

Manual GlobalConnect Softphone – Android





Índice

- 1. Introdução 3**
 - 1.1. Requisitos gerais..... 3
 - 1.2. Licenciamento 3
 - 1.3. Configuração inicial 4
 - 1.4. Verificação da versão..... 8
- 2. Utilização da aplicação 9**
 - 2.1. Janela principal..... 9
 - 2.2. Menu de navegação..... 9
 - 2.3. Efetuar e receber chamadas..... 10
 - 2.4. Chamadas recentes..... 17
 - 2.5. Configuração de serviços..... 19
 - 2.6. Configurações da app..... 25
 - 2.7. Chamadas de emergência 27
- 3. Suporte técnico 28**

1.3. Configuração inicial

Cada utilizador deverá aceder à Play Store e instalar a aplicação GlobalConnect Softphone.



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).

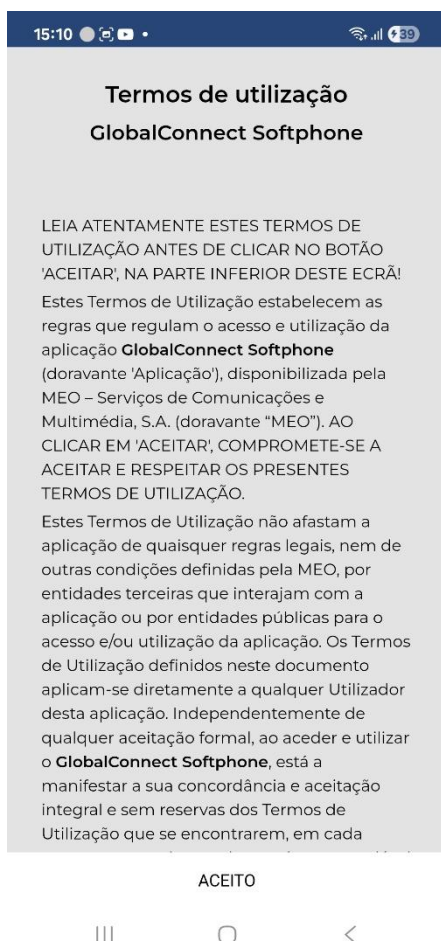


3. Selecione o botão Entrar (3).

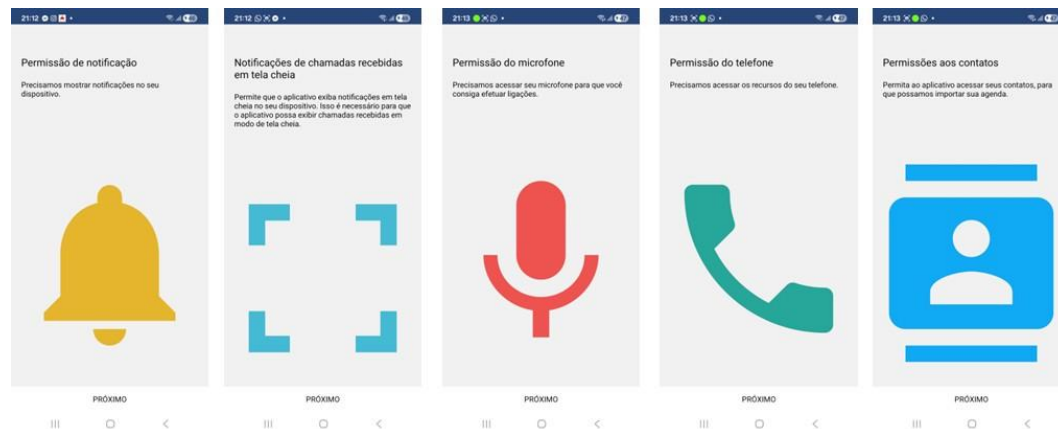
4. Selecione o telefone a utilizar.



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

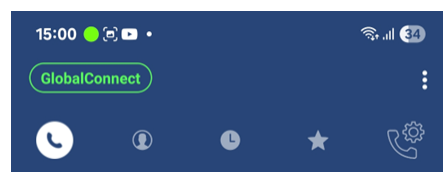


6. Dê autorização para que sejam enviadas notificações da aplicação, notificações de ecrã inteiro, usado o microfone e telemóvel, o acesso aos contactos.



Registo da conta

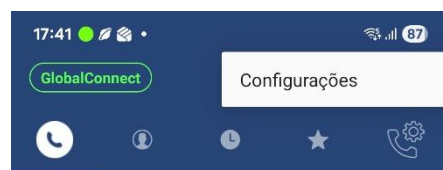
Após o login bem-sucedido nesta aplicação, o estado será assinalado a verde no canto superior esquerdo.



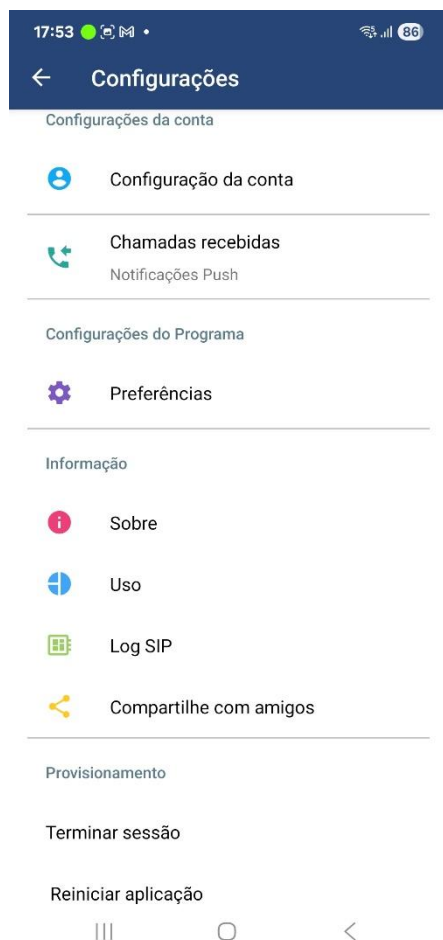
Verde - A conta está registada.

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

Para aceder às configurações iniciais da app, selecione o ícone  no topo do ecrã e clique em Configurações.



Será aberta a seguinte janela.



Neste ecrã poderá aceder às seguintes configurações:

- Configuração da conta – Identificação da conta lógica atribuída ao utilizador e acesso aos Termos de utilização da app;
- Chamadas recebidas – Configuração da forma como é notificada a receção de novas chamadas: Notificações push ou desligadas;
- Preferências – Toque da chamada, definições do som, opções de rede, ordenação dos contactos, idioma;
- Sobre – Versão da app em utilização;
- Uso – Contabilização do número e duração das chamadas nos meses atual e passado;
- Log SIP – Registo da troca de mensagens SIP no estabelecimento das chamadas;
- Compartilhe com amigos – Opções de partilha de opiniões sobre a app;
- Terminar sessão – Opção para terminar a sessão da app;
- Reiniciar aplicação – Opção para reiniciar a aplicação, perdendo todos os dados e configurações na app.

Uma explicação mais detalhada destas opções é dada no capítulo 2.6.

1.4. Verificação da versão

Para verificar se a versão da aplicação é a mais recente, selecione o ícone  no topo do ecrã, clique em Configurações e escolha a opção Sobre. É apresentado o nome da aplicação e a versão do software.



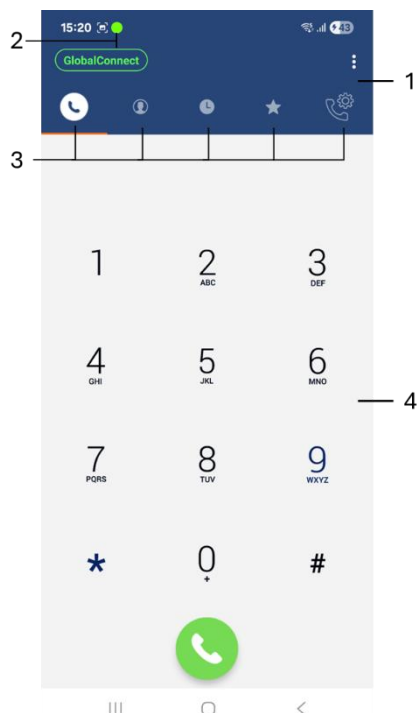
Caso exista uma nova versão será apresentada uma mensagem com essa informação, onde pode seleccionar se pretende efetuar a sua atualização.

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 apresenta o seguinte ecrã:



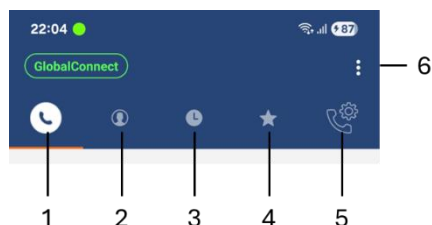
A janela Principal possui um menu de navegação no topo (1).

Apresenta o estado de registo (2) da conta que utiliza esta aplicação.

Ao seleccionar um dos botões do menu de navegação no topo (3), o painel de funções (4) é aberto e os detalhes dessa função são apresentados.

2.2. Menu de navegação

Utilize o menu de navegação para acesso rápido às principais funcionalidades da aplicação (efetuar e atender chamadas, aceder aos contactos, 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) Abre a lista de marcações rápidas.

(5) Abre a janela de configuração de serviços.

(6) 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.

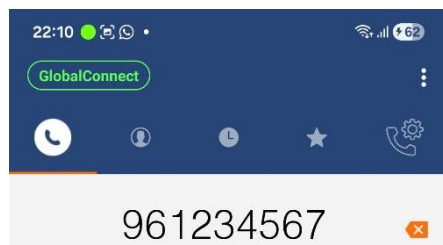
Os utilizadores também podem criar uma lista de marcações rápidas para os contactos para onde fazem chamadas frequentes.

Modos para efetuar uma chamada:

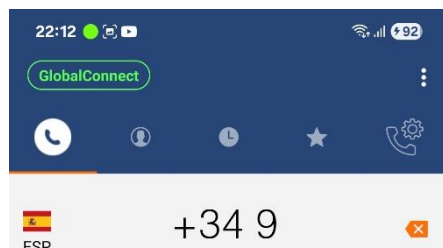
- Novos números de telefone

1. Selecione Teclado no menu de navegação do topo do ecrã (1).
2. Marque o número de telefone.

Marque o número de destino usando o teclado.



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.

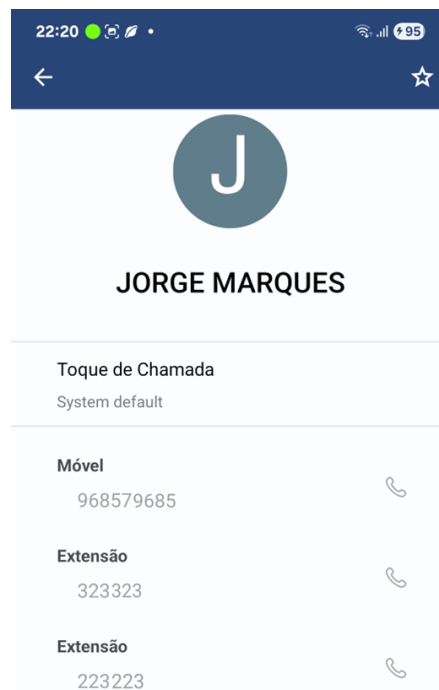


3. Selecione o botão Chamar  abaixo do teclado de marcação para iniciar a chamada.

- Diretório de contactos

1. Selecione Contactos  no menu de navegação no topo do ecrã.
2. Verifique em que diretório (Meus Contactos ou Contactos Corporativos) pretende pesquisar o contacto.
3. Pesquise e selecione o nome do contacto.

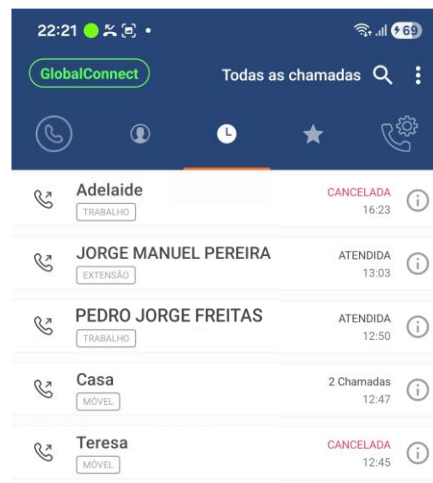
As informações do contacto são apresentadas no ecrã.
4. Selecione o botão Chamar  junto ao número do contacto para iniciar a chamada.



- Histórico de chamadas

1. Selecione Histórico de chamadas  no menu de navegação no topo do ecrã.
2. No painel Chamadas, pesquise e selecione o nome do contacto.

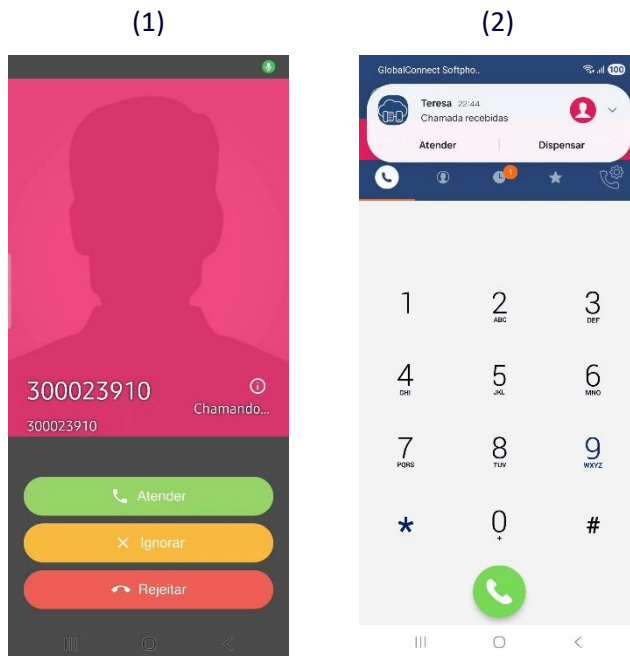
O histórico de chamadas com o contacto é apresentado clicando em .
3. Selecionando o contacto é iniciada a chamada para o telefone do contacto.



Receber chamadas

Ao receber uma chamada telefónica, o ecrã apresenta as informações do chamador e as opções disponíveis. Se o telemóvel estiver com o ecrã bloqueado, irá surgir a notificação no ecrã completo (1). Se

o telemóvel estiver com o ecrã desbloqueado e a usar a app GlobalConnect Softphone ou outra qualquer app, irá surgir a notificação na parte superior do ecrã (2).

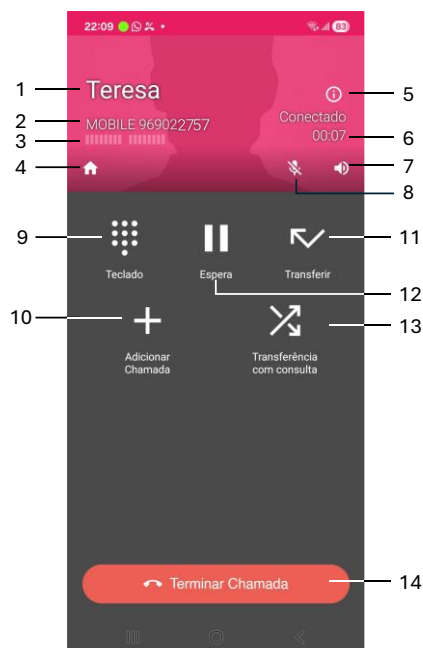


Ao receber uma chamada:

- Selecione a opção Atender para aceitar a chamada;
- Selecione a opção Rejeitar ou Dispensar para recusar a chamada;
- A opção Ignorar silencia o toque do telefone, continuando a ser possível atender ou rejeitar a chamada;
- Selecione o ícone Informação ⓘ para visualizar a qualidade da chamada.

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).



Legenda:

- 1 – Nome do contacto
- 2 – Número de telefone
- 3 – Ganho do microfone (do utilizador e contacto)
- 4 – Link para a página principal da aplicação
- 5 – Estado da rede
- 6 – Duração da chamada
- 7 – Ativar/desativar alta voz
- 8 – Silenciar/ligar microfone
- 9 – Abrir teclado DTMF
- 10 – Adicionar uma chamada
- 11 – Transferir chamada sem consulta
- 12 – Colocar a chamada em espera
- 13 – Transferir chamada com consulta
- 14 – Terminar a chamada

Transferência sem consulta

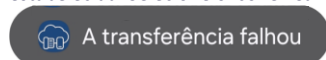
Utilize a Transferência sem consulta  para iniciar uma transferência direta. Esta transferência ocorre quando transfere uma chamada para outro destino sem estabelecer uma conversa com o novo destinatário. A chamada é colocada em espera até que a transferência seja bem-sucedida.

Para fazer uma transferência não atendida:

1. Numa chamada ativa, selecione o ícone  no ecrã. 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, irá aparecer a confirmação da transferência e 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 ecrã.

A chamada é colocada em espera e o campo do número de telefone do painel Teclado de marcação apresenta Transferir chamada;

2. Para iniciar 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.

4. Selecione o ícone  para transferir a chamada.

Surge a indicação Transferência em curso quando a transferência for bem-sucedida.

Alternar entre chamadas

Visualize chamadas simultâneas e alterne entre elas clicando no botão  na parte de baixo no ecrã. Em cada momento surge no ecrã a indicação da chamada em curso.

Clicando na opção  na parte de cima do ecrã, aparece a lista de chamadas ativas.

Colocar uma chamada em espera

Para colocar uma chamada em espera, toque no botão  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

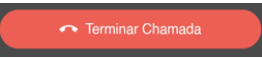
1. Numa chamada ativa, selecione o ícone  para adicionar uma chamada.

Surge o painel Teclado de marcação. No topo aparece a opção para retomar a chamada.

2. Faça uma Chamada para o destino pretendido. Esta ação colocará a primeira chamada em espera.

3. Selecione o ícone  Entrar quando o segundo destinatário atender a chamada.

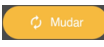
4. Para adicionar mais pessoas, repita os passos anteriores.

5. Para terminar uma chamada em conferência, selecione o botão 

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.

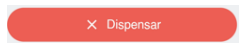
Para separar uma chamada da conferência:

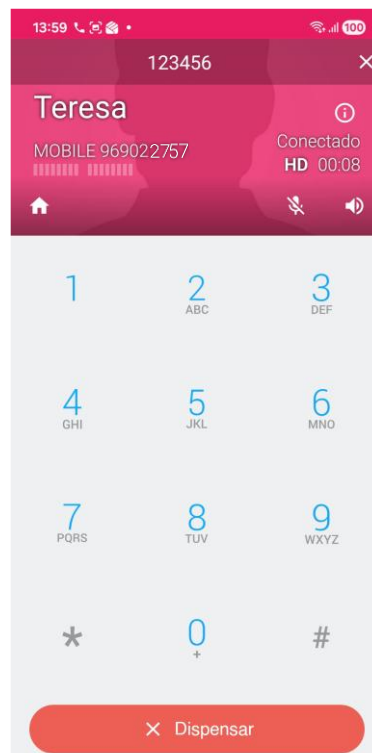
1. Na conferência ativa, selecione o ícone  Separar;
2. As chamadas com os interlocutores serão colocadas em espera;
3. Irá aparecer no ecrã uma das chamadas ativas com a indicação do interlocutor. Poderá mudar de interlocutor carregando em  ou escolhendo uma das chamadas listadas carregando em .
4. Para falar com esse interlocutor, deverá retirar a chamada em espera, clicando em .
5. Para que a chamada separada volte à conferência, selecione o ícone  no painel da chamada ativa.

Inserção de dígitos DTMF

Durante uma chamada, carregue no ícone  Teclado para ativar o teclado DTMF (2). Utilize o teclado para introduzir qualquer entrada durante uma chamada.

Para utilizar o teclado DTMF:

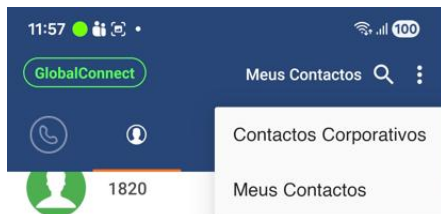
1. Numa chamada ativa, selecione o ícone  teclado;
2. O teclado DTMF é apresentado;
3. Digite no teclado conforme necessário, aparecendo no topo do ecrã a informação introduzida;
4. Para fechar o teclado e voltar ao ecrã da chamada em curso, selecione .



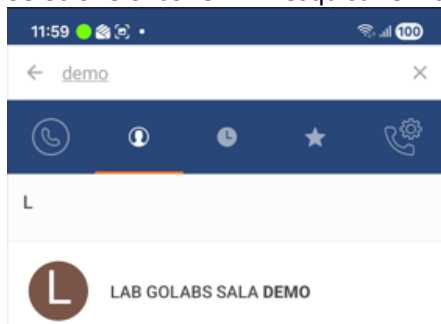
Contactos

O separador Contactos contém os contactos telefónicos guardados nesta aplicação, separados por Contactos Corporativos e Meus Contactos. No caso dos Contactos Corporativos, a sua atualização é automática a cada 30 minutos.

Selecione o separador Contactos no menu de navegação no topo do ecrã 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.



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



Selecione o ícone  para voltar a lista de contactos.

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

Adicionar marcações rápidas

Crie marcações rápidas no separador  no menu de navegação, para os contactos que liga com frequência.

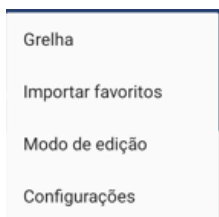
1. Selecione o separador  no menu de navegação no topo do ecrã.
2. Selecione o ícone  para criar uma marcação rápida.
3. É apresentado o ecrã de adição de marcação rápida.
4. Introduza o nome do contacto (1) e o número de telefone (2) nos respetivos campos.
5. Poderá adicionar uma foto do contacto, escolhendo o ícone 3.
6. Poderá também usar um dos contactos já listados nas listas de contactos, escolhendo a opção 4.
7. Guarde a informação clicando na opção 5.
8. Se pretender cancelar a adição de marcação rápida, escolha a opção 6



Alterar/editar marcações rápidas

Quando os nomes ou o número de telefone nas Marcações Rápidas tiverem de ser alterados ou apagados, deverá ser usado o separador  no menu de navegação no topo do ecrã.

1. Selecione a opção  no topo do ecrã.
2. Na lista apresentada, escolha a opção Modo de edição.



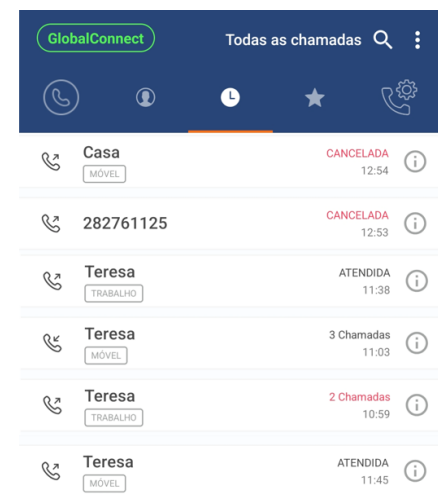
3. Para editar um contacto, clique no nome do contacto
4. Para apagar o contacto, escolha a opção  no canto superior esquerdo do ícone de cada contacto

2.4. Chamadas recentes

Selecione  no menu de navegação no topo do ecrã 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 do contacto (ou no número de telefone se não existir contacto associado), o tipo de chamada e a hora da chamada;
- Caso exista mais do que uma chamada do mesmo contacto, selecione a opção ⓘ para obter a lista de todas as chamadas com esse contacto.



Significado dos símbolos das chamadas:



Chamada recebida



Chamada efetuada/de saída

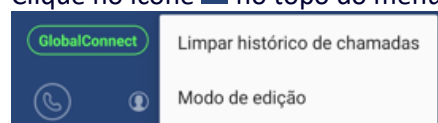
Para além dos símbolos, é adicionada a informação sobre o sucesso ou não da chamada, com a indicação de chamada Atendida ou Cancelada.

Clicando na linha da lista das chamadas, é feita uma chamada para o contacto escolhido, utilizando o último número de telefone utilizado para o contacto.

Limpar histórico de chamadas

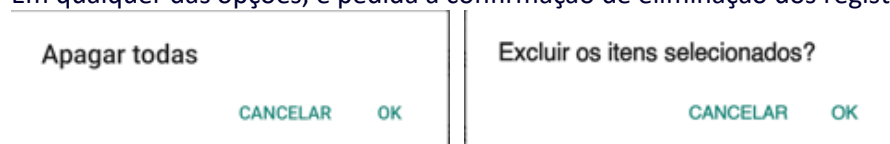
O utilizador pode eliminar registos do histórico de chamadas.

Clique no ícone ⋮ no topo do menu de navegação e escolha uma das opções apresentadas:



- Limpar histórico de chamadas – elimina todos os registos de chamadas;
- Modo de edição – permite escolher qual(is) o(s) registo(s) a eliminar.

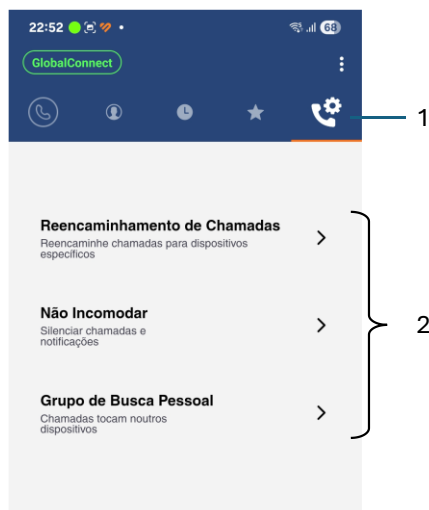
Em qualquer das opções, é pedida a confirmação de eliminação dos registos.



2.5. Configuração de serviços

A partir da app é possível configurar um conjunto de serviços, de forma similar à configuração feita no portal de selfcare do utilizador.

Selecione Serviços (1) no menu de navegação no topo para visualizar a lista de serviços disponíveis (2).



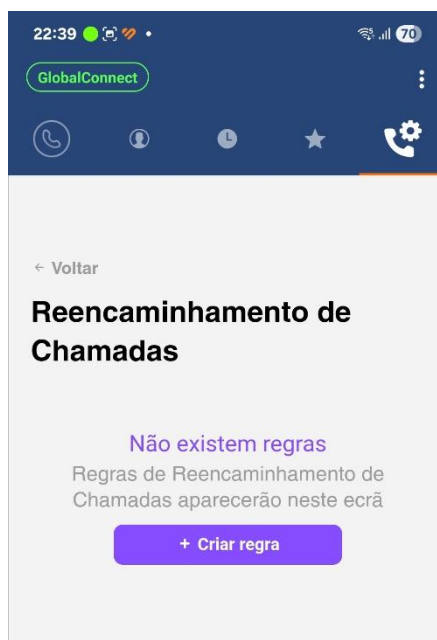
Reencaminhamento de chamadas

Este serviço é utilizado para selecionar 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.

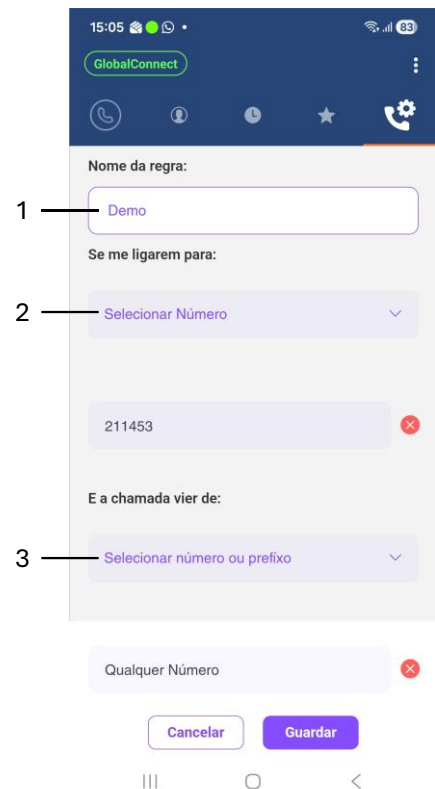
Configurar uma regra

Para criar uma regra, selecionar a opção + Criar regra

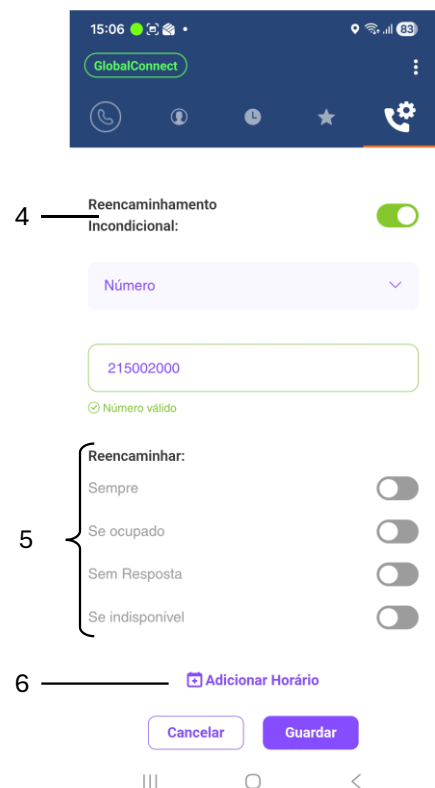


A janela de configuração mostrará os campos disponíveis a preencher para a criação da regra de reencaminhamento das chamadas.

1. Introduza o Nome da regra no campo 1.
2. Escolha uma das seguintes opções na caixa Se me ligarem para (2):
 - 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 as origens das chamadas a reencaminhar na secção E a chamada vier de, selecionando o campo (3) 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 (4) 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 (5), 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 (6), é possível configurar uma ou mais regras de agendamento.

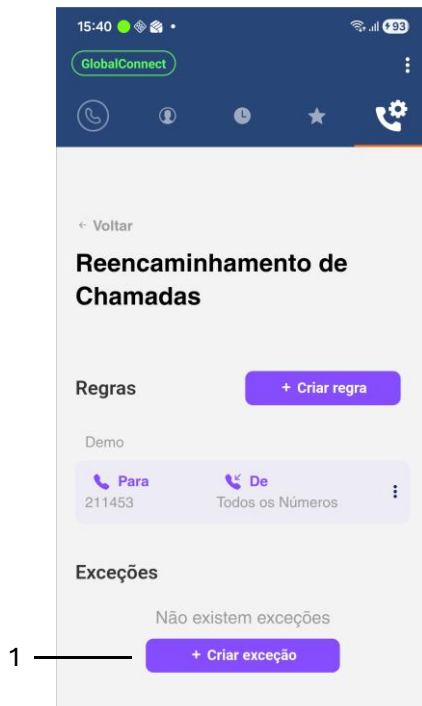


Para informação mais detalhada, sugere-se a leitura do manual de selfcare.

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 selecionar o serviço de Reencaminhamento de Chamadas, escolha a regra ou exceção que pretende editar.

Ao clicar em , irá aparecer a opção para editar a regra



Após atualizar os campos obrigatórios, guarde as definições.

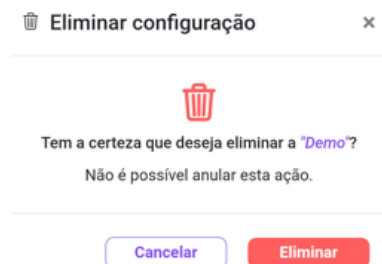
Apagar regra/exceção

Após selecionar o serviço de Reencaminhamento de Chamadas, escolha a regra ou a exceção que pretende eliminar.

Ao clicar em , irá aparecer a opção para apagar a regra



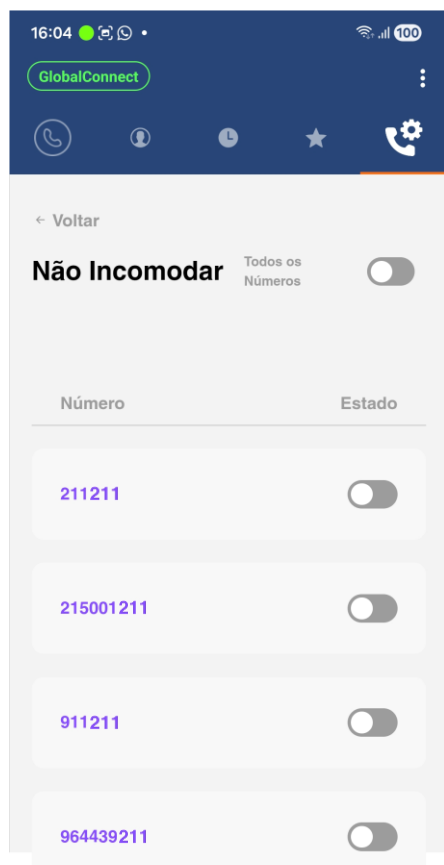
Confirme ou cancele a ação de eliminação.



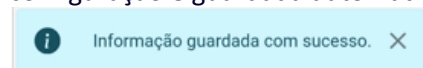
Não incomodar

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, o painel de configuração do serviço 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:

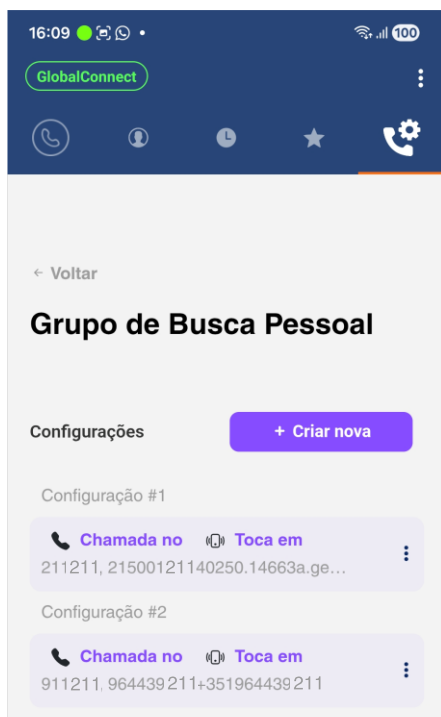


Grupo de Busca Pessoal

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 selecionar o serviço Grupo de Busca Pessoal, clique em + Criar nova



De seguida, a janela de configuração irá apresentar os campos disponíveis.

1. Selecione uma das seguintes opções na secção Se receber uma chamada em (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 selecionados (2) os telefones do utilizador e/ou adicione contactos externos que tocarão quando o utilizador receber chamadas nos números inicialmente selecionados.
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:
 - Simultâneo - todos os seus telefones tocarão ao mesmo tempo.
4. Para guardar a regra, clique no botão Guardar. Nota: o botão Guardar apenas fica disponível quando está definida uma configuração válida para o Grupo de Busca Pessoal.

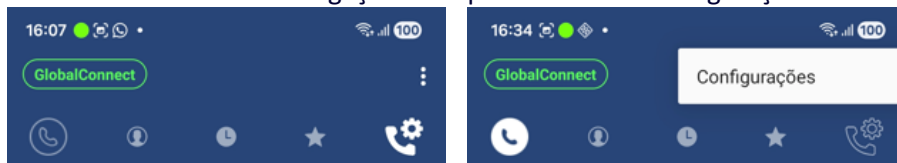


Editar ou eliminar regra

Os procedimentos para editar ou eliminar uma regra de Grupo de Busca Pessoal são idênticos aos usados para as regras de reencaminhamento de chamadas.

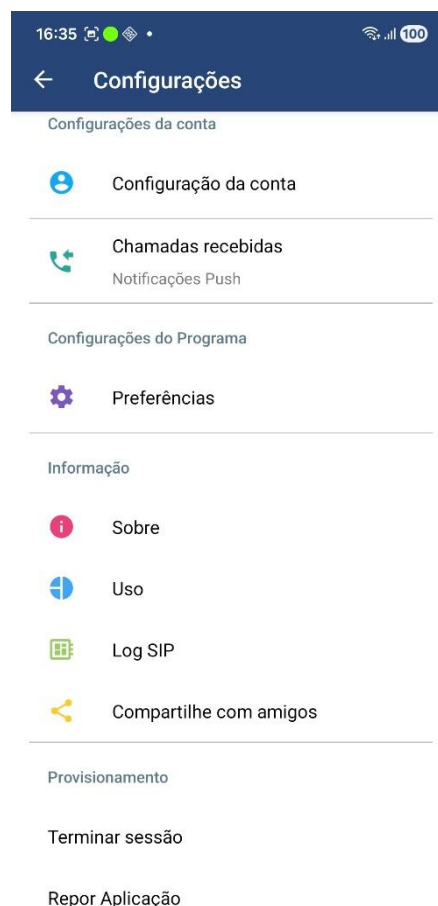
2.6. Configurações da app

Este capítulo descreve as definições da aplicação GlobalConnect softphone .para Android Selecione o ícone  no menu de navegação no topo e selecione Configurações.



Janela de Configurações

A janela Configurações é aberta. Esta janela lista os vários parâmetros de configuração da app. Quando um dos parâmetros é selecionado, são apresentados mais detalhes ou as definições atuais. Selecione o ícone  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.

Chamadas recebidas

Nesta opção pode escolher ativar ou desativar as notificações push na receção das chamadas.

Preferências

Nesta opção poderá configurar as preferências de uso da aplicação:

- Toque de chamada – Escolha do som do toque quando recebe uma chamada.
- Som – Configurações do processamento de áudio, supressão de ruído, ganhos de playback e microfone, som do teclado e configurações avançadas.
- Rede – Definições da rede móvel ou wifi para assegurar o serviço de voz.
- Ordem dos contactos – Definição da forma como são apresentados os contactos.
- Definições – Configuração da integração e manipulação de chamadas GSM, opções de apresentação dos contactos.
- Idioma – Escolha da língua usada na app.
- Gravação da informação do DNS em cache aquando da mudança de rede.



Sobre

Nesta opção poderá consultar a versão em uso da aplicação, bem como validar a existência de novas versões

Uso

Nesta opção poderá consultar os tempos de chamadas do presente mês, do mês passado e total. Está também disponível um contabilizador de chamadas nos mesmos períodos.

Log SIP

Nesta opção poderá consultar os logs SIP efetuados pela aplicação. Esta opção poderá ser útil na identificação e despiste de eventuais avarias. Existe a opção de limpar o histórico de registos ou a exportação para partilha.

Compartilhe com amigos

Use esta opção para partilhar opiniões sobre a app com amigo, via Facebook ou por mail. Poderá também escrever uma crítica à aplicação diretamente a Google Play Store.

Terminar sessão

Esta opção permite encerrar a sessão da aplicação, terminando o seu registo. Isto fará com que deixe de receber ou fazer chamadas. Ao voltar a iniciar a aplicação deverá voltar a colocar o utilizador e password para se registar.

Repor 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.

A opção de preferências detalhadas do som na aplicação apresenta diversos parâmetros configuráveis. É de destacar a opção pelo Processamento de áudio – é possível escolher entre o processamento de áudio do próprio equipamento móvel (com menor latência de melhor integração com chamadas) ou o processamento áudio da aplicação. A possibilidade de Supressão de ruído de entrada poderá melhorar a qualidade de som.



A opção Configurações avançadas de som abre uma nova janela com mais definições. Trata-se de um conjunto de definições de elevado detalhe, em que as alterações poderão ter um efeito indesejado. Como tal, sugere-se um cuidado redobrado em efetuar configurações nestes parâmetros. Existe a possibilidade de repor as configurações originais sugeridas pelo fabricante.

2.7. Chamadas de emergência

Caso seja originada uma chamada para números de emergência (112) a partir da app, a mesma é comutada automaticamente para o sistema de chamadas nativo do telemóvel, utilizando o protocolo instituído para as chamadas de emergência a partir de telemóveis.

3. Suporte técnico

Para solicitar esclarecimentos ou apoio técnico sobre a app, deverá contactar a linha de suporte técnico do meo através do número gratuito nacional 800 206 000 ou do +351 961 001 626 se estiver em roaming.