Utilizando o Softphone

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

1/12

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.

	-		an - 111					- 0 1	8
30	×	-	,				ا لې		ŧ.
2	1	+	 0, movie 	1					
2		٥	costlected	Leng 1 64	CONTRACTOR ADDRESS OF AD	al Second	COST + STRENDT		ï
3	٤		costly-cased it-co-	Letter 1	CONTRACTOR DEBOTA HTTP: Paperties	Case of Street	COORT - Failward and		
3	Ľ		COORD-CHILD JOY		CONTRACTOR DATE	Section 1	COORN-DADR.2 Inter		
ā,			cool in which we down	Lett 1	COSTRA LUCIDARIA NON Nel republica	Sector 1	cooline using the		
3	L		COORD-LIGHT TON	Letter 1		_			
-	1								
T.									

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".

.....



Bate-papo (chat)

Ao selecionar o item "Chat" no menu da lateral esquerda do *softphone* será possível utilizar a função de *chat*.



Para iniciar o chat basta utilizar o ícone "+" localizado no canto superior esquerdo, será necessário então escolher a opção de "Iniciar bate-papo" para conversar individuais ou "Criar grupo de bate-papo" para conversas envolvendo um grupo de pessoas.



Atenção: Para que seja efetiva a utilização da ferramenta de bate-papo (chat) é necessário certificar-se de que seu contato também faz uso do softphone ou webclient. Há usuários que fazem uso exclusivo de telefones VoIP e estes usuários não receberão mensagens ou notificações de chat.

Reunião

Ao selecionar o item "Reunião" no menu da lateral esquerda do softphone será possível utilizar a função de reunião virtual por videochamada.



Histórico de chamadas

Ao selecionar o item "Chamadas" no menu da lateral esquerda do *softphone* será possível consultar chamadas recentes realizadas ou recebidas.

🖬 Tu	Ia - 3CX			0	×
3CK	Chame	*		۰	
-				Т	× obi
		/ 1710/2024 14:55. 00:00:22	۴.,	Ψ	Ŧ
4		/ 17/10/2024 14:54	<i>د</i> .	Ψ	÷
2		/1410/2024 11.29	٩.,	Ψ	÷
12		21a102924 11 27, 00.00 97 va	٩.,	Ψ	
		21a1629241127	٩.,	Ψ	8
-		2101020241126	٩.,	Ψ	8
		21e100024 1125	٩.,		ш
		21e102024 112e	٩.		ш
		/1418/2024 11 22, 80.01.27	۴.,		а
		/14/10/2024 11:21	۴.,		в
_		/ 14/10/2024 10:41	ť.,		в
		2 1 A 10/19/19 A 10/19	۰,		B

Painel

Ao selecionar o item "Painel" no menu da lateral esquerda do *softphone* será possível verificar chamadas em andamento ou a disponibilidade de comunicação com outros ramais/contatos.

Tudo - 3CX				- 0 X
DK Paled				J == @
<u>n</u>				⊠" Tudo •
Tudo				
0	hamador Recepto	r Pila	Tempo	Detailtes
.				
1				
Status de	agente			
Ramai	Nome do agente			
	A DECEMBER OF STREET			
	A 10 C 100 C 100 C 10 C			
	ALCOLUMN 2017 100410001			
	100.000			
	contraction contraction and data			
	CONTRACTOR DALASE PROF			

Contatos

Ao selecionar o item "Contatos" no menu da lateral esquerda do *softphone* será possível consultar e cadastrar contatos.



Para adicionar um contato basta utilizar o botão "+" localizado no canto superior esquerdo do aplicativo, ao lado da barra de pesquisa.

44 /		
Equipe 🗧		
.	Primeiro nome	Empresa
<u>.</u>		
	Último nome	Empresa 2
cramates		
Lat. Ban X	Nome da empresa	FAX da empresa
B		
	E-mail	FAX residencial
	Celular	Outro
	Celular 2	Adicionar Contato a
		CRM 365 Nome da empres
	Casa	Pessoal
	Casa 2	

Atenção: Certifique-se de selecionar a caixa de seleção "Pessoal" no campo "Adicionar Contato a" para que o registro de contato salvo seja privado.

Caixa postal

Ao selecionar o item "..." no menu da lateral esquerda é exibida a opção "Caixa Postal" onde podem ser consultadas e gerenciadas mensagens gravadas na caixa postal do ramal.



Configurações

Ao selecionar o item "..." no menu da lateral esquerda é exibida a opção "Configurações" onde podem ser modificadas as configurações do aplicativo e do ramal.

C0	nfigurações - 3CX	- 0 X
3CX	Configurações	9 الالي
<u>AL</u> Contra	Geral	Geral
2	Chat	CONTRACTOR RECEIPTION FOR THE PARTY OF THE
-40	Audio/Video	
<u>.</u>	Visilo	
Lat.	Encaminhamento de Chamadas	
	Saudações	Be X
	Integração	Celular
	Digitalize o código QR	(Seea
	BLF	Postupués *
	Tecias de Atalho	Selecione um tema
		Claro -
		3CX Taik
		Cotoque seus tinto 3CX Tate ou Meet em sua assinatura de e-mait ou site para permitir que as pessoas tiguem para você ou participem de uma realida com um único cique.

Geral

- Foto: É possível realizar o carregamento de uma foto ou avatar para ser utilizada na identificação pessoal ou do setor relacionado ao ramal;
- Celular: É possível cadastrar o número do celular, útil no caso da ativação da função "Siga-me", para dasviar chamadas do número/ramal para o número do celular cadastrado;
- Idioma: É possível escolher o idioma da intreface gráfica do aplicativo;
- Tema: É possível selecionar a opção de cores "Claro", "Escuro" ou "Sistema padrão";

- Ativar notificações de PUSH: São notificações que sobressaem às demais aplicações em uso quando o softphone estiver minimizado ou executando em segundo plano;
- Nome amigável do 3CX Talk: Nome amigável para URL do 3CX Talk e Meet;

Nessa seção também constam a URL do Talk (Bate-papo/Chat) e Meet (Videochamada/Videoconferência).

Atenção: Cuidado com a divulgação dessas URLs. São serviços que possibilitam o contato (por chat ou videochamada) sem autenticação, o que pode ser uma ferramenta para o envio de mensagens anonimizadas.

Chat

Na seção "Configurações > Chat" é possível parametrizar o sistema para:

- Mostrar torradeira de bate-papo: Trata-se de uma opção para exibir notificações visuais de *chat* quando o aplicativo estiver minimizado ou executando em segundo plano.
- Iniciar notificação do chat: Permite escolher o som de notificação do *chat*.

C0	nfigurações - 3CX		-	0	×
3CX	Configurações			8	
åt. Dorige	Geral	Chat			
2	Chat	Mestrar torradeira de bate-papo			
<u>40</u>	Audio/Video	Iniciar notificação do chat Padido +			
3	Visão				
LaL. Parent	Encaminhamento de Chamadas				
B	Saudações				
	Integração				
	Digitalize o código QR				
	BLF				
	Teclas de Atalho				
-cication					

Áudio/Vídeo

Na seção "Configurações > Áudio/Vídeo" é possível configurar os seguintes parâmetros de áudio e vídeo para chamadas telefônicas ou vídeochamadas:

- Configurações de chamada:
 - Utilizar este dispositivo para chamadas: Permite selecionar qual dispositivo será utilizado por padrão para chamadas. Esta opção é útil quando múltiplos dispositivos (Telefone VoIP, Softphone desktop, Softphone smartphone) estão conectados simultaneamente à mesma conta, assim é possível configurar o dispositivo padrão para recebimento de

chamadas;

- Toque: É possível selecionar qual dispositivo de saída de som deve ser utilizado para o toque durante o recebimento de chamadas. Essa configuração é útil, por exemplo, quando queremos o toque do *softphone* em caixas de som do computador para que seja possível ouví-las mesmo estando longe do computador;
- Substitua + com: É útil para substituir o "+" normalmente presente em números com código de Discagem Direta Internacional (DDI) (Ex.: +554632202511).
- Atender chamadas automaticamente: Permite que o softphone atenda as chamadas automaticamente sem a necessidade de interação com os controles da interface do software.
- Permitir que o pop-up da chamada roube o foco nas chamadas recebidas: Essa configuração faz com que o pop-up de notificação de chamada recebida sobressaia às demais janelas do sistema para facilitar o atendimento de chamadas.
- Áudio/Vídeo:
 - Câmera: Configurar câmera a ser utilizada em vídeochamadas;
 - Alto falante: Configuração do alto falante utilizado durante uma conversação em chamada telefônica ou vídeochamada. Normalmente aqui é configurado o alto falante do fone de ouvido (*headset*);
 - Microfone: Configuração de microfone utilizado durante uma conversação em chamada telefônica ou vídeochamada. Normalmente aqui é configurado o microfone do *headset*;
 - Integração de fone de ouvido: Essa configuração destina-se ao uso de fones de ouvido em aparelhos VoIP.

Conf	igurações - 3CX		0	\times
3CX	Configurações		۵	
Å1 Cories	Geral	Áudio/Video		
2	Chat	Configurações de chamada		
40	Áudio/Video	Utilizar este dispositivo para chamadas		
<u>.</u>	visão	App de desktop (127.0.0.1)		•
Lai. Parat	Encaminhamento de Chamadas	Toque Defauit - Alto-falantes (Dispositivo de High Definition Audio)		-
	Saudações	Subsitua + com 00		-1
	Integração	Atender chamadas automaticamente		
	Digitalize o código QR	Permitir que o pop-up da chamada roube o foco nas chamadas recebidas		
	BLF	Âudio/Video		
	Tecias de Alaiho	Permitr acasso à câmera.		
		Cárrera		
				*
		Alto failante		
Apricativos		Default - Alto-falantes (Dispositivo de High Definition Audio)		

Encaminhamento de chamadas

A seção "Configurações > Encaminhamento de Chamadas" permite o ajuste de regras de encaminhamento de chamadas para casos onde determinada ligação não seja atentida minimizando ocorrências de chamadas perdidas (ou sem resposta).

Con	figurações - 3CX					 ٥	×
сх	Configurações					8	
<u>#1</u>	Geral	Disponivel	Disponivel			_	
2	Chat	Ausente	Personalizar status da mensag	em			
a)	Áudio/Video	Não perturbe					
9	Visilo	Lunch	Chamadas perdidas				
H.	Encaminitamento de Chamadas	Business Trip	Sem tempo de resposta				
8	Saudações	Exceções	Encaminhar chamadas esterna	in para			
	Integração	Mudar Status	Ramal do sistema	-	8019 COGET//DIREDE		•
	Digitalize o código QR		Encaminhar chamadas interna	s para	Calka Postal		
	BLF		Ramal do sistema	•	8019 COGET/DIREDE		٠
	Tecias de Atalho		Ocupado ou não registrado	,	Caixa Postal		
			Encaminhar chamadas esterna	is para			
			Ramal do sistema	•	8019 COGETI/DIREDE		•
					Calka Postal		

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=1730220725

Last update: 2024/10/29 16:52

