



IP Desktop Softphone (Windows) para Servidores de Comunicações da Alcatel- Lucent

Versão - 20

Manual de Utilizador



Índice

1	AVISO LEGAL	3
2	HISTÓRICO DO DOCUMENTO	4
3	TERMINOLOGIA.....	5
4	INTRODUÇÃO	6
4.1	OBJETIVO DO DOCUMENTO	6
4.2	ÂMBITO DA APLICAÇÃO	6
4.3	RESUMO DO MANUAL	6
4.4	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
4.5	LICENCIAMENTO.....	6
4.6	SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE	6
5	PRÉ-REQUISITOS	6
6	CONFIGURAR O IP DESKTOP SOFTPHONE	7
6.1	INICIAÇÃO RÁPIDA	7
6.2	CONFIGURAÇÃO DO UTILIZADOR	8
6.2.1	DEFINIÇÕES.....	9
6.2.2	AUSCULTADORES USB.....	19
6.2.3	DEFINIÇÕES DE ÁUDIO.....	19
6.2.4	CONTROLO DO VOLUME	24
6.2.5	RETRIBUIÇÃO DO CONJUNTO.....	24
6.3	MÓDULO DE EXPANSÃO	26
6.3.1	PESQUISAR TECLAS AOM.....	28
6.3.2	PROGRAMAR TECLAS DO AOM	28
6.3.3	PROGRAMAR UMA FUNÇÃO DO TELEFONE OXE.....	28
6.3.4	PROGRAMAR UMA FUNÇÃO DO TELEFONE OXO.....	32
6.3.5	PROGRAMAR A APLICAÇÃO A PARTIR DO DISCO RÍGIDO.....	36
6.4	AMBIENTE VDI.....	38
7	UTILIZAR O IP DESKTOP SOFTPHONE	41
7.1	ENCRIPTAÇÃO NATIVA	43
7.2	PARA EFETUAR UMA CHAMADA	43
7.3	PARA EFETUAR UMA CHAMADA UTILIZANDO O PROTOCOLO TEL	44
7.4	PARA ATENDER UMA CHAMADA.....	45
7.5	OUTRAS UTILIZAÇÕES	46
7.6	ADD-IN DO OUTLOOK	47
7.7	ACESSIBILIDADE	48
8	ATIVAR REGISTOS.....	49
9	LIMITES DE UTILIZAÇÃO	49
9.1	NÃO DISPONIBILIDADE DAS FUNCIONALIDADES NOE	49
9.2	SELEÇÃO DA ENTRADA NUMA LISTA	49
9.3	UTILIZAÇÃO MÃOS-LIVRES NO WINDOWS 10.....	49
9.4	FUNCIONALIDADE REATRIBUIÇÃO NO MODO PRO-ACD.....	51
9.5	OCULTAR NÚMERO DE CHAMADA EXTERNA.....	51
10	LOCALIZAÇÃO DE CHAMADA DE EMERGÊNCIA.....	55
11	DESCRIÇÃO DE ALGUMAS MENSAGENS DE ECRÃ	56
12	RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	58

IP Desktop Softphone (Windows) para Servidores de Comunicações da Alcatel-Lucent
Manual de utilizador - ALESVC56197 Versão 20.0

1 Aviso legal

www.al-enterprise.com O nome e logótipo da Alcatel-Lucent são marcas registadas da Nokia utilizados ao abrigo da licença da ALE. Para ver outras marcas comerciais utilizadas por filiais da ALE Holding, visite: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Todas as outras marcas comerciais são propriedade dos respectivos proprietários. As informações apresentadas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. A ALE Holding e as respetivas filiais não assumem qualquer responsabilidade por imprecisões constantes deste documento.

© Copyright 2022 ALE International, ALE USA. Inc. Todos os direitos reservados em todos os países.

2 Histórico do documento

Edição	Data	Alterações / Comentários / Detalhes
0.1	2014-5-13	Criação
1.0	2014-2-15	Utilização de novo modelo
2.0	2015-5-19	Compatibilidade OXO
3.0	2018-11-15	Aviso legal
4.0	2018-12-17	Atualização da versão 11.1.21
5.0	2019-01-11	Revisão geral
6.0	2019-03-01	Atualização da versão 11.1.27
7.0	2019-03-28	Atualização da versão 11.2.0
8.0	2019-04-26	Atualização da versão 11.2.0 Encriptação nativa
9.0	2019-12-12	Atualização da versão 11.3.0 <ul style="list-style-type: none">- Novo tema: slate design- Atualização de capturas de tela- Add-in do Outlook
10.0	2020-01-08	Atualização da versão 11.3.1 <ul style="list-style-type: none">- Ocultar número de chamada externa
11.0	2020-02-17	Atualização da versão 11.4.0 <ul style="list-style-type: none">- O sinal IPDSP indica chamadas supervisionadas
12.0	2020-07-06	Atualização da versão 11.5.0
13.0	2020-08-27	Atualização da versão 11.5.1
14.0	2021-03-09	Descrição de algumas mensagens de ecrã do IP Desktop Softphone
15.0	2021-09-20	Atualização da versão 12.0.1 <ul style="list-style-type: none">- Adicionar a resolução de problemas para evitar o eco no áudio ao utilizar um auricular Jabra- Ambiente VDI
16.0	2021-11-26	Acrescentar detalhes: Opção de visualização do softphone
17.0	2022-04-14	Atualização da versão 13.0.X Nova conceção do IP Desktop Softphone
18.0	2022-05-26	Novas funcionalidades: Atalhos do teclado, temas e tamanho da letra.
19.0	2022-08-11	Observação TFTP2.
20.0	2022-09-12	Melhoria da acessibilidade

3 Terminologia

Acrónimo	Significado
OXE	OmniPCX Enterprise
OXO	OXO Connect ou OXO Connect Evolution
PABX	Private Alcatel-Lucent Branch Exchange, ou seja, OXE ou OXO.
TFTP	Trivial File Transfer Protocol (protocolo trivial de transferência de ficheiros)
UDP	User Datagram Protocol (protocolo de datagramas de utilizador)
RTP	Real Time Protocol (protocolo em tempo real)
RTCP	Real Time Control Protocol (protocolo de controlo em tempo real)
UA	Universal Alcatel
GD	Gateway Driver (controlador de gateway)
GA	Gateway Appliance (dispositivo de gateway)
VPN	Virtual Private Networking (rede privada virtual)
AOM	Módulo de expansão
CA	Autoridade de certificação
CTL	Lista fidedigna de certificados
TLS	Transport Layer Security
DTLS	Datagram Transport Layer Security
TOFU	Confiança no primeiro uso
Pro-ACD	Telefone para agentes de centro de atendimento

4 Introdução

4.1 Objetivo do documento

O objetivo deste manual é fornecer ao utilizador uma orientação visual passo a passo para preparar a aplicação do IP Desktop Softphone para utilização no ambiente de trabalho Windows. Descreve ainda como utilizar a aplicação e as principais funcionalidades de telefonia.

Este manual destina-se aos utilizadores finais da aplicação.

4.2 Âmbito da aplicação

O presente manual descreve apenas a utilização da aplicação: IP Desktop Softphone versão 13.x.

4.3 Resumo do manual

Este manual abrange a configuração, o registo e os procedimentos operacionais da aplicação do IP Desktop Softphone.

A secção sobre o funcionamento inclui a descrição dos ecrãs e dos botões e a utilização das seguintes funcionalidades de telefonia: efetuar chamadas, receber chamadas, enviar mensagens e programar teclas.

4.4 Documentos relacionados

Para a instalação, consultar o seguinte documento: IP Desktop Softphone - Manual de instalação e configuração.

4.5 Licenciamento

Não existe um sistema de licenciamento incluído na aplicação do IP Desktop Softphone. Este aspeto é gerido ao nível do servidor de comunicações (OXE ou OXO).

4.6 Serviço de apoio ao cliente

Contacte o administrador do sistema ou o seu Alcatel-Lucent Enterprise Business Partner para obter apoio.

5 Pré-requisitos

O IP Desktop Softphone requer o Microsoft .NET Framework 4 e o Windows Installer 3.1. Para instalar o Microsoft .NET Framework 4 (se ainda não estiver instalado), consulte: <https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=53345>.

6 Configurar o IP Desktop Softphone

6.1 Iniciação rápida

No seu sistema, o Administrador instalou a aplicação: **IP Desktop Softphone** e efetuou a configuração básica necessária. No momento do arranque do sistema, a aplicação não se inicia automaticamente. Para iniciar esta aplicação, clique no ícone seguinte. A aplicação colocou este ícone no seu ambiente de trabalho durante o processo de instalação.

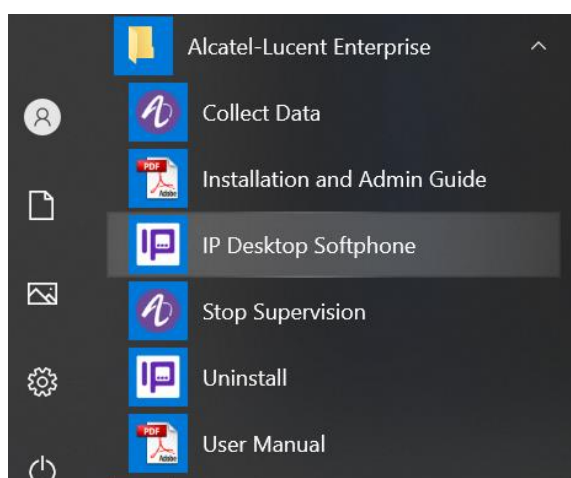


Também pode iniciar a aplicação:

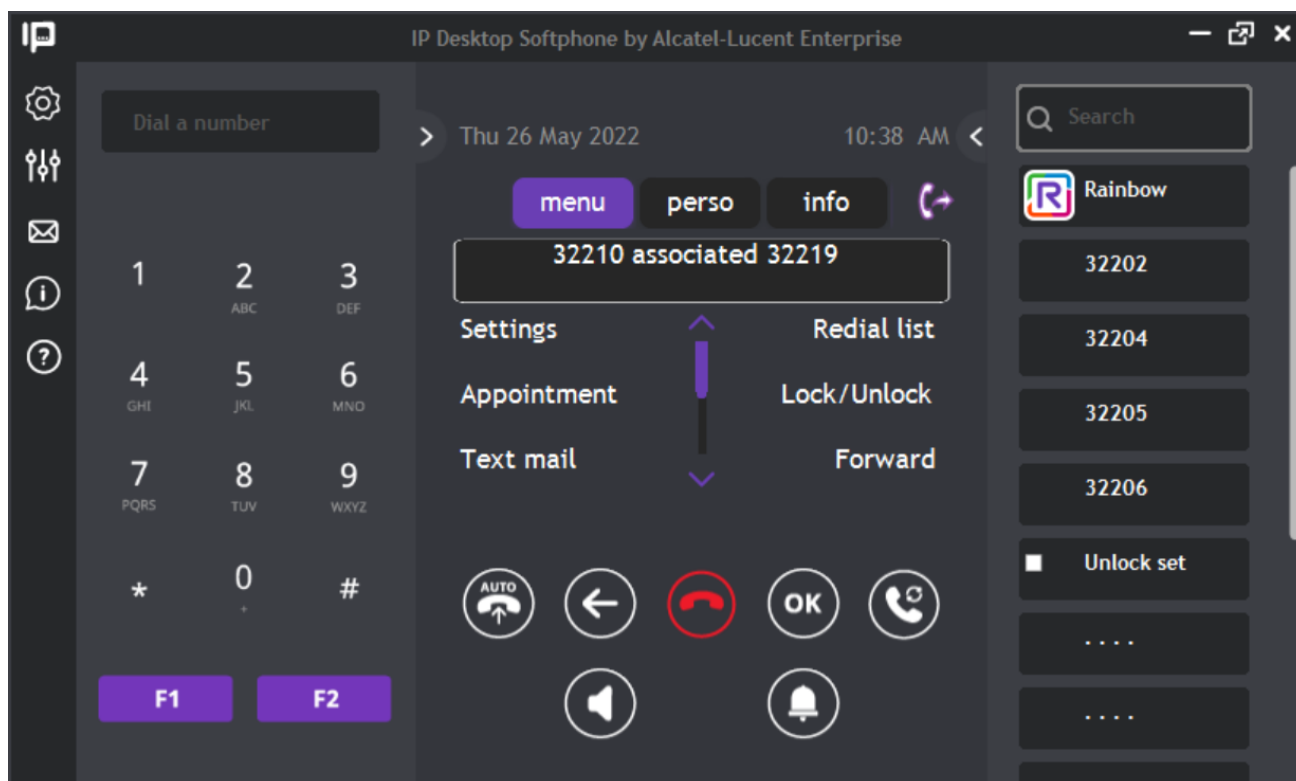
No Windows 10, no menu Windows, do seguinte modo:

 → Alcatel-Lucent Enterprise → IP Desktop Softphone

Este é ilustrado abaixo:



Depois de ter executado a aplicação conforme indicado acima, é apresentada a seguinte janela no ecrã:



A aplicação do **IP Desktop Softphone** está agora pronta a ser utilizada. Porém, o funcionamento deste telefone tem de ser personalizado para satisfazer as suas necessidades. Para o efeito, tem de efetuar algumas configurações. A secção seguinte descreve a configuração.

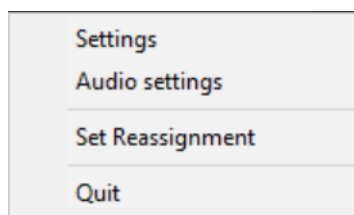
Nota: Se estiver a executar esta aplicação pela primeira vez após a instalação, **tem de ligar o sistema a um dispositivo de áudio. Sem esta ligação, não poderá utilizar a aplicação..** Este processo é descrito no Manual de Instalação.

6.2 Configuração do utilizador

A configuração desta aplicação pode ser feita na barra de menus à esquerda através do "botão Definições".



A configuração também pode ser acedida clicando com o botão direito do rato na janela principal da aplicação.



Atenção, pode aceder diretamente às "Definições de áudio" a partir deste menu.

6.2.1 Definições

The screenshot shows the 'Settings' window for the IP Desktop Softphone, with the 'General' tab selected. The window has a standard Windows title bar with minimize, maximize, and close buttons. On the left is a sidebar with navigation links: General (selected), Appearance, Network, Audio, Call, Advanced, ShortCuts, and About. The main content area is divided into several sections:

- AUTOMATIC STARTUP**: A checkbox labeled 'Start application at login' is currently unchecked.
- HEADSET AUTO ACTIVATION**: Three radio buttons are present: 'On Demand' (selected), 'Always', and 'Never'.
- QUICK KEYS**: Four text input fields for shortcuts:
 - Graphical Interface Display: Control, Alt + U
 - Make call: F5
 - Take call: Control, Alt + T
 - Release call: Control + G
- CALL NOTIFICATIONS**: A checkbox labeled 'Activate incoming call pop-up' is checked.
- EMERGENCY CALLING LOCATION**: A button labeled 'Show Popup'.
- ADDITIONAL KEYBOARDS**: Three dropdown menus, the first of which is set to 'AOMEL'.

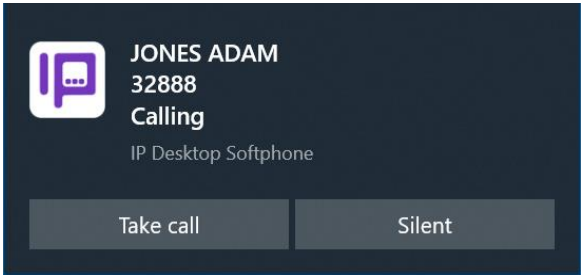
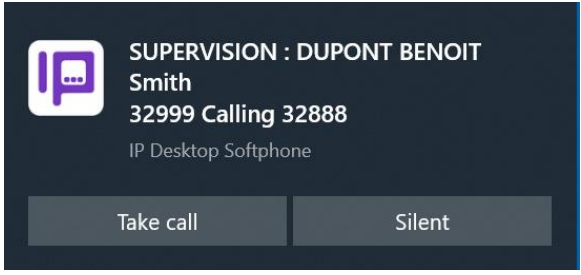
At the bottom left is the 'Alcatel-Lucent Enterprise' logo. At the bottom right are 'Cancel' and 'Apply' buttons.

Nesta janela, os separadores "Rede" e "Avançado" devem ser reservados para administradores.

6.2.1.1 Separador Geral

Se o acesso estiver protegido, é solicitada uma palavra-passe. Os campos visíveis contêm valores predefinidos ou definidos durante o processo de instalação. Se tiver acesso a este separador, pode modificar os campos como pretender. A tabela seguinte descreve essas entradas:

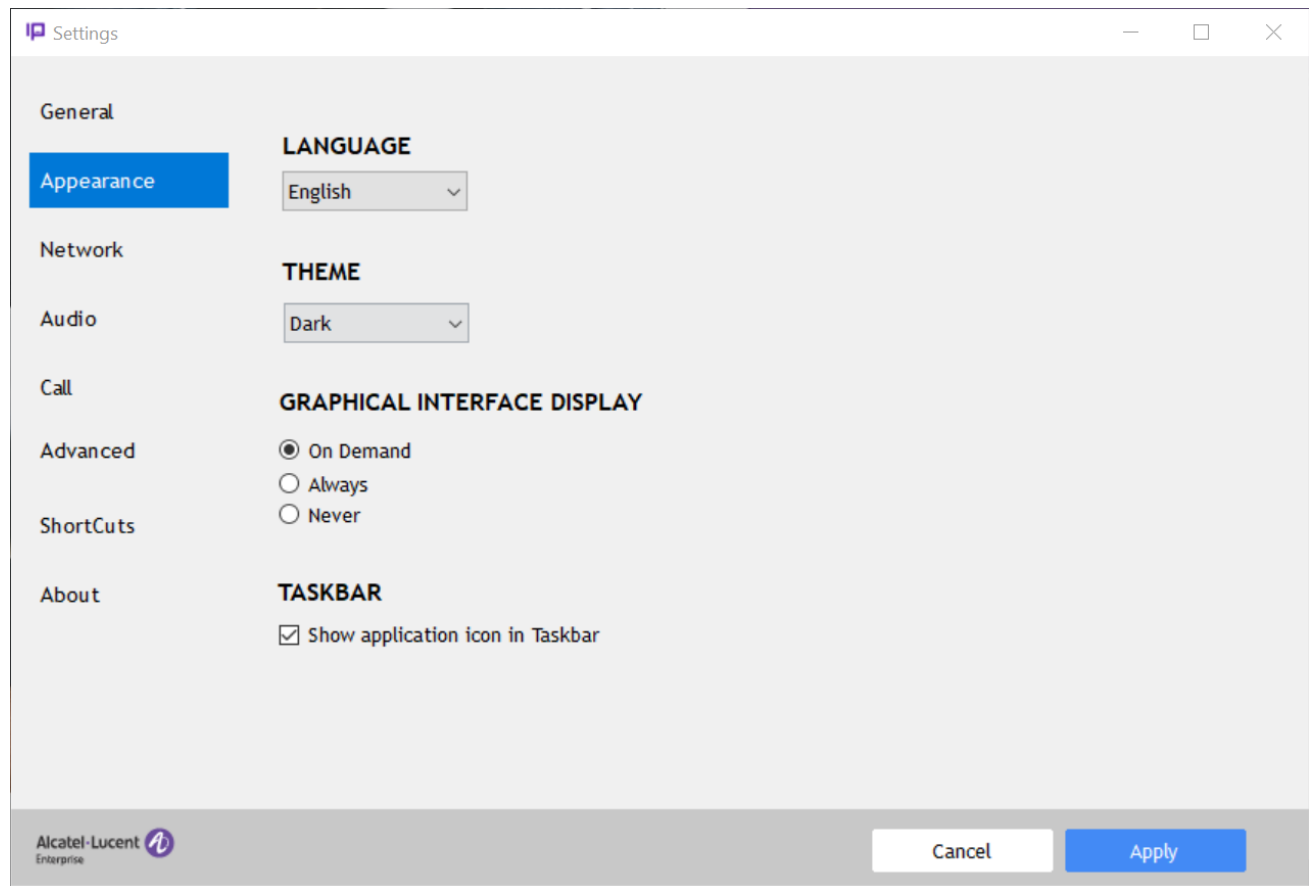
Nome do campo		Descrição
Automatic Startup		Ativar esta opção para iniciar automaticamente o IP Desktop Softphone em cada início de sessão do utilizador.
Ativação automática do auricular		Quando um auricular novo é ligado ao PC, o IP Desktop Softphone pode defini-lo automaticamente como o auricular predefinido: <ul style="list-style-type: none">• Mediante pedido: A pergunta será feita ao utilizador sempre que for ligado um auricular novo• Sempre: A pergunta nunca será feita, o auricular novo torna-se o auricular predefinido• Nunca: A pergunta nunca será feita, a configuração não será modificada.
Teclas rápidas:	-Ecrã de interface gráfica	Através desta caixa, pode atribuir uma tecla que, uma vez pressionada, exibiria o Softphone. Para o efeito, posicione o cursor na caixa e clique na tecla pretendida. A caixa apresenta de imediato a descrição da tecla introduzida. NB: Só estão disponíveis combinações (teclas de função: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tecla), (CTRL+ alt + tecla), (CTRL+tecla funcional) ou (SHIFT+tecla funcional)
	-Efetuar chamada	Através desta caixa, pode atribuir uma chave que, premindo, se o IP Desktop Softphone em funcionamento, ligará o número selecionado a partir de qualquer aplicação do Windows. Para o efeito, posicione o cursor na caixa e clique na tecla pretendida. A caixa apresenta de imediato a descrição da tecla introduzida. NB: Só estão disponíveis as combinações (teclas de função: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tecla), (CTRL+ alt + tecla), (CTRL+ tecla funcional) ou (SHIFT+tecla funcional)
	-Atender a chamada	Através desta caixa, pode atender a chamada recebida. Para o efeito, posicione o cursor na caixa e clique na tecla pretendida. A caixa apresenta de imediato a descrição da tecla introduzida. NB: Só estão disponíveis as combinações (teclas de função: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tecla), (CTRL+ alt + tecla), (CTRL+ tecla funcional) ou (SHIFT+tecla funcional)
	-Libertar a chamada	Através desta caixa, pode libertar a chamada em curso. Para o efeito, posicione o cursor na caixa e clique na tecla pretendida. A caixa apresenta de imediato a descrição da tecla introduzida. NB: Só estão disponíveis as combinações (teclas de função: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tecla), (CTRL+ alt + tecla), (CTRL+ tecla funcional) ou (SHIFT+tecla funcional)
Notificação de chamadas		Se marcar esta caixa, sempre que entra uma chamada, uma mensagem de texto ou um correio de voz, o ícone do IP Desktop Softphone é apresentado no ecrã com a mensagem apropriada na parte inferior do ecrã. O ecrã tem o seguinte aspeto:

Nome do campo	Descrição
	 <p>Se a chamada for supervisionada, aparecerá assim:</p> 
AOM	<p>Significa: Módulo de expansão. Se clicar no botão da parte inferior direita da imagem do telefone, expande-se um teclado. Este teclado virtual contém vários botões programáveis. A seleção efetuada nesta caixa de lista pendente determina a disponibilidade do teclado. Aqui tem a seguinte opção:</p> <p>AOM10: o teclado contém 10 botões</p> <p>AOM40: o teclado contém 40 botões para cada tabulação (estão disponíveis duas tabulações)</p> <p>AOMEL: o teclado inclui 14 botões para cada tabulação (estão disponíveis três tabulações)</p>
Localização de Chamada de Emergência	<p>Permite-lhe apresentar e definir a sua localização ao ligar para um número de emergência.</p> <p>Esta função só é eficaz se o sistema telefónico estiver configurado para tal.</p>

Depois de concluídas as alterações, clique em "Aplicar" para as guardar. Clique em OK para guardar os dados e fechar a janela.

6.2.1.2 Separador de aspeto

Se o acesso estiver protegido, é solicitada uma palavra-passe. Surge a seguinte janela.

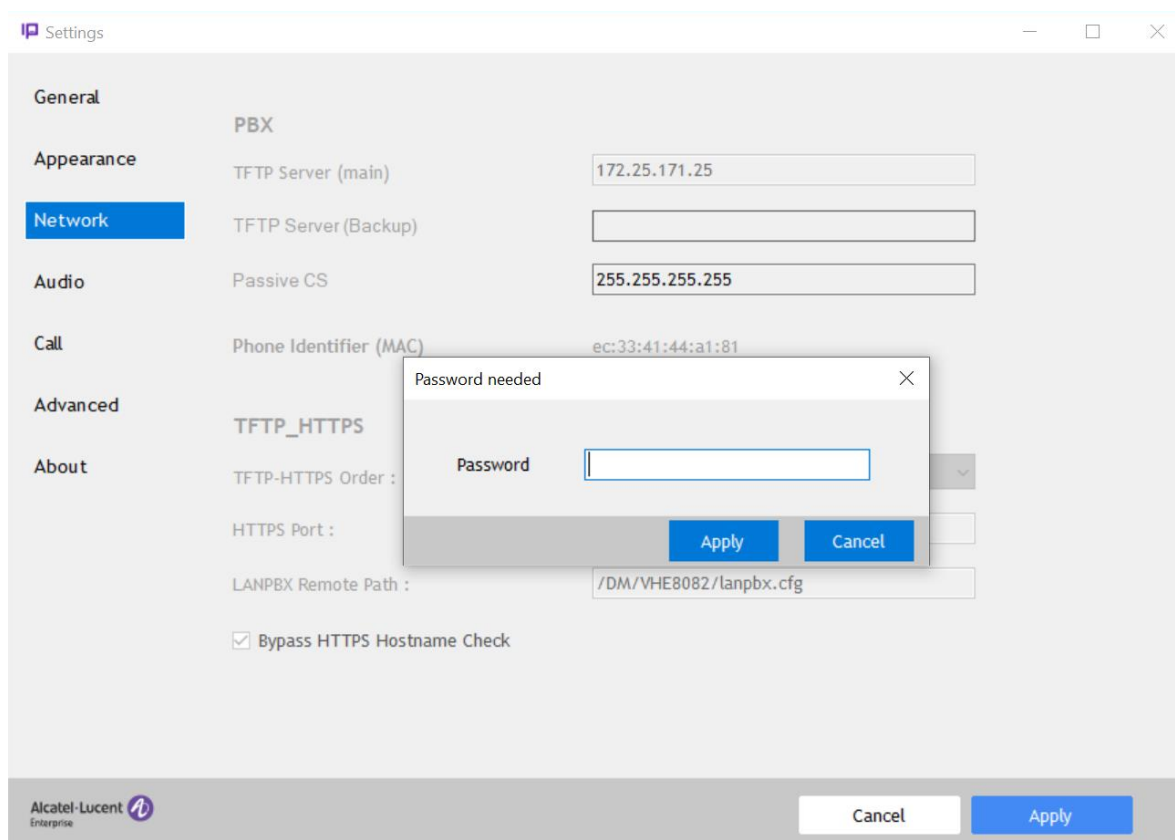


Nome do campo	Descrição
Idioma	<p>Esta caixa de lista pendente, permite-lhe selecionar um dos 12 idiomas. São indicados abaixo pela sequência que aparecem na aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inglês• Francês• Alemão• Italiano• Português• Espanhol <p>O idioma que selecionar aqui será utilizado em todos os separadores. Esta alteração limita-se apenas a estas páginas de personalização e não afeta a apresentação do Softphone.</p>
Tamanho da letra	<p>É utilizado para definir o tamanho da fonte dos caracteres em toda a aplicação. Estão disponíveis dois valores: Médio (predefinido) e Grande (o tamanho da fonte é aumentado em todo o lado assim como o tamanho mínimo da interface).</p>
Tema	<p>Visualizar o tema da aplicação Estão disponíveis dois temas: Escuro e claro.</p>

Nome do campo	Descrição
Ecrã de interface gráfica	<p>Pode definir como será gerida a apresentação do IP Desktop Softphone</p> <ul style="list-style-type: none"> Nunca: Independentemente do seu estado, a interface permanece oculta. Esta opção é utilizada essencialmente para o interfuncionamento com aplicações CTI que têm a sua própria interface Sempre: O IP Desktop Softphone será sempre apresentado Mediante pedido: A interface será apresentada conforme necessário. Se estiver oculta, pode apresentá-la clicando no ícone do IP Desktop Softphone na barra de notificação. Se estiver oculta, ao receber uma chamada, a interface é apresentada em primeiro plano.
Sempre	Se selecionar esta opção, o softphone é apresentado sempre acima de todas as outras apresentações.
Mediante pedido	<p>O softphone só será apresentado quando clicar no ícone do softphone no tabuleiro do sistema.</p> <p>O softphone apresenta em primeiro plano quando toca, se foi minimizado ou em segundo plano.</p>
Barra de tarefas	O grande ícone do Softphone será exibido na barra de tarefas.

6.2.1.3 Separador Redes

Se o acesso estiver protegido, é solicitada uma palavra-passe. Surge a seguinte janela.





A alteração das definições no separador Rede deve ser efetuada com conhecimento total. A introdução de um valor incorreto ou irrelevante pode levar o IP Desktop Softphone a parar de trabalhar. Consulte o administrador antes de efetuar qualquer alteração.

The screenshot shows the 'IP Settings' window with the 'Network' tab selected. The left sidebar contains links for General, Appearance, Network (selected), Audio, Call, Advanced, ShortCuts, and About. The main area is divided into two sections: 'PBX' and 'TFTP-HTTPS'. Under 'PBX', there are fields for 'TFTP Server (main)' (172.25.171.25), 'TFTP Server (Backup)' (empty), 'Passive CS' (255.255.255.255), and 'Phone Identifier (MAC)' (62:5e:e1:44:4f:66). Under 'TFTP-HTTPS', there is a dropdown for 'TFTP-HTTPS Order' (set to TFTP), a field for 'HTTPS Port' (443), and a field for 'LANPBX Remote Path' (/DM/VHE8082/lanpbx.cfg). A checkbox 'Bypass HTTPS Hostname Check' is checked. At the bottom, there are 'Cancel' and 'Apply' buttons.

Nos campos deste separador, pode ver os valores que introduziu durante o processo de instalação. Se tiver acesso a este separador, pode modificar os valores.

A tabela seguinte descreve estas entradas.

Nome do campo	Descrição
PBX:	
Servidor Tftp (Principal)	Refere-se ao endereço IP do seu servidor de chamadas. A entrada visualizada neste campo é a que introduziu durante o processo de instalação. Se necessário, pode alterá-la. Qualquer erro na entrada pode impedir a conectividade. Estes dados são obrigatórios.

Servidor Tftp (Cópia de segurança)	É o endereço IP da 2.ª CPU. Introduza aqui o 2.º endereço IP PRINCIPAL da Função se for gerida a redundância espacial.
PCS	Se existir um PCS (Passive call server - servidor de chamadas passivo) configurado, o endereço IP do servidor de chamadas passivo é apresentado aqui. Este valor é fornecido automaticamente pelo protocolo NOE e não pode ser alterado manualmente.
Identificado do telefone (MAC)	Este é o MAC ID do seu terminal, gerado automaticamente pela aplicação. Não é possível alterá-lo.
TFTP-HTTPS:	
Ordem TFTP-HTTPS	<ul style="list-style-type: none"> • TFTP: A ligação ao OXE será estabelecida apenas ao utilizar o protocolo TFTP • HTTPS: A ligação ao OXE será estabelecida apenas ao utilizar o protocolo HTTPS • TFTP+HTTPS: A ligação ao OXE será tentada primeiro através do protocolo TFTP, depois com o HTTPS se o TFTP falhar • HTTPS+TFTP: A ligação ao OXE será tentada primeiro através do protocolo HTTPS, depois com o TFTP se o HTTPS falhar
Porta HTTPS	Se a escolha "ordem TFTP-HTTPS" for HTTPS, TFTP+HTTPS ou HTTPS, deve ser definido um valor para a porta HTTPS
Caminho remoto LANPBX	Se a escolha "Ordem TFTP-HTTPS" for HTTPS, TFTP+HTTPS ou HTTPS, definimos o caminho no OXE onde encontrar o ficheiro LANPBX

- Depois de concluídas as alterações, clique em "Aplicar" para as guardar. Se clicar em OK, guarda as entradas e fecha o ecrã.
- Agora a aplicação está operacional. Pode alterar as definições sempre que necessário, seguindo estes passos.



Mesmo com a funcionalidade de redirecionamento ou TFTP central, é necessário introduzir manualmente o endereço IP TFTP2 não apenas na primeira vez, porque não é recebido automaticamente, devendo por isso ser sempre preenchido manualmente no início da instalação, na alteração de configuração/alteração do nó, etc.

6.2.1.4 Separador de chamada

Se o acesso estiver protegido, é solicitada uma palavra-passe. Surge a seguinte janela.

The screenshot shows the 'Settings' window for IP Desktop Softphone. The 'Call' tab is selected. Under the 'PREFIXES' section, there are four fields: 'Professional trunk seize' (0), 'International' (00), 'National' (0), and 'Country code' (France 33). Under the 'EXTERNAL CALL' section, there is a 'Minimum number of digits' spinner set to 9, an 'Excepted prefixes' text box, and a checkbox for 'Mask external call number' which is unchecked. The Alcatel-Lucent Enterprise logo is in the bottom left, and 'Cancel' and 'Apply' buttons are in the bottom right.

Esta página é dedicada à personalização das definições das chamadas. A tabela seguinte descreve as entradas nesta página:

Nome do campo	Descrição
Professional trunk seize	Veja a descrição do campo "TRUNKSEIZE" no Capítulo 8 (Instalação)
Internacional	Veja a descrição do campo "PREFIXINTERNATIONAL" no Capítulo 8 (Instalação)
Nacional	Consulte a descrição do campo "PREFIXNATIONAL" no Capítulo 8 (Instalação)
Código do país	Consulte a descrição do campo "COUNTRYCODE" no Capítulo 8 (Instalação)
Número mínimo de dígitos	Consulte a descrição do campo "MINDIGITS" no Capítulo 8 (Instalação)
Prefixos excluídos	Exceções do campo anterior separadas por espaços.
Ocultar número de chamada externa	Usado para ocultar o número de chamada, em vez do número no ecrã, será exibida uma cadeia de caracteres "Chamada externa", bem como todos os menus da aplicação.

6.2.1.5 Separador Avançadas

Se o acesso estiver protegido, é solicitada uma palavra-passe. Surge a seguinte janela.

The screenshot shows the 'Settings' window for IP Desktop Softphone, with the 'Advanced' tab selected. The window has a sidebar on the left with options: General, Appearance, Network, Audio, Call, Advanced (highlighted), ShortCuts, and About. The main area contains three sections: 'SHARED NUMBER MODE' with a checkbox 'Activate Shared Number Mode'; 'RINGING CADENCE' with a checkbox 'Enable ringing cadence'; and 'LOCATION SERVER FOR ALERT CALL' with a 'Base URL' text field containing 'https://172.25.171.25/'. Below these is an 'ACCESSIBILITY' section with checkboxes for 'Press twice to validate' and 'Adapt to JAWS'. At the bottom left is the Alcatel-Lucent Enterprise logo, and at the bottom right are 'Cancel' and 'Apply' buttons.

Nome do campo	Descrição
Modo de Número Partilhado	A escolha do modo de Número Partilhado ligará o Softphone ID ao computador (apenas um ID por computador)
Cadência de toque ativada	Utilizada para ativar ou não a cadência para o toque. Por padrão, não está ativada.
Servidor de localização para chamada de alerta	URL do servidor VNA
Prima duas vezes para validar	Se selecionado, o utilizador tem de premir o botão duas vezes. A primeira pressão é utilizada para conhecer a função do botão. A segunda pressão executa a função.
Adaptar-se ao JAWS	Esta opção é apenas para botões de interface. Se os eventos de teclado (como o "Enter") forem selecionados, executa a função de botão. Caso contrário, o evento de teclado é enviado para o PBX



A alteração das definições no separador Avançadas deve ser efetuada com conhecimento total. A introdução de um valor incorreto ou irrelevante pode levar o IP Desktop Softphone a parar de trabalhar. Consulte o administrador antes de efetuar qualquer alteração.

Depois de concluídas as alterações, clique em "Aplicar" para as guardar. Se clicar em OK, guarda as entradas e fecha o ecrã.

6.2.1.6 Separador de atalhos

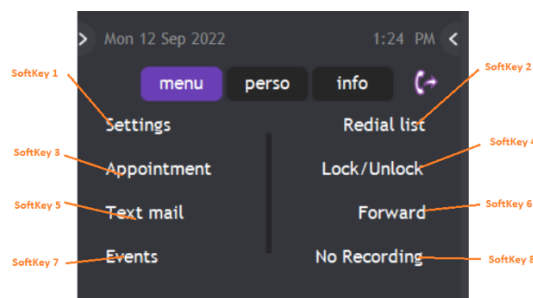
Permite-lhe definir atalhos de teclado para botões de aplicação diferentes.

A primeira escolha de combinação de atalhos é nenhuma, tecla de teclado Ctrl de Shift. A segunda parte da combinação é das teclas de teclado F1 a F12.

Exemplos: F4, Ctrl F4 ou Shift F4.

Button	ShortCuts
F1	F1 Softkey
F2	F2 Softkey
Settings	Settings
Audio settings	Audio settings
Message	Message
OK/ Take call	OK/ Take call
Release call	Release call
Redial call	Redial call
Handsfree	Handsfree
Enable/Disable ringing	Enable/Disable ringing
Enable/Disable microphone	Enable/Disable microphone
Increase volume	Increase volume
Decrease volume	Decrease volume
Back	Back

Os atalhos da tecla de função de ecrã (1 a 8) referem-se às 8 posições do ecrã principal:



Agora, a personalização da aplicação está concluída de acordo com as suas preferências.

6.2.2 Auscultadores USB

Só é possível utilizar auriculares compatíveis com o IP Desktop Softphone. Esta lista está disponível no documento *HeadsetEcosystem*. Contacte o seu parceiro.

Notas:

As funções no descanso/ fora do descanso e desativar som/ ativar som a partir do auricular são suportadas apenas para auriculares ligados por USB (por cabo ou através de um dongle bluetooth).

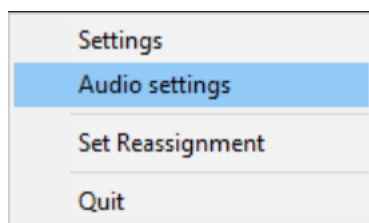
Se o auricular estiver ligado durante uma chamada, as funções mencionadas acima apenas estarão disponíveis na chamada seguinte.

6.2.3 Definições de áudio

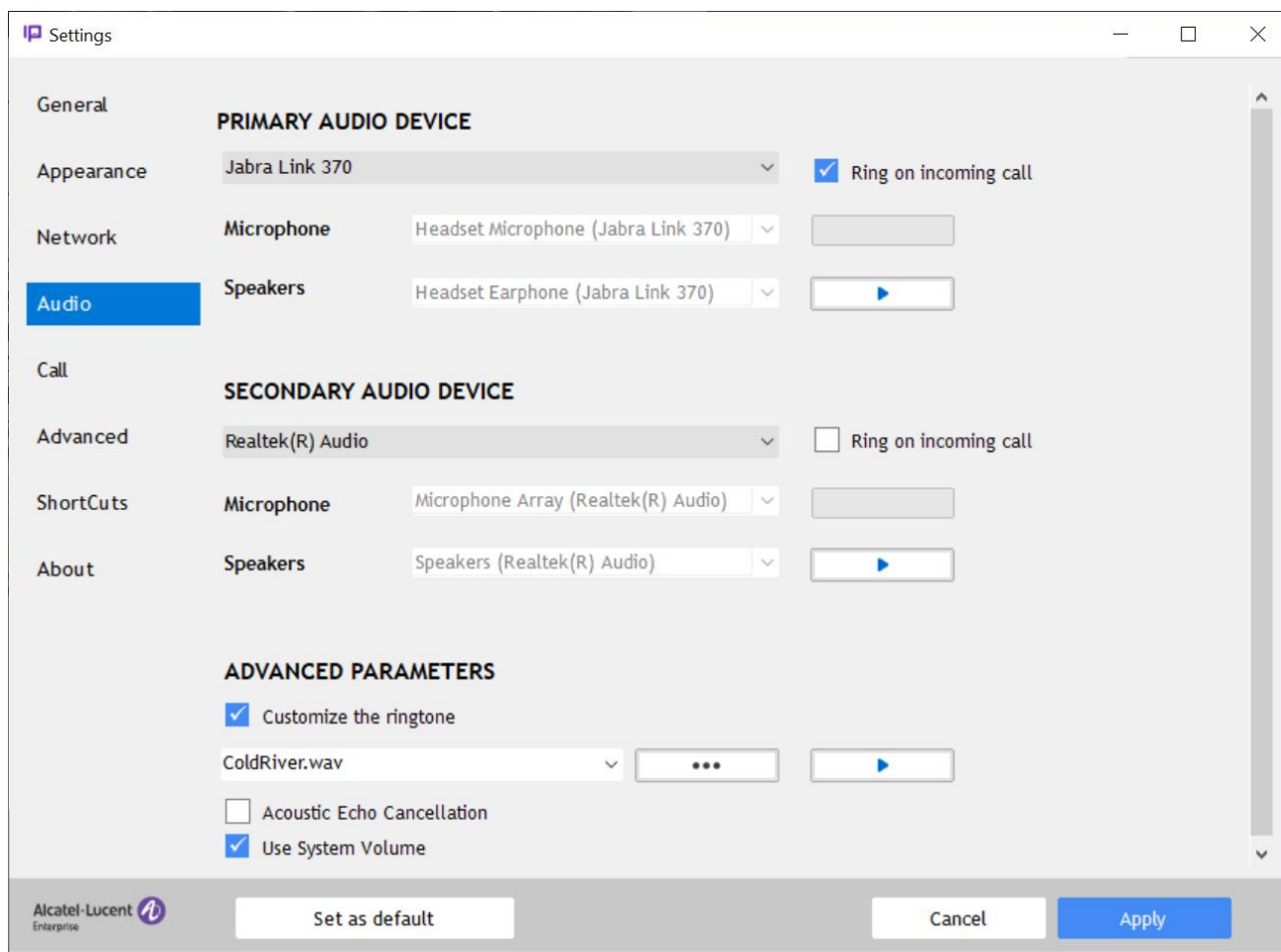
A ligação das Definições de Áudio permite personalizar o equipamento de áudio. Pode configurar os dispositivos de áudio que pretender em separado para o toque, altifalantes e microfone. Esta aplicação suporta a utilização de Auscultadores Bluetooth para efetuar chamadas com este telefone. Porém, antes da configuração, estes dispositivos de áudio têm de estar ligados e instalados no seu sistema.

Para iniciar a configuração, siga os passos abaixo:

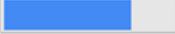


1. Clique com o botão direito do rato no IP Desktop Softphone apresentado no ecrã.
2. Na lista apresentada, selecione “Audio Settings”, como mostrado abaixo.






3. Abre-se a página inicial para a personalização. Primeiro, feche todos os programas através das entradas ou saídas de áudio.



Neste ecrã, inicialize os dispositivos de áudio disponíveis de acordo com a finalidade de cada um deles. As caixas de lista pendente desta página enumeram todos os dispositivos de áudio disponíveis. A tabela abaixo descreve os componentes deste ecrã:

Nome do campo/ícone	Descrição
Microfone	O dispositivo de áudio selecionado aqui pega no seu discurso e envia-o para o telefone. Pode verificar o nível máximo de gravação de áudio em tempo real na barra de progresso em frente a esta lista pendente  . O microfone do dispositivo de áudio secundário é utilizado para o modo mãos-livres.
Altifalantes	Nesta lista pendente, o dispositivo de áudio selecionado por si será utilizado para a saída do telefone e a reprodução de áudio será ouvida através dos altifalantes. É necessário um para o dispositivo de áudio principal enquanto outro é opcional para o dispositivo de áudio secundário. Pode testá-los, clicando no botão em frente a esta lista pendente  . Utilize o botão  para parar o teste.
Caixa de verificação "Toque em chamada recebida"	Quando a caixa é selecionada, o dispositivo do altifalante selecionado é utilizado para o toque. Está presente tanto para o dispositivo áudio primário como para o secundário.

Caixa de verificação "Personalizar o toque"	<p>Para personalizar os seus toques, assinale esta caixa. Caso contrário, serão reproduzidos os toques do PABX.</p> <p>Esta função será desativada se a cadência estiver ativada.</p> <p><input type="checkbox"/> Customize ringtone disabled because cadence is enabled</p>
Toques	<p>Clique neste botão para selecionar um toque para as chamadas internas e outro para as chamadas externas: tanto na lista pendente como ao clicar no botão Procurar  , a janela do explorador abre-se.</p> <p>A seguir, selecione um ficheiro .wav. O telefone utiliza esse ficheiro para testar as propriedades do áudio.</p> <p>O ficheiro selecionado por si é apresentado ao lado deste botão.</p> <p> Por razões de compatibilidade, quando são escolhidas melodias personalizadas (.wav) e são programadas Cadências de Toque de Chamada nos parâmetros do sistema PABX, o toque pode ser alterado ou não ou tocado.</p>
Caixa de verificação "Cancelamento do eco acústico"	<p>Refere-se à audibilidade da sua voz pelo auricular. Se selecionar esta caixa de verificação, o eco está controlado. Não ative esta caixa se estiver a utilizar um auricular. A qualidade de áudio do seu equipamento seria reduzida. Esta opção só deve ser selecionada quando utilizar o Ip Desktop Softphone no modo mãos-livres.</p>
Caixa de verificação "Utilizar o volume do sistema"	<p>Para personalizar o nível do volume, tem de selecionar esta caixa se pretender utilizar o volume do sistema, desmarcá-la se pretender ajustar o nível do volume utilizado ou desativar o som</p> <p></p>

Agora a configuração do Áudio está concluída. Clique Aplicar para fechar o ecrã.

Nota:

Recomenda-se ligar os auriculares antes de iniciar o IP Desktop Softphone e iniciar uma vez manualmente a interface de Áudio após a instalação.

Concluída esta operação, a ativação e a desativação dos auscultadores são detetadas automaticamente. Se os auscultadores estiverem ligados, o som é enviado para este dispositivo.

CONFIGURAÇÃO DO ÁUDIO PREDEFINIDA:

Pode optar por definir e guardar a configuração do áudio que será executada automaticamente assim que um dispositivo predefinido é ligado.

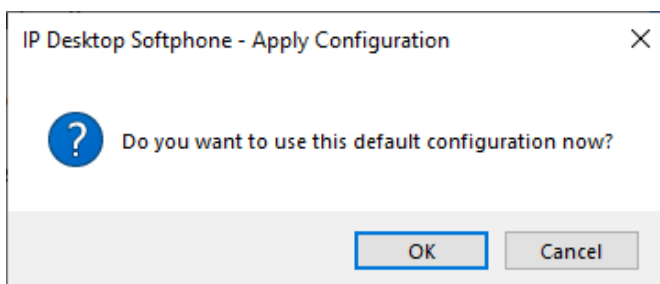
A configuração predefinida refere-se a: MICROFONE/ALTIFALANTE do dispositivo primário e secundário e da campainha.

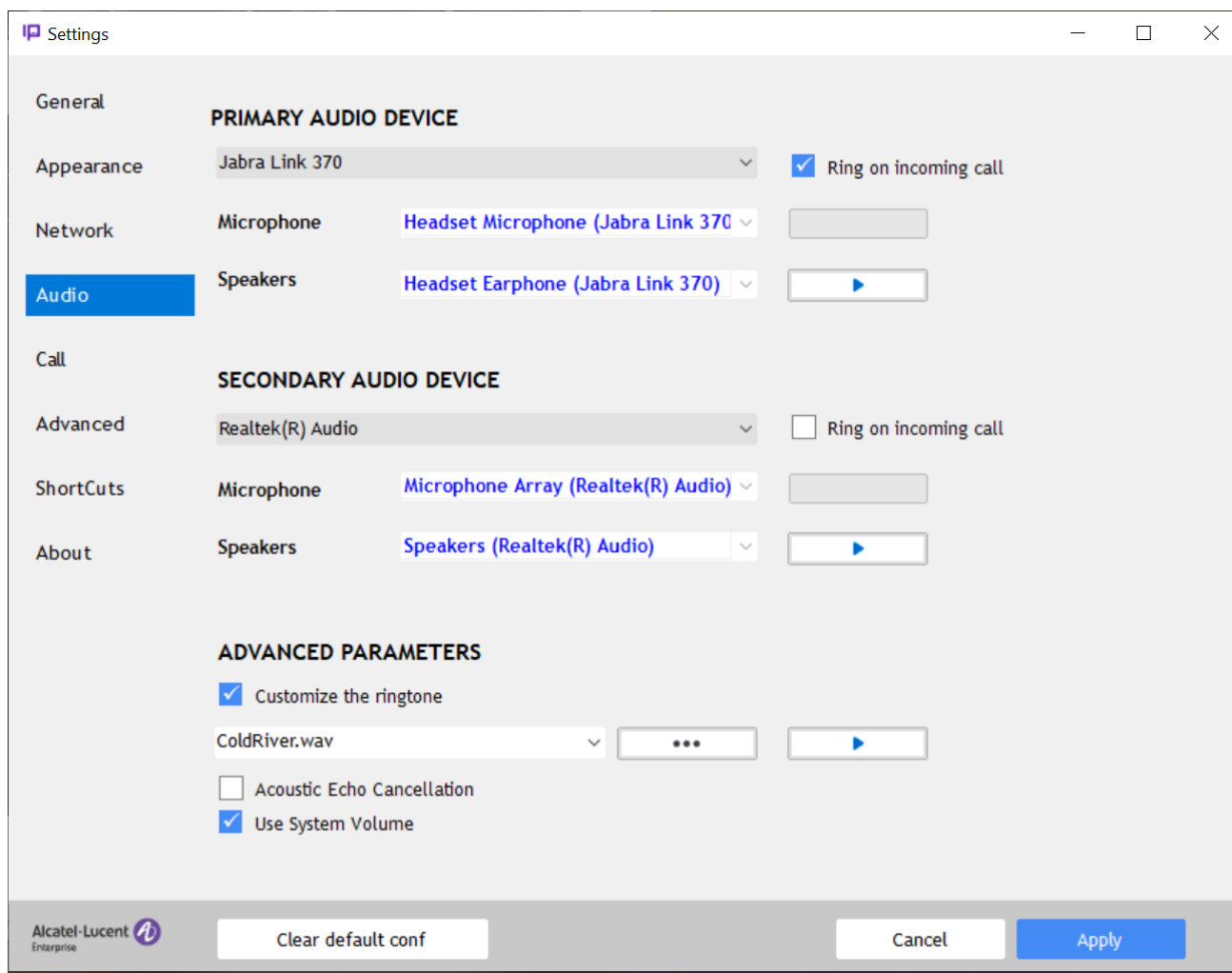
Também pode ver visualmente os dispositivos predefinidos na caixa de listagem através de uma apresentação distinta (negrito e a azul) quando o dispositivo é detetado pelo sistema.

A configuração predefinida é aplicável quando a opção "Ativação Automática do Auricular" está configurada para:

- Nunca
- a pedido. (não aparecem janelas popup quando o dispositivo predefinido está ligado)

Para realizar esta operação, clique no botão "Definir como predefinido", poderá utilizar esta configuração predefinida agora (responda OK), ou quando o dispositivo predefinido estiver ligado.



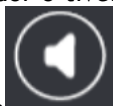


Se pretender remover a configuração predefinida que definiu anteriormente, clique no botão "Limpar conf. predefinida".

Estado do altifalante:

- Se o utilizador não tiver um dispositivo secundário ou não o tiver configurado nas definições de áudio da aplicação => o ícone do altifalante está oculto
- Assim que o utilizador o tiver configurado nas definições de áudio, o ícone do altifalante fica visível e é

possível clicar nele.



- Se o utilizador ativar o altifalante (clikando nele), o ícone é alterado.



6.2.4 Controlo do volume

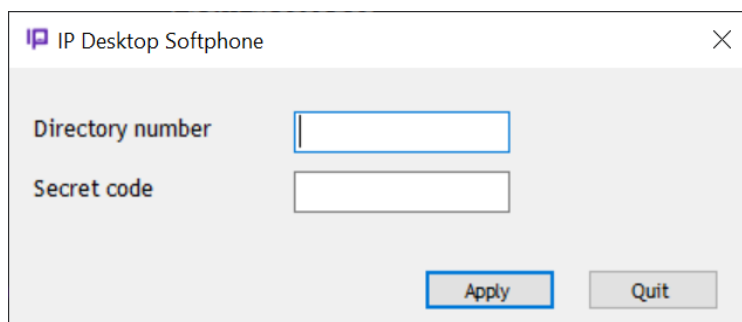
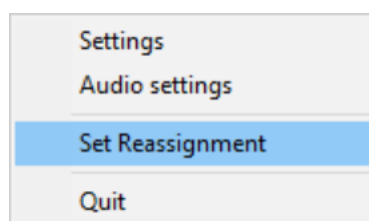
Por predefinição, o volume ativo é o do dispositivo de áudio utilizado na configuração de áudio. Pode personalizar o nível do volume utilizando as janelas de configuração do áudio (desmarque a caixa "Utilizar o Volume do Sistema"). Utilize também o dispositivo de áudio ou as teclas +/- da aplicação se pretender alterar temporariamente o volume durante a conversa.

6.2.5 Reatribuição do conjunto

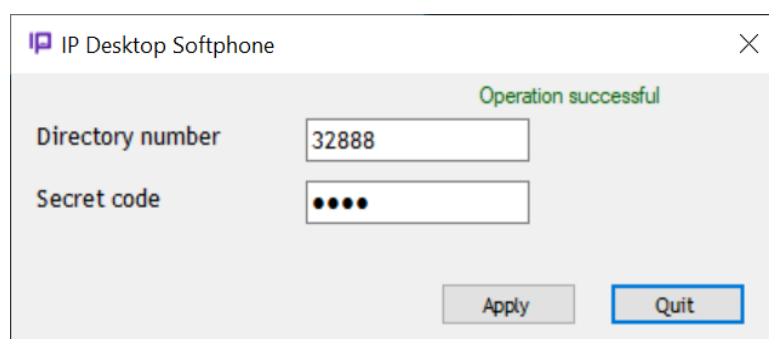
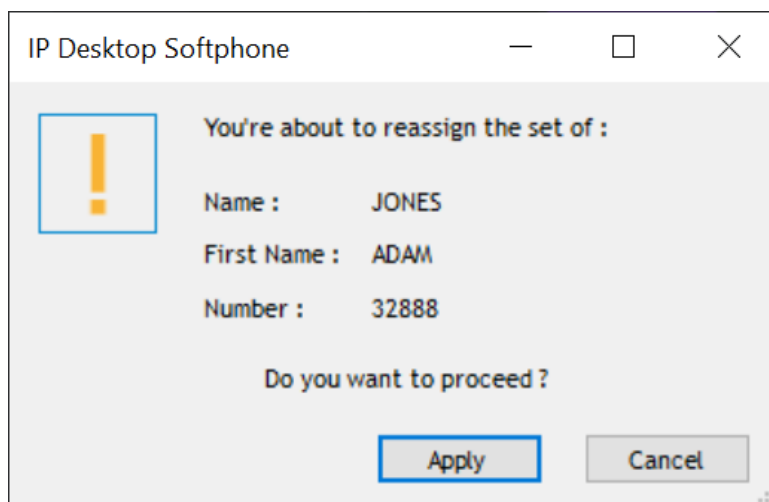
Este menu é útil para reatribuir uma extensão através de uma simples ação do utilizador.

Este menu só está disponível se a opção tiver sido escolhida durante a instalação e não pode ser adicionada mais tarde.

Esta opção só está disponível para o OXE.



Introduzir o número do diretório e o código pin para o número da extensão pretendido, para reatribuir ao IP Desktop Softphone, a seguir confirmar a mensagem apresentada indicando as informações neste telefone:




Estas operações são registadas num ficheiro de evento da janela (ipdsp.evtx). Está guardado no diretório de rastreios: %TEMP%\Alcatel-Lucent Enterprise\IpDesktopSoftPhone\Logs.

O registo contém a seguinte informação para cada operação:

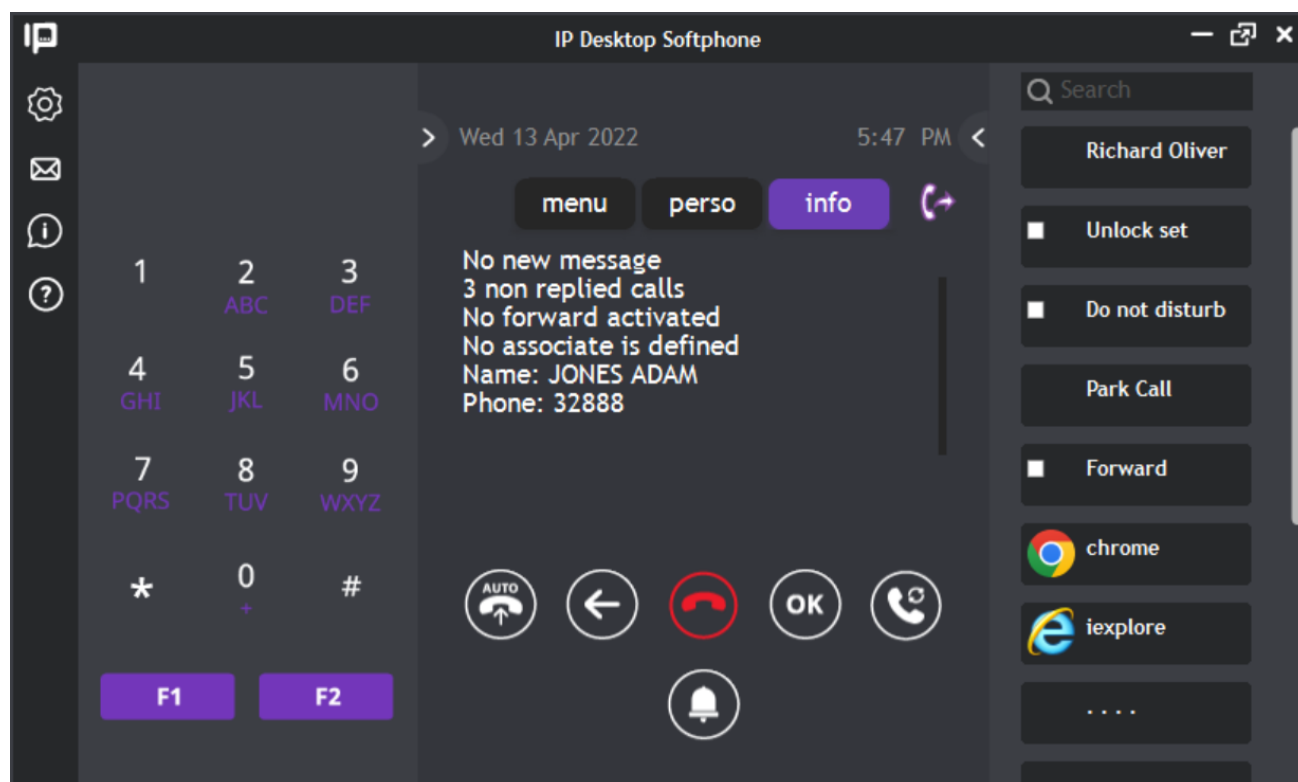
- Data
- ID do IP Desktop Softphone (endereço MAC)
- Operação de inicialização do utilizador do Windows
- Número de diretório anterior
- Número de diretório novo
- Resultado : BEM SUCEDIDO/FALHOU

6.3 Módulo de expansão

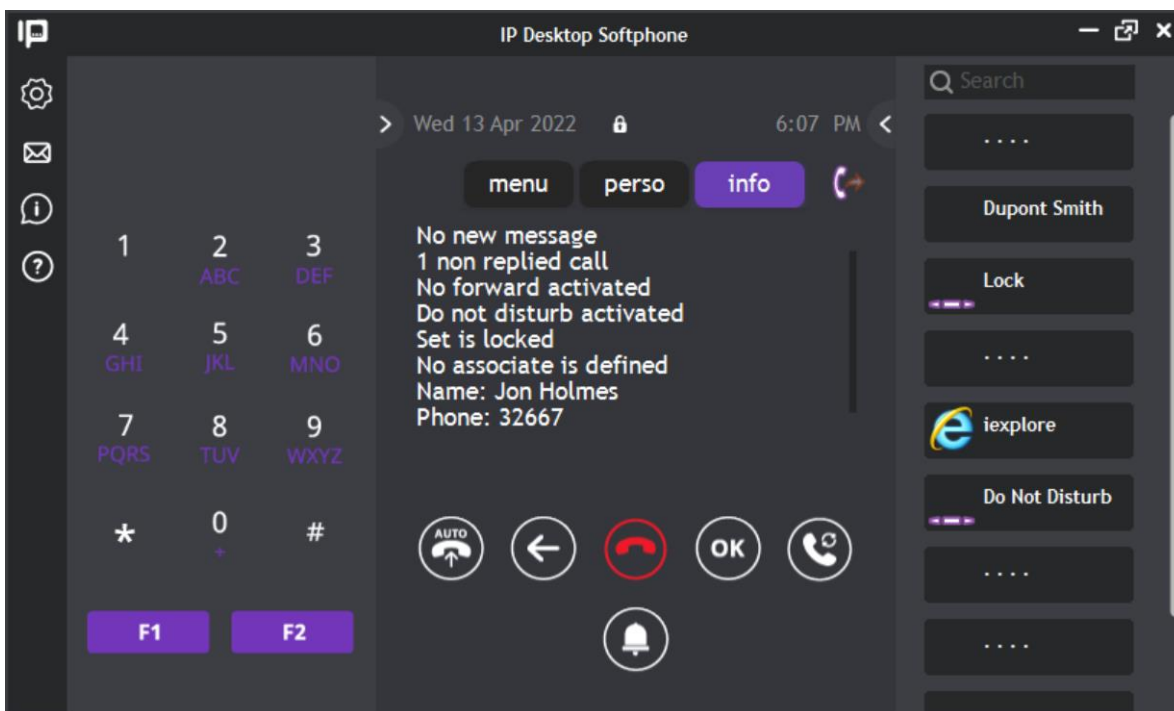
Por predefinição, o módulo de expansão é apresentado na interface do IP Desktop Softphone ao iniciar, mas também pode ser oculto.

Na parte superior direita da imagem do telefone existe um botão de seta com o seguinte aspeto: . Ao clicar nele, expande-se um teclado programável. Também pode ser utilizado como um botão de alternância para recolher o teclado virtual expandido. O teclado expandido contém teclas. Este módulo está disponível dependendo da configuração no servidor de comunicações. Pode navegar entre diferentes teclas utilizando a barra de deslocamento ou acedendo diretamente através da área de pesquisa. É apresentado abaixo o respetivo ecrã de exemplo:

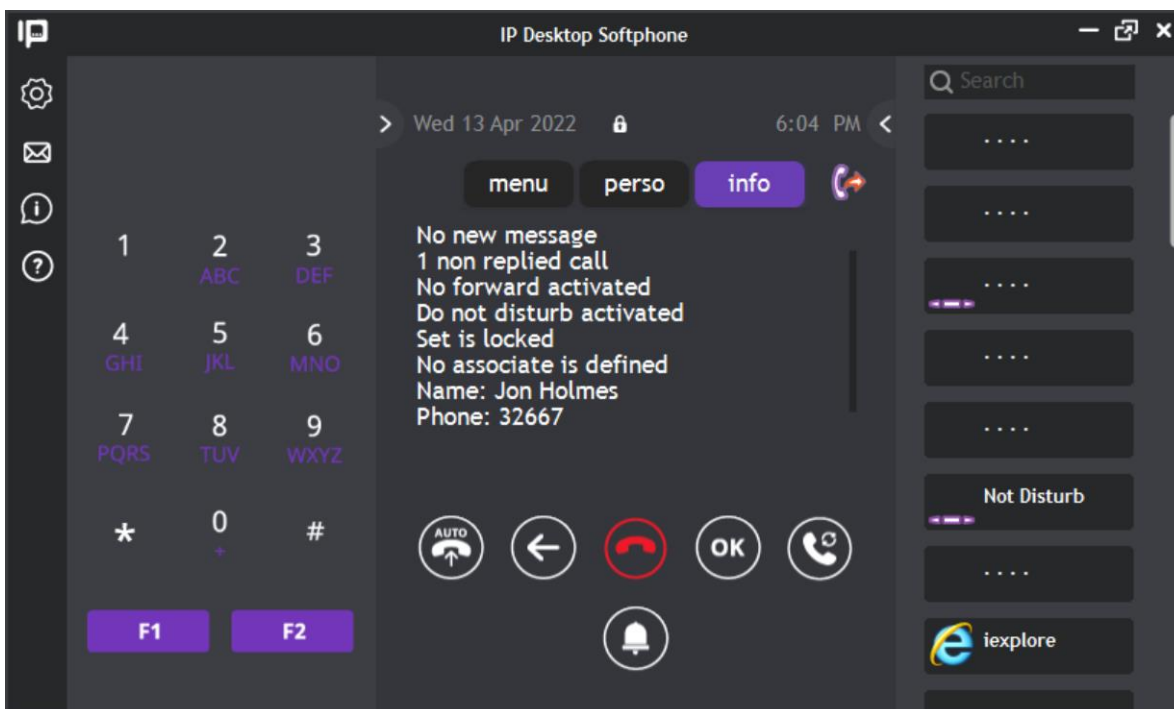
Módulo de expansão de 14 teclas (AOMEL)



Módulo de expansão de 10 teclas (AOM10)



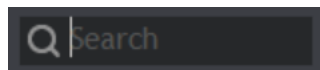
Módulo de expansão de 40 teclas (AOM40)



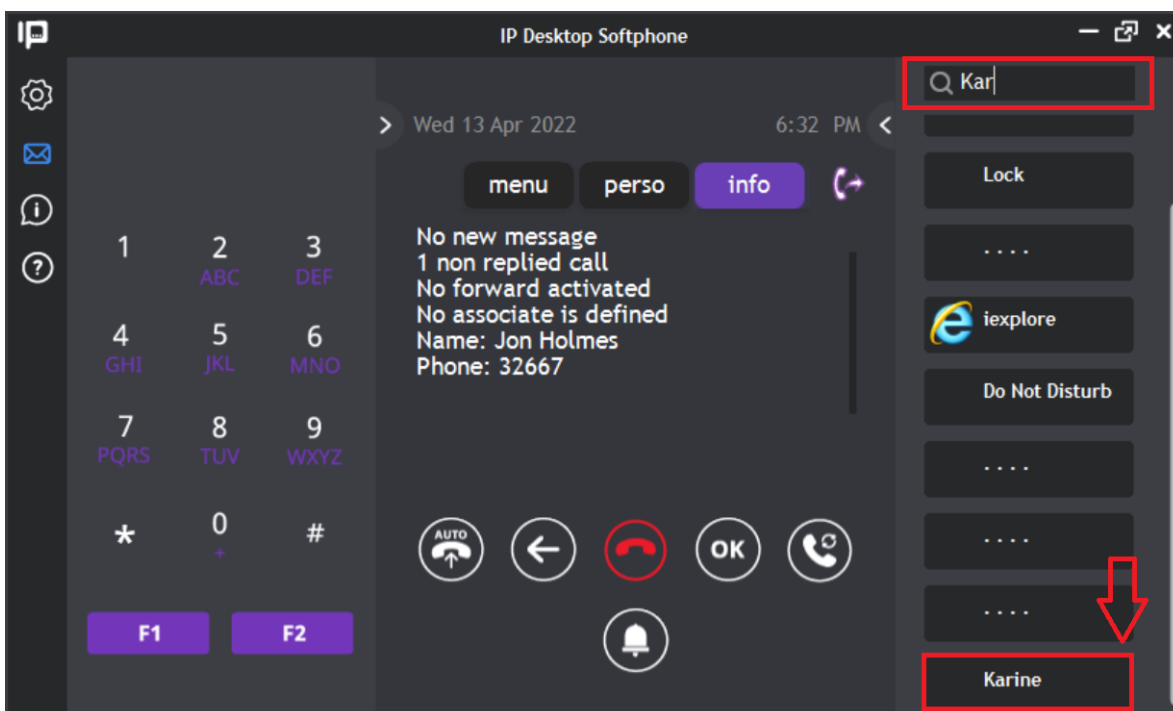
No caso de configuração CCD, o agente e o telefone Pro-ACD têm de ter o mesmo teclado declarado em ambas as definições OXE e IPDSP.

6.3.1 Pesquisar Teclas AOM

Ao utilizar esta área de pesquisa



o utilizador pode pesquisar uma tecla por parte do nome:



6.3.2 Programar teclas do AOM

O objetivo destas teclas do teclado virtual é personalizá-las com as funções pretendidas. Estas podem ser programadas para:

- Executar uma função do telefone
- Executar a aplicação no disco rígido

Depois de programadas, basta clicar nessa tecla para executar a função. Para efeitos de identificação, o nome do programa é apresentado ao lado do botão juntamente com o respetivo ícone, se disponível.



Se a mesma chave é programada localmente para uma aplicação Windows (encontrada no ficheiro .ini do utilizador) e no OXE como uma chave programável (serviços de marcação de velocidade), a programação local (App) é tida em conta, independentemente da configuração da estação (DSS / DSU, CCD, ...) para o mesmo utilizador Windows ou para aqueles que partilham o mesmo ficheiro .ini.

Abaixo encontram-se exemplos de cada uma das tarefas referidas acima.

*

6.3.3 Programar uma função do telefone OXE

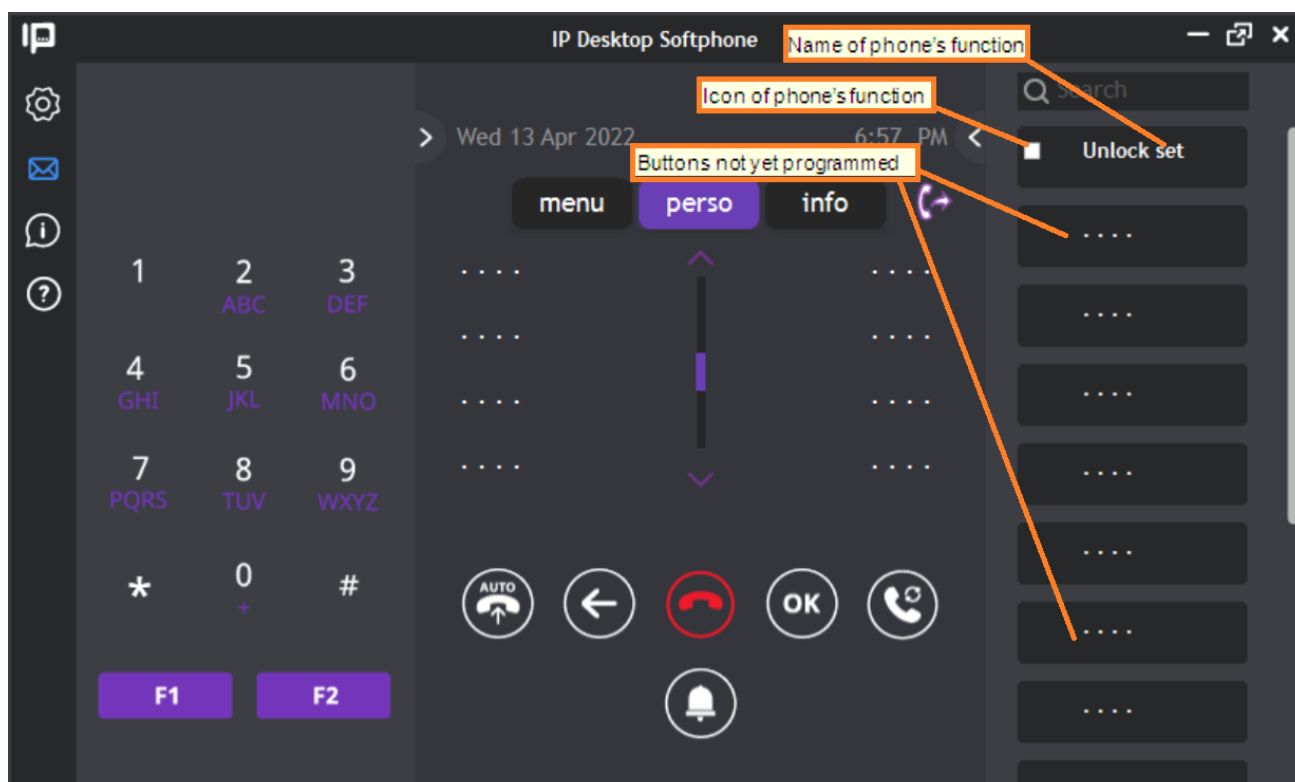
Utilizando esta funcionalidade, pode poupar nos inúmeros cliques utilizados no telefone para realizar as suas tarefas. Para aceder a algumas funções do telefone, tem de passar por vários submenus. Esta opção permite-

IP Desktop Softphone (Windows) para Servidores de Comunicações da Alcatel-Lucent
Manual de utilizador - ALESVC56197 Versão 20.0

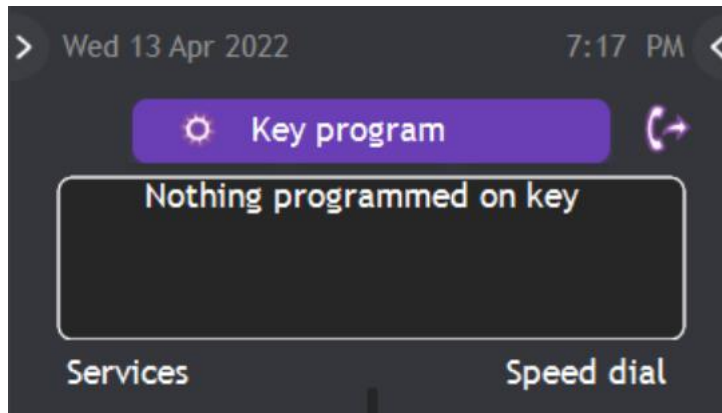
Para iniciar uma função através de uma tecla one-touch. Basta clicar na tecla do teclado virtual para efetuar a operação pretendida.

É apresentado abaixo um exemplo passo a passo:

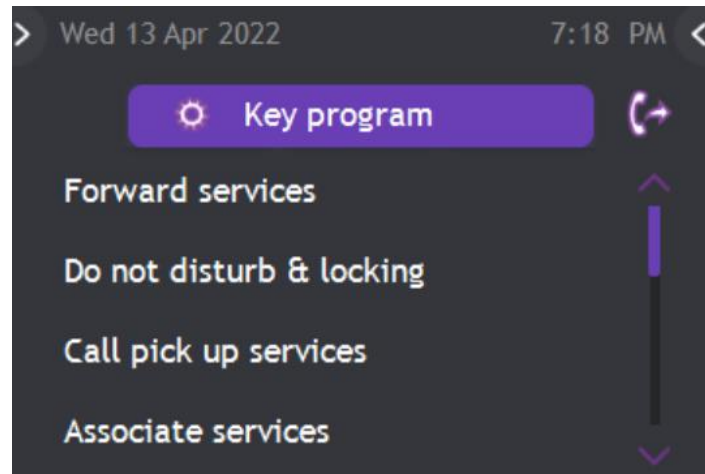
1. Inicie o telefone
2. Aceda ao teclado virtual expandido.
3. No telefone, selecione Menu → Settings → Phone → Key program. Agora, o aspeto do telefone será conforme ilustrado abaixo:



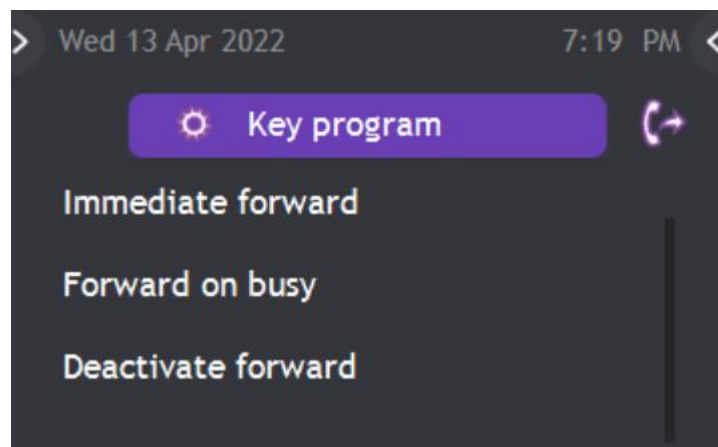
4. No teclado, clique no botão ao qual pretende atribuir essa função. O ecrã altera-se conforme ilustrado abaixo:



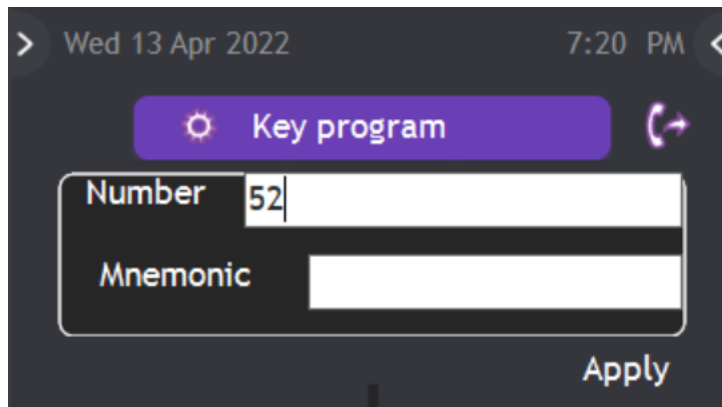
5. Pode aceder ao ecrã acima clicando no botão que pretende programar.
6. A partir daqui, pode seleccionar o programa pretendido deslocando-se através do caminho de menus. Este exemplo destina-se a programar a função de Reencaminhamento quando ocupado. Para esse efeito:



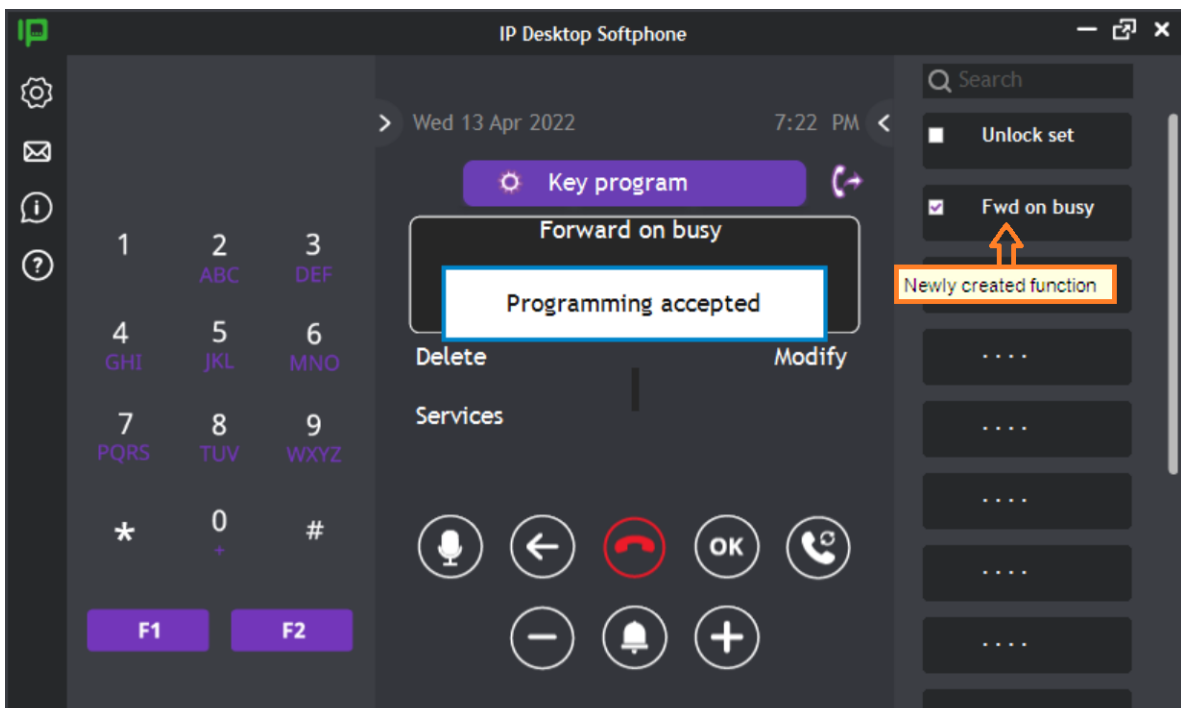
7. No ecrã acima, selecione "Forward Services".



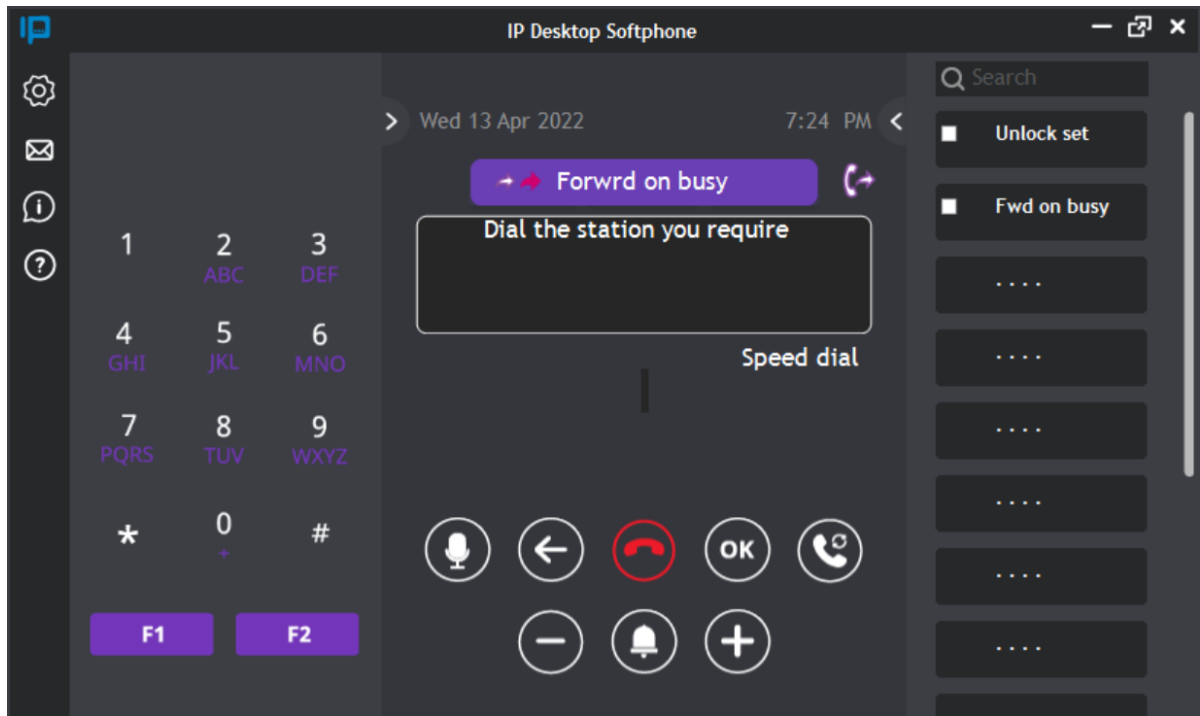
8. Selecione "Forward on Busy"



9. Seleccione "Apply".



10. Este passo completa a programação dos serviços do telefone.
11. Para executar esta função, basta clicar no botão. O ecrã apresenta a janela abaixo.

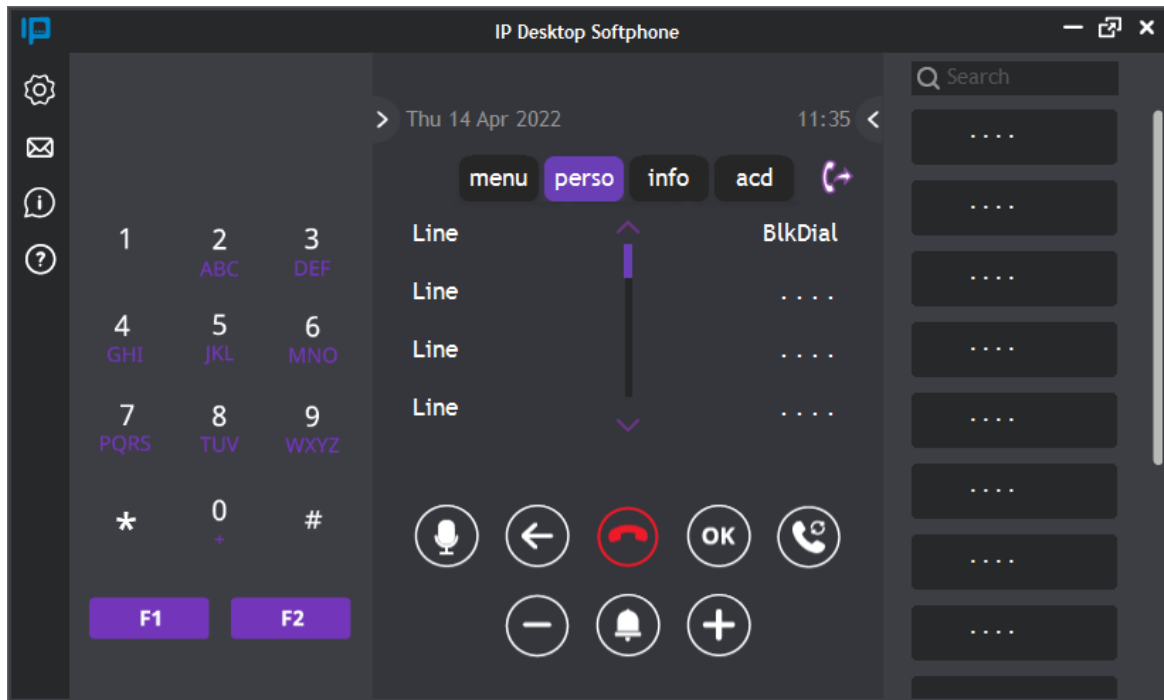


6.3.4 Programar uma função do telefone OXO

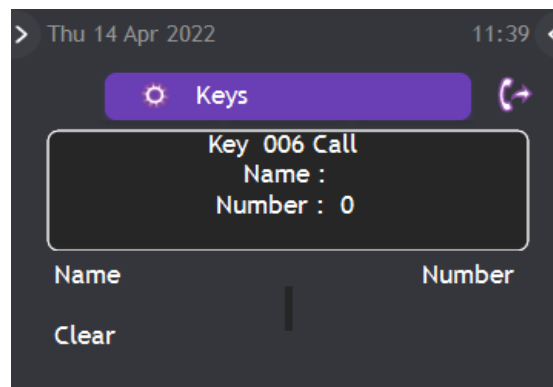
Ao utilizar esta função, pode poupar nos inúmeros cliques utilizados no telefone para realizar as suas tarefas. Para aceder a algumas funções do telefone, tem de passar por vários submenus. Esta opção permite-lhe iniciar uma função através de uma tecla one-touch. Basta clicar na tecla do teclado virtual para efetuar a operação pretendida.

É apresentado abaixo um exemplo passo a passo:

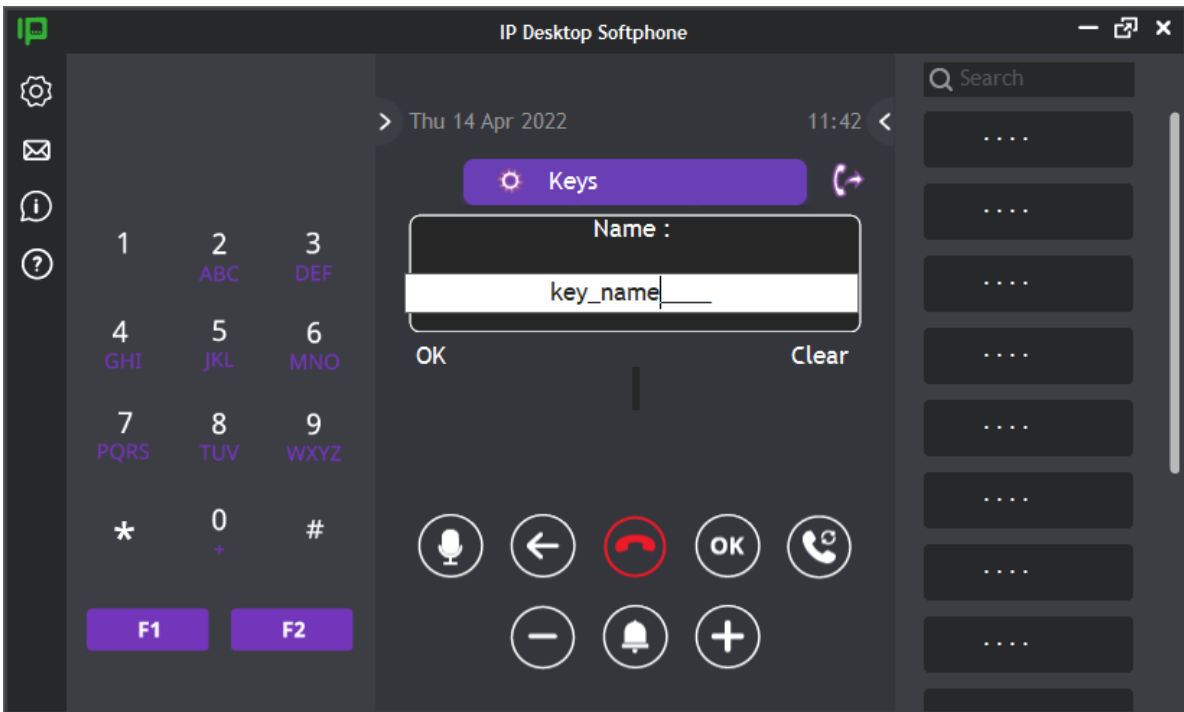
1. Inicie o telefone
2. Aceda ao teclado virtual expandido.
3. No telefone, selecione Menu → Settings → Phone → Keys. Agora, o aspeto do telefone será conforme ilustrado abaixo:



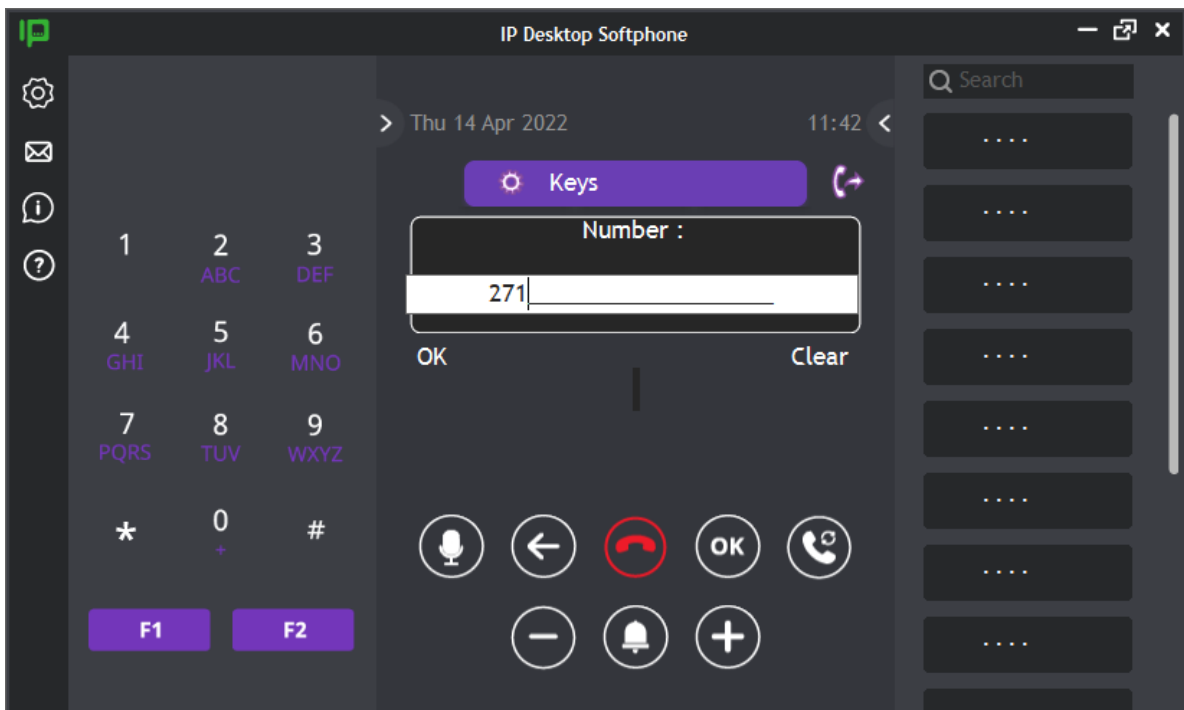
4. No teclado, clique no botão ao qual pretende atribuir essa função. O ecrã altera-se conforme ilustrado abaixo:

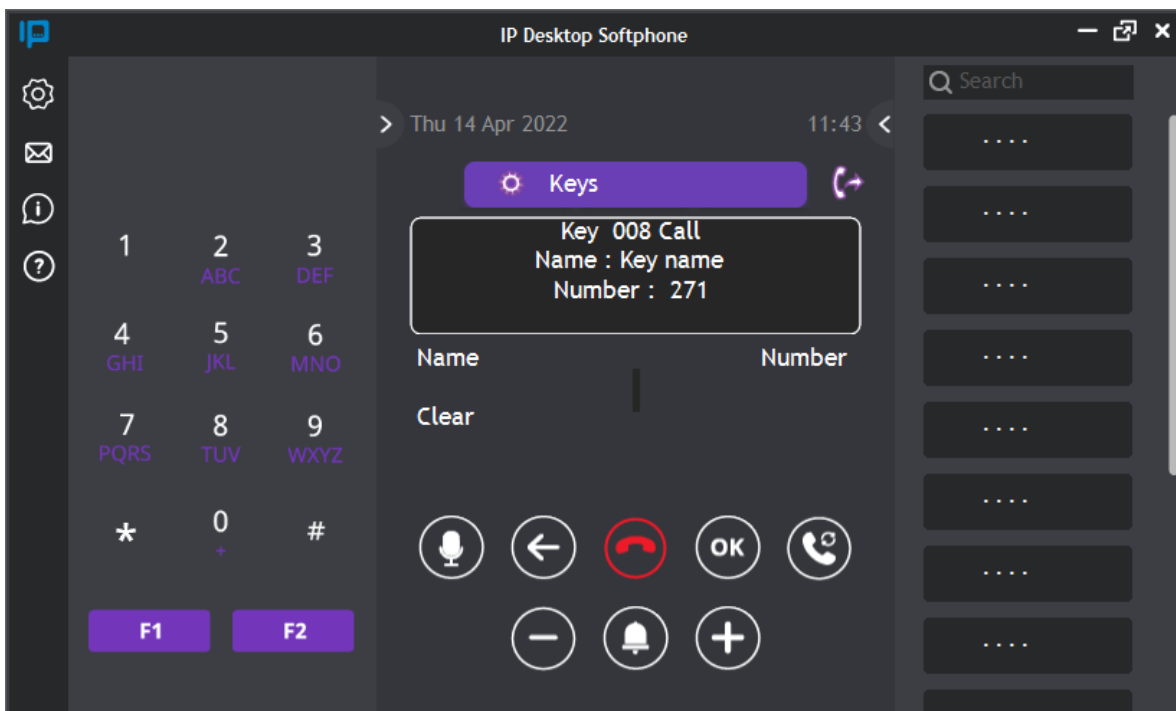


5. Pode aceder ao ecrã acima clicando no botão que pretende programar.
6. Em seguida, pode seleccionar "Name" para atribuir um nome à tecla.



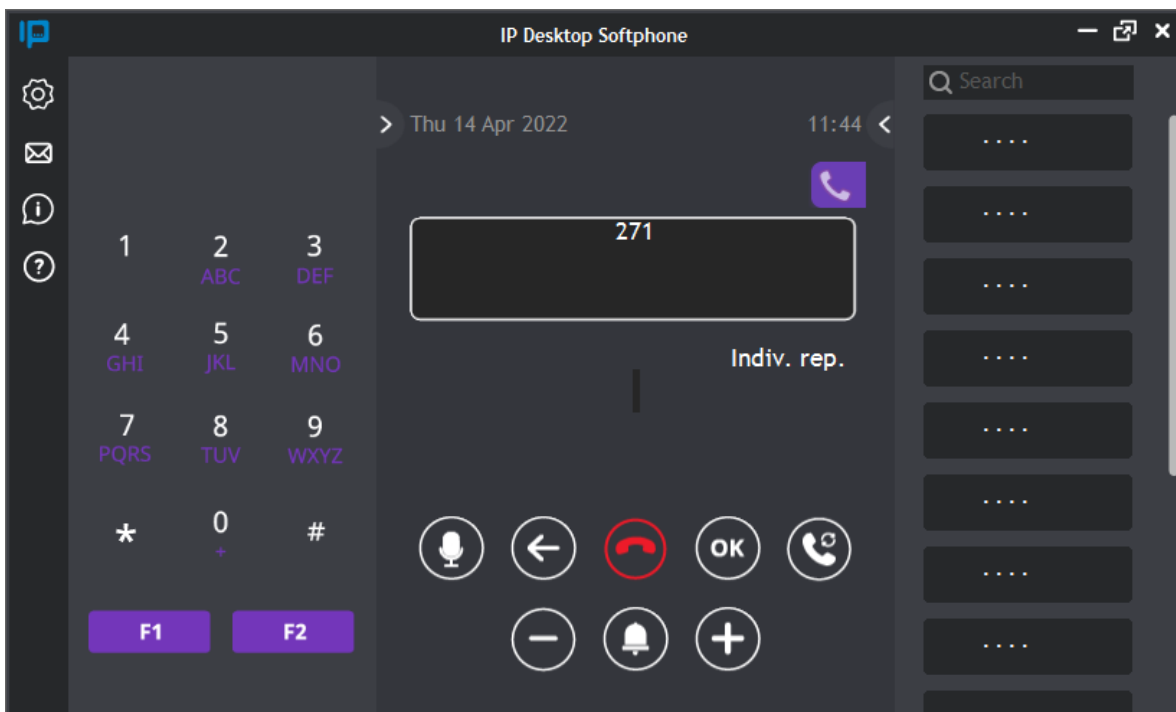
7. Após a introdução do nome, clique OK. Selecione "Number" para gerir o número marcado.





8. Este passo completa a programação dos serviços do telefone.

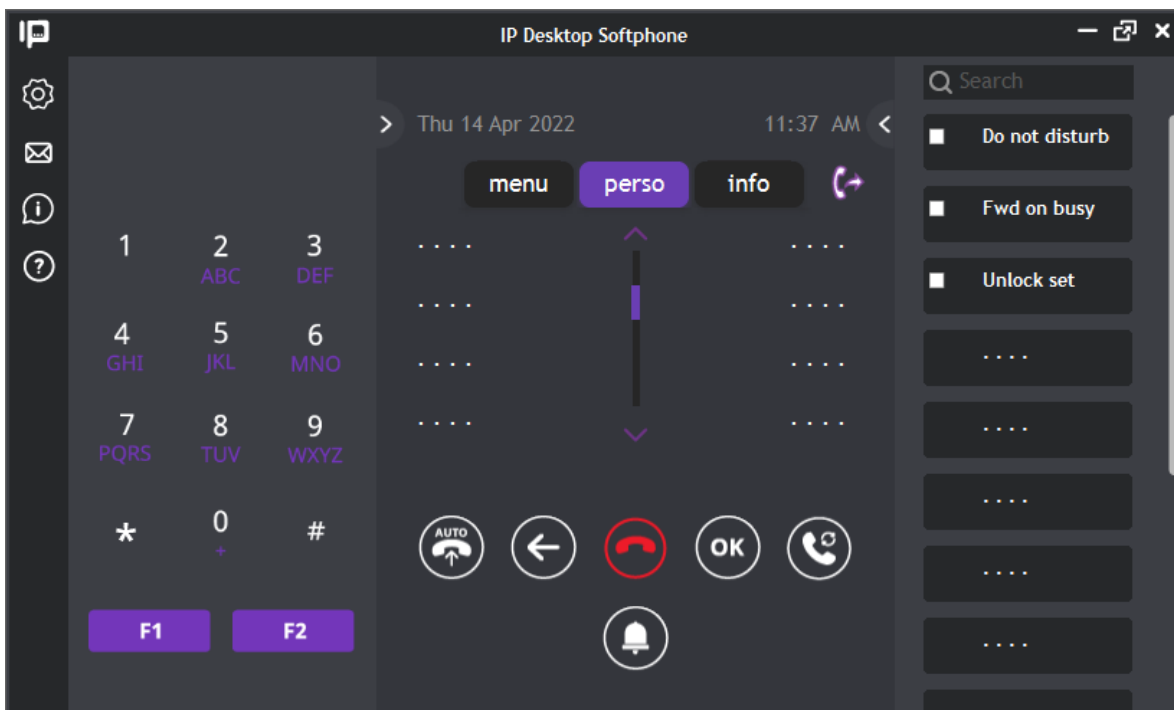
9. Para executar esta função, basta clicar no botão. O ecrã apresenta a janela abaixo.



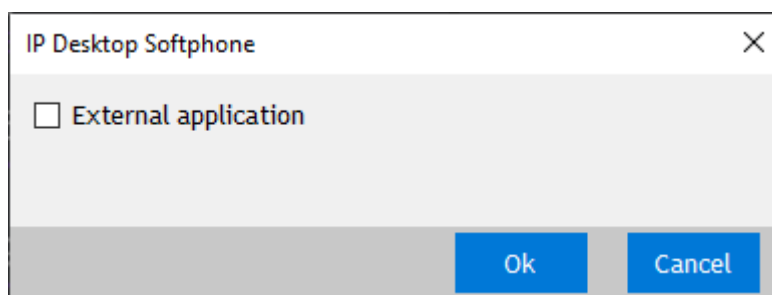
6.3.5 Programar a aplicação a partir do disco rígido

Serve para inicializar um ficheiro localizado no disco rígido com o botão da sua escolha. Este permite-lhe evitar o esforço de ter de procurar o ficheiro pretendido a partir do explorador. Este exemplo mostra o método de inicializar o **Internet Explorer** com um botão.

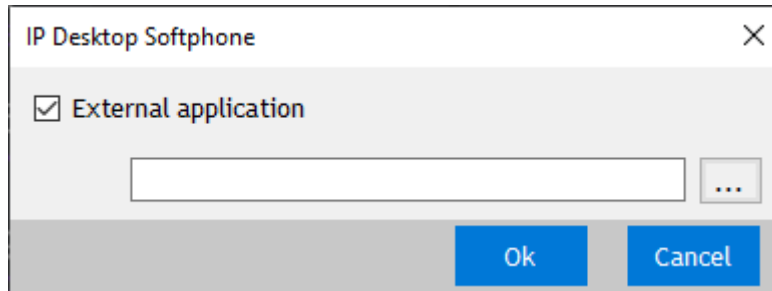
1. Inicie o telefone
2. Aceda ao teclado virtual expandido.
3. Clique com o botão direito do rato no botão pretendido. É apresentada uma caixa com a indicação "Options", conforme ilustrado abaixo:




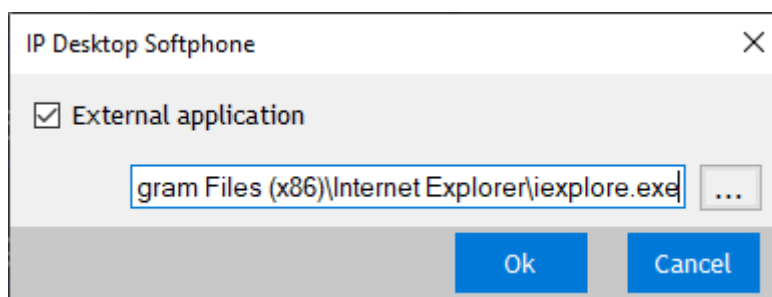
4. Clique em Opções:



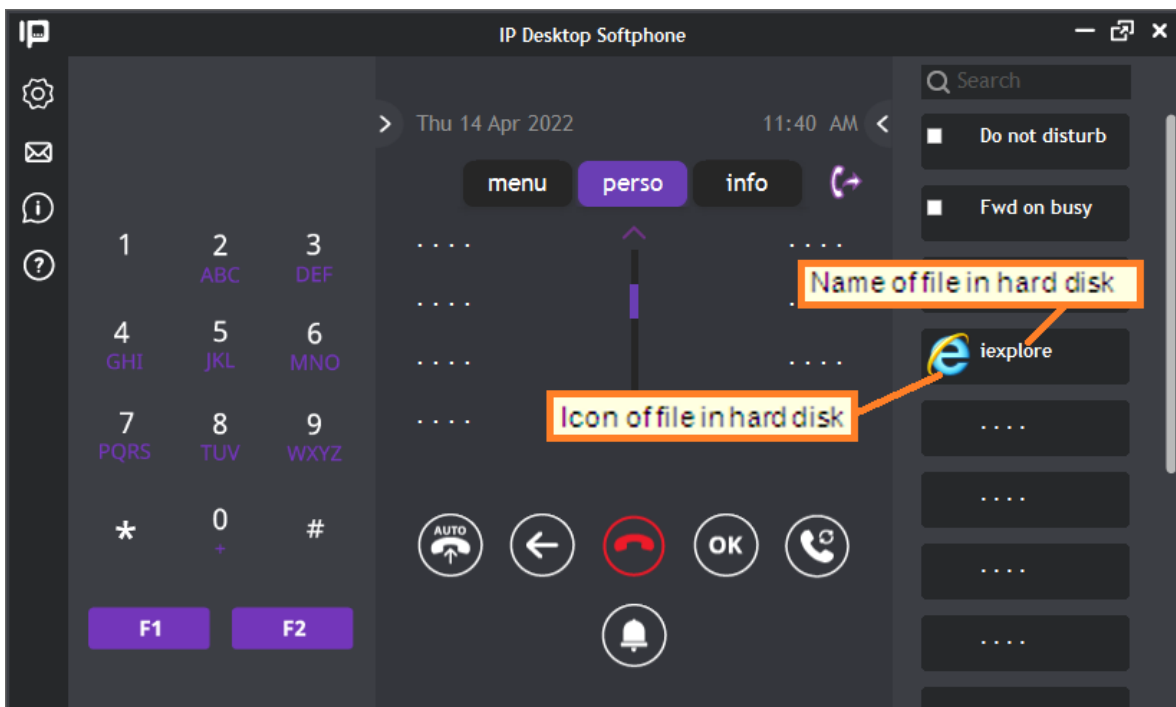
5. Assinale Aplicação externa. O ecrã altera-se para o seguinte:



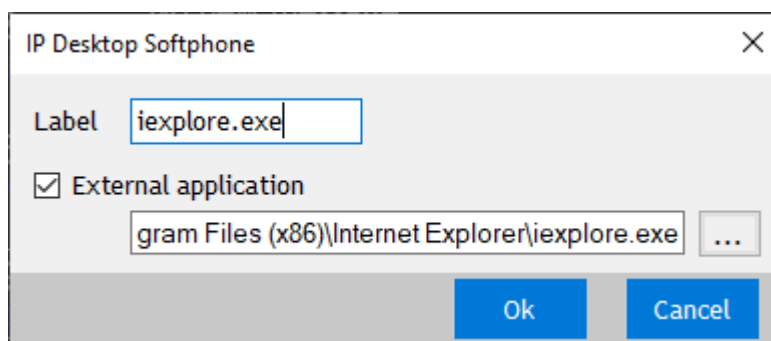
6. Na janela acima, seleccione o botão  para abrir a janela do Explorer.
7. Na janela do explorador, seleccione o ficheiro executável do Internet Explorer. O respetivo ecrã é apresentado abaixo:



8. Clique em OK. Esta ação inicializa o ficheiro para o botão selecionado. Pode ver a entrada junto ao botão, como na captura de ecrã seguinte:



9. Esta ação conclui a inicialização. Agora já pode clicar nesse botão para iniciar o Internet Explorer.
10. Se o módulo selecionado for AOM10 ou AOM40, também terá de preencher a etiqueta associada ao botão:



6.4 Ambiente VDI

Uma solução VDI permite a exibição num PC, aplicações ou todo o ambiente de trabalho em execução num servidor remoto. Este tipo de infraestruturas oferece várias vantagens (implementação, atualizações, segurança, ...)

Uma solução VDI baseia-se numa troca servidor/cliente feita através de uma ligação exclusiva onde todos os fluxos necessários para as aplicações são comprimidos e transportados.

Em resumo, uma aplicação é executada no servidor remoto e todos os suportes são transportados para simular uma aplicação local.

O módulo de extensão alojado no PC do utilizador final e denominado Virtual Voice eXtension (VVX) gere a visualização dos dados IPDSP e os fluxos de voz, assegurando a qualidade e o desempenho.

- **Procedimento de instalação e atualização do módulo VVX**

Apenas a primeira instalação deve ser feita no PC do utilizador. A instalação e a desinstalação devem ser feitas pelo administrador.

Se necessário, o VVX é atualizado automaticamente na próxima ligação.

- **Monitorização para o módulo VVX no PC do utilizador:**

Um processo de serviço "VVXService" está encarregado de monitorizar o VVX e é iniciado automaticamente aquando do arranque do PC. Lança o VVX automaticamente.

O módulo VVX está sempre em "Funcionamento" e o VVXService reiniciará automaticamente o VVX se este bloquear ou parar inesperadamente.

Para parar o módulo VVX, contacte o seu administrador.

- **Inicialização da aplicação**

Para iniciar o softphone, utilize o atalho da aplicação criada durante a instalação no ambiente VDI.

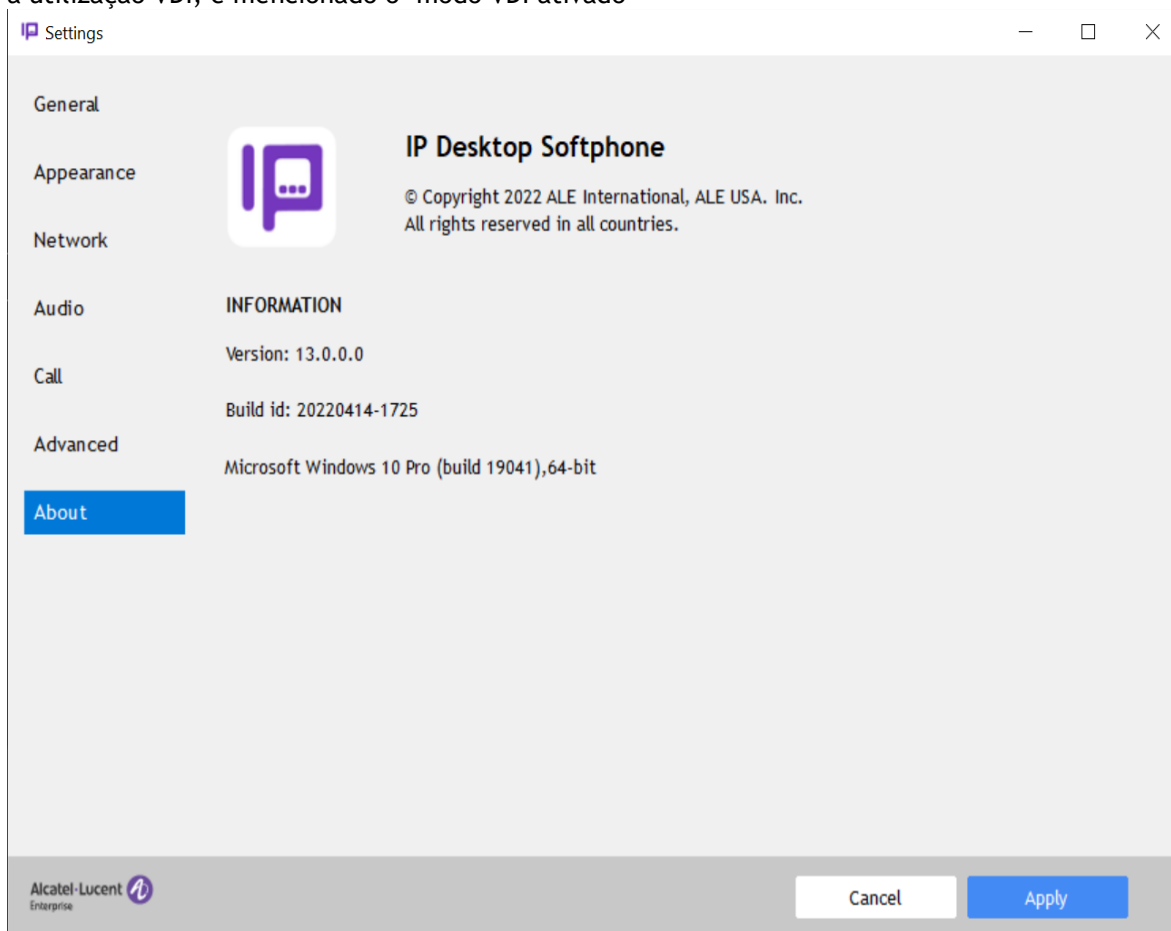


IP Desktop Softphone (Windows) para Servidores de Comunicações da Alcatel-Lucent
Manual de utilizador - ALESVC56197 Versão 20.0

Ou acesse à aplicação a partir do menu inicial (no ambiente de trabalho do ambiente VDI).

- **Modo EXEC.**

Verifique a versão instalada com o botão "?" no IP Desktop Softphone.
Para a utilização VDI, é mencionado o "modo VDI ativado"



Verifique a versão instalada do módulo VVX, clicando com o botão direito do rato no ícone VVX no systray do PC do utilizador, e selecione "Sobre"





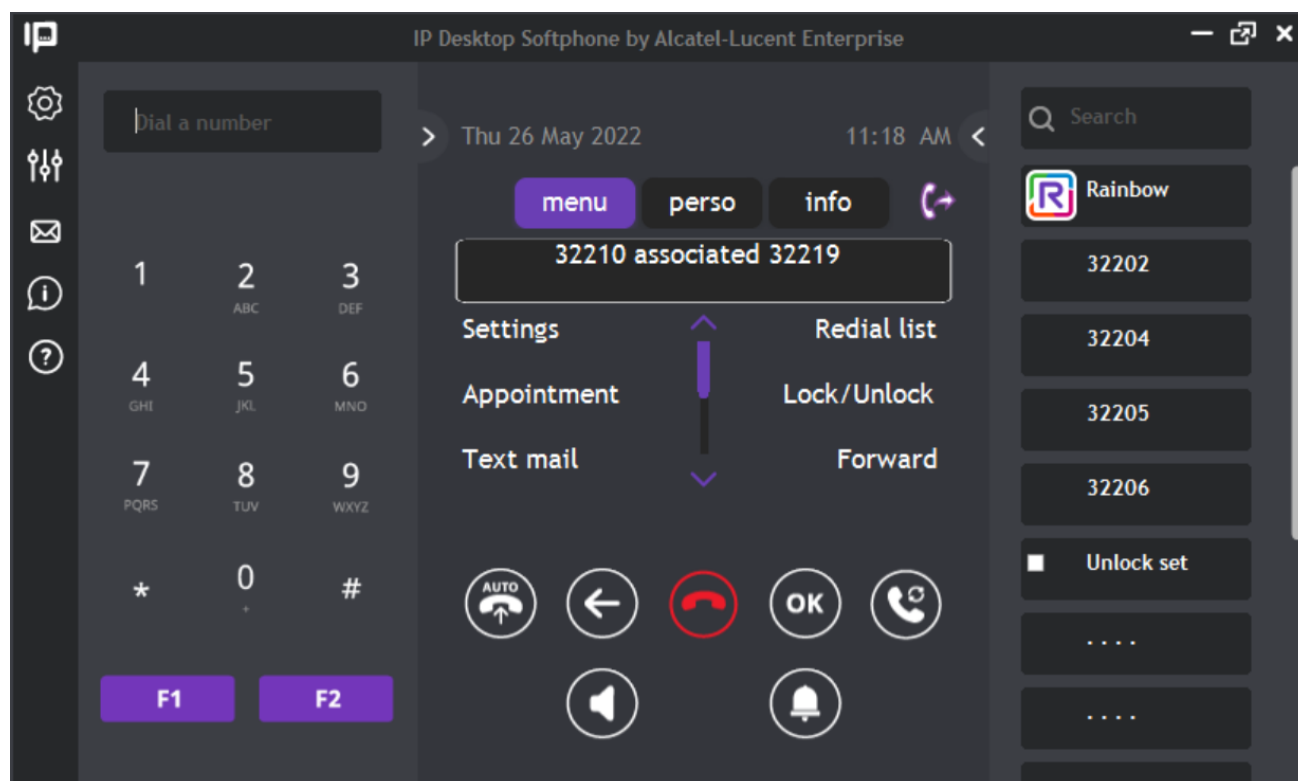
Se necessário, o módulo VVX pode ser reiniciado, selecionando "Reset" no ícone VVX.





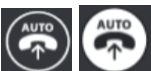

- Restrições para o modo VDI







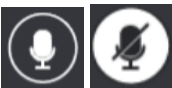


Funcionalidade	Descrição
Personalizar o toque	A funcionalidade "Personalizar o toque" nas definições de áudio não está disponível para o modo VDI
Multi-sessão	O IP Desktop Softphone não pode ser iniciado em simultâneo nos modos de Ambiente de trabalho e de Aplicação
API Rest	O API Rest para atender chamada/fazer chamada não está disponível
Placa de identificação da notificação de chamadas perdidas	Modo de aplicação: Não há qualquer placa de identificação no ícone IPDSP da barra de ferramentas para indicar o número total de chamadas perdidas ou mensagens
Protocolo TEL	Disponível apenas com browser no modo de aplicação VDI também ou no ambiente de trabalho VDI.
Add-in do Outlook	Disponível apenas com Outlook no modo de aplicação VDI também ou no ambiente de trabalho VDI.
Call selected number Quick key	Disponível se o número estiver selecionado e copiado e se o IPDSP ou o ambiente de trabalho VDI tiver o foco
Maximizar a tecla Quick	Modo de aplicação: Não disponível Modo de ambiente de trabalho: Disponível apenas se o ambiente de trabalho VDI tiver o foco
Clicar em chamar	Disponível se o número for selecionado e copiado
Servidor OXO	O IPDSP em modo VDI não é suportado no servidor OXO

7 Utilizar o IP Desktop Softphone

Quando inicia a aplicação, é apresentada a imagem do telefone. O tema da apresentação depende da seleção do tema que já configurou. Abaixo encontra-se um exemplo: A captura de ecrã abaixo fornece uma breve descrição dos componentes da imagem do telefone. É possível identificá-los

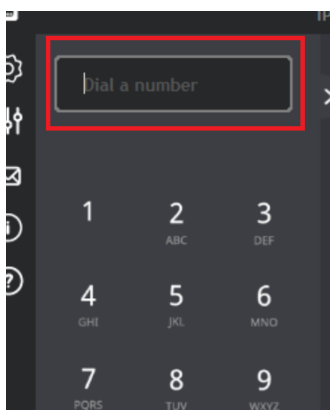


Botão/ícone	Descrição
	Este botão permite mostrar as definições.
	Este botão permite mostrar a caixa de mensagens.
	Este botão é utilizado para obter informações de alguns botões definidos, Ajuda: prima "i" e uma tecla
	Este botão permite mostrar as informações de Acerca de.
	Este botão permite ativar a interfonia
	Botão Anterior: Permite voltar à página anterior se premir brevemente ou voltar à página principal se premir continuamente

	Este botão permite ligar para o último número para o qual se ligou se premir brevemente ou ir para a página da lista de remarcação se premir continuamente
	Este botão permite ativar ou não o toque durante uma chamada recebida.
	Este botão permite desligar uma chamada ou parar uma chamada que está a receber.
	Este botão permite atender uma chamada.
	Este botão permite executar uma ação.
	Este botão permite ativar o altifalante.
	Este botão permite a silenciar/ativar o som de uma comunicação.
	Este botão permite aumentar o volume de voz.
	Este botão permite diminuir o volume de voz.

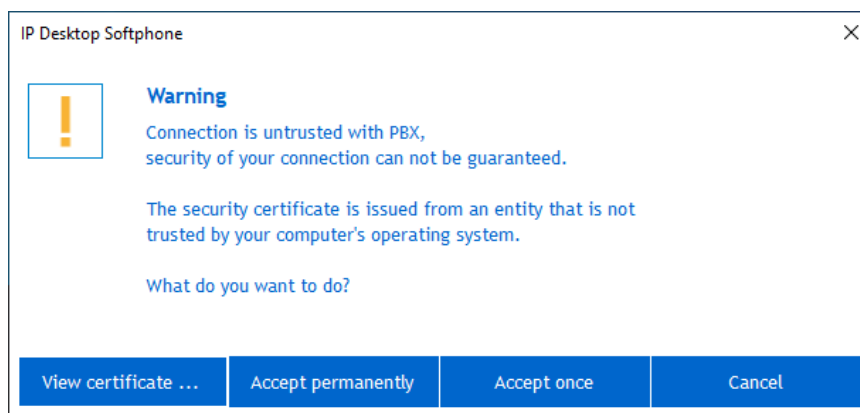
De salientar que estes botões são mostrados ou não, dependendo do contexto.

Também está disponível uma zona de marcação, esta será útil se o utilizador pretender introduzir um número completo, efetuar alterações a este antes de o ligar:



7.1 Encriptação nativa

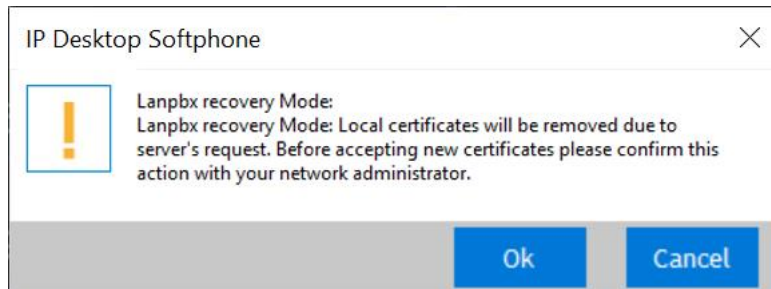
Quando a encriptação nativa é configurada no lado do PBX (consultar manual de instalação) e, se necessário, os certificados não estiverem instalados no arquivo do sistema do Windows, o utilizador do IP Desktop Softphone pode receber uma mensagem para aceitar um certificado DTLS.



O utilizador pode aceitá-lo permanentemente para a mensagem não aparecer de novo. Se aceite uma vez, esta mensagem irá aparecer da próxima vez que o IP Desktop Softphone se ligar.

O utilizador também pode ver o certificado e instalá-lo num arquivo pessoal Windows para evitar que apareça da próxima vez.


Em caso de processo de recuperação (que permita forçar os terminais a esquecer um CTL específico e voltar ao modo TOFU), o IP Desktop Softphone pode solicitar uma mensagem para aceitar este procedimento:





Aparece um ícone no topo do IP Desktop Softphone para informar o utilizador que é utilizada encriptação nativa.



7.2 Para efetuar uma chamada

1. Inicie a aplicação. Se já tiver iniciado a aplicação e estiver em estado inativo, ative-a utilizando o ícone  do tabuleiro do sistema.

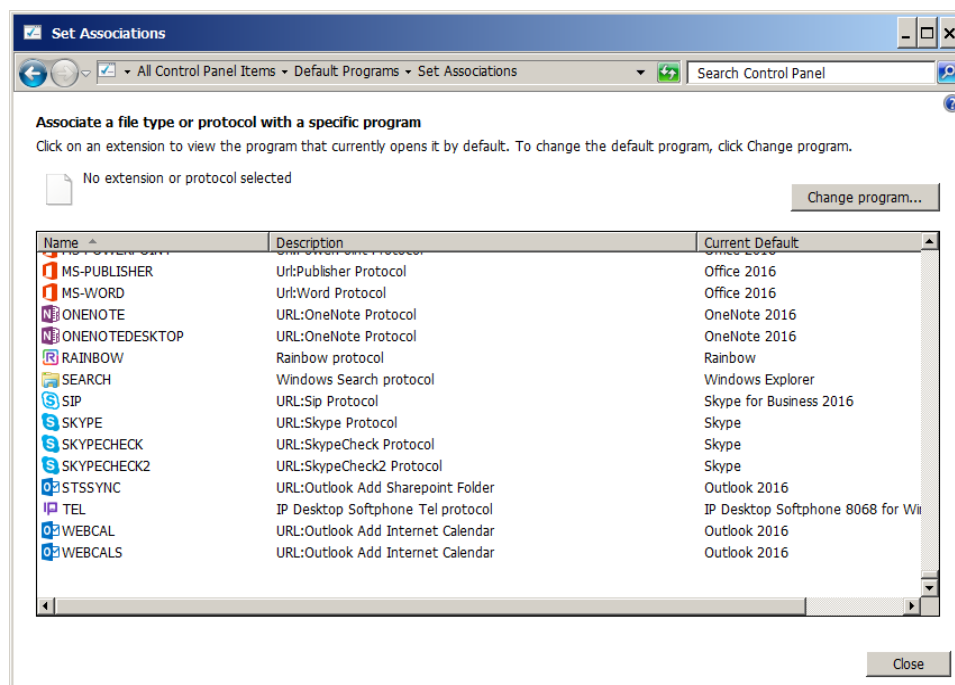
2. Marque o número pretendido utilizando o teclado numérico do computador ou o da imagem do telefone. Não é necessário premir “Enter”. O número marcado é apresentado no painel de visualização.
3. Se o destinatário estiver ocupado, pode ver o estado no painel de visualização juntamente com o sinal de ocupado.
4. Para voltar a marcar o mesmo número, clique no botão  do Softphone.
5. Pode ouvir o sinal de chamada através dos altifalantes do computador. Pode falar através do microfone ligado. A voz do destinatário da chamada será audível através dos altifalantes ligados ao sistema.
6. Para terminar a chamada, clique no botão .

7.3 Para efetuar uma chamada utilizando o protocolo TEL

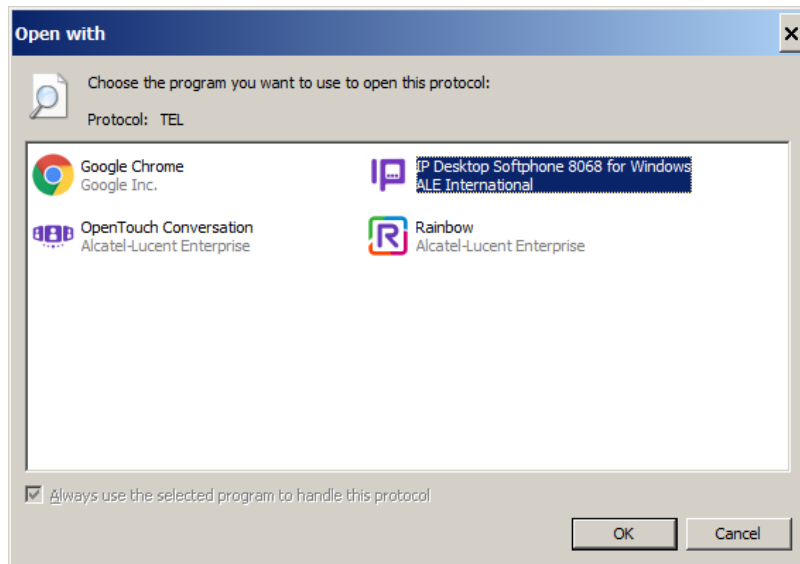
O IP Desktop Softphone pode ser ligado ao protocolo TEL. Pode utilizá-lo para efetuar uma chamada para um número se o IP Desktop Softphone estiver configurado como o programa predefinido para este protocolo. Por exemplo: [TEL:+12345678](tel:+12345678).

Para configurar o IP Desktop Softphone como o programa predefinido para o protocolo TEL:

1. Abrir o painel de controlo
2. Ir a "Default programs"
3. Ir a "Associate a file or protocol with a program"
4. Clicar duas vezes em protocolo TEL (deslocar para baixo até protocolos)



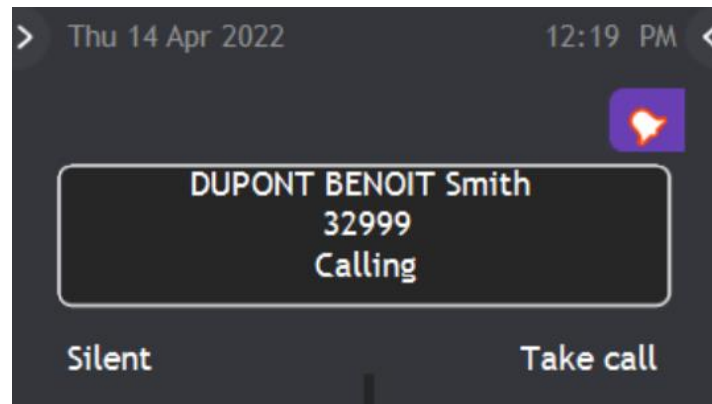
5. Selecionar IP Desktop Softphone como programa predefinido e premir OK.



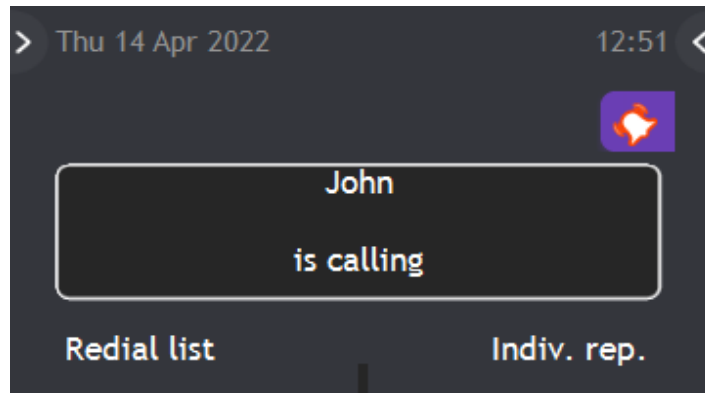
7.4 Para atender uma chamada

1. Sempre que receber uma chamada, é avisado das 3 formas seguintes:
 - a) Pode ouvir o toque.
 - b) O painel de visualização apresenta o número da pessoa que está a telefonar. Vejamos um exemplo abaixo:

Ecrã de chamada recebida do OXE



Ecrã de chamada recebida do OXO



- c) O ícone do tabuleiro do sistema alterna entre as duas imagens seguintes:

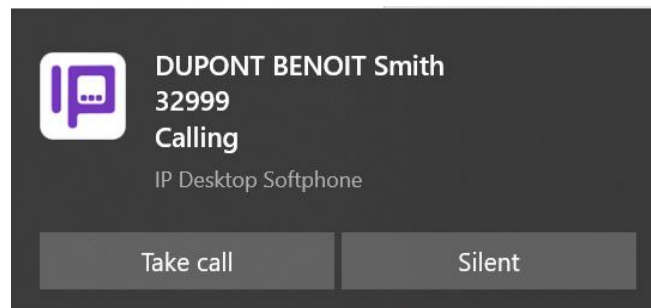





Extensão disponível




Extensão em conversação


2. Pode atender a chamada utilizando um dos 3 métodos seguintes:
- Pressione Enter no Teclado
 - Clique na ligação: “Take Call” do ecrã (consulte a captura de ecrã acima).
 - Clique no sinal de chamada recebida se esta opção estiver ativada (consulte o capítulo: 6.2.1.1 secção de Notificações de chamadas)





3. Para parar o toque mas manter a linha, clique Silêncio ou utilizar .
4. Para aumentar ou reduzir o volume da conversa, clique  ou .


Para terminar a chamada, clique no botão .


7.5 Outras utilizações

1. Para enviar mensagens de texto, utilize o botão . Verá os ecrãs relevantes no painel de visualização. Utilize o teclado do computador para introduzir o texto.

2. Interfonia: é representada pelo botão . Tem 2 funções diferentes. Pode estar disponível apenas uma função ou podem estar ambas disponíveis, dependendo da configuração efetuada pelo Administrador. Este botão atua como um botão de alternância.
- a) Quando o telefone está inativo: se clicar neste botão, é apresentada a mensagem: "Interphony activated" no ecrã. Além disso, o botão fica azul e mantém-se assim. Isto indica que a interfonia está ativa. Nesta situação, as chamadas de entrada são atendidas automaticamente. Ou seja, a linha fica ativa sem a intervenção do utilizador. Dado que este botão tem função de alternância, se clicar nele quando a linha esta ativa, desativa-a. Esta situação é confirmada pela mensagem: "Interphony deactivated" apresentada no ecrã. A cor do botão também muda para a predefinida.
- b) Durante uma conversa telefónica: se clicar neste botão durante uma conversa silencia o áudio do lado do utilizador. Qualquer palavra pronunciada pelo utilizador não será audível no outro terminal. Para reverter esta situação, clique novamente no botão.

3. Para seleccionar o modo silencioso (desativar toque), clique no botão .

Assim que o modo silencioso estiver ativado, o ícone fica azul como .

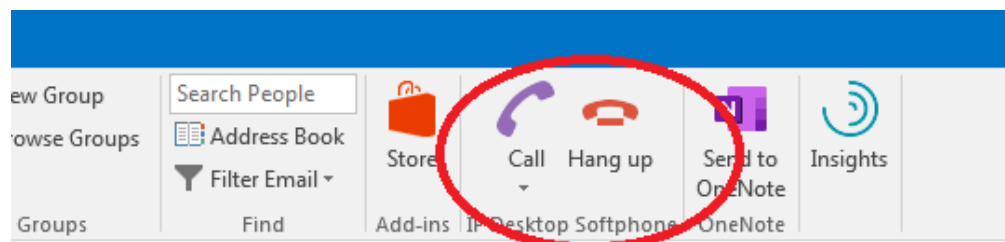
4. Chamadas perdidas: Quando uma chamada não é atendida ou quando cai uma mensagem, o ícone do IPDSP indica o total do número de chamadas perdidas e não atendidas .
5. Se alguma funcionalidade "Forward" estiver ativada para o telefone IPDSP, podemos ver o novo ícone a piscar no tabuleiro do sistema:



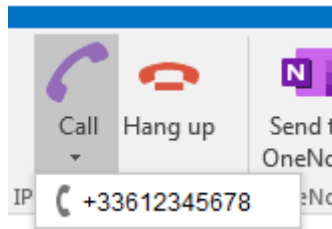
O ícone é exibido de acordo com o estado atual.

7.6 Add-in do Outlook

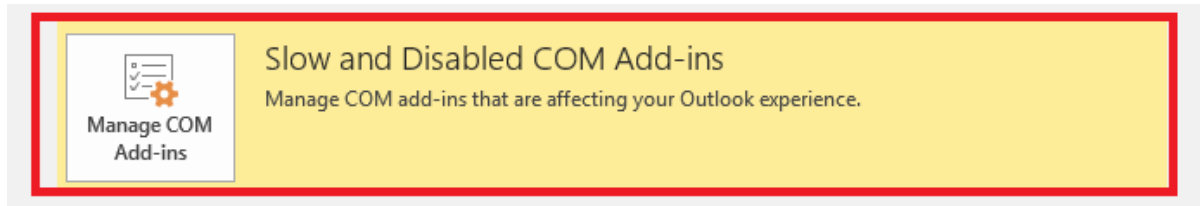
Se o IP Desktop Softphone Add-In for Outlook estiver instalado (consulte o Manual de Instalação e Administração), este surge no separador Página inicial do Outlook com o nome "IP Desktop Softphone" com dois botões: Chamar e Desligar.



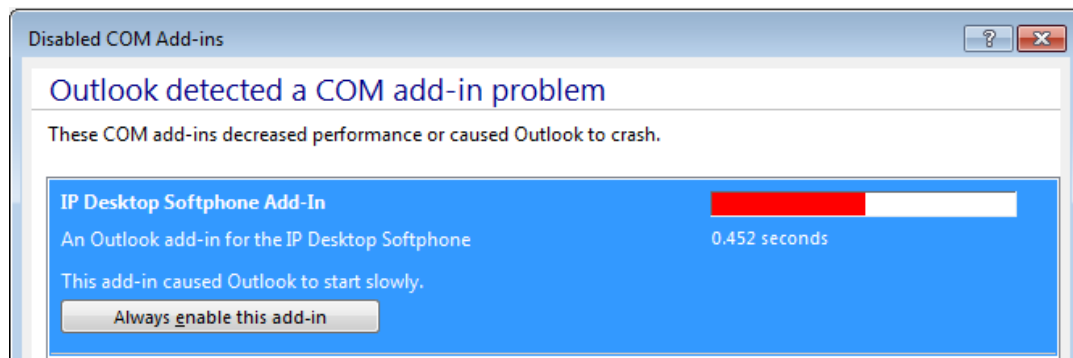
Quando um e-mail com um remetente conhecido é selecionado, o botão Ligar é ativado: clique no botão para ver a lista de telefones do remetente. Clique num dos telefones disponíveis na lista para enviar um pedido de chamada para o softphone.
Esta função também está disponível na visualização de contactos.



É possível enviar para o Softphone um pedido para desligar usando o botão Desligar. Se o suplemento "IP Desktop Softphone" não aparecer no separador "Home" do Outlook, mesmo que esteja instalado, pode verificar se está desativado para o ativar, por isso, a partir do menu Ficheiro, execute "Gerir suplementos COM"



Clique em "Ativar sempre este suplemento":



7.7 Acessibilidade

Para melhorar a acessibilidade, a aplicação IP Desktop Softphone oferece um conjunto de funções:

- O tema da aplicação pode ser definido para tema claro (definições do separador "Aspetto").
- O tamanho da fonte pode ser definido para grande (definições do separador "Aspetto").
- O nome de acessibilidade está associado a todos os botões da aplicação.
- A possibilidade de navegar entre elementos acessíveis do ecrã principal que utilizem "Shift+Para cima" e "Shift+Para baixo".

8 Ativar registos

Consulte o Manual de Instalação e Administração do IP Desktop Softphone.

9 Limites de utilização

9.1 Não disponibilidade das funcionalidades NOE

Algumas funcionalidades observadas nos menus do telefone não são relevantes para a aplicação do IP Desktop Softphone e não estão a funcionar.

As listas das funcionalidades disponíveis para configuração nos menus do telefone através de *Menu\settings\Phone*

e que não terão impacto nos comportamentos do IP Desktop Softphone são:

- Menu\Settings\Phone\Jack plug
- Menu\Settings\Phone\Bluetooth
- Menu\Settings\Phone\Ringing\Level
- Menu\Settings\Phone\Ringing\More options\Progressive ringing
- Menu\Settings\Phone\Ringing\More options\One beep before ringing
- Menu\Settings\Phone\Ringing\More options\Three beeps before ringing

9.2 Seleção da entrada numa lista

No Portal do Serviço de Mensagens, a seleção de uma entrada nas listas (MI, Registos de Chamadas e Mensagens de Voz) é efetuada da seguinte forma:

- Selecione uma entrada, utilizando:
 - As setas para cima/para baixo do ecrã NOE
 - O teclado do computador
 - o rato
- Quando é selecionada uma entrada, esta é realçada a azul
- Em seguida, para obter mais detalhes, pode clicar na tecla OK para a selecionar

O procedimento é idêntico para outras listas:

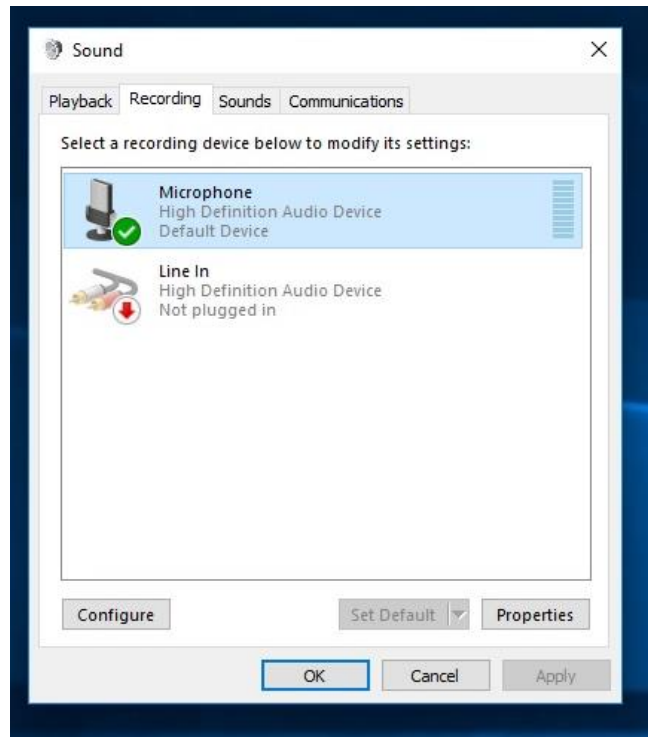
- Contraste
- Lista de remarcação
- Idioma
- Página inicial
- Melodia

Observação: o clique do rato numa entrada não tem qualquer efeito.

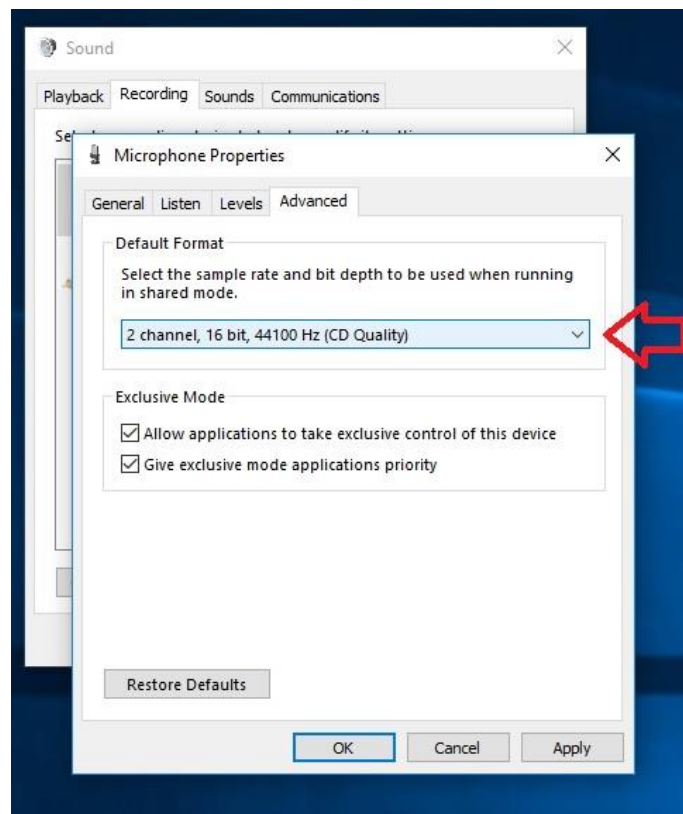
9.3 Utilização mãos-livres no Windows 10

Sempre que a placa de som utilizada para a opção “mãos-livres” for a instalada no PC, será necessário aplicar a seguinte solução para alterar a configuração predefinida do microfone:

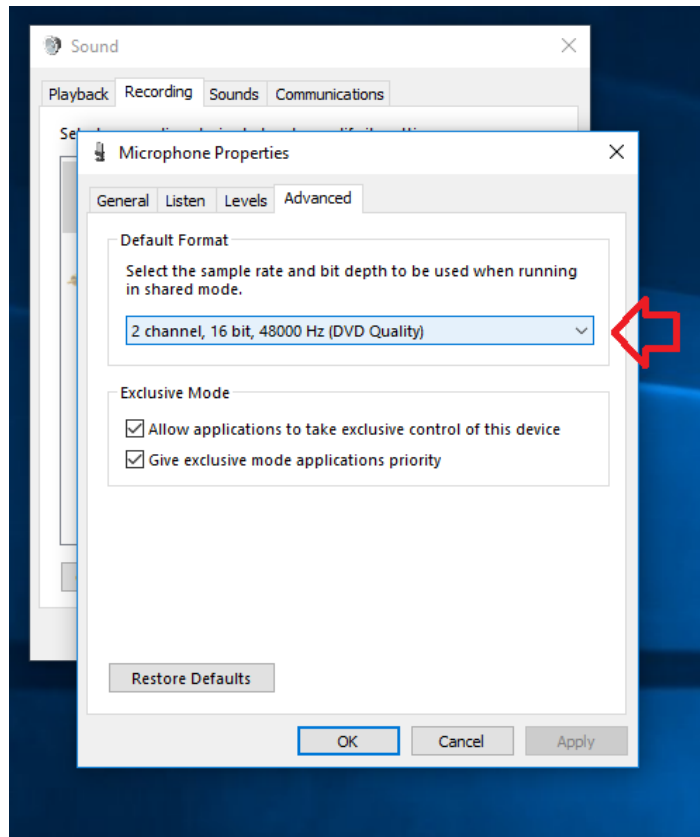
- 1) Abra o painel de configuração do som, selecione o separador Gravar e depois Microfone



2) Vá a Propriedades, separador avançado: o formato predefinido deve ser 44100Hz



3) Altere o valor para 48000Hz (qualidade DVD)



9.4 Funcionalidade REATRIBUIÇÃO no modo Pro-ACD

No caso do IPDSP ser utilizado no modo Pro-ACD, a funcionalidade REATRIBUIÇÃO não é suportada se o utilizador de destino não pertencer ao mesmo nó OXE.

Exemplo:

utilizador de IPDSP no modo Pro-ACD 1 = 30000 / nó 5

reafetar pedido para 30001 nó 5 => OK aceite.

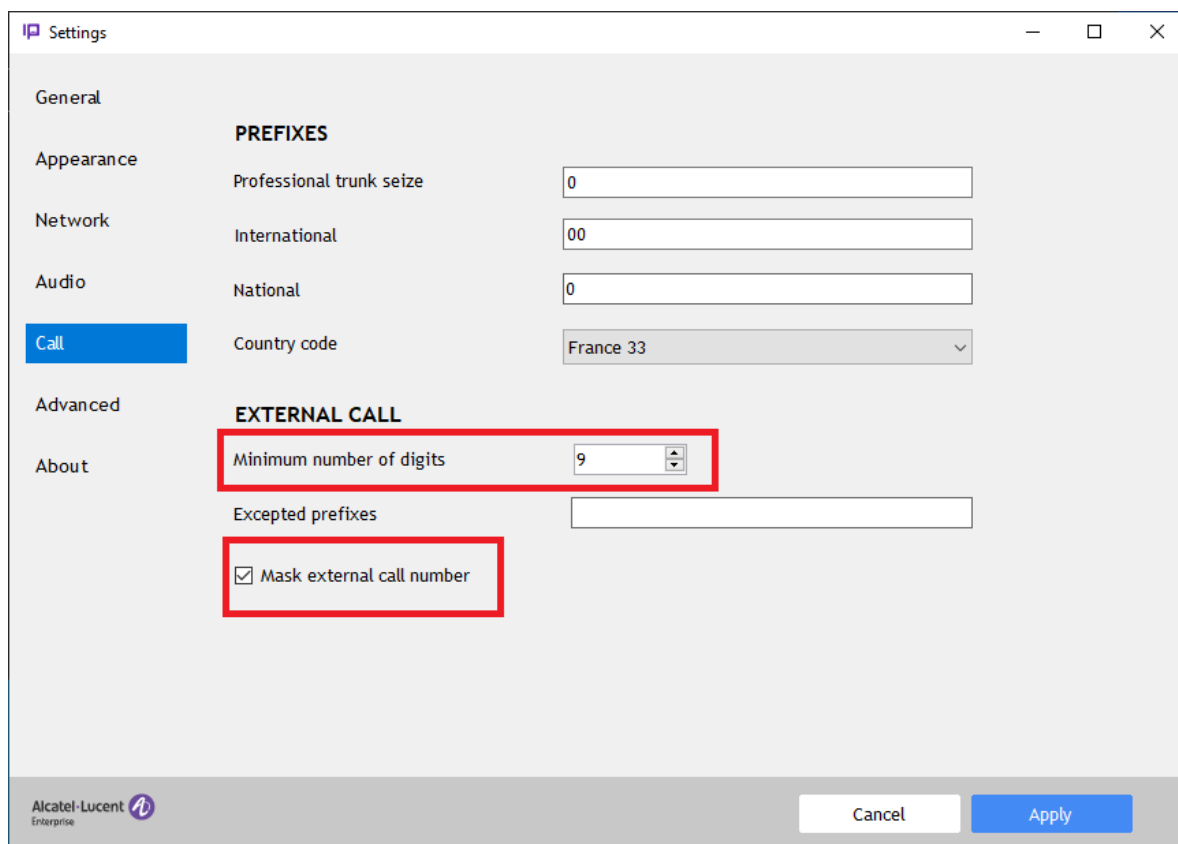
Utilizador de IPDSP no modo Pro-ACD 1 = 30000 / nó 5

reafetar pedido para 40000 nó 1 => NOK recusado com mensagem de erro.

9.5 Ocultar número de chamada externa

Para ocultar o número do emissor externo (CLI para chamadas de entrada e número marcado para chamadas de saída iniciadas através do CXM) nos telefones do agente, o administrador deve instalar a aplicação com estes parâmetros:

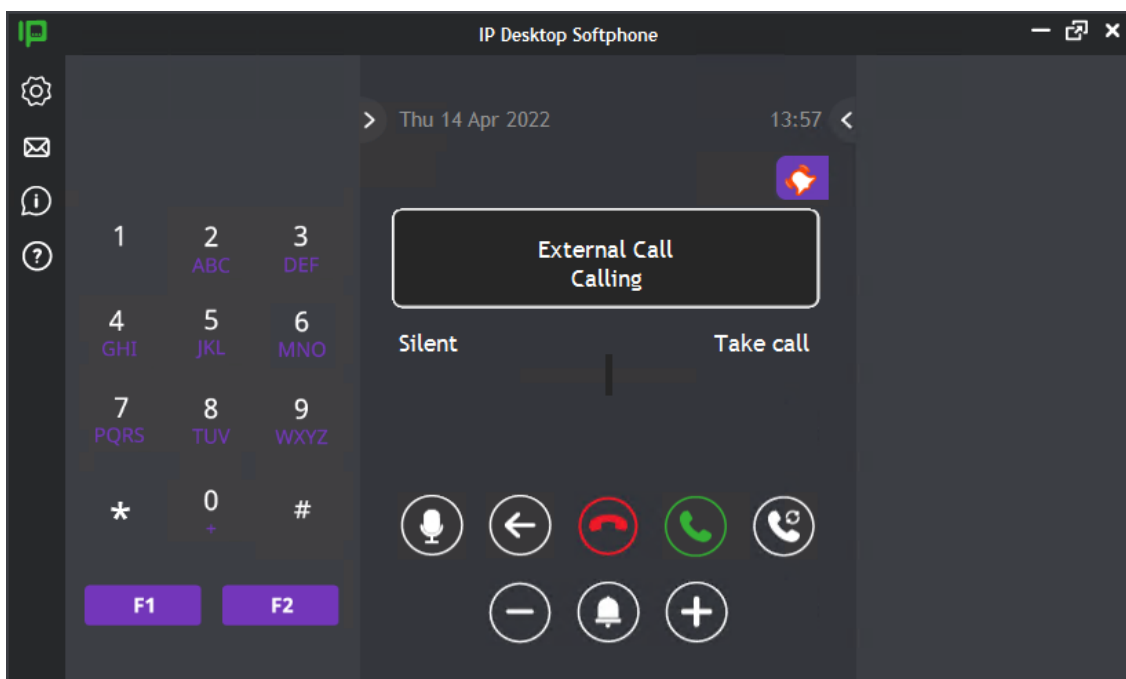
- **MASK_EXTERNAL_CALL_NUMBER=1** para ativar esta funcionalidade.
- **USEPASSWORD=1** **PALAVRA-PASSE=<a ser definida>** para proteger a configuração da janela Avançada
- **MINDIGITS=<número>** para identificar o número de chamada externa, deve ser definido de acordo com a situação local (em França, os números de subscritores internos podem ter até 8 dígitos, por isso, definimos este campo para 9).



Com esta identificação do autor da chamada para chamadas recebidas, as chamadas de rede pública serão ocultadas, bem como o número marcado para chamadas efetuadas para a rede pública. O ecrã exibe apenas "Chamada externa" e não o número chamado em todos os menus e janelas no softphone.

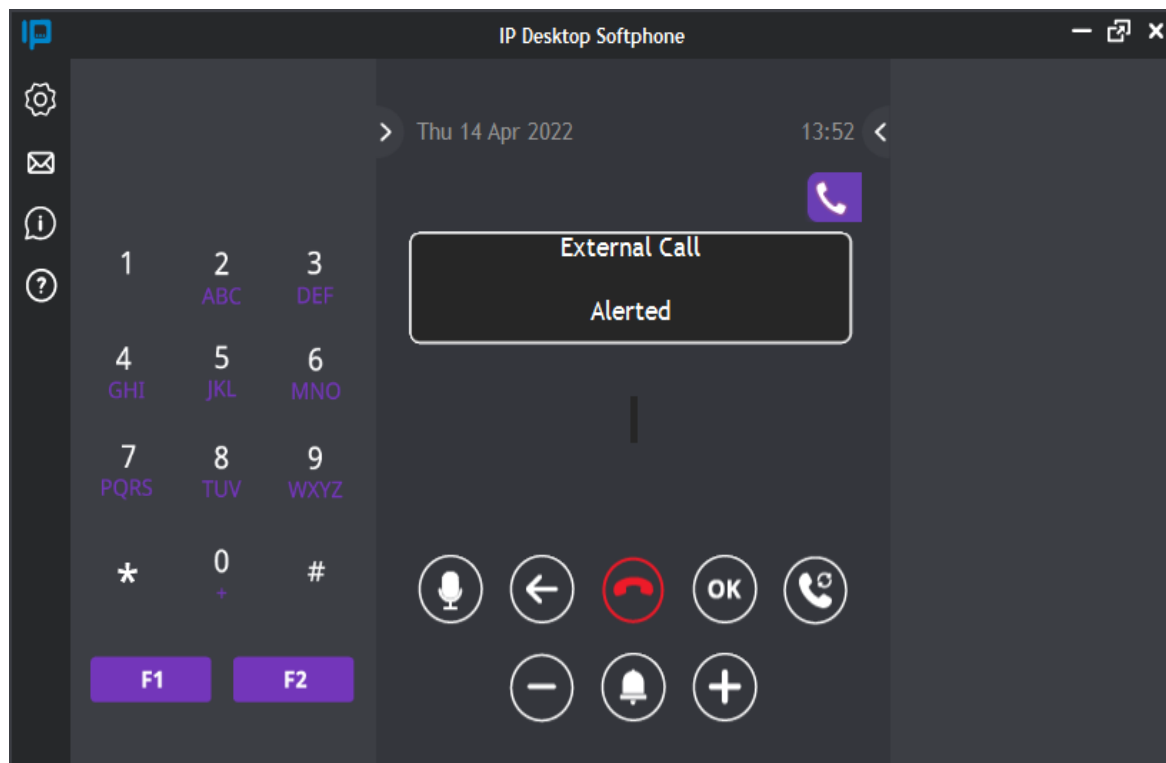
O número do subscritor será exibido apenas no caso de chamadas internas.

Chamada de entrada:

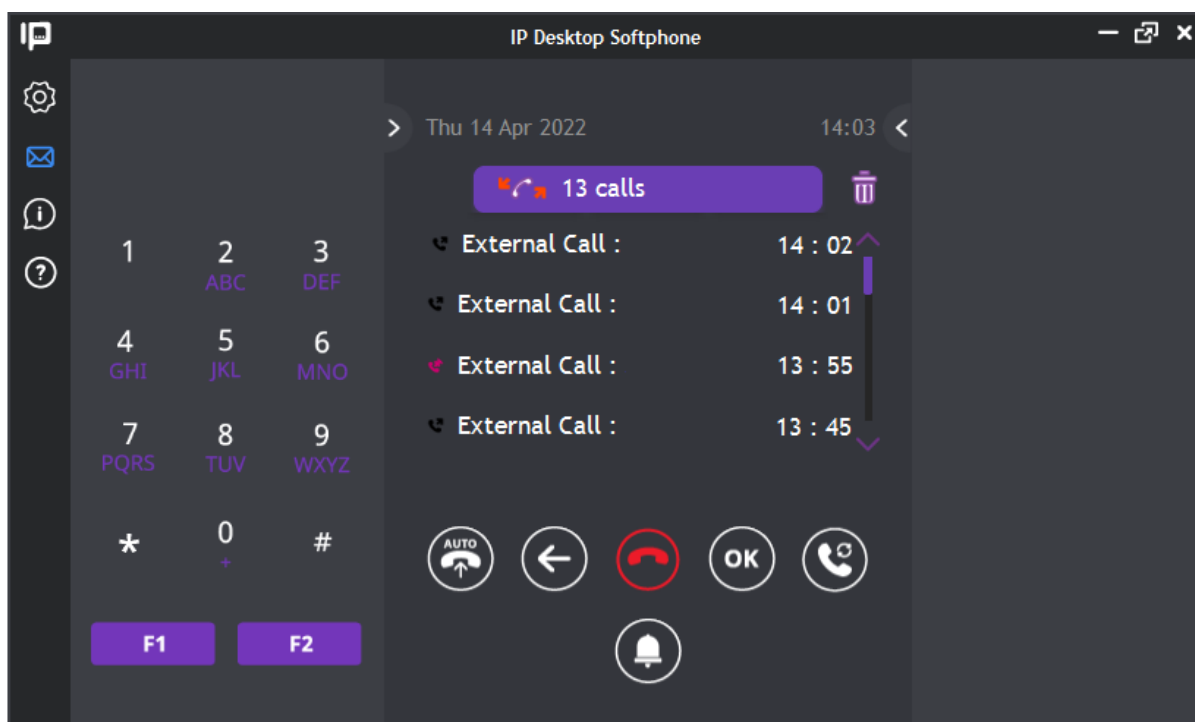
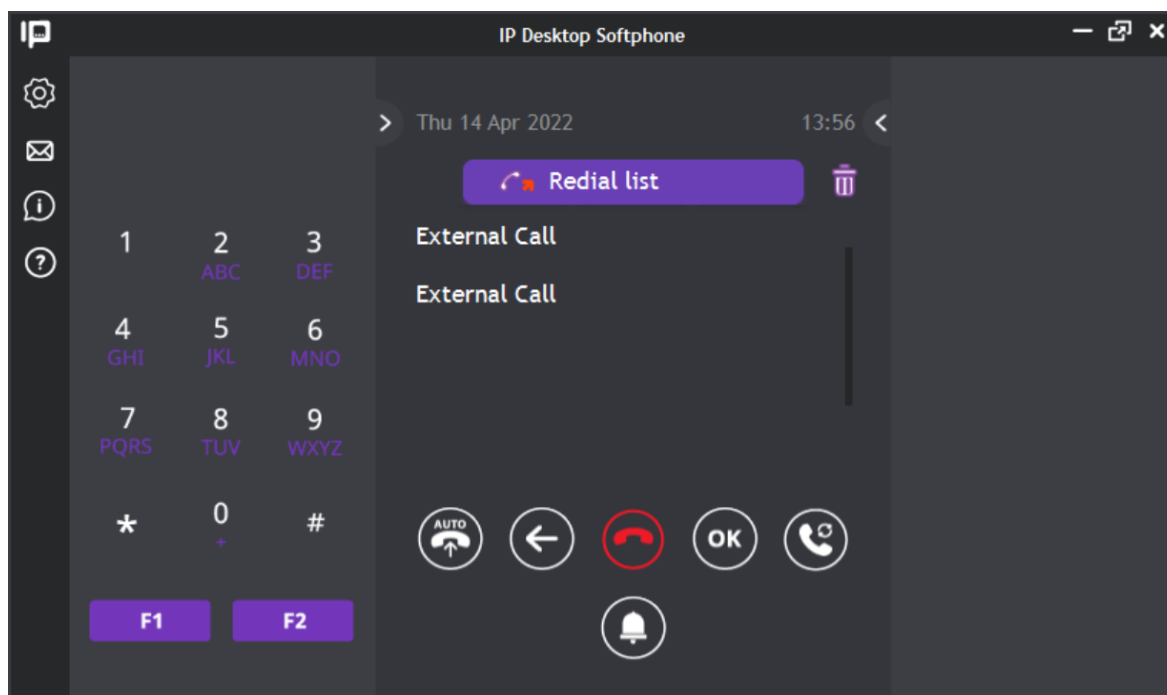




Chamadas de Saída:

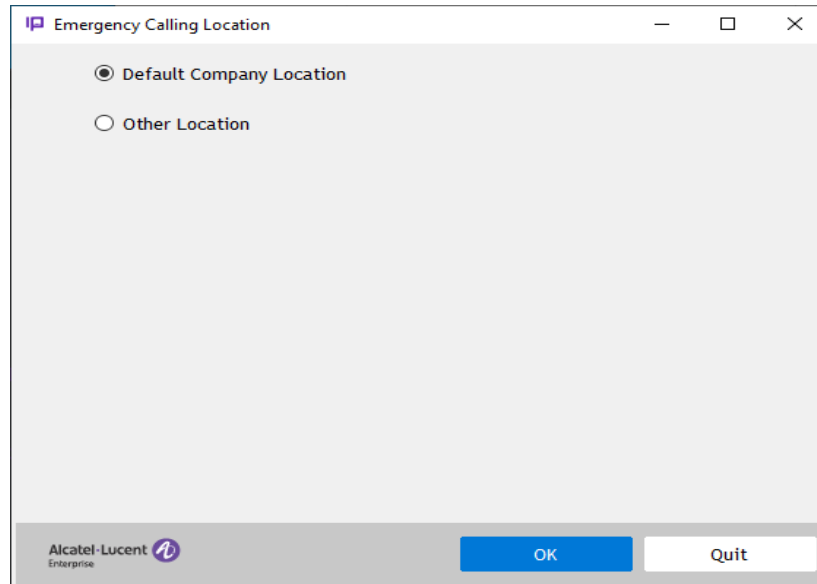


Outros menus:



10 Localização de Chamada de Emergência

- Se a opção tiver sido ativada, o IPDSP mostrará o seguinte pop-up no arranque com 2 opções:
 - localização predefinida que é gerida a nível da empresa, dentro do servidor VNA
 - outra localização que pediu ao utilizador final para introduzir o endereço completo onde está a utilizar o IPDSP



- Sempre que o IPDSP é reiniciado, o pop-up é exibido.
- A última escolha é apresentada como a escolha preferida (exemplo: última escolha = Outra Localização, no reinício a escolha selecionada é "Other location")
- A informação "other location" é guardada com os dados do utilizador final e apresentada novamente no pop-up sempre que é exibida.
- Se for escolhida Outra Localização e os campos de endereço estiverem vazios, o utilizador não pode guardar esta escolha (botão OK não ativo)

Emergency Calling Location

☐ Default Company Location

☒ Other Location

Name: Jon Smith

Address: 115-225 rue Antoine de St Exupéry - ZAC Prat Pip

City: Guipavas

ZIP Code: 29806

State: Bretagne

Country: FR

Call me at this number: 7700000

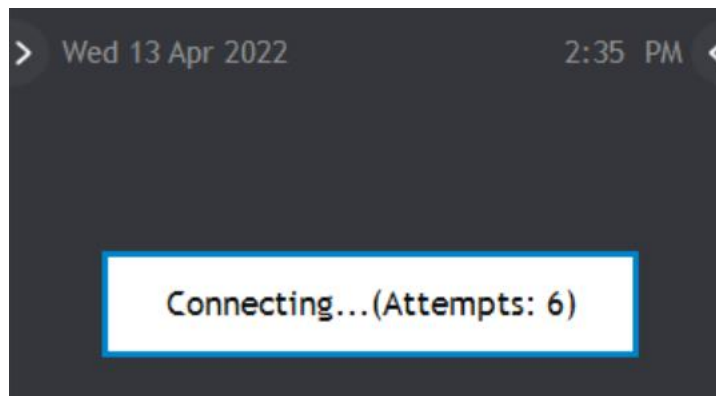
Emergency Phone: 112

Alcatel-Lucent Enterprise

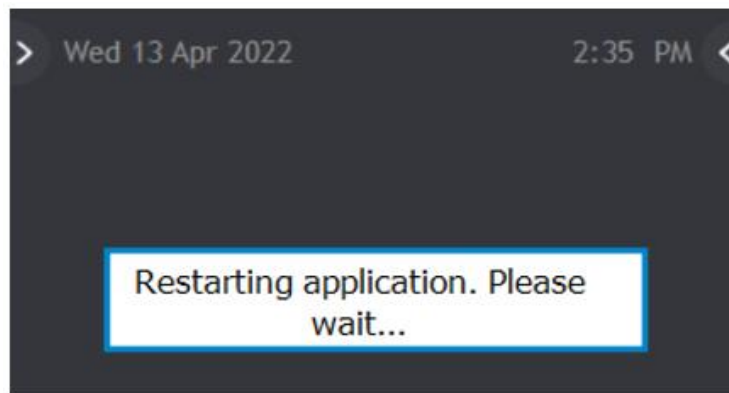
OK Quit

11 Descrição de algumas mensagens de ecrã

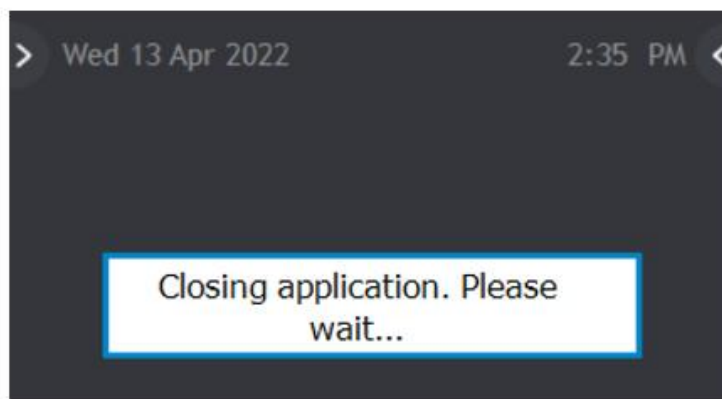
- O IP Desktop Softphone está a tentar ligar-se ao PABX: mostra também o número de tentativas feitas para se ligar.



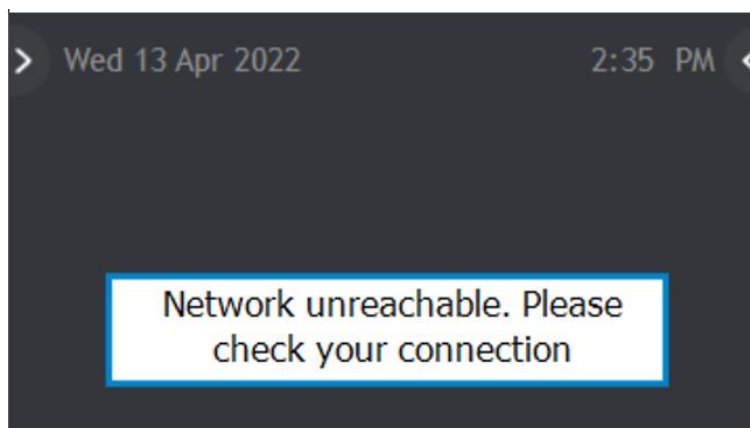
- O IP Desktop Softphone está a reiniciar: Em alguns casos, a aplicação pode ter de reiniciar após algumas alterações de configuração (tema, endereços TFTP, etc.)



- O IP Desktop Softphone está a fechar:



- O IP Desktop Softphone não deteta nenhuma placa de interface de rede ativa:



12 Resolução de problemas

Problema	Solução
O microfone integrado do PC Windows não é detetado corretamente pela aplicação IPDSP.	Verifique o Antivírus, especialmente Ameaças e Exclusões, Regras de exclusão, Especifique aplicações fiáveis. Deve ser permitido o acesso a microfones.
Às vezes, o IP desktop softphone não entra em funcionamento após a atualização para o Windows 10 OS	Isto deve-se à instalação do patch do Microsoft Security Hotfix para o Windows SO, após a Firewall ter sofrido alterações. Uma solução para este problema é adicionar o MyNOEPhoneIPDesktop.exe à Firewall do Windows como regra de exclusão para desmarcar. Na próxima instalação da correção do Windows MS, a exclusão da firewall não será afetada e a exclusão será mantida.
Se o utilizador ouvir o eco em áudio utilizando um auricular (Jabra, por exemplo) num novo PC com Windows 10.	<p>Prima a "Tecla Windows" + "R" e, depois, prima "Enter" Ou escreva "mmsys.cpl 2" no Separador do Windows de Pesquisa e prima "Enter"</p> <p>A partir do separador "Em gravação", selecione o dispositivo Jabra adhoc e clique duas vezes (ou clique com o botão direito do rato + botão "Propriedades") Aparece a janela Transmitir Propriedades.</p> <p>A seguir, no separador "Ouvir", anule a seleção. Se não o fizer, a opção "Ouvir este dispositivo".</p>

FIM DO DOCUMENTO