

Alcatel-Lucent **OmniPCX** Enterprise Communication Server



Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone
Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone
Alcatel-Lucent 4039 Digital Phone

Manual do utilizador

Introdução

Ao optar por um telefone da gama IP Touch & Digital Phone, está a confiar na **Alcatel-Lucent** e a Alcatel-Lucent agradece-lhe. O seu telefone digital IP Touch & Digital Phone permite-lhe usufruir de todas as vantagens da nova ergonomia, para um melhor desempenho em termos de comunicação.

- Um ecrã gráfico de grandes dimensões permite-lhe telefonar, configurar e programar o seu telefone através das teclas e do navegador,
- um auscultador confortável: forma ergonómica e punho do auscultador em material flexível,
- teclas audio (escuta amplificada, mãos livres...) para facilitar a sua vida,
- um teclado alfabético muito cómodo para chamar os seus correspondentes pelo nome.



Como utilizar este guia

• Acções

-  Atender.
-  Desligar.

• Teclado

-  Teclado numérico.
-  Teclado alfabético.
-  Tecla específica do teclado numérico.

• Navegador

-  Deslocar a tecla de navegação para cima, para baixo, para a esquerda ou para a direita.
-  Para subir um nível (ligeira pressão) ou regressar à página inicial (pressão mais prolongada) ; em comunicação, permite aceder às várias páginas (Menu, Perso, ...) e regressar aos ecrãs telefónicos.

• Visor e teclas dinâmicas do visor

-  Vista parcial do visor.
-  Tecla do visor.

• Teclas audio

-  Escuta amplificada, mãos livres.
-  Regulação "menos".
-  Regulação "mais".

• Teclas programáveis e ícones

-  Tecla de chamada.
-  Ícone associado a uma tecla.

• Outras teclas fixas

-  Tecla fixa.
-  Tecla MENU.
-  Tecla de acesso ao correio de voz.

• Outros símbolos utilizados

-  Significa que é possível aceder à funcionalidade a partir da página Menu.
-  Significa que é possível aceder à funcionalidade a partir da página Perso.
-  Significa que é possível aceder à funcionalidade a partir da página Info.
-  Significa que a função está submetida a programação. Consultar o seu técnico de instalação, se necessário.
-  Significa que a função está acessível através de uma tecla programada - ver **Programar as teclas da página Perso ou da caixa de extensão**.

Pequenos ícones ou textos podem vir enriquecer estes símbolos.

Sumário

Conheça o seu telefone p.6

1.

Descrição de ecrãs e do auscultador Bluetooth® p.7

- 1.1 Ecrãs iniciais p.7
- 1.2 Ecrã de gestão das chamadas p.8
- 1.3 Ecrã de aplicação p.8
- 1.4 Combinado IP Touch Bluetooth® Wireless p.9

2.

Telefonar p.10

- 2.1 Efectuar uma chamada p.10
- 2.2 Receber uma chamada p.10
- 2.3 Telefonar em modo "Mãos-livres" p.10
- 2.4 Activar o alto-falante durante a comunicação (com o auscultador fora do descanso) .. p.11
- 2.5 Chamar uma extensão pelo nome (anuário da empresa) p.11
- 2.6 Telefonar através das teclas de chamada programadas p.11
- 2.7 Chamar por marcação abreviada colectiva p.11
- 2.8 Rechamar p.11
- 2.9 Efectuar uma chamada de retorno para uma chamada que ficou sem resposta p.12
- 2.10 Pedir uma chamada automática quando o seu correspondente interno estiver ocupado p.12
- 2.11 Activar o modo intercomunicação p.12
- 2.12 Sobremarcação MF p.12
- 2.13 Desactivar o auscultador (sigilo) p.13

3.

Durante a comunicação p.14

- 3.1 Chamar um segundo correspondente durante uma comunicação p.14
- 3.2 Receber uma segunda chamada durante uma comunicação p.14
- 3.3 Passar de um correspondente para outro (consulta alternada) p.14
- 3.4 Transferir uma chamada p.14
- 3.5 Comunicação simultânea com 2 correspondentes internos e/ou externos (conferência) p.15
- 3.6 Conversar em simultâneo com mais de 2 correspondentes p.15
- 3.7 Conferência em tempo real p.15
- 3.8 Colocar o correspondente em espera p.15
- 3.9 Parqueamento de chamada externa p.16
- 3.10 Intrusão numa comunicação interna p.16
- 3.11 Ajustar o nível sonoro p.17
- 3.12 Assinalar as chamadas mal-intencionadas p.17

4.

O Espírito de Empresa p.18

- 4.1 Responder à chamada geral (sinalização sobre campanha) p.18
- 4.2 Filtragem padrão/secretária p.18
- 4.3 Captura de uma chamada p.18
- 4.4 Grupo de extensões p.19
- 4.5 Chamar um correspondente interno no seu receptor portátil (beeper) p.19
- 4.6 Responder a uma chamada sinalizada no seu receptor portátil p.19
- 4.7 Intrusão sobre alto-falante de extensão livre p.20
- 4.8 Enviar uma mensagem escrita a um correspondente interno p.20
- 4.9 Enviar uma cópia de mensagem vocal p.20
- 4.10 Enviar uma mensagem vocal a um destinatário / uma lista de difusão p.20
- 4.11 Difundir uma mensagem pelos alto-falantes de um grupo de extensões p.21

5.

Permanecer em contacto p.22

- 5.1 Reenviar as chamadas para outro destino (reenvio imediato) p.22
- 5.2 Reenviar as suas chamadas para o seu correio de voz p.22
- 5.3 Ao seu retorno, consultar o seu correio de voz p.22
- 5.4 Reenviar as chamadas para o seu receptor portátil de procura de pessoas p.22
- 5.5 Reenviar as suas chamadas a partir de outro telefone (Follow me) p.22
- 5.6 Activar um reenvio selectivo p.23
- 5.7 Anular todos os reenvios p.23
- 5.8 Anular um determinado tipo de reenvio p.23
- 5.9 Reenviar as chamadas sempre que estiver em comunicação (reenvio sobre ocupação) .. p.23
- 5.10 Não incomodar p.23
- 5.11 Programar uma mensagem de ausência destinada aos chamadores internos p.24
- 5.12 Visualizar as mensagens escritas recebidas durante a sua ausência p.24

6.

Gestão dos custos p.25

- 6.1 Imputar directamente o custo das chamadas a contas de clientes p.25
- 6.2 Visualizar o custo de uma comunicação externa efectuada por um utilizador no seu telefone p.25

7.

O seu telefone adapta-se às suas necessidades p.26

- 7.1 Inicializar o seu correio de voz p.26
- 7.2 Personalizar a sua mensagem de pré-anúncio p.26
- 7.3 Alterar a palavra-passe do telefone p.26
- 7.4 Alterar a palavra-passe do correio de voz p.26
- 7.5 Ajustar o toque p.27
- 7.6 Ajustar o contraste do ecrã p.27
- 7.7 Seleccionar a página inicial p.27
- 7.8 Escolher o idioma p.28
- 7.9 Programar as teclas da página Perso ou da caixa de extensão p.28
- 7.10 Programar as teclas de chamada directa p.28
- 7.11 Eliminar uma tecla programada p.28
- 7.12 Programar hora de encontro (serviço de horas) p.29
- 7.13 Visualizar o número do seu telefone p.29
- 7.14 Bloquear/Desbloquear o seu telefone p.29
- 7.15 Configurar o conector de áudio do seu telefone p.29
- 7.16 Telefonar para o telefone associado p.29
- 7.17 Encaminhar as chamadas para o número associado p.30
- 7.18 Alterar o número associado p.30
- 7.19 Configuração Tandem p.30
- 7.20 Criar, alterar ou consultar a lista de interfonia (10 números no máximo) p.30
- 7.21 Instalação de um auscultador Bluetooth® Wireless Technology (associação) p.30
- 7.22 Utilização de auscultador Bluetooth® p.31
- 7.23 Instalação de um auricular Bluetooth® Wireless Technology (associação) p.31
- 7.24 Utilização de um auricular Bluetooth® Wireless Technology p.31
- 7.25 Remoção de um acessório (auricular, auscultador...) Bluetooth® Wireless Technology p.31

8.

ACD : Telefone do agente/Telefone do supervisor p.32

- 8.1 Telefone do agente p.32
- 8.2 Iniciar uma sessão de supervisor (LogOn) p.32
- 8.3 Ecrã inicial da aplicação ACD p.32
- 8.4 Terminar uma sessão de agente (LogOff) p.32
- 8.5 Telefone do supervisor p.33
- 8.6 Iniciar uma sessão de supervisor (LogOn) p.33
- 8.7 Grupo de processamento - Entrada/Saída de um supervisor p.33
- 8.8 Supervisão ou aceitação de um pedido de assistência p.33
- 8.9 Terminar uma sessão de supervisor (LogOff) p.33

Anexo

Escrever caracteres acentuados ou especiais com o teclado do telefone

Garantia e cláusulas

Conheça o seu telefone

Indicador luminoso

- Verde intermitente: chegada de uma chamada interna.
- Cor-de-laranja intermitente: chegada de uma chamada externa.
- Vermelho intermitente: chamada prioritária ou alarme.

Auscultador do telefone (possibilidade de auscultador sem fios - Bluetooth® - apenas Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone)

Regulação da inclinação do ecrã



Tomada para ligação de um auricular, de um equipamento mãos-livre ou de um altifalante.

Teclado alfabético

Alcatel-Lucent IP Touch 4068

Teclas audio

- Tecla desligar:** para terminar uma chamada.
- Tecla Mãos-livre/Altifalante:** para efectuar uma chamada ou atender sem levantar o microtelefone.
 - Acende-se, sem piscar, em modo mãos-livres ou em modo auricular (premir ligeiramente).
 - Intermitente em modo altifalante (premir prolongadamente).
- Tecla Interfonia/Confidencial:**
 - Em conversação: carregue nesta tecla para que o seu correspondente deixe de o ouvir.
 - Telefone em repouso: carregue nesta tecla para responder automaticamente às chamadas, sem ter de desligar.
- Para aumentar e reduzir o volume do altifalante, do auscultador ou do toque de chamada**

Módulo de extensão



O seu telefone pode estar equipado com um módulo de extensão. O aparelho dispõe, assim, de teclas adicionais que podem ser configuradas como teclas de função, teclas de linha, teclas de chamada ...

Para colocar as etiquetas: puxe a lingueta de fixação do compartimento das teclas para si e levante o compartimento. Instale a etiqueta sob o bloco de teclas, no espaço previsto para esse efeito e coloque novamente o compartimento na respectiva posição.

Visor e teclas dinâmicas do visor

Inclui várias linhas e páginas que fornecem informações sobre as comunicações e funções a que pode aceder através das 10 teclas associadas às linhas do ecrã.

- Ícone de reenaminhamento:** se carregar na tecla associada a este ícone, pode programar ou modificar a função de reenaminhamento.
- Auricular ligado.**
- Alarme programado.**
- Modo silêncio activado.**
- Telefone bloqueado.**
- Teclas do visor:** se carregar numa tecla do visor, activa a função que lhe está associada no ecrã.

Browser

- Tecla OK:** permite validar as diferentes escolhas e opções propostas que estão a ser programadas ou configuradas.
- Browser para a esquerda - para a direita:** permite ir de uma página para outra.
- Browser Para cima-para baixo:** permite a deslocação pelo conteúdo de uma página.
- Tecla Voltar/Sair:** para voltar atrás um nível (premir ligeiramente) ou voltar à Home page (premir prolongadamente); durante a comunicação, permite aceder às diferentes Home pages (Menu, Info, ...) e voltar aos ecrãs de telefonia.

Home page



Página Menu: contém o conjunto de funções e aplicações a que pode aceder através das teclas associadas às etiquetas.

Página pess: contém teclas de linha, assim como teclas de marcação rápida para programar.

Página info: contém informações sobre o telefone e o estado de funções: nome, número de telefone, número de mensagens, estado do reenaminhamento, alarme, ...

Apresentação das chamadas

- Chamada de entrada.**
- Comunicação em curso.**
- Chamada em espera*.**
- Comunicação em curso, linha segura*** Para mais detalhes, contacte o responsável do sistema.

No caso de ocorrerem duas chamadas em simultâneo, é possível intercalar entre duas chamadas carregando nas teclas do visor associadas a cada uma das chamadas.

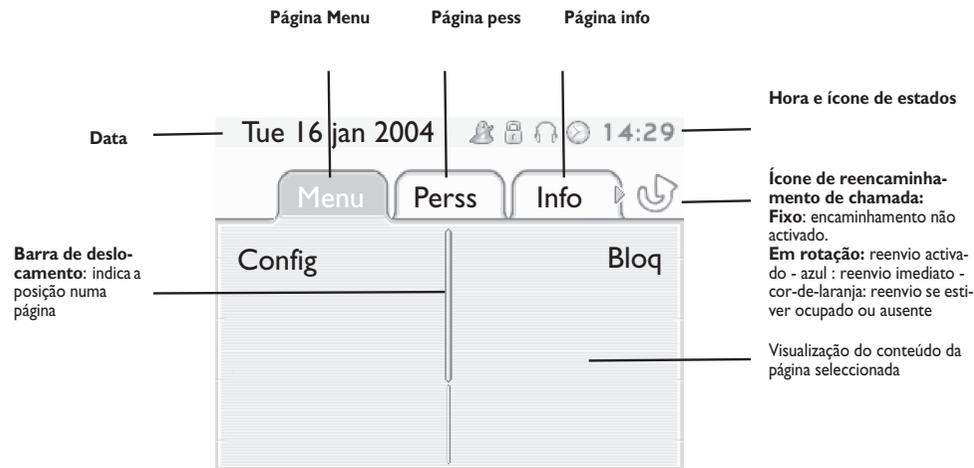
Browser para a esquerda - para a direita: permite consultar as chamadas.

Teclas de função e teclas programáveis

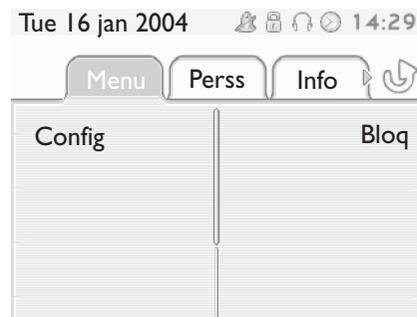
- Tecla Informação:** para obter informações sobre as funções da página "Menu" e para programar as teclas da página "Pess".
- Tecla Caixa de correio para aceder aos diferentes serviços da caixa de correio**
O estado intermitente desta tecla indica a existência de uma nova mensagem de voz, de uma nova mensagem de texto ou de um pedido de rechamada.
- Tecla Remarcar:**
 - para voltar a ligar para o último número marcado (premir ligeiramente).
 - remarcar um dos 8 últimos números pressão longa
- Tecla programável (Teclas F1 e F2):**
o indicador acende-se quando a função associada à tecla é activada.

1 Descrição de ecrãs e do auscultador Bluetooth®

1.1 Ecrãs iniciais



- **Página Menu:** contém o conjunto de funções e aplicações a que pode aceder através das teclas associadas às etiquetas. a partir desta página, também é possível regular o toque e o contraste do ecrã, programar uma hora de reunião, bloquear o telefone, definir a página a apresentar por predefinição, configurar a caixa do correio de voz e aceder a funcionalidades telefónicas como a remarcação de um dos 10 últimos números marcados ou a captura de chamadas.



- **Página pess:** contém teclas de linha, assim como teclas de marcação rápida para programar. O navegador cima/baixo permite aceder a todas as teclas de chamada directa (além das visualizadas por predefinição). A programação ou alteração de uma tecla de chamada directa é efectuada através da tecla Informação.



- **Página info:** contém informações sobre o telefone e o estado de funções: nome, número de telefone, número de mensagens, estado do reencaminhamento, alarme, ...



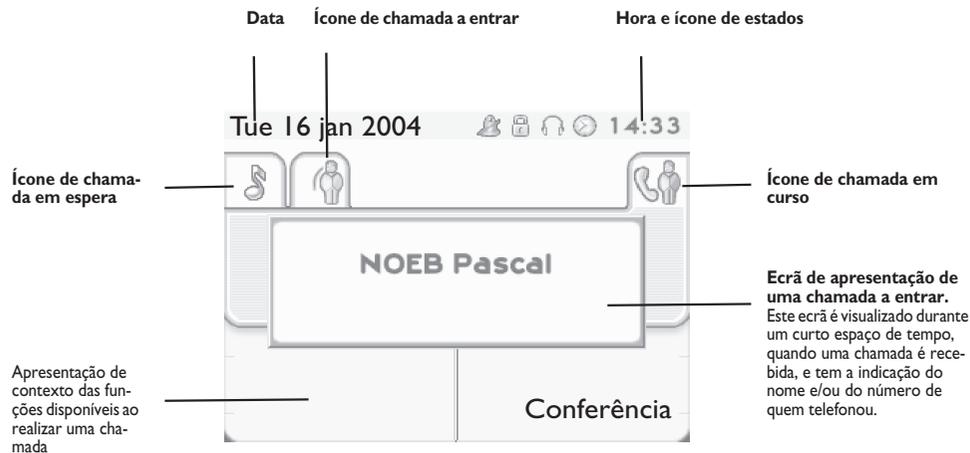
Browser para a esquerda - para a direita: permite ir de uma página para outra.



Browser Para cima-para baixo: permite a deslocação pelo conteúdo de uma página.

Descrição de ecrãs e do auscultador Bluetooth®

1.2 Ecrã de gestão das chamadas



A cada separador corresponde uma chamada cujo estado é simbolizado pelo respectivo ícone (em curso, em espera, nova chamada). Se estiver em comunicação, utilizar o navegador esquerda/direita para consultar as chamadas em espera ou a entrar.



Utilizar o navegador cima/baixo para visualizar as funcionalidades disponíveis. Estas funcionalidades (transferência, conferência...) estão directamente relacionadas com o estado da chamada consultada. Por exemplo, a funcionalidade de transferência não estará disponível para uma chamada em curso ou em espera e uma chamada a entrar.

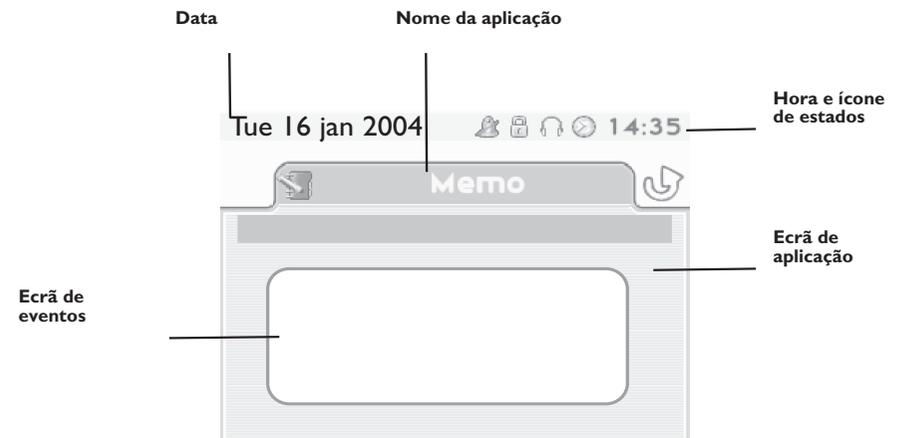


Tecla Voltar/Sair: para passar de um ecrã telefónico a um ecrã de aplicação. Permite, por exemplo, durante uma chamada, procurar um número, programar um lembrete de compromisso, ...



Também é possível gerir as suas chamadas a partir da página Pess. Durante a chamada, premir a tecla Retroceder/Sair e visualizar a página Pess. As comunicações em curso ou em espera são apresentadas nas diversas teclas de linha. É possível conversar com o interlocutor pretendido premindo, para tal, a tecla que lhe está associada.

1.3 Ecrã de aplicação



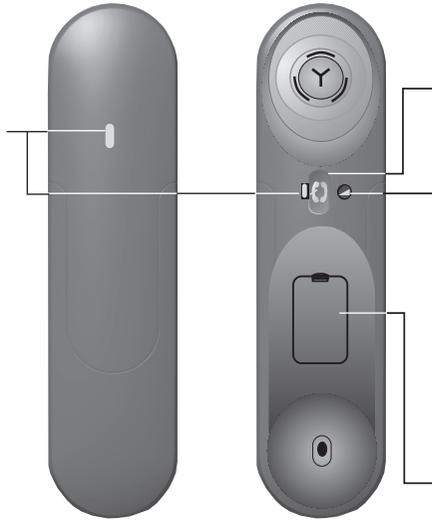
- **Ecrã de aplicação:** apresentação de informações úteis para programar ou configurar o telefone.
- **Ecrã de eventos:** apresentação de eventos relacionados com a programação ou com a configuração em curso, confirmação, rejeição, erro,...

Descrição de ecrãs e do auscultador Bluetooth®

1.4

Combinado IP Touch Bluetooth® Wireless (Apenas disponível nos telefones Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone)

Indicador luminoso
Verde intermitente: funcionamento normal.
Verde fixo: auscultador a carregar.
Laranja intermitente: bateria fraca ou auscultador fora da zona de cobertura.
Laranja fixo: funcionamento incorrecto.



Teclas Atender/Desligar e Volume/Sigilo

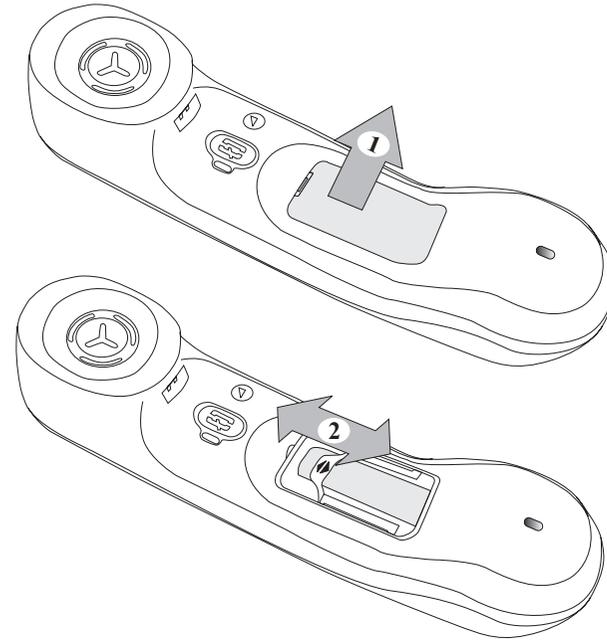
Desligar/Remarcas: carregar nesta tecla para atender ou terminar uma chamada

Volume/Sigilo:

- sucessivas pressões ligeiras para alterar o volume do auscultador (3 níveis)
- pressão prolongada para que o seu interlocutor deixe de o ouvir

Localização das pilhas

• Instalar ou substituir a bateria do auscultador Bluetooth®



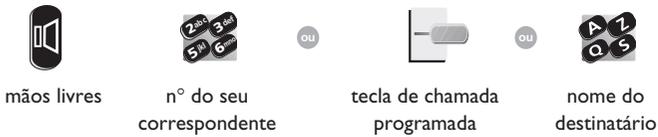
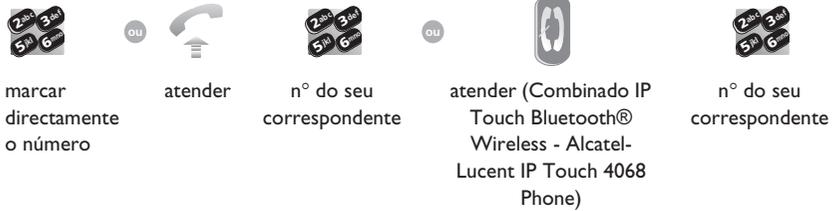
• Instalar ou substituir a bateria do auscultador Bluetooth®

①	Levantar a tampa da bateria.
②	Fazer deslizar a peça de fixação da bateria.



A bateria começa a carregar assim que o auscultador Bluetooth® é pousado na respectiva base.

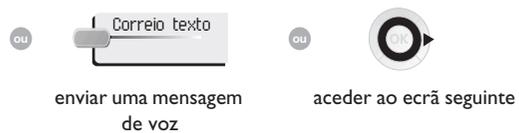
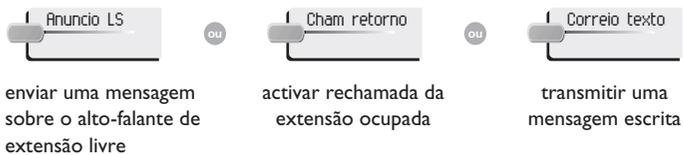
2.1 Efectuar uma chamada



Para uma chamada externa, marcar o prefixo de acesso à linha de rede do sistema antes do número do interlocutor. Por defeito, o código para aceder à rede pública é 0.

Para o posto de operadora, marcar o "9" (por defeito).

• Se o correspondente interno ou externo não atender:

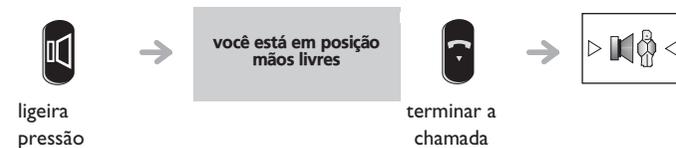


2.2 Receber uma chamada



2.3 Telefonar em modo 'Mãos-livres'

■ Telefone em repouso:

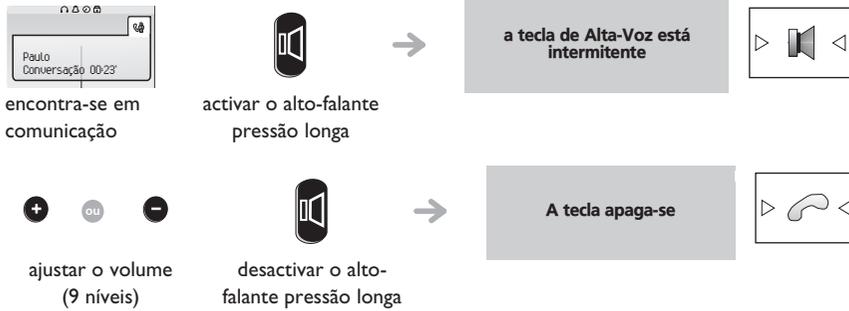


■ Durante a chamada:



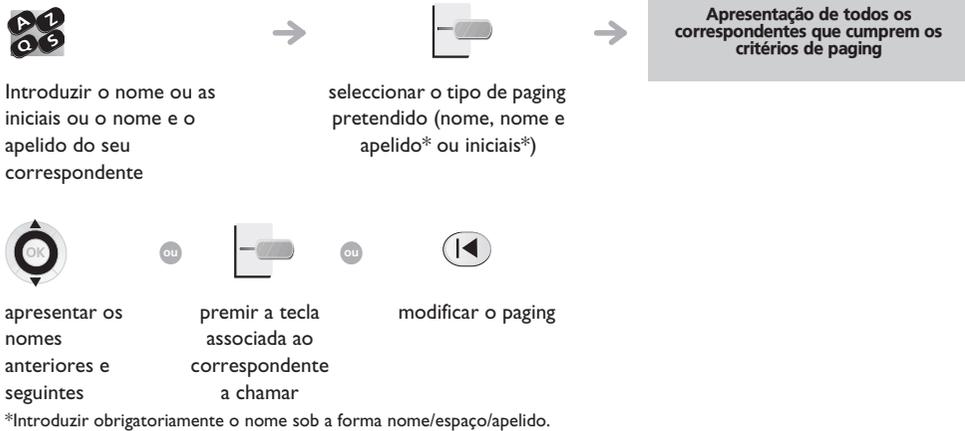
Durante a conversação, pode usar o auscultador sem interromper a comunicação.

2.4 Activar o alto-falante durante a comunicação (com o auscultador fora do descanso) - Escuta amplificada



uma ligeira pressão na tecla de alta-voz permite passar para o modo mãos-livres (indicador luminoso aceso sem piscar).

2.5 Chamar uma extensão pelo nome (anuário da empresa)



Esta tecla permite visualizar todo o nome quando este aparece truncado.

2.6 Telefear através das teclas de chamada programadas

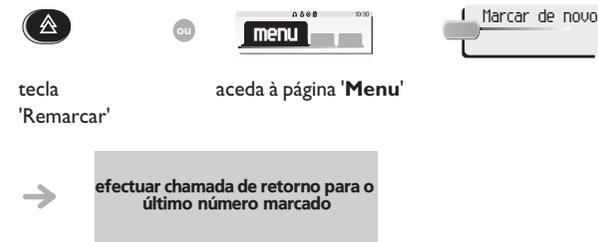


2.7 Chamar por marcação abreviada colectiva

O seu telefone tem acesso a um repertório colectivo de números externos abreviados.



2.8 Rechamar



2.9 Efectuar uma chamada de retorno para uma chamada que ficou sem resposta

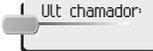
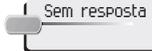


- Efectuar uma chamada de retorno para o último chamador

☞ Cham retorno p/ ult chamador



aceda à página 'Menu'

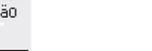
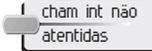
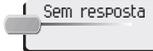


efectuar uma chamada de retorno para o último chamador

- Lista dos últimos emissores:



aceda à página 'Menu'

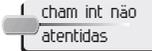
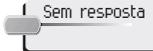


seleccionar um nome ou um número

- Apagar a lista das chamadas não respondidas:



aceda à página 'Menu'



2.10 Pedir uma chamada automática quando o seu correspondente interno estiver ocupado

correspondente interno ocupado



a aceitação da chamada é visualizada



2.11 Activar o modo intercomunicação

Você pode atender as chamadas sem levantar o auscultador. Quando for chamado por um correspondente interno, o seu telefone sinaliza a chamada e atende em modo mãos livres. O visor mostra a identificação do chamador.

- Para activar - Telefone em repouso:



O icone associado acende



Quando o seu correspondente desligar, o modo intercomunicação continuará activado.

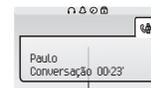
- Para desactivar - Telefone em repouso:



O indicador luminoso associado apaga-se

2.12 Sobremarcação MF

Durante a comunicação, deverá às vezes emitir códigos em multifrequência, por exemplo no âmbito de um servidor vocal, de uma operadora automática ou de um atendedor consultável à distância.



encontra-se em comunicação



Enviar DTMF

para activar



A função desactiva automaticamente no final da comunicação.

2.13 Desactivar o auscultador (sigilo)

Você ouve o seu correspondente, mas este deixou de o ouvir:

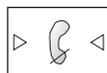
- No telefone:



encontra-se em
comunicação



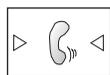
A tecla acende-se



desactivar o
auscultador



A tecla apaga-se



continuar a
conversação

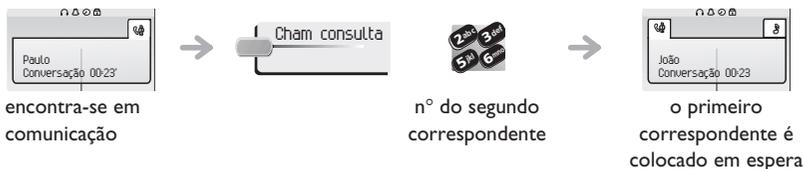
- No combinado Bluetooth® (Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone):



premir a tecla Volume/
Sigilo do auscultador
(pressão mais
prolongada)

3 Durante a comunicação

3.1 Chamar um segundo correspondente durante uma comunicação



• Outros métodos para telefonar para um segundo número

- Marcar directamente o número.
- Nome do segundo correspondente.
 - Para voltar a ligar para o último número marcado (pressão mais prolongada).
 - Remarcar um dos 10 últimos números (premir ligeiramente).
- Tecla de chamada programada.

• Para terminar a sua segunda chamada e voltar à primeira:



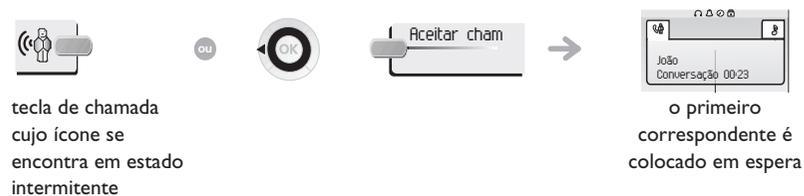
Em caso de falsa manobra, coloque o auscultador no descanso: O seu telefone toca e recupera o primeiro correspondente.

3.2 Receber uma segunda chamada durante uma comunicação

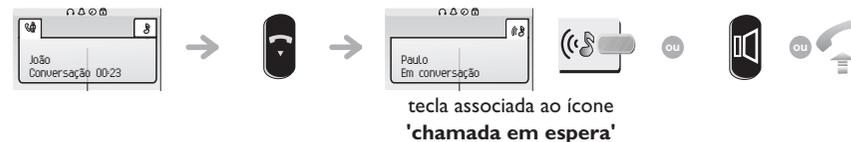
• Recebe uma segunda chamada:



• Responder à chamada visualizada:

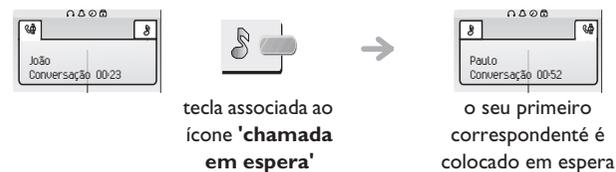


• Para voltar à primeira chamada e terminar a chamada em curso



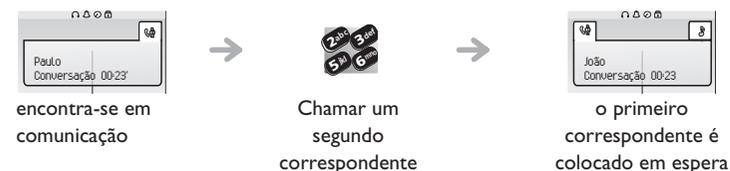
3.3 Passar de um correspondente para outro (consulta alternada)

Durante uma comunicação, um segundo correspondente encontra-se em espera. Para o retomar:



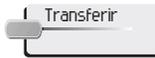
3.4 Transferir uma chamada

• Pretende transferir o seu correspondente para uma outra extensão:



Durante a comunicação

- Se o destinatário atender:



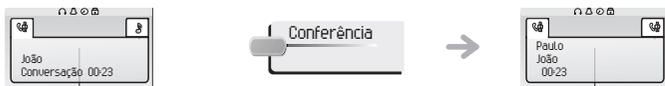
Pode também transferir a chamada imediatamente sem esperar que o seu correspondente atenda, por qualquer uma das duas possibilidades acima indicadas.



A transferência entre dois correspondentes externos geralmente não está autorizada (dependente do país e da programação do sistema).

3.5 Comunicação simultânea com 2 correspondentes internos e/ou externos (conferência)

- Encontra-se em comunicação com um correspondente, um segundo está em espera:



seleccionar a funcionalidade 'conferência'

- Anular a conferência e voltar ao seu primeiro correspondente (se a conferência estiver activa):



- Desligar de todos os correspondentes (se a conferência estiver activa):



- Se no fim da conferência, quiser deixar os seus dois correspondentes em comunicação:



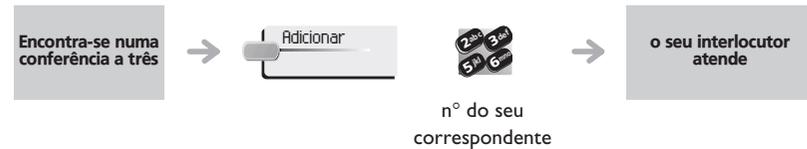
3.6 Conversar em simultâneo com mais de 2 correspondentes

O utilizador está em conferência com 2 correspondentes. Para adicionar um correspondente suplementar à conferência:



3.7 Conferência em tempo real

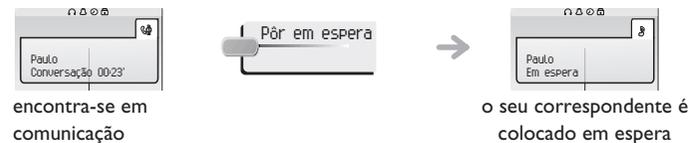
Numa conferência a três, é possível adicionar até três participantes adicionais.



3.8 Colocar o correspondente em espera

- Espera exclusiva:**

encontra-se em conversação com um correspondente. Pode colocá-lo em espera e retomá-lo posteriormente no mesmo telefone.



encontra-se em comunicação

o seu correspondente é colocado em espera

Durante a comunicação

Retomar o correspondente em espera:



tecla associada ao ícone 'chamada em espera'

Espera comum:

para recuperar o seu correspondente, a partir de qualquer telefone da sua instalação que supervise a mesma linha.



encontra-se em comunicação

o seu correspondente é colocado em espera

Recuperar o correspondente em espera a partir de qualquer telefone:



tecla associada ao ícone 'chamada em espera'

3.9 Parqueamento de chamada externa

Parquear/recuperar chamada

Pode colocar um correspondente externo em espera e recuperar a chamada noutra telefone da instalação:



encontra-se em comunicação

Uma mensagem de alerta de estacionamento é apresentada no visor no telefone do destinatário do estacionamento.

Para voltar ao correspondente parqueado:

Parquear/recuperar chamada

A comunicação com a chamada parqueada é automaticamente efectuada quando levanta o auscultador do descanso do telefone destinatário do estacionamento.



aceda à página 'Menu'



Se a comunicação colocada em estacionamento não for retomada após uma temporização (1mn 30 por defeito), a mesma é encaminhada para a operadora.

3.10 Intrusão numa comunicação interna

O telefone do seu correspondente está ocupado. Se essa extensão não estiver "protegida contra intrusão", e se estiver autorizado, pode efectuar uma intrusão na conversação em curso:



mesma tecla para sair

Protecção contra intrusão:

Protecção contra intrusão



premir uma tecla programada

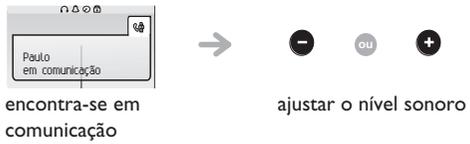


introduzir o número

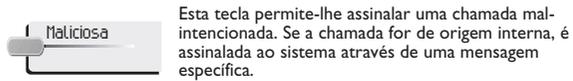
A protecção termina quando colocar o auscultador no descanso.

3.11 Ajustar o nível sonoro

Durante uma chamada, para regular o nível sonoro da alta-voz ou do auscultador:



3.12 Assinalar as chamadas mal-intencionadas



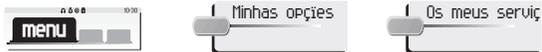
4.1 Responder à chamada geral (sinalização sobre campanha)

menu

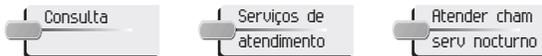


Atender cham serv nocturno

Na ausência da operadora, as chamadas externas que lhe são destinadas são, por exemplo, reencaminhadas para uma campanha de chamada geral. Para responder:



aceda à página
'Menu'



4.2 Filtragem padrão/secretária



Lista filtrada

A programação do sistema permite criar conjuntos de secretariado, constituídos por telefones "director/secretária", permitindo encaminhar as chamadas do director para uma ou várias secretárias.

- A partir do telefone director ou secretária:



premir uma tecla
programada



a mesma tecla para
anular



A activação da filtragem é indicada no visor do telefone director e pelo ícone associado à tecla programada "Dir Scr".

4.3 Captura de uma chamada

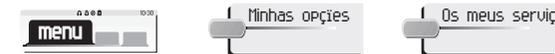
menu



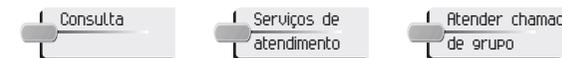
Uma chamada encontra-se em sinalização noutra telefone. Se estiver autorizado, pode atender essa chamada a partir do seu telefone.

- Se o telefone em sinalização pertencer ao seu grupo de captura:

Atender chamada de grupo



aceda à página
'Menu'



- Se o telefone em sinalização não pertencer ao seu grupo de captura:

Atender chamada individual



aceda à página
'Menu'



nº da extensão
que está a
sinalizar



Por programação do sistema, alguns telefones podem estar protegidos contra a interceptação.

4.4 Grupo de extensões

• Chamada dos telefones de um grupo:

Determinados telefones podem constituir grupos de extensões; cada grupo encontra-se acessível através da marcação do número telefónico associado ao grupo.



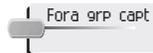
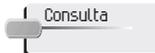
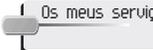
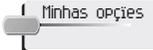
Nº do grupo

• Sair temporariamente de um grupo de extensões:

← Sair de grupo de captura



aceda à página
'Menu'



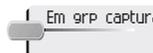
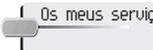
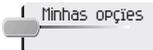
nº do seu grupo

• Reintegrar o grupo:

→ Entrar em grupo de captura



aceda à página
'Menu'



nº do seu grupo



O facto de um telefone pertencer a um grupo não tem qualquer influência sobre a gestão das suas próprias chamadas directas. Continua a ser possível contactar um determinado telefone do grupo, através do seu próprio número.

4.5 Chamar um correspondente interno no seu receptor portátil (beeper)

O telefone do seu correspondente não atende, mas ele possui um receptor portátil:



nº do
correspondente



nº do
correspondente



visualização da procura



O seu correspondente pode responder à sua chamada a partir de qualquer telefone da empresa.

4.6 Responder a uma chamada sinalizada no seu receptor portátil

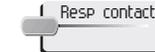
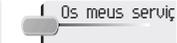
→ Responder a contacto

Pode atender uma chamada utilizando qualquer telefone da empresa.

o seu receptor portátil
sinaliza uma chamada



aceda à página
'Menu'



nº do seu
telefone

4.7 Intrusão sobre alto-falante de extensão livre

menu

O seu correspondente interno não atende. Se estiver autorizado, pode forçar o atendimento através de modo remoto.



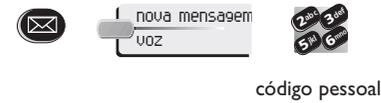
O seu correspondente não atende

a comunicação é estabelecida sobre o alto-falante do telefone do seu correspondente (se este possuir a função mãos livres)

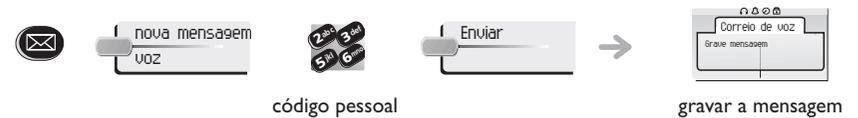
4.8 Enviar uma mensagem escrita a um correspondente interno



4.9 Enviar uma cópia de mensagem vocal

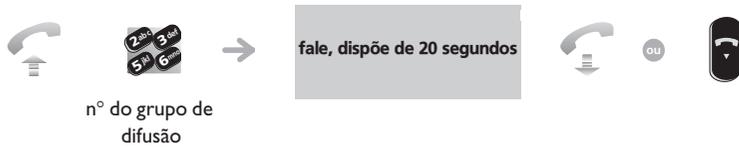


4.10 Enviar uma mensagem vocal a um destinatário / uma lista de difusão



4.11 Difundir uma mensagem pelos alto-falantes de um grupo de extensões

Essa mensagem, sem resposta, é difundida pelos alto-falantes dos telefones do grupo de difusão:



Só os telefones em repouso e equipados com alto-falantes difundirão a mensagem.

5 Permanecer em contacto

5.1 Reenviar as chamadas para outro destino (reenvio imediato)

O número de destino pode ser o de um assinante externo, de um portátil GSM, de um telefone de automóvel, do seu correio de voz, ou ainda o de uma extensão (operadora, etc.).



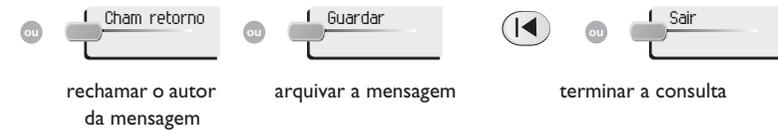
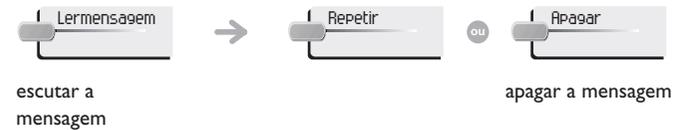
Pode continuar a efectuar chamadas. Só pode ser chamado pelo telefone interno de destino.

5.2 Reenviar as suas chamadas para o seu correio de voz



5.3 Ao seu retorno, consultar o seu correio de voz

O sinal luminoso do seu telefone indica a presença de mensagens.



5.4 Reenviar as chamadas para o seu receptor portátil de procura de pessoas



Os seus correspondentes poderão contactá-lo quando estiver em deslocação na empresa:

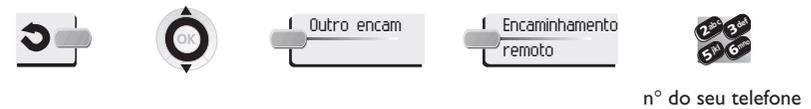


premir uma tecla programada

5.5 Reenviar as suas chamadas a partir de outro telefone (Follow me)



Deseja que as suas chamadas sejam reenviadas para o local onde se encontra: Deve activar a função no telefone de destino do reenvio.



Permanecer em contacto

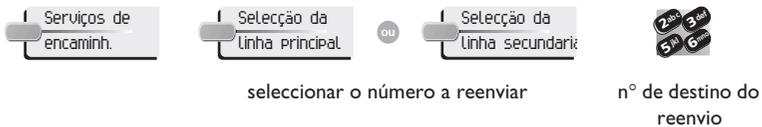
5.6 Activar um reenvio selectivo



É possível reenviar o seu número principal e quaisquer números secundários para diferentes telefones.



aceda à página 'Menu'



5.7 Anular todos os reenvios



5.8 Anular um determinado tipo de reenvio



5.9 Reenviar as chamadas sempre que estiver em comunicação (reenvio sobre ocupação)



Os seus correspondentes poderão contactá-lo quando estiver em deslocação na empresa:



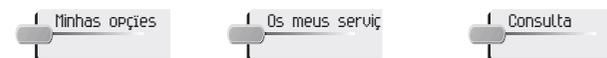
aceda à página 'Menu'



5.10 Não incomodar



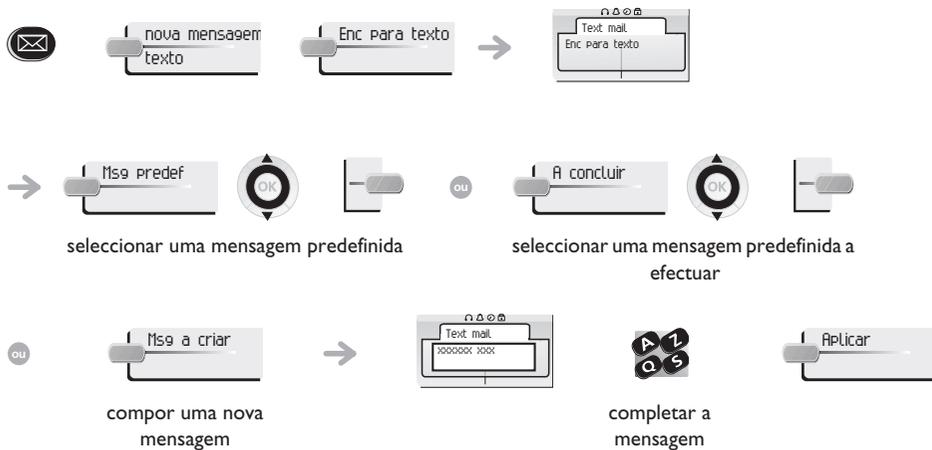
Pode activar esta facilidade inibindo o acesso a qualquer chamada.



A mensagem 'Não incomodar' é visualizada no telefone das pessoas que tentam entrar em contacto consigo.

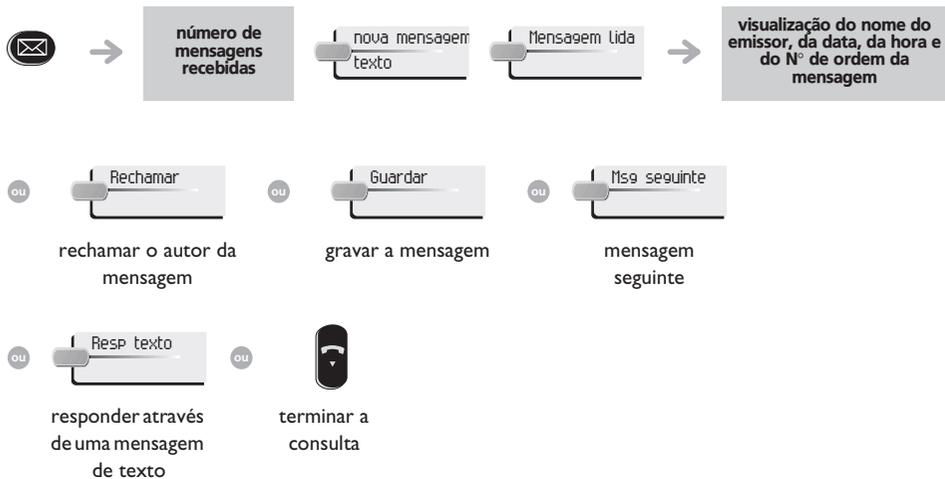
5.11 Programar uma mensagem de ausência destinada aos chamadores internos

Pode deixar no seu telefone uma mensagem escrita que será enviada para o visor do telefone dos correspondentes que o contactarem.



5.12 Visualizar as mensagens escritas recebidas durante a sua ausência

O sinal luminoso do seu telefone indica a presença de mensagens.



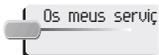
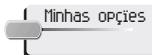
6.1 Imputar directamente o custo das chamadas a contas de clientes

menu

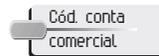
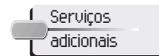
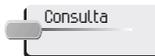


6.1

Pode imputar directamente o custo das suas comunicações externas a números de contas associados aos clientes.



aceda à página
'Menu'



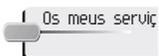
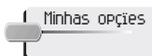
nº do código de
imputação
correspondente



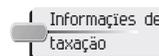
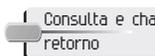
nº do seu
correspondente

6.2 Visualizar o custo de uma comunicação externa efectuada por um utilizador no seu telefone

6.2



aceda à página
'Menu'



7 O seu telefone adapta-se às suas necessidades

7.1 Inicializar o seu correio de voz

o sinal luminoso está intermitente



entrar a sua senha e em seguida gravar o seu nome de acordo com as instruções do guia vocal



O código pessoal é utilizado para aceder ao seu correio de voz e para bloquear o acesso ao exterior no seu telefone.

7.2 Personalizar a sua mensagem de pré-anúncio

menu

Pode substituir a mensagem de pré-anúncio por defeito por um anúncio pessoal



Sem mensagens
voz novas



Opç pessoais

Msg atend

Atend pessoal

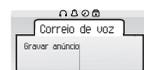
código pessoal



Pedido normal



Atend pessoal



Fim

para voltar ao
anúncio por
defeito

gravar a mensagem

fim da gravação



Aceitar



Reiniciar



Repetir

validar

gravar novamente uma
mensagem

ouvir novamente
a mensagem

7.3 Alterar a palavra-passe do telefone

menu



Minhas opções

Telefone

Palavra-passe

aceda à página
'Menu'



introduzir
código antigo
(4 dígitos)



introduzir
novo código
(4 dígitos)



Aplicar



introduzir o novo
código para
verificação



Aplicar



Este código funciona como uma senha para autorizar o acesso às funções de programação e de bloqueio do telefone no acesso ao exterior pelo seu utilizador (código por defeito: 0000).

7.4 Alterar a palavra-passe do correio de voz

menu



Sem mensagens
voz novas



Opç pessoais

Opções admin

código pessoal

Palavra-passe

Minha pal-pas



introduzir
novo código
(4 dígitos)



Enquanto o seu correio de voz não for inicializado, o código pessoal é 1515.

O seu telefone adapta-se às suas necessidades

7.5 Ajustar o toque

menu



aceda à página 'Menu';

▼ Seleccionar toque:



seleccionar o tipo de chamada para associar o toque



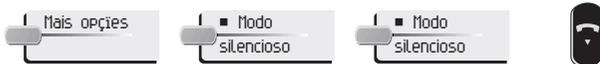
seleccionar a melodia da sua escolha (16 melodias)

▼ Ajustar o volume da melodia de chamada:



seleccionar o nível sonoro da sua escolha (12 níveis)

▼ Activar/desactivar o modo silencioso:



para desactivar para activar

▼ Activar / desactivar o modo reunião (melodia progressiva):



para desactivar para activar

▼ Activar/desactivar o modo de toque discreto:



para desactivar

para activar

▼ Regular o volume do toque ao receber uma chamada:



o seu telefone toca

ajustar o volume da melodia de chamada

7.6 Ajustar o contraste do écran (IP Touch 4038 & 4039 Digital Phone)

menu



aceda à página 'Menu'

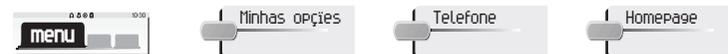


aumentar ou diminuir o contraste

7.7 Seleccionar a página inicial

menu

Esta funcionalidade permite seleccionar a página visualizada, por predefinição, no telefone.



seleccionar a página predefinida

O seu telefone adapta-se às suas necessidades

7.8 Escolher o idioma

menu



aceda à página 'Menu'



introduzir o seu código pessoal

seleccionar o idioma de sua escolha

7.9 Programar as teclas da página Perso ou da caixa de extensão

PESS

É possível programar os números de chamadas ou as funções nas teclas da página 'Perso' e as teclas da caixa de extensão.



aceda à página 'Pess' através do browser

premir a tecla a programar

para programar um número

para programar uma função

■ Para programar um número:



introduzir o número

introduzir o nome

validar

■ Para programar uma função:



Siga as instruções que aparecem no ecrã

■ Outras possibilidades:



modificar o conteúdo da entrada visualizada

apagar

7.10 Programar as teclas de chamada directa (Teclas F1 e F2)



premir uma tecla programável (F1 ou F2)

para programar um número

para programar uma função

→ Siga as instruções que aparecem no ecrã

7.11 Eliminar uma tecla programada

menu



aceda à página 'Menu'



aceder à página 'Pessoal', se necessário

seleccionar a tecla a eliminar

premir uma tecla programável (F1 ou F2)

O seu telefone adapta-se às suas necessidades

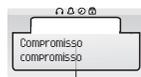
7.12 Programar hora de encontro (serviço de horas)

menu

Pode definir uma hora de encontro temporária (uma vez em 24 horas) ou permanente (todos os dias à mesma hora).



aceda à página 'Menu'



marcar a hora da chamada



marcar o número do destinatário do alarme

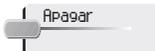
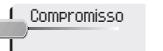
O ícone 'Compromisso programado' é visualizado na página inicial.

- À hora programada o seu telefone sinaliza



Se o seu telefone estiver reenviado para outro, a chamada não é reenviada.

- Para anular o serviço de horas:



aceda à página 'Menu'

O ícone 'Compromisso programado' desaparece da página inicial.

7.13 Visualizar o número do seu telefone

info

O número do seu telefone aparece na página "Info".



Acuda à página Info através do browser.

7.14 Bloquear/Desbloquear o seu telefone

menu



aceda à página 'Menu'



o seu telefone está bloqueado/desbloqueado

conforme as instruções que aparecem no ecrã, introduza a sua palavra-passe ou valide

7.15 Configurar o conector de áudio do seu telefone

menu

Por predefinição, o conector de áudio do seu telefone permite ligar um auricular, um kit de mãos-livres ou um altifalante.



aceda à página 'Menu'



ou

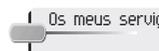


ou



7.16 Telefonar para o telefone associado

É possível associar o número de outro telefone ao seu número de telefone (vd. Alterar o número associado). Para telefonar:



iniciar a chamada

O seu telefone adapta-se às suas necessidades



→ um sinal sonoro composto por 3 notas confirma a correcta instalação do auscultador (o indicador luminoso fica intermitente: verde ou laranja, conforme a carga da bateria)

Mensagens de erro

O auscultador Bluetooth® emite uma sucessão de 4 bips	→	A geração do seu telefone é anterior à do seu auscultador Bluetooth®
O telefone apresenta uma mensagem de erro assinalando uma incompatibilidade entre o telefone e o auscultador Bluetooth®	→	A geração do seu auscultador Bluetooth® é anterior à geração do seu telefone

7.22 Utilização de auscultador Bluetooth® (IP Touch 4068 Phone)

O combinado sem fios Bluetooth® permite ao utilizador responder e conversar com toda a liberdade num raio de 10 metros à volta do telefone.
O auscultador possui um LED e dois botões.

Indicador luminoso

- **Verde intermitente:** funcionamento normal.
- **Verde fixo:** auscultador a carregar.
- **Laranja intermitente:** bateria fraca ou auscultador fora da zona de cobertura.
- **Laranja fixo:** funcionamento incorrecto.

Teclas Atender/Desligar e Volume/Sigilo



Desligar/Remarcar: carregar nesta tecla para atender ou terminar uma chamada.



Volume/Sigilo:

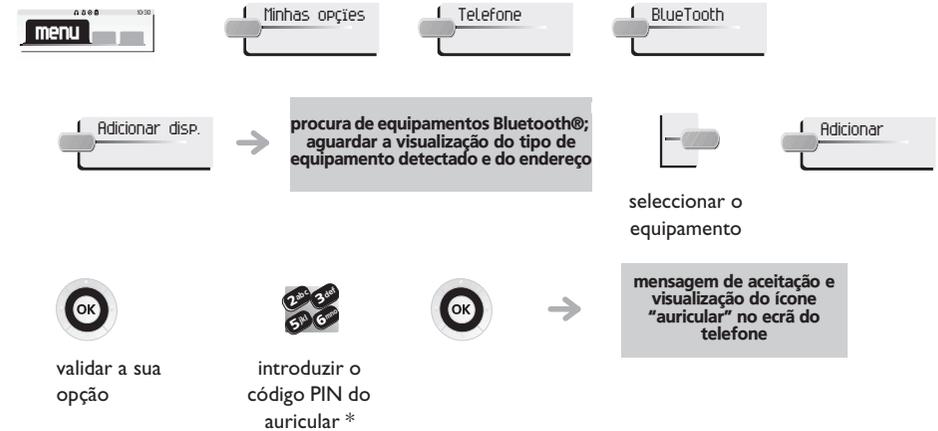
- sucessivas pressões ligeiras para alterar o volume do auscultador (3 níveis)
- pressão prolongada para que o seu interlocutor deixe de ouvir



Se o auscultador Bluetooth® estiver na base, não é necessário premir a tecla Ligado/Desligado para atender ou terminar a chamada. Basta levantar ou pousar o auscultador Bluetooth®.

7.23 Instalação de um auricular Bluetooth® Wireless Technology (associação) - Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone

Antes de poder utilizar um auricular Bluetooth®, este tem de ser associado ao telefone. Para efectuar esta associação, o auricular tem de estar em modo descoberto*.

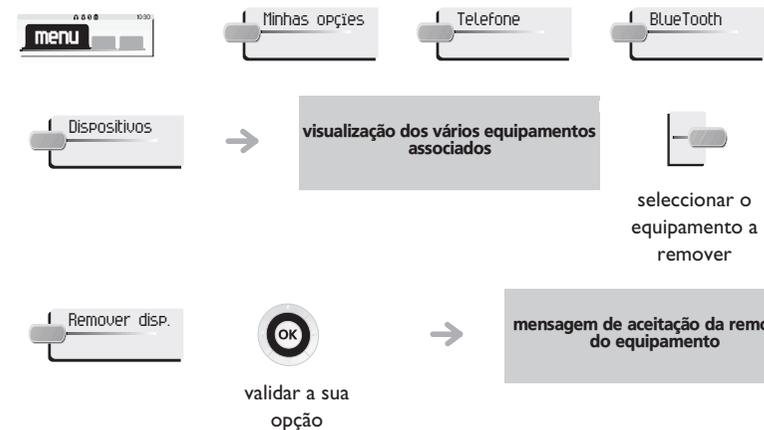


* Consultar as instruções de utilização do auricular.

7.24 Utilização de um auricular Bluetooth® Wireless Technology - Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone

Consultar as instruções de utilização do auricular.

7.25 Remoção de um acessório (auricular, auscultador...) Bluetooth® Wireless Technology



8 ACD : Telefone do agente/ Telefone do supervisor

8.1 Telefone do agente

Uma solução de um centro de chamadas permite uma distribuição optimizada das chamadas para os agentes em função da sua disponibilidade e das suas competências.

8.2 Iniciar uma sessão de supervisor (LogOn)



Iniciar sess.



inserir o número de identificador



introduzir o seu código pessoal

• Para um agente decisor



ou

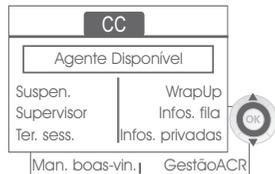
Lista

inserir o número do grupo de processamento

seleccionar o grupo de processamento numa lista

8.3 Ecrã inicial da aplicação ACD

Depois de aberta a sessão ACD, o agente fica com acesso às funções dedicadas à aplicação ACD.



Telefones Alcatel-Lucent
IP Touch 4038/4068 & 4039
Digital Phone

Suspen.

Esta função permite ao agente estar 'fora de serviço' da aplicação ACD. A função 'fora de serviço' é activada, por predefinição, ao ser iniciada uma sessão de agente (configuração do sistema), tanto pelo supervisor como pelo próprio agente. O agente altera o estado 'fora de serviço' ao premir a tecla do visor associada à função.

WrapUp

Após cada uma das chamadas ACD, o agente passa automaticamente para o modo Wrap-Up. Durante este modo, o agente não recebe chamadas ACD e pode efectuar tarefas relacionadas com uma chamada. O agente pode sair deste modo, se premir a tecla do visor associada à função Wrap-Up, ou aguardar o fim da temporização (configuração do sistema).

Supervisor

Quando o agente estiver em pausa, à espera de chamada ou em modo Wrap-Up, pode telefonar directamente para o supervisor se premir esta tecla.

Infos. fila

ao premir esta tecla, o agente acede às informações sobre as chamadas em espera (número de chamadas em espera, tempo de espera máximo ou médio, número de agentes livres, ocupados ou fora de serviço).

Infos. privadas

Ao premir esta tecla, o agente obtém informações sobre a configuração do seu telefone (estado do encaminhamento, presença de novas mensagens, telefone associado, nome e número do telefone, ...).

Man. boas-vin.

Esta tecla permite ao agente configurar as mensagens de atendimento, a gravação, a activação/desactivação, o carregamento ou a reprodução de uma mensagem de atendimento. Para configurar as mensagens de atendimento é necessário introduzir o número de identificador do agente e uma palavra-passe.

Gest?ACR

O agente pode intervir na distribuição de chamadas ACD, se atribuir, ou não, áreas de competências a si próprio. A atribuição ou eliminação das áreas de competências pode ser efectuada uma a uma ou globalmente.

Ajuda

Durante a comunicação, o agente tem a possibilidade de enviar um pedido de assistência aos supervisores. O pedido pode ser aceite por um supervisor ou rejeitado, em caso de ausência, indisponibilidade ou recusa de supervisores.

8.4 Terminar uma sessão de agente (LogOff)

Ter. sess.



introduzir o seu código pessoal

Aplicar



a sessão é terminada

ACD : Telefone do agente/Telefone do supervisor

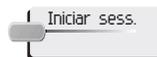
8.5 Telefone do supervisor

O supervisor é um agente a quem são concedidos direitos adicionais. Este pode ajudar os agentes, supervisionar a actividade dos mesmos, realizar uma intrusão, colocar-se em escuta discreta.



Um supervisor pode também exercer a função de agente a partir do mesmo telefone.

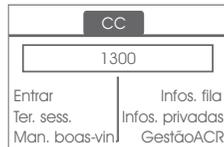
8.6 Iniciar uma sessão de supervisor (LogOn)



inserir o número de identificador



introduzir o seu código pessoal



Telefones Alcatel-Lucent
IP Touch 4038/4068 & 4039
Digital Phone

8.7 Grupo de processamento - Entrada/Saída de um supervisor



seleccionar o grupo de processamento numa lista



ou



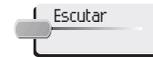
seleccionar o grupo de processamento numa lista

8.8 Supervisão ou aceitação de um pedido de assistência

O supervisor tem acesso às funções de supervisão se aceitar um pedido de assistência de um agente ou se premir a tecla de função 'Ajuda' da página 'Pessoal'.



Telefones Alcatel-Lucent
IP Touch 4038/4068 & 4039
Digital Phone



Ao premir esta tecla, o supervisor inicia um procedimento de escuta discreta. O supervisor pode então ouvir a conversa entre um agente e o respectivo interlocutor, embora não possa intervir na mesma.



Esta tecla permite ao supervisor efectuar uma intrusão numa comunicação. A intrusão é assinalada por um bip sonoro, tanto ao agente como ao respectivo interlocutor, e o supervisor pode intervir a qualquer momento na conversa. Se o agente desligar ou se o supervisor premir a tecla 'Ajuda', ficam apenas em comunicação o supervisor e o interlocutor do agente.



O agente está em comunicação com um interlocutor. Esta função permite ao supervisor falar apenas com o agente, sem que o seu interlocutor seja advertido da intrusão (restritiva).

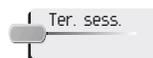


O supervisor pode visualizar no seu visor, em tempo real, os estados dinâmicos (fora de serviço, chamadas ACD, chamadas privadas, Wrap-Up, pausa, ...) e estáticos (fora de serviço, disponível, terminar sessão, ...) de um agente.

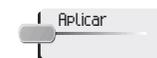


Ao premir esta tecla, o pedido de assistência de um agente é rejeitado.

8.9 Terminar uma sessão de supervisor (LogOff)



introduzir o seu código pessoal



a sessão é terminada

Garantia e cláusulas

Independentemente da garantia legal de que beneficia, este aparelho é garantido por um ano, peças e mão de obra, a contar da data indicada na sua factura.

A apresentação da factura será exigida quando a garantia for invocada. Todavia, esta garantia não será aplicável: em caso de utilização não conforme às instruções que figuram neste manual do utilizador, de defeitos ou avarias provocados pelo desgaste natural, de avarias provenientes de uma causa exterior ao aparelho (ex.: choque, queda, exposição a uma fonte de humidade, etc.), de uma instalação não conforme ou de modificações ou de reparações efectuadas por pessoas não autorizadas pelo fabricante ou pelo revendedor.

Atenção, nunca permita que o seu telefone entre em contacto com a água. No entanto, para limpar o telefone, pode utilizar um pano suave ligeiramente humedecido. Nunca utilize solventes (tricloroetileno, acetona, etc.) que podem danificar as superfícies plásticas do telefone. Não aplique produtos de limpeza com vaporizador.

Para evitar danificar acidentalmente o conector da linha telefónica do telefone, certifique-se de que posiciona o cabo de modo correcto no compartimento destinado a esse fim (ver imagem) O auscultador e a zona do microfone do telefone podem atrair objectos metálicos que podem provocar lesões na orelha.

As etiquetas não são contratuais e podem ser sujeitas a alterações Algumas funções do seu telefone dependem da configuração do sistema e da activação de uma chave de software.

Declaração de conformidade

Nós, Alcatel-Lucent Enterprise, declaramos que os produtos abrangidos por este guia de utilização estão em conformidade com as principais exigências da Directiva 1999/5/CE do Parlamento e do Conselho. Pode obter uma cópia do original desta declaração de conformidade junto do técnico responsável pela instalação.

Consumo em alerta: 3,5V.

Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone & IP Touch Bluetooth® Wireless Handset

Este dispositivo está em conformidade com a Parte 15 das normas da FCC e com a norma RSS-210 do Industry Canada.

A operação está sujeita às duas condições seguintes: (1) este dispositivo não pode causar interferências prejudiciais, e (2) este dispositivo deve aceitar quaisquer interferências recebida, incluindo interferências que possam causar efeitos não desejados.

Aviso: alterações ou modificações do equipamento não expressamente aprovadas pela Alcatel-Lucent Enterprise poderão anular a autorização da FCC para operar este equipamento.

Este equipamento foi testado e considerado dentro dos limites para dispositivos digitais de classe B, em conformidade com a parte 15 das normas da FCC. Estes limites foram concebidos para proporcionar uma protecção razoável contra interferências prejudiciais numa instalação residencial. Este equipamento gera, utiliza e pode emitir energias de frequência de rádio e, se não for instalado e utilizado de acordo com as instruções, pode causar interferências prejudiciais em comunicações de rádio. No entanto, não são dadas garantias de que as interferências não possam ocorrer numa

instalação específica. Se este equipamento causar interferências prejudiciais na recepção de rádio ou televisão, o que pode ser determinado desligando e ligando o equipamento, o utilizador deve tentar corrigir as interferências contactando o revendedor para esse efeito.

Este aparelho digital de classe B está em conformidade com a norma canadiana ICES-003.

Este dispositivo foi concebido e fabricado de modo a não exceder os limites de transmissão de potência de rádio-frequência SAR (taxa de absorção específica de energia) estabelecidos pelos vários países em questão. O valor SAR medido é igual a 0,0025 W/kg (sendo o limite máximo globalmente aceite de 1,6 W/kg).



Informações relativas ao ambiente

Este símbolo significa que, em fim de vida, o produto deve ser objecto de recolha e tratamento separados, nos estados-membros da União Europeia e na Noruega e na Suíça.

Ao eliminar correctamente o produto, está a contribuir para a preservação dos recursos naturais e para a prevenção de eventuais efeitos nocivos no ambiente e na saúde humana, que possam resultar da manipulação incorrecta dos resíduos do produto. Para obter informações adicionais sobre a recuperação e reciclagem do produto, contactar o vendedor do mesmo.

Condições de funcionamento

Intervalo de temperaturas de funcionamento: -5°C/45°C.

Protecção contra choques acústicos

O nível acústico do sinal gerado pelo receptor do auscultador é inferior a 130 dBspl para um sinal transitório (123 dBspl para a Austrália) e a 118 dBspl (rms) para um sinal contínuo (120 dBA para a Austrália).

Directiva 2003/10/CE indicando os riscos associados ao ruído no local de trabalho

O toque contribui para o ruído global diário; no máximo, o nível é de 105 dBA a 60 cm do terminal.

Para reduzir o nível, é aconselhável:

- diminuir o volume (9, nível de 5 dB)
- programar um toque progressivo.

A Alcatel, a Lucent, a Alcatel-Lucent e o logótipo Alcatel-Lucent são marcas comerciais da Alcatel-Lucent. Todas as outras marcas comerciais são propriedade dos respectivos proprietários. As informações apresentadas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. A Alcatel-Lucent não assume qualquer responsabilidade por imprecisões aqui contidas. Copyright © 2008 Alcatel-Lucent. Todos os direitos reservados.



MUI9006BQAD-E900ed01-0843