



Manual de configuração

**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.

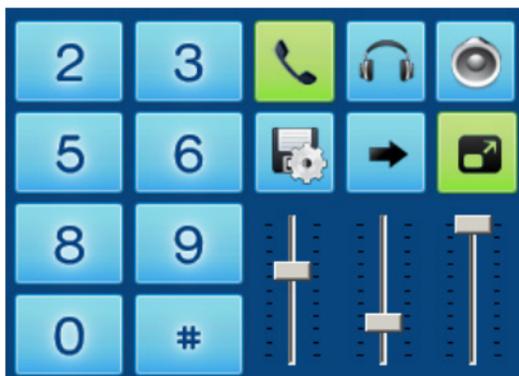
O Attendant Viewer é um software desenvolvido para monitorar as chamadas da sua central telefônica IP. Seu objetivo é auxiliar um(a) telefonista a gerenciar as ligações desta central, bem como originar e receber chamadas VoIP, através de seu discador.

# Índice

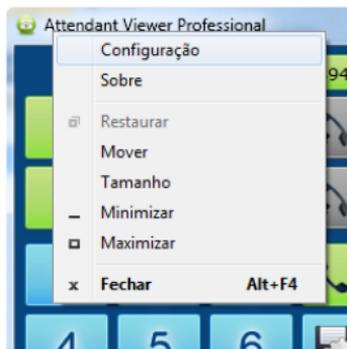
|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1.Acessando o painel de configurações | 5  |
| <hr/>                                 |    |
| 2.Aba Geral                           | 5  |
| <hr/>                                 |    |
| 2.1. Lista de usuários                | 6  |
| 2.2. Abas                             | 7  |
| 2.3. Configuração de tela             | 7  |
| 2.4. Idioma                           | 8  |
| 2.5. Administração                    | 8  |
| 2.6. Rota de saída                    | 9  |
| 3.Aba BLF                             | 9  |
| <hr/>                                 |    |
| 3.1. Lista de BLF                     | 9  |
| 3.2. Captura de chamada               | 10 |
| 3.3. Intercalação                     | 11 |
| 3.4. Aparência                        | 11 |
| 3.5. BLF em lote                      | 12 |
| 4.Aba Áudio                           | 14 |
| <hr/>                                 |    |
| 4.1. Lista de Codec                   | 14 |
| 4.2. Dispositivos de áudio            | 14 |
| 4.3. Handset / Headset / Handfree     | 15 |
| 4.4. Ringer                           | 15 |
| 5.Aba Avançada                        | 16 |
| <hr/>                                 |    |
| 5.1. Transporte                       | 16 |
| 5.2. NAT                              | 17 |

# 1. Acessando o painel de configurações

- » Clique no botão de configuração  para acessar o painel de configurações. Por padrão a senha de acesso ao painel está desabilitada, desta forma não será solicitada senha para o usuário no primeiro acesso. Recomendamos configurar uma senha de acesso no primeiro acesso.



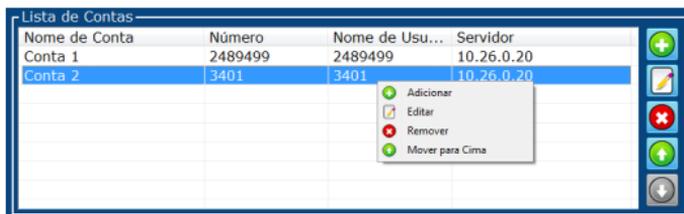
- » Outra forma de acesso ao painel de configurações é clicando com o botão direito do mouse sobre a Barra de Título do Attendant Viewer Professional e selecionando a opção *Configuração*.



## 2. Aba Geral

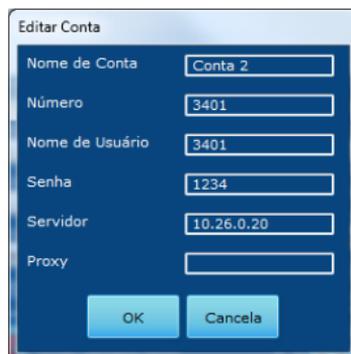
### 2.1. Lista de usuários

- » A lista de Usuários exibe as contas SIP atualmente configuradas. Permite adicionar novas, modificar ou apagar as existentes e mudar a posição na lista da conta selecionada, através dos botões à direita da lista ou clicando com botão direito do mouse sobre a lista.
- » Outra forma de adicionar uma nova conta SIP é clicando duas vezes sobre uma linha vazia da lista.



Ao editar ou adicionar uma nova conta de usuário, será exibida a janela de configuração de contas. Os parâmetros que devem ser configurados são os seguintes:

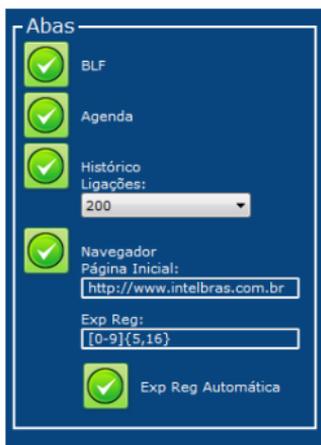
- » **Nome de conta:** nome de exibição
- » **Número:** número do ramal
- » **Nome de usuário:** nome de usuário da conta SIP.
- » **Senha:** senha de autenticação da conta SIP
- » **Servidor:** endereço IP do servidor
- » **Proxy:** endereço IP do Proxy



## 2.2. Abas

Nesta seção, você pode exibir ou ocultar as abas *BLF*, *AGENDA*, *HISTÓRICO* e *NAVEGADOR* do usuário.

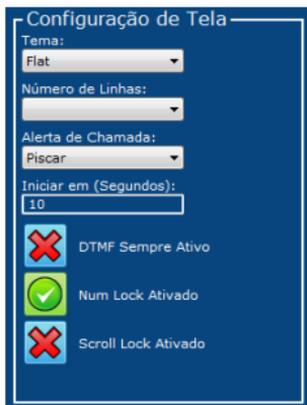
- » É possível definir o número de chamadas salvas no histórico de chamadas.
- » É possível definir a página web inicial do navegador e a expressão regular que possibilita destacar automaticamente os números de telefone encontrados nos sites. Dessa forma, é possível chamar um número apenas clicando sobre ele.
- » Através do botão *Exp Reg Automática* é possível habilitar ou desabilitar a função de expressão regular. Esta opção também pode ser habilitada pelo navegador.



## 2.3. Configuração de tela

Nesta seção você pode:

- » Escolher o tema de tela.
- » Definir o número de linhas (número máximo de chamadas simultâneas) até o limite especificado pela licença.
- » Definir se os botões das linhas irão piscar caso o usuário não atenda a ligação dentro do tempo definido na opção Iniciar em (Segundos).
- » Habilitar o recurso de envio de tons DTMF durante a chamada (é recomendado deixar desabilitado).
- » Habilitar o *num lock* do teclado na inicialização (útil para discar usando o teclado numérico).
- » Habilitar o *scroll lock* na inicialização (facilita o uso dos atalhos avançados).



**Configuração de Tela**

Tema:  
Flat

Número de Linhas:

Alerta de Chamada:  
Piscar

Iniciar em (Segundos):  
10

DTMF Sempre Ativo

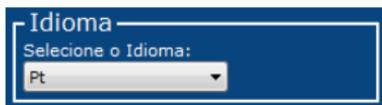
Num Lock Ativado

Scroll Lock Ativado

## 2.4. Idioma

Nesta seção você pode selecionar um dos seguintes idiomas:

- » Inglês (Eng)
- » Italiano (Ita)
- » Português (Pt)



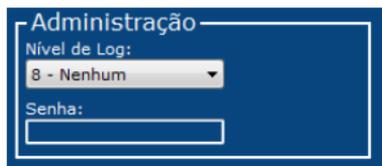
**Idioma**

Selecione o Idioma:  
Pt

## 2.5. Administração

Nesta seção você pode:

- » Definir o nível de log gerado. Recomendamos defini-lo como *Nenhum*.
- » Definir uma senha para o acesso ao painel de configurações.



**Administração**

Nível de Log:  
3 - Nenhum

Senha:

## 2.6. Rota de saída

Nesta seção você pode:

- » Habilitar ou desabilitar o recurso de rota de saída automática e definir o número de acesso à rota.
- » Definir a expressão regular que do plano de numeração do PABX. Deve-se especificar qual o plano de numeração interno para que a rota de saída funcione corretamente.



## 3. Aba BLF

### 3.1. Lista de BLF

- » Na aba BLF, você pode inserir e configurar a lista de BLFs do PABX. Os estados dos ramais inseridos nesta lista são monitorados utilizando o protocolo SIP.
- » A *Lista de BLF* exibe a lista de ramais/usuários que foram inseridos e possuem seus estados de ocupação monitorados. É possível usar os botões à direita para adicionar, editar, remover ou reorganizar a posição dos BLFs. As mesmas funções podem ser acessadas clicando com o botão direito do mouse sobre um item da lista.

| Monitoração                         | Ramal | Nome 1    | Nome 2           |
|-------------------------------------|-------|-----------|------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 251   | Usuário 1 | Compras          |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 252   | Usuário 2 | Recursos Humanos |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 253   | Usuário 3 | Financeiro       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 254   | Usuário 4 | Comercial        |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 255   | Usuário 5 | Logística        |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 256   | Usuário 6 | Recursos Humanos |

Lista de BLF

Adicionar

Editar

Remover

Mover para Baixo

Ao editar ou adicionar um novo BLF, será exibida uma janela de configuração. Os parâmetros que podem ser configurados são:

- » **Exibir Ramal:** mostra o número do ramal e se este número deverá ser exibido na tela de BLF.
- » **Adicionar Faixa:** inserção de faixa de ramais. Digite a quantidade de ramais a ser adicionado.
- » **Exibir Nome 1:** nome para exibição na tela. Por exemplo, nome do usuário.
- » **Exibir Nome 2:** nome para exibição na tela. Por exemplo, departamento do usuário.
- » **Permitir Captura:** habilita a permissão de captura de chamada.
- » **Permitir Intercalação:** habilita a permissão de intercalação de chamada.
- » **Método de Monitoração:** define o método de monitoração do ramal.
- » **Monitoração:** habilitar ou desabilitar a monitoração do ramal.
- » **Conta de Monitoração:** define qual conta será utilizada para a monitoração do ramal.
- » **Conta de Discagem:** define qual conta será utilizada para efetuar a discagem ao clicar.

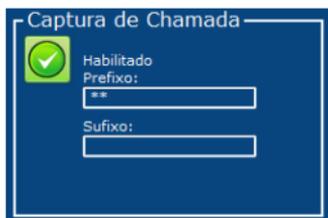
A imagem mostra a janela de configuração 'Adicionar BLF' com o seguinte conteúdo:

- Exibir Ramal: 5000
- Adicionar Faixa: 10
- Exibir Nome 1: Usuário
- Exibir Nome 2: Setor A
- Permitir Captura: [checkado]
- Permitir Intercalação: [checkado]
- Método de Monitoração: Dialog-info+Xml
- Conta de Monitoração: Automático
- Monitoração: Contínuo
- Conta de Discagem: Automático

Botões: OK, Cancela

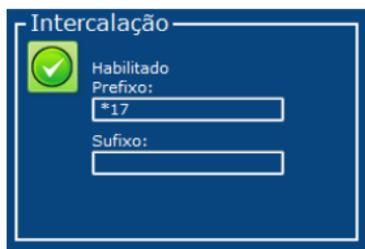
### 3.2. Captura de chamada

- » Na seção *Captura de Chamada* você pode definir qual o prefixo e sufixo do comando para a realização de captura de chamada. O comando é definido pelo PBX no qual o Attendant Viewer Professional está registrado.



### 3.3. Intercalação

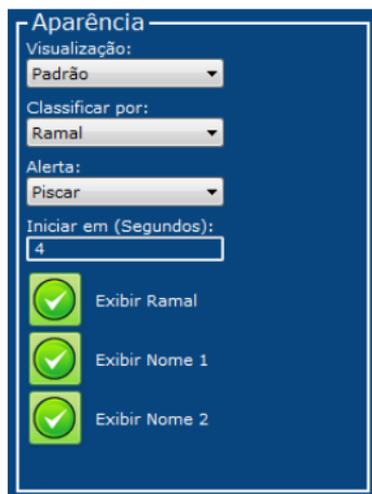
- » Na seção *Intercalação* você pode definir qual o prefixo e sufixo para realizar o comando de intercalação. O comando é definido pelo PABX no qual o Attendant Viewer Professional está registrado.



### 3.4. Aparência

Na seção *Aparência* você pode definir como a tela de BLF deverá ser exibida:

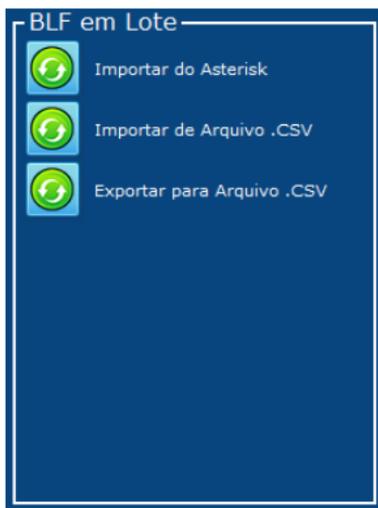
- » **Visualização:** define o tipo de espaçamento entre os botões do BLF.
- » **Classificar por:** define como será ordenado a lista de BLF por número do Ramal, Nome 1, Nome 2 ou por Posição.
- » **Alerta:** define como o status BLF do ramal será apresentado. Também pode ser ativado ou desativado o alerta.
- » **Iniciar em (Segundos):** define o tempo para início do alerta. Se o operador não atender a chamada dentro do tempo o BLF irá piscar.
- » **Exibir Ramal:** exibe o número do ramal.
- » **Exibir Nome 1:** exibe Nome 1.
- » **Exibir Nome 2:** exibe Nome 2.



### 3.5. BLF em lote

Na seção *BLF em Lote* você pode definir como importar/exportar a lista de ramais monitorados por BLF:

- » Importar de um servidor Asterisk (veja próxima seção para mais detalhes).
- » Importar de um arquivo .CSV  
*Formato: Ramal, Nome1, Nome2*
- » Exportar para um arquivo .CSV.



## Importar do Asterisk

Você pode sincronizar automaticamente a lista de BLF diretamente de um Servidor Asterisk.

- » O endereço IP do servidor, usuário e senha devem ser configurados corretamente para realizar a Importação da lista de ramais a ser monitorados por BLF. A *Configuração de Contexto* permite especificar quais contextos serão sincronizados. Cada contexto deve ser separado por ponto e vírgula ";" como mostra a figura ao lado. Deixar o campo vazio para sincronizar todos.
- » Para o correto funcionamento, é necessário a configuração do arquivo específico do Asterisk *manager.conf* com o nome de usuário, senha e permissões, como mostra a figura abaixo.
- » Após estas configurações, os novos BLFs serão adicionados ao final da lista de BLFs e serão atualizados automaticamente.

Importar do Asterisk

Remover Todos os BLF Antes de Importar

BLF Removidos: 0

Servidor:

Porta:

Nome de Usuário:

Senha:

Configuração de Contexto:

Exibir Ramal

Exibir Nome 1

Permitir Captura

Permitir Intercalação

Método de Monitoração:

Conta de Monitoração:

Monitoração:

Conta de Discagem:

OK Cancela

```
[provisioning]
secret = abcd1234
read=system,command,all
write=system,command,all
deny=0.0.0.0/0.0.0.0
permit=192.168.1.0/255.255.255.0
```

## 4. Aba Áudio

### 4.1. Lista de Codec

- » Na seção *Lista de Codec* você pode escolher quais codecs serão utilizados.
- » A lista também exibe quais codecs estão habilitados e a ordem de prioridade, sendo o primeiro da lista o codec com maior prioridade.
- » Você pode habilitar ou desabilitar um codec e mudar a ordem de prioridade utilizando os botões de seta para cima e para baixo que estão no lado direito, ou clicando com o botão direito do mouse sobre o item da lista.
- » As informações de largura de banda, frequência de amostragem, taxa de empacotamento RTP e o custo de CPU também são exibidos na lista.



| Habilitado                          | Codec  | Largura de B... | Taxa  | Quadro | CPU |
|-------------------------------------|--------|-----------------|-------|--------|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | G.711A | 64.0 Kb/s       | 8 Khz | 20 ms  | LOW |
| <input checked="" type="checkbox"/> | G.711U | 64.0 Kb/s       | 8 Khz | 20 ms  | LOW |
| <input checked="" type="checkbox"/> | GSM    | 13.0 Kb/s       | 8 Khz | 20 ms  | LOW |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Speex  | 6.0 Kb/s        | 8 Khz | 20 ms  | LOW |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Speex  | 8.0 Kb/s        | 8 Khz | 20 ms  | LOW |

### 4.2. Dispositivos de áudio

Você pode definir os dispositivos de áudio para cada um dos três perfis que o operador poderá escolher na tela principal. A última seção *Ringer* permite habilitar a campainha, definir a melodia do toque, e qual dispositivo de áudio será usado pela campainha. Também permite desabilitar a campainha e o beep de chamada em espera.

- » Por exemplo: se o computador possui um handset USB, um headset Bluetooth e uma placa de som padrão, você pode associar cada dispositivo a um perfil conforme mostra figura abaixo:



### 4.3. Handset / Headset / Handfree

Para cada perfil de dispositivo de áudio você pode:

- » Habilitar ou desabilitar.
- » Definir qual o dispositivo de microfone.
- » Definir qual o dispositivo de alto-falante.
- » Cancelamento de eco acústico (indicado para dispositivos handfree).
- » Redução de ruído (indicado quando o ambiente é muito ruidoso).
- » VAD (Ativação por Detecção de Voz).
- » AGC (Controle Automático de Ganho).



### 4.4. Ringer

Na seção *Ringer* você pode:

- » Habilitar ou desabilitar.
- » Selecionar a melodia do toque (use o botão  para ouvir).
- » Definir o dispositivo de áudio do alto-falante.
- » Sem toque quando estiver em uma chamada.
- » Executa um beep ao invés da melodia quando estiver com uma chamada em espera.



## 5. Aba *Avançada*

Na aba *Avançada* você pode configurar alguns parâmetros avançados dos protocolos de comunicação.

### 5.1. Transporte

Nesta seção você pode configurar:

- » Caso o computador possua mais de uma interface de rede ativa, é necessário especificar por qual interface (Endereço IP) o Attendant Viewer Professional irá se conectar ao PABX, evitando assim problemas na transmissão ou recepção do áudio.
- » O modo de envio DTMF.
- » Habilitar alguns parâmetros específicos de protocolo.



## 5.2. NAT

Nesta seção você pode configurar os seguintes parâmetros para o NAT:

- » STUN
- » TURN
- » Habilitar ou desabilitar ICE

### NAT

STUN Habilitado       ICE Habilitado

Servidor:

Porta:

Tempo de "Keep-Alive":

TURN Habilitado

Servidor:

Porta:

Nome de Usuário:

Senha:

Tempo de "Keep-Alive":

# intelbras

---



*fale com a gente*

**Suporte a clientes:** (48) 2106 0006

**Fórum:** [forum.intelbras.com.br](http://forum.intelbras.com.br)

**Suporte via chat:** [intelbras.com.br/suporte-tecnico](http://intelbras.com.br/suporte-tecnico)

**Suporte via e-mail:** [suporte@intelbras.com.br](mailto:suporte@intelbras.com.br)

**SAC:** 0800 7042767

**Onde comprar? Quem instala?:** 0800 7245115