



Manual do usuário

Mesa Virtual



Mesa Virtual

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

A Mesa Virtual é um software free desenvolvido para controlar remotamente uma central telefônica Intelbras. Seu objetivo é auxiliar um(a) telefonista a gerenciar todas as ligações que acontecem nessa central.

Índice

1. Características	4
2. Requisitos para utilização	4
2.1. Hardware	5
2.2. Software	5
2.3. Comunicação com o PABX	5
3. Instalação	5
3.1. Centrais Impacta	5
3.2. Centrais UnniTI	6
3.3. Habilitação do CSTA/Mesa Virtual na central telefônica	6
3.4. Instalação do aplicativo Mesa Virtual	6
3.5. Execução e configuração do aplicativo Mesa Virtual	10
4. Operação	12
4.1. Inicialização	12
4.2. Agenda	12
4.3. Chamadas	22
4.4. Grupos	26
4.5. Configurações	36
Contrato de licença de uso do programa	48

1. Características

- » Operação em ramais analógicos na linha Impacta.
- » Operação em ramais analógicos e digitais na linha UnniTI.
- » Operação com mouse e teclado (teclas de atalho configuráveis).
- » Operação em qualquer computador conectado à rede.
- » Operação com sistemas operacionais baseados em Windows®.
- » Agenda sem limite de registro (conforme a capacidade do HD).
- » Gera relatório de ligações recebidas e efetuadas.
- » Gera relatório de ligações recebidas e não atendidas.
- » Interface amigável permite a visualização das ligações que estão tocando no ramal, chamadas retidas e chamadas estacionadas.
- » Visualização dos ramais e troncos da central.
- » Organização dos ramais em grupos e guias diferenciadas (RH, vendas, etc.).
- » Campanha diferenciada para cada número agendado.
- » Monitoramento do estado de ramais analógicos e digitais.
- » Lista com chamadas retidas e estacionadas.
- » Lembretes.
- » Compartilhamento de agenda entre mesas.

2. Requisitos para utilização

Para iniciar a utilização do sistema ou obter informações, verifique os seguintes itens:

- » Se o computador atende aos requisitos mínimos.
- » Os modelos de PABX suportados pela Mesa Virtual, considerando a versão desta.
- » Os procedimentos de instalação de programas.
- » Se a instalação foi concluída com êxito.
- » Os atalhos dos programas.
- » As diferentes formas de acesso aos recursos de ajuda da Mesa Virtual.

2.1. Hardware

- » Processador i3 ou superior.
- » 4 GB de memória RAM.
- » 300 MB de espaço disponível em seu disco rígido.
- » Resolução máxima do produto: 1680 × 1050 px.

Obs.: certifique-se de que o compartilhamento dos recursos do computador (principalmente do processador e da memória) com outros aplicativos sendo executados simultaneamente não afete o desempenho da Mesa Virtual.

2.2. Software

- » Sistema operacional: Windows® 7, 8, 8.1, 10 e 11

2.3. Comunicação com o PABX

Para conexão ao PABX o computador deve possuir instalado o ICTI Manager, ou conectar-se através de sua rede local a um computador que possua o ICTI Manager instalado e esteja conectado ao PABX ou utilizar o ICTI embarcado da placa ICIP.

3. Instalação

Para realizar a instalação, siga o procedimento:

3.1. Centrais Impacta

Centrais Impacta com placa ICIP

Não necessitam de software adicional, somente configurar na mesa o IP da ICIP e a porta 7001. Disponível para os modelos Impacta 68i, Impacta 94, Impacta 140, Impacta 220 e Impacta 300.

Instalação do ICTI (sem placa ICIP)

1. Instale o ICTI Manager no computador que vai se comunicar com o PABX. Isso pode ser feito no computador local ou em outro computador da rede.

Obs.: o software da Mesa Virtual pode ser obtido gratuitamente no site da Intelbras: www.intelbras.com.br.

2. Execute o ICTI e verifique se ele está se comunicando com a central telefônica. Caso utilize o ICTI instalado em outro computador, anote o endereço IP ou o nome da máquina. O ICTI se conecta com a central telefônica via cabo serial, USB, Ethernet ou ICIP:

- » **Opção serial:** presente nas centrais Impacta. Necessita de um cabo, que deve ser confeccionado de acordo com o manual da central.

- » **Opção USB:** presente nas centrais Impacta 40, 68, 68i, 94, 140, 220 e 300. Para mais informações sobre os cabos a serem utilizados, consulte o manual do produto.
- » **Opção Ethernet:** necessita de uma placa-acessório, disponível para todas as centrais versão Ethernet 1.10.

Habilitação do CSTA/Mesa Virtual

Utilizando o programador Impacta versão 3.20.09 ou superior, habilite a opção CSTA/Mesa Virtual no menu *Sistema*. Após a alteração é necessário reiniciar o PABX.

3.2. Centrais UnniTI

As centrais UnniTI já possuem interface de rede e ICTI embarcados, logo, não serão necessárias programações ou softwares adicionais.

3.3. Habilitação do CSTA/Mesa Virtual na central telefônica

Utilizando o programador Impacta versão 3.20.09 ou superior habilite a opção CSTA/Mesa Virtual no menu *Sistema*. Após a alteração é necessário reiniciar o PABX.

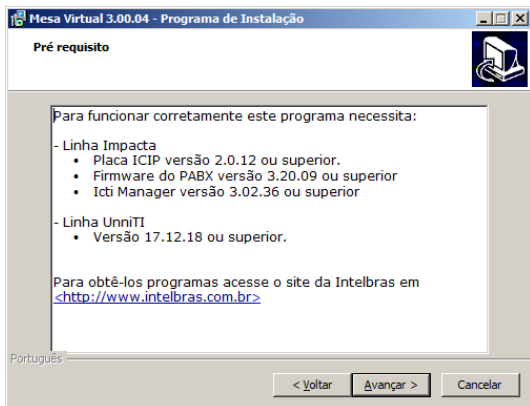
3.4. Instalação do aplicativo Mesa Virtual

Para instalar o aplicativo Mesa Virtual, siga o procedimento:

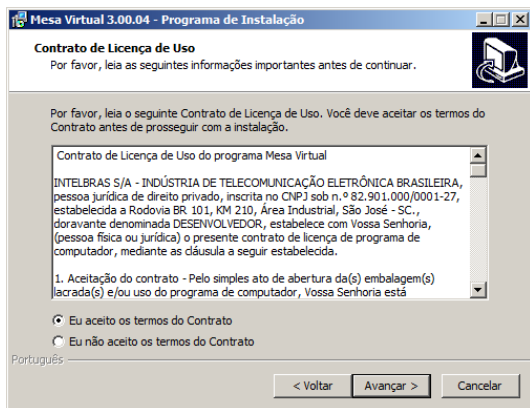
1. Clique em *Avançar* para iniciar a instalação;



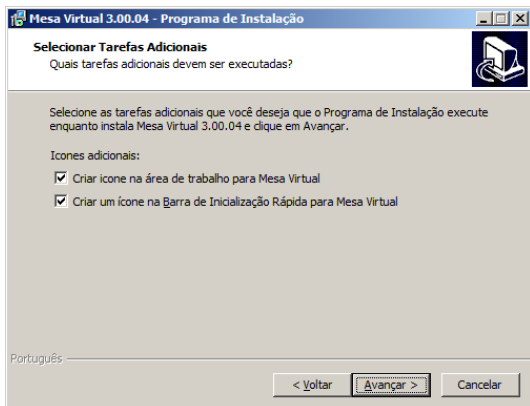
2. Certifique-se de que possua os pré-requisitos e clique em *Avançar*;



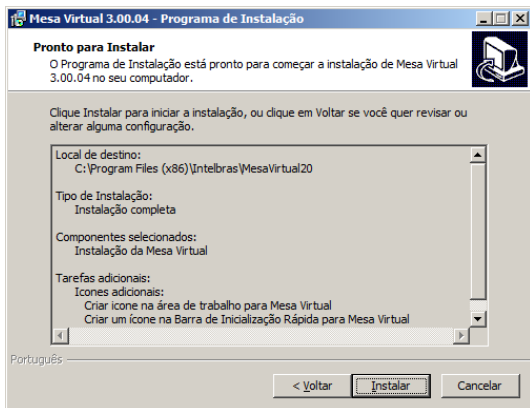
3. Aceite os termos do contrato e clique em *Avançar*;



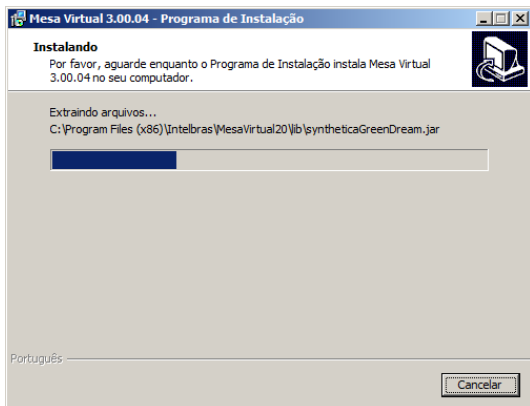
4. Escolha as opções de atalho e clique em *Avançar*;



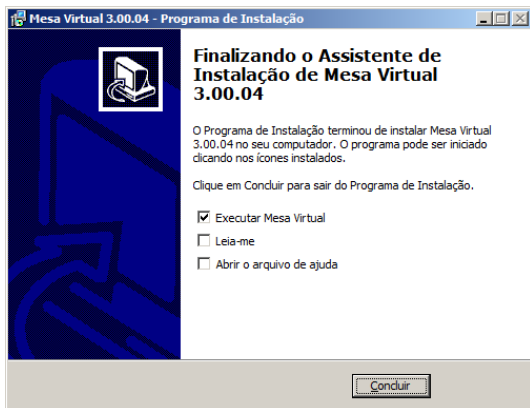
5. Clique em *Instalar*;



6. Aguarde finalizar a instalação;

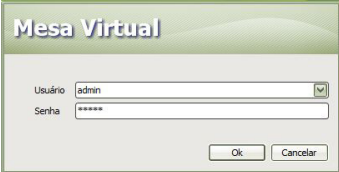


7. Clique em *Concluir*.



3.5. Execução e configuração do aplicativo Mesa Virtual

Após executar o aplicativo Mesa Virtual, será exibida uma tela solicitando usuário e senha. Utilize o usuário e a senha *admin* (valores-padrão).

A imagem mostra a tela de login do aplicativo Mesa Virtual. No topo, há um cabeçalho com o título "Mesa Virtual" em uma fonte estilizada. Abaixo, há dois campos de entrada: "Usuário" com o texto "admin" e uma seta para baixo, e "Senha" com caracteres ocultos por pontos. Na base da tela, há dois botões: "Ok" e "Cancelar".

Tela de login

A tela *Configurações* será exibida. Altere o nome do host, que pode ser o IP ou o nome da máquina, e altere a porta para 7000, quando utilizado com ICTI Manager, ou 7001, quando utilizado com centrais Impacta com placa ICIP ou centrais UnniTI. O aplicativo Mesa Virtual será finalizado e executado novamente.

A imagem mostra a tela de configurações do aplicativo Mesa Virtual. O título da janela é "Configurações". Há duas seções principais. A primeira, "Com a Central", contém campos para "*Nome do host:" (com o valor "10.1.39.192") e "*Porta:" (com o valor "7000"). A segunda seção, "Com o banco de dados", contém opções para "Local" (selecionada) e "Remoto". Abaixo, há campos para "*Banco:" (com o valor "Apache Derby"), "*Nome do host:" (com o valor "127.0.0.1"), "*Porta:" (com o valor "1527"), "*Nome do Usuário:" (com o valor "root") e "*Senha:" (com caracteres ocultos por pontos). Na base da tela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Configurações de conexão e BD

A tela *Alterar dados do usuário* será exibida. A mesa, por padrão, vem com o ramal 200 programado como *Número do ramal*.

Configure os dados preenchendo os campos:

- » **Senha atual:** na primeira alteração dos dados, a senha atual será o padrão de fábrica *admin*.

- » **Nova senha:** digite a nova senha.
- » **Confirme a senha:** repita a nova senha.
- » **Fila do grupo:** selecione um grupo para que as ligações na fila de espera desse grupo também sejam exibidas na tela de atendimento da Mesa Virtual. (Para mais detalhes, consultar tópico *Fila do grupo*).
- » **Número do ramal:** número do ramal que ficará vinculado à mesa (deve ser um ramal analógico para Impacta e um ramal analógico ou digital para as centrais UnniTI).
- » **Senha CSTA do ramal:** caso não tenha sido alterada, será 1234 (padrão de fábrica das centrais Intelbras).

A mesa será finalizada e será necessário executá-la novamente.

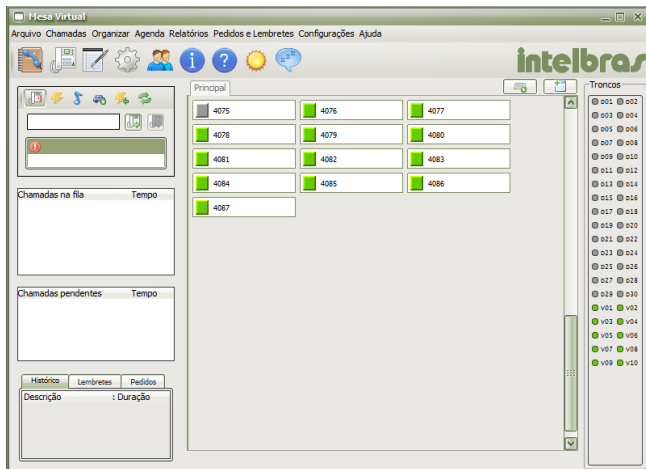
A janela "Alterar Dados do Usuario" contém os seguintes campos e controles:

- *Usuário:** Campo de texto com o valor "admin".
- *Senha Atual:** Campo de senha (representado por retângulos vazios).
- Nova senha:** Campo de senha.
- Confirme a senha:** Campo de senha.
- Fila do grupo:** Campo de seleção com um ícone de interrogação e uma seta verde para baixo.
- *Número do ramal:** Campo de texto com o valor "4072".
- *Senha CSTA do ramal:** Campo de texto com o valor "****".
- *Tipo:** Campo de seleção com o valor "Administrador" e uma seta verde para baixo.
- Botões "OK" e "Cancelar" na base da janela.

Alterar usuário

4. Operação

A Mesa Virtual é um software desenvolvido para controlar remotamente uma central telefônica da Intelbras. Seu objetivo é auxiliar um(a) telefonista a gerenciar todas as ligações que acontecem nessa central telefônica.



Tela inicial da mesa

4.1. Inicialização

Quando a Mesa Virtual é inicializada pela primeira vez são criadas as tabelas do banco de dados, caso elas ainda não existam. Após a criação do banco de dados, será dada a opção de se criar um usuário operador (para mais detalhes sobre usuários, consulte o item *Tipos de usuários*).

4.2. Agenda

Este módulo foi desenvolvido pensando na organização dos contatos, com a finalidade de armazenar e facilitar o acesso a esses dados pela telefonista.

Para acessar a agenda utilize o menu *Agenda>Gerenciar agenda*, ou clique no botão da agenda , ou ainda, pressione a tecla de atalho **F2**.

Os contatos cadastrados na agenda por qualquer usuário da Mesa Virtual são contatos públicos, ou seja, podem ser visualizados por qualquer usuário da mesma rede.

A agenda é dividida em *Contatos* e *Empresas*, nos quais serão encontradas as seguintes funcionalidades:

Contatos:

- » Buscar contato
- » Inserir contato
- » Editar contato
- » Chamar contato
- » Excluir contato
- » Importar contato
- » Exportar contato
- » Imprimir contato

Empresas:

- » Inserir empresa
- » Editar empresa
- » Excluir empresa
- » Buscar empresa

Para inserir um novo contato, acesse a agenda e siga o procedimento:

1. Selecione a guia *Contato* e clique no botão *Novo*. Na tela de cadastro de contato selecione a guia *Dados pessoais*;

A janela "Cadastro de Contatos" possui uma barra de título com o nome da janela e um ícone de fechar. Abaixo da barra, há três abas: "Dados Pessoais" (selecionada), "Dados Profissionais" e "Dados Complementares". O formulário principal contém os seguintes campos:

- *Nome: [campo de texto]
- *Apelido: [campo de texto]
- Sobrenome: [campo de texto]
- Data Nasc.: [campo de data com calendário]
- Endereço: [campo de texto]
- E-mail: [campo de texto]
- Opções de visibilidade: ☒ Público ☐ Privado

Abaixo desses campos, há uma seção intitulada "*Telefones" que contém uma tabela com as seguintes colunas: Tipo, Número e Comentários. A tabela está atualmente vazia.

Na base da janela, há uma barra com os seguintes botões: "Chamar" (com ícone de telefone), "Novo", "Editar", "Excluir", "OK" e "Cancelar".

Cadastro de contatos – Dados pessoais

2. Preencha os campos que achar necessário para identificar o contato, prestando atenção aos campos com * (asterisco), pois esses são de preenchimento obrigatório;

Obs.: o campo E-mail, caso seja preenchido, deve conter um endereço de e-mail válido. A Mesa Virtual só pode cadastrar contatos públicos, portanto, a opção Público está sempre selecionada e serve de informativo para os usuários. Selecione a guia Dados profissionais.

A janela 'Cadastro de Contatos' possui três abas: 'Dados Pessoais', 'Dados Profissionais' (selecionada) e 'Dados Complementares'. Na aba 'Dados Profissionais', há campos para 'Empresa:' (com uma seta para baixo e um botão 'Nova empresa...'), 'Setor:' e 'Cargo:'. Abaixo, há uma seção '*Telefones' com uma tabela com cabeçalhos 'Tipo', 'Número' e 'Comentários'. Na base da tabela, há botões 'Chamar', 'Novo', 'Editar' e 'Excluir'. Na base da janela, há botões 'OK' e 'Cancelar'.

Cadastro de contatos – Dados profissionais

3. Selecione a empresa, caso não exista a empresa na lista, clique em *Nova empresa* para inserir a empresa desejada. Preencha os campos *Setor* e *Cargo*. Selecione a guia *Dados complementares*;

A janela 'Cadastro de Contatos' com a aba 'Dados Complementares' selecionada. Nesta aba, há campos para 'Campanha:' (com um botão 'Procurar ...') e 'Observação:'. Abaixo, há a mesma seção '*Telefones' com a tabela 'Tipo', 'Número', 'Comentários' e os botões 'Chamar', 'Novo', 'Editar' e 'Excluir'. Na base da janela, há os botões 'OK' e 'Cancelar'.

Cadastro de contatos – Dados complementares

4. Selecione a campanha que será executada ao receber uma ligação desse contato e digite suas observações.

Insira um telefone para esse contato e clique no botão *OK*.

Buscar contato

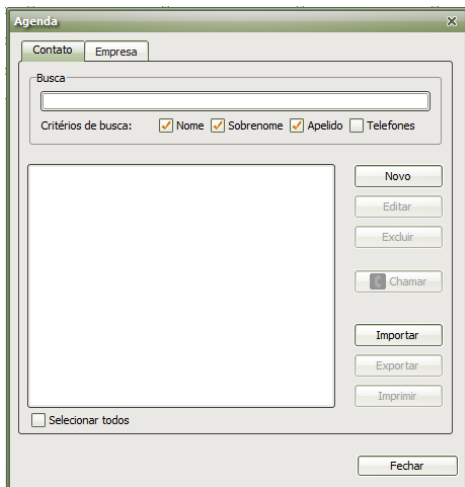
A busca de contatos é uma ferramenta que facilita a localização do contato desejado. Para realizar uma busca, digite o que deseja buscar no campo de texto, selecione os critérios desejados e clique em *Buscar*. A busca pode ser realizada por quatro critérios diferentes (*Nome, Sobrenome, Apelido e Telefone*).

Nessa aplicação a busca não é *case-sensitive*, ou seja, a aplicação não diferencia letra maiúscula de letra minúscula.

A qualquer momento, durante a digitação no campo de busca, se for pressionada a tecla *Enter*, o primeiro contato da lista será selecionado, sendo possível alterar a seleção utilizando as teclas direcionais do teclado ou através de um clique com o mouse. Pressionando a tecla *Enter* com um contato selecionado, será ativada a função *Chamar*. Ao efetuar dois cliques com o mouse no contato, será aberta a tela de edição desse contato.

Existe também a opção de buscar contatos fornecendo o número de telefone cadastrado no contato. Para isso, deve-se selecionar a opção *Telefones* e, em seguida, digitar o número completo do telefone no campo de busca. Essa opção não funciona em conjunto com as opções de busca por *Nome, Sobrenome e Apelido*.

Ao colocar o cursor em cima de um contato, aparecerá um *tooltip* informando os números telefônicos cadastrados para aquele contato.



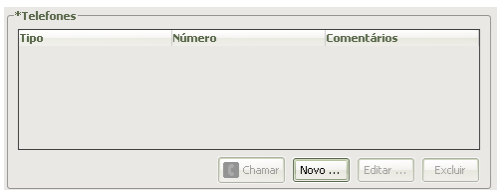
Buscar contato

Inserir telefones

A inclusão de novos contatos “telefones” é dividida em inclusão de *Ramal* e inclusão de *Número externo*.

Quando inserido um novo telefone ele fica associado ao contato no qual ele foi adicionado.

No cadastro de contatos, o item *Telefone* pode conter mais de um número, ou seja, é possível agrupar vários números em um mesmo contato. Para inserir um novo telefone clique no botão *Novo*.



Inserir telefone

Inclusão de ramal

Caso o telefone a ser inserido seja um ramal, selecione o tipo *Ramal*, depois escolha um dos ramaís existentes na lista, preencha os comentários, e clique no botão *OK*.



A janela "Cadastrar Telefone" apresenta o seguinte layout: no topo, o título "Cadastrar Telefone" com um ícone de fechamento; abaixo, a seção "Tipo:" com dois botões de opção, "Ramal" (selecionado) e "Número externo"; em seguida, o campo "*Número:" com o valor "200" e uma seta para baixo; abaixo disso, o campo "Comentário:" com uma área de texto vazia; e na base, dois botões "OK" e "Cancelar".

Inclusão de ramal

Inclusão de número externo

Caso o telefone a ser inserido seja um número externo, selecione o tipo *Número externo*, informe o DDD e número do telefone, preencha os comentários e clique no botão *OK*.



A janela "Cadastrar Telefone" apresenta o seguinte layout: no topo, o título "Cadastrar Telefone" com um ícone de fechamento; abaixo, a seção "Tipo:" com dois botões de opção, "Ramal" e "Número externo" (selecionado); em seguida, o campo "*Número:" com o valor "48" e um campo de texto adjacente para o número; abaixo disso, o campo "Comentário:" com uma área de texto vazia; e na base, dois botões "OK" e "Cancelar".

Inclusão de número externo

Editar contato

Para editar um contato, acesse a *Agenda*, selecione a guia *Contato*, busque o contato desejado, selecione-o clicando sobre ele e clique em *Editar*.

Navegue entre as guias e altere o conteúdo que desejar ou, caso deseje, altere o telefone associado ao contato, e clique *OK*.

A janela 'Cadastro de Contatos' possui três abas: 'Dados Pessoais', 'Dados Profissionais' e 'Dados Complementares'. A aba 'Dados Pessoais' contém os seguintes campos:

- *Nome: [campo de texto]
- *Apelido: [campo de texto]
- Sobrenome: [campo de texto]
- Data Nasc.: [selecionador de data com o valor 01/01/1970]
- Endereço: [campo de texto]
- E-mail: [campo de texto]
- Opções de visibilidade: ☒ Público ☐ Privado

Abaixo, a seção '*Telefones' contém uma tabela com as colunas 'Tipo', 'Número' e 'Comentários'.

Na base da janela, há os botões: Chamar, Novo, Editar, Excluir, OK e Cancelar.

Editar contato

Chamar contato

Para chamar um contato clique sobre o contato desejado para selecioná-lo e, em seguida, clique no botão *Chamar*.

A janela 'Agenda' possui duas abas: 'Contato' e 'Empresa'. A aba 'Contato' contém:

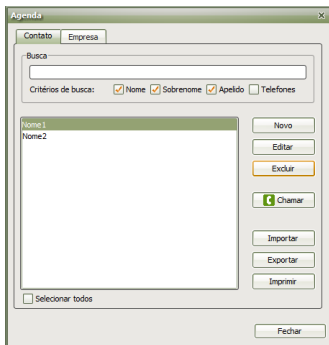
- Barra de busca: [campo de texto]
- Crítérios de busca: ☒ Nome ☒ Sobrenome ☒ Apelido ☐ Telefones
- Lista de contatos: Nome1, Nome2
- Botões de ação: Novo, Editar, Excluir, **Chamar** (destacado em amarelo), Importar, Exportar, Imprimir
- Botão 'Fechar' na base.

Na base da lista de contatos, há a opção ☐ Selecionar todos.

Chamar contato

Excluir contato

Para excluir um contato acesse a *Agenda*, selecione a guia *Contato*, busque o contato que deseja excluir, selecione-o clicando sobre ele e clique no botão *Excluir*.



Excluir contato

Importar contato

Para importar contatos para a agenda, abra a tela da agenda e selecione a guia *Contatos*. Clique então no botão *Importar*.

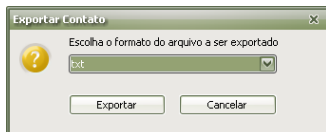
Encontre o arquivo que deseja importar no seu computador (é possível importar arquivos do tipo *.txt*, *.csv*, *.vcf* e *.mdb*), selecione-o clicando sobre ele e clique no botão *Open*.

Obs.: a extensão do arquivo *.mdb* é apenas para a Mesa Virtual antiga.

Exportar contatos

Para exportar os contatos que estão armazenados na agenda, é necessário selecionar os contatos na guia *Contatos* e, em seguida, clicar no botão *Exportar*.

Na tela de exportação, selecione o tipo de arquivo que deseja exportar.



Exportar contatos

Selecione o diretório onde deseja salvar o arquivo exportado e clique em *Salvar*.

Podem ser exportados mais de um contato por vez, como os tipos de arquivos:

- » **TXT**: arquivo texto, em formato exclusivo para Mesa Virtual.
- » **CSV**: arquivo texto, com os valores separados por ponto e vírgula. Pode ser aberto em diversos softwares, como por exemplo, o MS-Excel.
- » **VCF**: arquivo de cartão de visita eletrônico pode ser importado por diversos clientes de e-mail, como por exemplo, o MS-Outlook®, Mozilla Thunderbird®, etc.

Imprimir contato

Para imprimir os contatos que estão armazenados na agenda, é necessário selecionar os contatos na guia *Contato* e, em seguida, clicar no botão *Imprimir*. Um visualizador de relatórios vai exibir todos os contatos selecionados:

Imprimir contato

Desejando imprimir, basta clicar no ícone da impressora na barra superior do visualizador de relatório e os dados serão impressos.

Inserir empresa

Para inserir uma nova empresa, acesse a agenda e siga o procedimento:

1. Selecione a guia empresa e clique no botão *Novo*;

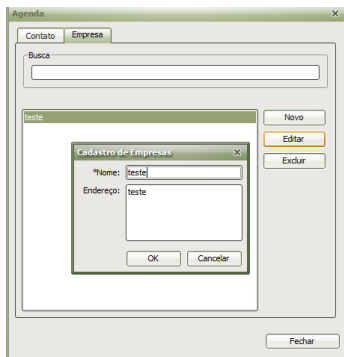
Cadastro de empresas

2. Na tela de *Cadastro de empresa*, digite os dados da empresa e clique no botão *OK*.
O campo **Nome* é de preenchimento obrigatório.

Editar empresa

Para editar uma empresa, acesse a agenda e siga o procedimento:

1. Busque a empresa desejada, selecione clicando sobre ela e pressione o botão *Editar*;



Agenda

2. Altere os dados que julgar necessário, e clique no botão *OK*.

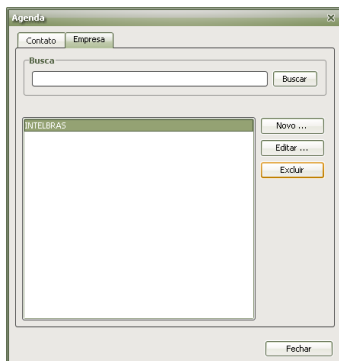
Excluir empresa

Para excluir uma empresa acesse a agenda, selecione a guia *Empresa* e busque a empresa que deseja excluir, selecione-a clicando sobre ela e clique no botão *Excluir*.

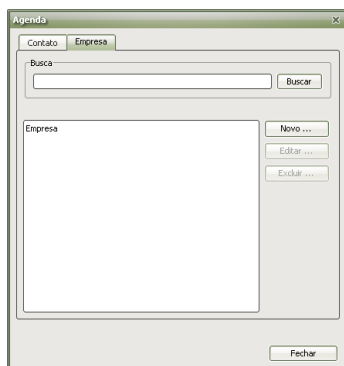
Buscar empresa

A busca de empresa é uma ferramenta que facilita para encontrar a empresa desejada. Para realizar uma busca, digite o que deseja buscar no campo de texto. Os resultados da pesquisa serão atualizados automaticamente conforme o campo de busca é modificado. Nessa aplicação a busca não é *case-sensitive*, ou seja, a aplicação não diferencia letra maiúscula de letra minúscula.

A qualquer momento, durante a digitação no campo de busca, se for pressionada a tecla *Enter*, a primeira empresa da lista será selecionada, sendo possível alterar a seleção utilizando as teclas direcionais do teclado ou através de um clique com o mouse. Pressionando a tecla *Enter* com uma empresa selecionada ou efetuar dois cliques com o mouse na empresa desejada, será aberta a tela de edição desta empresa.



Excluir empresa



Buscar empresa

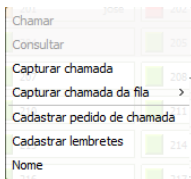
4.3. Chamadas

Na lista de chamadas na fila e na tela de discagem, o número do telefone pode ter a cor azul, indicando que essa ligação ainda não foi atendida por ninguém ou cinza se a ligação já foi atendida por alguém. Esse módulo da ajuda irá fazer uma descrição das principais funcionalidades de chamadas da Mesa Virtual. São as seguintes:

- » Capturar chamada
- » Consultar
- » Diurno/Noturno
- » DTMF
- » Estacionar
- » Pendular
- » Realizar chamada
- » Rediscar
- » Reter
- » Soneca
- » Transferência
- » Girar fila
- » Cancelar consulta


Capturar chamadas

Quando um ramal recebe uma ligação, é possível capturar essa chamada, ou seja, atender a chamada direcionada a outro ramal. Para fazer isso basta clicar com o botão direito no ramal que está recebendo a ligação e selecionar a opção *Capturar chamada*.



Capturar chamadas

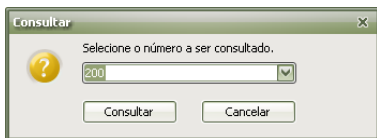
Outra maneira de se capturar uma chamada é utilizando a tecla de atalho que pode ser configurada pelo usuário, consulte o item *Configurar teclas de atalho*.

Ainda temos outra maneira, através do ícone . Após clicar no ícone, uma tela com os ramais é apresentada.

O ícone, tecla de atalho e opção de menu estão desabilitados se existe uma ligação em andamento.

Consulta

Enquanto a telefonista está em uma chamada com algum ramal, ela pode fazer uma consulta, ou seja, colocar o ramal atual em espera e ligar para outro telefone (ramal ou número externo).



Consulta

Para acessar essa tela, clique no botão de consulta ⚡ ou use a tecla de atalho configurada pelo usuário.

Diurno e noturno

O modo *Diurno* é o funcionamento normal da Mesa Virtual.

O modo *Noturno* faz com que as chamadas sejam redirecionadas para algum outro ramal.

Para ativar essa funcionalidade clique no botão *Diurno/Noturno* ☀️ (quando está no modo *Diurno* para passar para o *Noturno*) e 🌙 (quando está no modo *Noturno* para passar para o *Diurno*).

Modo DTMF

No modo *DTMF* é possível utilizar a mesa usando somente o teclado. Nesse modo, todas as operações desejadas são feitas através das teclas de atalho configuráveis.

Para ativar esse modo deve-se clicar no botão de *DTMF* 📠, ou utilizar a tecla de atalho configurável pelo usuário.


Estacionar chamadas

O estacionamento de chamadas é uma funcionalidade em que o usuário pode colocar uma chamada em espera, e depois qualquer ramal pode recuperar a mesma. Para estacionar uma chamada, clique em *Estacionamento* 🚗 ou use o atalho previamente configurado pelo usuário.

Uma música começa a tocar para o número que foi estacionado. Para recuperar a chamada que foi estacionada clique duas vezes sobre a chamada que deseja atender (no campo de chamadas pendentes).

Quando uma chamada é estacionada, deve-se atentar para o número do estacionamento. Caso algum ramal, diferente da mesa, queira recuperar a chamada, é necessário saber qual o número.

Pendular

Essa funcionalidade permite falar alternadamente com um ramal retido e outro ramal com o qual ela esteja falando. Toda vez que o botão *Pendular* é pressionado  a chamada que estava retida fica ativa e a chamada que estava ativa é retida.


Existe uma tecla de atalho para o *Pêndulo*, que pode ser configurada pelo usuário.

Realizar chamadas


Para realizar uma chamada digite o ramal desejado e pressione *Enter*, ou então clique duas vezes no ramal desejado.

Também é possível realizar chamadas pela agenda e pela edição de telefones.

Rediscagem



Para fazer uma rediscagem aperte o botão de rediscagem  ou a tecla de atalho que pode ser configurada pelo usuário.

Reter chamada

Essa funcionalidade coloca uma chamada em espera, liberando a Mesa Virtual para realizar ou receber outras ligações. Para reter uma chamada clique em *Reter chamada*  ou use a tecla de atalho que pode ser configurada pelo usuário. Somente uma chamada pode ser retida por vez.

Soneca

O modo Soneca, quando ativado, redireciona qualquer chamada recebida pela Mesa Virtual para um ramal que pode ser selecionado pelo usuário.

Para ligar o modo Soneca clique em *Soneca*, o botão com o ícone  é usado para ativar a função Soneca e o ícone  é usado para desativar essa funcionalidade.

Transferência de chamadas

Quando recebe uma ligação, é possível transferir essa chamada, ou seja, direcionar a chamada a outro ramal.

Para fazer isso, durante uma chamada em curso, basta pressionar o atalho no teclado . (ponto) e digitar o ramal ao qual ela deseja transferir a ligação e desligar, durante uma chamada em curso, clicar sobre o ícone de realizar consulta e então a chamada atual irá ficar em espera. Após isso, a telefonista deverá digitar o ramal ao qual ela deseja transferir a ligação e desligar (ENTER) ou dar um duplo clique sobre o ramal e desligar.

Gira fila

Quando o ramal operador está ocupado com uma ligação em andamento e existe pelo menos uma chamada na fila deste ramal operador, pode-se utilizar o comando *Girar fila* (tecla ; ponto e vírgula) para que se atenda a chamada que está na fila e coloque-se a chamada atual no final da fila.

Cancelar consulta

Quando a telefonista está fazendo uma consulta e resolve não prosseguir com esta consulta, pode-se cancelá-la, retornando a falar com quem estava retido.

Para isto, basta clicar no ícone, usar o atalho previamente configurado pelo usuário ou a opção do menu.


Este ícone, tecla de atalho e opção de menu estão desabilitados se não existe ligação em andamento. Neste caso a funcionalidade de Capturar chamada está habilitada.

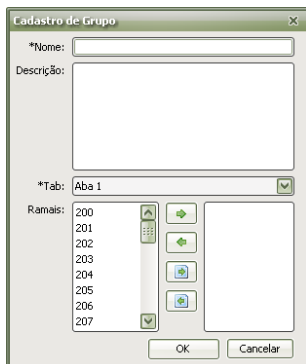
4.4. Grupos

Os grupos foram pensados como uma forma de organizar os ramais e facilitar a sua visualização. Esta opção tem as seguintes funcionalidades:





- » Inserir grupo.
- » Buscar grupo.
- » Editar grupo.
- » Excluir grupo.
- » Mover/Copiar ramais entre grupos.

Inserir grupo

Para inserir um novo grupo, acesse *Organizar>Novo grupo* e preencha os dados desse novo grupo. Este item pode também ser acessado pelo atalho *Ctrl+G* ou pelo botão de *Cadastro de grupos* .



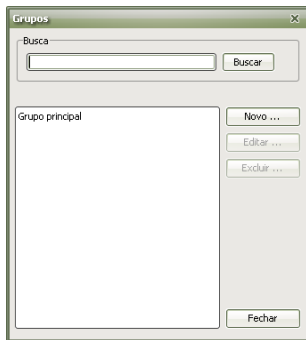
Inserir grupo

Para seleccionar os ramais que devem fazer parte desse novo grupo, selecione os canais desejados e clique no primeiro botão de seta para a direita . Para se retirar um ramal deve-se proceder da mesma forma, porém clicando no primeiro botão de seta para a esquerda . Pode-se também adicionar todos os ramais ou retirar todos os ramais de uma vez, para isso basta clicar em uma das duas setas de baixo  ou , conforme o que se deseja fazer.

O novo grupo criado será inserido na guia selecionada no campo *Tab*.

Buscar grupo

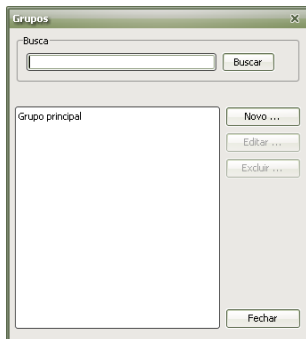
A busca de grupos é uma maneira fácil de encontrar um grupo de ramais desejado. Para acessar a tela de busca de grupos clique no menu *Organizar>Gerenciar Grupos*. Para realizar a busca basta digitar no campo de texto o nome do grupo que deseja procurar e pressione o botão *Buscar*.



Buscar grupo

Editar grupos

Para se editar um determinado grupo, acesse *Organizar>Gerenciar grupos*, selecione o grupo que se deseja modificar, clique no botão *Editar* e edite os campos desejados. A edição de grupos só é permitida a alguns tipos de usuários e deve ser realizada da mesma forma que na criação de um novo grupo. Este item também pode ser acessado através do atalho *F6*.



Editar grupos

Excluir grupo

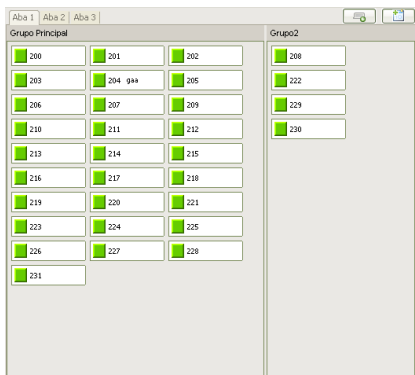
Para se excluir um grupo acesse *Organizar>Gerenciar grupos*, selecione o grupo que se deseja excluir e clique no botão *Excluir*. Somente alguns tipos de usuários possuem permissão para excluir grupos. Esta opção também pode ser acessada através do atalho *F6*.



Excluir grupo

Mover ou copiar ramal entre grupos

Esta funcionalidade foi pensada para facilitar a forma de organizar os ramais entre os grupos criados. É possível mover ou copiar os ramais de um grupo para o outro visualmente.



Mover ou copiar ramal entre grupos

Mover ramal

Quando um ramal é movido, ele é desassociado com o antigo grupo e fica associado ao novo. Para mover um ramal clique sobre o ramal desejado e arraste e solte sobre a área do novo grupo.

Copiar ramal

Quando um ramal é copiado, o novo grupo ganha uma cópia do ramal sem que ele seja removido do grupo antigo.

Para copiar um ramal com a tecla *Ctrl* pressionada clique sobre o ramal desejado e arraste e solte sobre a área do novo grupo.

Mover ou copiar entre guias

Quando a ação de *Mover* ou *Copiar* for para um grupo que está em uma guia diferente, primeiro arraste o ramal até a guia para que a mesma se torne visível, depois arraste até o grupo desejado.

Lembretes

Essa funcionalidade permite anotar um recado para qualquer ramal. O recado aparecerá na tela quando determinado evento acontecer. As seguintes opções estão disponíveis para esta finalidade:

- » Inserir lembrete.
- » Editar lembrete.
- » Excluir lembrete.

Inserir lembrete

Para cadastrar um lembrete para algum ramal, deve-se abrir a tela *Pedidos e Lembretes>Novo Lembrete Virtual*. Há uma tecla de atalho para esta funcionalidade que pode ser configurada pelo usuário.

Inserir lembrete

No campo *Ramal*, é possível escolher o ramal para o qual o lembrete deve ser endereçado. No campo *Forma de aviso*, é possível escolher a forma de se lembrar do lembrete que mais lhe convém. Mais de uma opção podem ser assinaladas.

O campo *Descrição* é o recado que aparecerá ao usuário, caso uma das formas de aviso marcadas aconteça.

Todos os lembretes que já foram entregues apareceram na guia *Lembretes* do canto inferior esquerdo do programa. Os lembretes que ainda não apareceram permanecem no campo de gerenciar lembretes.

Editar lembrete

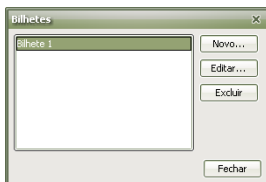
Para editar um lembrete, abra o menu *Pedidos e Lembretes>Gerenciar lembretes*, selecione o lembrete que deve ser editado e clique no botão *Editar*. A tela *Gerenciar lembretes* também pode ser aberta usando-se o atalho *F4*.

Ao editar-se um lembrete, pode-se alterar qualquer campo.

Editar lembrete

Excluir lembrete

Para excluir um lembrete, abra o menu *Pedidos e Lembretes>Gerenciar lembretes*, selecione o lembrete que deve ser excluído e clicar no botão *Excluir*. A tela *Gerenciar lembretes* também pode ser aberta usando-se o atalho *F4*.



Excluir lembrete

Após selecionar o lembrete e clicar no botão *Excluir*, confirme a operação.

Pedido de chamada

Essa funcionalidade permite que a telefonista faça ligação entre um ramal e um número externo ou ramal distinto. Alguns segundos após a inclusão do pedido, o sistema inicia a operação.

Caso o ramal solicitante retirar do gancho durante a tentativa de ligação, a tentativa é cancelada, mas o contador de tentativas não é alterado. Caso a tentativa de ligação não seja completada, uma nova tentativa é feita, conforme configurado em *Configurações gerais>Chamadas*.

Pode-se ter mais de um pedido por solicitante. Eles serão executados em sequência. Caso uma das tentativas não seja completada, o próximo pedido deste solicitante será executado. A execução do pedido de chamada independe do estado do ramal da Mesa Virtual, somente do ramal solicitante. A ligação não retorna para a Mesa Virtual antes de ser transferida para o solicitante.

Caso a Mesa Virtual seja fechada e reiniciada, todos os pedidos ainda pendentes serão cancelados. Também pode-se enviar SMS para celulares.

Inserir pedido de chamada

Para inserir um pedido de chamada a telefonista deve abrir o menu *Pedidos e Lembretes>Novo pedido de chamada*.

Essa janela também pode ser aberta pelo atalho *Ctrl+P* ou através da tela principal da Mesa Virtual, clicando com o botão direito do mouse em cima do ramal solicitante do pedido de chamada e selecionar a opção *Cadastrar pedido de chamada*.

Cadastro de pedidos de chamada

Solicitante
☒ Ramal ☐ Nome

Destinatário
☐ Ramal ☒ Externo ☐ Nome

 Rota: Fone:

Comentários:

Comportamento
☒ Padrão
☐ Transferir imediatamente
☐ Transferir quando chamar
☐ Transferir quando atender

OK Cancelar

Inserir pedido de chamada

O campo Solicitante deve ser preenchido com o ramal que solicita a chamada, esse campo não deve ficar vazio. Se no momento de abertura da tela de pedido de chamada, a Mesa Virtual estiver com uma ligação de algum ramal do PABX em andamento, este campo será preenchido automaticamente com este ramal. Pressionando a tecla *Enter*, o cursor vai automaticamente para o campo Destinatário.

O campo Destinatário deve ser preenchido com o ramal ou número externo para o qual se deve ligar, esse campo não pode ficar vazio. Ao pressionar a tecla *Enter* depois de adicionar um destinatário, o pedido de chamada é criado automaticamente.

O campo Rota deve ser preenchido quando se utiliza um número externo como Destinatário. Caso não seja preenchido, o valor padrão de rota (0) será utilizado.

O campo Comportamento define se a ligação será transferida se for recebido tom de chamada ou se o destino atender. Esta facilidade depende da configuração da central quanto ao andamento da ligação

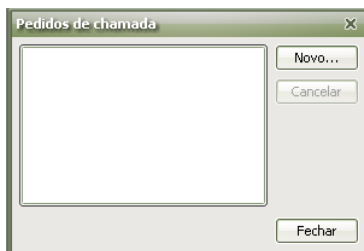
Obs.: a detecção do tom de chamada e do atendimento depende do tipo de juntor e da programação do juntor. No caso de jutores analógicos programados para não detectar tom de chamada ou programados para atendimento por temporização, a ligação será transferida após um tempo determinado pela central. Neste caso a ligação pode estar com tom de ocupado, tom de chamada ou atendida.

Os últimos 30 pedidos de chamada aparecerão na guia Pedidos do canto inferior esquerdo do programa. Os pedidos com estado *Não completado* aparecem em vermelho. Pode-se criar um novo pedido de chamada a partir desta lista, selecionando o menu com o botão direito ou clicando duas vezes sobre o item na lista.

Cancelar pedido de chamada

Para cancelar um pedido de chamada a telefonista deve abrir o menu *Pedidos e Lembretes>Gerenciar pedidos*, selecionar o pedido que se deseja excluir e clicar em *Cancelar*.

A janela Gerenciar pedidos de chamada pode ser acessada através do atalho F3 ou através do ícone na tela principal da Mesa Virtual.



Cancelar pedido de chamada

Só podem ser cancelados, pedidos que estejam em um estado diferente de discando.

Enviar SMS

Para enviar um SMS, deve-se abrir a janela *Pedidos e Lembretes>Enviar SMS*. Pode-se utilizar a tecla de atalho *Ctrl+s* para esta funcionalidade.

A janela 'Enviar SMS' possui uma aba 'Destinatário' com dois botões de opção: 'Número' (selecionado) e 'Nome'. O campo 'Número' é um campo de texto. Abaixo, há um campo 'Número' com uma seta para baixo. A aba 'Mensagem' contém um campo de texto grande. No rodapé, há botões 'Enviar' e 'Cancelar'.

Enviar SMS

No campo Destinatário/Número, a telefonista deve definir o número do celular que receberá a mensagem. Este número pode ter o DDD e também pode ter o número 0 (zero) seguido do DDD.

A janela 'Enviar SMS' possui uma aba 'Destinatário' com dois botões de opção: 'Número' e 'Nome' (selecionado). O campo 'Nome' é um campo de texto com uma seta para baixo. Abaixo, há um campo 'Número' com uma seta para baixo. A aba 'Mensagem' contém um campo de texto grande. No rodapé, há botões 'Enviar' e 'Cancelar'.

Enviar SMS

Se a telefonista selecionar Nome, pode-se selecionar um número a partir da agenda, selecionando um contato e após o número desejado. O campo Destinatário/Número será preenchido com o número selecionado.

No campo Mensagem, a telefonista deve digitar a mensagem desejada, com até 160 caracteres. Se a mensagem possuir menos de 144 caracteres, o PABX insere a mensagem *By Gsm Intelbras* ao final da mensagem.

Após preencher todos os campos, deve-se pressionar o botão *Enviar*. Uma mensagem de confirmação será apresentada após o envio da mensagem pelo PABX. Uma mensagem de erro é apresentada se ocorrer um erro no envio.

Após o envio da mensagem, a tela permanece aberta para enviar a mesma mensagem para outros celulares ou alterar a mensagem e enviar para o mesmo celular.

Esta funcionalidade só funcionará com PABX versão 3.20.09 ou superior; ICTI versão 3.02.25 ou superior e ICIP versão 2.00.12. Também é necessária a existência de uma placa GSM na central, com um chip de celular instalado. O ramal da Mesa Virtual e o juntor GSM devem possuir permissão para enviar mensagens.

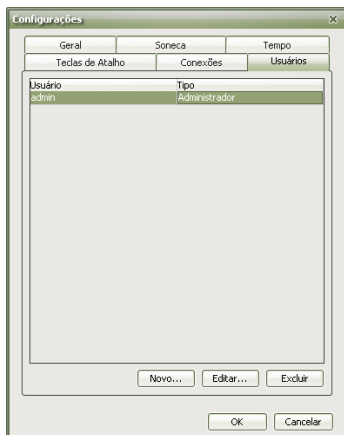
4.5. Configurações

A tela de *Gerenciar configurações* no menu *Configurações* possui as características gerais de funcionamento do programa. A tela principal da configuração possui guias para as configurações mais específicas. As configurações só podem ser acessadas por alguns tipos de usuários. As seguintes opções estão disponíveis para esta funcionalidade:

- » Configurações de usuário.
- » Tipos de usuários.
- » Configurações de tempo.
- » Configurações da soneca.
- » Configurações de teclas de atalho.
- » Configurações de conexão.
- » Alterar dados do usuário.
- » Configurações gerais.
- » Configurações de chamada.

Configurar usuário

O usuário da Mesa Virtual pode ser configurado no menu *Configurações>Configurar usuário* ou pelo atalho *F5*.



Configurar usuário



Um novo usuário pode ser acrescentado clicando-se no botão *Novo*, e preenchendo-se os campos na nova tela que se abrirá.



Para se criar um novo usuário às regras dos tipos de usuários devem ser respeitadas.

*Usuário:



*Senha:

*Confirme a senha:

Fila do grupo:  

*Número do ramal:  

*Senha CSTA do ramal:

*Tipo:  

Cadastro de usuário

No campo *Usuário*, deve-se digitar o nome do novo usuário, este será utilizado para realizar login na Mesa Virtual.

No campo *Senha* e *Confirmação de Senha*, deverá ser digitada a senha que será utilizada para realizar login na Mesa Virtual.

No campo *Fila do Grupo*, selecione um dos grupos para poder receber a sinalização das ligações na fila deste grupo. Deixe em branco caso não seja necessário.

No campo *Número do Ramal*, deverá ser informado o número do ramal operador do PABX que será utilizado pela Mesa Virtual.

No campo *Senha do Ramal*, deverá ser informado a senha do ramal operador do PABX. Para se criar um novo usuário as regras dos tipos de usuários devem ser respeitadas. Para se editar ou excluir usuário basta clicar nos botões correspondentes na janela *Configurar usuário*.

Fila do grupo

Permite que, além das ligações na fila do ramal da mesa, sejam exibidas na área de chamadas na fila na Mesa Virtual as ligações na fila deste grupo.

As ligações da fila do ramal tem prioridade em relação as ligações do grupo, aparecendo sempre antes.

O ramal da Mesa Virtual deve fazer parte do grupo selecionado e isto é feito através do programador do PABX. A Mesa Virtual não altera a programação do PABX.

Caso uma ligação do grupo esteja tocando na mesa e a operadora atender uma ligação da fila, a ligação do grupo pode não retornar para a fila, mas é redirecionada para outro atendedor deste grupo.

Uma ligação da fila do grupo não pode ser atendida via menu *Atender* ou através dos dois cliques do mouse.

Tipos de usuários

Na Mesa Virtual existem três tipos diferentes de usuários.

Operador

O nível mais baixo entre os usuários desta aplicação. A este tipo de usuário é permitido:

- » Visualizar agenda pública.
- » Visualizar grupos públicos.
- » Alterar informações de seu usuário.

Supervisor

Nível intermediário entre os usuários da Mesa Virtual. Este tipo de usuário possui todas as permissões do operador mais:

- » Gerencia agenda pública.
- » Gerencia grupo público.
- » Gerencia configurações (menos de conexão).
- » Gerencia usuários do tipo Operadores e Supervisores.

Administrador

Nível mais elevado entre os usuários da Mesa Virtual. Os Administradores possuem todas as permissões do supervisor mais:

- » Gerencia configurações de conexão.
- » Gerencia usuários dos tipos Operadores, Supervisores e Administradores.

Configurar tempo

O tempo é configurado para a geração de relatórios. Podem-se modificar quantos dias irão aparecer nos relatórios no menu *Configurações>Configurar tempo*, ou pelo atalho *F5*. Para efetuar a modificação basta alterar o número de dias nos devidos lugares.

Configurações

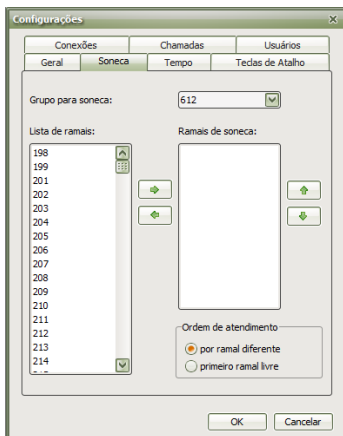
Conexões		Chamadas	Usuários
Geral	Soneca	Tempo	Telas de Atalho
<p>*Histórico de chamadas: <input type="text" value="30"/> dias</p> <p>*Pedidos de chamadas: <input type="text" value="30"/> dias</p> <p>*Mensagens Sms: <input type="text" value="30"/> dias</p> <p>Os campos acima referem-se ao tempo que os dados permanecem armazenados na Base de Dados</p>			

OK Cancelar

Configurar tempo



Configurar soneca

A funcionalidade Soneca permite redirecionar qualquer ligação que chegue à mesa para algum outro ramal pré-selecionado. Suas configurações estão no menu *Configurações>Configurar soneca* ou pela tecla de atalho *F5*.



Configurar soneca

O campo *Grupo para soneca* permite escolher um dos grupos da lista.

O campo *Lista de ramais* contém todos os ramais disponíveis. Pode-se selecionar ou retirar ramais da soneca clicando sobre o(s) ramal(is) e clicando nas setas  para retirar o ramal do soneca e  para selecionar um ramal para o soneca.

Pode-se ordenar a preferência de atendimento dos ramais da soneca clicando-se no ramal e  para aumentar sua preferência ou  para diminuir sua preferência.

A opção *por ramal diferente* no campo *Ordem de atendimento* redireciona cada chamada que chega a mesa para um ramal diferente, e a opção *primeiro ramal livre* redireciona para o primeiro ramal que não estiver ocupado.

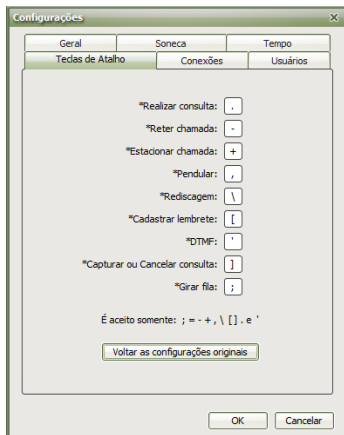
Não é possível selecionar um grupo e um conjunto de ramais.

Ao selecionar um grupo, automaticamente todos os ramais selecionados são eliminados e ao incluir um ramal, automaticamente o grupo é eliminado.

Configurar teclas de atalho

Para configurar algumas das teclas de atalho, basta abrir o menu *Configurações>Configurar atalhos* ou pressionar a tecla de atalho F5.

Para modificar o atalho basta selecionar a tecla da função que se deseja modificar e pressionar a nova tecla. Não é possível configurar duas funcionalidades com a mesma tecla de atalho.



Configurar teclas de atalho

Para retornar as configuração de fábrica, selecione a opção *Voltar as configurações originais*.

Configurar conexões

Toda vez que for realizado uma alteração no dado das conexões, a aplicação deve ser reiniciada para que elas tenham efeito. Deverá ser configurada a conexão com o banco de dados e com a central telefônica.

Conexão com a central

Nesta guia será realizada a configuração da conexão do aplicativo Mesa Virtual com o PABX.

Toda vez que for realizada uma alteração no dado das conexões, a aplicação deve ser reiniciada para que elas tenham efeito.

Conexão com o banco de dados

Como padrão, a aplicação já vem com a configuração para um banco de dados local, que será criado na primeira execução da Mesa Virtual.

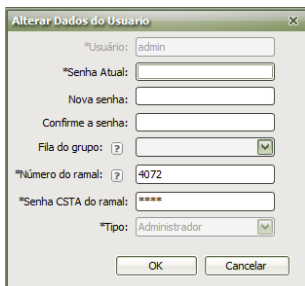
Entretanto pode ser configurado um banco de dados remoto (instalado em outro computador). Para isso basta selecionar a opção *Remoto*, preencha os dados referente ao novo banco e clique no botão *OK*.



Conexão com o banco de dados

Alterar dados do usuário

Um usuário pode alterar alguns de seus dados, como sua senha de acesso e o número de seu ramal, para isso basta clicar no menu *Configurações>Alterar Dados*, e preencher os campos corretamente.

A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Alterar Dados do Usuário". Ela contém vários campos de entrada e uma lista suspensa. Os campos são: "*Usuário:" com o valor "admin"; "*Senha Atual:" (vazio); "Nova senha:" (vazio); "Confirme a senha:" (vazio); "Fila do grupo:" com uma seta de ajuda (?) e uma lista suspensa com uma seta verde apontando para cima; "*Número do ramal:" com uma seta de ajuda (?) e o valor "4072"; "*Senha CSTA do ramal:" com o valor "****"; e "*Tipo:" com uma lista suspensa mostrando "Administrador". No canto inferior direito, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Alterar dados do usuário

Atenção: nas centrais Impacta, o ramal que a telefonista usará em conjunto com a Mesa Virtual deve ser analógico. Nas centrais UnniTI, poderá ser um ramal analógico ou um ramal digital, sendo, para esse último, obrigatória a conexão de um headset.

Fila do grupo

Permite que, além das ligações na fila do ramal da mesa, sejam exibidas na área de chamadas na fila na Mesa Virtual as ligações na fila deste grupo.

As ligações da fila do ramal tem prioridade em relação as ligações do grupo, aparecendo sempre antes.

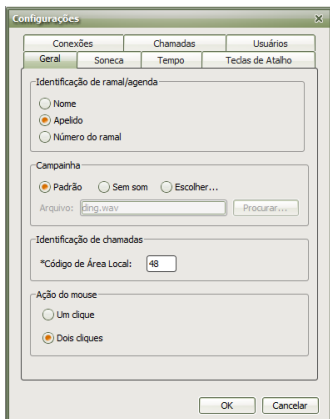
O ramal da Mesa Virtual deve fazer parte do grupo selecionado e isto é feito através do programador do PABX. A Mesa Virtual não altera a programação do PABX.

Caso uma ligação do grupo esteja tocando na mesa e a operadora atender uma ligação da fila, a ligação do grupo pode não retornar para a fila, mas é redirecionada para outro atendedor deste grupo.

Uma ligação da fila do grupo não pode ser atendida via menu *Atender* ou através dos dois cliques do mouse.

Configuração geral

As configurações gerais podem alterar o modo de se identificar um ramal, a campainha e a identificação de chamadas. Essas configurações estão no menu *Configurações>Gerenciar configurações*, ou pelo atalho *F5*.



Configuração geral

Para realizar uma modificação de alguma configuração selecione a opção desejada. Para alterar a campainha deve-se clicar na opção *Escolher...* em seguida *Procurar* e depois selecionar no computador um arquivo de som (extensão *.wav*) válido.

A ação do mouse serve para definir o número de cliques do mouse para que ação sobre os ramais seja executada.

Configurar chamadas

É acessado no menu *Configurações>Configurar chamadas*, ou pelo atalho *F5*.

Pedidos de chamadas

Permite configurar o número de tentativas de ligação, o tempo entre as tentativas e o comportamento para transferir a ligação.

Comportamento padrão

- » **Transferir imediatamente:** transfere a ligação para o solicitante imediatamente após encontrar um juntor disponível (disponível com ICTI versão 3.02.25 ou superior, Impacta versão 3.20.09 ou superior e centrais UnniTI).

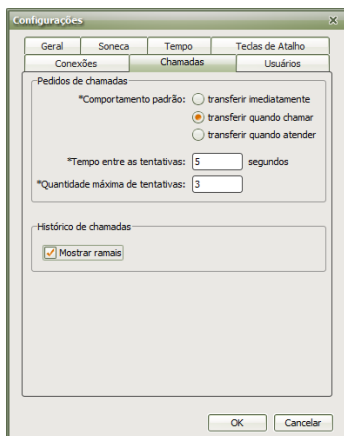
- » **Transferir quando chamar:** espera tom de chamada e então transfere a ligação para o solicitante.
- » **Transferir quando atender:** espera o destinatário atender para transferir para o solicitante.

Histórico de chamadas

Permite configurar se o histórico de chamadas apresenta ou não as ligações efetuadas para ramais ou recebidas de ramais.

O comportamento padrão é exibir as ligações de ramais.

Mesmo não sendo exibidas no histórico de chamadas, estas ligações são armazenadas e são apresentadas no relatório de ligações.



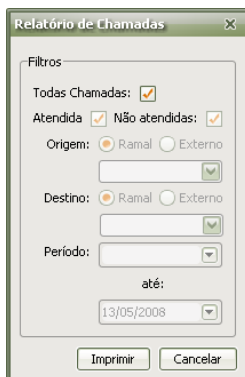
Histórico de chamadas

Relatório das chamadas

Essa funcionalidade permite obter um registro de todas as chamadas realizadas ou recebidas pela Mesa Virtual. O relatório completo possui informações do dia e da hora que as ligações foram feitas, dos ramais que realizaram e receberam as ligações, da duração da ligação e se a chamada foi atendida ou não.

Para configurar quais informações devem ir para o relatório basta selecionar as opções desejadas no menu *Relatório>Relatório de Chamadas*.

O número de dias que o relatório deve abranger pode ser configurado na tela de *Configurar tempo*.

A screenshot of a software dialog box titled "Relatório de Chamadas" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains a section labeled "Filtros" with several options: "Todas Chamadas:" with a checked checkbox; "Atendida" with a checked checkbox and "Não atendidas:" with a checked checkbox; "Origem:" with radio buttons for "Ramal" (selected) and "Externo", followed by a dropdown menu; "Destino:" with radio buttons for "Ramal" (selected) and "Externo", followed by a dropdown menu; "Período:" with a dropdown menu; and "até:" with a date field showing "13/05/2008" and a dropdown arrow. At the bottom are two buttons: "Imprimir" and "Cancelar".

Relatório das chamadas

Relatório dos pedidos de chamadas

Este relatório possui um registro dos últimos pedidos de chamada. Ele possui informações do dia e da hora em que o pedido ocorreu, do ramal solicitante, do destino do pedido e o estado final do pedido. O conteúdo do relatório pode ser escolhido no menu *Relatório>Relatório de pedidos de chamada*.

O número de dias que deve ser incluso no relatório pode ser configurado na janela *Configurar tempo*.



Relatório dos pedidos de chamadas

Os estados do pedido são:

- » **Completado:** a ligação foi transferida para o solicitante.
- » **Não completado:** não foi possível fazer a ligação para o destino, mesmo após o número de tentativas especificado.
- » **Cancelado:** o pedido foi cancelado pela operadora da mesa ou a mesa foi fechada.

Relatório das mensagens SMS

Este relatório possui um registro das últimas mensagens SMS enviadas. Ele possui informações do dia e da hora em que a mensagem foi enviada, do ramal solicitante, do destino da mensagem e o conteúdo da mensagem. O conteúdo do relatório pode ser escolhido no menu *Relatório>Relatório de SMS*.

O número de dias que deve ser incluso no relatório pode ser configurado na janela *Configurar tempo*.



Relatório das mensagens SMS

Contrato de licença de uso do programa

INTELBRAS S/A - INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 82.901.000/0001-27, estabelecida a Rodovia BR 101, KM 212, Área Industrial, São José - SC., doravante denominada INTELBRAS, estabelece com Vossa Senhoria, (pessoa física ou jurídica) o presente contrato de licença de programa de computador, mediante as cláusulas a seguir estabelecidas. Chamadas de emergência. O LICENCIADO reconhece expressamente que o software não é destinado, projetado ou adequado para a realização ou suporte de chamadas de emergência. Sem limitar o acima citado, o LICENCIADO reconhece que o software não é destinado, projetado ou adequado para a realização ou suporte de quaisquer chamadas a serviços de emergência ou quaisquer chamadas feitas com o objetivo de obter assistência ou ajuda em eventos emergenciais. A Intelbras, a CounterPath Corporation - CPC (desenvolvedora do Software), suas afiliadas, subsidiárias, empresa-mãe, agentes, parceiros ou funcionários não são responsáveis nem passíveis de ações legais impetradas por terceiros com relação a quaisquer custos ou danos decorrentes direta ou indiretamente do uso do software para chamadas de emergência, incluindo chamadas para serviços de emergência e chamadas feitas com o objetivo de obter assistência ou ajuda quando da ocorrência de uma emergência.

1. Aceitação do contrato- ao instalar o programa de computador, doravante denominado SOFTWARE, o adquirente, doravante denominado LICENCIADO estará manifestando sua concordância em se vincular e se submeter a todos os termos deste contrato.
2. Objeto do contrato- o presente contrato refere-se a uma licença de uso do programa MESA VIRTUAL, doravante denominado SOFTWARE FREE.
3. Licença e reserva de direitos- este contrato dá ao LICENCIADO o direito pessoal, não-exclusivo, não transferível e não sublicenciável de utilizar uma cópia do software para seu próprio uso pessoal em um único computador e/ou estação de trabalho. A CPC se reserva todos os direitos do software não explicitados aqui, incluindo propriedade e direitos proprietários sem limitações.
4. Restrições da licença- o LICENCIADO não pode reproduzir ou distribuir o software seja para qual for a finalidade. Sem limitar o acima citado, o LICENCIADO não pode copiar ou carregar o software, ou qualquer parte dele, para qualquer servidor ou localização para reprodução ou distribuição. O LICENCIADO não pode realizar engenharia reversa, descompilar ou desmontar o software. As restrições aqui contidas se aplicam igualmente a todas as atualizações que o LICENCIADO obtiver para o SOFTWARE. As licenças são estrita e exclusivamente para uso pessoal e não-comercial do LICENCIADO, e não podem ser cedidas a terceiros sem prévio

- consentimento por escrito da CPC, sendo que todo e qualquer beneficiário de uma cessão de uso do programa ficará sujeito aos termos e condições deste instrumento.
5. Exoneração de Garantias- todos os softwares da CPC são fornecidos no estado em que se encontram ("as is"). A INTELBRAS, a CPC, suas afiliadas, subsidiárias, empresa-mãe, agentes, parceiros ou funcionários não fornecem representação, garantia ou condição ao LICENCIADO ou a qualquer pessoa ou entidade, seja ela expressa, implícita ou estatutária.
 6. Limitação de responsabilidade- sob nenhuma circunstância, a INTELBRAS, a CPC, suas afiliadas, subsidiárias, empresa-mãe, agentes, parceiros ou funcionários são responsáveis perante o LICENCIADO ou quaisquer outras partes quanto a quaisquer custos ou danos decorrentes direta ou indiretamente do uso do software, incluindo, e não se limitando a, quaisquer danos reais, incidentais, consequenciais, exemplares, punitivos ou especiais, ou quanto a qualquer perda de receitas, lucros, uso, dados ou oportunidades negociais de qualquer tipo. Também não são passíveis de sofrer qualquer ação legal relacionada com este contrato ou ao software, ou ao uso ou instalação deste software.
 7. Indenização- o usuário concorda em indenizar e não responsabilizar a INTELBRAS, a CPC, suas afiliadas, subsidiárias, empresa-mãe, agentes, parceiros, escriturários, diretores, funcionários, acionistas, licenciados, fornecedores e qualquer distribuidor quanto a quaisquer danos, prejuízos, incluindo honorários advocatícios, e despesas decorrentes de qualquer violação, seja pelo LICENCIADO ou por terceiros, decorrentes do uso ou conduta do usuário com respeito ao software.
 8. Direitos de Propriedade Intelectual e de Materiais de Terceiros- todas as marcas de serviço, logomarcas, nomes comerciais, marcas comerciais e marcas registradas da CPC (doravante denominadas "Marcas") incorporadas ao software são de propriedade exclusiva da CPC e nenhuma provisão deste contrato concede licença ao LICENCIADO para usar tais marcas. Todos os direitos de propriedade intelectual do software, incluindo, mas não se limitando a, todos os códigos de programas, áudio, gráficos, multimedia, imagens, sons e textos incorporados ao software, são de propriedade exclusiva da CPC e são protegidos pelas leis de direitos autorais dos Estados Unidos e/ou Canadá e pelo tratado internacional dos direitos autorais. Qualquer uso ou apropriação não autorizados da propriedade intelectual incorporada ou existente no software é expressamente proibida pela lei e pode resultar em penalidades civis e criminais.
 9. Atualização do Produto- a INTELBRAS se reserva o direito de periodicamente comercializar novas versões do SOFTWARE, e simultaneamente descontinuar a comercialização das versões anteriores, ou ainda lançar módulos adicionais contendo novas funções, ocasiões em que as licenciadas e o público em geral poderão adquirir a versão mais recente ou os novos módulos, pelo valor definido na tabela de preços da INTELBRAS.

10. Validade Técnica- por suas características intrínsecas não se pode considerar que o programa esteja isento de erros, que seu funcionamento seja ininterrupto ou que suas funções satisfaçam os requisitos dos usuários, razão pela qual fica expressamente estipulado que o LICENCIADO o utiliza por sua conta e risco.
 - 10.1. Durante esse período de distribuição do software gratuitamente a INTELBRAS deverá prestar serviços de manutenção, esclarecendo dúvidas e corrigindo eventuais falhas funcionais ou de lógica, relatadas pelo LICENCIADO sem qualquer ônus adicional.
 - 10.2. Todo e qualquer atendimento ao usuário será realizado através de e-mail, correspondência ou pelo telefone de Suporte Intelbras.”.
 - 10.3. Um eventual treinamento, se for necessário, poderá ser dado em locais e datas previamente agendados mediante um custo adicional, acordado entre as partes.
 - 10.4. Qualquer nova implementação no SOFTWARE que for considerada necessária pelo LICENCIADO deverá ser objeto de um novo contrato, observado o interesse do desenvolvedor em tal implementação.
 - 10.5. Quaisquer serviços de manutenção e de esclarecimento de dúvidas a serem prestados após o prazo da garantia deverão ser objeto de um novo contrato.
11. Garantias Únicas- a garantia supra mencionada é a única, quer expressa, quer implícita.
12. Rescisão- este contrato poderá ser rescindido por interesse das partes a qualquer instante ou por quebra de qualquer cláusula. Neste caso deverá haver a imediata devolução e/ou destruição do SOFTWARE para a INTELBRAS não cabendo em nenhuma hipótese qualquer tipo de devolução da quantia paga por ser um software distribuído gratuitamente.
13. Condições gerais- a inviabilidade de condições isoladas deste contrato não constitui invalidade de todo o contrato, sendo que as modificações deverão ser processar de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito os acordos verbais.
14. Este contrato obriga as partes, seus sócios, herdeiros e sucessores pelo fiel e integral cumprimento das cláusulas aqui ajustadas, sendo pois, irrevogável e irretroatável.
15. As partes elegem o foro da Comarca de São José - SC, para dirimirem eventuais dúvidas ou litígios provenientes do presente contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.
16. Descarte adequadamente seu produto após vida útil - entregue em pontos de coleta de produtos eletroeletrônicos, em alguma assistência técnica autorizada Intelbras ou consulte nosso site www.intelbras.com.br e suporte@intelbras.com.br ou (48) 2106-0006 ou 0800 7042767 para mais informações.
17. LGPD – Tratamento de dados pela Intelbras: este produto faz tratamento de dados pessoais, porém a Intelbras não possui acesso aos dados a partir deste produto. Este produto possui criptografia no armazenamento dos dados pessoais.

Windows, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11, MSN, NetMeeting, Windows, DirectX, Direct Sound 3D e Media Player são marcas registradas ou marcas comerciais da Microsoft Corporation nos Estados Unidos ou em outros países ou regiões. Firefox é uma marca registrada da Mozilla Foundation. Internet Explorer é marca registrada da Microsoft Corporation. Google é uma marca registrada da Google Inc.

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: ☎ (48) 2106 0006

Fórum: forum.intelbras.com.br

Suporte via chat: chat.apps.intelbras.com.br

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

SAC / Onde comprar? / Quem instala? : 0800 7042767

Produzido por: Intelbras S/A – Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira
Rodovia SC 281, km 4,5 – Sertão do Maruim – São José/SC – 88122-001
CNPJ 82.901.000/0014-41 – www.intelbras.com.br