702653582a.geo4	Utilizador Central Telefónica		☐
15	120000004/15	213501604 15	120000004.1702653582a.geo5	Utilizador Central Telefónica		☐
16	120000004/16		120000004.1702653582a.geo6	Utilizador Central Telefónica		☐

• Gerir Números

Nesta opção é possível consultar e gerir os números da solução associados à empresa e a cada utilizador. É ainda possível exportar essa informação para ficheiro e consultar qual a numeração que está atribuída e a que está livre.

GERIR NÚMEROS

Limpar Pesquisa Criar Número Curto + Tipo de informação a mostrar: **Básica**

NÚMERO	TIPO DE NÚMERO	SERVIÇO	UTILIZADOR	ACESSO	REENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS	DISPONÍVEL
	Todos	Todos			Todos	
11	Número Curto		120000004/11	1702653582s		Sim
12	Número Curto		120000004/12	1702653582s		Sim
13	Número Curto		120000004/13	1702653582s		Sim
14	Número Curto		120000004/14	1702653582s		Sim
15	Número Curto		120000004/15	1702653582s		Sim
16	Número Curto		120000004/16	1702653582s		Sim
213501600	Geográfico IP	Número Geral	120000004/11	1702653582s	Sempre	Sim
213501601	Geográfico IP			1702653582s		-

• Criar Número Curto

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 ou para ter como numeração livre associada a funcionalidades como, por exemplo, ao pré-atendimento ou filas de espera.

GERIR TELEFONES

Limpar Pesquisa Tipo de informação a mostrar: Básica

ID	ALIAS	UTILIZADOR	ACESSO	NÚMERO DE SAÍDA INTERNO	DDI SAÍDA	REGISTADO	IP
120000004.1702653582a.geo1	11	120000004/11	1702653582a/1702653582s	11	213501600	Sim	IP indispo
120000004.1702653582a.geo2	12	120000004/12	1702653582a/1702653582s	12	213541044	Sim	IP indispo
120000004.1702653582a.geo3	13	120000004/13	1702653582a/1702653582s	13	213571353	Sim	IP indispo
120000004.1702653582a.geo4	14	120000004/14	1702653582a/1702653582s	14	213501603	Sim	IP indispo
120000004.1702653582a.geo5	15	120000004/15	1702653582a/1702653582s	15	213501604	Sim	IP indispo
120000004.1702653582a.geo6	16	120000004/16	1702653582a/1702653582s	16	213501605	Sim	IP indispo

CRIAR NÚMERO CURTO

Acesso (Opcional): Nenhum

Número Curto:

Criar gama de ☐ Numeração:

Utilizador (Opcional):

VOLTAR **CANCELAR** **GUARDAR**

2.1.2. Telefones

Ola Jorge, o seu último acesso: 12/05/2023 | 09:43 | Europe/Lisbon

Português (pt) Downloads (0) Ajuda Sair

GlobalConnect

[Início](#)
[Ceral](#)
[Serviços](#)
[Numeração](#)
[Telefones](#)
[Utilizadores](#)

INÍCIO / GERIR TELEFONES / 2050121434680A.GE01

Acessos

Utilizadores

Telefones

Números

Perfis de Serviços

TELEFONE	HISTÓRICO DE REGISTOS	TEL. FÍSICOS ASSOCIADOS
MAC 70-01.B5.DA.31.A6	FABRICANTE cisco	MODELO CP-8651-CP-BEKEM
		VERSÃO DO SOFTWARE 11.2.1
1 resultados encontrados.		
Primeira Anterior 1 Seguinte Última		

• Gerir Telefones

Nesta opção é possível consultar e gerir os telefones da solução, verificando o utilizador e a numeração associada.

Para efetuar configurações nas teclas de um telefone físico, aceder ao mesmo selecionando o ID, na janela de configuração do telefone, selecionar o separador TEL. FÍSICOS ASSOCIADOS.

Selecionar, carregando no MAC, para aceder às configurações, procurar a opção Serviços:

Serviços

- Linha 1

Telefone: 203012.1434680a_geo1

Nome do Telefone: Joana

Proxy: service.unify.telecom.pt

Outbound Proxy: 62.28.173.6

Associações de teclas

TECLA	TIPO DE ASSOCIAÇÃO A CONFIGURAR	VALOR	NOME
Tecla 2	BLF com Captura de Chama	660	Hugo
Tecla 3	BLF com Captura de Chama	500	Antonio

Efetuar a configuração pretendida para as teclas e de seguida carregar em Guardar.

2.1.3. Utilizadores

• Gerir Utilizadores

Nesta opção é possível consultar e gerir os utilizadores da solução, verificando toda a informação associada a cada um.

GESTÃO DE UTILIZADORES

Limpar Pesquisa

Tipo de informação a mostrar: Básica

NOME	NOME DE UTILIZADOR	PERFIL DE SERVIÇOS	E-MAIL	TEM IMPOSIÇÕES CONFIGURADAS	PERFIL DE ACESSO	DISPONÍVEL	ESTADO UTILIZADOR
		Todos		Todos	Todos	Todos	Todos
12	120000004/12	Utilizador Central Telefónica		☒	Utilizador Avançado	Sim	Ativo
13	120000004/13	Utilizador Central Telefónica		☒	Utilizador Avançado	Sim	Ativo
14	120000004/14	Utilizador Central Telefónica		☐	Utilizador Avançado	Sim	Ativo
15	120000004/15	Utilizador Central Telefónica		☐	Utilizador Avançado	Sim	Ativo
16	120000004/16	Utilizador Central		☐	Utilizador Avançado	Sim	Ativo

2.1.4. Listagens e Estatísticas

A qualquer momento o gestor pode retirar listagem de chamadas e estatísticas dos serviços. Todas as chamadas podem ser consultadas na opção de Listagem de Chamadas, estando esta dividida em Todas as Chamadas, Chamadas Efetuadas, Chamadas Recebidas e Chamadas Não Atendidas.

Olá Ana, o seu último acesso: 11/05/2023 | 18:44 | Europe/Lisbon
Português (pt)
Downloads (0)
Ajuda
Sair

GlobalConnect


Início
Geral
Serviços
Numeração
Telefones
Utilizadores

GERAL
Configuração do Cliente
Contactos Empresariais
Histórico de Alterações
Listagem de Chamadas
Provisão Automática
Licenciamento

ESTATÍSTICAS
Estatísticas de Chamadas e SMS
Estatísticas de Grupo de Atendimento
Estatísticas de Fila de Espera
Estatísticas de Pré-Atendimento
Estatísticas de Fax

Após colocação das datas pretendidas (obrigatórias), podem ser aplicados vários filtros.

Listagem de Chamadas

Dadas: Europe/Lisbon
Selecionar datas
de: 08/11/2020 00:00
a: 10/11/2020 00:00
Pesquisa

TODAS AS CHAMADAS
CHAMADAS EFETUADAS
CHAMADAS RECEBIDAS
CHAMADAS NÃO ATENDIDAS

Limpas Pesquisa
Eliminar todas as gravações
Exportar todas as gravações
Tipo de informação a mostrar: Avançada

TIPO	UTILIZADOR	DATA DE INÍCIO	TEMPO DE TOQUE	DURAÇÃO	DATA DE FIM	FUSO HORÁRIO	ORIGEM	DESTINO	DESTINO FINAL	SERVIÇO	NÚMERO DE PÁGINAS
										Todos	

Número de objetos por página: 25
Exportar Listagem para ficheiro
Anterior
Seguinte

VOLTAR

Nota: uma chamada atendida por uma funcionalidade, por exemplo Pré-Atendimento, mesmo não tendo sido entregue a nenhum utilizador, é considerada como chamada atendida.

No separador Todas as Chamadas encontra-se disponível um símbolo que indica o tipo de chamada para melhor identificação.

É possível exportar as listagens de modo a serem trabalhadas personalizadas, selecionando a opção Exportar Listagem para ficheiro.

De modo a identificar em que terminal a chamada foi atendida e relacionar chamadas que são reencaminhadas entre serviços, poderá consultar esta informação no portal nas colunas “Contexto de acesso da chamada” e “Identificação de chamada encaminhada”.

Listagem de Chamadas

Datas: Europe/Lisbon | Selecionar datas | de: 08/11/2020 00:00 | a: 10/11/2020 00:00 | Pesquisa 

TODAS AS CHAMADAS | CHAMADAS EFETUADAS | CHAMADAS RECEBIDAS | CHAMADAS NÃO ATENDIDAS

[Limpar Pesquisa](#) | Tipo de Informação a mostrar: Avançada

IDENTO	ATENDIDA	PERCURSO NO GRUPO DE ATENDIMENTO	TEMPO DA FILA DE ESPERA	TIPO DE TELEFONE	CONTEXTO DE ACESSO DA CHAMADA	IDENTIFICAÇÃO CHAMADA	IDENTIFICADOR GLOBAL DA CHAMADA	IDENTIFICAÇÃO DE CHAMADA REENCAMINHADA	PAÍS
▼	Todos			Todos	Todos				Todos
	Atendida			Geográfico IP	Aplicação Web	00000021604960171109112726000001266401			
	Não atendida			Geográfico IP		00000021604902301109112710000001266401			
	Atendida			Geográfico IP	Aplicação Web	00000021604996161109112649000001266400			
ento	Atendida			Geográfico IP		00000021604994271109112649000001266401		1604921202436_210561677	
ento de	Atendida					00000021604924351109112642000001266400		1604921202436_210561677	

Número de objetos por página: 25

[Exportar Listagem para ficheiro](#) | [Anterior](#) | [Seguinte](#)

VOLTAR

Para uma análise quantitativa podem ser analisadas as Estatísticas que apresentam dados agregados de acordo com a informação pretendida.

Estatísticas de Chamadas e SMS

Definir Filtro de Tempo:

2020

Mês

Agrupar por:

Tempo

Acesso:

Todos

Número:

Todos

Utilizador:

Todos

Telefone:

Todos

Pesquisa

Limpar Pesquisa

Fuso horário usado no cálculo das estatísticas: Europe/Lisbon

Tipo de Informação a mostrar: Avançada

TEMPO	CHAMADAS DE VOZ									
	NÚMERO DE CHAMADAS								DURAÇÃO TOTAL	
	TOTAL CHAMADAS	CHAMADAS EFETUADAS				CHAMADAS RECEBIDAS			TOTAL CHAMADAS	TOTAL CHAMADAS EFETUADAS
		TOTAL CHAMADAS EFETUADAS	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL CHAMADAS RECEBIDAS	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS			
2020-2	46	26	18	8	20	17	3	00:23:14	00:05:27	00:
2020-3	66	23	12	11	43	27	16	00:40:31	00:10:10	00:
2020-4	10	5	4	1	5	4	1	00:02:58	00:01:29	00:
2020-5	5	0	0	0	5	1	4	00:00:07	00:00:00	00:
2020-8	46	25	15	10	21	16	5	00:22:42	00:08:22	00:
2020-10	3	1	0	1	2	0	2	00:00:07	00:00:00	00:
2020-11	5	2	1	1	3	3	0	00:02:04	00:00:38	00:

7 resultados encontrados.

Número de objetos por página: 25

VOLTAR

Exportar para Ficheiro

2.1.5. Serviços

• Anúncios de Cliente

Esta funcionalidade permite a gestão dos anúncios que podem ser utilizados em várias funcionalidades, como por exemplo Pré-Atendimento, Fila de Espera e Música em Espera.

ANÚNCIOS DO CLIENTE



Anúncios do Cliente

Serviço que permite criar anúncios áudio no cliente para configuração de serviços que suportam toque de anúncios.

Novo Anúncio +

Limpar Pesquisa

Tipo de informação a mostrar: Básica

NOME	TIPO DE ANÚNCIO	ESTADO	FICHEIRO DE ÁUDIO	MULTILINGUE
	Todos	Todos		Todos
Call Waiting (Female)	Sistema	Ativo	▶ 📎	
Can't Answer (Female)	Sistema	Ativo	▶ 📎	
Chamada em Espera (Feminino)	Sistema	Ativo	▶ 📎	
Chamada em Espera (Masculino)	Sistema	Ativo	▶ 📎	
Chamada em transferência (Feminino)	Sistema	Ativo	▶ 📎	

É disponibilizada uma lista de anúncios para o cliente. Os anúncios identificados como de Sistema são os disponibilizados de base no portal selfcare, os que são identificados com Upload ou Text to Speech são os do cliente. É possível consultar em que Funcionalidades podem ser utilizados, ouvir e efetuar download.

• Novo Anúncio

Ao adicionar um Novo Anúncio deve identificar o mesmo com um nome, selecionar se o mesmo deve ficar de imediato ativo e selecionar os serviços onde pretende que o mesmo esteja disponível.

NOVO ANÚNCIO

Nome*

Ativo ☒

Disponível para todos os Serviços ☒

Tipo de Anúncio Upload

☐ Li e concordo com as Condições de Utilização

Cancel Guardar

Selecionando o Tipo de Anúncio poderá optar pela opção de Upload de um ficheiro já existente ou pela opção Text to Speech que permite gerar o anúncio no momento. Apenas poderá avançar com estas opções após aceitar as Condições de Utilização.

NOVO ANÚNCIO

Nome*

Ativo ☒

Disponível para todos os Serviços ☒

Tipo de Anúncio Upload

☒ Li e concordo com as [Condições de Utilização](#)

No file chosen

Cancel Guardar

• Upload de Ficheiro

Carregar no botão Choose File e seleccionar o ficheiro pretendido, de seguida carregar em Guardar. Nota: apenas pode efetuar upload de ficheiros com as extensões wav, g722, mp3, wma, aac.

• Text to Speech

Permite digitar uma frase e transformá-la em anúncio, podendo seleccionar o idioma e o género da voz pretendidos.

Depois de digitar a frase que pretende transformar em anúncio (limite de 1000 caracteres) carregue no símbolo do microfone para gerar o anúncio e depois no play para ouvir a gravação gerada.

NOVO ANÚNCIO

Nome*

Ativo ☒

Disponível para todos os Serviços ☒

Tipo de Anúncio Upload

☒ Li e concordo com as Condições de Utilização

Choose File No file chosen

Cancelar Guardar

ANÚNCIO

Nome*

Ativo ☒

Disponível para todos os Serviços ☒

Tipo de Anúncio Text to speech

☒ Li e concordo com as Condições de Utilização

Idioma Português

Voz Joana

Anúncio

0:00 / 0:00

CANCELAR GUARDAR

Os anúncios carregados ou gerados pelo cliente podem ser eliminados ou alterados. Para eliminar um anúncio, selecione a cruz que aparece antes do Nome e para alterar, carregue no nome do anúncio para aceder às suas configurações.

ANÚNCIOS DO CLIENTE					
 Anúncios do Cliente Serviço que permite criar anúncios áudio no cliente para configuração de serviços que suportam toque de anúncios.					
Limpar Pesquisa Novo Anúncio + Tipo de Informação a mostrar: Básica					
NOME	TIPO DE ANÚNCIO	ESTADO	FICHEIRO DE ÁUDIO	MULTILINGUE	
☒ Anúncio 1	Upload	Ativo	▶ 	Todos	
☒ Anúncio 2	Text to speech	Ativo	▶ 		

Nota: um anúncio só pode ser apagado se não estiver a ser utilizado em nenhuma funcionalidade. Assim, deve primeiro retirar o anúncio na respetiva funcionalidade e só depois apagar.

Para finalizar a configuração do anúncio na(s) funcionalidade(s) pretendida(s), deverá no serviço pretendido (Pré-Atendimento, Fila de Espera, Música em Espera) seleccionar o respetivo anúncio que ficará disponível de imediato.

Para mais informação consulte o vídeo Tutorial [Como configurar anúncios de cliente](#).

• Códigos de Acesso a Serviços

Existem funcionalidades que são invocadas com recurso a códigos digitados nos telefones. Nesta opção pode consultar a lista de Códigos de Acesso a Serviços (FAC - Feature Access Code) que pode utilizar para executar algumas funcionalidades.

CÓDIGOS DE ACESSO A SERVIÇOS



Códigos de Acesso a Serviços

Lista de Códigos Rápidos de Acesso a Serviços

CÓDIGO	DESCRIÇÃO
*12	Captura de Chamadas Direta
*11	Captura de Chamadas de Grupo
#123#,#123*1#	Consulta de Saldo por USSD
12044	Consulta de Saldo por Voz
*10,*31	Fazer Chamadas Anónimas
#10,#31	Fazer Chamadas Anónimas - Desativação
*91	Gravação de chamadas (chamada a chamada)
**91	Gravação durante a chamada - Iniciar/retomar
#91	Gravação durante a chamada - pausar/parar
*51	Marcação Rápida Corporativa
*50	Marcação Rápida Pessoal
*92	Marcação da Última Chamada Atendida
*44	Móvel no Escritório - Desativação
*26	Não Incomodar - Ativação
#26	Não Incomodar - Desativação
*21	Reencaminhamento Incondicional - Ativação
#21	Reencaminhamento Incondicional - Desativação
*52	Remarcação do Último Número Marcado - Ativação
#52	Remarcação do Último Número Marcado - Desativação da Rechamada Automática
*25	Transferência entre Telefones
200,*200	Voicemail

VOLTAR

Nota: a lista de códigos disponíveis depende das configurações e serviços existentes em cada solução.

• 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 AUTORIZAÇÃO


Códigos de Autorização
 Este serviço permite a marcação de um código de autorização para efetuar uma chamada com restrição, de acordo com as regras de restrição configuradas.

Criar Código de Autorização +

CÓDIGO	CÓDIGO DE CONTA	ON-NET	OFF-NET INTERNATIONAL	OFF-NET NATIONAL	ATIVO
✕ 1234		✓	✓	⊘	✓
✕ 9999		✓	✓	✓	✓

2 resultados encontrados.

Primeira Anterior 1 Seguinte Última

Restrições de Autorização

Regra 1 ✕

Quando ligo de

Telefones Fixos ✕

Barrado

Prefixo Geral

Chamadas de Valor Acresce ✕ +

Adicionar Regra +

Configuração de exceções

Sem exceções definidas

Adicionar exceção +

VOLTAR

CANCELAR

GUARDAR

As restrições e exceções definidas são aplicadas a todos os códigos definidos.

Quando um utilizador efetua uma chamada, são validadas as restrições configuradas neste serviço. Caso essas restrições se apliquem, será solicitado um código para poder prosseguir com a chamada. Esta só será efetuada se for introduzido um código válido.

Nota: para o exemplo de configuração da imagem, se um utilizador efetuar uma chamada para um número de Valor Acrescentado, por estar definido como restrição ao nível da empresa é solicitado o código, caso o utilizador digite o código 9999 a chamada prossegue, mas se digitar o código 1234 a mesma não terá sucesso pois é aplicado o barramento OFF-NET Nacional.

Para definir um código selecionar a opção Criar Código de Autorização:

CRIAR CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO

Código*

Descrição

Código de Conta

Ativo ☒

TIPO DE CHAMADA	RESTRIÇÃO
On-net	☐
Off-net International	☐
Off-net National	☐

CANCELAR

GUARDAR

Preencher o código pretendido, uma descrição para melhor identificação e se pretender que seja associado a um código de conta (que será sempre preenchido automaticamente na listagem de chamadas) deve também identificar o código.

De seguida selecionar as restrições pretendidas para o código.

• 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.

CÓDIGOS DE CONTA


Códigos de Conta
 Este serviço permite aos utilizadores atribuir determinadas chamadas a contas específicas. Um Código de Conta pode ser inserido com a finalidade de identificar uma conta específica (cliente, departamento, funcionário, etc) para o qual uma chamada em particular deve ser cobrada.

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	
2345	Projeto A	✕
6789	Projeto B	✕
+		

VOLTAR
GUARDAR

A utilização deste serviço é efetuada com recurso ao código de acesso a serviço *88, devendo ser marcado do seguinte modo: *88 código de conta 📞 número de destino.

Na Listagem de Chamadas Efetuadas as chamadas aparecem marcadas com o código introduzido.

Caso o código introduzido não seja válido, é ouvida uma mensagem com essa informação, permitindo que a chamada prossiga marcando o número de destino, neste caso não ficará qualquer código na listagem de chamadas:

TODAS AS CHAMADAS
 CHAMADAS EFETUADAS
 CHAMADAS RECEBIDAS
 CHAMADAS NÃO ATENDIDAS

Eliminar todas as gravações ✕
 Exportar todas as gravações 📄

Limpar Pesquisa
 Tipo de informação a mostrar: Avançada ▼

	DATA DE INÍCIO	TEMPO DE TOQUE	DURAÇÃO	DATA DE FIM	ORIGEM	DESTINO	DESTINO FINAL	CLASSIFICAÇÃO DO DESTINO	TIPO DE CHAMADA	CHAMADA GRAVADA	CÓDIGO DE CONTA
								Todos		Todos	
eiro	18/02/2021 19:19:41	0:00:22	0:00:21	18/02/2021 19:20:23	215079317	*886***	215009***	OFF_NET	Realizada		6789
eiro	18/02/2021 19:18:13	0:00:25	0:00:36	18/02/2021 19:19:15	215079317	*882***	215009***	OFF_NET	Realizada		2345
eiro	18/02/2021 19:17:46	0:00:04		18/02/2021 19:17:50	215079317	215009***	215009***	OFF_NET	Realizada		
eiro	18/02/2021 19:17:03	0:00:16		18/02/2021 19:17:19	215079317	*882***	215009***	OFF_NET	Realizada		2345

Número de objetos por página: 25 ▼

Exportar Listagem para ficheiro

VOLTAR

Anterior Seguinte

Fila de Espera

Este serviço permite que as chamadas fiquem em espera numa fila, reproduzindo os anúncios previamente configurados, até serem atendidas pelo destino.

LISTA DE FILAS DE ESPERA

Fila de Espera

Chamadas que vão para uma Fila de Espera até que sejam atendidas no destino.

NOME	N.º DESTINO	ATIVO	ELIMINAR
Fila Espera Geral	215002000	☒	

VOLTAR

Criar Fila de Espera

+

Para definir a Fila de Espera deverá definir um nome que a identifique, o número de entrada, o número de destino, o número máximo de chamadas em espera e o tempo em que devem ocorrer as tentativas de entrega das chamadas.

FILA DE ESPERA

Fila de Espera

Chamadas que vão para uma Fila de Espera até que sejam atendidas no destino.

CONFIGURAÇÃO

SAÍDA

Fila de Espera

Nome: Fila Espera Geral

Números de Entrada: 54321

N.º Destino: 919191

N.º máx. de chamadas em espera na Fila: 2

Tempo retry: 10 segundos

Anúncio Inicial: --Não configurado--

Anúncio em espera: WaitingQueue

Anúncio Fila de Espera Chela: --Não configurado--

Ação de Saída: Terminar Chamada

Interceção:

Anúncio de Interceção: --Não configurado--

Prioridade: 1

Anúncio de Posição na Fila: --Não configurado--

Prioridade: 2

Anúncio de Tecla de Saída: --Não configurado--

Prioridade: 3

Mensagem de Interceção Inativa. Para ativar por favor configure pelo menos um dos três anúncios.

Ativo: ☒

VOLTAR

ELIMINAR

CANCELAR

GUARDAR

Pode definir um anúncio que será tocado quando a chamada entre na fila e outro para ser escutado enquanto a chamada está em espera, caso a fila tenha atingido o número máximo de chamadas em espera pode também definir um anúncio e definir se a chamada é terminada ou transferida para outro destino.

Podem também ser definidos outros anúncios que vão sendo escutados, enquanto a chamada está em espera, de acordo com a seleção efetuada e prioridade definida, por exemplo o anúncio de posição na fila.

Interceção:

Anúncio de Interceção: Anúncio 2 ▶ Prioridade: 1

Anúncio de Posição na Fila: musica 1 ▶ Prioridade: 2

Anúncio de Tecla de Saída: --Não configurado-- ▶ Prioridade: 3 ⓘ

Iniciar com Interceção: ☒

Intervalo de Interceção: 10 segundos

Deverá ser definido o tempo máximo que uma chamada poderá estar em espera e se a mesma deve ser terminada ou transferida para outro destino (incluindo para um voicemail).

Por último, se for pretendido permitir a quem liga sair voluntariamente da fila, pode configurar a tecla de saída, o anúncio e o destino da chamada.

FILA DE ESPERA


Fila de Espera
Chamadas que vão para uma Fila de Espera até que sejam atendidas no destino.

CONFIGURAÇÃO
SAÍDA

Tempo Máximo de Espera:

Tempo Máximo: 60 segundos

Anúncio de Tempo Máximo: Não é possível estabelecer a sua chamada. ▶

Acção de Saída: Terminar Chamada

Opção de Saída:

Tecla para Saída: 1

Anúncio de Saída: musica 11 ▶

Acção de Saída: Terminar Chamada

VOLTAR
ELIMINAR

CANCELAR
GUARDAR

Nota: alguns anúncios podem ser músicas e nesses casos compete ao cliente garantir os direitos de autor associados.

• Grupo de Atendimento

Esta funcionalidade permite a distribuição de chamadas por grupos de utilizadores de acordo com o tipo de funcionamento pretendido, podendo também ser diferenciado por dias da semana e horas.

GRUPO DE ATENDIMENTO


Grupo de Atendimento
 Grupos de Telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequência, até alguém atender.

Adicionar Grupo de Atendimento +

NOME	ATIVO
✕ Equipa Geral	☒

1 resultados encontrados.
 Primeira Anterior 1 Seguinte Última

Para definir um Grupo de Atendimento deverá definir um nome que o identifique, o número de entrada (que não deverá estar atribuído a um utilizador), os utilizadores membros do grupo e o método de distribuição das chamadas (Simultaneamente ou Sequencialmente).

GRUPO DE ATENDIMENTO


Grupo de Atendimento
 Grupos de Telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequência, até alguém atender.

Nome* Equipa Geral

Números* 919191

SEM HORÁRIOS CONFIGURADOS

Membros:

1 12345 ✕
 2 34345 ✕

Toca: Simultaneamente Tempo toque 30

Permitir aplicar reencaminhamentos no membro contactado:

Reencaminhar: Não aplicável

Excluir membro ocupado da tentativa de contacto:

Adicionar Horário +

VOLTAR ELIMINAR CANCELAR GUARDAR

No separador Configurações de Exibição é possível escolher um Nome de apresentação para o Grupo de Atendimento. Este Nome será usado nas chamadas enviadas para os vários membros, permitindo-lhes identificar qual o Grupo de Atendimento a que diz respeito a chamada.

PROPRIEDADES GERAIS

CONFIGURAÇÕES DE EXIBIÇÃO

Display Name
 Display Name do Remetente Para o Destino Encomendas

VOLTAR À LISTA CANCELAR GUARDAR

É possível também definir opções de reencaminhamentos e excluir da entrega da chamada os membros que se encontrem em atendimento telefónico (ocupados).

Se pretender distribuir as chamadas de diferentes modos de acordo com o dia da semana ou hora do dia, selecione a opção Definir Horários. Pode, por exemplo, definir um comportamento para os dias da semana das 9h às 18h e outro para fins-de-semana e feriados (serão considerados os feriados selecionados na opção Feriados e Dias Especiais).

HORÁRIOS CONFIGURADOS

+ Fora do Horário

- Horário1

HORÁRIO

PROPRIEDADES

Período de Validade:

Sempre: ☒

de: 11/02/2020 00:00

a: 12/02/2020 00:00

Aplicar a:

☐ Todos os dias

Das e às

DIAS PADRÃO

DIAS ESPECIAIS

Segunda-feira	Das: 09:00 às: 18:00	
Terça-feira	Das: 09:00 às: 18:00	
Quarta-feira	Das: 09:00 às: 18:00	
Quinta-feira	Das: 09:00 às: 18:00	
Sexta-feira	Das: 09:00 às: 18:00	

VOLTAR

ELIMINAR

Adicionar Horário +

CANCELAR

GUARDAR

Para mais informação consulte o vídeo Tutorial - [Como configurar o Grupo de Atendimento](#).

• Pré-Atendimento

O serviço de Pré-Atendimento permite a reprodução de um anúncio, logo que a chamada é estabelecida e antes de ser entregue no destino configurado ou desligada conforme configuração efetuada.

PRÉ-ATENDIMENTO

Pré-Atendimento

Anúncio de entrada configurado para um número de pré-atendimento. No final do anúncio a chamada é entregue no destino configurado.

ELIMINAR

NOME

ATIVO

	Feriado Natal	☒
	Geral Entrada	☒

2 resultados encontrados.

Primeira

Anterior

1

Seguinte

Última

VOLTAR

Criar Pré-Atendimento +

Deverá ser definido o número onde pretende a configuração do anúncio, definir um Nome, selecionar o anúncio e a ação que pretende que ocorra após o anúncio:

- Termina - A chamada é desligada após o anúncio;
- Reencaminha - A chamada é entregue no destino configurado (individual ou funcionalidade).

PRÉ-ATENDIMENTO



Pré-Atendimento

Anúncio de entrada configurado para um número de pré-atendimento. No final do anúncio a chamada é entregue no destino configurado.

Nome do Pré-Atendimento

Ativo: ☒

Números do Pré-Atendimento  

SEM HORÁRIOS CONFIGURADOS

Anúncio* 

Após o Anúncio*

Adicionar Horário 

VOLTAR

ELIMINAR

CANCELAR

GUARDAR

Selecione a opção Definir Horários de modo a definir o comportamento do Pré-Atendimento de acordo com o dia da semana e a hora do dia. Pode, por exemplo, definir um comportamento para os dias da semana num determinado horário e outro para fins-de-semana e feriados (serão considerados os feriados selecionados na opção Feriados e Dias Especiais).

Para mais informação consulte o vídeo Tutorial - [Como configurar o Pré-Atendimento](#).

2.2. Gestão dos utilizadores

Na definição das funcionalidades dos utilizadores, para além de as configurar ou gerir, pode também definir se permite que os utilizadores alterem essas configurações, selecionado ou não a opção Editável, nos serviços em que a mesma surgir.

Caso pretenda aplicar as mesmas configurações a um grupo de utilizadores poderá definir um Perfil de Serviço e depois aplicar a todos os utilizadores, não tendo de o efetuar individualmente.

2.2.1. Selecionar utilizador

Para configurar numeração ou funcionalidades ao nível do utilizador deverá aceder primeiro ao utilizador onde pretende configurar o(s) número(s) e/ou a(s) funcionalidade(s).

Para pesquisar o utilizador pode aceder ao acesso rápido da página inicial:



Após selecionar o utilizador pretendido acede a toda a sua informação.

No ecrã inicial tem os Dados Pessoais do utilizador, nos restantes separadores pode consultar os Telefones, os Números, sejam números longos (geográficos ou nómadas) ou curtos, os Serviços e os Contactos (com a numeração truncada).

DADOS PESSOAIS	TELEFONES	NÚMEROS	SERVIÇOS
Utilizador: 13 Perfil de Serviços: Utilizador Central Telefónica			
Perfil de Acesso: Utilizador Avançado ▼ Originalmente ☐ Básico: Primeiro Nome: 13 Último Nome: Nome de Utilizador: 120000004/ 13 Display Name: 13 Endereço de Correo Eletrónico: Perfil de Serviços: Utilizador Central Telefónica ▼ 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		CANCELAR GUARDAR	

2.2.2. Serviços de utilizador

Aceder ao separador Serviços do utilizador:

DADOS PESSOAIS	TELEFONES	NÚMEROS	SERVIÇOS
Utilizador: 15 Perfil de Serviços: Utilizador Central Telefónica			
SERVIÇOS DISPONÍVEIS + Aplicação de Comunicações Unificadas + Apresentação da Identificação da Origem + Barramento de Chamadas de Entrada + Barramento de Chamadas de Saída + Busy Lamp Field + Captura de Chamadas Direta + Captura de Chamadas de Grupo + Chefe-Secretária + Consola de Operador + Códigos de Acesso a Serviços + Fazer Chamadas Anónimas + Fila de Espera + Grupo de Atendimento + Grupo de Busca Pessoal + Marcação Rápida Corporativa + Marcação Rápida Pessoal + Máximo de Chamadas Simultâneas por Utilizador			

Existem funcionalidades que apenas podem ser consultadas, dado serem associadas à empresa mas aparecem no utilizador caso o mesmo seja membro da configuração, por exemplo o Grupo de Atendimento.

As chamadas que os utilizadores recebem ou originam podem ser restringidas caso seja pretendido que não sejam efetuadas ou recebidas determinadas chamadas.

Podem também ser definidas exceções aos barramentos. Por exemplo, podem ser barradas todas as chamadas internacionais e depois excepcionar um número internacional específico para o qual se pretende que permita chamadas.

-

Barramento de Chamadas de Entrada

Se me ligarem para

Todos os Números

Barrar

Prefixo Externo

Internacionais

Editável

+

HORÁRIOS CONFIGURADOS

Adicionar Horário

+

Adicionar Regra

+

Sem exceções definidas

Adicionar exceção

+

CANCELAR

GUARDAR

-

Barramento de Chamadas de Saída

x

Quando ligo de

Telefones Fixos

Barrado

Prefixo Externo

Chamadas de Valor Acresce

Editável

+

HORÁRIOS CONFIGURADOS

Adicionar Horário

Adicionar Regra

• Chefe-Secretária

Esta funcionalidade permite configurar o reencaminhamento de chamadas para a secretária, podendo ser definidos reencaminhamentos diferentes de acordo com o dia da semana ou hora do dia.

- Chefe-Secretária

Chefe-Secretária
Atribuído

Chefe-Secretária

Descrição:
Diretor

Se me ligarem para:
4001
x
+

Ativo: ☒

Editável: ☒

SEM HORÁRIOS CONFIGURADOS

Reencaminhar para Número Interno:

4002
x

+

DEFINIR HORÁRIOS

x
+

Sem exceções definidas
Adicionar exceção
+

CANCELAR
GUARDAR

É ainda possível a ativação e desativação do serviço através da introdução de códigos de marcação rápida nos telefones:

- *24** Ativação da Disponibilidade como Secretária
- #24** Desativação da Disponibilidade como Secretária
- *24#** Ativação/Desativação da Disponibilidade como Secretária

• Reencaminhamento de Chamadas

Esta funcionalidade permite ao gestor definir Reencaminhamento de Chamadas, com base no número do utilizador, a origem da chamada e de acordo com condições pré-definidas.

Para cada reencaminhamento é possível definir uma regra com encaminhamento Incondicional, uma ou mais regras com encaminhamento Horário e uma regra com encaminhamento Fora do Horário.

Pode também definir exceções aos reencaminhamentos.

- Reencaminhamento de Chamadas

Reencaminhamento de Chamadas

Se me ligarem para

215079316

+

Se me ligarem de

Prefixo Externo

Internacionais

+

Reencaminhamento Incondicional

Não configurado

SEM HORÁRIOS CONFIGURADOS

Reencaminhar

Sempre

Não configurado

Se ocupado

Não configurado

Se não atender

Número

234567

após

25

segundos

Se Indisponível

Não configurado

Adicionar Horário

Adicionar Regra

Sem exceções definidas

Adicionar exceção

CANCELAR

GUARDAR

Nota: sendo uma funcionalidade também existente no Telefone, recomenda-se que seja efetuada preferencialmente no Portal.

Ver vídeo Tutorial - [Como Configurar o Reencaminhamento de Chamadas.](#)

3. Funcionalidades de utilizador

3.1. Portal selfcare

O utilizador pode consultar, definir e alterar as suas funcionalidades, de acordo com as permissões atribuídas pelo gestor da solução na sua empresa (preços que devem ter alinhamento à direita e em utilização de texto/descriptivos cujo alinhamento à esquerda permita uma melhor leitura).



Os Meus Serviços Perfil Por defeito

 Grupo de Busca Pessoal 11, 213501600 -> 11	 Reencaminhamento de Chamadas 213501600 -> Reencaminhamento Inco ...	 Fila de Espera Serviço não configurado
 Não Incomodar Todos os Números Inativos	 Fazer Chamadas Anónimas Todos os Telefones -> Inativo	 Marcação Rápida Pessoal Serviço não configurado
 Máximo de Chamadas Simultâneas ... 6	 Música em Espera Ativo	 Rejeição de Chamadas Anónimas Todos os Números Inativos

[Ver Todos](#)

O utilizador poderá consultar a sua Listagem de Chamadas, o Perfil de acesso que lhe está atribuído e os Diretórios de Contactos (Empresarial e Pessoal).

As funcionalidades no utilizador aparecem divididas do seguinte modo:

- Quando eu ligo - Funcionalidades que se aplicam às chamadas de saída;
- Quando me ligam - Funcionalidades que se aplicam às chamadas de entrada;
- Outros serviços - Outras funcionalidades.

Todas as funcionalidades podem ser consultadas pelo utilizador, mas só algumas podem ser alteradas ou configuradas, dependendo das permissões atribuídas.



QUANDO EU LIGO	QUANDO ME LICAM	OUTROS SERVIÇOS
Barramento de Chamadas de Saída	Apresentação da Identificação da Origem	Aplicação de Comunicações Unificadas
Fazer Chamadas Anónimas	Barramento de Chamadas de Entrada	Busy Lamp Field
Marcação Rápida Corporativa	Grupo de Busca Pessoal	Captura de Chamadas Direta
Marcação Rápida Pessoal	Não Incomodar	Captura de Chamadas de Grupo
On-Net Display	Reencaminhamento de Chamadas	Códigos de Acesso a Serviços
Rechamada Automática	Rejeição de Chamadas Anónimas	Fila de Espera
		Grupo de Atendimento
		Máximo de Chamadas Simultâneas por Utilizador
		Música em Espera
		Pré-Atendimento
		Transferência de Chamadas
		Transferência entre Telefones

3.2. Funcionalidades

3.2.1. Quando ligo

- **Barramento de Chamadas de Saída**

Funcionalidade definida para inibir o utilizador, de efetuar algumas tipologias de chamadas.

BARRAMENTO DE CHAMADAS DE SAÍDA
PERFIL: DEFAULT


Barramento de Chamadas de Saída
 Números para os quais não posso ligar.

- Barramento de Chamadas de Saída
 ✕

Quando ligo de

Barrado

+

HORÁRIOS CONFIGURADOS
 Adicionar Horário +

Adicionar Regra +

Sem exceções definidas
 Adicionar exceção +

VOLTAR
CANCELAR
GUARDAR

- **Códigos de Autorização**

O utilizador pode consultar quais os telefones e as regras de chamadas em que tem de marcar um código para efetuar chamadas.

CÓDIGOS DE AUTORIZAÇÃO
PERFIL: office


Códigos de Autorização
 Este serviço permite a marcação de um código de autorização para efetuar uma chamada com restrição, de acordo com as regras de restrição configuradas.

Restrições de Autorização

Regra 1

Quando ligo de

Telefones Fixos

Barrado

Configuração de exceções
 Sem exceções definidas

VOLTAR

• Marcação Rápida Corporativa

O utilizador pode consultar a lista de códigos de marcação rápida definidos na empresa.

MARCAÇÃO RÁPIDA CORPORATIVA
PERFIL: DEFAULT


Marcação Rápida Corporativa
 Os códigos de marcação rápida da empresa.

CÓDIGO	DESTINO	DESCRIÇÃO	E-MAIL
*5151	212121212	Armazém Lisboa	armazem_lisboa@mail.pt

VOLTAR

• Marcação Rápida Pessoal

O utilizador pode definir a sua lista de códigos de marcação rápida.

MARCAÇÃO RÁPIDA PESSOAL
PERFIL: DEFAULT


Marcação Rápida Pessoal
 Os meus códigos de marcação rápida.

	CÓDIGO	DESTINO	DESCRIÇÃO (OPCIONAL)
✕	*5004	212121212	FornecedorA - Lisboa

VOLTAR
CANCELAR
GUARDAR

• Rechamada Automática

O utilizador pode definir se pretende ativar a rechamada automática e definir em que telefones pretende a funcionalidade. Ao tentar efetuar uma chamada para um destino (interno e/ou externo) que esteja ocupado, será efetuada uma chamada automaticamente quando o número estiver disponível.

RECHAMADA AUTOMÁTICA
PERFIL: DEFAULT


Rechamada Automática
 Quando ligo para um Número que está ocupado, posso marcar um código que permite que a chamada seja realizada novamente, assim que o número destino ficar livre.

☒ Todos os meus Telefones
☐ Telefone a Telefone

DE

PARA

Todos os Telefones

Todos os Números ▼

VOLTAR
CANCELAR
GUARDAR

3.2.2. Quando me ligam

- Barramento de Chamadas de Entrada**

Funcionalidade definida para inibir o utilizador de receber algumas tipologias de chamadas.

BARRAMENTO DE CHAMADAS DE ENTRADA
PERFIL: DEFAULT


Barramento de Chamadas de Entrada
 Barrar chamadas de quem me liga.

- Barramento de Chamadas de Entrada
 ✕

Se me ligarem para ⋮ +

Barrar Prefixo Externo Internacionais ⋮ +

HORÁRIOS CONFIGURADOS
 Adicionar Horário +

Adicionar Regra +

Sem exceções definidas Adicionar exceção +

VOLTAR
CANCELAR
GUARDAR

- Não Incomodar**

Funcionalidade que permite ao utilizador definir os números onde não pretende receber chamadas.

NÃO INCOMODAR
PERFIL: DEFAULT


Não Incomodar
 Todas as chamadas para mim são rejeitadas.

TODOS OS NÚMEROS	☐ ATIVO	☐ INATIVO
215079316	☐ Ativo	☐ Inativo
215079316	☐ Ativo	☒ Inativo
34345	☐ Ativo	☐ Inativo
34345	☐ Ativo	☒ Inativo
929292	☐ Ativo	☐ Inativo
929292	☐ Ativo	☒ Inativo

VOLTAR
CANCELAR
GUARDAR

- Reencaminhamento de Chamadas**

Funcionalidade que permite ao utilizador definir reencaminhamentos de chamadas com base nos seus números, na origem da chamada e em condições previamente definidas.

Para cada reencaminhamento é possível definir uma regra com encaminhamento Incondicional, uma ou mais regras com encaminhamento Horário e uma regra com encaminhamento Fora do Horário.

Podem ser também definidas exceções aos reencaminhamentos.

REENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS

PERFIL: DEFAULT



Reencaminhamento de Chamadas

Reencaminhar chamadas de quem me lliga.

Reencaminhamento de Chamadas

Se me ligarem para 34345

Se me ligarem de Qualquer Número

Reencaminhamento Não configurado

Incondicional

SEM HORÁRIOS CONFIGURADOS

Reencaminhar

Sempre Não configurado

Se ocupado Não configurado

Se não atender Voicemail após 25 segundos

Se indisponível Não configurado

Nota: O envio de SMS apenas se aplica a números móveis.

Adicionar Horário

Adicionar Regra

Sem exceções definidas

Adicionar exceção

VOLTAR

CANCELAR

GUARDAR

Nota: sendo uma funcionalidade também existente no Telefone, recomenda-se que seja efetuada preferencialmente no Portal.

Ver vídeo Tutorial - [Como Configurar o Reencaminhamento de Chamadas](#).

3.2.3. Outros serviços

• Autenticação de Utilizador via PIN

Esta funcionalidade permite ao utilizador definir e gerir um PIN para ser utilizado na funcionalidade de Bloqueio de Telefone:

AUTENTICAÇÃO DE UTILIZADOR VIA PIN

PERFIL: office



Autenticação de Utilizador via PIN

Este serviço permite ao utilizador gerir um PIN para ser usado nos serviços que requeiram a autenticação do utilizador.

Estado do PIN: Definido

RESET

ALTERAR PIN

VOLTAR

A qualquer altura o utilizador poderá alterar o seu PIN.

O PIN inicial corresponde aos quatro últimos dígitos de qualquer um dos números associado ao utilizador.

• Bloqueio de Telefone

Esta funcionalidade permite ao utilizador bloquear os telefones, que apenas podem ser utilizados após o respetivo desbloqueio com um PIN válido, definido no serviço descrito anteriormente.”

BLOQUEIO DE TELEFONE

PERFIL: office


Bloqueio de Telefone
 Este serviço permite aos utilizadores bloquear ou desbloquear telefones lógicos

TELEFONE	☒ COM BLOQUEIO
psv2.nomadas.nom7	☒

CANCELAR

GUARDAR

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. Este serviço pode ser ativo e desativo no Portal de Gestão de Serviço ou mediante a marcação de códigos no teclado do telefone (Códigos de Acesso a Serviços).

• Captura de Chamada Direta

O utilizador pode consultar se faz parte de algum grupo de captura de chamada e definir em que telefone o serviço está ativo.

CAPTURA DE CHAMADAS DIRETA

PERFIL: DEFAULT


Captura de Chamadas Direta
 Permite a captura de chamadas de Telefones em toque usando um código individual do Telefone.

- Grupo de Captura Direta do Cliente
 Todos os utilizadores do cliente excepto os que estão explicitamente num Grupo de Captura Direta

Defina os telefones sobre os quais quer permitir Captura de Chamadas Direta

TELEFONES	☐ ATIVO ☐ INATIVO
psv4.marconi.geo2	☒
psv4.nomadas.nom11	☐

VOLTAR

CANCELAR

GUARDAR

• Captura de Chamada de Grupo

O utilizador pode consultar se faz parte de algum grupo de captura de chamada de grupo.

CAPTURA DE CHAMADAS DE GRUPO

PERFIL: DEFAULT


Captura de Chamadas de Grupo
 Grupo de Utilizadores que conseguem capturar as chamadas uns dos outros.

NOME	TIPO DE CAPTURA	UTILIZADORES	NÚMEROS
teste	Chamada mais recente	Goncalo Almeida	4009
		Ana Cordelro	34345

VOLTAR

4. Informações e recomendações

4.1. Gerais

A listagem de chamadas apenas tem histórico de 180 dias.

É indispensável que o cliente tenha acesso ao portal para gerir os serviços.

Após o download, os ficheiros ficam disponíveis na área de downloads por um período de 24 horas, recomendando-se a sua eliminação após a transferência para um suporte local.

Genericamente, todas as alterações efetuadas nas funcionalidades têm efeito imediato no portal.

4.2. 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.