

MITEL

3300 | Integrated
Communications Platform

GUIA DO USUÁRIO DO CORREIO DE VOZ



MITEL

| it's about **YOU**

AVISO

As informações contidas neste documento provavelmente são precisas em todos os aspectos, mas não são garantidas pela Mitel Networks™ Corporation (MITEL®). As informações estão sujeitas à alteração sem aviso prévio e não devem ser consideradas, de nenhuma forma, como um comprometimento da Mitel nem de qualquer uma de suas afiliadas ou subsidiárias. A Mitel e suas afiliadas e subsidiárias assumem nenhuma responsabilidade por quaisquer erros ou omissões neste documento. Revisões ou novas edições deste documento podem ser lançadas para incorporar essas alterações.

Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida nem transmitida de nenhuma forma nem por qualquer meio - eletrônico ou mecânico - para qualquer finalidade sem a permissão por escrito da Mitel Networks Corporation.

Mitel Networks é uma marca comercial da Mitel Networks Corporation.

Os nomes de outros produtos mencionados neste documento podem ser marcas registradas de suas respectivas empresas e, por este meio, são reconhecidos.

Plataforma de comunicações integrada Mitel Networks 3300
Guia do Usuário do Correio de Voz

Release 5.1
Julho de 2004

Guia de Referência Rápida

Conte com a ajuda do seu Administrador para preencher essas informações.

Escreva os números importantes a seguir e tenha-os à mão quando estiver usando o sistema de correio de voz.

Número de Telefone da Empresa: _____

Número do Atendimento Automático: _____

(O Atendimento Automático substitui ou auxilia um operador “ativo” no atendimento e transferência de chamadas para ramais ou caixas de correio de voz.)

Ramal da Central de Mensagens: _____

(A Central de Mensagens permite que você ligue para a caixa de correio de alguém para deixar uma mensagem, sem ter que falar diretamente com a pessoa. Você também pode recuperar e criar mensagens depois de efetuar login na sua própria caixa de correio pela Central de mensagens. Para obter mais informações, consulte “Envio Rápido de Mensagens” na página 14.)

Número da sua Caixa de Correio: _____

Número da Sua Caixa de Correio Secundária*: _____

O Código de Acesso Padrão: _____

(*Aos usuários de sistemas Resilient 3300 ICP são fornecidas duas caixas de correio, cada uma com um número de caixa de correio exclusivo. A caixa de correio adicional garante que você sempre terá acesso ao seu correio de voz. Utilize o número secundário apenas quando a caixa de correio principal não puder ser acessada, conforme indicado por um indicador piscando no display do telefone. Você deve programar as caixas de correio.)

Escreva o nome do Administrador e o número do ramal caso precise de ajuda com o correio de voz.

Nome: _____

Ramal: _____

Guia de Referência Rápida	3
Introdução	7
Sobre o Sistema de Correio de Voz	7
Seu Telefone	7
Onde Obter Ajuda	8
Preparações	8
Acessando o Sistema de Correio de Voz	9
Ligando para o Sistema de Correio de Voz pela Primeira Vez	9
Ligando para Ouvir Mensagens	9
Usando o Sistema de Correio de Voz	11
Visão Geral do Menu	11
Menu Principal	11
Reproduzindo Suas Mensagens	12
Criando e Enviando Mensagens	12
Opções do Usuário	13
Envio Rápido de Mensagens	14
Transferindo um Chamador Externo para uma Caixa de Correio	14
Acessando o Atendimento Automático a Partir de uma Caixa de Correio	15
Verificando Mais de uma Caixa de Correio	15
Notificação de Mensagens	15
Listas de Distribuição	17
Saudações da Caixa de Correio	18
Contatos Pessoais	20
Encaminhar para e-mail	21
Dicas de Ajuda	23
Acessibilidade de Tom de Chamada de 24 Horas	23
Ouvindo as Mensagens	23
Enviando Mensagens	23
Limite de Armazenamento de Mensagem	23
Encaminhando e Transferindo Mensagens	23
Mensagens Certificadas	23
Digitação Direta	24
Duração de Mensagem e Condições	24
Visual Voice Mail	24

Introdução

Sobre o Sistema de Correio de Voz

A Plataforma de Comunicações Integrada (ICP) Mitel® 3300 Integrated Communications Platform (ICP) possui um sistema de correio de voz automático para tratamento de chamadas telefônicas e recebimento de mensagens. O sistema dispõe de uma caixa de correio para envio e recebimento de mensagens que você pode personalizar com o seu nome, uma saudação e um código de acesso particular.

Fácil de usar

- Use o teclado do telefone para selecionar opções nos menus do sistema de correio de voz. Esses menus simples e diretos permitem que você se concentre no que fazer e não em como fazer.
- Prompts de voz o orientam em todas as etapas do caminho, dizendo quais opções do menu estão disponíveis.
- Não se preocupe se cometer um erro. Não é possível causar danos ao sistema. Então, tente todas as facilidades disponíveis.

Benefícios

- Incentive colegas de trabalho e chamadores externos a deixarem mensagens de voz em sua caixa de correio, evitando assim chamadas perdidas ou mensagens incorretas.
- Grave saudações temporárias para permitir que os chamadores saibam quando você não está trabalhando, está em férias ou ocupado em reuniões.
- Ouça ou deixe mensagens 24 horas por dia, a partir de qualquer telefone de chamada por teclado.
- Se você está em outro número fora do escritório ou está fora do local com um pager ou telefone celular, o sistema de correio de voz pode notificá-lo quando receber mensagens.

Seu Telefone

Antes de usar os recursos do correio de voz do seu sistema, familiarize-se com o telefone.

- Tecla Mensagem – Usada para chamar a Central de mensagens e acessar a sua caixa de correio.
- Teclado – Usado para fazer seleções de menu no sistema de correio de voz.
- Luz de mensagem – Usada para indicar quando há mensagens na sua caixa de correio.

Para telefones que não possuem a luz de mensagem, o seu Administrador pode configurar o sistema para chamar você quando alguém deixa mensagens.

O seu telefone pode fornecer “teclas programáveis” que permitem que você selecione muitas das opções de menu do correio de voz. Para selecionar uma opção de menu que é exibida no display do telefone, pressione a tecla programável associada ou pressione o dígito do teclado para a opção.

Onde Obter Ajuda

Se estiver com problemas ou dúvidas sobre os procedimentos, consulte o seu Administrador (a pessoa de sua empresa que gerencia o sistema de comunicações).

Preparações

Antes de acessar a sua caixa de correio, serão necessárias três coisas:

- Obter as seguintes informações com seu Administrador e registrá-las na Planilha de Referência rápida no início deste guia:
 - o número de telefone da empresa
 - o número do Atendimento Automático
 - o ramal da Central de Mensagens
 - o número da sua caixa de correio
 - o número secundário da sua caixa de correio
 - o código de acesso padrão
 - o nome e o número do Administrador



Dica: Aos usuários de sistemas Resilient 3300 ICP são fornecidas duas caixas de correio, cada uma com um número de caixa de correio exclusivo. A caixa de correio adicional garante que você sempre terá acesso ao seu correio de voz. Utilize o número secundário apenas quando a caixa de correio principal não puder ser acessada (conforme indicado por um indicador piscando no display do telefone).

- Selecione o novo código de acesso. Quando você acessa sua caixa de correio pela primeira vez, você deve alterar o código de acesso padrão para uma série de dígitos que só você saiba. O seu novo código de acesso deve ter o mesmo número de caracteres que o código padrão. Consulte “Opções do Usuário” na página 13 para obter mais informações sobre os códigos de acesso.
- Prepare uma saudação permanente. Quando você acessa sua caixa de correio pela primeira vez, deve gravar sua saudação permanente. Esta é a saudação que os chamadores ouvem quando não é possível atender às chamadas. Uma saudação de amostra é fornecida nas instruções de início nas próximas páginas, mas é possível criar a sua própria saudação. Consulte “Saudações da Caixa de Correio” na página 18 para obter mais informações.

Acessando o Sistema de Correio de Voz

Ligando para o Sistema de Correio de Voz pela Primeira Vez

1. Levante o monofone (ou use a discagem pelo viva-voz).
2. Disque o ramal da Central de Mensagens. O sistema solicita o código de acesso.
3. Digite o seu código de acesso padrão.
4. Pressione **1** para continuar. O sistema solicita um novo código de acesso (é necessário alterar o código de acesso).
5. Digite o novo código de acesso. Ele deve ter o mesmo número de dígitos que o código padrão. Não é possível digitar novamente o código de acesso padrão nem usar ***** ou **#** nele.
6. O sistema pede para re-digitar o novo código de acesso para confirmação. Digite novamente o seu novo código de acesso.
7. O sistema pede para que você grave o seu nome. Diga apenas o seu nome, por exemplo: “*Cristina Santos*”. Fale imediatamente após o tom e pressione qualquer tecla quando terminar.
8. Pressione **1** para aceitar, **2** para rever ou **3** para descartar o seu nome e regravar.
9. O sistema solicita uma saudação. Mantenha-a curta e profissional. Aqui temos um exemplo de saudação:

“Você ligou para Cristina Santos. Não posso atender no momento. Por favor, deixe o seu nome, número e uma mensagem e, assim que possível, retornarei a sua chamada. Se precisar de ajuda imediata, pressione 0 e peça para ser transferido para a minha associada, Julia Martins.”
10. Pressione **1** para aceitar, **2** para rever ou **3** para descartar a sua saudação e regravar.
11. Você configurou com êxito a sua caixa de correio e pode enviar e ouvir mensagens.

Ligando para Ouvir Mensagens

Com a Luz de Mensagens Acesa

1. Pressione a tecla Mensagem ou disque o ramal da Central de Mensagens.
2. O sistema solicita o código de acesso. Digite o seu código de acesso.
3. Pressione **7** para reproduzir as suas mensagens ou pressione outra tecla para selecionar uma opção diferente do Menu Principal.

Com a Luz de Mensagem Apagada ou Sem Nenhum Indicador de Luz de Mensagem

1. Levante o monofone.
2. Disque o ramal da Central de Mensagens.
3. O sistema solicita o código de acesso. Digite o seu código de acesso.
4. Pressione **7** para reproduzir as suas mensagens ou pressione outra tecla para selecionar uma opção diferente do Menu Principal.

Fazendo Ligações Externas

1. Ligue para o número do Atendimento Automático da empresa.

-ou-

Ligue para seu ramal e pressione ***** quando ouvir sua saudação. Você será transferido para o Atendimento Automático.

2. Se sua caixa de correio não estiver no mesmo servidor de correio de voz que o Atendimento Automático, disque o ramal da Central de Mensagens de seu servidor de correio de voz. Entre em contato com o Administrador para obter mais informações.
3. Quando o sistema responder, pressione *****.
4. Digite o número da sua caixa de correio.
5. Digite o seu código de acesso.
6. Pressione **7** para reproduzir as suas mensagens ou pressione outra tecla para selecionar uma opção diferente do Menu Principal.

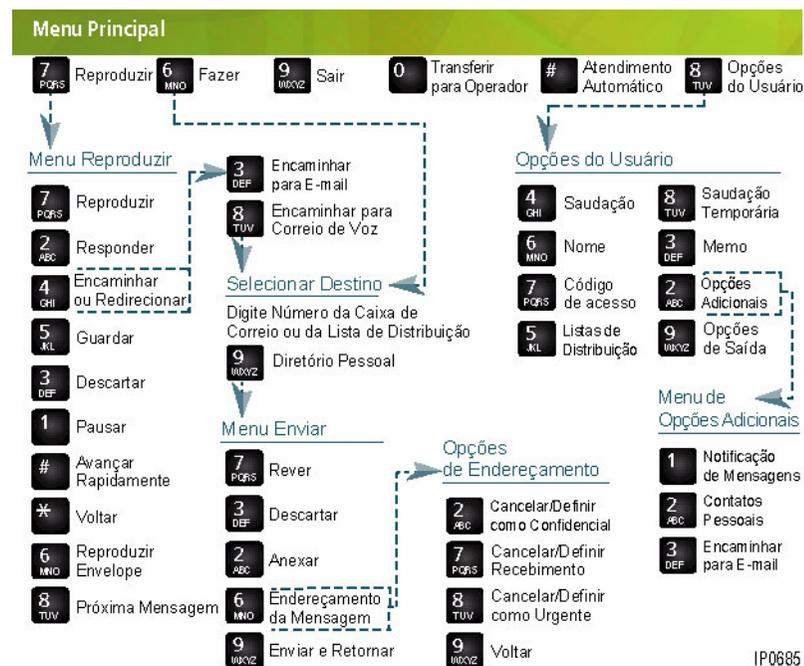
Usando o Sistema de Correio de Voz

Esta seção descreve as opções disponíveis no sistema de correio de voz. Após ligar para o sistema e acessar a sua caixa de correio, escolha os menus e as opções mostradas a seguir.



Dica: Após reproduzir ou enviar mensagens, o sistema retornará para um menu anterior com opções diferentes do menu que você estava usando.

Visão Geral do Menu



Menu Principal

Após abrir a caixa de correio, escolha uma das opções de menu a seguir:

- 7 Reproduzir** Reproduz suas mensagens.
- 6 Fazer** Grava e envia uma mensagem.
- 8 Opções do Usuário** Gerencia sua caixa de correio.
- 9 Sair** Sai da caixa de correio.
- 0 Transferir para Operador** Transfere para o operador.
- # Atendimento Automático** Transfere para o Atendimento Automático

Reproduzindo Suas Mensagens

Pressione **7** para reproduzir suas mensagens.

Após ouvir a mensagem, escolha uma opção do menu “Reproduzir”. Você também pode usar essas opções ao ouvir uma mensagem de voz.

- 7 Reproduzir Novamente** Repete a mensagem que acabou de ser reproduzida.
- 2 Responder** Envia uma resposta à pessoa que enviou a mensagem.
- 4 Encaminhar** Envia a mensagem para outra caixa de correio ou encaminha para um endereço de e-mail.
- 5 Guardar** Salva esta mensagem e reproduz a próxima (se houver).
- 3 Descartar** Exclui a mensagem que acabou de ser reproduzida e reproduz a próxima (se houver). As mensagens excluídas não podem ser recuperadas.
- 6 Reproduzir Envelope de Mensagem** Informa de quem era a mensagem e quando ela foi enviada. Você ouve o horário das mensagens enviadas hoje e o dia em que foram enviadas as mensagens da semana. As mensagens enviadas há mais de uma semana apresentam data.
- 8 Próxima Mensagem** Pula para a próxima mensagem.

Enquanto ouve uma mensagem, é possível usar as seguintes opções:

- 1 Pausar** Pára a reprodução da mensagem—pressione qualquer tecla para continuar.
- # Avançar Rapidamente** Avança a mensagem em cinco segundos e, em seguida, volta à reprodução.
- * Voltar** Volta a mensagem cinco segundos e, em seguida, volta à reprodução.

Criando e Enviando Mensagens

Pressione **6** para enviar uma mensagem (consulte o procedimento a seguir). Consulte “Dicas de Ajuda” na página 23 para obter mais informações.

1. Digite todos os números de caixa de correio de destino e/ou lista de distribuição.
 - Para uma lista do diretório, pressione **9**. Siga os prompts de voz para dizer ao sistema para onde enviar esta mensagem. Continue criando a lista de destinos inserindo números de caixas de correio ou da lista de distribuição ou acessando o diretório.
 - Se inserir um número incorreto, pressione ***** para excluí-lo da lista.
 - Se você normalmente usa um prefixo de discagem para chamar o usuário da caixa de correio, digite esse prefixo antes do número da caixa de correio.
2. Pressione **#** para finalizar a lista de destino e grave a sua mensagem.

Após gravar a sua mensagem, você poderá escolher uma opção do menu Enviar:

- 7 Rever** Ouve a mensagem que acabou de ser gravada.
- 3 Descartar** Substitui a mensagem gravada por uma nova.
- 2 Anexar** Adiciona à sua mensagem gravada.
- 6 Opções de Endereçamento de Mensagens** Oferece as seguintes opções de endereçamento de mensagens:
 - 2 Confidencial** Evita que os receptores de sua mensagem a redirecionem.
 - 7 Recebimento** Solicita notificação de que a mensagem foi ouvida.
 - 8 Urgente** Coloca esta mensagem no início da caixa de correio de destino.
 - 9 Sair do Endereçamento de Mensagens** Sai do menu de opções de Endereçamento de Mensagens.
- 9 Enviar e Sair** Envia sua mensagem para as caixas de correio de destino e, se solicitado, disca outro ramal.

Opções do Usuário

Pressione **8** para escolher uma opção a partir do menu “Opções do Usuário”:

- 4 Saudação** Grava a sua saudação permanente.
- 6 Nome** Grava seu nome.
- 7 Código de acesso** Altera seu código de acesso:
 - O código de acesso deve ter o mesmo número de dígitos que o código padrão.
 - O novo código de acesso deve ser diferente do antigo código.
 - Não é possível usar ***** ou **#** em um código de acesso.
- 5 Listas de Distribuição** Configura e envia mensagens para mais de uma caixa de correio ao mesmo tempo. Consulte “Listas de Distribuição” na página 17 para obter mais informações.
- 8 Saudação Temporária** Grava uma saudação para ser utilizada durante um número específico de dias ou até que você a desative. Definir o número de dias de 1 a 99; a saudação temporária expira na meia noite do último dia especificado. Quando a sua saudação temporária expira, o chamador ouve a saudação permanente. Consulte “Saudações da Caixa de Correio” na página 18 para obter mais informações.
- 3 Memo** Grava uma mensagem para você mesmo.

2 1 **Notificação de Mensagens** Instrui o sistema a notificá-lo de novas mensagens em sua caixa de correio. Você pode ser notificado em um número interno ou externo, por uma mensagem, pager digital ou só por tom. Consulte “Notificação de Mensagens” na página 15 para obter mais informações.

2 2 **Contatos Pessoais** Programa números alternativos nos quais os chamadores podem entrar em contato com você em vez de deixar uma mensagem. Consulte “Contatos Pessoais” na página 20 para obter mais informações.

2 3 **Encaminhar para E-mail** Ativa ou desativa o encaminhamento de mensagem de voz para o recurso de e-mail. Consulte “Encaminhar para e-mail” na página 21 para obter mais informações.

9 **Opções de Saída** Sai do Menu Opções do Usuário.

Envio Rápido de Mensagens

O Envio Rápido de Mensagens permite que você deixe as mensagens para você mesmo ou para poucos funcionários sem tocar o telefone ou acessar a sua caixa de correio.

1. Disque o ramal da Central de Mensagens.
2. Quando o sistema responder, pressione **#**.
3. Digite o número da caixa de correio na qual deseja deixar uma mensagem. Se você normalmente usa um prefixo de discagem para chamar o usuário da caixa de correio, digite esse prefixo antes do número da caixa de correio.
4. Grave a mensagem (no mínimo dois segundos de duração).
5. Pressione qualquer tecla para encerrar.

Transferindo um Chamador Externo para uma Caixa de Correio

Para transferir um chamador de uma linha externa para uma caixa de correio

1. Pressione a tecla Transf./Conf. Se você não tiver uma tecla Transf./Conf., pressione e solte o gancho.
2. Disque o ramal da Central de Mensagens.
3. Quando o sistema responder,
 - Se você não possui uma caixa de correio, pressione *** * #**.
 - Se não possui uma caixa de correio, pressione *** #**.
4. Digite o número da caixa de correio na qual o chamador deseja deixar uma mensagem. Se você normalmente usa um prefixo de discagem para chamar o usuário da caixa de correio, digite esse prefixo antes do número da caixa de correio.
5. Desligue imediatamente.



Dica: Se não desligar imediatamente, o chamador perderá parte da saudação da caixa de correio.

Acessando o Atendimento Automático a Partir de uma Caixa de Correio

Para discar outro ramal ao ligar para alguém e ser atendido pela caixa de correio

1. Durante a saudação da caixa de correio, pressione ***** para transferir para o Atendimento Automático.
2. Disque o ramal que deseja entrar em contato. Se a Discagem do Nome estiver ativada no sistema, também será possível usar o teclado para digitar o nome do assinante com o qual deseja entrar em contato.

Para chamar outro ramal quando você está conectado a uma caixa de correio pessoal

1. Pressione **#** para transferir para o Atendimento Automático.
2. Disque o ramal que deseja entrar em contato. Se a Discagem do Nome estiver ativada no sistema, também será possível usar o teclado para digitar o nome do assinante com o qual deseja entrar em contato.

Verificando Mais de uma Caixa de Correio

Para verificar mais de uma caixa de correio durante uma única chamada para o sistema

1. Verifique as mensagens na primeira caixa de correio como faz normalmente (consulte “Ligando para Ouvir Mensagens” na página 9).
2. Depois de terminar nessa caixa de correio, pressione **#** para voltar para o Atendimento Automático.
3. Pressione ***** ao ouvir a saudação da empresa. O sistema solicita o número da nova caixa de correio.
4. Digite o número da caixa de correio. Repita as etapas 2 a 4 para cada caixa de correio que deseja verificar.

Notificação de Mensagens

A Notificação de mensagens permite que você deixe o escritório e que o sistema o notifique quando receber mensagens. O sistema ligará para você ou enviará um mensagem de pager. Você também pode usar a notificação para alertá-lo de mensagens se o seu telefone não possui uma luz indicadora.

Com a Notificação de Mensagens, você pode:

- Especificar quando a notificação deve ocorrer: quando o negócio estiver aberto, fechado, sempre ou nunca.
- Indicar que deseja a notificação apenas para mensagens urgentes.

Se o seu Administrador forneceu a você a habilidade de especificar o número e tipo de sua própria caixa de correio, você pode:

- Inserir um tipo de notificação: número de ramal interno, número externo, mensagens por pager, pager de tom único ou pager digital.

- Digite um número de ramal ou de telefone no qual deseja ser notificado.

Se não foi dada a você a habilidade de especificar o tipo e o número da sua própria caixa de correio, o Administrador deverá programar o tipo de notificação e o número para você.

Se o número de notificação for um telefone: O sistema faz chamadas para esse número em intervalos de 15 minutos (duas vezes se não houver resposta e três vezes se o número estiver ocupado). Se você não chamar e verificar sua caixa de correio pela segunda vez (terceira, caso esteja ocupada), o sistema não chamará novamente, mesmo se receber novas mensagens. Entretanto, o indicador de espera de mensagem do seu telefone ficará ativado até que a mensagem seja verificada.

Se o número de notificação for um pager: O sistema liga apenas uma vez para cada nova mensagem recebida.

Para Definir a Notificação de Mensagens

Siga o procedimento a seguir para definir as opções de Notificação de Mensagens. A qualquer momento, você pode pressionar **#** para pular para a próxima opção ou ***** para sair da Notificação de Mensagens.

1. Ligue para o sistema de correio de voz para acessar a sua caixa de correio.
2. Pressione **8** para acessar Opções do Usuário.
3. Pressione **2 1** para Notificação de Mensagens.
4. Selecione quando deseja ser notificado:
 - Para ser notificado durante o horário comercial apenas, pressione **1**.
 - Para ser notificado apenas fora do horário comercial, pressione **2**.
 - Para ser notificado a qualquer horário, pressione **3**.
 - Para desativar a Notificação de Mensagens, pressione **4**.
5. Selecione as mensagens para as quais deseja ser notificado:
 - Para ser notificado para todas as mensagens, pressione **1**.
 - Para ser notificado para as mensagens urgentes, pressione **2**.
6. Selecione onde deseja ser notificado:
 - Para ser notificado em um ramal interno, pressione **1**.
 - Para ser notificado em um ramal externo, pressione **2**.
 - Para ser notificado em um pager para recebimento de mensagens, pressione **3**.
 - Para ser notificado em um pager de tom, pressione **4**.
 - Para ser notificado em um pager digital, pressione **5**.
7. Insira um número no qual deseja ser notificado.

Listas de Distribuição

Você pode criar várias listas de distribuição pessoais, cada uma contendo um grupo de números de caixas de correio. Também pode usar as listas de distribuição globais definidas por seu Administrador.

Você pode ter até dez (10) listas de distribuição pessoais, numeradas de 050 a 059, com até 750 números de caixa de correio em cada lista. As listas de distribuição globais são numeradas de 001 a 049. A lista de distribuição número 000 permite a difusão de uma mensagem para cada caixa de correio local. Sempre use três (3) dígitos ao inserir um número da lista de distribuição.

Para Criar ou Adicionar um Número a uma Lista de Distribuição

1. Ligue para o sistema de correio de voz para acessar a sua caixa de correio.
2. Pressione **8** para Opções do Usuário.
3. Pressione **5** para Lista de Distribuição.
4. Digite um número da lista de distribuição.
5. Pressione **1** para Adicionar.
6. Digite um número de caixa de correio de destino usando o teclado. O sistema lê novamente o nome ou o número do usuário da caixa de correio. Se você normalmente usa um prefixo de discagem para chamar o usuário da caixa de correio, digite esse prefixo antes do número da caixa de correio.
7. Continue inserindo os números de caixa de correio de destino. Ao concluir, pressione **#**.

Para Revisar uma Lista de Distribuição

1. Ligue para o sistema de correio de voz para acessar a sua caixa de correio.
2. Pressione **8** para Opções do Usuário.
3. Pressione **5** para Lista de Distribuição.
4. Digite um número da lista de distribuição.
5. Pressione **2** para Rever. O sistema lê o nome ou o número de todas as entradas na lista de distribuição.

Para Excluir um Número em uma Lista de Distribuição

1. Ligue para o sistema de correio de voz para acessar a sua caixa de correio.
2. Pressione **8** para Opções do Usuário.
3. Pressione **5** para Lista de Distribuição.
4. Digite um número da lista de distribuição.
5. Pressione **3** para Excluir.
6. Digite o número de caixa de correio a ser excluído usando o teclado. O sistema lê novamente o nome ou o número do usuário da caixa de correio.
7. Repita as etapas 5 e 6 para cada número que desejar excluir.

Para Nomear uma Lista de Distribuição

1. Ligue para o sistema de correio de voz para acessar a sua caixa de correio.
2. Pressione **8** para Opções do Usuário.
3. Pressione **5** para Lista de Distribuição.
4. Digite um número da lista de distribuição.
5. Pressione **4** para Nome.
6. Ao ouvir o tom, grave o nome da lista de distribuição. Esse nome será reproduzido novamente quando você encaminhar uma mensagem para essa lista de distribuição.

Para Usar uma Lista de Distribuição

- Em vez de inserir um número de caixa de correio, insira o número da lista de distribuição que deseja usar. O sistema lê novamente o nome ou o número da lista de distribuição.

Saudações da Caixa de Correio

Para Usar as Saudações da Caixa de Correio de Maneira Eficaz

Há dois tipos de saudações na caixa de correio: “permanente” e “temporária”. Você grava a saudação permanente ao acessar a sua caixa de correio pela primeira vez. As saudações temporárias substituem a saudação permanente pelo período especificado. Se não há saudação temporária, os chamadores que acessarem a sua caixa de correio ouvirão a saudação permanente.

Uma saudação permanente não pode ser específica porque deve atender todas as situações. Para situações específicas, crie uma saudação temporária que durará até que você desative-a ou apenas por um número específico de dias.

Dois exemplos de saudações temporárias

“Olá! Você ligou para Julia Martins. Estarei em férias de sexta, 18 de junho, até quinta, 25 de junho. Estarei de volta na segunda, 28 de junho. Deixe uma mensagem e entrarei em contato com você o mais rápido possível. Se precisar de ajuda imediata, pressione 0 e peça para ser transferido para Cristina Santos.”

“Aqui é Ricardo Smith e hoje é quinta, 13 de maio. Tenho uma reunião que durará o dia todo, então não estarei disponível para responder às chamadas. Deixe uma mensagem e retornarei amanhã.”

É possível alterar a saudação temporária a qualquer momento que desejar para informar aos chamadores as alterações de seus planejamentos. É uma boa idéia criar saudações temporárias todos os dias—isso mostra aos chamadores que você realmente usa o correio de voz. Você também pode deixar o nome de uma pessoa para contato se não estiver disponível para atender as chamadas.

Sobre as Saudações Bilingües

Os chamadores de um sistema bilíngüe podem alterar o idioma dos prompts falados pressionando a tecla Alternância de Idiomas. Isso não altera o idioma de sua saudação. Entre em contato com o Administrador para obter mais informações.

Se seu sistema for bilíngüe, talvez você queira gravar uma saudação bilíngüe. Você pode usar esse exemplo como um guia (neste exemplo, a tecla Alternância de Idiomas é 8):

“Você ligou para Cristina Santos. Não posso atender no momento. Por favor, deixe o seu nome, número e uma mensagem. Se precisar de assistência imediata, pressione 0.

Para Alterar uma Saudação Permanente

 **Dica:** Você cria a sua saudação permanente ao acessar pela primeira vez a sua caixa de correio para poder definir o seu código de acesso, gravar o seu nome e a sua saudação permanente.

1. Ligue para o sistema de correio de voz para acessar a sua caixa de correio.
2. Pressione **8** para Opções do Usuário.
3. Pressione **4** para Saudação.
4. Grave sua saudação. Para terminar a gravação, pressione qualquer tecla.
5. Pressione **1** para aceitar a nova saudação, **2** para revê-la ou **3** para regravá-la.

Para Criar uma Saudação Temporária

1. Ligue para o sistema de correio de voz para acessar a sua caixa de correio.
2. Pressione **8** para Opções do Usuário.
3. Pressione **8** para Saudação Temporária.
4. Insira o número de dias que deseja durante os quais deseja que a saudação seja reproduzida (de 01 a 99).
5. Se você tiver uma saudação temporária existente, o sistema a reproduzirá. Pressione **1** para aceitar esta saudação, **2** para revê-la ou **3** para regravá-la.
6. Grave sua saudação. Para terminar a gravação, pressione qualquer tecla.
7. Pressione **1** para aceitar a nova saudação, **2** para revê-la ou **3** para regravá-la.

Para Desativar e Ativar uma Saudação Temporária

Depois de criar uma saudação temporária, você poderá ativá-la e desativá-la como desejar ou permitir que o sistema retorne à saudação permanente depois de um número específico de dias.

1. Ligue para o sistema de correio de voz para acessar a sua caixa de correio.
2. Pressione **8** para Opções do Usuário.
3. Pressione **8** para Saudações Temporárias.
4. Quando solicitado para definir a duração da saudação temporária, pressione **0** para desativar a saudação atual ou **#** para reativar a saudação. Ou também insira o número de dias (de 1 a 99) que você deseja que a saudação esteja ativada antes que o sistema retorne para sua saudação permanente.

Contatos Pessoais

Os contatos pessoais permitem armazenar números alternativos nos quais os chamadores podem entrar em contato com você em vez de deixar uma mensagem. Os chamadores são solicitados na saudação a pressionar uma tecla para que sua chamada seja transferida para o número alternativo—esse número nunca é revelado a eles.

Você pode programar até dez (10) Contatos Pessoais, atribuindo uma tecla (0–9) a cada Contato Pessoal. Em seguida, adicione informações sobre essas teclas de contato pessoal na saudação da sua caixa de correio.

As teclas Contato Pessoal para celular (2), fax (3) e pager (7) são predefinidas pelo sistema. Ao programar esses contatos pessoais, o sistema reproduz as mensagens pré-gravadas para esses contatos pessoais depois da saudação da caixa de correio.



Dica: Se um número não estiver programado para um Contato Pessoal predefinido, a mensagem correspondente não será reproduzida (por exemplo, se você só programou um número de celular, apenas a mensagem pré-gravada para o número do celular será reproduzida).

A tecla 0 de Contato Pessoal geralmente é usada para transferir para o operador, mas você pode usá-la para os números de contato.

Em um sistema bilíngüe, um chamador que pressionar a tecla Alternância de Idiomas não poderá usar nenhuma das teclas Contato Pessoal programadas. Além disso, a programação da tecla Contato Pessoal que corresponde à tecla Alternância de Idiomas desativa essa tecla. Consulte “Sobre as Saudações Bilíngües” na página 19 para obter mais informações sobre a tecla Alternância de Idiomas.

A seguir, uma saudação que inclui um prompt para entrar em contato com o proprietário da caixa de correio por celular (a mensagem do sistema pré-gravada para o contato pessoal do celular também será reproduzida depois dessa saudação):

“Você ligou para Tom Murphy. No momento não posso atender. Por favor, deixe o seu nome, número e uma mensagem e, assim que possível, retornarei a sua chamada. Para tentar falar comigo no meu celular, pressione 2. Se quiser falar com um operador, pressione 0 a qualquer momento.”

Para Programar um Contato Pessoal

1. Acesse sua caixa de correio de voz.
2. Pressione **8** para Opções do Usuário.
3. Pressione **2** para Opções Adicionais.
4. Pressione **2** para Contatos Pessoais.
5. Selecione o número do Contato Pessoal desejado:
 - para um número de celular, pressione **2**,
 - para um número de fax, pressione **3**,
 - para um número de pager, pressione **7**,
 - para outro tipo de número, selecione qualquer número entre 0 e 9, exceto 2, 3 e 7.

6. Digite o número de telefone para o contato usando o teclado de discagem (até 20 caracteres). Para excluir o número, pressione *****. Para pular para o próximo contato pessoal, pressione **#**.

Digite o número normalmente como se estivesse discando o número.

7. Pressione ***** ao concluir.
8. Atualize sua saudação para incluir os prompts para os novos números atribuídos.



Dica: Se você programar um número inválido, os chamadores serão encaminhados para o Atendimento Automático ao escolher esse contato pessoal.

Encaminhar para e-mail

Encaminhar para e-mail permite encaminhar as mensagens de voz, incluindo as mensagens Gravar Chamada em um endereço de e-mail. Você pode optar por encaminhar manualmente as mensagens de voz ou encaminhar automaticamente (sempre) todas as mensagens de voz. Os correios de voz são enviados como um anexo em formato de onda do Windows para um e-mail. O endereço de e-mail do destino é programado usando a Ferramenta Área de Trabalho; se você não tiver acesso a ela, seu Administrador deverá programá-la para você.

Para Definir as Opções para Encaminhar para E-mail Usando um Telefone

1. Acesse sua caixa de correio de voz.
2. Pressione **8** para Opções do Usuário.
3. Pressione **2** para Opções Adicionais.
4. Pressione **3** para Encaminhar para E-mail.
5. Pressione **1** para ativar Sempre Encaminhar para E-mail ou **2** para desativá-lo (para encaminhar as mensagens manualmente).
6. Pressione **1** para ativar Excluir Após Encaminhar ou **2** para desativá-la.



Dica: Quando a opção "Excluir Após Encaminhar" for exibida, a luz de mensagem em espera do telefone continuará piscando, mesmo após a mensagem ser encaminhada para um e-mail. Para garantir que sua caixa de correio não fique cheia (o que impedirá o recebimento de novas mensagens), acesse-a periodicamente e exclua as mensagens desnecessárias.



Dica: Quando a opção "Excluir Após Encaminhar" estiver ativada, as mensagens só serão excluídas após serem enviadas com sucesso para o servidor de e-mail de destino. O indicador de mensagem em espera do telefone acende quando sua caixa de correio recebe uma mensagem de voz e apaga quando a mensagem é excluída.

Para Definir as Opções para Encaminhar para E-mail Usando a Ferramenta Área de Trabalho

Se você tiver acesso à Ferramenta Área de Trabalho, poderá alterar as seguintes opções para adequar às suas preferências:

- Endereço de e-mail
- Encaminhar mensagens manual ou automaticamente
- Excluir mensagens após encaminhar (Sim ou Não)

1. Acesse a Ferramenta da Área de Trabalho.
2. Selecione "Gerenciar Minha Aplicação de Correio de Voz" a partir do menu suspenso.
3. Digite o endereço de e-mail de destino.
4. Para encaminhar automaticamente todas as mensagens de voz, defina "Mensagens Encaminhadas" como "Sempre".
5. Se você quiser que as mensagens sejam excluídas automaticamente depois de encaminhá-las, defina "Excluir Após Encaminhar" como "Sim".



Dica: Quando a opção "Excluir Após Encaminhar" for exibida, a luz de mensagem em espera do telefone continuará piscando, mesmo após a mensagem ser encaminhada para um e-mail. Para garantir que sua caixa de correio não fique cheia (o que impedirá o recebimento de novas mensagens), acesse-a periodicamente e exclua as mensagens desnecessárias.



Dica: Quando a opção "Excluir Após Encaminhar" estiver ativada, as mensagens só serão excluídas após serem enviadas com sucesso para o servidor de e-mail de destino. O indicador de mensagem em espera do telefone acende quando sua caixa de correio recebe uma mensagem de voz e apaga quando a mensagem é excluída.

6. Clique em "Salvar". Um e-mail de teste é enviado para o endereço de e-mail inserido.

Para Encaminhar Manualmente uma Mensagem de Correio de Voz

1. Acesse sua caixa de correio de voz.
2. Ouça uma mensagem de voz.
3. Pressione **4** para Encaminhar.
4. Pressione **3** para E-mail. A mensagem é enviada para o endereço de e-mail programado.

Dicas de Ajuda

Acessibilidade de Tom de Chamada de 24 Horas

O sistema de correio de voz funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. Tudo que precisa é um telefone de tom de chamada para verificar as suas mensagens a qualquer momento e de qualquer local.

Ouvindo as Mensagens

As opções “Pausar”, “Voltar” e “Avançar Rapidamente” no menu “Reproduzir” somente podem ser usadas quando você estiver ouvindo a uma mensagem. Utilize essas teclas para ouvir novamente as informações que perdeu, pausar para anotar algo ou avançar para outra mensagem.

Enquanto ouve a essas mensagens, as novas mensagens são reproduzidas antes das salvas. Após ouvir a todas as mensagens, você retornará para o Menu Principal.

Enviando Mensagens

Você pode usar as listas de distribuição para enviar mensagens para várias caixas de correio de uma vez. Você pode enviar uma mensagem para mais de uma lista de distribuição (por exemplo, se você precisar enviar uma mensagem para mais caixas de correio do que uma lista de distribuição pode acomodar).

Limite de Armazenamento de Mensagem

O sistema exclui um mensagem salva após o número de dias definido pelo Administrador (geralmente 15 dias). As mensagens excluídas não podem ser recuperadas. Você pode usar Encaminhar para E-mail para enviar as mensagens de voz que deseja manter em seu endereço de e-mail.

Encaminhando e Transferindo Mensagens

As opções “Responder” e “Encaminhar”, no menu “Reproduzir”, apenas trabalham com outras caixas de correio na sua empresa. Você não pode responder a uma mensagem ou redirecioná-la para um número externo.

Mensagens Certificadas

Quando você envia uma mensagem certificada, o sistema cria um “recibo” que contém os nomes dos endereços da mensagem. Esse recibo se torna em uma mensagem salva na sua caixa de correio.

Todas as vezes que você ouve esse recibo, você pode saber quem ouviu ou não a mensagem. Quando todos ouvirem a mensagem, você pode excluir o recibo da sua caixa de correio.

Digitação Direta

Não é necessário ouvir a todos os prompts de menu antes de pressionar uma seleção de tecla; os prompts existem somente para a sua conveniência. Se você sabe quais teclas usar, digite-as e mova-se pelo sistema o mais rápido que desejar.

Duração de Mensagem e Condições

Não há limite no tempo de duração da mensagem, mas após cinco minutos, o sistema interrompe o chamador e pergunta se ele deseja continuar. Se não houver resposta, o sistema para de gravar e desliga. A mesma coisa ocorre se o chamador para de falar por mais de alguns segundos ou se tiver uma conexão muito fraca.

Se o chamador estiver em um ambiente com muitos ruídos, como uma fábrica ou se estiver falando de seu carro, o sistema pode desconectar. O chamador deve tentar novamente de um local mais silencioso.

A duração mínima de uma mensagem é de dois segundos.

Visual Voice Mail

Se você tiver um 5140, 5230 ou 5240 IP Appliance, poderá usar o aplicativo Visual Voice Mail para acessar suas mensagens de correio de voz. Nem todos os recursos de correio de voz estão disponíveis a partir do Visual Voice Mail; consulte o Guia do Usuário do IP Appliance para obter mais informações.

