

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 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 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:telefonica:softphone:utilizacao&rev=1730226255>

Last update: 2024/10/29 15:24

