

A large green graphic with a white wavy line that curves across the top of the page.

intelbras
MESA VIRTUAL

MANUAL DO USUÁRIO

intelbras

MESA VIRTUAL

Mesa Virtual Impacta

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

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

Índice

Características	6
Requisitos para utilização.....	6
Hardware	7
Software	7
Comunicação com o PABX	7
Chave de Hardware	7
Instalação.....	7
Instalação do ICTI	7
Habilitação do CSTA/Mesa Virtual na Central Telefônica	8
Instalação da Mesa Virtual	8
Conexão da chave de hardware USB	12
Execução e configuração da mesa	12
Operação	14
Inicialização	14
Agenda	14
Buscar contato	17
Inserir telefone	18
Inclusão de ramal	19
Inclusão de número externo	19
Editar contato	20
Excluir contato	21
Chamar contato	22
Imprimir contato	23
Importar contato	23
Exportar contatos	23
Inserir empresa	24
Editar empresa	25
Excluir empresa	25
Buscar empresa	26
Chamadas	26
Capturar chamadas	27
Consulta	27
Diurno e noturno	27
Modo DTMF	28
Estacionar chamadas	28
Pendular	28
Realizar chamadas	29
Rediscagem	29

Reter chamada.....	29
Soneca.....	29
Transferência de chamadas	29
Grupos	30
Inserir grupo	30
Buscar grupo.....	31
Editar grupos	32
Excluir grupo.....	33
Mover ou copiar ramal entre grupos.....	34
Mover ramal	34
Copiar ramal	34
Mover ou Copiar entre abas.....	35
Lembretes	35
Inserir lembrete.....	35
Editar lembrete	36
Excluir lembrete	37
Configurações.....	37
Configurar usuário	38
Tipos de usuários	39
Configurar tempo	40
Configurar soneca.....	41
Configurar teclas de atalho	42
Configurar conexões	42
Conexão com a Central.....	43
Conexão com o banco de dados.....	43
Alterar dados do usuário	44
Configuração geral	45
Relatório das chamadas	46
Contrato de licença de uso do programa	48
Termo de garantia.....	52

Características

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

Requisitos para utilização

Para iniciar a utilização do sistema ou obter informações verifique as seguintes seções:

- Verifique se o computador atende aos requisitos mínimos.
- Modelos de PABX suportados.
- Verifique em Modelos de PABX suportados se esta versão da Mesa Virtual suporta o seu PABX.
- Instalação do programa.
- Procedendo a instalação dos programas.
- Atalhos dos programas.
- As diferentes formas de acesso aos recursos de ajuda da Mesa Virtual.

Hardware

- CPU Pentium (ou outro processador compatível) ou superior.
- 2 GB de memória RAM.
- 100 MB de espaço disponível em seu disco rígido.
- Unidade de CD-ROM ou acesso a uma unidade de CD-ROM através da rede local.
- 1 Entrada USB disponível.

Software

- Sistema operacional: Windows® 98 ou superior.

Comunicação com o PABX

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

Chave de Hardware

Para que o programa seja executado, é necessário conectar a Chave de Hardware fornecida junto com o programa em uma das portas USB do computador em que será executado o programa Mesa Virtual.

Instalação

Para realizar a instalação, siga o procedimento:

Instalação do ICTI

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

Obs.: o CD que acompanha a mesa virtual contém o instalador do ICTI. Confira a versão do ICTI, a qual deve ser 2.05.13 ou superior. A última versão do ICTI pode ser obtida gratuitamente no site da Intelbras: www.intelbras.com.br.

2. Execute o ICTI e verifique se ele está se comunicando com a central telefônica. Caso utilize o ICTI instalado em outro computador anote o endereço IP ou no nome da máquina. O ICTI se conecta com a central telefônica via cabo serial, USB ou Ethernet:

- **Opção serial:** presente em todas as centrais e necessita de um cabo que deve ser confeccionado de acordo com o manual da central.
- **Opção USB:** presente nas centrais Impacta 68, 94, 140 e 220 e o manual do usuário contém os detalhes do cabo.
- **Opção Ethernet:** necessita de uma placa acessório disponível para todas as centrais.

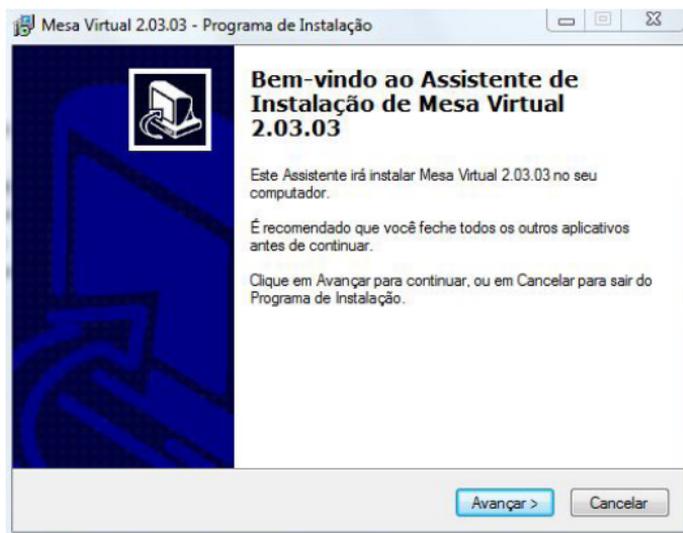
Habilitação do CSTA/Mesa Virtual na Central Telefônica

Utilizando o programador impacta versão 3.10.07 ou superior habilite a opção CSTA/Mesa Virtual no menu *Sistema*. Após a alteração é necessário reiniciar o PABX.

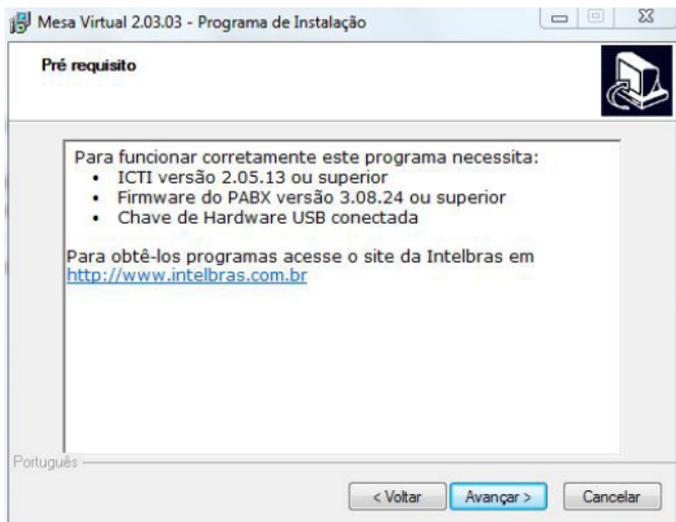
Instalação da Mesa Virtual

Para instalar a Mesa Virtual, siga o procedimento:

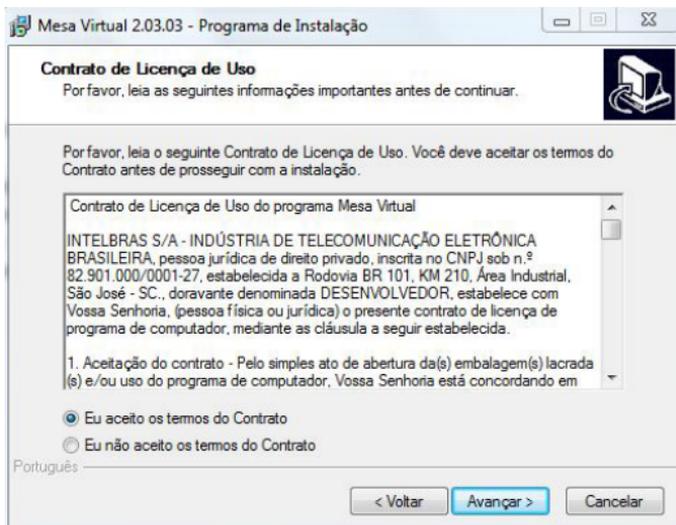
1. Clique em **Avançar** para iniciar a instalação;



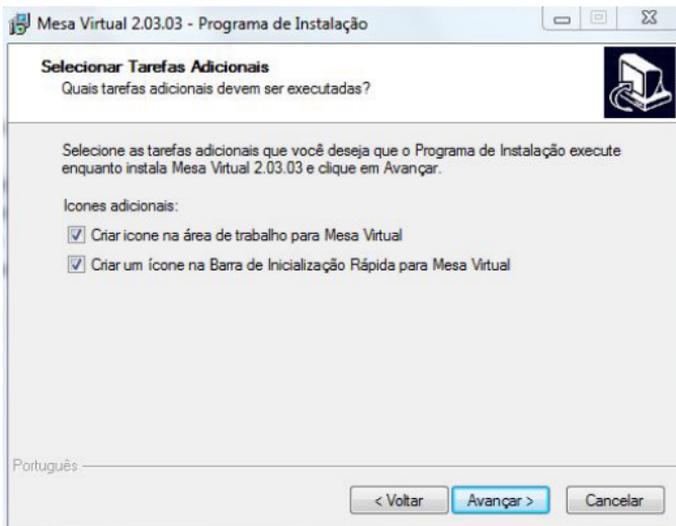
2. Certifique se possui os pré-requisitos e clique em Avançar;



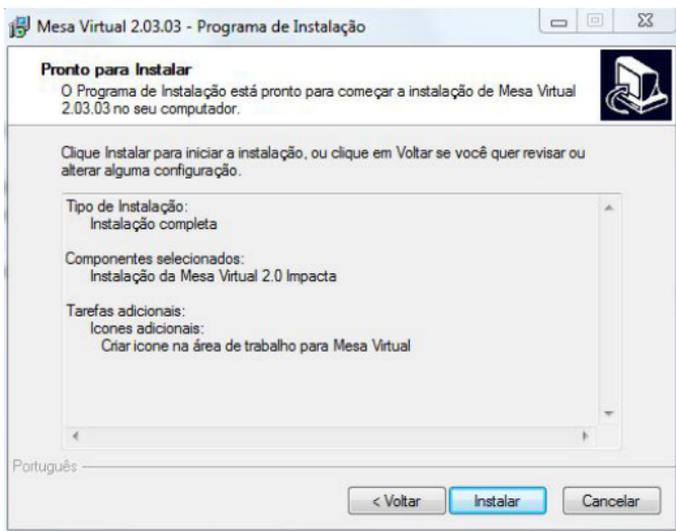
3. Aceite os termos do contrato e clique em Avançar;



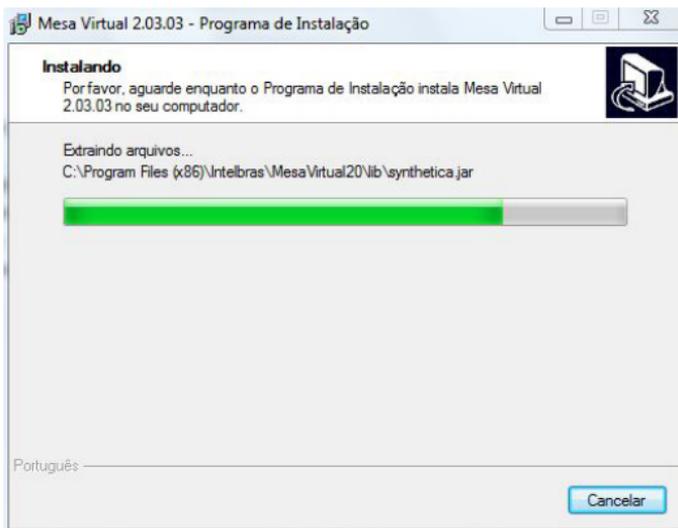
4. Escolha as opções de atalho e clique em Avançar;



5. Clique em Instalar;



6. Aguarde finalizar a instalação;



7. Clique em Concluir.



Conexão da chave de hardware USB

A chave de hardware USB é o seu registro de software e é necessária para o correto funcionamento da mesa virtual. Ela deve ser conectada no computador que irá executar a mesa virtual e aguardar alguns segundos que o sistema operacional detectará a chave sem a necessidade de instalação de drivers.

Execução e configuração da mesa

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



A tela de login da Mesa Virtual apresenta o título "Mesa Virtual" em um cabeçalho verde. Abaixo, há dois campos de entrada: "Usuário" com o texto "admin" e uma seta para baixo, e "Senha" com o texto "*****". Na base da tela, há dois botões: "Ok" e "Cancelar".

A tela *Configurações* será exibida. Altere o nome do host, que pode ser o IP ou o nome da máquina e altere a porta. A mesa será finalizada e será necessário executá-la novamente.

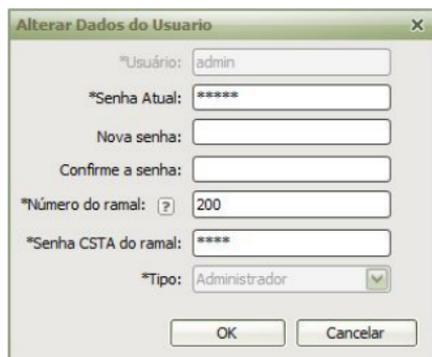


A tela de Configurações é dividida em duas seções. A primeira seção, "Com a Central", contém os campos: "*Nome do host:" com o valor "10.1.39.192" e "*Porta:" com o valor "7000". A segunda seção, "Com o banco de dados", contém: o botão "Local" selecionado e "Remoto" desativado; "*Banco:" com o valor "Apache Derby"; "*Nome do host:" com o valor "127.0.0.1"; "*Porta:" com o valor "1527"; "*Nome do Usuário:" com o valor "root"; e "*Senha:" com o texto "*****". Na base da tela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

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

Configure os dados, preenchendo os campos *Senha Atual* com *admin*, *Número do ramal* com o número do ramal que ficará vinculado a mesa (necessariamente deverá um ramal analógico) e *Senha CSTA do ramal* com o valor 1234 (padrão de fábrica das centrais Intelbras).

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

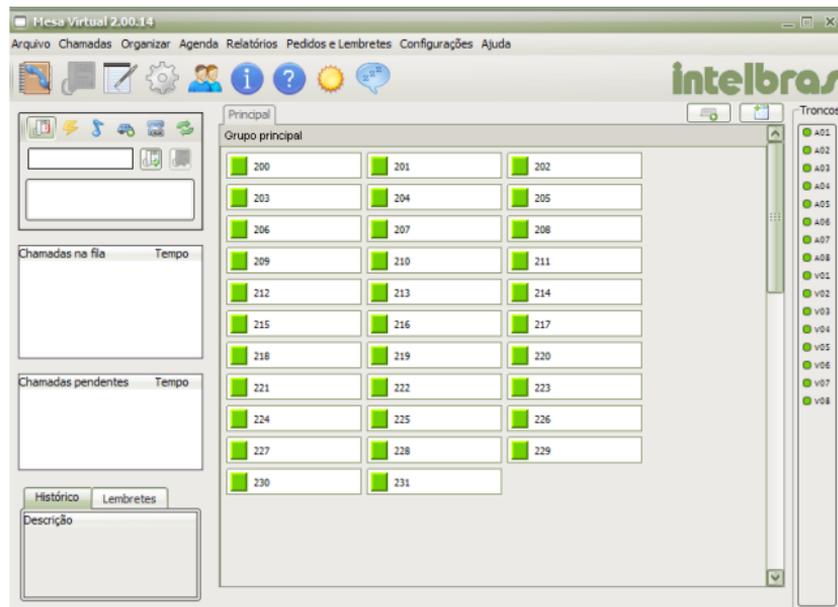


A janela "Alterar Dados do Usuario" contém os seguintes campos e controles:

- *Usuário:
- *Senha Atual:
- Nova senha:
- Confirme a senha:
- *Número do ramal: (com ícone de ajuda)
- *Senha CSTA do ramal:
- *Tipo: (com seta para baixo)
- Botões: e

Operação

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



Inicialização

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

Agenda

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

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

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

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

Contatos:

- *Buscar Contato*
- *Inserir Contato*
- *Editar Contato*
- *Inserir Telefone*
- *Chamar Contato*
- *Excluir Contato*
- *Importar Contato*
- *Imprimir Contato*
- *Exportar Contato*

Empresas:

- *Buscar Empresa*
- *Inserir Empresa*
- *Editar Empresa*
- *Excluir Empresa*

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

1. *Selecione a aba Contato e clique no botão Novo. Na tela de Cadastro de Contato selecione a aba Dados Pessoais;*

Cadastro de Contatos

Dados Pessoais | Dados Profissionais | Dados Complementares

*Nome: *Apelido:

*Sobrenome: Data Nasc.: 01/01/1970

Endereço:

E-mail:

Público Privado

*Telefones

Tipo	Número	Comentários
------	--------	-------------

Chamar Novo ... Editar ... Excluir ...

OK Cancelar

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

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

Cadastro de Contatos

Dados Pessoais Dados Profissionais Dados Complementares

Empresa: Nova empresa...

Setor:

Cargo:

*Telefones

Tipo	Número	Comentários
------	--------	-------------

Chamar Novo ... Editar ... Excluir

OK Cancelar

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

Cadastro de Contatos

Dados Pessoais Dados Profissionais **Dados Complementares**

Prioridade de atendimento: 0 (0 - 9)

Campainha: Procurar ...

Observação:

*Telefones

Tipo	Número	Comentários
------	--------	-------------

Chamar Novo ... Editar ... Excluir

OK Cancelar

4. Selecione a prioridade de atendimento (os contatos com maior prioridade terão preferência de atendimento) e selecione o ringtone que será executado ao receber uma ligação desse contato e digite suas observações.

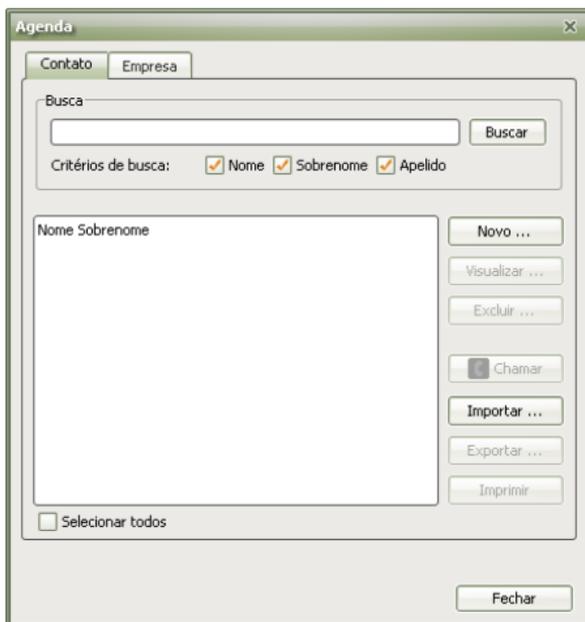
Insira um telefone para este contato e clique no botão **OK**.

Buscar contato

A busca de contatos é uma ferramenta que facilita para encontrar o contato desejado.

Para realizar uma busca, digite o que deseja buscar no campo de texto, selecione os critérios desejados e clique em *Buscar*. A busca pode ser realizada por três critérios diferentes (*Nome*, *Sobrenome* e *Apelido*).

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

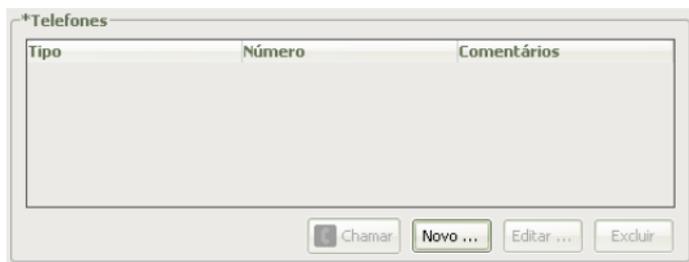


Inserir telefone

A inclusão de novos telefones é dividida em inclusão de *Ramal* e inclusão de *Número Externo*.

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

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



Inclusão de ramal

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



A captura de tela mostra uma janela de diálogo intitulada "Cadastrar Telefone". No topo, há uma barra de título com o ícone de fechar. Abaixo, há duas opções de radio button: "Ramal" (selecionada) e "Número externo". Logo abaixo, há um campo de texto rotulado "*Número:" com o valor "200" e uma seta para baixo à direita. Abaixo disso, há um campo de texto rotulado "Comentário:" que está atualmente vazio. Na base da janela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Inclusão de número externo

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



A captura de tela mostra a mesma janela de diálogo "Cadastrar Telefone". Neste estado, o radio button "Número externo" está selecionado. O campo de texto rotulado "*Número:" agora contém "48" e possui um campo de entrada adicional adjacente a ele. O campo "Comentário:" permanece vazio. Os botões "OK" e "Cancelar" permanecem na base da janela.

Editar contato

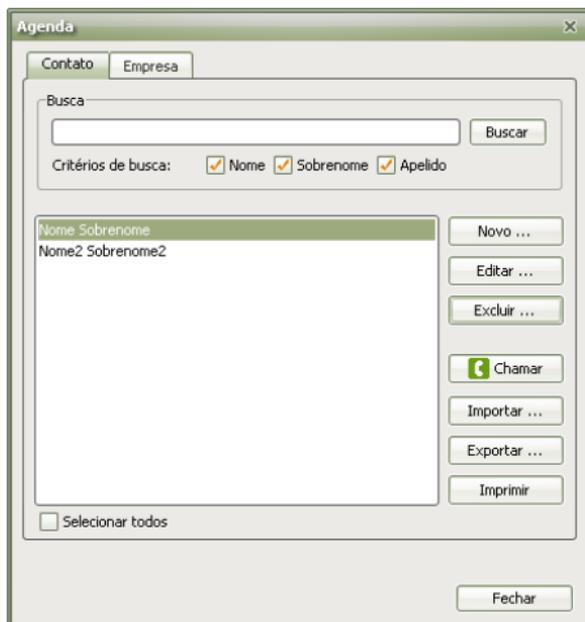
Para editar um contato, acesse a *Agenda*, selecione a aba *Contato*, busque o contato desejado, e selecione-o clicando sobre ele e clique em *Editar*.

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

The image shows a software window titled "Cadastro de Contatos" with a close button (X) in the top right corner. It features three tabs: "Dados Pessoais", "Dados Profissionais", and "Dados Complementares", with the last one being active. The "Dados Complementares" section includes a "Prioridade de atendimento:" label with a dropdown menu showing "0" and a range "(0 - 9)". Below this is a "Campanha:" text input field with a "Procurar ..." button to its right. A larger "Observação:" text area is positioned below the campaign field. The bottom section, titled "*Telefones", contains a table with three columns: "Tipo", "Número", and "Comentários". The table is currently empty. At the bottom of the window, there are several buttons: "Chamar" (with a phone icon), "Novo ...", "Editar ...", "Excluir", "OK", and "Cancelar".

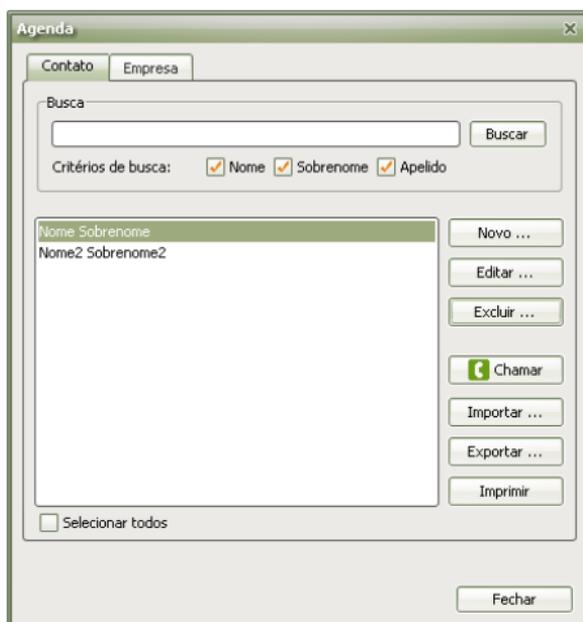
Excluir contato

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



Chamar contato

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



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

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

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

Inserir empresa

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

1. Selecione a aba empresa e clique no botão Novo;



A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Cadastro de Empresas". Ela possui um campo de texto rotulado "*Nome:" e um campo de texto maior rotulado "Endereço:". Abaixo dos campos, há duas opções de radio button: "Público" (selecionado) e "Privado". Na base da janela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

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

Editar empresa

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

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

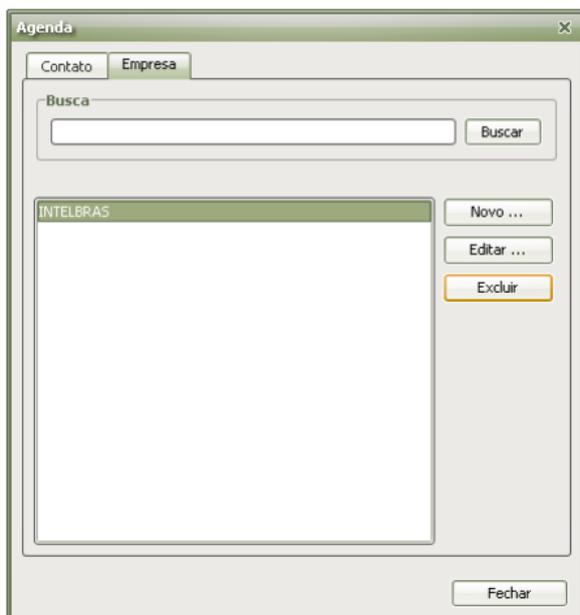


The image shows a dialog box titled "Cadastro de Empresas". It contains a text input field for "*Nome:" and a larger text area for "Endereço:". Below these fields are two radio buttons: "Público" (which is selected) and "Privado". At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "Cancelar".

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

Excluir empresa

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

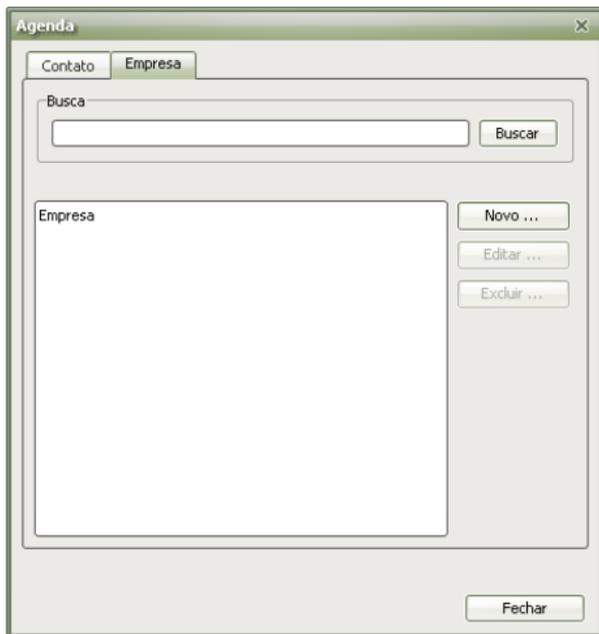


The image shows the "Agenda" application window. It has two tabs: "Contato" and "Empresa", with "Empresa" selected. At the top, there is a search bar labeled "Busca" with a "Buscar" button. Below the search bar is a list of companies, with "INTELBRAS" selected. To the right of the list are three buttons: "Novo ...", "Editar ...", and "Excluir" (which is highlighted in orange). At the bottom right of the window is a "Fechar" button.

Buscar empresa

A busca de empresa é uma ferramenta que facilita para encontrar a empresa desejada.

Para realizar a busca, digite o texto que deseja buscar no campo de texto e clique no botão *Buscar*. Na Mesa Virtual a busca não é case-sensitive, ou seja, não diferencia letra maiúscula de letra minúscula.



Chamadas

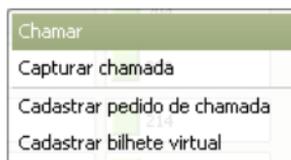
Esse módulo da ajuda irá fazer uma descrição das principais funcionalidades de chamadas da Mesa Virtual. São as seguintes:

- Capturar chamada
- Consultar
- Diurno/Noturno
- DTMF
- Estacionar
- Pendular

- Realizar chamada
- Rediscar
- Reter
- Soneca

Capturar chamadas

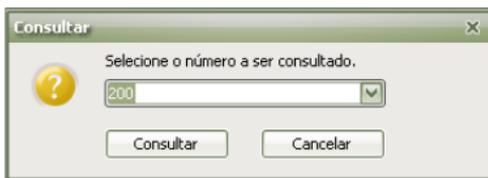
Quando um ramal recebe uma ligação, é possível capturar essa chamada, ou seja, atender a chamada direcionada a outro ramal. Para fazer isso basta clicar com o botão direito no ramal que está recebendo a ligação e selecionar a opção *Capturar chamada*.



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

Consulta

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



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

Diurno e noturno

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

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

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

Modo DTMF

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

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

Estacionar chamadas

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

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

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

Pendular

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

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

Realizar chamadas

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

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

Rediscagem

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

Reter chamada

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

Soneca

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

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

Transferência de chamadas

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

Para fazer isso, durante uma chamada em curso, basta pressionar o atalho no teclado . (ponto) e digitar o ramal ao qual ela deseja transferir a ligação e desligar. Outra possibilidade é dar duplo clique sobre o ramal e desligar.

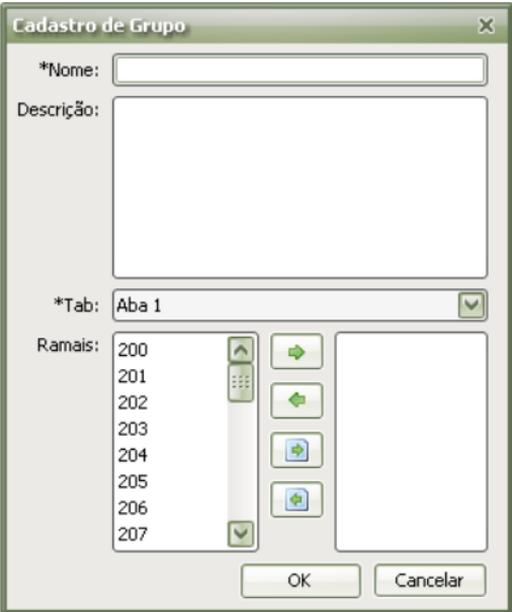
Grupos

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

- Buscar Grupo
- Inserir Grupo
- Editar Grupo
- Excluir Grupo
- Copiar/Mover ramais entre grupos

Inserir grupo

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



The image shows a dialog box titled "Cadastro de Grupo" with a close button (X) in the top right corner. It contains the following elements:

- A text input field labeled "*Nome:".
- A large text area labeled "Descrição:".
- A dropdown menu labeled "*Tab:" with "Aba 1" selected.
- A list of branches labeled "Ramais:" containing the numbers 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, and 207. To the right of the list are four buttons: a right-pointing arrow, a left-pointing arrow, a right-pointing arrow with a plus sign, and a left-pointing arrow with a plus sign.
- At the bottom, there are "OK" and "Cancelar" buttons.

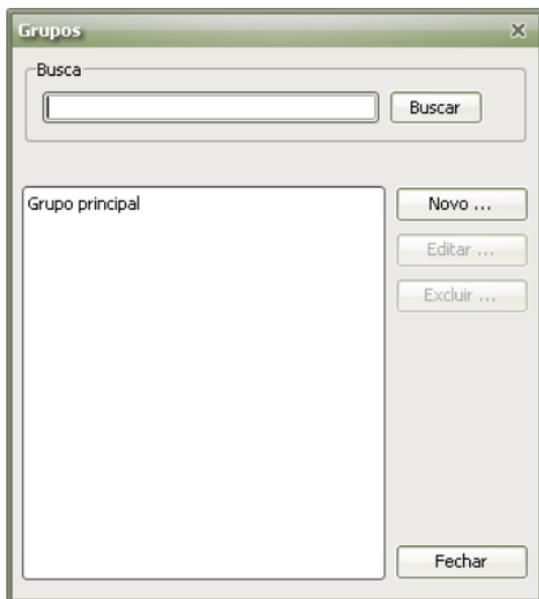
Para seleccionar os ramais que devem fazer parte desse novo grupo, selecione os canais desejados e clique no primeiro botão de seta para a direita . Para se retirar um ramal deve-se proceder da mesma forma, porém clicando

no primeiro botão de seta para a esquerda . Pode-se também adicionar todos os ramais ou retirar todos os ramais de uma vez, para isso basta clicar em uma das duas setas de baixo  ou , conforme o que se deseja fazer.

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

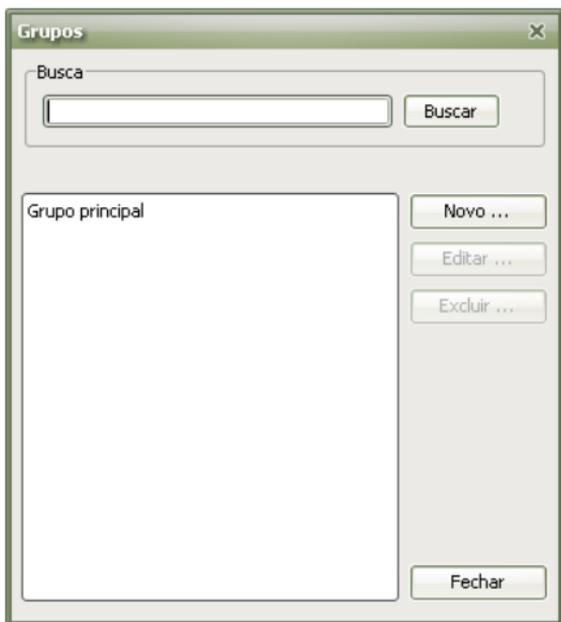
Buscar grupo

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



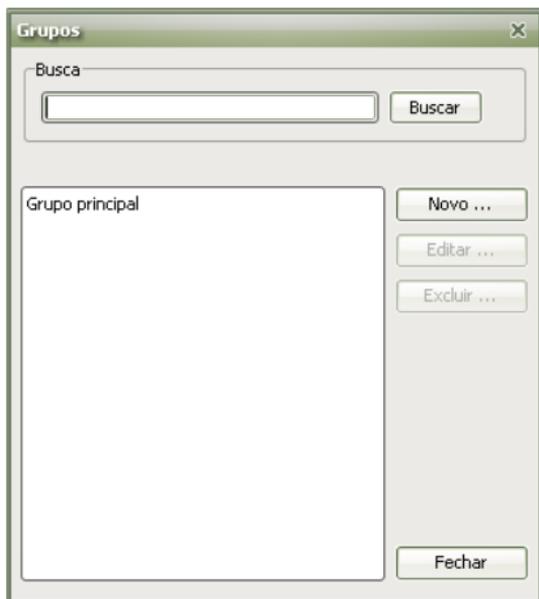
Editar grupos

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



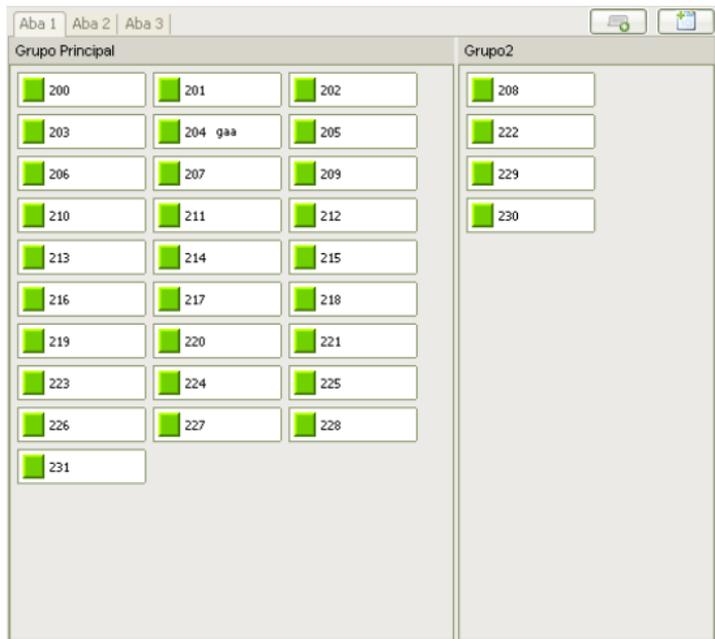
Excluir grupo

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



Mover ou copiar ramal entre grupos

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



Mover ramal

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

Copiar ramal

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

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

Mover ou Copiar entre abas

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

Lembretes

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

- Inserir lembrete
- Editar lembrete
- Excluir lembrete

Inserir lembrete

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

A imagem mostra uma janela de software intitulada "Cadastro de bilhetes". No topo, há um campo "Ramal" com uma opção "Nenhum" e um menu suspenso selecionado com o número "200". Abaixo, a seção "*Forma de aviso" contém quatro opções de notificação: "Data" (com data "12/05/08" e hora "16:15"), "Sair chamada do ramal" (marcada com um check), "Chegar chamada para o ramal", "Operador for chamado do ramal" e "Operador chamar o ramal". Na parte inferior, há um campo de texto rotulado "*Descrição:" e dois botões "OK" e "Cancelar".

No campo *Ramal*, é possível escolher o ramal para o qual o lembrete deve ser endereçado.

No campo *Forma de aviso*, é possível escolher a forma de se lembrar do lembrete que mais lhe convém. Mais de uma opção podem ser assinaladas.

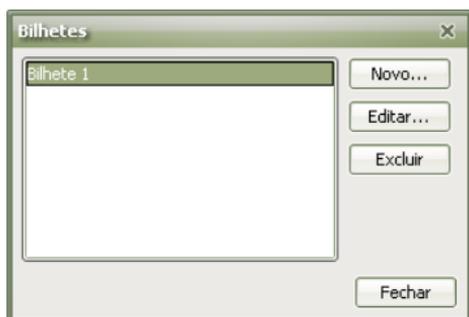
O campo *Descrição* é o recado que aparecerá ao usuário, caso uma das formas de aviso marcadas aconteça.

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

Editar lembrete

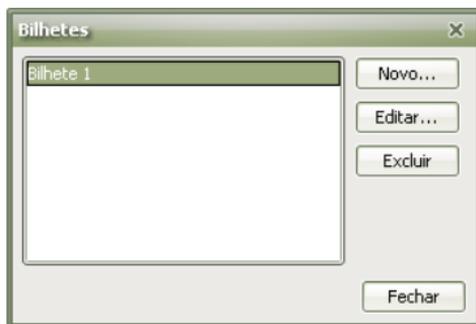
Para editar um lembrete, abra o menu *Pedidos e Lembretes > Gerenciar lembretes*, selecione o lembrete que deve ser editado e clique no botão *Editar*. A tela *Gerenciar lembretes* também pode ser aberta usando-se o atalho *F4*.

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



Excluir lembrete

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



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

Configurações

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

- Configurações de teclas de atalho
- Configurações de tempo
- Configurações de usuário
- Configurações gerais
- Configurações da soneca
- Configurações de conexão
- Alterar dados do usuário
- Página inicial

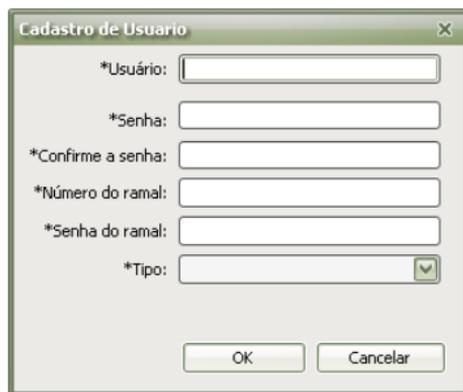
Configurar usuário

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



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

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



A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Cadastro de Usuário". Ela contém os seguintes campos de entrada:

- *Usuário: [campo de texto]
- *Senha: [campo de texto]
- *Confirme a senha: [campo de texto]
- *Número do ramal: [campo de texto]
- *Senha do ramal: [campo de texto]
- *Tipo: [menu suspenso]

Na base da janela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Para se editar ou excluir usuário clique nos botões correspondentes na tela *Configurar usuário*.

Tipos de usuários

Na Mesa Virtual existem três tipos diferentes de usuários.

Operador

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

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

Supervisor

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

- Gerencia agenda pública
- Gerencia grupo público
- Gerencia configurações (menos de conexão)

- Gerencia usuários do tipo *Operadores* e *Supervisores*.

Administrador

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

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

Configurar tempo

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

Configurações

Teclas de Atalho	Conexões	Usuários
Geral	Soneca	Tempo

*Histórico de chamadas: dias

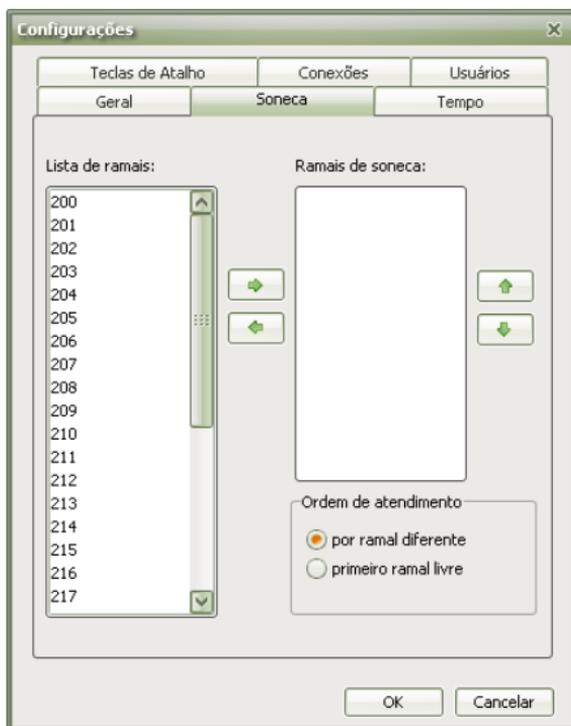
*Pedidos de chamadas: dias

Os campos acima referem-se ao tempo que os dados permanecem armazenados na Base de Dados

OK Cancelar

Configurar soneca

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



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

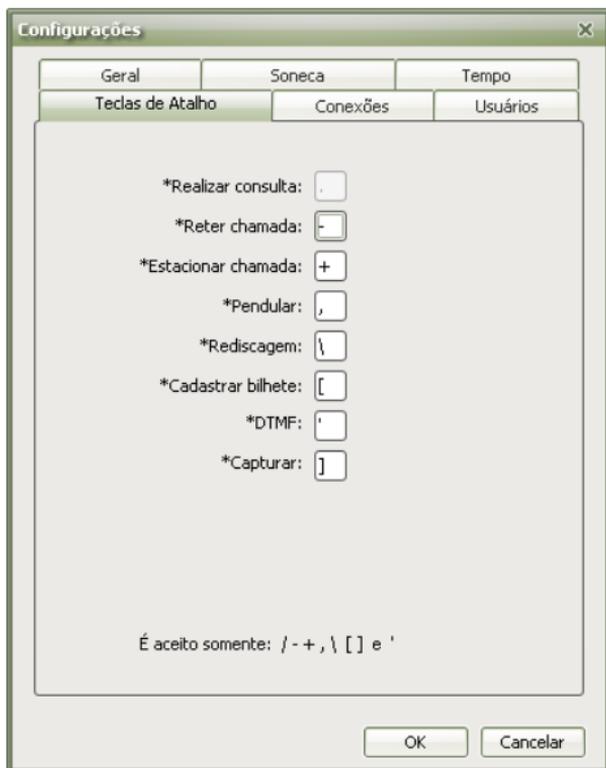
Pode-se ordenar a preferência de atendimento dos ramais da soneca clicando-se no ramal e para aumentar sua preferência ou para diminuir sua preferência.

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

Configurar teclas de atalho

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

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



Configurar conexões

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

Conexão com a Central

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

Conexão com o banco de dados

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

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

The image shows a 'Configurações' (Settings) dialog box with the 'Conexões' (Connections) tab selected. The dialog is divided into two main sections: 'Com a Central' and 'Com o banco de dados'.

Com a Central:

- *Nome do host: 127.0.0.1
- *Porta: 7000

Com o banco de dados:

- Local (selected) / Remoto
- *Banco: Apache Derby (dropdown menu)
- *Nome do host: 127.0.0.1
- *Porta: 1527
- *Nome do Usuário: root
- *Senha: *****

Buttons: OK, Cancelar

Alterar dados do usuário

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



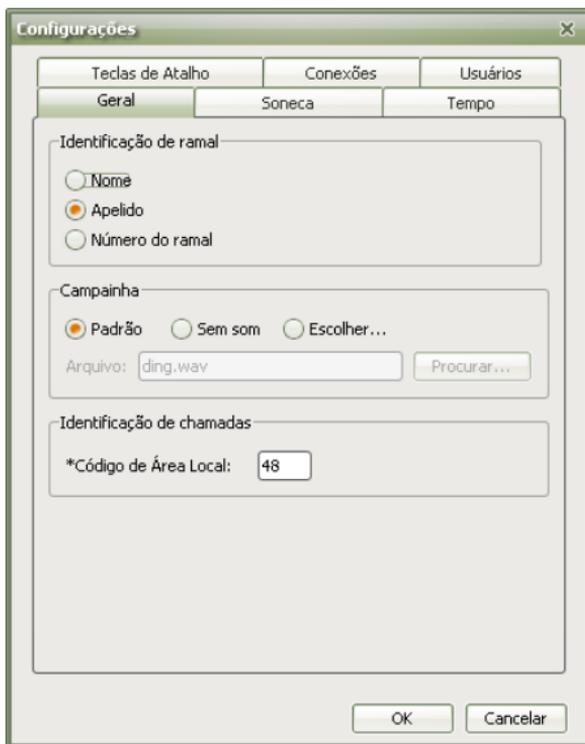
A dialog box titled "Alterar Dado do Usuário" with a close button (X) in the top right corner. It contains several input fields and a dropdown menu. The fields are: "*Usuário:" with the value "admin"; "*Senha Atual:" (empty); "Nova senha:" (empty); "Confirme a senha:" (empty); "*Número do ramal:" with the value "201"; "*Senha do ramal:" with the value "***"; and "*Tipo:" with a dropdown menu showing "Administrador". At the bottom, there are two buttons: "OK" and "Cancelar".

*Usuário:	admin
*Senha Atual:	
Nova senha:	
Confirme a senha:	
*Número do ramal:	201
*Senha do ramal:	***
*Tipo:	Administrador

OK Cancelar

Configuração geral

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



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

Relatório das chamadas

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

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

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



Relatório de Chamadas

Filtros

Todas Chamadas:

Atendida Não atendidas:

Origem: Ramal Externo

Destino: Ramal Externo

Período:

até:

Imprimir Cancelar

Contrato de licença de uso do programa

INTELBRAS S/A - INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 82.901.000/0001-27, estabelecida a Rodovia BR 101, KM 212, Área Industrial, São José - SC., doravante denominada INTELBRAS, estabelece com Vossa Senhoria, (pessoa física ou jurídica) o presente contrato de licença de programa de computador, mediante as cláusulas a seguir estabelecidas.

Chamadas de emergência. O LICENCIADO reconhece expressamente que o software não é destinado, projetado ou adequado para a realização ou suporte de chamadas de emergência. Sem limitar o acima citado, o LICENCIADO reconhece que o software não é destinado, projetado ou adequado para a realização ou suporte de quaisquer chamadas a serviços de emergência ou quaisquer chamadas feitas com o objetivo de obter assistência ou ajuda em eventos emergenciais. A Intelbras, a CounterPath Corporation - CPC (desenvolvedora do Software), suas afiliadas, subsidiárias, empresa-mãe, agentes, parceiros ou funcionários não são responsáveis nem passíveis de ações legais impetradas por terceiros com relação a quaisquer custos ou danos decorrentes direta ou indiretamente do uso do software para chamadas de emergência, incluindo chamadas para serviços de emergência e chamadas feitas com o objetivo de obter assistência ou ajuda quando da ocorrência de uma emergência.

1. **Aceitação do contrato** - ao instalar o programa de computador, doravante denominado SOFTWARE, o adquirente, doravante denominado LICENCIADO estará manifestando sua concordância em se vincular e se submeter a todos os termos deste contrato.

2. **Objeto do contrato** - o presente contrato refere-se a uma licença de uso do programa MESA VIRTUAL IMPACTA, doravante denominado SOFTWARE.

3. **Licença e reserva de direitos** - este contrato dá ao LICENCIADO o direito pessoal, não-exclusivo, não transferível e não sublicenciável de utilizar uma cópia do software para seu próprio uso pessoal em um único computador e/ou estação de trabalho. A CPC se reserva todos os direitos do software não explicitados aqui, incluindo propriedade e direitos proprietários sem limitações.

4. **Restrições da licença** - o LICENCIADO não pode reproduzir ou distribuir o software seja para qual for a finalidade. Sem limitar o acima citado, o LICENCIADO não pode copiar ou carregar o software, ou qualquer parte dele, para qualquer servidor ou localização para reprodução ou distribuição. O LICENCIADO não pode realizar engenharia reversa, descompilar ou desmontar o software. As restrições aqui contidas se aplicam igualmente

a todas as atualizações que o LICENCIADO obtiver para o SOFTWARE. As licenças são estrita e exclusivamente para uso pessoal e não-comercial do LICENCIADO, e não podem ser cedidas a terceiros sem prévio consentimento por escrito da CPC, sendo que todo e qualquer beneficiário de uma cessão de uso do programa ficará sujeito aos termos e condições deste instrumento.

5. Exoneração de Garantias - todos os softwares da CPC são fornecidos no estado em que se encontram (“as is”). A INTELBRAS, a CPC, suas afiliadas, subsidiárias, empresa-mãe, agentes, parceiros ou funcionários não fornecem representação, garantia ou condição ao LICENCIADO ou a qualquer pessoa ou entidade, seja ela expressa, implícita ou estatutária.

6. Limitação de responsabilidade - sob nenhuma circunstância, a INTELBRAS, a CPC, suas afiliadas, subsidiárias, empresa-mãe, agentes, parceiros ou funcionários são responsáveis perante o LICENCIADO ou quaisquer outras partes quanto a quaisquer custos ou danos decorrentes direta ou indiretamente do uso do software, incluindo, e não se limitando a, quaisquer danos reais, incidentais, consequenciais, exemplares, punitivos ou especiais, ou quanto a qualquer perda de receitas, lucros, uso, dados ou oportunidades negociais de qualquer tipo. Também não são passíveis de sofrer qualquer ação legal relacionada com este contrato ou ao software, ou ao uso ou instalação deste software.

7. Indenização - o usuário concorda em indenizar e não responsabilizar a INTELBRAS, a CPC, suas afiliadas, subsidiárias, empresa-mãe, agentes, parceiros, escriturários, diretores, funcionários, acionistas, licenciados, fornecedores e qualquer distribuidor quanto a quaisquer danos, prejuízos, incluindo honorários advocatícios, e despesas decorrentes de qualquer violação, seja pelo LICENCIADO ou por terceiros, decorrentes do uso ou conduta do usuário com respeito ao software.

8. Direitos de Propriedade Intelectual e de Materiais de Terceiros - todas as marcas de serviço, logomarcas, nomes comerciais, marcas comerciais e marcas registradas da CPC (doravante denominadas “Marcas”) incorporadas ao software são de propriedade exclusiva da CPC e nenhuma provisão deste contrato concede licença ao LICENCIADO para usar tais marcas. Todos os direitos de propriedade intelectual do software, incluindo, mas não se limitando a, todos os códigos de programas, áudio, gráficos, multimedia, imagens, sons e textos incorporados ao software, são de propriedade exclusiva da CPC e são protegidos pelas leis de direitos autorais dos Estados Unidos e/ou Canadá e pelo tratado internacional dos direitos autorais. Qualquer uso ou apropriação não autorizados da propriedade intelectual incorporada ou existente no software é expressamente proibida pela lei e pode resultar em penalidades civis e criminais.

9. **Atualização do Produto** - a INTELBRAS se reserva o direito de periodicamente comercializar novas versões do SOFTWARE, e simultaneamente descontinuar a comercialização das versões anteriores, ou ainda lançar módulos adicionais contendo novas funções, ocasiões em que as licenciadas e o público em geral poderão adquirir a versão mais recente ou os novos módulos, pelo valor definido na tabela de preços da INTELBRAS.

10. **Validade Técnica** - fica estipulado um período de validade técnica do software de (90) noventa dias contados da data da respectiva nota fiscal de aquisição. Entretanto, por suas características intrínsecas não se pode considerar que o programa esteja isento de erros, que seu funcionamento seja ininterrupto ou que suas funções satisfaçam os requisitos dos usuários, razão pela qual fica expressamente estipulado que o LICENCIADO o utiliza por sua conta e risco.

10.1. Durante esse período de garantia INTELBRAS deverá prestar serviços de manutenção, esclarecendo dúvidas e corrigindo eventuais falhas funcionais ou de lógica, relatadas pelo LICENCIADO sem qualquer ônus adicional.

10.2. Todo e qualquer atendimento ao usuário será realizado através de e-mail, correspondência ou pelo telefone de Suporte Intelbras.”.

10.3. Um eventual treinamento, se for necessário, poderá ser dado em locais e datas previamente agendados mediante um custo adicional, acordado entre as partes.

10.4. Qualquer nova implementação no SOFTWARE que for considerada necessária pelo LICENCIADO deverá ser objeto de um novo contrato, observado o interesse do desenvolvedor em tal implementação.

10.5. Quaisquer serviços de manutenção e de esclarecimento de dúvidas a serem prestados após o prazo da garantia deverão ser objeto de um novo contrato.

11. **Garantias Únicas** - a garantia supra mencionada é a única, quer expressa, quer implícita.

12. **Rescisão** - este contrato poderá ser rescindido por interesse das partes a qualquer instante ou por quebra de qualquer cláusula. Neste caso deverá haver a imediata devolução e/ou destruição do SOFTWARE para o INTELBRAS não cabendo em nenhuma hipótese qualquer tipo de devolução da quantia efetivamente paga.

13. **Condições gerais** - a inviabilidade de condições isoladas deste contrato não constitui invalidade de todo o contrato, sendo que as modificações

deverão ser processar de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito os acordos verbais.

14. Este contrato obriga as partes, seus sócios, herdeiros e sucessores pelo fiel e integral cumprimento das cláusulas aqui ajustadas, sendo pois, irrevogável e irretroatável.

15. As partes elegem o foro da Comarca de São José - SC, para dirimirem eventuais dúvidas ou litígios provenientes do presente contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Termo de garantia

Para a sua comodidade, preencha os dados abaixo, pois, somente com a apresentação deste em conjunto com a nota fiscal de compra do produto, você poderá utilizar os benefícios que lhe são assegurados.

Nome do cliente:

Assinatura do cliente:

Nº da nota fiscal:

Data da compra:

Modelo:

Nº de série:

Revendedor:

Fica expresso que esta garantia contratual é conferida mediante as seguintes condições:

1. Todas as partes, peças e componentes do produto são garantidos contra eventuais **defeitos de fabricação** que porventura venham a apresentar, pelo prazo de 1 (um) ano, sendo este prazo de 3 (três) meses de garantia legal mais 9 (nove) meses de garantia contratual, contado a partir da data de entrega do produto ao Senhor Consumidor, conforme consta na nota fiscal de compra do produto, que é parte integrante deste Termo em todo território nacional. Esta garantia contratual implica na troca gratuita das partes, peças e componentes que apresentarem defeito de fabricação, além da mão-de-obra utilizada nesse reparo. Caso não seja constatado defeito de fabricação, e sim defeito(s) proveniente(s) de uso inadequado, o Senhor Consumidor arcará com estas despesas.
2. Constatado o defeito, o Senhor Consumidor deverá imediatamente comunicar-se com o Serviço Autorizado mais próximo que consta na relação oferecida pelo fabricante - **somente estes estão autorizados a examinar e sanar o defeito durante o prazo de garantia aqui previsto**. Se isto não for respeitado **esta garantia perderá sua validade**, pois o produto terá sido violado.
3. Na eventualidade do Senhor Consumidor solicitar o atendimento domiciliar, deverá encaminhar-se ao Serviço Autorizado mais próximo para consulta da taxa de visita técnica. Caso seja constatada a necessidade da retirada do produto, as despesas decorrentes, transporte, segurança

de ida e volta do produto, ficam sob a responsabilidade do Senhor Consumidor.

4. **A garantia perderá totalmente sua validade se ocorrer qualquer das hipóteses a seguir:** **a)** se o defeito não for de fabricação, mas sim, ter sido causado pelo Senhor Consumidor ou terceiros estranhos ao fabricante; **b)** se os danos ao produto forem oriundos de acidentes, sinistros, agentes da natureza (raios, inundações, desabamentos, etc.), umidade, tensão na rede elétrica (sobretensão provocada por acidentes ou flutuações excessivas na rede), instalação/uso em desacordo com o Manual do Usuário ou decorrente do desgaste natural das partes, peças e componentes; **c)** se o produto tiver sofrido influência de natureza química, eletromagnética, elétrica ou animal (insetos, etc.); **d)** se o número de série do produto houver sido adulterado ou rasurado; **e)** se o aparelho houver sido violado.

Sendo estas condições deste Termo de Garantia complementar, a Intelbras S/A reserva-se o direito de alterar as características gerais, técnicas e estéticas de seus produtos sem aviso prévio.

O processo de fabricação deste produto não está coberto pelo sistema de gestão ambiental da Intelbras.

Todas as imagens deste manual são ilustrativas.

Internet Explorer é marca registrada da Microsoft Corporation. Google é uma marca registrada da Google Inc.

Intelbras S/A – Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira
Rodovia BR 101, km 213 - Área Industrial - São José/SC - 88104-800
Fone: (48) 3281 9500 - Fax: (48) 3281 9505 - www.intelbras.com.br



intelbras



fale com a gente

SUPORTE A CLIENTES

Para informações: (48) 2106 0006

Para sugestões, reclamações e rede autorizada: 0800 7042767
suporte.icorp@intelbras.com.br

Horário de atendimento

Segunda a sexta-feira: das 8 às 20 h | Sábado: das 8 às 18 h