

Voice Office

1. Funcionalidades de Gestor

Funcionalidades		Descrição
	Anúncios de Cliente	Área de gestão dos anúncios que permite consultar os anúncios disponíveis, associá-los aos serviços/funcionalidades e adicionar novos anúncios via upload de ficheiro ou criar através de Text-to-Speech. Todos os anúncios podem ser ouvidos ou descarregados do portal nesta área.
	Captura de chamadas direta	Captura de chamadas de telefones em toque usando o código de acesso ao serviço seguida da extensão do utilizador a capturar.
	Captura de chamadas de Grupo	Captura de uma chamada em toque no número de outro utilizador, desde que ambos pertençam ao mesmo grupo.
	Chefe-Secretária	Reencaminhamento de chamadas para a(s) secretária(s). Serviço de atribuição direta ao utilizador, sem necessidade de configurações. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
	Códigos de acesso a serviços	Consulta de códigos que os utilizadores deverão usar para alguns serviços (ex.: para captura de chamadas, voicemail).
	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.
	Contatos Empresariais	Gestão dos contatos corporativos externos, apresentação do nome dos contactos nas chamadas de entrada com destino nos telefones IP do cliente. Possibilidade de upload e download dos contactos por excel e vcard.
	Estatísticas no Portal de Gestor	Estatísticas de chamadas e de serviços no Portal de Gestor de Cliente.
	Extensão Especial	Transforma o número marcado, permitindo aceder, por exemplo, a destinos externos com um número igual a um número privado.
	Feriados e Dias Especiais	Permite configurar/alterar/eliminar, nas funcionalidades que têm por base um calendário, os feriados nacionais e os do cliente (que se apliquem em todos os sites).

	Fila de Espera	Permite que as chamadas fiquem em espera na fila, ouvindo o anúncio configurado, até serem atendidas pelo destino.
	Fusos Horários	Suporte a múltiplos fusos horários de operação.
	Grupo de Atendimento	Grupo de telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequência, até alguém atender. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
	Marcação Rápida Corporativa	Configuração e visualização dos códigos de marcação rápida do cliente.
	Números Especiais	Criação de lista de Destinos Externos, que são contactados de forma direta.
	Pré-atendimento	Atendimento automático com mensagens personalizadas e opção de reencaminhamento direto. Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
	Utilizador Virtual	Consulta do mapeamento de números curtos em destinos externos.

2. Funcionalidades de Utilizador

2.1. Quando eu ligo

Funcionalidades	Descrição
 Barramento de Chamadas de Saída	Configuração de destinos para os quais não é possível estabelecer chamadas.
 Fazer Chamadas Anónimas	Restrição da identificação ao destino.
 Códigos de Autorização	Permite definir quais os telefones e as regras de chamadas em que o utilizador tem de marcar um código para efetuar chamadas.
 Marcação Rápida Corporativa	Consulta do plano de extensões da sua empresa.
 Marcação Rápida Pessoal	Definição de um plano pessoal de marcações abreviadas.
 Onnet Display	Definição do nome quando efetua chamadas para outros utilizadores.
 Rechamada Automática	Quando liga para um número que está ocupado, a chamada será realizada novamente quando o número ficar livre, no telefone fixo ou no telemóvel.

2.2. Quando me ligam

Funcionalidades	Descrição
 Apresentação da Identificação de Origem	Permite ao utilizador destino a possibilidade de receber a identificação do utilizador que originou a chamada.
 Barramento de Chamadas de Entrada	Configuração de origens das quais não é possível receber chamadas.
 Não Incomodar	Todas as chamadas efetuadas para um dos seus números são rejeitadas
 Reencaminhamento de Chamadas	Reencaminhe automaticamente as chamadas que recebe (Ex: horário, sempre). Possibilidade de múltiplas programações horárias para cada dia da semana e feriados.
 Rejeição de Chamadas Anónimas	Todas as chamadas não identificadas são rejeitadas.

3. Outros Serviços

Funcionalidades	Descrição
 Autenticação do utilizador via PIN	Permite ao utilizador definir e gerir um PIN para ser utilizado na funcionalidade de Bloqueio de Telefone.
 Bloqueio de Telefone	Permite bloquear os telefones do utilizador apenas possibilitando que os mesmos sejam utilizados após o desbloqueio com PIN válido. O bloqueio tem de ser complementado com o Barramento de Chamadas de Saída, selecionando a opção "Telefones com Bloqueio" e quais os destinos a bloquear para efetuar chamadas.
 Busy Lamp Field	Visualização do estado de outra extensão no telefone do utilizador, através de teclas da iluminação (válido para telefone de operadora).
 Captura de chamadas Direta	Permite a captura de chamadas de telefones em toque usando um código individual.
 Captura de chamadas de Grupo	Grupo de Utilizadores que conseguem capturar as chamadas uns dos outros.
 Códigos de acesso a serviços	Consulta de códigos que os utilizadores deverão usar para alguns serviços (ex.: para captura de chamadas).
 Fila de Espera	Permite que as chamadas fiquem em espera na fila, ouvindo o anúncio configurado, até serem atendidas.
 Grupo de Atendimento	Grupo de Telefones que tocam ao mesmo tempo ou um de cada vez em sequência, até alguém atender.
Multi-Língua	Predefinição e possibilidade de seleção, em tempo real, do idioma a apresentar na interface gráfica do Portal.
 Música em Espera	Possibilidade de tocar uma música quando coloca uma chamada em espera.
 Transferência de Chamadas	Transferir chamadas para outros Números (disponível apenas para consulta do estado - Ativo/Inativo).