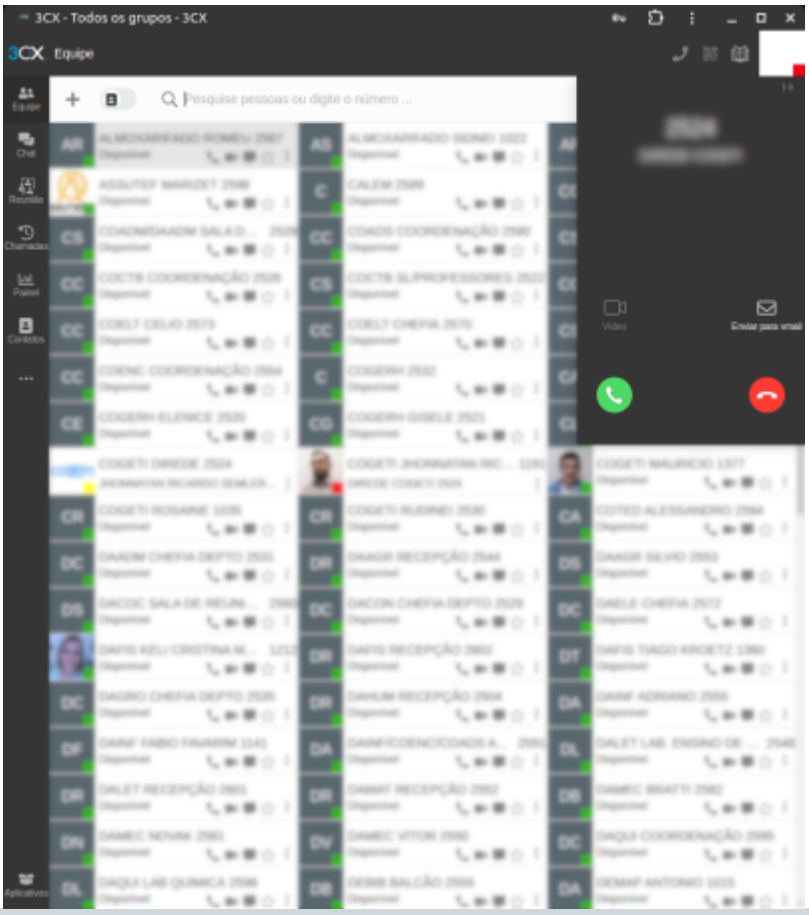
Utilizando o Softphone

Aqui estão descritos resumidamente procedimentos para utilização e personalização do *softphone*.

Recebimento de ligações

Com o softphone ativo e adequadamente configurado você estará apto(a) a receber e originar ligações. O *softphone* deverá apresentar notificação sonora e visual no seu dispositivo quando receber uma ligação.

Para atender uma ligação basta utilizar o botão de atendimento do pop-up de notificação.



A forma das notificações de ligação podem variar dependendo da versão do sistema operacional.

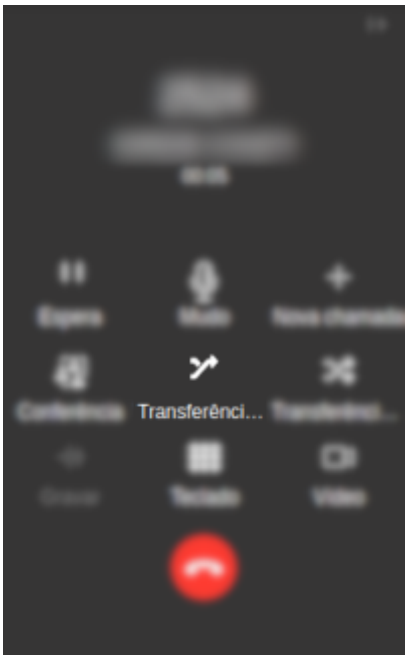
Transferência de ligações

Quando houver necessidade de transferência de uma ligação há duas formas possíveis de realizar, sendo:

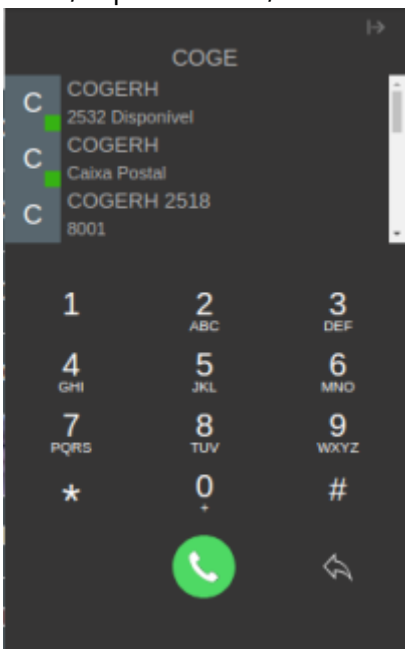
- Transferência cega: Quando o ramal apenas transfere a ligação para o destino. Desta forma não haverá acompanhamento se a ligação transferida será atendida pelo destino.
- Transferência assistida: Desta forma, após discar o número de destino da transferência você deverá aguardar o atendimento da ligação pelo ramal de destino para então finalizar a transferência. Esse tipo de transferência é útil quando há necessidade de confirmação ou repasse de informações adicionais ao destino.

Transferência cega

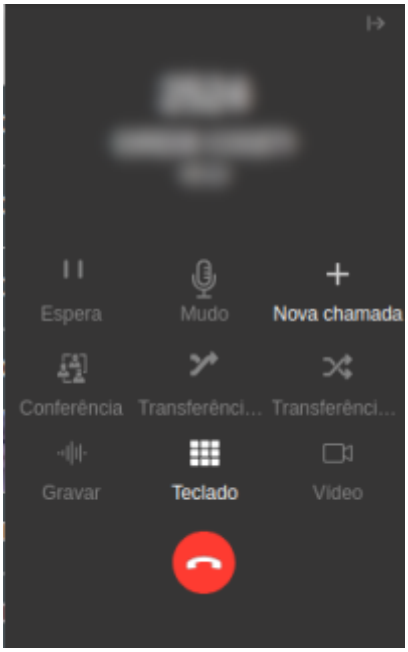
Para realizar a transferência cega clique sobre o botão de transferência destacado na figura abaixo.



Depois disso será necessário discar o número do ramal de destino ou localizar o contato do destino digitando o nome do servidor ou do setor/departamento/diretoria.

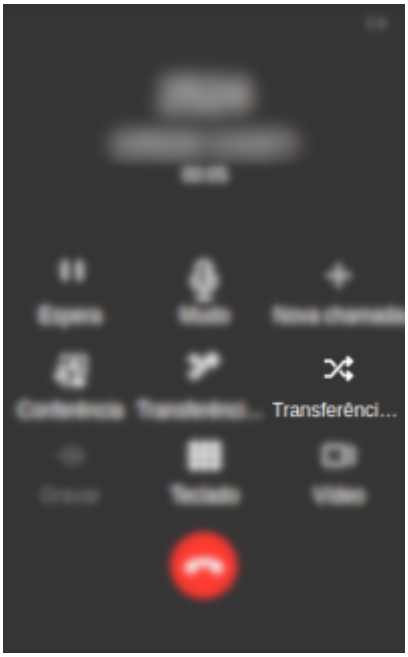


A partir desse momento é possível encerrar a ligação clicando no botão vermelho de encerramento de chamadas.

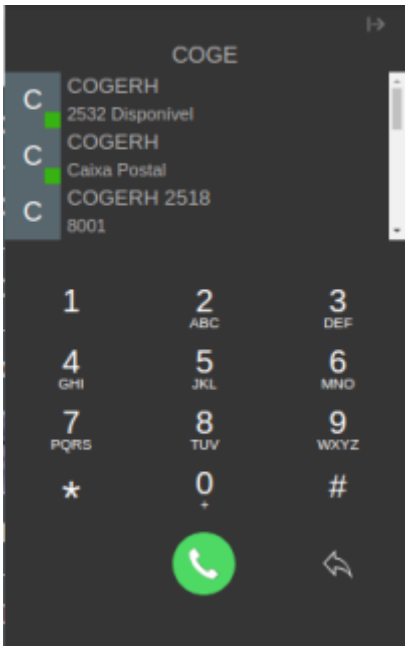


Transferência assistida

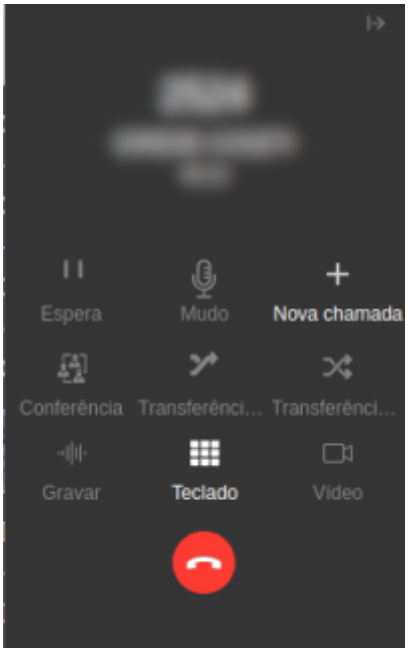
Para realizar a transferência assistida clique sobre o botão de transferência destacado na figura abaixo.



Depois disso será necessário discar o número do ramal de destino ou localizar o contato do destino digitando o nome do servidor ou do setor/departamento/diretoria.

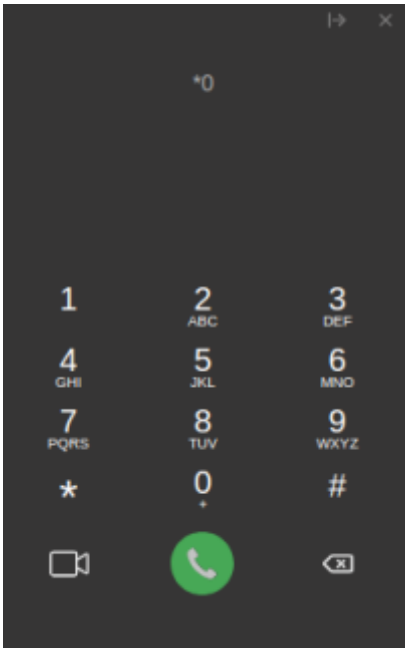


Então basta aguardar o atendimento do ramal de destino e finalizar a transferência pressionando o botão de encerramento de chamada.



Captura de ligação ("Puxar")

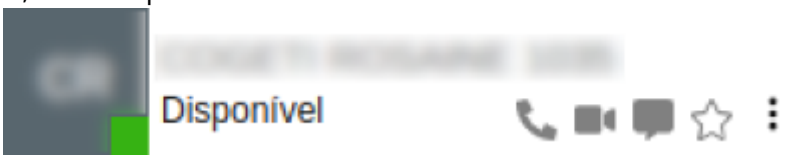
Para realizar a captura de ligação basta abrir o discador, discar *0 e pressionar o botão de realização de chamada.



Localizando contatos

Ao selecionar o item “Equipe” no menu da lateral esquerda do _sofphone_ será possível utilizar a função de localização de contatos, é possível utilizar a caixa de busca para localizar contatos de Setores/Departamentos ou mesmo de pessoas.

Ao lado de cada registro de contato estão localizados os ícones de atalho para iniciar uma chamada de voz, videochamada, chat ou para incluir o contato na lista de “favoritos”.



From:
http://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/ - **WIKI COGETI-PB**

Permanent link:
http://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/doku.php?id=deseg:telefonia:softphone:utilizacao&rev=1729705593

Last update: **2024/10/23 17:46**