



Manual do usuário

Attendant Viewer Professional

Versão 3.0.0.3



Attendant Viewer Professional

Versão 3.0.0.3

Parabéns, você acaba de adquirir um produto com a qualidade e segurança Intelbras.

O Attendant Viewer é um software desenvolvido para monitorar as chamadas da sua central telefônica IP. Seu objetivo é auxiliar um(a) telefonista a gerenciar as ligações desta central, bem como originar e receber chamadas VoIP, através de seu discador.

Índice

1. Instalação	4
1.1. Requisitos mínimos do sistema	4
1.2. Ativação da licença	4
2. Realizar uma chamada	5
2.1. Ligar para um número qualquer	5
2.2. Ligar para um ramal.	5
2.3. Ligar para um contato da agenda.	6
2.4. Ligar para um número presente no histórico.	6
2.5. Ligar para um número de telefone em uma página da web.	7
3. Atender uma chamada	8
3.1. Captura de chamada	9
3.2. Intercalação.	9
4. Gerenciamento de chamada	10
4.1. Alterar o dispositivo de áudio	10
4.2. Controle de volume mudo	10
4.3. Adicionar anotações.	11
4.4. Adicionar contatos na agenda	11
4.5. Retenção de chamada	12
4.6. Encerrar uma chamada	12
4.7. Envio de DTMF	12
5. Transferência de chamada	13
5.1. Resultado da transferência.	14
5.2. Resultado da transferência via BLF.	14

6. Redirecionamento de chamada	14
6.1. Usuário disponível	15
6.2. Usuário ocupado (Não Perturbe)	15
6.3. Desvio (Siga-me)	16
6.4. Correio de voz	16
6.5. Gravando uma mensagem para o correio de voz	17
6.6. Ouvir mensagens de correio de voz	18
6.7. Sinalizações no botão Redirecionamento de chamada	18
7. Gerenciamento de contas	19
8. Atalhos	19
8.1. Transferência de chamada usando o teclado	19
8.2. Atalhos (sempre ativos)	20
8.3. Atalhos (requer Scroll Lock ativado)	20
8.4. Teclado numérico (requer Num Lock ativado)	21

1. Instalação

Execute o arquivo *Setup.exe* e siga as instruções de instalação.

Obs.: o *Attendant Viewer Professional* foi desenvolvido e testado no sistema operacional *Windows 7*. O uso em versões anteriores não é recomendado.

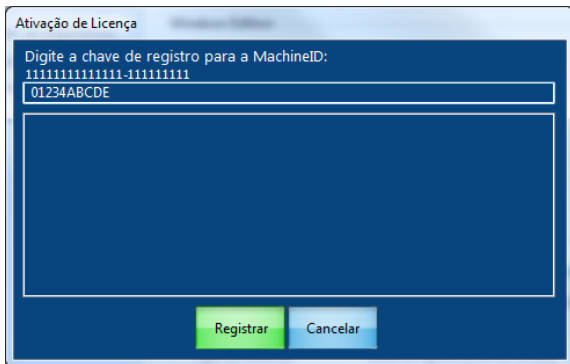
1.1. Requisitos mínimos do sistema

- » Processador Intel de 1 GHz ou superior de 32 bits (x86) ou 64 bits (x64);
- » No mínimo 1 GB de memória RAM;
- » 100 MB de espaço em disco disponível;
- » Sistema Operacional: *Windows 7* ou superior.

1.2. Ativação da licença

Ao iniciar o *Attendant Viewer Professional* pela primeira vez a janela de ativação de licença será exibida. Será necessário que o computador tenha acesso à internet para efetuar a validação da licença.

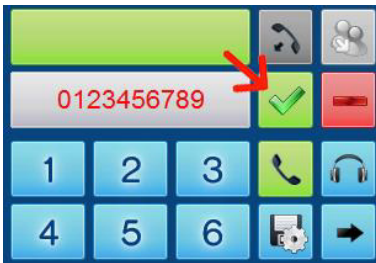
- » Você deve digitar a chave de licença (Ex. 01234ABCDE) no campo de texto. Uma vez digitado, clique no botão *Registrar*.



2. Realizar uma chamada

2.1. Ligar para um número qualquer

- » Utilize o teclado numérico na tela principal do Attendant Viewer Professional ou o teclado numérico do seu computador para digitar o número que deseja chamar. O *Num Lock* deve estar ativado.
- » Clique no botão confirmar ou pressione o botão *Enter* do teclado numérico para efetuar a chamada.



2.2. Ligar para um ramal

Na aba *BLF*




- » Clique sobre o ramal que deseja chamar. O estado do ramal deverá estar disponível para receber chamadas (botão verde).




2.3. Ligar para um contato da agenda

Na aba *Agenda*

- » Clique sobre o ícone de telefone do contato que deseja chamar.




	Discar	Primeiro Nome ▲
		Cliente01
		Cliente02
		Cliente03



2.4. Ligar para um número presente no histórico

Na aba *Histórico*

- » Clique sobre o ícone de telefone do contato que deseja chamar.

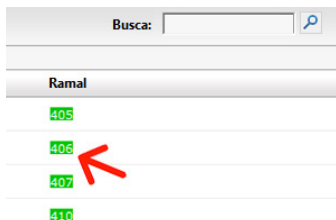
Dí...	Tipo	Número
		3402
		3352 Fabio
		35987969
		3402 Expedição Marcos



2.5. Ligar para um número de telefone em uma página da web

Na aba *Navegador*

- » Quando a opção de expressão regular estiver habilitada para o navegador, todos os números que coincidem com a expressão regular aparecerão destacados na página web. Para chamar o número destacado basta clicar sobre ele.



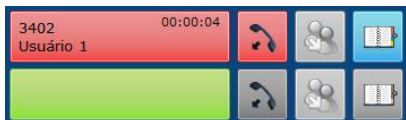
Estado da linha ao realizar uma chamada

Na aba *Navegador*

- » Após executar um dos comandos descritos acima o Attendant Viewer Professional seleciona a primeira linha disponível e então realiza a chamada. O botão da linha constantemente muda seus estados para indicar o progresso da chamada. O botão laranja indica que está chamando o número destino.

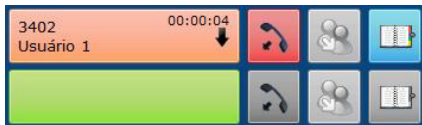


- » Quando a chamada é atendida o botão altera para vermelho (em conversação).



3. Atender uma chamada

- » Ao receber uma chamada, a primeira linha disponível exibe o estado chamando (laranja com seta para baixo) e exibe também a identificação e o nome (caso esteja cadastrado no BLF ou na agenda de contatos).



- » Em caso de não atendimento dentro do tempo configurado a linha irá piscar alertando o usuário sobre a chamada. Para atender basta clicar sobre a linha.

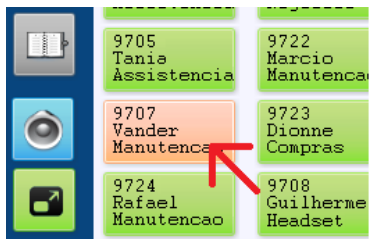


- » Ao atender a chamada o estado consequentemente altera para vermelho (em conversação).



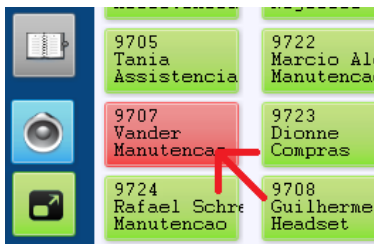
3.1. Captura de chamada

- » Se um ramal na lista de BLF está no estado chamando (laranja), você poderá clicar sobre o número e capturar a chamada. Você irá atender a chamada ao invés do ramal que estava sendo chamado. Para facilitar esta função é possível configurar o alerta visual no botão de BLF e assim saber quando o usuário está demorando em atender a chamada. Esta funcionalidade também deve ser habilitada no PABX.



3.2. Intercalação

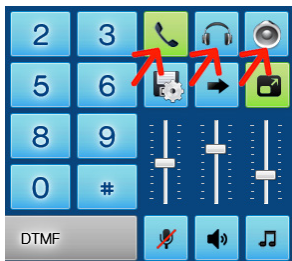
- » Se um ramal está ocupado (botão vermelho) você poderá clicar sobre ele para realizar uma intercalação. O seu ramal será inserido na conferência com os ramaís que estavam em conversação (quebra de sigilo na chamada). Esta funcionalidade é útil para quando o operador precisa se comunicar sem ter que esperar o usuário desligar a chamada. Esta funcionalidade também deve ser habilitada no PABX.



4. Gerenciamento de chamada

4.1. Alterar o dispositivo de áudio

- » Durante a chamada você pode selecionar um dispositivo de áudio diferente (handset, headset ou handfree), os dispositivos devem estar conectados e configurados no Attendant Viewer Professional.



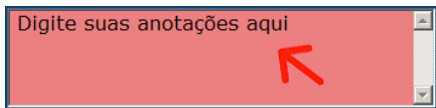
4.2. Controle de volume mudo

- » Você pode ajustar o volume do áudio de recepção (alto-falante), transmissão (microfone) ou campainha nos controles deslizantes. Você também pode silenciar completamente o áudio de transmissão, recepção ou campainha clicando sobre o ícone correspondente (alto-falante, microfone ou de campainha).




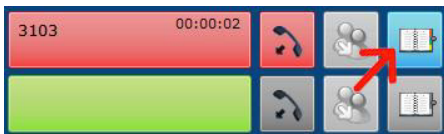
4.3. Adicionar anotações

- » Durante a chamada você pode escrever uma anotação no campo de anotações. Esta nota ficará anexada na chamada corrente e poderá ser consultada posteriormente no histórico de chamada na aba *Histórico*.



4.4. Adicionar contatos na agenda

- » Em qualquer momento da chamada você poderá adicionar o número no qual está falando na agenda de contatos clicando no ícone da agenda .



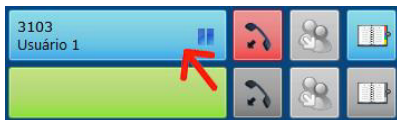
- » A janela *Adicionar Novo Contato* será imediatamente exibida para inserir os dados do contato.

✓	Primeiro Nome	<input type="text" value="Usuário"/>
✓	Último Nome	<input type="text"/>
✓	Empresa	<input type="text"/>
✓	Número	<input type="text" value="427"/>


OK Cancela

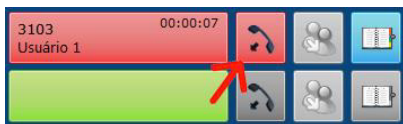
4.5. Retenção de chamada

- » É possível reter a chamada atual clicando sobre o botão da linha em conversação. O ramal será colocado em fila de espera. Para retomar a chamada basta clicar novamente.



4.6. Encerrar uma chamada

- » Para encerrar a chamada, clique no ícone .



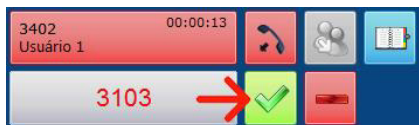
4.7. Envio de DTMF

- » O envio de tons DTMF é útil em muitos sistemas de atendimento automático para poder navegar pelo menu de voz. Para ativar o envio de tons DTMF durante a chamada basta clicar no botão DTMF.
- » O envio de tons DTMF durante a chamada por padrão está desabilitado, você deve ativar clicando no botão DTMF sempre que precisar. Isto porque é mais usual usar o teclado numérico para realizar uma nova chamada. De qualquer forma, a ativação automática durante a chamada pode ser configurado no sistema.

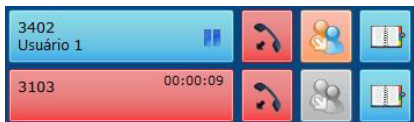



5. Transferência de chamada

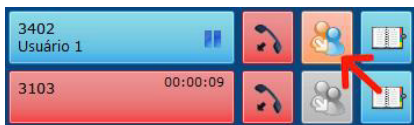
- » Durante uma chamada, faça uma nova chamada como descrito anteriormente.



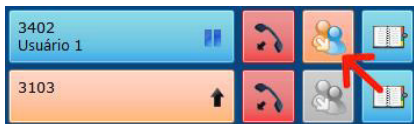
- » A primeira chamada será automaticamente colocada na fila de espera. Você pode realizar uma consulta ao novo número discado.



- » E então, pode transferir a ligação para o ramal que esta na fila de espera clicando no ícone de transferência .

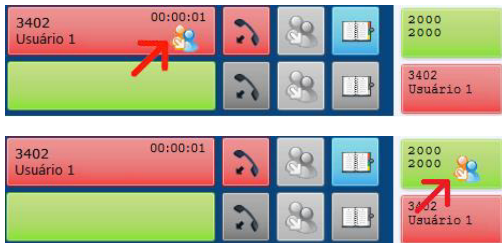


- » Se desejar transferir a chamada sem consulta, basta clicar no ícone de transferência antes do atendimento.



5.1. Resultado da transferência

- » A chamada será transferida e ambas as linhas ficarão imediatamente disponíveis.
- » Se desejar transferir a chamada sem consulta via BLF, clique e arraste a linha que deseja transferir até o ramal BLF destino. O ramal BLF deve estar com estado disponível (botão verde).

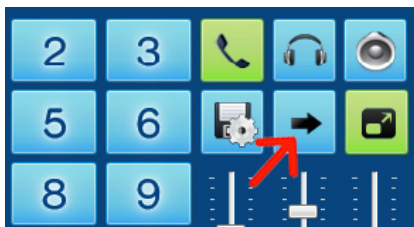


5.2. Resultado da transferência via BLF

- » A chamada será transferida e ambas as linhas ficarão imediatamente disponíveis.

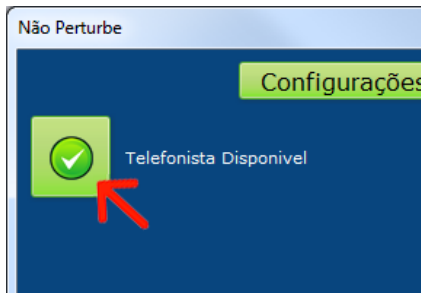
6. Redirecionamento de chamada

- » Quando o usuário estiver ausente, a função de redirecionamento de chamada pode ser ativada usando o botão específico na tela principal.



6.1. Usuário disponível

- » No modo de operação normal, o usuário estará no modo *Telefonista Disponível*.
- » Clicando sobre o botão *Telefonista Disponível*, é possível alterar o estado atual e liberar as opções de redirecionamento de chamada.



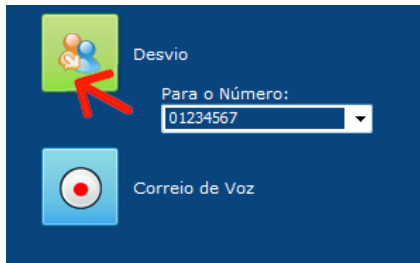
6.2. Usuário ocupado (Não Perturbe)

- » Se a opção *Telefonista Ocupado* for ativada o Attendant Viewer Professional irá retornar tom de ocupado para todas as novas chamadas entrantes.



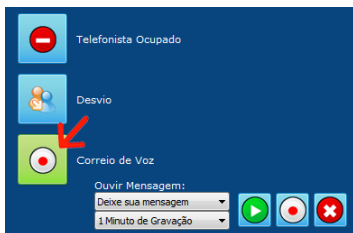
6.3. Desvio (Siga-me)

- » Clicando no botão *Desvio* você pode definir um número a ser desviado as novas chamadas entrantes.
- » O número do desvio pode ser inserido manualmente ou selecionado a partir dos números internos cadastrados.



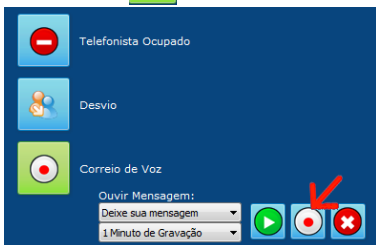
6.4. Correio de voz

- » Para ativá-lo clique no botão *Correio de Voz*. O Attendant Viewer Professional irá tocar a mensagem de boas-vindas gravada pelo usuário e também irá gravar a mensagem de voz deixada pelo usuário que telefonou.
- » Você pode definir a duração máxima de gravação para as mensagens selecionando no combo-box, inclusive definir duração ilimitada.

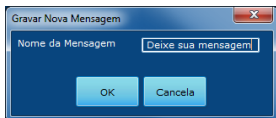




6.5. Gravando uma mensagem para o correio de voz

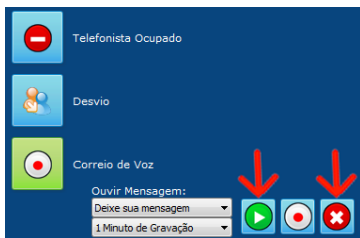
- » Clique no botão de gravação  para iniciar a gravação da mensagem.





- » Ao terminar, clique novamente no botão de gravação. A janela ao lado será exibida para você inserir o nome da mensagem gravada.
- » Você poderá gravar várias mensagens para uso conforme sua necessidade.

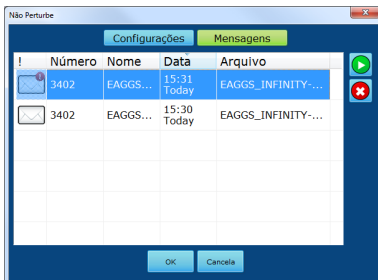


- » Você pode ouvir ou apagar a mensagem de boas-vindas gravada, clicando em  para ouvir e  para apagar a mensagem selecionada na combo-box.



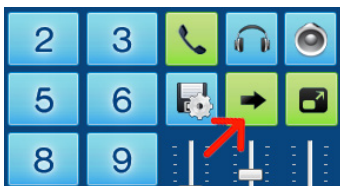
6.6. Ouvir mensagens de correio de voz

- » Dentro da janela *Não Perturbe*, clicando na aba *Mensagens*, você poderá ouvir as mensagens recebidas do correio de voz. Para ouvir uma mensagem basta selecioná-la e clicar no botão  , para apagá-la clicar no botão .

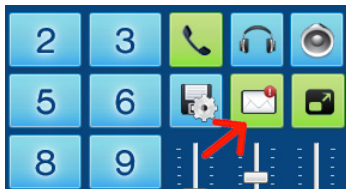


6.7. Sinalizações no botão Redirecionamento de chamada

- » Quando o redirecionamento de chamada estiver habilitado, o botão de redirecionamento irá piscar para alertar o usuário que existe um redirecionamento ativo.



- » Se houver alguma mensagem de correio de voz, o ícone altera alertando o usuário que existe uma nova mensagem.



7. Gerenciamento de contas

- » Se você configurar mais de uma conta, você poderá selecioná-la clicando no botão referente à conta desejada. A conta selecionada será utilizada nas chamadas realizadas no Attendant Viewer Professional. Para realizar a troca, a conta deverá estar com o estado inativo (azul).



8. Atalhos

Algumas funções são acessíveis via teclado.

Para evitar conflitos durante a escrita de anotações, somente os atalhos das teclas (F1 a F12) ficam sempre ativas. As outras teclas de atalho podem ser ativadas usando a tecla *Scroll lock*. Você poderá configurar a ativação automática da tecla *Scroll lock* na inicialização do Attendant Viewer Professional. Os atalhos são autoexplicativos exceto o atalho para a transferência de chamada que será descrito com mais detalhes a seguir.

8.1. Transferência de chamada usando o teclado

Durante uma chamada, pressione a tecla F12 (ou a tecla T), a chamada ficará retida (na fila de espera).

Digite o número no qual deseja transferir.

Pressione a tecla F12 (ou a tecla T) para realizar a transferência da chamada.

8.2. Atalhos (sempre ativos)

F1 - Selecciona linha 1

F2 - Selecciona linha 2

F3 - Selecciona linha 3

F4 - Selecciona linha 4

F5 - Selecciona linha 5

F6 - Selecciona linha 6

F7 - Selecciona linha 7

F8 - Selecciona linha 8

F9 - Atende a próxima chamada da fila de espera.

F10 - Encerra a chamada atual.

F11 - Coloca chamada atual na fila / atende a chamada com mais tempo na fila de espera.

F12 - Marca chamada atual para transferência / Desmarca chamada atual para transferência / Transfere a chamada marcada.

8.3. Atalhos (requer Scroll Lock ativado)

A - Atender a próxima chamada da fila de espera

K - Encerra a chamada atual

H - Coloca chamada atual na fila / atende a chamada com mais tempo na fila de espera

T - Marca chamada atual para transferência / Desmarca chamada atual para transferência / Transfere a chamada marcada

Q - Selecciona o dispositivo de áudio Handset

W - Selecciona o dispositivo de áudio Headset

E - Selecciona o dispositivo de áudio Handfree

S - Ativa/Desativa envio de tons DTMF durante a chamada

D - Acessar o painel de configurações

F - Acessar o painel de redirecionamento de chamadas

X - Microfone mudo On/Off

C - Fone mudo On/Off

V - Campainha mudo On/Off

8.4. Teclado numérico (requer Num Lock ativado)

0..9,* - Para discar um número de telefone

ENTER - Para efetuar a chamada

/ - Caractere referente ao dígito #

+ - Aumenta o nível de volume do microfone e fone durante uma chamada ou o volume do toque quando não houver chamada.

- - Diminui o nível de volume do microfone e fone durante uma chamada ou o volume do toque quando não houver chamada.

(SHIFT-Mais) - Aumenta somente o volume do microfone.

(SHIFT-Menos) - Diminui somente o volume do microfone.

(CTRL-Mais) - Aumenta somente o volume do fone.

(CTRL-Menos) - Diminui somente o volume do fone.

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2106 0006

Fórum: forum.intelbras.com.br

Suporte via chat: intelbras.com.br/suporte-tecnico

Suporte via e-mail: suporte@intelbras.com.br

SAC: 0800 7042767

Onde comprar? Quem instala?: 0800 7245115