

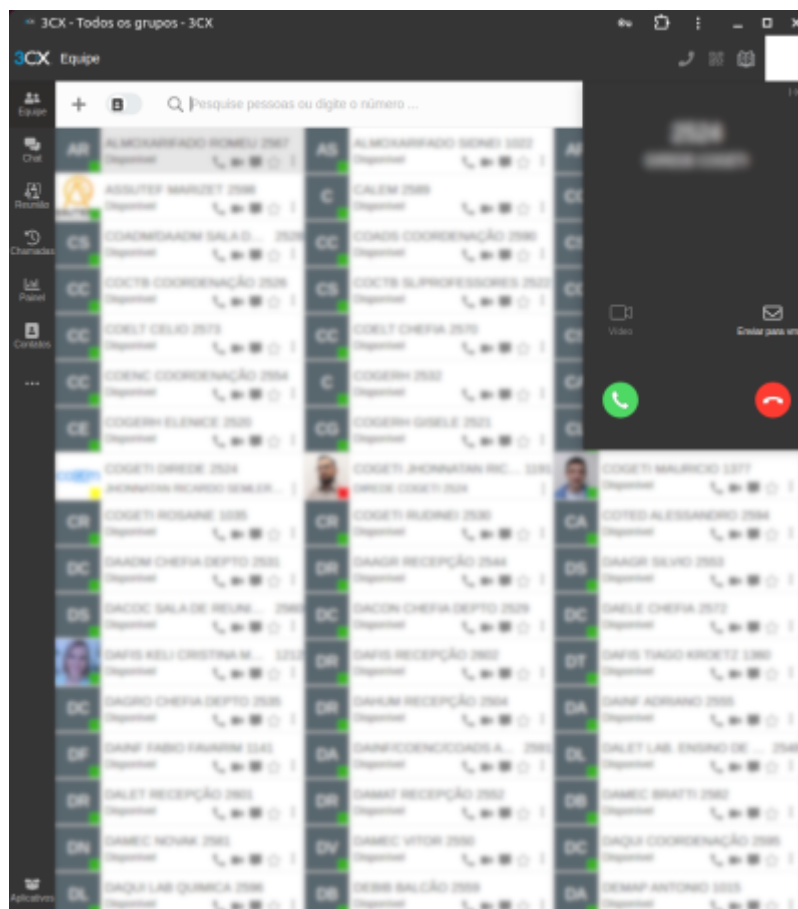
# Utilizando o Softphone

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.

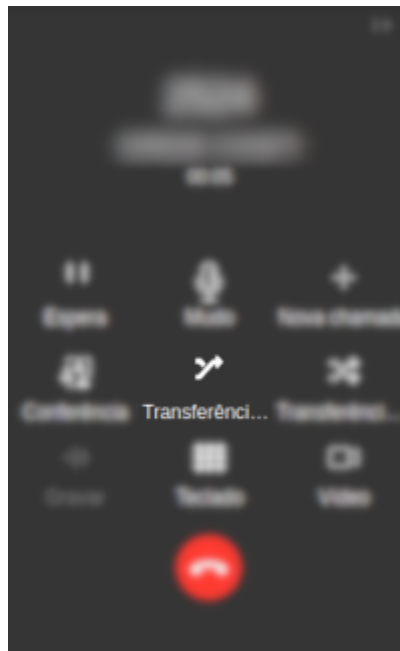
## Transferência de ligações

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

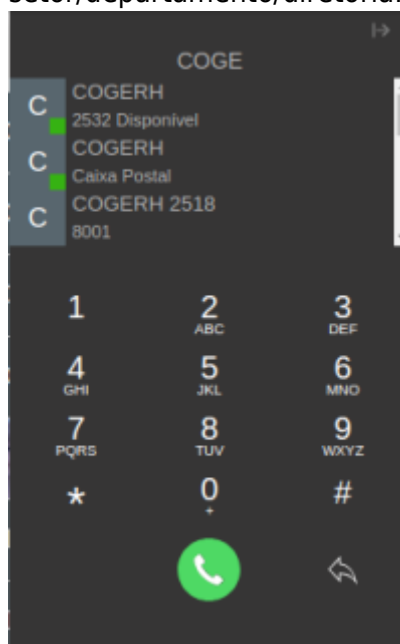
- Transferência cega: Quando o ramal apenas transfere a ligação para o destino. Desta forma não haverá acompanhamento se a ligação transferida será atendida pelo destino.
- Transferência assistida: Desta forma, após discar o número de destino da transferência você deverá aguardar o atendimento da ligação 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

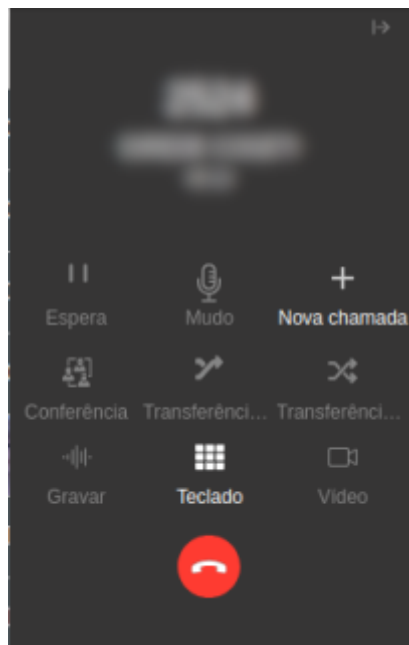
Para realizar a transferência cega clique sobre o botão de transferência destacado na figura abaixo.



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.

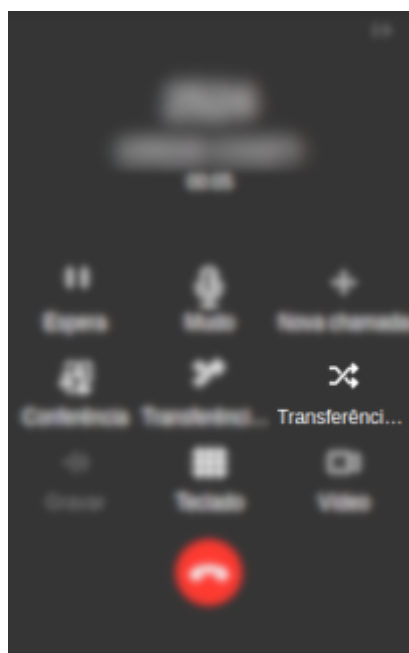


A partir desse momento é possível encerrar a ligação clicando no botão vermelho de encerramento de chamadas.

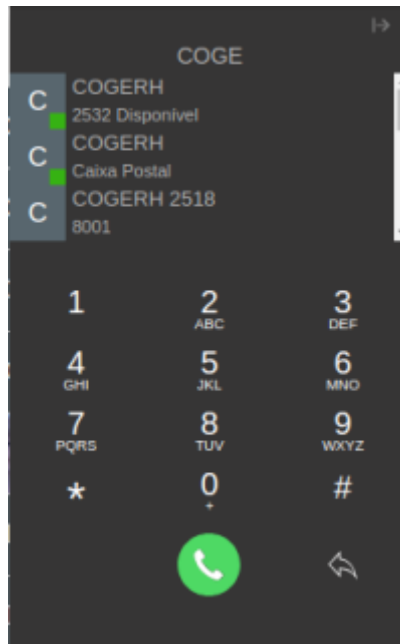


## Transferência assistida

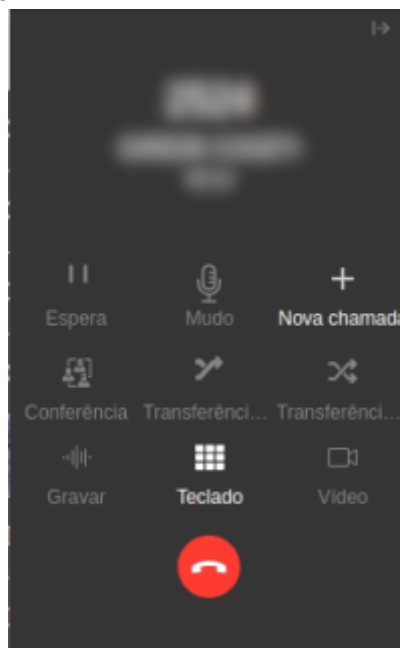
Para realizar a transferência assistida clique sobre o botão de transferência destacado na figura abaixo.



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.

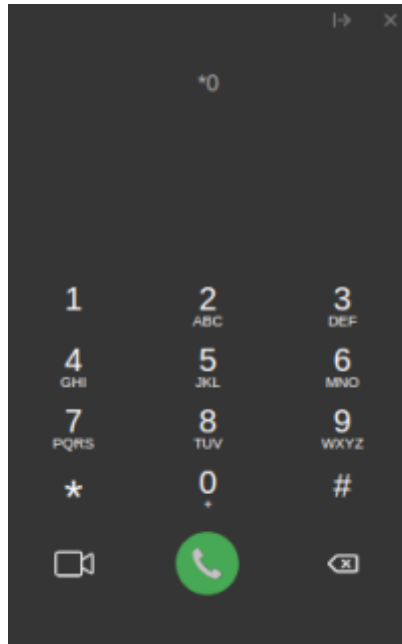


Então basta aguardar o atendimento do ramal de destino e finalizar a transferência pressionando o botão de encerramento de chamada.



## Captura de ligação ("Puxar")

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

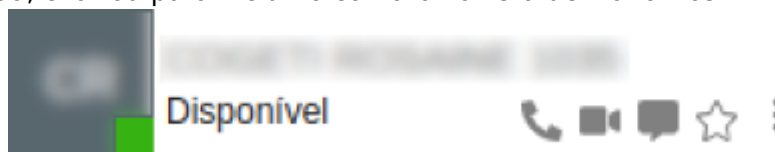


## Localizando contatos

Ao selecionar o item “Equipe” no menu da lateral esquerda do *softphone* 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.

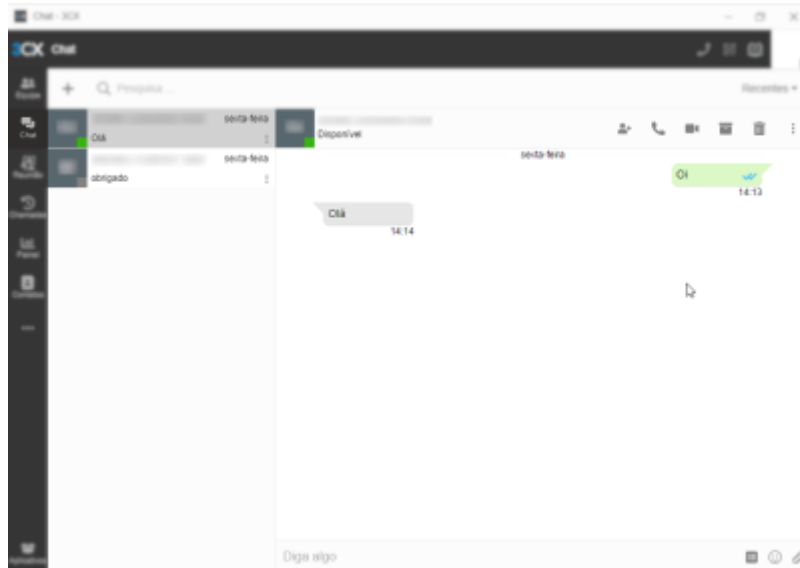


Ao lado de cada registro de contato estão localizados os ícones de atalho para iniciar uma chamada de voz, videochamada, chat ou para incluir o contato na lista de “favoritos”.



## Bate-papo (chat)

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



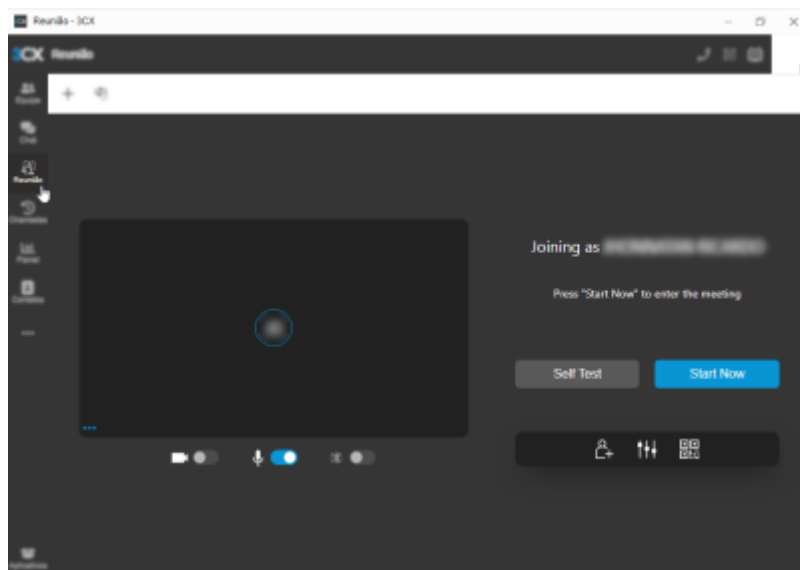
Para iniciar o chat basta utilizar o ícone “+” localizado no canto superior esquerdo, será necessário então escolher a opção de “Iniciar bate-papo” para conversar individuais ou “Criar grupo de bate-papo” para conversas envolvendo um grupo de pessoas.



**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.

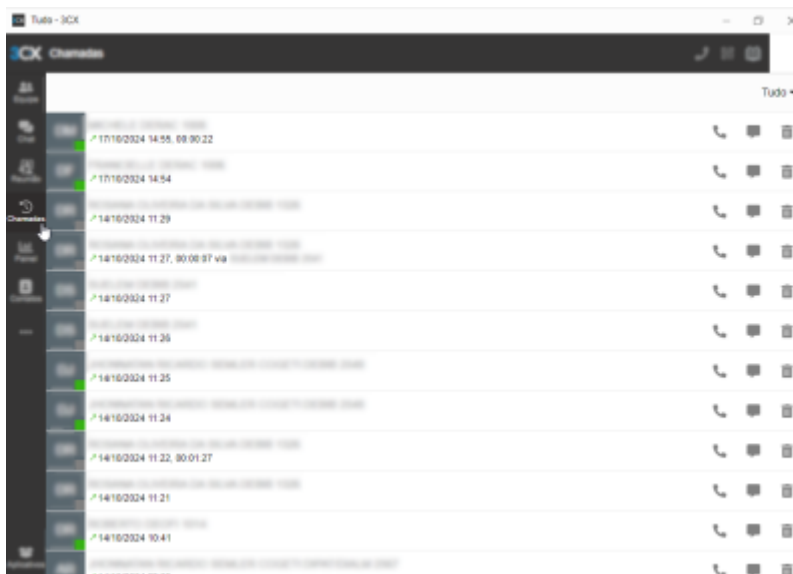
## Reunião

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



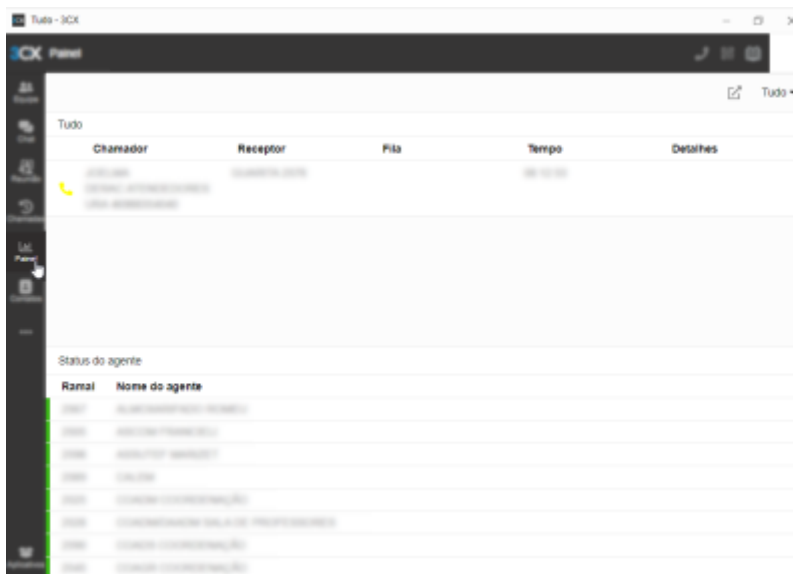
## Histórico de chamadas

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



## 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.

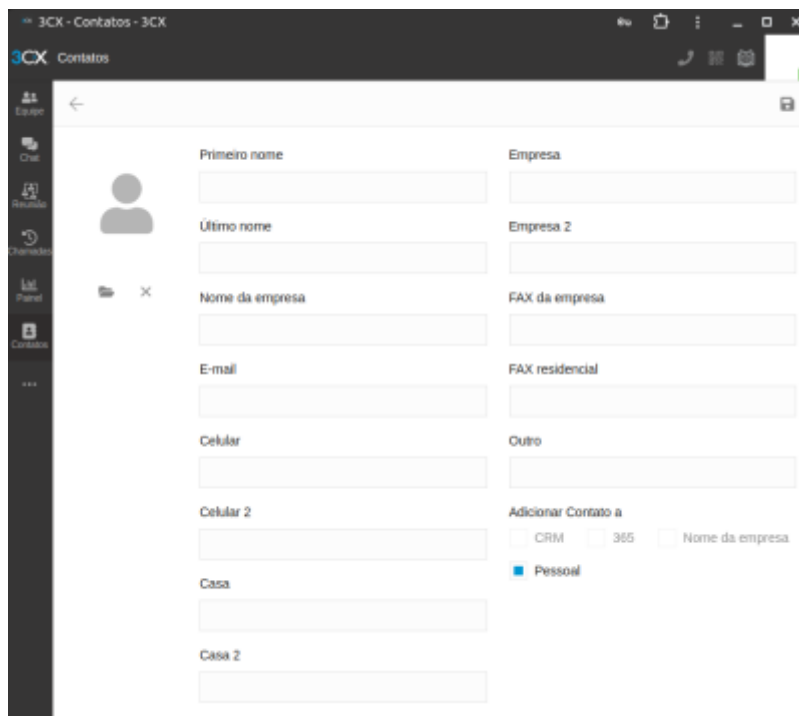


## Contatos

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.



**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

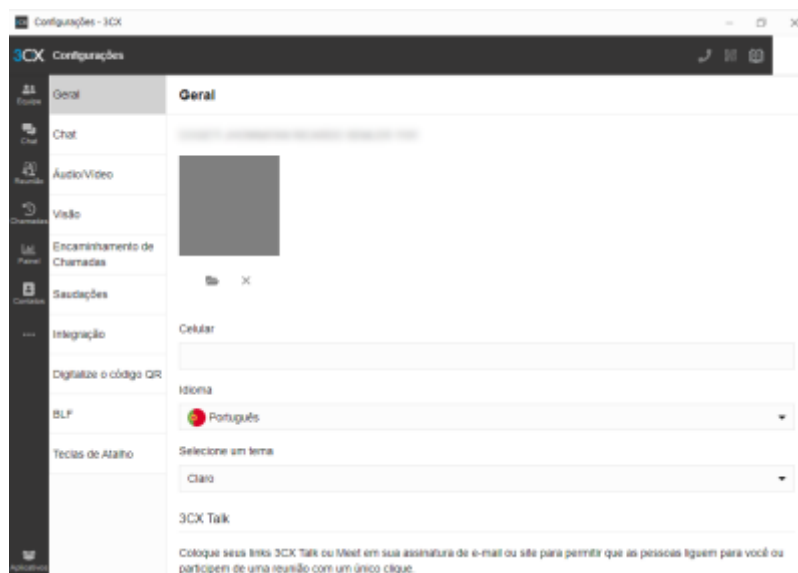
Ao selecionar o item “...” no menu da lateral esquerda é exibida a opção “Caixa Postal” onde podem ser consultadas e gerenciadas mensagens gravadas na caixa postal do ramal.



**Atenção:** Por padrão as caixas postais dos ramais estão desativadas, a ativação das caixas postais se dá perante solicitação por chamado.

## 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.



### 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 desviar chamadas do número/ramal para o número do celular cadastrado;
- Idioma: É possível escolher o idioma da interface 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).

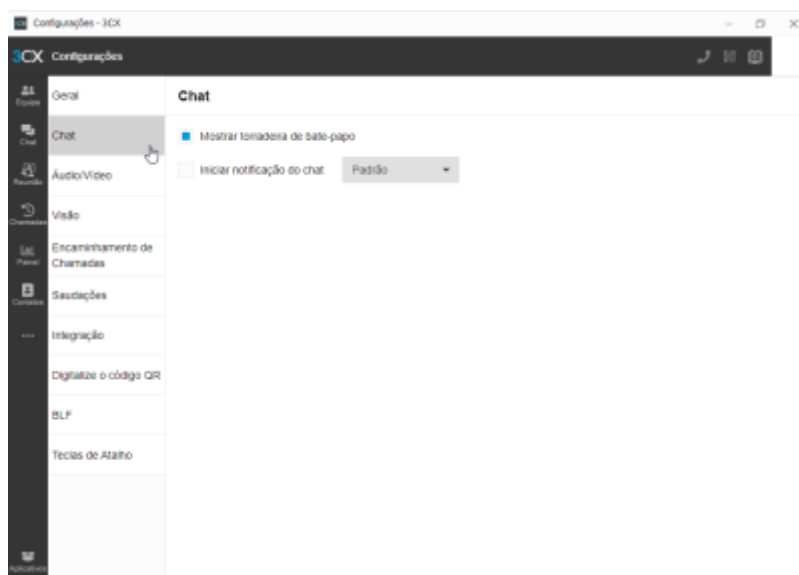


**Atenção:** Cuidado com a divulgação dessas URLs. São serviços que possibilitam o contato (por chat ou videochamada) sem autenticação, o que pode ser uma ferramenta para o envio de mensagens anonimizadas.

## 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*.

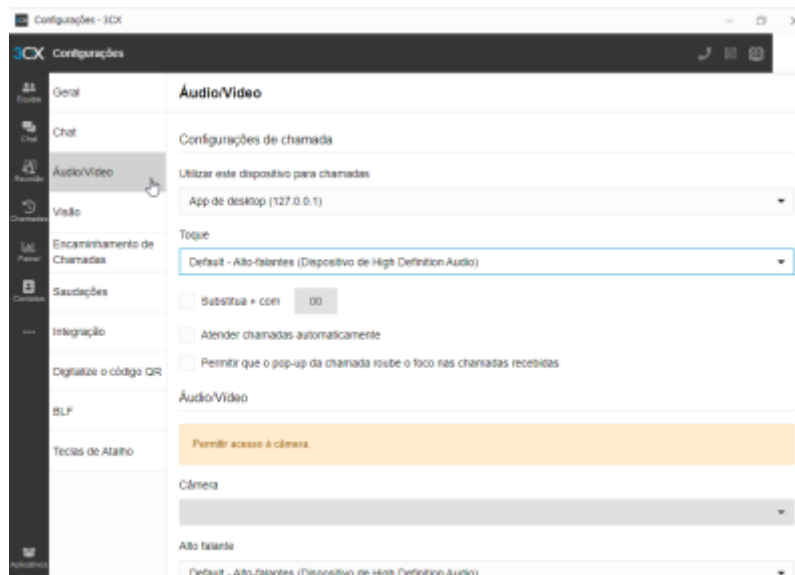


## Áudio/Vídeo

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

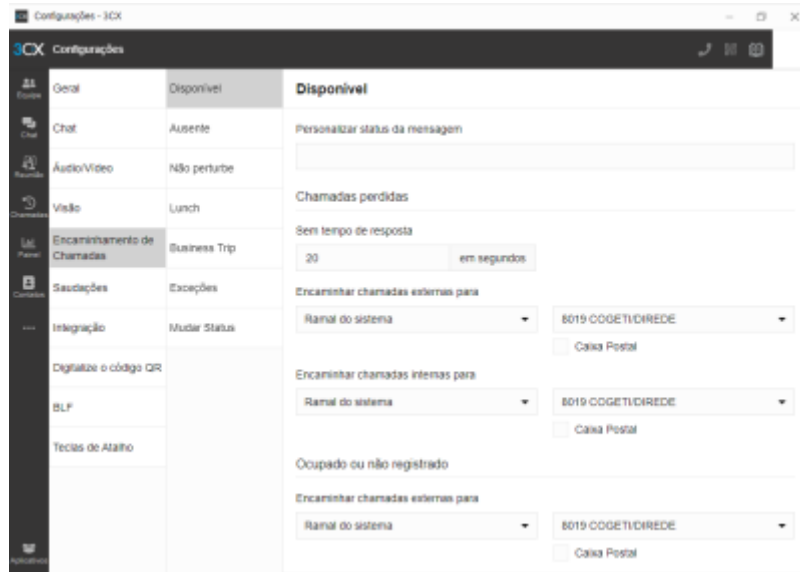
- Configurações de chamada:
  - Utilizar este dispositivo para chamadas: Permite selecionar qual dispositivo será utilizado por padrão para chamadas. Esta opção é útil quando múltiplos dispositivos (Telefone VoIP, Softphone desktop, Softphone smartphone) estão conectados simultaneamente à mesma conta, 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 ouvi-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 conversa em chamada telefônica ou vídeochamada. Normalmente aqui é configurado o alto falante do fone de ouvido (*headset*);
    - Microfone: Configuração de microfone utilizado durante uma conversa 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.



## 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 atendida minimizando ocorrências de chamadas perdidas (ou sem resposta).



From:  
<https://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/> - **WIKI COGETI-PB**

Permanent link:  
<https://wiki.pb.utfpr.edu.br/dokuwiki/doku.php?id=deseg:telefonia:softphone:utilizacao&rev=1730220725>

Last update: **2024/10/29 13:52**

