



Administrando o Avaya IP Office com o Manager

Notices

© 2026 Avaya LLC. All Rights Reserved.

You may, at your own risk, assemble a MyDocs collection solely for your own internal business purposes, which constitutes a modification to the original published version of the publications. Avaya shall not be responsible for any modifications, additions, or deletions to the original published version of publications. You agree to defend, indemnify and hold harmless Avaya, Avaya's agents, servants and employees against all claims, lawsuits, demands and judgments arising out of, or in connection with, your modifications, additions or deletions to the publications.

A single topic or a collection of topics may come from multiple Avaya publications. All of the content in your collection is subject to the legal notices and disclaimers in the publications from which you assembled the collection. For information on licenses and license types, trademarks, and regulatory statements, see the original publications from which you copied the topics in your collection.

Except where expressly stated by Avaya otherwise, no use should be made of materials provided by Avaya on this site. All content on this site and the publications provided by Avaya including the selection, arrangement and design of the content is owned by Avaya and/or its licensors and is protected by copyright and other intellectual property laws including the sui generis rights relating to the protection of databases. Avaya owns all right, title and interest to any modifications, additions or deletions to the content in the Avaya publications.

Aviso

Embora tenha se empenhado para garantir a abrangência e a fidedignidade das informações presentes neste documento por ocasião da impressão, a Avaya não se responsabiliza por eventuais erros. A Avaya se reserva o direito de fazer alterações e correções nas informações deste documento sem obrigação de notificar nenhuma pessoa ou organização sobre tais alterações.

Aviso de isenção de responsabilidade sobre a documentação

"Documentação" refere-se a informações publicadas em mídias diversas e que podem incluir informações do produto, descrições de assinatura ou serviço, instruções de operação e especificações de desempenho que são geralmente disponibilizadas aos usuários dos produtos. A Documentação não inclui materiais de marketing. A Avaya não se responsabiliza por nenhuma modificação, adição ou exclusão efetuada na versão originalmente publicada desta Documentação, a menos que tais modificações, adições ou exclusões tenham sido realizadas pela Avaya ou explicitamente em nome dela. O Usuário final concorda em indenizar e isentar a Avaya, seus agentes e seus funcionários de todas as queixas, ações judiciais, processos e sentenças decorrentes de ou relacionados a modificações, adições ou exclusões subsequentes realizadas nesta documentação pelo Usuário final.

Aviso de isenção de responsabilidade sobre links

A Avaya não é responsável pelo conteúdo nem pela confiabilidade de qualquer site com links indicados neste site ou na Documentação fornecida pela Avaya. A Avaya não se responsabiliza pela precisão de nenhuma das informações, declarações ou conteúdo fornecido nesses sites e a simples presença deles não significa que a Avaya endossa os produtos, serviços ou informações descritos ou oferecidos por eles. A Avaya não garante o funcionamento constante desses links e não tem controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas.

Garantia

A Avaya fornece uma garantia limitada para o hardware e o software Avaya. Consulte seu contrato com a Avaya para conhecer os termos da garantia limitada. Além disso, o idioma padrão da garantia da Avaya, assim como as informações referentes ao suporte deste produto durante o período da garantia, estão disponíveis aos clientes da Avaya e outras partes no site de suporte da Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> no link "Warranty & Product Lifecycle" (Garantia e ciclo de vida do produto) ou em um site sucessor conforme designado pela Avaya. Observe que caso tenha adquirido os produtos diretamente de um Avaya Channel Partner autorizado fora dos Estados Unidos e Canadá, a garantia será fornecida pelo respectivo Avaya Channel Partner e não pela Avaya.

"**Serviço Hospedado**" significa a assinatura de um serviço hospedado da Avaya que Você adquiriu da Avaya ou de um Avaya Channel Partner autorizado (conforme aplicável) e que é descrito em mais detalhes em SAS hospedado ou outra documentação de descrição de serviço relacionada ao serviço hospedado aplicável. Caso Você adquira uma assinatura de Serviço Hospedado, a garantia limitada antecedente pode não ser aplicável, mas Você pode ter direito a serviços de suporte vinculados ao Serviço Hospedado, conforme descrito em mais detalhes em seus documentos de descrição de serviço para o Serviço Hospedado aplicável. Para obter mais informações, entre em contato com a Avaya ou com o Avaya Channel Partner (conforme aplicável).

Serviço Hospedado

AS INFORMAÇÕES A SEGUIR SÃO VÁLIDAS SOMENTE SE VOCÊ TIVER ADQUIRIDO UMA ASSINATURA DE SERVIÇO HOSPEDADO DA AVAYA OU DE UM AVAYA CHANNEL PARTNER (CONFORME APLICÁVEL). OS TERMOS DE USO PARA SERVIÇOS HOSPEDADOS ESTÃO DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA, EM [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) NO LINK "Avaya Terms of Use for Hosted Services" (Termos de Uso da Avaya para Serviços Hospedados) OU EM OUTRO SITE INDICADO PELA AVAYA, E APLICAM-SE A QUALQUER INDIVÍDUO QUE ACESSE OU UTILIZE O SERVIÇO HOSPEDADO. AO ACESSAR OU UTILIZAR O SERVIÇO HOSPEDADO, OU AUTORIZAR OUTROS A FAZÊ-LO, VOCÊ, EM SEU NOME E EM NOME DA ENTIDADE PARA A QUAL VOCÊ ESTIVER FAZENDO ISSO (DORAVANTE DENOMINADA RESPECTIVAMENTE COMO "VOCÊ" E O "USUÁRIO FINAL"),

ACEITA OS TERMOS DE USO. CASO ESTEJA ACEITANDO OS TERMOS DE USO EM NOME DE UMA EMPRESA OU OUTRA ENTIDADE LEGAL, VOCÊ DECLARA TER A AUTORIDADE DE VINCULAR ESSA ENTIDADE A ESTES TERMOS DE USO. CASO NÃO TENHA ESSA AUTORIDADE, OU CASO NÃO QUEIRA ACEITAR ESTES TERMOS DE USO, VOCÊ NÃO DEVE ACESSAR OU UTILIZAR O SERVIÇO HOSPEDADO NEM AUTORIZAR NINGUÉM A ACESSÁ-LO OU UTILIZÁ-LO.

Licenças

Os Termos Globais de Licença de Software ("Termos de Licença de Software") estão disponíveis no site a seguir <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> ou em qualquer site sucessor, conforme designado pela Avaya. Estes Termos de Licença de Software são aplicáveis a qualquer pessoa que instale, baixe e/ou use o Software e/ou a Documentação. Ao instalar, baixar ou usar o Software, ou autorizar outras pessoas a fazê-lo, o usuário final concorda que estes Termos de Licença de Software criam um contrato vinculante entre o usuário final e a Avaya. Caso o usuário final esteja aceitando estes Termos de Licença de Software em nome de uma empresa ou outra pessoa jurídica, o usuário final atesta ter autoridade para vincular essa entidade a estes Termos de Licença de Software.

Direitos autorais

Salvo indicação explícita em contrário, é proibido o uso do material deste site, da Documentação, Software, Serviço Hospedado ou hardware fornecidos pela Avaya. Todo o conteúdo do site, a documentação, Serviço Hospedado e os produtos fornecidos pela Avaya, incluindo a seleção, organização e design do conteúdo é de propriedade da Avaya ou de seus licenciadores e está protegido pelas leis de direitos autorais e propriedade intelectual, incluindo direitos sui generis relacionados à proteção de bancos de dados. Você não pode modificar, copiar, reproduzir, republicar, carregar, postar, transmitir ou distribuir de qualquer forma qualquer conteúdo, total ou parcial, inclusive quaisquer códigos e software, a menos que expressamente autorizado pela Avaya. A reprodução, transmissão, disseminação, armazenamento não autorizados ou uso sem o consentimento explícito por escrito da Avaya pode ser considerado crime, assim como um delito civil nos termos da legislação aplicável.

Virtualização

Os seguintes itens são aplicáveis caso seu produto seja implantado em uma máquina virtual. Cada produto tem seu próprio código de pedido e tipo de licença. Salvo indicação em contrário, cada Instância de um produto deve ser licenciada e obtida separadamente. Por exemplo, caso o cliente usuário final ou Avaya Channel Partner deseje instalar duas Instâncias do mesmo tipo de produto, é necessário fazer o pedido de dois produtos do respectivo tipo.

Componentes de Terceiros

O disposto a seguir se aplica somente se o codec H.264 (AVC) for distribuído com o produto. ESTE PRODUTO ESTÁ LICENCIADO DE ACORDO COM A LICENÇA DE PORTFÓLIO DE PATENTE AVC PARA USO PESSOAL DE UM CONSUMIDOR OU OUTROS USOS QUE NÃO ENVOLVAM REMUNERAÇÃO PARA (i) CODIFICAÇÃO DE VÍDEO EM CONFORMIDADE COM O PADRÃO AVC ("VÍDEO AVC") E/OU (ii) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADO POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE PESSOAL E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO PARA FORNECER VÍDEO AVC. NÃO HÁ CONCESSÃO NEM INSINUAÇÃO DE CONCESSÃO DE NENHUMA LICENÇA PARA QUALQUER OUTRO USO. ACESSE O SITE DA MPEG LA, L.L.C PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES. CONSULTE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Provedor de Serviços

EM RELAÇÃO AOS CODECS, CASO O AVAYA CHANNEL PARTNER ESTEJA HOSPEDANDO QUALQUER PRODUTO QUE USE OU INTEGRE O CODEC H.264 OU O CODEC H.265, O AVAYA CHANNEL PARTNER RECONHECE E CONCORDA QUE É O RESPONSÁVEL POR TODA E QUALQUER TAXA E/OU DIREITO AUTENTAL RELACIONADO. O CODEC H.264 (AVC) ESTÁ LICENCIADO DE ACORDO COM A LICENÇA DE PORTFÓLIO DE PATENTE AVC PARA USO PESSOAL DE UM CONSUMIDOR OU OUTROS USOS QUE NÃO ENVOLVAM REMUNERAÇÃO PARA (i) CODIFICAÇÃO DE VÍDEO EM CONFORMIDADE COM O PADRÃO AVC ("VÍDEO AVC") E/OU (i) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADO POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE PESSOAL E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO

PARA FORNECER VÍDEO AVC. NÃO HÁ CONCESSÃO NEM INSINUAÇÃO DE CONCESSÃO DE NENHUMA LICENÇA PARA QUALQUER OUTRO USO. INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE OS CODECS H.264 (AVC) E H.265 (HEVC) ESTÃO DISPONÍVEIS JUNTO À MPEG LA, L.L.C. CONSULTE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Conformidade jurídica

Você reconhece e concorda que é Sua responsabilidade cumprir qualquer lei e regulamentação aplicável, inclusive, entre outras, leis e regulamentações relacionadas à gravação de ligações, privacidade de dados, propriedade intelectual, segredos comerciais, fraude e direitos sobre apresentações musicais, no país ou território no qual o produto da Avaya seja utilizado.

Prevenção contra fraude em serviços telefônicos

“Fraude em Serviços Telefônicos” é o uso não autorizado do seu sistema de telecomunicações por uma parte não autorizada (p. ex., um indivíduo que não seja funcionário, agente, prestador de serviços ou que não trabalhe em nome da sua empresa). Esteja ciente de que pode haver risco de Fraude em serviços telefônicos associada ao seu sistema e que caso ocorram, tais fraudes podem resultar em cobranças adicionais significativas por parte de seus serviços de telecomunicações.

Intervenção da Avaya contra fraude em serviços telefônicos

Caso suspeite que esteja sendo vítima de fraude em serviços telefônicos e precise de assistência ou suporte técnico, entre em contato com seu representante de vendas da Avaya.

Vulnerabilidades de segurança

As informações sobre as políticas de suporte à segurança da Avaya estão disponíveis na seção Security Policies and Support (Políticas de Segurança e Suporte) em <https://support.avaya.com/security>.

As suspeitas de vulnerabilidades de segurança de produtos da Avaya são atendidas de acordo com o Fluxo de suporte à segurança de produtos da Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Marcas comerciais

As marcas registradas, logotipos e marcas de serviço (“Marcas”) exibidas neste site, na Documentação, em Serviços Hospedados e nos produtos fornecidos pela Avaya são marcas registradas ou não registradas da Avaya, suas afiliadas, licenciadores, fornecedores ou demais terceiros. Não é permitido aos usuários utilizar tais Marcas sem a autorização prévia e por escrito da Avaya ou de terceiros proprietários da respectiva Marca. Nada contido neste site, na Documentação, em Serviços Hospedados e nos produtos deve ser interpretado como concessão, por consequência, preclusão ou de outra forma, qualquer licença ou direito sobre as Marcas sem autorização prévia por escrito da Avaya ou de terceiros.

Avaya é uma marca comercial registrada da Avaya LLC.

Todas as marcas comerciais não pertencentes à Avaya são propriedade de seus respectivos donos.

Linux® é uma marca comercial de Linus Torvalds nos Estados Unidos e outros países.

Baixando a documentação

Para obter as versões mais atuais da Documentação, consulte o site de suporte da Avaya: <https://support.avaya.com> ou qualquer sucessor de tal site conforme determinado pela Avaya.

Contato com o suporte da Avaya

Consulte o site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com> para obter avisos e artigos sobre o Produto ou Serviço de Nuvem, ou para informar um problema com o seu Produto ou Serviço de Nuvem da Avaya. Para obter uma lista de números de telefone e endereços de contato do suporte, acesse o site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com> (ou o sucessor de tal site conforme determinado pela Avaya), siga para o fim da página e selecione Contact Avaya Support (Contato com o suporte da Avaya).

Conteúdo

Parte 1: Introdução	30
Capítulo 1: Finalidade	31
Novidades no IP Office versão 12.3	31
Novidades na versão 12.2 SP1 do IP Office	32
Novidades no IP Office versão 12.2	33
Novidades na versão 12.1 SP1 do IP Office	34
Novidades na versão 12.1 do IP Office	34
Novidades no IP Office versão 12.0	36
Capítulo 2: Visão geral do IP Office Manager	38
Modos do IP Office Manager	38
Modo de configuração de segurança	39
Modo de configuração do modo Standard	40
Modo de configuração do Server Edition	41
Modo servidor shell	42
Compatibilidade com versões anteriores	43
Capítulo 3: Introdução	44
Requisitos do IP Office Manager para PC	44
Instalando o IP Office Admin Suite	45
Fazendo download do Manager Admin Lite	46
Como iniciar o Manager	47
Abrindo uma configuração	48
Mensagens de logon	49
Alterando o idioma do Manager	52
Capítulo 4: Interface de usuário do Manager	54
Barra de título	54
Barras de ferramentas	54
A barra de ferramentas principal	55
A barra de ferramentas de navegação	56
A barra de ferramenta de detalhes	56
O painel de navegação	56
Expandindo/Recolhendo a árvore de navegação	57
O Painel de grupos	57
Classificando a lista	57
Personalizando as colunas exibidas	58
Alterar a largura das colunas	58
Adicionando um novo registro	58
Excluindo um registro	58
Validando um registro	59
Mostrar em grupos	59
O Painel de detalhes	59
Gerenciamento de registros	60
O Painel de erros	61

Alterando as definições de validação automática.....	61
Revalidando as definições de configuração.....	62
Exibindo um erro ou advertência.....	62
A Barra de Status.....	62
Configurando a interface.....	63
Como redimensionar a janela do Manager.....	63
Movendo a borda entre os painéis.....	63
Exibindo ou ocultando as barras de ferramentas.....	64
Movendo as barras de ferramentas.....	64
Exibindo ou ocultando os painéis.....	64
Mudando a posição do painel de detalhes.....	65
Alterando o tamanho dos ícones de configuração.....	65
Alterando a exibição da guia.....	65
Capítulo 5: Trabalhando com a interface de usuário do Server Edition	
Manager.....	66
Exibição de solução do Server Edition.....	66
Como mostrar a exibição de solução do Server Edition.....	67
A apresentação de rede da exibição de solução.....	67
Abrindo aplicativos adicionais.....	68
Definindo todos os nós para o modo Subscription.....	69
Configurando todos os nós para o modo Select.....	69
Definindo a origem da licença na exibição Server Edition.....	69
Adicionando um servidor à exibição Solução do Server Edition.....	69
Inventários do sistema.....	70
Configurações padrão.....	70
Consolidação de registros.....	71
Recursos de telefonia suportados em redes do Server Edition e SCN.....	72
Parte 2: Comandos da barra de menu.....	75
Capítulo 6: Comandos da barra de menu.....	76
Capítulo 7: Menu Arquivo.....	77
Arquivo > Abrir configuração.....	77
Arquivo > Fechar configuração.....	77
Arquivo > Salvar configuração.....	78
Salvar as alterações de configuração do Server Edition.....	78
Arquivo > Salvar configuração como.....	79
Arquivo > Alterar diretório de trabalho.....	80
Arquivo > Preferências.....	82
Arquivo > Off-line.....	82
Arquivo > Avançado.....	83
Arquivo > Fazer backup/restaurar.....	83
Arquivo > Importar/exportar.....	83
Arquivo > Sair.....	83
Capítulo 8: Arquivo > Preferências.....	84
Preferências.....	84
Diretórios.....	86
Detecção.....	88

Preferências visuais.....	89
Segurança.....	90
Validação.....	92
Capítulo 9: Arquivo > Off-line.....	93
Criar nova configuração.....	93
Abrir arquivo.....	93
Abrir conjunto de arquivos.....	93
Enviar configuração.....	94
Receber configuração.....	94
Capítulo 10: Arquivo > Avançado.....	95
Apagar configuração.....	95
Reinicializar.....	96
Desligamento do sistema.....	96
Atualizar.....	97
Pesquisando sistemas.....	99
Alteração do Diretório dos arquivos .bin.....	99
Alterar modo.....	100
Trilha de auditoria.....	100
Configurações de segurança.....	101
Apagar configurações de segurança (padrão).....	101
Gerenciamento de arquivos incorporado.....	102
Formatar o cartão SD do IP Office.....	102
Formatando o cartão SD.....	103
Recrutar cartão SD do IP Office.....	104
Recriando o cartão SD do IP Office.....	104
Comando do cartão de memória.....	105
Executar Voicemail Pro.....	106
System Status.....	106
Utilitário de saudação LVM.....	106
Gerar ID WebLM.....	106
Configuração inicial.....	107
Adicionar/exibir locais de VM.....	111
Capítulo 11: Menu Exibir.....	112
Capítulo 12: Menu Ferramentas.....	113
Ferramentas > Renumeração de ramais.....	113
Ferramentas > Renumeração de linhas.....	113
Ferramentas > Conectar a.....	114
Ferramentas > Exportar > Usuário.....	114
Ferramentas > Gerenciamento de usuário de serviço SCN.....	115
Ferramentas > Validação de ocupado com chamada em espera.....	115
Ferramentas > Configuração de MSN.....	116
Ferramentas > Imprimir rótulos de botão.....	116
Ferramentas > Importar modelos.....	117
Arquivo > Avançado > Gerar ID WebLM.....	118
Ferramentas > Migração de licença.....	118
Capítulo 13: Menus do modo de segurança.....	120

Capítulo 14: Menu de gerenciamento incorporado de arquivos.....	121
Parte 3: Configuração de segurança.....	124
Capítulo 15: Administração de segurança.....	125
Usuários de serviço, funções e grupos de direitos.....	125
Usuários do serviço padrão e grupos de direitos.....	127
Grupos de direitos padrão.....	128
Controle de acesso.....	131
Criptografia.....	131
Autenticação de mensagens.....	132
Certificações.....	133
Implementado segurança.....	134
SRTP.....	136
Capítulo 16: Edição das configurações de segurança do IP Office no Manager.....	138
Como carregar as configurações de segurança.....	138
Como salvar as configurações de segurança.....	139
Redefinindo as definições de segurança do sistema.....	139
Capítulo 17: Descrições dos campos do modo de segurança.....	141
Configurações gerais de segurança.....	142
Geral.....	142
Sistema.....	146
Detalhes do sistema.....	146
Interfaces desprotegidas.....	148
Certificados.....	150
Serviços.....	158
Grupos de direitos.....	160
Detalhes do grupo.....	161
Configuração.....	161
Administrador de segurança.....	162
Status do sistema.....	163
APIs de telefonia.....	163
HTTP.....	164
Serviços Web.....	164
Externa.....	166
Usuários do serviço.....	167
Parte 4: Como editar as definições de configuração.....	168
Capítulo 18: Como editar as definições de configuração.....	169
Operação de configuração do IP500 V2.....	169
Configurações mescláveis.....	171
Tamanho da configuração.....	175
Como configurar os endereços de detecção.....	176
Como abrir uma configuração de um sistema.....	177
Como abrir uma configuração armazenada no PC.....	180
Criando uma configuração offline.....	180
Como copiar e colar.....	182

Como salvar uma configuração no PC.....	182
Enviando uma configuração individual.....	183
Enviando diversas configurações.....	184
Como apagar a configuração.....	185
Configurações padrão.....	186
Capítulo 19: Criando novos registros.....	188
Adicionando um novo registro através do painel de detalhes.....	188
Adicionando um novo registro através do painel de grupos.....	188
Adicionando um novo registro através do painel de navegação.....	189
Outros métodos de criação de registro.....	189
Capítulo 20: Como importar e exportar configurações.....	190
Configurações de exportação.....	191
Configurações de importação.....	192
Capítulo 21: Detecção de sistema conhecido.....	193
Configuração do Manager para a detecção de sistemas conhecidos.....	193
Como utilizar a detecção de sistema conhecido.....	194
Parte 5: Definições de configuração do sistema.....	195
Capítulo 22: Descrições dos campos do modo de configuração.....	196
Exibição do campo de configuração no modo Standard.....	196
Exibição do campo de configuração no modo Server Edition.....	197
Capítulo 23: Registro BOOTP	200
Capítulo 24: Operador.....	202
Capítulo 25: Sistema	203
Sistema.....	203
LAN1.....	214
Configurações LAN.....	214
Configurações LAN (IPv6).....	216
VoIP.....	218
Topologia de rede.....	226
Grupos DHCP	232
Pools DHCP (IPv6).....	233
LAN2.....	235
DNS.....	235
Correio de voz.....	236
Telefonia.....	244
Telefonia.....	245
Estacionar e anunciar.....	253
Tons e música.....	253
Tons de chamada.....	257
SM.....	258
MS Teams.....	259
Log de chamadas.....	260
TUI.....	261
Serviços de diretório.....	264
LDAP.....	264

HTTP.....	268
Eventos do sistema.....	270
Configuração.....	270
Alarmes.....	271
SMTP.....	277
SMDR.....	278
VCM.....	279
Integrated Contact Reporter.....	282
VoIP.....	282
VoIP.....	282
Segurança VoIP.....	285
Listas de controle de acesso.....	288
Discador.....	288
Centro de Contato.....	290
Operações remotas.....	292
Avaya Cloud Services.....	292
Serviços de notificação push Avaya.....	295
Capítulo 26: Linha.....	296
Linha ACO.....	298
Linha do ACO ACO.....	298
Linha do ACO VoIP.....	299
Linha do ACO Fax T38.....	302
Linha analógica.....	304
Configurações da linha.....	304
Opções analógicas.....	306
Linha BRI.....	312
Linha BRI.....	313
Canais.....	317
Linha H.323.....	318
Linha VoIP.....	319
Códigos de acesso.....	321
Configurações VoIP.....	321
Linha IP DECT.....	324
Linha Linha IP DECT.....	324
Gateway.....	325
VoIP.....	327
Linha do IP Office.....	329
Linha.....	329
Códigos de acesso.....	335
Configurações VoIP.....	336
T38 Fax.....	338
Linha DECT SIP legada.....	340
Base SIP DECT.....	340
VoIP.....	341
Linha do MS Teams.....	342
MS Teams.....	343
VoIP.....	345

Engenharia.....	349
Credenciais SIP.....	350
Troncos PRI.....	351
Linha E1.....	352
Linha E1 R2.....	360
Linha T1.....	366
Linha T1 PRI.....	371
Linha SIP.....	379
Linha SIP.....	380
Transporte.....	384
Detalhes da chamada.....	388
VoIP.....	396
T38 Fax.....	400
Credenciais SIP.....	401
SIP avançado.....	402
Engenharia.....	409
Linha SM.....	410
Session Manager.....	411
VoIP.....	414
T38 Fax.....	418
Linha S0.....	420
Linha S0.....	420
Códigos de acesso S0.....	422
Linha Canais S0.....	423
Capítulo 27: Unidade de controle.....	424
Capítulo 28: Ramal.....	426
Ramal.....	427
Analógico.....	430
Ramal VoIP.....	433
Ramal H.323 VoIP.....	433
VoIP do ramal SIP.....	437
Ramal T38 fax.....	442
Ramal IP DECT.....	444
Ramal base SIP DECT.....	446
Capítulo 29: Usuário.....	447
Usuário.....	447
Correio de voz.....	456
DND.....	462
Códigos de acesso.....	463
Números de origem.....	464
Telefonia.....	464
Configurações de chamada.....	464
Configurações de supervisor.....	468
Opções de multi-linhas.....	472
Log de chamadas.....	474
TUI.....	475

Encaminhamento.....	477
Dial In.....	480
Gravação de voz.....	481
Programação de teclas.....	481
Programação de menus.....	482
Grupo de busca.....	482
4400/6400.....	483
Mobilidade.....	483
Associação no grupo.....	488
Anúncios.....	488
SIP.....	490
Diretório pessoal.....	491
Portal do usuário.....	493
Capítulo 30: Grupo.....	497
Grupo.....	497
Selecionar membros da lista de usuários.....	501
Fila.....	502
Transbordamento.....	505
Contingência.....	507
Correio de voz.....	511
Gravação de voz.....	517
Anúncios.....	518
SIP.....	521
Capítulo 31: Código de acesso.....	523
Capítulo 32: Serviços.....	525
Remote Support Services.....	526
Serviço.....	526
Largura de banda.....	527
IP.....	530
Autoconexão.....	531
Cota.....	531
PPP.....	532
Contingência.....	534
Dial In.....	535
Serviço de SSL VPN.....	535
Serviço.....	536
Sessão.....	536
NAPT.....	537
Contingência.....	538
Capítulo 33: SAR.....	539
PPP.....	539
Capítulo 34: Rota para chamadas de entrada.....	541
Padrão.....	543
Gravação de voz.....	547
Destinos.....	548
Capítulo 35: Porta WAN.....	551

Porta WAN.....	551
Frame Relay.....	552
DCLIs.....	553
Avançado.....	554
Capítulo 36: Registro do diretório.....	556
Capítulo 37: Perfil horário.....	558
Capítulo 38: Perfil de firewall.....	560
Firewall Padrão.....	560
Firewall Personalização.....	561
NAT estático.....	564
Capítulo 39: Rota de IP.....	565
Rota de IP Rota de IP.....	565
Roteamento dinâmico RIP.....	566
Capítulo 40: Rota IP (IPv6).....	568
Rota IP (IPv6).....	568
Capítulo 41: Código de conta.....	570
Código de conta.....	571
Gravação de voz.....	571
Capítulo 42: Assinatura.....	573
Capítulo 43: Licença.....	575
Licença.....	575
Servidor remoto.....	578
Capítulo 44: Túnel.....	582
Túnel L2TP.....	582
Túnel L2PT.....	583
L2TP.....	584
L2TP PPP.....	584
Túnel de segurança IP.....	585
IPSec principal.....	585
Túnel Políticas IKE (IPSec).....	586
Políticas IPSec.....	587
Capítulo 45: Atendente automático (EVM).....	588
Atendedor automático.....	589
Ações.....	591
Capítulo 46: Atendente automático (Voicemail Pro).....	595
Atendente automático.....	595
Ações.....	599
Capítulo 47: Códigos de autorização.....	603
Capítulo 48: Direitos do usuário.....	604
Usuário.....	604
Códigos de acesso.....	605
Programação de teclas.....	606
Telefonia.....	606
Configurações de chamada.....	606
Configurações de supervisor.....	607

Opções de várias linhas.....	610
Log de chamadas.....	610
Participação em direitos do usuário.....	611
Correio de voz.....	612
Redirecionamento.....	613
Capítulo 49: Conferência.....	615
Capítulo 50: ARS.....	618
ARS.....	618
Capítulo 51: Local.....	623
Local.....	623
Endereço.....	627
Parte 6: Configuração do IP Office.....	629
Capítulo 52: Assinaturas.....	630
Adquirindo assinaturas.....	630
Modo de teste.....	631
Assinaturas de usuário.....	631
Assinaturas de aplicativos.....	632
Customer Operations Manager (COM).....	633
Operação de conexão com o modo Subscription.....	634
Requisitos de rede do modo Subscription.....	635
Portas no modo Subscription.....	636
Migrando sistemas IP Office existentes para o modo Subscription.....	637
Capítulo 53: Configuração geral do sistema.....	638
Diretório de sistema centralizado.....	638
Aviso de tarifação.....	642
Usando locais.....	643
Identificação do chamador.....	643
Como estacionar chamadas.....	644
Chamadas de intercomunicação automática.....	646
Suporte ao áudio de banda larga.....	646
Preservação de conexão da mídia.....	647
Configuração de rotas IP.....	648
Criando uma porta WAN virtual.....	650
Capítulo 54: On-boarding.....	651
Configurar um SSL VPN usando um arquivo on-boarding.....	651
Capítulo 55: Suporte a fax.....	653
Suporte ao Fax T38 do Server Edition.....	654
Capítulo 56: Anunciando.....	656
Capacidade de anúncio.....	656
Anúncio telefone a telefone.....	657
Anunciar em um dispositivo externo de anúncio.....	657
Anúncio misturada.....	658
Anúncio via Voicemail Pro.....	659
Capítulo 57: Eventos do sistema.....	662
Configuração dos destinos de alarmes.....	663

Capítulo 58: Gerenciamento de certificados	664
Visão geral de certificados	664
Repositório de certificados do Windows	666
Suporte a certificados	668
Nome e formato de arquivo do certificado	669
Certificado de identidade	670
Armazenamento de certificados confiáveis	672
Certificado de assinatura	673
Importação do arquivo de certificado	674
Capítulo 59: Configuração para chamadas de emergência	677
Indicação de chamada de emergência	678
Saída de alarme do sistema	679
Capítulo 60: Tons de chamada	680
Capítulo 61: Música de espera	682
Origem do sistema	684
Origem alternativa	684
Capítulo 62: Data e hora do sistema	688
Opções de data e hora do sistema	688
Aplicando o horário de verão	689
Verificando a operação automática de hora e data	690
Alterando manualmente a data e a hora do sistema	691
Capítulo 63: Configurar perfil de horário	692
Substituição do perfil de horário	693
Capítulo 64: Aplicar licenças	695
Licenciamento no PLDS	695
Web License Manager (WebLM)	696
Licenciamento centralizado Server Edition	697
Distribuição de licenças do Server Edition	697
Distribuição de licença nodal	700
Distribuição de licença centralizada	701
Procedimentos para aplicar o licenciamento	702
Obter a ID de logon do WebLM Server	703
Instalar um arquivo de licença no WebLM Server	703
Configurar a origem da licença Server Edition	704
Carregar arquivo de licença PLDS para o IP Office	704
Configurar o licenciamento nodal do Server Edition	705
Configurar o licenciamento centralizado do Server Edition	705
Configurar o servidor de licença em uma implantação Enterprise Branch	707
Converter licenciamento de nodal para centralizado	707
Migrar licenças para PLDS	708
Capítulo 65: Como trabalhar com os modelos	710
Salvamento de arquivos de modelo	710
Importação de modelos de tronco	711
Criar um modelo no Manager	711
Criar um novo registro a partir de um modelo no Manager	712
Criar um modelo de tronco analógico no Manager	713

Criar um novo tronco analógico a partir de um modelo no Manager.....	713
Aplicando um modelo a um tronco analógico.....	713
Capítulo 66: Configurando ARS.....	715
Exemplo de operação ARS.....	716
Operação ARS.....	717
Códigos de acesso ARS.....	719
Exemplo de linha alternativa simples.....	720
Bloqueio de chamadas simples.....	721
Escalas de prioridades do usuário.....	722
Roteamento com base no tempo.....	723
Restrição de códigos de conta.....	724
Formulários ARS em níveis.....	725
Como planejar ARS.....	726
Capítulo 67: Bloqueio de chamadas.....	728
Aplicando o impedimento de chamadas.....	728
Substituição do barramento de chamadas.....	729
Capítulo 67: Configuração dos códigos de autorização.....	731
Inserindo um código de autorização.....	732
Capítulo 67: Prevenção de desvio de taxa.....	733
Configurando locais desconhecidos.....	734
Capítulo 67: Configurar o Controle de admissão de chamadas.....	735
Guia Local do Manager.....	735
Atribuindo uma entidade de rede a um local.....	736
Ações do sistema no limiar máximo de chamada.....	736
Exemplo.....	737
Capítulo 68: Ajustar configurações do usuário.....	739
Visão geral do gerenciamento de usuários.....	739
Configurar integração com Gmail.....	741
Intrusão na chamada.....	742
Descrição de chamada.....	745
Chamada em espera.....	745
Bloqueio de chamadas.....	746
Registro de chamadas centralizado.....	747
Diretório centralizado pessoal.....	748
Configuração do código da conta.....	748
Configuração de um usuário para o código de conta forçado.....	749
Rastreamento de chamadas maldosas (MCID).....	750
Twinning.....	750
Chamadas particulares.....	753
Recursos de telefone do sistema.....	754
O usuário 'Nenhum usuário.....	755
Supressão do alarme NoCallerId.....	756
Capítulo 69: Autorização de nuvem Avaya.....	757
Serviços de notificação push Apple.....	757
Ativando notificações push Apple.....	758
Capítulo 70: Gerenciamento de usuários com LDAP.....	760

Realizar a sincronização LDAP.....	760
Criar uma regra de provisionamento de usuário para sincronização LDAP.....	761
Capítulo 71: Indicação de mensagem em espera.....	763
Indicação de mensagem em espera para telefones analógicos.....	763
Indicação de mensagem em espera para troncos analógicos.....	764
Capítulo 72: Configuração de direitos do usuário.....	766
Como adicionar direitos do usuário.....	769
Como criar direitos do usuário com base em um usuário existente.....	769
Como associar direitos do usuário a um usuário.....	769
Copiar configurações de direitos do usuário nas configurações do usuário.....	770
Capítulo 73: DND, Siga-me e Redirecionamento.....	771
Não perturbe (DND).....	772
Siga-me.....	774
Encaminhar incondicional.....	776
Redirecionar se ocupado.....	779
Encaminhar se sem resposta.....	781
Definindo o status de ocupado do usuário.....	783
Encadeamento.....	784
Capítulo 74: Logon temporário.....	786
Operação de compartilhamento de mesa.....	786
Desconectando.....	787
Controles de compartilhamento de mesa.....	788
Compartilhamento de mesa em uma rede IP Office.....	788
Agentes do Call Center.....	789
Exemplos de telefone Hot Desking.....	789
Cenário 1: Telefone Hot Desking ocasional.....	790
Cenário 2: Telefone Hot Desking regular.....	790
Cenário 3: Telefone Hot Desking completo.....	790
Cenário 4: Telefone Hot Desking do Call Center.....	791
Desconexão automática.....	791
Capítulo 75: Operação de grupo.....	793
Tipos de grupo.....	796
Apresentação de chamadas.....	797
Disponibilidade do membro do grupo.....	799
Grupo de busca de exemplo.....	801
Agentes e grupos de busca CBC/CCC.....	803
Grupos de cobertura.....	803
Capítulo 76: Controle de chamada móvel.....	805
Acesso móvel direto (MDA).....	808
Rechamada móvel.....	810
Capítulo 77: Transferindo chamadas.....	811
Observações sobre a transferência de chamadas.....	811
Observações sobre a transferência de chamadas.....	812
Restrições de transferências fora da central.....	813
Transferência sensível ao contexto.....	814
Transferência do tom de discagem.....	815

Transferências de viva-voz anunciadas.....	817
Transferência de um toque.....	820
Transferência Centrex.....	820
Capítulo 78: Modo Simultâneo.....	822
Dispositivos no modo simultâneo.....	822
Observações sobre o Modo simultâneo.....	822
Movendo chamadas entre dispositivos simultâneos.....	823
Capítulo 79: Números de origem do usuário.....	824
Números de origem de usuário individual.....	824
Números de origem de NoUser.....	826
Capítulo 80: Definindo as configurações do sistema IP Office Server Edition..	834
Sincronizar as senhas do Server Edition no Web Manager.....	834
Criando uma conta de administração comum.....	835
Administração do Voicemail Pro.....	836
Resiliência do Server Edition.....	836
Sincronizando as configurações.....	836
Iniciando o Web Control.....	837
Parte 7: Rede de comunidade pequena.....	838
Capítulo 81: Rede de comunidade pequena.....	839
Layouts compatíveis com Rede comunitária pequena.....	840
Recursos de telefonia suportados em redes do Server Edition e SCN.....	841
Compatibilidade com caixa postal SCN.....	843
Como habilitar a Small Community Network.....	843
Configure a Linha VoIP do Sistema A para o Sistema B.....	843
Configure a Linha VoIP do Sistema B para o Sistema A.....	845
Hot Desking remoto da Small Community Network.....	845
Contingência da Small Community Network.....	846
Programação de código de acesso SCN.....	847
Capítulo 82: Gerenciamento da Small Community Network.....	849
Como habilitar a detecção SCN.....	849
Criando uma conta Admin comum.....	850
Como carregar a configuração de uma Small Community Network.....	851
Como editar a configuração de uma Small Community Network.....	851
Inventário do sistema.....	853
Capítulo 83: Como usar o visualizador de rede.....	855
Como organizar a exibição.....	856
Como adicionar uma linha na Small Community Network.....	856
Como reparar uma linha na Small Community Network.....	857
Como adicionar um sistema à Small Community Network.....	857
Remoção de uma linha da Small Community Network.....	858
Como remover um sistema.....	858
Iniciar o System Status.....	859
Iniciar o Voicemail Pro.....	859
Adicionar uma imagem de fundo.....	859
Parte 8: Troncos SIP.....	860

Capítulo 84: Visão geral do tronco SIP	861
Configuração de troncos SIP	861
Requisitos de linha SIP	863
Capítulo 85: URIs e cabeçalhos SIP	866
Formatos de URI SIP	866
Cabeçalhos SIP padrão	867
Configurando o host de URI SIP	867
Configurando o conteúdo de URI SIP	868
Selecionando o formato de cabeçalho SIP utilizado	870
Capítulo 86: Roteamento de chamada de saída SIP	871
Roteamento de chamada de saída SIP	871
Chamadas SIP anônimas	872
Códigos de resposta ARS SIP	873
Cenário de chamada de saída típico	875
Capítulo 87: Roteamento de chamada de entrada SIP	878
Códigos curtos SIP	878
Roteamento de chamadas de entrada SIP	879
Operação de prefixo SIP	881
Conexão de caminho de mídia	882
Nome de chamador e exibição de número SIP	882
Cenário de chamada de saída típico	883
Capítulo 88: Envio de mensagens SIP	887
Seleção de Codec	887
Transmissão DTMF SIP	888
Fax sobre SIP	889
Cenários de espera de chamada SIP	889
Transferências de chamada SIP (consultar)	891
Tom de chamada de volta	892
Lembretes de espera	893
Capítulo 89: Aparências de linha SIP	894
Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de entrada	894
Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de saída	894
Programação de botão de usuário de aparência de linha SIP	895
Capítulo 90: Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN)	897
O recurso STIR/SHAKEN Protocolos SIP	898
Obtendo o resultado da verificação do número de uma chamada	899
Definindo o comportamento padrão de verificação de número do sistema	899
Ativando a verificação do número do chamador em uma linha SIP	900
Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN)	901
Alterando as respostas de chamada rejeitadas	903
Alterando o cabeçalho de autenticação usado	903
Personalizando o comportamento de processamento de chamadas	904
Registros de chamadas	905
Capítulo 91: IP OfficeEspecificações de tronco SIP	906
RFCs SIP	906
Protocolos de transporte	908

Métodos de solicitação.....	908
Métodos de resposta.....	908
Cabeçalhos.....	909
Parte 9: Atendentes automáticos do VMPro.....	910
Capítulo 92: Atendentes automáticos do Voicemail Pro.....	911
Idioma de aviso do Google TTS.....	912
Avisos de sintetização de voz (TTS).....	912
Ativando o Google Speech e a voz padrão.....	913
Opções de fallback para atendente automático.....	914
Fluxo de chamadas de atendente automático.....	914
Exemplo de consentimento do atendente automático.....	915
Capítulo 93: Configurações de atendente automático do Voicemail Pro.....	917
Atendente automático.....	917
Ações.....	921
Capítulo 94: Ações de atendente automático do Voicemail Pro.....	925
Conferência discada.....	925
Discagem por nome.....	926
Discar por número.....	928
Deixar mensagem.....	929
Transferência assistida.....	930
Estacionar e anunciar.....	931
Menu Repetir.....	933
Falar por nome.....	934
Falar por número.....	935
Transferência não supervisionada.....	936
Transferir para Atendedor automático.....	937
Capítulo 95: Gravando avisos de atendente automático (Voicemail Pro).....	939
Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos.....	939
Usando arquivos de aviso previamente gravados.....	940
Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz.....	941
Gravando avisos de nome de usuário.....	941
Capítulo 96: Roteando chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro.....	943
Roteando chamadas externas para um atendente automático.....	943
Roteando chamadas internas para um atendente automático.....	943
Parte 10: Conferência.....	945
Capítulo 97: Conferência.....	946
Tipos de conferência.....	946
Participantes da conferência.....	947
Controles de conferência do usuário.....	947
Capacidades da conferência.....	948
Números de identificação da conferência.....	949
Notas das conferências.....	949
Telefones de conferência.....	950
Conferência sensível ao contexto.....	951

Capítulo 98: Estabelecendo uma conferência ad hoc.....	954
Encerrando conferências apenas com partes externas.....	954
Adicionando chamadores a uma conferência ad hoc.....	954
Capítulo 99: Conferências Meet-Me pessoais.....	956
Definindo o PIN de conferência pessoal de um usuário.....	956
Roteando chamadores internos para uma conferência Meet-Me.....	957
Roteando chamadores externos para uma conferência Meet Me.....	957
Fluxo de chamadas de conferência Meet-Me pessoal.....	958
Capítulo 100: Conferências do sistema.....	960
Adicionando uma conferência do sistema.....	961
Editando uma conferência do sistema.....	961
Excluindo uma conferência do sistema.....	961
Configurações de conferência do sistema.....	962
Roteando chamadores externos para uma conferência Meet-Me.....	964
Fluxos de chamada de conferência do sistema.....	965
Parte 11: Códigos curtos.....	967
Capítulo 101: Visão geral dos códigos curto.....	968
Caracteres dos códigos curto.....	970
Discagem do usuário.....	975
Discagem do aplicativo.....	977
Tom de discagem secundário.....	977
? Códigos de acesso.....	979
Exemplos de comparação dos códigos de acesso.....	979
Lista de códigos de acesso padrão do sistema.....	983
Capítulo 102: Recursos de código curto.....	988
Atendente automático.....	991
Negar intercomunicação automática desativada.....	992
Negar intercomunicação automática ativada.....	992
Interrupção.....	992
Impedido.....	993
Ocupado com chamada em espera.....	993
Intrusão em chamadas.....	994
Escuta de chamada.....	995
Estac. de chamadas.....	996
Estacionar e anunciar chamada.....	997
Captura de qualquer chamada.....	998
Atendimento de chamada - Ramal.....	998
Grupo de captura de chamada.....	999
Linha de captura de chamada.....	999
Membros de captura de chamada.....	1000
Usuário de captura de chamada.....	1001
Fila de chamadas.....	1001
Registro de chamadas.....	1002
Reaver chamada.....	1002
Chamada em espera ativada.....	1003
Chamada em espera desativada.....	1004

Chamada em espera suspensa.....	1004
Cancelar todos os encaminhamentos.....	1005
Cancelar toque ao liberar.....	1005
Alterar código do logon.....	1006
Limpar pós-atendimento.....	1007
Limpar cham.....	1007
Limpar CE.....	1008
Cancelar serviço noturno do grupo de busca.....	1008
Cancelar Grupo de busca fora de serviço.....	1009
Limpar cota.....	1010
Intrusão de orientação.....	1010
Adicionar conferência.....	1011
Conferência Meet Me.....	1011
CE.....	1013
Discar.....	1013
3K1 de discagem.....	1014
56K de discagem.....	1014
64K de discagem.....	1015
Discar CE.....	1015
Discagem direta.....	1016
Discagem Rápida para Linha Direta.....	1016
Discagem de emergência.....	1017
Discar ramal.....	1017
Discar fax.....	1018
Inclusão de discagem.....	1018
Discar Anúncio.....	1019
Discar ramal físico por número.....	1020
Discar ramal físico por ID.....	1020
Disc voz.....	1021
Discar V110.....	1021
Discar V120.....	1022
Discar vídeo.....	1022
Desabilitar formulário de ARS.....	1022
Desabilitar encaminhamentos internos.....	1023
Desabilitar redirecionamento interno incondicional.....	1023
Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.....	1024
Mensagem de exibição.....	1024
Adicionar exceção de Não perturbe.....	1025
Excluir exceção de Não perturbe.....	1026
Não perturbe ativado.....	1027
Não perturbe desativado.....	1027
Habilitar formulário ARS.....	1028
Habilitar redirecionamentos internos.....	1028
Habilitar redirecionamento interno incondicional.....	1028
Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.....	1029
Logon de ramal.....	1029
Logoff de ramal.....	1030

Sinal de gancho.....	1031
Serviço FNE.....	1031
Siga-me aqui.....	1032
Cancelar Siga-me aqui.....	1032
Siga-me para.....	1033
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado.....	1034
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado.....	1034
Número de encaminhamento.....	1035
Redirecionar se número ocupado.....	1035
Encaminhar caso ocupado ativado.....	1036
Encaminhar caso ocupado desativado.....	1037
Redirecionar se sem resposta estiver ativado.....	1037
Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado.....	1038
Encaminhar incondicionalmente ativado.....	1038
Encaminhar incondicionalmente desativado.....	1039
Escuta no grupo desativado.....	1039
Escuta de grupo ativada.....	1040
Alternar fone de ouvido.....	1040
Reter chamada.....	1041
Reter CE.....	1041
Música de espera.....	1042
Grupo de busca desabilitado.....	1043
Ativação de grupo de busca.....	1043
Rediscagem do último número.....	1044
Ativar MCID.....	1044
Atender chamada Mobile Twinning.....	1045
Estação de atendimento automático.....	1045
Bloqueio de chamadas de saída desativado.....	1046
Bloqueio de chamadas de saída ativado.....	1046
Chamada particular desativada.....	1047
Chamada particular ativada.....	1047
Chamada prioritária.....	1048
Gravar mensagem.....	1049
Relay ativ.....	1049
Relay desat.....	1050
Relay pulso.....	1051
Retomar chamada.....	1051
Recuperar chamada.....	1052
Retorno de chamada ao liberar.....	1052
Tom de discagem secundário.....	1053
Definir mensagem de ausência.....	1053
Definir código de conta.....	1054
Definir código de autorização.....	1055
Desativar Twinning de fallback.....	1056
Ativar Twinning de fallback.....	1056
Definir serviço noturno do grupo de busca.....	1056
Definir fora de serviço do grupo de busca.....	1057

Definir Seq chamada interna.....	1058
Definir número de Mobile Twinning.....	1058
Ativar Mobile Twinning.....	1059
Desativar Mobile Twinning.....	1059
Definir tempo sem resposta.....	1060
Definir seq. de chamada externa.....	1060
Definir sequência de chamadas de volta.....	1061
Configurar perfil de horário.....	1061
Definir tempo de finalização.....	1063
Discagem rápida.....	1063
Desligar Embedded Voicemail.....	1064
Carimbo de Registro.....	1065
Inicializar Embedded Voicemail.....	1065
Suspender chamada.....	1066
Suspender CE.....	1066
Iniciar pós-atendimento.....	1067
Alternar chamadas.....	1067
Desestacionar chamada.....	1067
Coletar correio de voz.....	1068
Nó de correio de voz.....	1070
Correio de voz ativo.....	1070
Correio de voz desativado.....	1071
Chamada de volta do correio de voz ativa.....	1071
Chamada de volta do correio de voz desativada.....	1072
Sussurro.....	1072
Parte 12: Programação de botões.....	1074
Capítulo 103: Visão geral da programação de botões.....	1075
Programando botões com o IP Office Manager.....	1076
Menus de teclas interativas.....	1077
Modelos de etiqueta.....	1078
Capítulo 104: Ações de Programação de botões.....	1079
Resumo das ações de programação de botões.....	1080
ExibEmergência.....	1088
Discagem abreviada.....	1088
Pausa de discagem abreviada.....	1089
Programa de discagem abreviada.....	1089
Interrupção de discagem abreviada.....	1090
Mensagem ausente.....	1090
Entrada de código de conta.....	1090
Estatísticas de Agente ACD.....	1091
Contagem de acesso DAC.....	1091
Adquirir chamada.....	1092
Funções especiais DA.....	1092
Marca de função especial DA.....	1092
Função de Espera Especial DA.....	1093
Supressão de DA.....	1093

Trabalho pós-chamada.....	1094
Apresentação.....	1094
Retorno automático de chamada.....	1096
Negar intercomunicação automática.....	1097
Intercomunicação automática.....	1098
Interrupção.....	1098
Aparência em ponte.....	1099
Ocupado.....	1099
Ocupado com chamada em espera.....	1100
Redirecionar todas as chamadas.....	1100
Intrusão em chamadas.....	1101
Escuta de chamada.....	1102
Log de chamadas.....	1103
Estac. de chamadas.....	1103
Estacionar e anunciar chamada.....	1105
Estacionar chamada em outro ramal.....	1105
Captura de chamadas.....	1106
Captura de qualquer chamada.....	1107
Grupo de captura de chamada.....	1107
Membros de captura de chamada.....	1108
Fila de chamadas.....	1108
Registro de chamadas.....	1109
Triagem de chamada.....	1109
Reaver chamada.....	1112
Chamada em espera desativada.....	1112
Chamada em espera ativada.....	1113
Chamada em espera suspensa.....	1113
Cancelar todos os encaminhamentos.....	1114
Cancelar “Deixar pedido de rechamada”.....	1114
Cancelar toque ao liberar.....	1115
Monitor de canal.....	1115
Limpar cham.....	1115
Limpar CE.....	1116
Cancelar serviço noturno do grupo de busca.....	1116
Cancelar Grupo de busca fora de serviço.....	1117
Limpar cota.....	1117
Intrusão de orientação.....	1118
Conferência.....	1119
Adicionar conferência.....	1119
Conferência Meet Me.....	1120
Consulta.....	1122
Aparência de cobertura.....	1122
Discar.....	1123
3K1 de discagem.....	1124
56K de discagem.....	1124
64K de discagem.....	1124
Discar CE.....	1125

Discagem direta.....	1125
Discagem de emergência.....	1126
Inclusão de discagem.....	1127
Discar intercom.....	1127
Discar Anúncio.....	1128
Disc ram físic. por número.....	1129
Discar número físico por ID.....	1129
Disc voz.....	1130
Discar V110.....	1130
Discar V120.....	1131
Discar vídeo.....	1131
Captura de chamada direcionada.....	1132
Diretório.....	1132
Mensagem de exibição.....	1133
Adicionar exceção de Não perturbe.....	1133
Excluir exceção de Não perturbe.....	1134
Não perturbe desativado.....	1134
Não perturbe ativado.....	1135
Desconectar.....	1135
Exibição de emergência.....	1136
Logon de ramal.....	1137
Logoff de ramal.....	1138
Sinal de gancho.....	1138
Siga-me aqui.....	1139
Cancelar Siga-me aqui.....	1140
Siga-me para.....	1140
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado.....	1141
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado.....	1141
Número de encaminhamento.....	1142
Redirecionar se número ocupado.....	1143
Encaminhar caso ocupado desativado.....	1144
Encaminhar caso ocupado ativado.....	1144
Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado.....	1145
Redirecionar se sem resposta estiver ativado.....	1145
Encaminhar incondicionalmente desativado.....	1146
Encaminhar incondicionalmente ativado.....	1147
Grupo.....	1147
Escuta de grupo ativada.....	1148
Anúncio em grupo.....	1149
Alternar fone de ouvido.....	1150
Reter chamada.....	1150
Reter CE.....	1151
Música de espera.....	1151
Ativação de grupo de busca.....	1151
Grupo de busca desabilitado.....	1152
Inspecionar.....	1153
Atendimento automático interno.....	1153

Rediscagem do último número.....	1154
Deixar pedido de rechamada.....	1154
Aparência em linha.....	1155
Apresentação da chamada MADN.....	1156
Exclusão manual.....	1157
Ativar MCID.....	1157
Monitorar tronco MWI analógico.....	1158
Estação de atendimento automático.....	1158
Pausar gravação.....	1159
Chamada prioritária.....	1160
Chamada prioritária.....	1160
Chamada privada.....	1160
Relay desat.....	1161
Relay ativ.....	1162
Relay pulso.....	1162
Retomar chamada.....	1163
Solicitar intrusão para instrução.....	1163
Recuperar chamada.....	1164
Retorno de chamada ao liberar.....	1165
Campainha Desativada.....	1165
Autoadministração.....	1166
Enviar todas as chamadas.....	1168
Definir mensagem de ausência.....	1168
Definir código de conta.....	1169
Definir serviço noturno do grupo de busca.....	1170
Definir fora de serviço do grupo de busca.....	1171
Definir Seq chamada interna.....	1171
Definir destino do serviço noturno.....	1172
Definir tempo sem resposta.....	1172
Definir destino fora de serviço.....	1173
Definir seq. de chamada externa.....	1173
Definir sequência de chamadas de volta.....	1174
Definir tempo de finalização.....	1174
Discagem rápida.....	1175
Carimbo de Registro.....	1176
Exibir números armazenados.....	1176
Suspender chamada.....	1177
Suspender CE.....	1177
Alternar Nome/Número CLID.....	1178
Hora do dia.....	1178
Perfil horário.....	1179
Cronômetro.....	1180
Transferir.....	1180
Alternar chamadas.....	1181
Twinning.....	1181
Desestacionar chamada.....	1182
Usuário.....	1183

Voz visual.....	1185
Coletar correio de voz.....	1186
Correio de voz desativado.....	1187
Correio de voz ativo.....	1188
Chamada de volta do correio de voz desativada.....	1188
Chamada de volta do correio de voz ativa.....	1189
Anúncio discreto.....	1189
Parte 13: Botões de aparência em chamada.....	1191
Botões de apresentação.....	1191
Capítulo 105: Botões de aparência em chamada.....	1193
Aparência em chamada - exemplo 1.....	1194
Aparência em chamada - exemplo 2.....	1194
Como são tratadas as teclas de aparência em chamada?.....	1195
Indicação da tecla de aparência em chamada.....	1196
Capítulo 106: Teclas de aparência em ponte.....	1198
Aparência em ponte - Exemplo 1.....	1199
Aparência em ponte - Exemplo 2.....	1199
Aparência em ponte - Exemplo 3.....	1200
Como são tratadas as apresentações em ponte?.....	1201
Indicação da tecla de aparência em ponte.....	1202
Capítulo 107: Teclas de cobertura de chamada.....	1204
Cobertura de chamada - Exemplo 1.....	1204
Cobertura de chamada - Exemplo 2.....	1205
Como é tratada a cobertura de chamada?.....	1206
Indicação da tecla de cobertura de chamada.....	1207
Capítulo 108: Teclas de aparência em linha.....	1209
Aparência em linha - exemplo 1.....	1210
Aparência em linha - Exemplo 2.....	1210
Como são tratadas as apresentações de linha?.....	1211
Indicação da tecla de aparência em linha.....	1212
Capítulo 109: Recursos das teclas de aparência.....	1214
Indicação de tecla selecionada.....	1214
Preferência de linha ociosa.....	1215
Preferência da linha de toque.....	1217
Seleção prévia de resposta.....	1219
Espera Automática.....	1220
Atraso de toque.....	1221
Preferência de atraso de toque.....	1223
Como recolher apresentações.....	1225
Como juntar chamadas.....	1225
Teclas de aparência de alertas múltiplos.....	1228
Geminação.....	1229
Ocupado com chamada em espera.....	1229
Como reservar uma tecla de apresentação de chamada.....	1229
Como desconectar e Telefone Hot Desking.....	1230
Aplicativos.....	1230

Capítulo 110: Como programar as teclas de apresentação.....	1232
Configurações das funções de aparência do sistema.....	1234
Configurações das funções de aparência do usuário.....	1234
Como programar números de aparência em linha.....	1236
Renumeração automática.....	1236
Renumeração manual.....	1236
Programação de linha de saída.....	1237
Parte 14: Registros de chamada SMDR.....	1239
Capítulo 111: Anexo: registros de chamada SMDR.....	1240
Como habilitar o SMDR.....	1240
Armazenamento de registro SMDR em buffer.....	1241
Verificando a geração de SMDR.....	1241
Saída de registro SMDR.....	1241
Formato de registro de SMDR.....	1242
Horários de chamada no SMDR.....	1242
Campos de SMDR.....	1242
Capítulo 112: Exemplos de SMDR.....	1248
Exemplo de SMDR: chamada de entrada perdida.....	1249
Exemplo de SMDR: transferência.....	1249
Exemplo de SMDR: chamada atendida por caixa postal.....	1250
Exemplo de SMDR: chamada transferida para a caixa postal.....	1250
Exemplo de SMDR: chamada interna.....	1250
Exemplo de SMDR: chamada externa.....	1250
Exemplo de SMDR: chamada de saída.....	1251
Exemplo de SMDR: chamada de caixa postal.....	1251
Exemplo de SMDR: chamada estacionada.....	1251
Exemplo de SMDR: chamada de entrada com código de conta.....	1252
Exemplo de SMDR: conferência usando o código curto Adicionar conferência.....	1252
Exemplo de SMDR: conferência usando o botão Conferência.....	1253
Exemplo de SMDR: adicionar uma parte a uma conferência.....	1253
Exemplo de SMDR: tom de número ocupado/indisponível.....	1254
Exemplo de SMDR: captura de chamadas.....	1254
Exemplo de SMDR: geminação interna.....	1254
Exemplo de SMDR: estacionar e desestacionar.....	1255
Exemplo de SMDR: chamada de Grupo de busca distribuído.....	1255
Exemplo de SMDR: transferência supervisionada de caixa postal.....	1256
Exemplo de SMDR: chamada externa de saída.....	1256
Exemplo de SMDR: chamada externa redirecionada.....	1256
Exemplo de SMDR: encaminhamento externo incondicional.....	1257
Exemplo de SMDR: chamada transferida manualmente.....	1257
Exemplo de SMDR: chamada em geminação celular atendida internamente.....	1257
Exemplo de SMDR: chamada com geminação móvel atendida no celular geminado...	1258
Exemplo de SMDR: chamada em geminação móvel atendida utilizando o botão de geminação.....	1258
Exemplo de SMDR: parte de conferência externa.....	1258
Exemplo de SMDR: chamada roteada por rota para chamada de entrada.....	1259

Exemplo de SMDR: duas chamadas externas de saída transferidas juntas.....	1259
Exemplo de SMDR: código de autorização.....	1259
Exemplo de SMDR: chamada de rede interna.....	1260
Exemplo de SMDR: solicitação de consentimento do chamador.....	1260
Parte 15: Diversos	1262
Capítulo 113: Visão geral do roteamento de dados	1263
Conversão de endereço de rede (NAT).....	1264
Protocolo DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol).....	1264
Conexão de Internet ISDN simples.....	1265
Link ISDN entre IP Offices.....	1265
Como usar um link T1/PRI ISP dedicado.....	1266
Tarefas para usar um link T1/PRI ISP dedicado.....	1266
Criar um novo serviço WAN.....	1266
Crie uma Porta WAN virtual.....	1267
Crie uma Rota de IP.....	1268
Tronco PRI T1.....	1269
Acesso remoto.....	1269
Como criar um link VoIP via a porta WAN utilizando PPP.....	1272
Parte 16: Ajuda adicional	1274
Capítulo 114: Ajuda e documentação adicionais	1275
Outros manuais e guias do usuário.....	1275
Obtendo ajuda.....	1275
Localizando um parceiro comercial da Avaya.....	1276
Recursos adicionais do IP Office.....	1276
Treinamento.....	1277

Parte 1: Introdução

Capítulo 1: Finalidade

Este documento contém descrições dos campos de configuração e dos procedimentos de configuração para administrar a plataforma do Avaya IP Office usando o aplicativo IP Office Manager. Este documento aborda principalmente a versão 12.3 do IP Office.

Público-alvo

O público principal para as instruções de administração do Avaya IP Office usando o IP Office Manager é composto por administradores do sistema do cliente, engenheiros de implementação e equipe de suporte e serviços.

Links relacionados

[Novidades no IP Office versão 12.3](#) na página 31

[Novidades na versão 12.2 SP1 do IP Office](#) na página 32

[Novidades no IP Office versão 12.2](#) na página 33

[Novidades na versão 12.1 SP1 do IP Office](#) na página 34

[Novidades na versão 12.1 do IP Office](#) na página 34

[Novidades no IP Office versão 12.0](#) na página 36

Novidades no IP Office versão 12.3

Single Sign On (SSO) para aplicativo Workplace e one-X Portal

O serviço de mensagens baseado no Spaces não está mais disponível em IP Office. Em vez disso, é possível usar mensagens instantâneas com **OneXPortal**. Os usuários têm as seguintes opções para fazer login no aplicativo Workplace:

- Single Sign On (SSO)
- Nome de usuário e senha

O suporte a login por SSO no Aplicativo Avaya Workplace melhora a autenticação e o acesso do usuário. Para que o SSO funcione com o IP Office, é necessário:

- Ativar o login SSO
- Definir o servidor do serviço de mensagens como **OneXPortal**
- Ativar a autenticação do Avaya Cloud

O **One-X Portal** gerencia o serviço de mensagens no novo ambiente. Para mais informações, consulte as *notas de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace*.

Limite inferior padrão para o volume do J100

Versão 12.3 introduz o parâmetro `SET_J100_PAGE_VOLUME_MIN`, que define um nível mínimo padrão de volume de 10 que não pode ser reduzido para menos de 10, a menos que o valor do parâmetro `SET_J100_PAGE_VOLUME_MIN` seja definido como 1. Definir o

valor do parâmetro SET J100_PAGE_VOLUME_MIN como 1 desativa esse limite mínimo do volume, e o volume pode ser reduzido para menos de 10. Esta configuração é gerenciada por meio de números não específicos do usuário (NUSN) no Manager e no Web Manager. O valor máximo do limite superior do volume é 16. O valor configurado é mantido após reinicialização ou queda de energia.

Os telefones J100 reiniciam se um nível de volume diferente for definido no servidor, e o valor configurado no servidor prevalece.

Links relacionados

[Finalidade](#) na página 31

Novidades na versão 12.2 SP1 do IP Office.

Fazendo o download em massa de gravações de áudio do Gerenciador de mídias usando um script

O IP Office é compatível com o download em massa de gravações de áudio do Gerenciador de mídias usando um script do Visual Basic (VBScript). O fluxo de trabalho oferece um método rápido e totalmente automatizado para exportar grandes volumes de gravações com eficiência aprimorada.

Capacidade do Gerenciador de mídias para pesquisar ou filtrar registros

- Utilização da caixa de texto de pesquisa na parte superior da tela: 20.000
- Utilização do filtro de pesquisa no painel esquerdo da tela: 35.000

Suporte ao navegador

Os aplicativos IP Office oferecem suporte às seguintes versões de navegadores nos sistemas operacionais Windows e no Mac:

- Windows:
 - Edge: 140
 - Firefox: 143
 - Google Chrome: 140
- Mac OS:
 - Safari: 18.6
 - Chrome: 139

Suporte a thick client

O IP Office oferece suporte a aplicativos de thick client no Microsoft Windows de 32 bits e 64 bits.

O serviço de mensagens baseado no Spaces não está mais disponível.

O serviço de mensagens baseado no Spaces não está mais disponível no IP Office. A opção de selecionar o serviço de mensagens do Avaya Spaces na página **Sistema > Servidor de mensagens** foi removida do IP Office Manager e do IP Office Web Manager.

Fim do suporte

A integração do Voicemail Pro com Microsoft Exchange Server 2016 e 2019 não está mais disponível.

Links relacionados

[Finalidade](#) na página 31

Novidades no IP Office versão 12.2

O IP Office R12.2 recebeu as seguintes mudanças:

Suporte de telefone 9408

Agora, os sistemas IP Office compatíveis com telefones da série 9500 também são compatíveis com o telefone 9408. Em termos de recursos e funções, os telefones 9408 correspondem à operação dos telefones 9508.

Avaya 3700 DECT R5 sem fio

O suporte para firmware Monofone sem fio Avaya DECT R5 foi adicionado ao IP Office R12.1 SP1. No IP Office R12.2, as seguintes alterações foram feitas para o Monofone sem fio Avaya DECT R5:

- **Firmware Avaya Wireless DECT R5**

Agora o firmware Monofone sem fio Avaya DECT R5 está incluído no pacote de instalação do pacote de administração IP Office.

- **Aumento da capacidade máxima da estação-base IP DECT**

Para sistemas Monofone sem fio Avaya DECT R5 vinculados a um IP Office, a capacidade máxima da estação-base IP aumentou de 256 para 1.000.

- **Suporte ao Avaya DECT IPVM sem fio**

Agora o IP Office é compatível com o software Monofone sem fio Avaya DECT IPVM.

- O IPVM é instalado como um servidor virtual VMware
- O IPVM pode atuar como a estação-base principal para todas as outras estações-base.
- O IPVM não inclui um componente de rádio para suportar chamadas diretamente. Os monofones DECT ainda precisam conectar uma estação-base DECT sem fio.

Substituindo a exibição dos menus de opções de chamada do botão do usuário

Para o IP Office 12.2, é possível usar o Número de Origem de Nenhum Usuário `DISABLE_USERBLF_DND_MENU` para substituir a exibição das opções de chamada e fazer com que o botão faça uma chamada imediata para o usuário de destino. O recurso é compatível com telefones 9400, 9500, 9600 e J100. Para que a chamada alerte um usuário em modo Não perturbe em vez de ser redirecionada de acordo com a operação normal do modo Não perturbe, é necessário adicionar o número do usuário do botão à lista **Exceções de Não perturbe** do usuário de destino.

Compatibilidade com gateway persistente do Avaya Cloud Office

Clientes do Avaya Cloud Office (ACO) que também têm um IP Office podem usar o IP Office como um gateway persistente. O IP Office atua como um PBX de contingência para telefones SIP série J100 registrados no ACO.

O IP Office como um gateway persistente do ACO é compatível com o sistema IP Office IP500 V2 em execução nos modos de assinatura, Essential Edition, ou Preferred Edition.

Para mais informações, consulte *Usando o Avaya IP Office como um gateway persistente do Avaya Cloud Office*.

Links relacionados

[Finalidade](#) na página 31

Novidades na versão 12.1 SP1 do IP Office.

O IP Office R12.1 SP1 recebeu as seguintes alterações.

DECT sem fio Avaya

- **Suporte ao Avaya DECT R5 sem fio**

O IP Office é compatível com a versão R5 do Monofone sem fio Avaya DECT, bem como com a versão R4 existente.

- Para refletir isso, a documentação IP Office agora usa o termo Monofone sem fio Avaya DECT em vez de DECT R4.
- O firmware R5 não está incluído no instalador do pacote de administradores do IP Office R12.1. É possível fazer download do firmware pelo site de suporte da Avaya.

- **Suporte a ramais DECT 1500 com Avaya DECT R5 sem fio**

Com o Monofone sem fio Avaya DECT R5, a capacidade máxima de ramal DECT em um servidor IP Office primário ou secundário baseado em Linux aumentou de 750 para 1.500.

- A capacidade total de ramais, DECT e não DECT, ainda deve permanecer dentro da capacidade de ramais do sistema IP Office e de toda a solução IP Office.

Capacidade

- **Capacidade de extensão TLS**

A restrição de que os ramais TLS são contados como dois ramais para o planejamento da capacidade do IP Office não se aplica ao servidor Avaya ASP 110 DELL R660 SRVR A2 IPO.

Compatibilidade com Microsoft Hyper-V no Windows Server 2022 e Windows Server 2025

O IP Office é compatível com Microsoft Hyper-V no Windows Server 2022 e Windows Server 2025.

Links relacionados

[Finalidade](#) na página 31

Novidades na versão 12.1 do IP Office

O IP Office R12.1 recebeu as seguintes mudanças:

suporte ao IPv6

Para o IP Office R12.1, os sistemas IP Office podem suportar recursos IPv6 além dos recursos IPv4 existentes.

- O IP Office só é compatível com IPv6 em sistemas IP Office baseados em Linux.
- O uso de IPv6 não requer nenhuma licença ou assinatura adicional.
- O IPv4 permanece sempre ativado. O IP Office não é compatível com um modo somente IPv6.

Os recursos IPv6 são:

• Endereçamento IP

O Avaya é compatível com IPv6 na IP Office LAN1. O Avaya também é compatível com IPv6 na LAN2, mas somente quando o IPv6 estiver ativado na LAN1.

• Compatibilidade com DHCPv6

É possível configurar o IP Office para suportar DHCPv6. Ele pode funcionar como um servidor ou aplicativo DHCPv6 em cada LAN IP Office.

• Configuração automática de endereço sem estado (SLAAC)

É possível configurar o IP Office para usar SLAAC para atribuir seu endereço IPv6 em LAN1 e/ou LAN2. Também é possível configurar o IP Office para responder como um roteador IPv6 para outros dispositivos que estejam usando SLAAC.

• Suporte para roteamento IPv6

É possível configurar o IP Office com rotas estáticas para tráfego IPv6.

• Compatibilidade com o Avaya Workplace IPv6

É possível usar IPv6 para conexão de ramal Aplicativo Avaya Workplace. Isso inclui conexão como ramais locais e remotos.

- O suporte do Aplicativo Avaya Workplace para IPv6 com R12.1 IP Office requer Aplicativo Avaya Workplace R3.37 e superior.
- Os requisitos de licenciamento e configuração do IP Office para ramais remotos são os mesmos para IPv6 e para IPv4. O IP Office trata qualquer ramal usando um endereço unicast global IPv6 não emitido pelo DHCP do IP Office como um ramal remoto.
 - O IP Office precisa ter um FQDN que resolva para os endereços IPv4 e IPv6 do IP Office.
 - É necessário configurar as configurações de domínio do host one-X Portal (**Configuração > Nome de domínio do host**) com o FQDN do servidor IP Office executando o serviço one-X Portal.
- O Avaya Cloud Services não suporta IPv6. Portanto, qualquer Aplicativo Avaya Workplace usando IPv6 não pode usar recursos fornecidos pelo Avaya Cloud Services. Por exemplo:
 - Nenhum registro de aplicativo usando e-mail ou logon SSO.
 - Nenhuma mensagem instantânea se o IP Office usar o Avaya Cloud Services como seu servidor de mensagens.

• Suporte para IPv6 do telefone J100

É possível usar IPv6 para conexão de extensão de telefone da série J100 (exceto J129). Isso inclui conexão como ramais locais e remotos.

- O IP Office suporta para IPv6 com telefones J100 requer que os telefones usem o firmware J100 R4.1.6.0 ou superior.
- Para IPv6, o IP Office suporta os telefones da série J100 (exceto J129) no modo dual-stack com o endereço de sinalização definido para IPv6 e a preferência de IP de mídia definida para IPv6 sobre IPv4 (64). Essa é a configuração-padrão do conjunto de configurações definido no arquivo `46xxsettings.txt` gerado automaticamente. O Avaya não suporta o uso de nenhuma outra combinação de sinalização e modo de endereço de mídia, pois isso pode causar falhas inesperadas de chamada.
- Os requisitos de licenciamento e configuração do IP Office para ramais remotos são os mesmos para IPv6 e para IPv4. O IP Office trata qualquer ramal usando um endereço unicast global IPv6 não emitido pelo DHCP do IP Office como um ramal remoto.
- O IP Office precisa ter um FQDN que resolva para os endereços IPv4 e IPv6 do IP Office.

• **Certificados**

O IP Office incluirá seus endereços IPv6 ao gerar novamente certificados assinados IP Office.

- Caso esteja usando os certificados autoassinados IP Office, é necessário gerar novamente os certificados autoassinados IP Office após ativar o suporte para IPv6.

Todas as outras conexões e recursos do IP Office usam IPv4 como nas versões anteriores do IP Office.

Suporte para servidores virtuais KVM

Para IP Office R12.1, o Avaya suporta a implantação de máquinas virtuais IP Office nas plataformas Avaya Solutions Platform 130 Appliance R6 (ASP 130 R6). O Avaya fornece o ASP 130 R6 com Red Hat Enterprise Linux 8.10 pré-instalado e configurado para suportar KVM baseado em máquinas virtuais.

Compatibilidade com o fone de ouvido USB J100

O firmware J100 R4.1.6 instalado por padrão com o IP Office R12.1 inclui suporte para fones de ouvido HID USB em telefones da série J100 que possuem portas USB (J159 e J189).

Links relacionados

[Finalidade](#) na página 31

Novidades no IP Office versão 12.0

O IP Office R12.0 recebeu as seguintes mudanças:

• **Alteração do sistema operacional Linux**

A versão do Linux usada por servidores IP Office baseados em Linux mudou de CentOS para Rocky Linux.

- O novo Linux é compatível apenas com servidores de 64 bits. Para suporte ao Unified Communications Module, veja as notas abaixo.

- Para sistemas IP Office existentes baseados em Linux que estejam sendo atualizados para o IP Office R12.0, é necessário seguir os processos em *Atualizando sistemas IP Office baseados em Linux para a versão R12.0*.

- **Suporte ao UCM no IP Office R12.0 e superiores**

O Unified Communications Module (UCM) não pode suportar o Linux de 64 bits usado para o IP Office R12.0 e superior. Portanto, não é possível atualizar um UCM para executar o software R12.0.x. No entanto, o Avaya suporta módulos UCM que executam o software R11.1.3.2 em sistemas IP Office R12.0 e superiores com as seguintes restrições:

- Caso o Unified Communications Module existente esteja executando o software do pré-R11.1, é necessário atualizá-lo para o R11.1.3.2 usando os processos no manual “Atualizando sistemas IP Office baseados em Linux para a versão R11.1”.
- O sistema IP Office emitirá um alarme de incompatibilidade de versão do UCM sempre que o IP Office for reiniciado. Você pode ignorar este alarme.
- Não haverá atualizações futuras nos componentes de software do IP Office fornecidos nos módulos UCM.
- Não haverá atualizações futuras para o sistema operacional CentOS e nenhum patch CVE de segurança para os módulos UCM.

- **Exibição da versão do gerenciamento pela Web**

Para sistemas IP Office baseados em Linux, agora os detalhes **Unidade de controle** apresentados no IP Office Manager incluem detalhes para o serviço de gerenciamento pela Web.

- **Fim do suporte**

Os seguintes elementos deixaram de ter suporte:

- **Colaboração na Web**

Links relacionados

[Finalidade](#) na página 31

Capítulo 2: Visão geral do IP Office Manager

Esta documentação descreve o uso do Avaya IP Office Manager. O Manager funciona em um PC com Windows e conecta-se ao sistema IP Office via Ethernet LAN ou conexões WAN.

! Importante:

- O IP Office Manager é um editor offline. Ele recebe uma cópia das definições atuais de configuração do sistema IP Office. As alterações são feitas nessa cópia e depois enviadas de volta ao sistema para que se tornem ativas. Isso significa que as alterações na configuração ativa do sistema que ocorrerem entre o período que o IP Office Manager recebe e devolve a cópia podem ser substituídas. Por exemplo, isso poderá afetar as alterações feitas por um usuário usando o telefone ou a caixa postal do correio de voz após a cópia da configuração ter sido recebida pelo IP Office Manager.

Links relacionados

[Modos do IP Office Manager](#) na página 38

[Modo de configuração de segurança](#) na página 39

[Modo de configuração do modo Standard](#) na página 40

[Modo de configuração do Server Edition](#) na página 41

[Modo servidor shell](#) na página 42

[Compatibilidade com versões anteriores](#) na página 43

Modos do IP Office Manager

As opções e os menus exibidos pelo Manager variam dependendo das ações que você estiver executando. O Manager funciona nos seguintes modos:

Modo	Descrição
Modo Basic Edition	Esse é o modo usando quando uma configuração Basic Edition é aberta. O modo Basic inclui sistemas em execução nos modos Partner, Norstar ou Quick. Essa versão não é abordada neste documento. Em vez disso, consulte o manual específico para o <i>IP Office Basic Edition Manager</i> .
Modo Standard Configuration	Esse é o modo usado quando uma configuração do sistema em execução nos modos Essential, Preferred ou Advanced Edition é carregada.

A tabela continua...

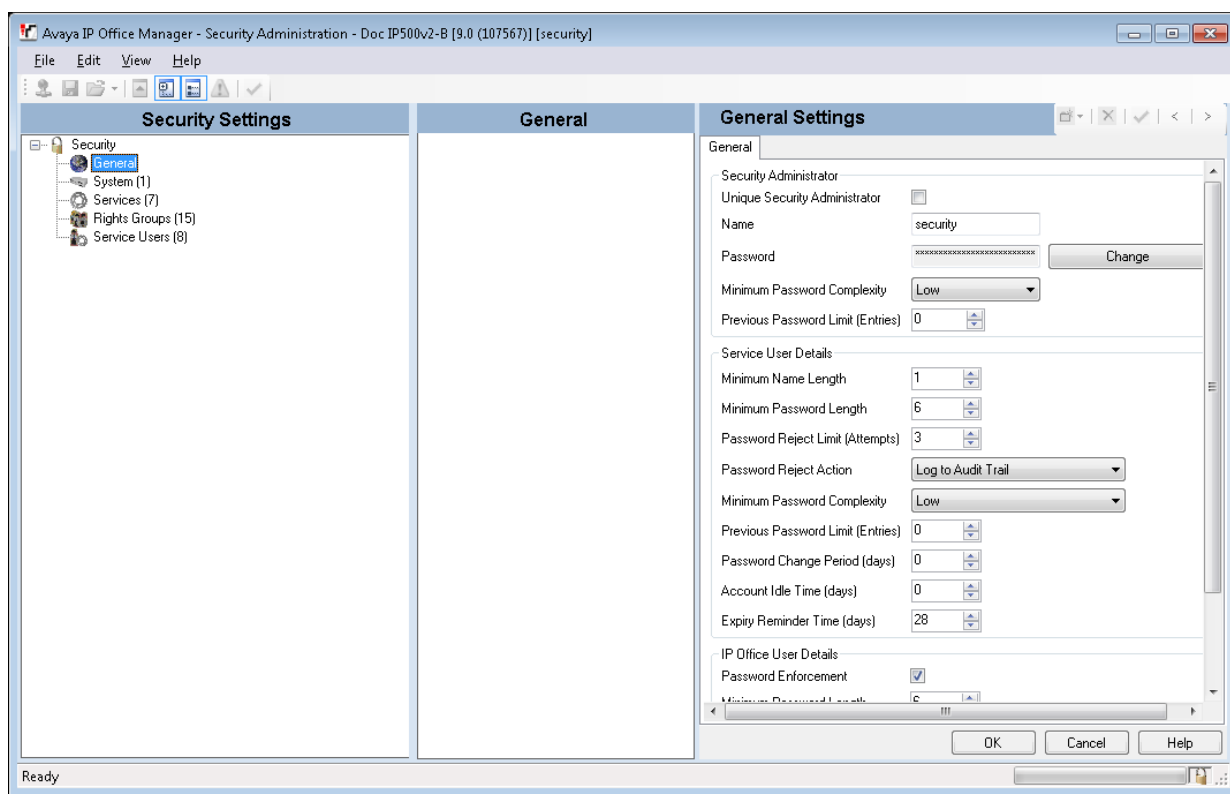
Modo	Descrição
Modo Server Edition Configuration	Esse é o modo usando quando uma configuração de rede do IP Office Server Edition é aberta.
Modo Security Configuration	O Manager pode ser usado para editar as configurações de segurança de sistemas IP Office.
Small Community Network Management	O Manager suporta o carregamento de configurações combinadas a partir de sistemas em uma Small Community Network.
Modo IP Office Shell Server	O IP Office Shell Server é uma instalação individual de aplicativos IP Office selecionados executados no Linux. Você pode usar o Manager para administrar um IP Office Shell Server.
Embedded File Management	Nos sistemas com um cartão de memória instalado, o Manager pode ser utilizado para exibir e gerenciar os arquivos armazenados no cartão. O Gerenciamento incorporado de arquivos pode ser acessado selecionando Arquivo Avançado Gerenciamento incorporado de arquivos .
Assistente de atualização	O Assistente de upgrade é um componente do Manager usado para atualizar o firmware executado pelo sistema.

Links relacionados

[Visão geral do IP Office Manager](#) na página 38

Modo de configuração de segurança

Quando o Manager está no modo de Segurança, os elementos da tela mostrados estão disponíveis.

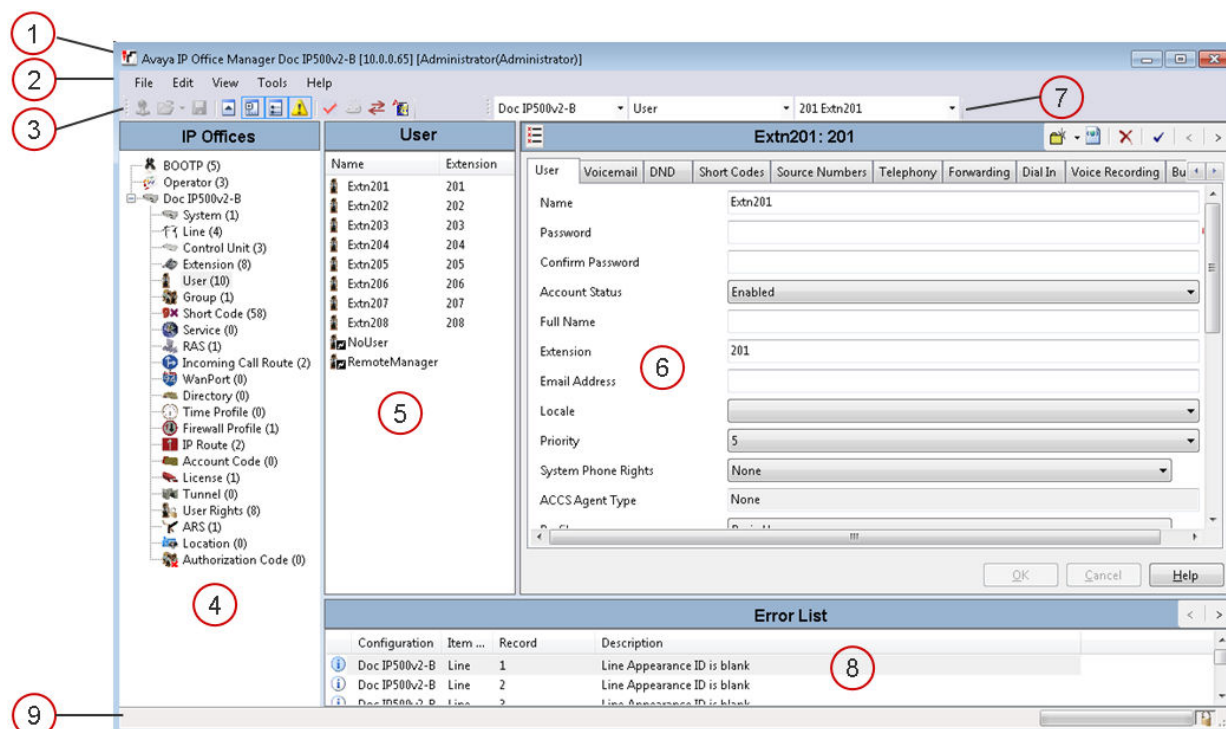


Links relacionados

[Visão geral do IP Office Manager](#) na página 38

Modo de configuração do modo Standard

Quando o Manager está no modo de configuração, os elementos da tela mostrados estão disponíveis. Alguns desses elementos podem ser personalizados, movidos ou ocultos.



Elementos da tela do modo de configuração do Manager

	Descrição
1.	Barra de título Além do nome do aplicativo, quando as definições de configuração são carregadas a partir de um sistema, a barra de título exibe o nome do usuário utilizado para carregar as definições e a exibição de operador aplicada. Consulte Barra de título na página 54.
2.	Barra de menu As opções disponíveis nos menus suspensos fornecidos aqui mudam de acordo com a possibilidade de o Manager possuir um conjunto de definições de configuração e segurança carregado ou não. Consulte Comandos da barra de menu na página 76.
3.	Barra de ferramentas principal Essa barra de ferramentas fornece ícones de atalho para as ações de configuração mais frequentemente requisitadas. Consulte Barras de ferramentas na página 54.

A tabela continua...

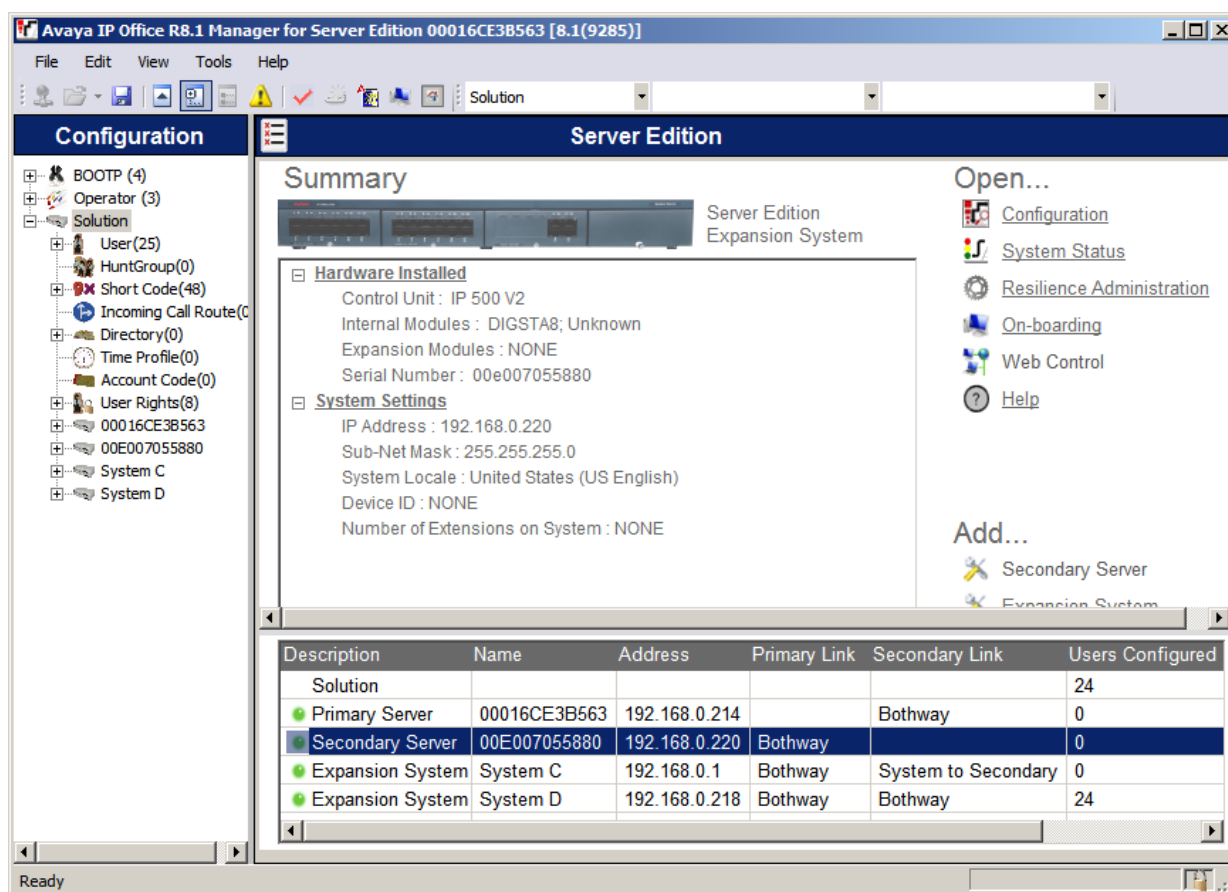
	Descrição
4.	Painel de navegação Esse painel mostra os ícones dos diferentes tipos de registro que a configuração pode conter. Cada tipo é seguido pelo número de registros dos tipos já na configuração. Selecionar um ícone exibe os registros correspondentes no painel de grupos e na barra de ferramentas de navegação. Consulte A barra de ferramentas de navegação na página 56.
5.	Painel de grupos Esse painel lista todos os registros que correspondem ao tipo selecionado no painel de navegação ou na barra de ferramentas de navegação. A lista pode ser classificada clicando-se no cabeçalho da coluna. Selecionar um registro nesse painel exibe seus detalhes no painel de detalhes. Consulte O Painel de grupos na página 57.
6.	Painel de detalhes Esse painel mostra as definições de configuração de um registro em particular na configuração. O registro é selecionado por meio da barra de ferramentas de navegação ou do painel de navegação e painel de grupos. Consulte O Painel de detalhes na página 59.
7.	Barra de ferramentas de navegação Essa barra de ferramentas fornece um conjunto de caixas suspensas que podem ser utilizadas para a navegação por determinados registros nas definições de configuração. As opções selecionadas no painel de navegação, no painel de grupos e painel de detalhes são sincronizadas com uma barra de ferramentas de navegação e vice-versa. Essa barra de ferramentas é particularmente útil se você quiser trabalhar com o painel de grupos e/ou painel de navegação oculto(s) para maximizar o espaço de exibição para o painel de detalhes. Consulte A barra de ferramentas de navegação na página 56.
8.	Painel de erros Esse painel mostra os erros e advertências sobre as definições de configuração. Selecionar um item aqui carrega o registro correspondente no painel de detalhes. Consulte O Painel de erros na página 61.
9.	Barra de status Essa barra exibe as mensagens sobre as comunicações entre o Manager e os sistemas. Ela também exibe o nível de segurança das comunicações pela aplicação de um ícone de cadeado. Consulte A Barra de Status na página 62.

Links relacionados

[Visão geral do IP Office Manager](#) na página 38

Modo de configuração do Server Edition

Quando a configuração de uma solução Server Edition é carregada no Manager, o Manager muda para a operação em modo Server Edition.



Links relacionados

[Visão geral do IP Office Manager](#) na página 38

Modo servidor shell

Um IP Office Shell Server é uma instalação individual de alguns aplicativos IP Office em execução no Linux. Você pode usar o gerenciador para configurar e administrar um Shell Server. Os servidores de aplicativo e Unified Communications Modules (UCM) são executados em um IP Office Shell Server.

Como um Shell Server não fornece telefonia, ao abrir uma configuração do Shell Server no gerenciador, todas as funções de telefonia são desabilitadas. As seguintes funções do gerenciador são aceitas para Shell Servers:

- Detecção
- Utilitário de configuração inicial.
- Status do sistema.
- Carregar, editar e salvar configurações de segurança.
- Carregar, editar e salvar a configuração.
- Apagar as configurações e definições de segurança.

- Exibição da trilha de auditoria.
- Web Control.

Links relacionados

[Visão geral do IP Office Manager](#) na página 38

Compatibilidade com versões anteriores

O Manager é uma parte da IP Office Admin Suite. O aplicativo Manager pode ser usado para gerenciar as configurações de sistemas que executam versões anteriores do software. O Manager ajusta as configurações e campos que ele exibe para corresponder ao nível do software central do sistema.

O Manager pode exibir sistemas com níveis de software ao qual não oferece suporte no menu de detecção **Selecionar IP Office**, no entanto, esses sistemas são indicados como não suportados.

A Compatibilidade com versões anteriores é suportada somente nas versões de Disponibilidade geral do software IP Office. Ela não é suportada nas "compilações" particulares.

Observe que este documento descreve a versão atual. Se você estiver executando uma versão anterior do software, obtenha o documento do Manager relacionado à versão específica no site de suporte da Avaya.

Links relacionados

[Visão geral do IP Office Manager](#) na página 38

Capítulo 3: Introdução

Esta seção aborda a instalação do IP Office Manager e o carregamento inicial de uma configuração do sistema IP Office.

Links relacionados

[Requisitos do IP Office Manager para PC](#) na página 44

[Instalando o IP Office Admin Suite](#) na página 45

[Fazendo download do Manager Admin Lite](#) na página 46

[Como iniciar o Manager](#) na página 47

[Abrindo uma configuração](#) na página 48

[Mensagens de logon](#) na página 49

[Alterando o idioma do Manager](#) na página 52

Requisitos do IP Office Manager para PC

Sistemas operacionais suportados

O IP Office Manager é compatível com o sistema operacional Windows.

- O IP Office Manager só é compatível com o tamanho da fonte de exibição definido como 100%.
- Se não estiver presente, a versão necessária da estrutura .NET é instalada como parte da instalação IP Office Manager.
- O System Status Application também precisa que o Java esteja instalado no PC. Esse elemento não é instalado pelo instalador do pacote de administradores. O software pode ser da edição de tempo de execução (JRE) ou do kit de desenvolvedor (JDK). O aplicativo foi testado com as versões Oracle e Azul Zulu do Java. É possível verificar a presença do Java usando o comando `java -version`.

Requisitos mínimos do PC

IP Office System	RAM do sistema (mínimo ou superior)	Memória disponível necessária para as operações do Manager	Mínimo de espaço disponível em disco	Processador (de capacidade semelhante ou superior)	Tamanho de rede suportado
Modo Standard	4 GB	2 GB	6 GB	Intel® Core™ i3 ou equivalente, no mínimo 2 GHz	Não aplicável.

A tabela continua...

IP Office System	RAM do sistema (mínimo ou superior)	Memória disponível necessária para as operações do Manager	Mínimo de espaço disponível em disco	Processador (de capacidade semelhante ou superior)	Tamanho de rede suportado
Server Edition	4 GB (SO de 32 bits)	2 GB	6 GB	Intel® Core™ i3 ou equivalente, no mínimo 2 GHz	Até 32 nós
Server Edition	8 GB (SO de 64 bits)	4 GB	6 GB	Intel® Core™ i5 ou equivalente, no mínimo 2 GHz	Até 150 nós

Portas

Para obter informações sobre o uso da porta, consulte https://ipofficekb.avaya.com/businesspartner/ipoffice/mergedProjects/general/port_matrix/index.htm.

Links relacionados

[Introdução](#) na página 44

Instalando o IP Office Admin Suite

O IP Office Manager é um componente em um conjunto de aplicativos chamado IP Office Admin suite. Esses aplicativos são usados para configurar e monitorar um sistema IP Office.

- É possível baixar o instalador do IP Office Admin suite no site de suporte da Avaya (<https://support.avaya.com>).
- Os usuários do IP Office Web Manager podem fazer download de um instalador distinto chamado Admin Lite. Consulte [Fazendo download do Manager Admin Lite](#) na página 46.

Além de instalar o IP Office Manager, os instaladores incluem opções para instalar os seguintes aplicativos adicionais:

Aplicativo	Descrição
System Monitor	Essa é uma ferramenta para os instaladores e o pessoal de manutenção do sistema. Interpretar a saída de informações pelo System Monitor requer dados detalhados e conhecimento de telecomunicações.
System Status Application	Trata-se de um aplicativo Java que pode ser utilizado para monitorar o status do sistema, como ramais, troncos e outros recursos. Exibe os alarmes correntes e a maioria dos alarmes recentes do histórico. • O System Status Application também precisa que o Java esteja instalado no PC. Esse elemento não é instalado pelo instalador do pacote de administradores. O software pode ser da edição de tempo de execução (JRE) ou do kit de desenvolvedor (JDK). O aplicativo foi testado com as versões Oracle e Azul Zulu do Java. É possível verificar a presença do Java usando o comando <code>java -version</code>.

 Nota:

Esse processo instalará a versão necessária do Windows .NET, caso ainda não esteja presente. Isso pode exigir que alguns sistemas sejam reiniciados, assim como, posteriormente, o processo de instalação.

Procedimento

1. Dependendo da versão do instalador:
 - **IP Office Admin Suite:**
 - a. Descompacte o arquivo do instalador que baixou.
 - b. Localize e clique com o botão direito no arquivo `setup.exe`. Selecione **Executar como administrador**.
 - **IP Office Admin Lite:**
 - a. Clique com o botão direito do mouse no arquivo `IPOAdminLite.exe` baixado. Selecione **Executar como administrador**.
2. Selecione o idioma desejado para utilizar durante o processo de instalação. Isso não afeta o idioma utilizado pelo Manager ao ser executado. Clique em **Próximo >**.
3. Se um menu de atualização for exibido, ele indicará que uma instalação anterior foi detectada. Selecione **Sim** para atualizar os aplicativos existentes instalados.
4. Se necessário, selecione o destino onde os aplicativos devem ser instalados. Recomendamos que você aceite o destino padrão. Clique em **Próximo >**.
5. Selecione os aplicativos do pacote que serão instalados. Clique no ▼ ao lado de cada aplicativo para alterar a seleção na instalação. Depois de selecionar as instalações necessárias, clique em **Próximo >**.
6. Os aplicativos selecionados estão prontos para serem instalados agora. Clique em **Próximo >**.
7. Após a instalação, você receberá um aviso indagando se deseja executar o Manager.
8. Em algumas versões do Windows, talvez seja preciso reiniciar o PC. Se necessário, permita que isso seja feito.

Links relacionados

[Introdução](#) na página 44

Fazendo download do Manager Admin Lite

Sobre esta tarefa

O instalador do Admin Lite instala o mesmo conjunto de aplicativos do IP Office Admin suite completo, mas com as limitações listadas abaixo. É possível fazer download do instalador para o Admin Lite em seu próprio sistema IP Office.

Recurso	Descrição
Arquivos de ajuda	Somente o arquivo de ajuda em inglês está incluído.
Arquivos de telefone	O firmware do telefone e outros arquivos usados para atualizar telefones não estão incluídos na instalação lite do Admin.
Pasta de cartões de memória	Os arquivos usados para atualizar sistemas IP Office diretamente ou por meio de ações como recriação de cartão SD não estão incluídos.

Pré-requisitos

Certifique-se de ter nome e senha de administrador do IP Office.

Procedimento

1. Inicie seu navegador e insira `https://<IP Office system IP address>/index.html`. Por exemplo, `https://192.168.42.1/index.html`.
2. Na lista de links, clique em **IP Office Web Manager**.
3. Faça logon usando seu nome e senha de administrador.
4. Clique em **Solução**.
5. Clique no ícone à direita do nome do servidor e selecione **Exibição da plataforma**.
6. Na nova janela do navegador, clique na guia **Central de Aplicativos**.
7. No conjunto de **Aplicativos para download**, faça download do instalador do AdminLite.

Próximas etapas

- Consulte [Instalando o IP Office Admin Suite](#) na página 45.

Links relacionados

[Introdução](#) na página 44

Como iniciar o Manager

Não é necessário nome ou senha para iniciar o Manager. Somente é exigido um nome ou senha durante a conexão a um sistema.

Quando iniciado, o Manager, por padrão, tentará detectar quaisquer sistemas na rede. Se encontrar algum, ele fará a exibição de uma lista da qual você poderá selecionar o sistema desejado.

1. Selecione **Iniciar** e, em seguida, **Programas** ou **Todos os programas**, dependendo da versão do Windows. Selecione o grupo de programa **IP Office**.
2. Selecione  **Manager**. Se um Alerta de segurança do Windows aparecer, selecione **Desbloquear** para permitir que o Manager seja executado.

3. Por padrão, o Manager fará a varredura da rede procurando por quaisquer sistemas. O que aparece em seguida depende se ele encontra quaisquer sistemas.
 - Se o Manager encontrar vários sistemas, a janela **Selecionar IP Office** exibirá uma lista desses sistemas da qual você poderá selecionar aquele cuja configuração deseja editar. Se quiser abrir uma configuração, vá para Como abrir uma configuração. Se não quiser carregar uma configuração, clique em **Cancelar**.
 - Se encontrar um único sistema, ele tentará abrir a configuração desse sistema exibindo a janela de **Configuração do login do usuário do serviço**.
 - Se nenhum sistema for encontrado, ou se você cancelar as etapas acima, a exibição simplificada do Manager será exibida. Use a exibição simplificada para selecionar uma das seguintes ações:
 - Criar uma configuração offline
 - Abrir uma configuração de um sistema
 - Ler a configuração de um arquivo

Links relacionados

[Introdução](#) na página 44

Abrindo uma configuração

Os intervalos de endereços IP iniciais nos quais o Manager procura sistemas são definidos por meio do **Arquivo | Preferências | Detecção**. Por padrão, ele procura na rede local do PC do Manager.

1. Inicie o Manager.
 - Se o Manager já tiver sido iniciado e a configuração estiver aberta nele, essa configuração deverá ser primeiramente fechada.
 - Se o Manager estiver definido para Autoconectar ao inicializar, ele vai procurar automaticamente pelos sistemas e exibir a lista dos sistemas detectados ou iniciar automaticamente o logon no único sistema detectado.
 - Caso o contrário, selecione **Arquivo | Abrir configuração**.
2. A janela **Selecionar IP Office** aparecerá, listando os sistemas que responderam.
 - Se os sistemas Server Edition forem detectados, eles serão agrupados. Por padrão, a configuração desses sistemas não pode ser aberta com o Manager no modo **Exibição avançada** e a configuração de um Servidor primário só pode ser aberta se a opção **Abrir com o Server Edition Manager** também estiver selecionada.
 - Se o Manager tiver sido configurado com a **Detecção SCN** habilitada, os sistemas de uma Small Community Network serão agrupados. A caixa de seleção ao lado do nome da rede pode ser utilizada para carregar as configurações no modo Gerenciamento da Small Community Network.
 - Se o sistema desejado não tiver sido encontrado, o **Endereço de unidade/broadcast** utilizado pela procura poderá ser alterado. Insira um endereço ou utilize a lista suspensa para selecionar um endereço utilizado anteriormente. Em seguida, clique em **Recarregar** para executar uma nova procura.

- Uma lista de sistemas conhecidos pode ser armazenada usando a **Deteccção de sistema conhecido**.
 - O Manager pode ser configurado para procurar usando nomes DNS.
 - Os sistemas encontrados, mas não suportados pela versão do Manager sendo utilizada, serão listados como **Não suportados**.
 - Se o sistema detectado estiver executando um software que não esteja em sua pasta principal, um ícone de advertência  será exibido ao lado do software. A configuração ainda poderá ser aberta, mas somente como arquivo de leitura.
3. Quando o sistema desejado tiver sido localizado, marque a caixa ao lado dele e clique em **OK**.
 - Se o sistema selecionado for um sistema Server Edition e o Manager não estiver sendo executado no modo Server Edition, uma caixa de seleção **Abrir com o Server Edition Manager** será exibida e pré-selecionada. Clicar em **OK** mudará o Manager para seu modo Server Edition antes de carregar a configuração.
 4. Será exibida a solicitação de nome e senha do sistema. Insira os detalhes necessários e clique em **OK**. O nome e a senha utilizados deverão corresponder à conta do usuário de serviço configurada nas definições de segurança do sistema.
 5. As mensagens adicionais informarão sobre o sucesso ou falha na abertura da configuração a partir do sistema. Consulte [Mensagens de login](#) na página 49.
 6. O método de conexão (seguro ou não seguro) tentado pelo Manager é definido pela configuração de preferências de **Comunicações seguras** do aplicativo.
 - Quando a opção **Comunicações seguras** estiver definida como **Ativa**, o ícone de cadeado  será exibido a todo momento no campo de status do Manager na parte inferior direita.
 - As novas instalações do Manager são padronizadas para ter a opção **Comunicações seguras** habilitada. Isso significa que o Manager, por padrão, tentará utilizar as comunicações seguras ao abrir uma configuração.
 - Em sistemas Server Edition, o Manager sempre tentará utilizar comunicações seguras, independentemente da configuração de **Comunicações seguras**.
 - Se não houver nenhuma resposta sobre o uso das comunicações seguras após 5 segundos, o Manager oferecerá a contingência para o uso de comunicações não seguras.
 7. Após um login bem-sucedido, a configuração será aberta no Manager. Os menus e as opções exibidas dependerão do tipo da configuração de sistema carregada.

Links relacionados

[Introdução](#) na página 44

Mensagens de login

Durante a tentativa de conexão a um sistema, várias mensagens poderão ser exibidas.

Histórico de logon

Ao fazer logon, os detalhes das informações do usuário sobre a última tentativa de logon são exibidos com data e hora.

Faixa de segurança

Você pode configurar um banner de segurança do IP Office Manager para incluir texto personalizado. Por exemplo:

- Mensagens informativas: para indicar a função do servidor em uma rede. Pode ser útil em uma rede com vários servidores.
- Mensagens de alerta: para indicar um aviso visando restringir qualquer modificação do sistema durante o processo de atualização ou backup.
- Mensagens de finalidade geral: para indicar acesso não autorizado ou restrições de segurança do sistema.

Por exemplo: “Este sistema é restrito apenas aos usuários autorizados para fins comerciais legítimos”. O acesso ou a tentativa de acesso, uso ou modificação não autorizados deste sistema são estritamente proibidos.

Para configurar um banner de logon de segurança, antes de fazer logon no IP Office Manager, faça o seguinte:

1. Abra um arquivo .txt.
2. Insira o texto personalizado desejado.
3. Salve-o como `etcissue.txt` na pasta de instalação do aplicativo IP Office Manager:

	Caminho do arquivo
Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager
Admin Suite completo	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager
Admin Lite	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager

Mensagens de configuração não carregada

Mensagem	Descrição
Acesso negado	Exibida como causa se o nome ou senha do usuário estiver incorreto, ou se o usuário do serviço tiver direitos insuficientes para ler a configuração. A opção Tentar novamente pode ser utilizada para um novo logon, mas múltiplas rejeições em um período de 10 minutos poderão disparar eventos como o bloqueio da conta do usuário, definido pelas opções Limite de rejeição de senha e Rejeição da senha nas configurações de segurança do sistema.
Falha na comunicação com o sistema	Exibida como causa se o link da rede falhar, ou se o modo de comunicações seguras estiver incorreto (por exemplo, se o Manager estiver definido como não seguro, mas o sistema somente para seguro).
Conta bloqueada	A conta do nome e da senha do usuário do serviço sendo utilizada é bloqueada. A causa poderá ser um número de ações, por exemplo, muitas tentativas incorretas de senha, ultrapassar a data de expiração etc. O bloqueio da conta poderá ser temporário (10 minutos) ou permanente até que seja desbloqueada manualmente. A conta poderá ser habilitada novamente através das configurações de segurança do sistema.

Mensagens adicionais

Mensagem	Descrição
Sua conta de usuário do serviço expirará em X dias	Indica que uma data de expiração da conta foi definida na conta de usuário do serviço do sistema e que essa data está se aproximando. Alguém com acesso às configurações de segurança do sistema terá que desbloquear a conta e definir uma nova data de expiração.
Sua senha expirará em X dias. Deseja alterá-la agora?	Indica que o vencimento da senha foi configurado nas definições de segurança do sistema. Caso sua senha expire, alguém com acesso às configurações de segurança do sistema terá que desbloquear a conta.
Limite de sessões simultâneas por usuário ultrapassado	Indica que a conta de administrador foi usada por mais de cinco sessões simultâneas. IP Office permite cinco sessões simultâneas usando uma conta do administrador. Se cinco sessões já estiverem ativas, haverá falha no login da sexta sessão e Web Manager será exibida uma mensagem de erro <code>Limite de sessões simultâneas por usuário excedidas</code> . Observe que os itens seguintes também são considerados: • Se Manager estiver conectado a IP Office Server Edition através do SE Central Access. • Se a mesma conta de administrador for usada para fazer login em qualquer aplicativo de terceiros IP Office desenvolvidos usando o cliente do Management SDK.
Alterar senha	Nas configurações de segurança do sistema, a conta de usuário do serviço pode ser exigida para alterar a senha ao efetuar login. O menu oferece campos para digitar a senha antiga e a nova.
Verificação de informações de contato: essa configuração encontra-se sob controle especial	Ela aparece caso um usuário do Manager com direitos de administrador tenha inserido suas informações de contato na configuração. Por exemplo, para indicar que não deseja alterações na configuração enquanto um possível problema está sendo diagnosticado. As opções disponíveis são: • Cancelar: selecione essa opção para fechar a configuração sem fazer nenhuma alteração. • Definir sinalizador de alteração da configuração: selecione essa opção se a configuração estiver sendo aberta devido a alguma ação urgente de manutenção. Quando a configuração for aberta da próxima vez, a alteração será indicada na guia Sistema > Sistema. • Excluir informações de contato: selecione essa opção para retirar o sistema do controle especial. • Deixar informações de contato e sinalizadores inalterados (apenas administradores): essa opção está disponível apenas para usuários do serviço que façam login com direitos de administrador.

Links relacionados

[Introdução](#) na página 44

Alterando o idioma do Manager

Sobre esta tarefa

É possível executar o aplicativo Manager em vários idiomas. Por padrão, ele tenta usar a melhor correspondência em relação às configurações locais regionais do PC, caso contrário, usará o inglês britânico.

O processo abaixo pode ser utilizado para executar o Manager em um dos idiomas compatíveis. Alguns componentes no aplicativo, como o painel de erros, dicas de ferramentas e mensagens pop-up continuam usando o idioma da localidade do sistema.

* Nota:

O IPOAdminLite não é compatível com outros idiomas. Somente um arquivo de ajuda `Manager.chm` em inglês está presente na instalação do `IPOAdminLite.exe`.

Procedimento

1. Crie um atalho do Windows para o arquivo .exe do aplicativo Manager. Por padrão, esse arquivo está localizado na seguinte pasta:

	Caminho do arquivo
Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager
Admin Suite completo	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager
Admin Lite	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager

2. Clique com o botão direito do mouse no atalho e selecione **Propriedades**.
3. É possível utilizar o campo **Destino** para especificar a configuração de localidade que o Manager deverá utilizar.

Para italiano, por exemplo, o campo **Destino** deve ter o texto `-locale:it-IT` adicionado ao final. Por exemplo: "C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager\Manager.exe" `-locale:it-IT`.

Tabela 1: Localidades do Manager

Idioma do Manager	Configuração de localidade no atalho
Português (Brasil)	-locale:pt-Br
Chinês (simplificado)	-locale:zh-Hans
Holandês	-locale:nl-NL
Francês	-locale:fr-FR
Alemão	-locale:de-DE
Italiano	-locale:it-IT
Espanhol (México)	-locale:es-MX
Russo	-locale:ru-RU
Inglês (EUA)	-locale:en-US

4. Clique em **OK**.
5. Agora, o Manager será executado no idioma selecionado quando iniciado por meio do atalho atualizado.

Links relacionados

[Introdução](#) na página 44

Capítulo 4: Interface de usuário do Manager

Essa seção da documentação abrange a operação do Manager quando utilizado para editar a configuração de um sistema executando o modo Standard. Grande parte também é aplicável à edição da configuração de sistemas em execução no modo Server Edition. As funções adicionais do modo Server Edition são detalhadas no próximo capítulo.

Links relacionados

- [Barra de título](#) na página 54
- [Barras de ferramentas](#) na página 54
- [O painel de navegação](#) na página 56
- [O Painel de grupos](#) na página 57
- [O Painel de detalhes](#) na página 59
- [O Painel de erros](#) na página 61
- [A Barra de Status](#) na página 62

Barra de título

A barra de título do Manager mostra as seguintes informações.

- A versão do aplicativo Manager.
- O nome do sistema do qual a configuração correntemente carregada foi recebida.
- O nível de software da unidade de controle do sistema.
- O nome de usuário do serviço usado para receber a configuração e os direitos de operador associados desse usuário.

Links relacionados

- [Interface de usuário do Manager](#) na página 54

Barras de ferramentas

O Manager exibe as seguintes barras de ferramentas:

- Barra de ferramentas principal
- Barra de ferramentas de navegação

- Barra de ferramentas de detalhes

Links relacionados

[Interface de usuário do Manager](#) na página 54

A barra de ferramentas principal

A barra de ferramentas Principal é exibida na parte superior da janela do Manager, bem abaixo da barra de menus. Essa barra de ferramentas também está disponível quando o Manager está no modo de segurança. Entretanto, muitos controles não funcionarão no modo de segurança.



Abrir configuração de um sistema Os anúncios para o endereço mostrado atualmente na barra de título do Manager, para todos os sistemas disponíveis. Em seguir, é exibida uma lista de sistemas que respondem. Quando um sistema for selecionado na lista, será necessário informar um nome e uma senha válidos. Equivalente a **Arquivo | Abrir configuração**.

Abrir arquivo de configuração Abre um arquivo de configuração armazenado em um PC. O botão pode ser clicado para exibir uma janela de navegação. De forma alternativa, a seta adjacente ▼ pode ser utilizada para abrir uma lista suspensa com os 4 últimos arquivos de configuração abertos anteriormente. Equivalente a **Arquivo | Offline | Abrir arquivo**.

Salvar arquivo de configuração A ação desse ícone depende de as definições de configuração correntemente carregadas terem sido recebidas de um sistema ou abertas a partir de um arquivo armazenado no PC. Se valer a primeira opção, o menu que envia a configuração de volta ao sistema será exibido. No caso da segunda opção, as alterações do arquivo serão salvas no arquivo original. Equivalente a **Arquivo | Salvar configuração**.

Recolher todos os grupos Faz com que os símbolos no painel de navegação sejam recolhidos aos símbolos .

Mostrar/Ocultar o painel de navegação

Mostrar/Ocultar o painel de grupos

Mostrar/Ocultar o painel de erros

Validar configuração Executa uma validação em todas as definições de configuração atualmente carregadas. Os resultados aparecem no painel de erros. Por padrão, a configuração é automaticamente validada ao ser carregada, assim como as alterações quando realizadas. Entretanto, as preferências de validação podem ser modificadas através de **Arquivo | Preferências | Validação**.

Criar nova configuração Executa uma série de diálogos que criam uma nova configuração do início.

Conectar a Para um sistema autônomo, inicie o processo de adição a uma rede multissite. Não disponível no modo Server Edition.

Voicemail Pro Client Inicie o Voicemail Pro Client, se também estiver instalado no PC do Manager.

 Exibição da solução Server Edition Troque para a exibição da solução. Esta opção é mostrada somente quando o Manager está em execução no modo Server Edition.

A barra de ferramentas de navegação

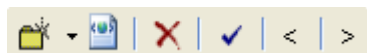
Essa barra de ferramentas fornece listas suspensas que podem ser utilizadas para a navegação por registros especiais nas definições de configuração. As opções selecionadas no painel de navegação, painel de grupos e painel de detalhes são sincronizadas com uma barra de ferramentas de navegação e vice-versa. Essa barra de ferramentas é particularmente útil se você quiser trabalhar com o painel de grupos e/ou painel de navegação oculto(s) para maximizar o espaço de exibição para o painel de detalhes.



Essa barra de ferramentas não está disponível quando o Manager encontra-se no modo de segurança.

A barra de ferramenta de detalhes

Essa barra de ferramentas é mostrada no canto superior direito do painel de detalhes. As opções da barra de ferramentas podem variar ou ficar esmaecidas, dependendo das ações permitidas para um determinado registro de configuração.



 **Criar um novo registro** A seta ▼ é utilizada para selecionar o tipo de registro a ser criado. Por exemplo, adicionar um ramal clicando em ▼ pode permitir a seleção de um ramal VoIP ou Ramal IP DECT.

 **Exportar como modelo** Salvar o registro atual como modelo. O modelo pode ser utilizado para criar novos registros.

 **Excluir registro atual** Excluir o registro atualmente exibido.

 **Validar registro atual** Por padrão, os registros são validados quando abertos e quando editados. Isso é definido nas configurações de validação do aplicativo Manager.

 **Registro anterior/próximo registro** Clique em < ou > na parte superior direita para ir para o registro anterior ou para o próximo.

O painel de navegação

Esse painel mostra os ícones dos diferentes tipos de registro que a configuração pode conter. Cada tipo é seguido pelo número de registros dos tipos já na configuração. Quando o Manager é utilizado no modo de segurança, esse painel também é utilizado pelo Manager no modo de segurança para exibir registros das configurações de segurança.

Selecionar um ícone exibe os registros correspondentes no painel de grupos, na barra de ferramentas de navegação e no painel de detalhes. Observe que o Manager é utilizado para configurar diferentes tipos de sistemas. Consequentemente, os ícones mostrados poderão

variar dependendo do tipo de sistema que você estiver configurando. Para obter as descrições dos diferentes ícones, consulte Configurações.

AS informações do painel também dependem de o painel de grupos estar visível ou não. Se o painel de grupos estiver visível, o painel de navegações mostrará apenas ícones para acessar os tipos de registros que devem ser exibidos no painel de grupos. O painel de grupos poderá então ser utilizado para selecionar qual desses registro será exibido no momento no painel de detalhes. Se o painel de grupos não estiver visível, o painel de navegação mostrará ícones de cada tipo de registro e sob esses ícones para cada registro individual. O painel de navegação poderá então ser utilizado para selecionar qual desses registro será exibido no momento no painel de detalhes.

Links relacionados

[Interface de usuário do Manager](#) na página 54

Expandindo/Recolhendo a árvore de navegação

Quando os ícones  ou  aparecerem no painel, eles permitem que a estrutura seja expandida ou reduzida. Quando o painel de grupos é oculto, os ícones  e  são mostrados para cada tipo de registro, permitindo que o tipo de registro seja expandido para exibir todos os registros existentes daquele tipo.

O ícone  na barra de ferramentas principal também pode ser utilizado para recolher todos os tipos de registro expandidos e exibidos no painel de navegação.

O Pannel de grupos

Esse painel lista todos os registros que correspondem ao tipo selecionado no painel de navegação ou na barra de ferramentas de navegação. A lista pode ser classificada clicando-se no cabeçalho de uma coluna. Selecionar um registro nesse painel exibe seus detalhes no painel de detalhes.

Os ícones utilizados no painel podem variar de acordo com o estado do registro. Por exemplo, alguns usuários mostrados nesse exemplo foram configurados para telefone Hot Desking. Esse painel também é utilizado pelo Manager no modo de segurança para exibir os registros das configurações de segurança.

Links relacionados

[Interface de usuário do Manager](#) na página 54

Classificando a lista

Sobre esta tarefa

Os registros mostrados no painel de grupos podem ser classificados qualquer uma das colunas exibidas.

Procedimento

1. Para classificar a lista utilizando os detalhes de uma coluna em particular, clique no cabeçalho da coluna.

2. O clique no mesmo título de coluna reverte a ordem de classificação.

Personalizando as colunas exibidas

Sobre esta tarefa

Para cada tipo de registro, os detalhes que são exibidos no painel de grupos podem ser personalizados. A ordem da coluna também pode ser ajustada.

Procedimento

1. Clique com o botão direito no painel e selecione **Personalizar colunas**.
2. Para adicionar uma coluna, selecione seu nome na lista Colunas disponíveis à esquerda e clique em >> para movê-la para a lista **Colunas selecionadas** à direita.
3. Para remover uma coluna, selecione seu nome na lista **Colunas selecionadas** à direita e clique em << para movê-la para a lista **Colunas disponíveis** à esquerda.
4. Para alterar a ordem das **Colunas selecionadas**, clique em um nome de coluna e utilize os controles ^ e V.
5. Clique em **OK**.

Alterar a largura das colunas

Procedimento

1. Nos cabeçalhos das colunas, coloque o cursor sobre a borda entre duas colunas.
2. Quando o cursor mudar para uma seta com duas pontas e uma barra entre elas, clique e mantenha pressionado o botão.
3. Arraste a borda até a posição desejada e, em seguida, solte o botão.

Adicionando um novo registro

Sobre esta tarefa

O painel de grupos pode ser utilizado para adicionar um novo registro do tipo exibido atualmente.

Clique com o botão direito no painel e selecione **Novo**.

Uma seta ► ao lado de **Novo** indica que você pode selecionar um determinado tipo de novo registro a ser criado. Clique na seta e selecione uma opção da lista.

Procedimento

1. Utilize o painel de detalhes para configurar o novo registro.
2. Clique em **OK** no painel de detalhes.

Excluindo um registro

Procedimento

1. Selecione o registro a ser excluído clicando nele.
2. Clique com o botão direito no painel e selecione **Excluir**.

Validando um registro

Procedimento

1. Selecione o registro a ser validado clicando nele.
2. Clique com o botão direito no painel e selecione **Validar**.

Mostrar em grupos

Sobre esta tarefa

Esse comando agrupa os itens exibidos no painel de grupos. O método de agrupamento irá variar dependendo do tipo de registro listado. Por exemplo, os códigos de acesso são agrupados com base no tipo de recurso de código de acesso, como redirecionar todos os códigos de acesso juntos.

Procedimento

Clique com o botão direito no painel e selecione **Mostrar em grupos**.

O Pannel de detalhes

Sempre que uma seleção é feita através do painel de grupos ou da barra de ferramentas de navegação, as definições do registro correspondente são mostradas no painel de detalhes. Esse painel também é utilizado pelo Manager no modo de segurança para exibir os registros das configurações de segurança.

Os detalhes são agrupados em guias. As guias disponíveis podem variar dependendo de qual tipo de registro em particular está sendo exibido.

As configurações individuais também podem estar esmaecidas. Isso indica que são somente para informações ou que não podem ser utilizadas até que outra configuração esteja habilitada.

O ícone na parte superior esquerda indica o seguinte:

	Bloqueado Indica que você pode exibir as configurações, mas não pode alterá-las.
	Editável Indica que você pode alterar as configurações quando necessário.
	Alterada Indica que as configurações foram alteradas desde que a guia foi aberta. Clique em OK para salvar as alterações ou em Cancelar para desfazê-las.

Vários ícones podem aparecer ao lado das configurações:

	Configuração bloqueada A configuração não pode ser alterada através dessa guia. Esse ícone aparece nas configurações do usuário quando o usuário é associado aos Direitos do usuário que controla a configuração.
	Informações Indica um valor que não precisa ser definido, mas que, se definido, poderá ser útil.
	Aviso Uma advertência indica um valor de definição de configuração que não é normal e pode indicar falha de configuração.
	Erro: um erro indica um valor de definição de configuração que não é compatível com o sistema. Essas configurações podem fazer com que o sistema não funcione como esperado.

Links relacionados

[Interface de usuário do Manager](#) na página 54

[Gerenciamento de registros](#) na página 60

Gerenciamento de registros

Procedimento

1. Editar um registro
 - a. O método de inserção de registro varia, já que diversos campos podem utilizar diferentes métodos. Por exemplo, caixas de entrada de texto ou listas suspensas.
 - b. Por padrão, quando as alterações são feitas, elas são validadas assim que outro campo é selecionado. Consulte **Arquivo | Preferências | Validação**.
 - c. Clique em **OK** na parte inferior do painel de detalhes para aceitar as alterações ou em **Cancelar** para refazê-las.
2. Adicionar um registro.
 - a. Clique em  na parte superior direita do painel de detalhes.
 - b. Selecione o tipo de registro desejado. Por exemplo, para os ramais, você pode selecionar a partir de **Ramal H.323** ou **Ramal SIP**.
3. Excluir um registro.

Clique em  na parte superior direita do painel de detalhes.
4. Validar um registro.

Clique em  na parte superior direita do painel de detalhes.
5. Ir para o registro anterior ou para o próximo.

Clique em < ou > em na parte superior direita para ir para o registro anterior ou para o próximo.
6. Selecione uma nova guia.
 - a. Para exibir o detalhe armazenado em uma guia em particular, clique no nome da guia.

- b. Se a guia desejada não for mostrada, utilize os controles  quando mostrados à direita para rolar pelas guias disponíveis. As guias disponíveis podem variar dependendo de qual tipo de registro em particular está sendo exibido.

Links relacionados

[O Painel de detalhes](#) na página 59

O Painel de erros

Validação é o processo em que o Manager verifica os registros de configuração atrás de erros ou valores em relação aos quais considera a necessidade de emitir uma advertência. Os resultados dessa verificação são mostrados por ícones ao lado do campo que causou o erro ou advertência. Todos os erros e advertências também são listados no painel de erros.

Por padrão, a validação é executada automaticamente sempre que um arquivo de configuração é aberto e quando qualquer campo é editado. Entretanto, se necessário, é possível controlar a utilização da validação automática por meio das configurações na guia **Arquivo > Preferências > Validação**.

Os ícones utilizados para os erros e as advertências são: Estes são mostrados no painel de erros e também ao lado do campo relacionado no painel de detalhes. No painel de detalhes, a descrição do erro ou da advertência é exibida quando o cursor é passado sobre o ícone.

Ícone	Descrição
	Erro Um erro indica um valor de definição de configuração que não é suportado pelo sistema. É provável que essas configurações façam com que o sistema não funcione como esperado.
	Aviso Uma advertência indica um valor de definição de configuração que não é normal e pode indicar falha de configuração.
	Informações Normalmente, indica uma configuração que pode ser útil definir.

Links relacionados

[Interface de usuário do Manager](#) na página 54

Alterando as definições de validação automática

Sobre esta tarefa

As definições de validação automática são ajustáveis.

Procedimento

1. Selecione **Arquivo | Preferências**.
2. Selecione a guia **Validação**.

Selecione as opções desejadas.

- **Validar configuração ao abrir** Valida automaticamente os arquivos de configuração quando são abertos no Manager.
- **Validar configuração ao editar** Valida toda a configuração ao clicar em **OK** após a edição de um registro. Para grandes configurações, desabilitar essa opção removerá o atraso causado pela validação da configuração após cada edição.
- **Avisar para validação de configuração ao salvar ou enviar** Quando selecionada, ao salvar ou enviar uma configuração, é exibido um aviso perguntando se a configuração deverá ser validada. Quando a validação é selecionada e um erro encontrado, o processo de enviar ou salvar é cancelado. Essa opção é desabilitada quando se seleciona "Validar configuração ao editar".

3. Clique em **OK**.

Revalidando as definições de configuração

Sobre esta tarefa

Se necessário, você pode forçar uma verificação de validação de toda a configuração ou do registro atual mostrado no painel de detalhes.

Procedimento

1. Para validar toda a configuração, clique em  na barra de ferramentas principal.
2. Para um determinado registro, clique em  no painel de detalhes.

Exibindo um erro ou advertência

Procedimento

1. Clicar em um erro ou advertência no painel de erros carregará a guia de registro correspondente no painel de detalhes.
2. Você pode utilizar < e > para ir para o próximo erro ou advertência no painel de erros.

A Barra de Status

A barra de status na parte inferior da tela do Manager é utilizada para exibir ícones e mensagens sobre as comunicações entre o Manager e os sistemas. Se o Manager também estiver atuando como um servidor de BOOTP e TFTP, ele mostrará as mensagens de BOOTP e TFTP.

O ícone de cadeado é exibido sempre que as configurações de comunicação do Manager estiverem definidas para seguras. Isso indica que todas as tentativas de troca de definições de configuração e segurança serão realizadas em um link TLS seguro:

As mensagens da barra de status exibem as informações sobre as comunicações que o aplicativo Manager recebe. Algumas mensagens características da barra de status estão listadas abaixo.

Disponível

Essa mensagem normalmente é vista quando o Manager acabou de iniciar e nenhuma configuração foi recebida.

Solicitação BOOTP recebida para 001125465ab2, impossível processar

O Manager está atuando como um servidor de BOOTP. Ele recebeu uma solicitação BOOTP que não corresponde a um sistema listado em seus registros de BOOTP. A causa pode ser um dispositivo ou aplicativo, que não o IP Office, que também usa o BOOTP.

TFTP: erro TFTP “NotFound” recebido de 192.168.42.1

A tentativa de receber ou enviar definições para o sistema falhou. A causa mais provável é um erro de nome ou senha.

TFTP: recebeu 17408 bytes para Marks_Test

O Manager recebeu as definições de configuração do sistema mencionado utilizando TFTP.

Enviou 100% de C:\Program Files\Avaya\IP Office\Manager\b10d01b2_3.bin

O Manager enviou o arquivo indicado em resposta a uma solicitação de BOOTP.

Links relacionados

[Interface de usuário do Manager](#) na página 54

Configurando a interface

A interface das definições de configuração do Manager pode ser personalizada de diferentes maneiras. Essas alterações serão lembradas na próxima vez que o Manager for iniciado.

Links relacionados

[Interface de usuário do Manager](#) na página 54

Como redimensionar a janela do Manager

Sobre esta tarefa

Quando a janela do Manager não é maximizada ou minimizada, seu tamanho pode ser ajustado.

Procedimento

1. Posicione o cursor sobre a borda da janela corrente.
2. Quando o cursor mudar para uma seta com duas pontas, clique e mantenha pressionado o botão.
3. Arraste a borda até a posição desejada e, em seguida, solte o botão.

Movendo a borda ente os painéis

Sobre esta tarefa

É possível ajustar a borda entre os painéis visíveis. Perceba que ela é proporcional, não uma posição exata. Se o tamanho da janela inteira for alterado, a posição da borda também poderá se mover.

Procedimento

1. Posicione o cursor sobre a borda entre os dois painéis.
2. Quando o cursor mudar para uma seta com duas pontas e uma barra entre elas, clique e mantenha pressionado o botão.
3. Arraste a borda até a posição desejada e, em seguida, solte o botão.

Exibindo ou ocultando as barras de ferramentas

Sobre esta tarefa

As diferentes barras de ferramentas podem ser ocultas, se desejado.

Procedimento

1. Selecione **Exibir** e, em seguida, **Barras de ferramentas**.
Essas barras de ferramentas mostradas atualmente são indicadas por uma marcação.
2. Para mostrar ou ocultar uma barra de ferramentas, clique em seu nome.

Movendo as barras de ferramentas

Sobre esta tarefa

A posição das barras de ferramentas pode ser modificada no Manager. Perceba que ao mover a barra de ferramentas, as barras e os painéis antigos poderão ajustar seus tamanhos ou posições para garantirem que todos os ícones das barras de ferramentas permaneçam visíveis.

Procedimento

1. Posicione o cursor sobre a extremidade da barra de ferramentas.
2. Quando o cursor mudar para uma seta com quatro pontas, clique e mantenha pressionado o botão.
3. Mova a barra de ferramentas até a posição desejada e solte o botão.

Exibindo ou ocultando os painéis

Sobre esta tarefa

O painel de detalhes não pode ser oculto. Os painéis de navegação, de grupos e de erros podem ser mostrados ou ocultos. Para fazer isso, utilize um dos métodos a seguir:

A partir da barra de ferramentas principal, utilize os seguintes ícones:

-  **Ocultar/mostrar o painel de navegação.**
-  **Ocultar/mostrar o painel de grupos.**
-  **Ocultar/mostrar o painel de erros.**

ou

Procedimento

1. Selecionar **Exibir**.
Os painéis atualmente mostrados são indicados por uma marcação.

2. Para mostrar ou ocultar um painel, clique em seu nome.

Mudando a posição do painel de detalhes

Sobre esta tarefa

Quando o painel de grupos fica visível, o painel de detalhes é exibido abaixo do mesmo ou à sua direita. Essa posição pode ser ajustada.

Procedimento

1. Selecione **Exibir** e, em seguida, **Painel de detalhes**.
2. A definição da posição atual é indicada por uma marcação.
3. Para selecionar uma posição, clique nela.

Alterando o tamanho dos ícones de configuração

Sobre esta tarefa

O tamanho dos ícones utilizados no painel de navegação e no painel de detalhes pode ser ajustado.

Procedimento

1. Selecione **Arquivo** e, em seguida, **Preferências**.
2. Selecione a guia **Preferências visuais**.
3. Selecione o tamanho de ícone desejado entre as opções **Pequeno**, **Médio** ou **Grande**.
4. Clique em **OK**.

Alterando a exibição da guia

Sobre esta tarefa

Em registros com mais de duas guias, você pode selecionar se o Manager deve utilizar controles   ou organizar as guias em diversas linhas, quando necessário.

Procedimento

1. Selecione **Arquivos | Preferências | Preferências visuais**.
2. Selecione **Guias de multilinhas**.
3. Clique em **OK**.

Capítulo 5: Trabalhando com a interface de usuário do Server Edition Manager

Ao usar o IP Office Manager para gerenciar uma rede de sistemas IP Office baseada em Linux, como o Server Edition, a interface do IP Office Manager é compatível com vários recursos adicionais.

Links relacionados

[Exibição de solução do Server Edition](#) na página 66

[Inventários do sistema](#) na página 70

[Configurações padrão](#) na página 70

[Consolidação de registros](#) na página 71

[Recursos de telefonia suportados em redes do Server Edition e SCN](#) na página 72

Exibição de solução do Server Edition

Quando a configuração de uma solução Server Edition é carregada no Manager, o Manager começa com o menu **Exibição de solução do Server Edition**. Esse menu inclui o inventário de servidores do sistema, links para iniciar várias funções e uma tabela de resumo de todos os servidores e os links entre os servidores.

Links relacionados

[Trabalhando com a interface de usuário do Server Edition Manager](#) na página 66

[Como mostrar a exibição de solução do Server Edition](#) na página 67

[A apresentação de rede da exibição de solução](#) na página 67

[Abrindo aplicativos adicionais](#) na página 68

[Definindo todos os nós para o modo Subscription](#) na página 69

[Configurando todos os nós para o modo Select](#) na página 69

[Definindo a origem da licença na exibição Server Edition](#) na página 69

[Adicionando um servidor à exibição Solução do Server Edition](#) na página 69

Como mostrar a exibição de solução do Server Edition

O Manager normalmente inicia com a exibição de solução do Server Edition quando a configuração de uma rede do Server Edition é carregada. No entanto, se necessário, para retornar à exibição da solução escolha uma das seguintes opções.

- Clique no ícone  **Exibição de solução do Server Edition** na barra de ferramentas.
- Clique no ícone  **Solução** no painel de navegação.

Links relacionados

[Exibição de solução do Server Edition](#) na página 66

A apresentação de rede da exibição de solução

A tabela na parte inferior da exibição de solução apresenta uma visão geral rápida de todos os servidores e se a sua configuração foi carregada no Manager.

Descrição	Essa coluna descreve o tipo de servidor sendo detalhado pela linha. Ela possui também um indicador de status do arquivo de configuração que o Manager carregou no servidor. •  Verde - configuração carregada A configuração do servidor foi recuperada com êxito e pode ser editada no Manager. •  Amarelo - configuração offline carregada A configuração carregada é uma configuração offline. Isso aparecerá para um servidor adicionado à solução quando o servidor físico não estiver conectado à rede e Criar configuração offline tiver sido selecionado. O arquivo de configuração offline será armazenado no servidor primário e recuperado dele até poder ser substituído pela configuração do servidor real ou substituí-la. •  Vermelho - configuração não carregada Não há nenhuma configuração para o sistema carregado, embora a configuração de solução inclua uma entrada para o servidor. Isso aparecerá para um servidor adicionado à rede quando o servidor físico não estiver conectado à rede e Criar configuração offline não tiver sido selecionado. Poderá ser exibido também se não for possível contatar o servidor. •  Cinza - sem conexão Este ícone é usado em conjunto com os outros para indicar que não há nenhuma conexão atual com o servidor. Por exemplo: - Em conjunto com um ícone verde, indica que o servidor para o qual uma configuração foi carregada não pode ser detectado na rede. Esse pode ser um problema temporário causado por esse servidor em particular, que está sendo reinicializado após uma alteração na configuração. - Em conjunto com um ícone vermelho, indica que o servidor, para o qual uma configuração não foi carregada, agora foi detectado na rede. Salvar e recarregar a configuração de solução pode resolver o problema.
Nome	Esse é o nome do servidor obtido a partir de seu arquivo de configuração. Offline será mostrado se nenhum arquivo de configuração estiver disponível.
Endereço	O endereço de IP do servidor. Esse é o endereço usado quando o Manager tenta recuperar a configuração dos servidores ao carregar a configuração de solução.

A tabela continua...

Link principal	Esse valor indica as definições de configuração do tronco IP H.323 entre o servidor primário e o servidor indicado pela linha. Ele deve mencionar Bidirecional . Se ele mencionar qualquer outra coisa que indique uma incompatibilidade na configuração do tronco IP H.323 entre o sistema e o servidor primário. Para corrigir isso, clique com o botão direito do mouse na linha e selecione Conectar ao primário .
Link secundário	Esta coluna é exibida somente após um servidor secundário ter sido adicionado à configuração da solução. O valor indica as definições de configuração do tronco IP H.323 entre o servidor secundário e o servidor indicado pela linha. Ele deve mencionar Bidirecional . Se ele mencionar qualquer outra coisa que indique uma incompatibilidade na configuração do tronco IP H.323 entre o sistema e o servidor secundário. Para corrigir isso, clique com o botão direito do mouse na linha e selecione Conectar ao secundário .
Usuários configurados	Esta coluna resume o número de usuários (exceto Nenhum usuário) configurados no servidor. Um total para toda a rede é mostrado na linha Solução .
Ramais configurados	Esta coluna de ramais configurados resume o número de ramais configurados no servidor. Um total para toda a rede é mostrado na linha Solução .

Clicar com o botão direito do mouse em um servidor na tabela pode apresentar diversas ações. As ações disponíveis variam de acordo com o estado atual da configuração de rede.

Opção	Descrição
Remover	Remove o servidor da configuração de solução.
Conectar ao principal	Repare a configuração das linhas do IP Office entre o servidor e o servidor principal.
Conectar ao secundário	Repare a configuração das linhas do IP Office entre o servidor e o servidor secundário.
Criar configuração offline	Crie um arquivo de configuração offline para um servidor para o qual nenhuma configuração real foi carregada. O menu Configuração offline será exibido, seguido pelo menu Configuração inicial do tipo de servidor. O arquivo de configuração offline é salvo no servidor primário.

Links relacionados

[Exibição de solução do Server Edition](#) na página 66

Abrindo aplicativos adicionais

É possível usar a opção **Abrir...** apresentada na exibição Solução para mostrar menus específicos e iniciar vários aplicativos adicionais.

Abrir...	Descrição
Configuração	Alternar da exibição Solução para a exibição Configuração.
System Status	Executar o aplicativo System Status Application se ele estiver instalado no mesmo PC que o IP Office Manager.
Administração do Voicemail	Executar o aplicativo Voicemail Pro se ele estiver instalado no mesmo PC que o IP Office Manager.
Administração de resiliência	Exibir o menu de administração de resiliência.
On-boarding	Exibir o menu de on-boarding usado para novos sistemas IP Office.

A tabela continua...

Abrir...	Descrição
IP Office Web Manager	Executar o IP Office Web Manager.
Ajuda	Acesse a ajuda para a exibição de solução.

Links relacionados

[Exibição de solução do Server Edition](#) na página 66

Definindo todos os nós para o modo Subscription

Caso o servidor principal esteja configurado como um sistema no modo Subscription, todos os outros servidores na rede também precisarão usar esse modo. Para fazer isso e converter os servidores em uma rede existente sem assinatura:

1. Converta o servidor principal em modo Subscription executando novamente o menu de configuração inicial (**Arquivo > Avançado > Configuração inicial**).
2. Na exibição da solução, use **Definir todos os nós como Subscription** para alterar o modo de todos os outros servidores na rede.

Links relacionados

[Exibição de solução do Server Edition](#) na página 66

Configurando todos os nós para o modo Select

Definir Todos os nós para Select

Todos os sistemas da solução precisam usar o mesmo tipo de licenciamento. O comando **Definir todos os nós para o Select** apresentado na exibição Solução é usado para implementar o licenciamento Select em todos os servidores na rede.

Links relacionados

[Exibição de solução do Server Edition](#) na página 66

Definindo a origem da licença na exibição Server Edition

Todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma origem da licença. A origem da licença é definida pela configuração **Licença | Licença | Origem da licença**.

É possível usar a opção **Definir origem da licença de todos os nós** apresentada na exibição Solução para definir que todos os nós usem a mesma origem de licença.

Links relacionados

[Exibição de solução do Server Edition](#) na página 66

Adicionando um servidor à exibição Solução do Server Edition

A opção Adicionar na exibição Solução permite adicionar outro servidor. Por exemplo, adicione um servidor Server Edition secundário ou um Sistema de expansão Server Edition.

Ao adicionar um sistema, as Linhas IP Office que conectam o novo sistema são configuradas com as configurações padrão.

! Importante:

Se a configuração do Manager **Arquivo > Preferências > Preferências > Acesso central SE** estiver definida como **Ativado**, uma linha IP Office não será configurada do novo sistema para o servidor Server Edition principal. O status do novo sistema é **Offline**. É preciso configurar uma linha do IP Office no novo sistema para o servidor Server Edition principal.

Links relacionados

[Exibição de solução do Server Edition](#) na página 66

Inventários do sistema

O Manager pode ser usado para exibir um inventário do sistema de todos os servidores da solução Server Edition. O inventário do sistema corresponde a um breve resumo das principais configurações e informações sobre o servidor. Também pode exibir um inventário resumido do sistema de toda a solução Server Edition.

Exibindo um Inventário do sistema do servidor

O método de exibição do inventário do sistema depende do que está sendo exibido atualmente pelo Manager.

Na exibição de solução do Server Edition, usando a tabela no final do menu, clique no servidor do qual deseja conferir o inventário do sistema. Clique em **Rede** no inventário da rede do Server Edition.

ou

No painel de navegação, clique no ícone  do servidor do qual deseja conferir o inventário do sistema. Clique no ícone  **Rede** do inventário da rede do Server Edition.

Links relacionados

[Trabalhando com a interface de usuário do Server Edition Manager](#) na página 66

Configurações padrão

A maioria dos padrões do sistema de uma solução do Server Edition corresponde aos padrões de sistemas IP Office individuais, conforme detalhado na seção Definições de configuração. The table lists some differences.

Todas as configurações de ramais criados automaticamente e usuários criados automaticamente dos dispositivos IP são definidas como desabilitadas.

Configurações		Servidor primário	Servidor secundário	Sistema de expansão
Sistema	Configurações de hora	Ocultar. Hora extraída do servidor host.	SNTP do servidor primário.	
	Caixa postal	Voicemail Pro	Correio de voz centralizado para o servidor primário	

A tabela continua...

Configurações		Servidor primário	Servidor secundário	Sistema de expansão
	Alarmes	Relay Syslog de todos os alarmes para o host local.	Relay Syslog de todos os alarmes para o servidor primário.	
	Endereço IP	Especificado no menu de configuração inicial.		
Linhas	Físicas	–	–	Criado automaticamente
	Linhas IP	Linha H.323 para o servidor secundário e para cada sistema de expansão. Backup para o servidor secundário.	Linha H.323 para o servidor primário e para cada sistema de expansão. Backup para o servidor primário.	Linha H.323 para o servidor primário e para o secundário, se presente. Sem backup.
Ramal	Físicas	–	–	Criado automaticamente, mas sem configuração de ramal base.
	IP	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Usuário		Nenhum	Nenhum	Nenhum
Grupo de busca		Nenhum	Não permitido	Não permitido
Rota para chamada de entrada		Nenhum	Replicado no servidor primário.	
Diretório		Armazenado no servidor primário	Configurado para obter o diretório do sistema a partir do servidor primário.	
Direitos do usuário		Nenhum	Replicado no servidor primário.	
ARS	50:Main	Código de acesso para o servidor secundário	Código de acesso para o servidor primário	Código de acesso para o servidor primário e para o secundário, se presente.

Links relacionados

[Trabalhando com a interface de usuário do Server Edition Manager](#) na página 66

Consolidação de registros

Por padrão, para manter as configurações dos sistemas em uma solução Server Edition em sincronia, certos tipos de registros de configuração são consolidados. Ou seja, são replicadas na configuração individual de cada sistema na rede. A consolidação é aplicada a:

- **Códigos curtos** - somente códigos curtos do sistema.
- **Perfis de horário**
- **Códigos de conta**
- **Direitos do usuário**
- **Locais**: mesmo quando consolidadas, as configurações **ARS de emergência** e **Sistema de fallback** de cada local são definidas separadamente em cada sistema.

Consolidar operação de rede

O uso de configurações de consolidação é controlado pela configuração **Arquivo > Preferências > Preferências > Consolidar solução para configurações principais**.

Configuração	Descrição
Ativado	- A entrada e administração de registros consolidados só é realizada por solução. - Em seguida, esses registros são replicados automaticamente nas configurações de todos os sistemas na solução, mas, com exceção dos locais, continuam visíveis e editáveis somente no nível da solução. - Quando as configurações são carregadas ou quando essa configuração é alterada para ser selecionada, se qualquer inconsistência entre os registros for encontrada, será exibido um Relatório de consolidação. Esse relatório permite escolher se o sistema será atualizado para corresponder com o servidor principal ou se o servidor principal será atualizado para corresponder com o sistema.
Desativado	- A entrada e administração de registros consolidados podem ser realizadas no nível da solução e do sistema individual. - Os registros inseridos e editados no nível da solução ainda serão automaticamente replicados nas configurações de todos os sistemas da solução. Cada registro exibe uma etiqueta indicando que se trata de um registro compartilhado em toda a solução. - Se um registro compartilhado for editado no nível de sistemas individuais, a cópia do registro não será mais compartilhada com os outros sistemas. Ele não será atualizado pelas alterações feitas na versão do mesmo registro no nível da solução. - Não será feita nenhuma verificação de consolidação de inconsistência quando as configurações forem carregadas.

Links relacionados

[Trabalhando com a interface de usuário do Server Edition Manager](#) na página 66

Recursos de telefonia suportados em redes do Server Edition e SCN

Além do compartilhamento de números de ramal de usuários e grupos de busca, há compatibilidade com os seguintes recursos adicionais de telefonia entre sistemas de uma rede multilocal. Os recursos não listados não suportados na rede multissite.

- **Texto de ausência**
- **Grupos de busca anunciados** Os grupos de busca configurados como anunciados podem ser discados por usuários em outros sistemas
- **Antitromboning** As chamadas roteadas pela rede multissite e que retornam ao sistema de origem são transformadas em chamadas internas somente no sistema de origem.
- **Interromper discagem**
- **Estacionar/desestacionar chamada**
- **Ramal de captura de chamada**
- **Rotulagem de chamada**

- **Retorno de chamada quando estiver livre**
- **Log centralizado de chamadas**
- **Diretório pessoal centralizado**
- **Conferência**
- **Grupos de busca distribuídos**
- **Compatibilidade com servidor de caixa postal distribuída**

Ao usar o Vociemail Pro, cada sistema pode suportar seu próprio servidor Voicemail Pro.

- **Ativar ARS/desativar ARS**
- **Discagem para ramal**

Cada sistema detecta automaticamente os números disponíveis dos ramais do usuário nos outros sistemas e encaminha as chamadas para esses números.

- **Opções de resiliência**
- **Retransmissão de fax**
- **Siga-me aqui/Siga-me para**
- **Encaminhamento**
- **Em espera**

As chamadas em espera são sinalizadas na rede.

- **Geminação interna**
- **Recursos de intrusão**
- **Controle de chamada móvel**

Usuários do controle de chamada celular licenciados que usam o hot desk remoto em outro sistema permanecem com o status de licenciado.

- **Seleção da origem de música em espera**
- **Compartilhamento de mesa remoto**
- **Definir grupo de busca fora de serviço/apagar grupo de busca fora de serviço**
- **Transferir**

As chamadas podem ser transferidas para os ramais da rede.

- **Usuário DSS/BLF**

Somente o monitoramento do status do usuário. A capacidade de utilizar os recursos adicionais, tais como a captura de chamada através de um botão USUÁRIO, será diferente dependendo se o usuário monitorado for local ou remoto. Não há suporte para a indicação de novas mensagens de correio de voz fornecidas pelo ícone de discagem rápida do usuário do SoftConsole.

- **Resiliência do perfil do usuário**

Quando um usuário usa o hot desk em outro ramal, ele mantém suas configurações e direitos do perfil.

Links relacionados

[Trabalhando com a interface de usuário do Server Edition Manager](#) na página 66

[Rede de comunidade pequena](#) na página 839

Parte 2: Comandos da barra de menu

Capítulo 6: Comandos da barra de menu

Os comandos disponíveis através da barra de menus do Manager mudam de acordo com o modo no qual o Manager esteja sendo executado. Os comandos também poderão estar esmaecidos se não forem correntemente aplicáveis. Para alguns comandos, o símbolo de seta indica que existem subcomandos a partir dos quais a seleção pode ser feita.

As seções a seguir explicam as funções de cada comando. Os menus **Editar** e **Ajuda** não estão incluídos.

Capítulo 7: Menu Arquivo

Links relacionados

[Arquivo > Abrir configuração](#) na página 77
[Arquivo > Fechar configuração](#) na página 77
[Arquivo > Salvar configuração](#) na página 78
[Arquivo > Salvar configuração como](#) na página 79
[Arquivo > Alterar diretório de trabalho](#) na página 80
[Arquivo > Preferências](#) na página 82
[Arquivo > Off-line](#) na página 82
[Arquivo > Avançado](#) na página 83
[Arquivo > Fazer backup/restaurar](#) na página 83
[Arquivo > Importar/exportar](#) na página 83
[Arquivo > Sair](#) na página 83

Arquivo > Abrir configuração

Este comando exibe o menu **Selecione IP Office**, usado para receber as definições de configuração de sistema.

A mesma ação é executada pelo ícone  na Barra de ferramentas principal.

O menu **Selecionar IP Office** também é usado para outras ações, tais como reiniciar e enviar configurações. Caso a unidade necessária não seja encontrada, o Endereço de unidade/broadcast pode ser alterado e então pode-se clicar em Atualizar. Para alterar os endereços TCP, selecione **Arquivo | Preferências | Descoberta** e insira o endereços necessários nos critérios de busca IP.

As Unidades conhecidas não estão disponíveis, a menos que configuradas

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Arquivo > Fechar configuração

Este comando fecha a configuração atualmente carregada sem salvá-la.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Arquivo > Salvar configuração

O comando **Arquivo > Salvar configuração** salva a configuração corrigida.

- Caso a configuração tenha sido recebida de um sistema, o menu Enviar Config é exibido.
- Se o arquivo de configuração tiver sido aberto "offline" ou criado do zero, o arquivo é gravado apenas em disco.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

[Salvar as alterações de configuração do Server Edition](#) na página 78

Salvar as alterações de configuração do Server Edition

Após efetuar as alterações na configuração utilizando o Manager, o processo de salvar as alterações é composto por diversas ações:

- As configurações são validadas para verificar a consistência.
- Nos sistemas em que foram feitas alterações de configuração, a nova configuração será enviada a esses sistemas.

O Manager reinicia esses sistemas, pois a reinicialização é necessária para que as alterações na configuração possam entrar em vigor.

Uma cópia com data e hora da nova configuração também é armazenada no Servidor primário.

- Para um novo Servidor secundário ou sistema de expansão adicionado à configuração de rede usando a opção de criação de configuração off-line, o arquivo off-line é armazenado, permitindo ao novo sistema ser configurado mesmo que não esteja fisicamente presente ainda.
- Ao abrir a configuração de uma rede, se a data/hora da cópia armazenada diferirem da existente na configuração do sistema, o Manager perguntará qual configuração deverá ser carregada para edição.

Salvando alterações de configuração

1. Clique em  na barra de ferramentas principal ou selecione **Arquivo | Salvar configuração** na barra de menus.
2. O menu exibido mostrará somente os detalhes dos sistemas em que a configuração do sistema tiver sido alterada e precisar ser enviada de volta ao sistema.

Opção	Descrição
Selecionar	Por padrão, todos os sistemas com alterações de configuração são selecionados. Se desejar excluir um sistema para que ele não tenha a sua configuração atualizada, desmarque-o ou cancele todo o processo.

A tabela continua...

Opção	Descrição
Alterar modo	Se o Manager considerar que as alterações feitas nas definições de configuração são mescláveis, ele selecionará Mesclar por padrão; caso contrário, selecionará Imediato .
Mesclar	Enviar as definições de configuração sem reinicializar o sistema. Este modo só deve ser usado com configurações que sejam mescláveis.
	Imediato : envia a configuração e reinicializa o sistema.
Quando estiver livre	Envia a configuração e reinicializa o sistema quando não existem chamadas em andamento. Este modo pode ser combinado com as opções Bloqueio de chamadas de entrada e Bloqueio de chamadas de saída .
Armazenar offline	É possível adicionar uma referência para um Server Edition secundário ou para um Sistema de expansão Server Edition a fim de criar um arquivo de configuração para esse sistema, mesmo que ele não esteja fisicamente presente. Armazenar offline salva essa configuração no Server Edition principal em seu armazenamento de arquivos. O mesmo arquivo será recuperado desse local enquanto o servidor físico estiver presente, e você será indagado se deseja utilizar o arquivo armazenado ou a configuração atual dos servidores.
Cronometrado	O mesmo que Quando estiver livre , porém, aguarda por um determinado tempo até que não haja chamadas em andamento. Esse horário é especificado pelo Horário de reinicialização . Este modo pode ser combinado com as opções Bloqueio de chamadas de entrada e Bloqueio de chamadas de saída .
Horário de reinicialização	Essa configuração é usada quando o modo de reinicialização Temporizado é selecionado. Ela define a hora para a reinicialização do sistema. Se o horário for após meia-noite, o backup normal diário do sistema é cancelado.
Impedimento de chamadas de entrada	Essa configuração poderá ser utilizada quando o modo de reinicialização Quando estiver livre ou Temporizado estiver selecionado. Ela bloqueia o recebimento de qualquer nova chamada.
Impedimento de chamadas de saída	Essa configuração poderá ser utilizada quando o modo de reinicialização Quando estiver livre ou Temporizado estiver selecionado. Ela impede que qualquer nova chamada seja efetuada.

Clique em **OK**. O progresso de envio de cada configuração será exibido.

Links relacionados

[Arquivo > Salvar configuração](#) na página 78

Arquivo > Salvar configuração como

O comando Arquivo **Arquivo > Salvar configuração como** Salvar como permite que você salve um arquivo de configuração no computador do Manager. Observe que os dados de configuração dinâmica, por exemplo grupos de busca anunciados em outros sistemas de uma rede, não são incluídos em um arquivo de configuração salvo no PC e, em seguida, reabertos.

Esse comando exibe a janela **Salvar como**. Selecione a unidade e o diretório, e digite um novo nome de arquivo. Depois de inserir o nome do arquivo, a janela **Salvar configuração** é aberta e você tem a opção de criptografar o arquivo, digitando uma senha. Deixe a senha em branco se não quiser criptografar o arquivo.

! Importante:

Os arquivos de configuração criptografados podem ser abertos somente com o Manager 9.1 ou posterior. Em versões anteriores do Manager, o arquivo é aberto, mas está vazio.

As configurações salvas no PC desta maneira podem ser reabertas usando-se o ícone  ou o comando **Arquivo > Off-line > Abrir arquivo**. Se o arquivo foi criptografado, você deve digitar a senha.

Quando o Manager está em execução no modo Server Edition, o comando Salvar funciona de maneira diferente. Vários arquivos são salvos: um arquivo `.cfg` em cada servidor da rede e um único arquivo `.cfi` para toda a rede.

O arquivo `.cfi` pode ser usado com o comando **Arquivo > Off-line > Abrir conjunto de arquivos** para abrir todo o conjunto de arquivos com uma única ação.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Arquivo > Alterar diretório de trabalho

Esses campos definem o local padrão onde o Manager vai procurar e salvar arquivos.

Diretório	Descrição																
Diretório de trabalho (arquivos .cfg)	Este caminho de pasta é usado para o seguinte: - Para funções de gerenciamento de cartão SD, ele define o caminho para a subpasta <code>MemoryCards</code> usada em ações como recriação de cartão SD. - Se alguma das configurações Salvar arquivo de configuração após carregar ou Fazer backup de arquivos ao enviar estiver ativada (consulte Segurança na página 90), isso definirá o diretório no qual o Manager salvará os arquivos <code>.cfg</code> e <code>.bak</code>, se ativado. A pasta padrão usada depende: - Da versão do IP Office Manager. - Se o programa foi instalado do pacote completo de administração ou do admin lite. - Se foi instalado e executado com direitos de administrador do Windows ou não. Se tiver sido instalado e executado com direitos de administrador do Windows: <table> <tr> <th></th><th>Caminho do arquivo</th></tr> <tr> <td>Pré-R11.1 FP2 SP3</td><td>C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager</td></tr> <tr> <td>Admin Suite completo</td><td>C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager</td></tr> <tr> <td>Admin Lite</td><td>C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager</td></tr> </table> Se instalado e executado sem direitos de administrador do Windows: para exibir arquivos nas seguintes pastas, é necessário ativar Exibir arquivos ocultos no Windows Explorer. <table> <tr> <th></th><th>Caminho do arquivo</th></tr> <tr> <td>Pré-R11.1 FP2 SP3</td><td>C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager</td></tr> <tr> <td>Admin Suite completo</td><td>C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager</td></tr> <tr> <td>Admin Lite</td><td>C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager</td></tr> </table>		Caminho do arquivo	Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager	Admin Suite completo	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager	Admin Lite	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager		Caminho do arquivo	Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager	Admin Suite completo	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager	Admin Lite	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager
	Caminho do arquivo																
Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager																
Admin Suite completo	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager																
Admin Lite	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager																
	Caminho do arquivo																
Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager																
Admin Suite completo	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager																
Admin Lite	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager																

A tabela continua...

Diretório	Descrição
Diretório binário (arquivos .bin)	Define o diretório no qual o Assistente de upgrade do Manager e as funções HTTP, TFTP e BOOTP procuram arquivos de firmware solicitados por telefones e outros componentes de hardware. Isso inclui arquivos <code>.bin</code>, <code>.scr</code> e <code>.txt</code>. Por padrão, esse é o diretório de programa do aplicativo Manager.  Dica: Observe que no Assistente de upgrade, clicar com o botão direito do mouse e selecionar a opção Alterar diretório também irá alterar essa configuração.  Aviso: Historicamente, por padrão, o Diretório de trabalho e o Diretório binário são equivalentes. Este é substituído, uma vez que potencialmente permite o acesso de arquivo TFTP/HTTP remoto à pasta que contém cópias de arquivos de configuração. Portanto, é recomendável que uma das pastas seja colocada em um local alternativo.
Arquivo de unidades conhecidas	Define o arquivo e o diretório nos quais o Manager pode gravar os detalhes dos sistemas que detectou. Uma vez especificado o local do arquivo, o botão Unidades conhecidas torna-se disponível no menu de detecção utilizado para carregar a configuração do sistema. Pressionar esse botão exibe o arquivo Unidades conhecidas como uma lista a partir da qual o sistema necessário pode ser selecionado. Ele também permite a classificação da lista e a remoção dos registros.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Arquivo > Preferências

Consulte [Arquivo Preferências](#) na página 84.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Arquivo > Off-line

Consulte [Arquivo Off-line](#) na página 93.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Arquivo > Avançado

Consulte [Arquivo Avançado](#) na página 95.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Arquivo > Fazer backup/restaurar

Fazer backup de binários e configurações

Esse comando copia todos os arquivos de configuração (.cfg) e arquivos binários do software (.bin) armazenados no diretório de trabalho do Manager para uma pasta selecionada.

Restaurar binários e configurações

Este comando copia todos os arquivos de configuração (.cfg) e arquivos de software (.bin) armazenados em uma pasta selecionada no diretório de trabalho do Manager.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Arquivo > Importar/exportar

Para obter detalhes completos sobre como importar e exportar configurações, consulte [Importando e exportando configurações](#) na página 190.

Ação	Descrição
Exportar	Esse comando permite que você exporte as partes selecionadas da configuração como um conjunto de arquivos de texto CSV (.csv) ou um arquivo binário único (.exp).
Importar	Este comando permite que você importe definições de configuração. Dois formatos são suportados. Arquivos binários (.exp) são configurações exportadas anteriormente de um sistema. Arquivos de texto CSV (.csv) também podem ser exportados de um sistema ou criados usando-se um editor de texto simples.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Arquivo > Sair

O comando **File** | **Exit** sai do aplicativo Manager.

Links relacionados

[Menu Arquivo](#) na página 77

Capítulo 8: Arquivo > Preferências

Este comando exibe uma janela para a configuração de diversos aspectos da operação do aplicativo IP Office Manager. A janela está dividida em várias guias.

Links relacionados

[Preferências](#) na página 84

[Diretórios](#) na página 86

[Detecção](#) na página 88

[Preferências visuais](#) na página 89

[Segurança](#) na página 90

[Validação](#) na página 92

Preferências

Essa guia é acessada através de **Arquivo | Preferências** e, em seguida, selecionando-se a guia **Preferências**.

Configuração	Descrição
Editar porta TCP de base de serviços:	Padrão = desativado Este campo mostra ou oculta as configurações de portas de comunicação de base.
Porta TCP de base de serviço	Padrão = 50804. O acesso às definições de configuração e segurança em um sistema requer que o Manager envie solicitações a portas específicas. Essa definição permite que a Porta TCP de base utilizada pelo Manager seja definida para corresponder à definição da Porta TCP de base do sistema. A Porta TCP de base do sistema é definida através de suas definições de segurança.
Porta HTTP de base de serviço	Padrão = 80. O acesso ao servidor HTTP em um sistema requer que o Manager envie suas solicitações a portas específicas. Essa configuração permite que a Porta HTTP de base utilizada pelo Manager seja definida para corresponder à definição da Porta HTTP de base do sistema. A Porta HTTP de base é definida através das suas configurações de segurança.
Ativar servidor de horário	Padrão = Ativo. Essa definição permite ao Manager responder às solicitações de hora RFC868 dos sistemas. Isso fornecerá ao sistema tanto o valor da hora UTC como o valor da hora local do PC no qual ele está sendo executado.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Ativar servidores BootP e TFTP	Padrão = Inativo. Essa definição permite ao Manager responder à solicitação BOOTP de sistemas para os quais ele também possui um registro BOOTP correspondente. Ela também permite ao Manager responder às solicitações TFTP de arquivos.
Conexão automática ao inicializar	Padrão = Ativo Se ativada, quando o Manager for iniciado, o menu Selecionar IP Office será iniciado automaticamente, exibindo quaisquer sistemas detectados. Se apenas um sistema for detectado, o Manager exibirá automaticamente a solicitação de logon para esse sistema, ou carregará sua configuração se as definições de segurança forem padrão.
Definir a exibição simplificada como padrão	Padrão = desativado Se ativa, o Manager iniciará no modo de exibição simplificada se nenhuma configuração estiver carregada.
Padrão para o modo Standard	Padrão = desativado Se ativado, quando a configuração de um sistema novo ou definido como padrão que esteja sendo executado no modo Basic for carregada, o Manager automaticamente converterá a configuração para Standard. Enviar a configuração de volta ao sistema o reiniciará no modo Standard. Selecione essa opção somente se os únicos sistemas que você espera instalar forem sistemas Standard. Essa definição não afeta os sistemas existentes com configurações não padrão.
Usar acesso remoto	Padrão = Inativo. Se selecionada, o acesso a todas as configurações de uma rede multissite é permitida através do acesso remoto ao servidor principal na rede multissite. Quando selecionada, uma caixa de seleção Usar acesso remoto adicional é exibida no Select IP Office menu quando a opção da caixa de seleção Abrir com o Server Edition Manager é selecionada ou se o Manager já está sendo executado no modo Server Edition.  Nota: Para habilitar o acesso remoto, é preciso configurar primeiro um serviço VPN SSL entre cada sistema Server Edition e Avaya VPN Gateway (AVG). Para mais informações, consulte o manual do <i>Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™</i>.
Consolidar solução para as configurações principais	Essa configuração é usada ao gerenciar uma rede baseada em servidores principais e secundários baseados em Linux, como o Server Edition. Quando ativada, determinados registros (p. ex., código curto do sistema) são correspondidos automaticamente em todos os sistemas IP Office na rede. Consulte Consolidação de registros na página 71.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
SE Central Access	Padrão = Inativo. Aplica-se apenas aos sistemas Server Edition. Se ativado, todos os sistemas Server Edition na rede obtêm seus dados de configuração a partir de uma localização central no servidor primário. Como resultado, a exibição de alterações de configuração é atrasada até que um processo de sincronização execute. O processo de sincronização é executado a cada 40 segundos. Se a alteração de configuração requer a reinicialização do sistema, a exibição de configuração atualizada é atrasada até 40 segundos após o reinício do sistema. Essa configuração pode ser usada para conduzir as mudanças de configuração nos sistemas de expansão, quando os sistemas de expansão não são acessíveis através do Gerenciador e o único sistema acessível é o servidor primário. Quando habilitada: • Ao adicionar um novo sistema à solução, uma linha IP Office não é configurada do novo sistema para o servidor Server Edition principal. O status do novo sistema é Offline. É preciso configurar uma linha do IP Office no novo sistema para o servidor Server Edition principal. • Não é possível abrir configurações com um número de versão 9.0.x ou anterior. • As seguintes opções do menu Arquivo > Avançado não estão disponíveis: - Desligamento do sistema - Comando do cartão de memória • Embora nenhuma configuração esteja aberta, as seguintes opções do menu Arquivo > Avançado ficam esmaecidas: - Apagar configuração (padrão) - Reinicializar - Apagar configurações de segurança (padrão)
Porta SE Central Access	Padrão = 7070. Quando o Acesso Central SE está definido como Ativo, a porta utilizada para o roteamento das solicitações HTTPS para sincronização de configuração.

Links relacionados

[Arquivo > Preferências](#) na página 84

Diretórios

Esses campos definem o local padrão onde o Manager vai procurar e salvar arquivos.

Diretório	Descrição																
Diretório de trabalho (arquivos .cfg)	Este caminho de pasta é usado para o seguinte: - Para funções de gerenciamento de cartão SD, ele define o caminho para a subpasta <code>MemoryCards</code> usada em ações como recriação de cartão SD. - Se alguma das configurações Salvar arquivo de configuração após carregar ou Fazer backup de arquivos ao enviar estiver ativada (consulte Segurança na página 90), isso definirá o diretório no qual o Manager salvará os arquivos <code>.cfg</code> e <code>.bak</code>, se ativado. A pasta padrão usada depende: - Da versão do IP Office Manager. - Se o programa foi instalado do pacote completo de administração ou do admin lite. - Se foi instalado e executado com direitos de administrador do Windows ou não. Se tiver sido instalado e executado com direitos de administrador do Windows: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Caminho do arquivo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pré-R11.1 FP2 SP3</td><td>C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager</td></tr> <tr> <td>Admin Suite completo</td><td>C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager</td></tr> <tr> <td>Admin Lite</td><td>C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager</td></tr> </tbody> </table> Se instalado e executado sem direitos de administrador do Windows: para exibir arquivos nas seguintes pastas, é necessário ativar Exibir arquivos ocultos no Windows Explorer. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Caminho do arquivo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pré-R11.1 FP2 SP3</td><td>C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager</td></tr> <tr> <td>Admin Suite completo</td><td>C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager</td></tr> <tr> <td>Admin Lite</td><td>C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager</td></tr> </tbody> </table>		Caminho do arquivo	Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager	Admin Suite completo	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager	Admin Lite	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager		Caminho do arquivo	Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager	Admin Suite completo	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager	Admin Lite	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager
	Caminho do arquivo																
Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager																
Admin Suite completo	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager																
Admin Lite	C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager																
	Caminho do arquivo																
Pré-R11.1 FP2 SP3	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager																
Admin Suite completo	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Admin Suite\Manager																
Admin Lite	C:\Users\<user_name>\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Lite\Manager																

A tabela continua...

Diretório	Descrição
Diretório binário (arquivos .bin)	Define o diretório no qual o Assistente de upgrade do Manager e as funções HTTP, TFTP e BOOTP procuram arquivos de firmware solicitados por telefones e outros componentes de hardware. Isso inclui arquivos .bin, .scr e .txt. Por padrão, esse é o diretório de programa do aplicativo Manager.  Dica: Observe que no Assistente de upgrade, clicar com o botão direito do mouse e selecionar a opção Alterar diretório também irá alterar essa configuração.  Aviso: Historicamente, por padrão, o Diretório de trabalho e o Diretório binário são equivalentes. Este é substituído, uma vez que potencialmente permite o acesso de arquivo TFTP/HTTP remoto à pasta que contém cópias de arquivos de configuração. Portanto, é recomendável que uma das pastas seja colocada em um local alternativo.
Arquivo de unidades conhecidas	Define o arquivo e o diretório nos quais o Manager pode gravar os detalhes dos sistemas que detectou. Uma vez especificado o local do arquivo, o botão Unidades conhecidas torna-se disponível no menu de detecção utilizado para carregar a configuração do sistema. Pressionar esse botão exibe o arquivo Unidades conhecidas como uma lista a partir da qual o sistema necessário pode ser selecionado. Ele também permite a classificação da lista e a remoção dos registros.

Links relacionados

[Arquivo > Preferências](#) na página 84

Detecção

Essas configurações afetam o menu **Selecionar IP Office** usado pelo Manager para detectar sistemas.

Configuração	Descrição
Detecção TCP e HTTP	Padrão = Ativo. Essa configuração controla se o Manager utiliza TCP para detectar sistemas. Os endereços utilizados para detecção TCP são definidos através do campo Critérios de pesquisa IP abaixo.
IP NIC/sub-rede NIC	Essa área é somente para informações. Ela mostra as configurações do endereço de IP da placa de interface de rede (NIC) LAN no PC executando o Manager. Clique duas vezes em uma NIC em particular para adicionar a faixa de endereço que faz parte dos Critérios de pesquisa IP. Observe que, se for trocado o endereço de qualquer placa NIC do PC do Manager, o aplicativo Manager deverá ser fechado e reiniciado.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Crítérios de pesquisa de IP	Essa seção é utilizada para inserir os endereços TCP a serem usados no processo de detecção TCP. Os endereços individuais podem ser inseridos separados por ponto e vírgula, por exemplo, 135.164.180.170; 135.164.180.175. As faixas de endereço podem ser especificadas por meio de traços, por exemplo, 135.64.180.170 - 135.64.180.175.
Deteção UDP	Padrão = Ativo Essa configuração controla se o Manager utiliza UDP para detectar sistemas.
Inserir Endereço IP de difusão	Padrão = 255.255.255.255 A faixa de endereço de IP de broadcast que o Manager deverá utilizar durante a detecção UDP. Uma vez que o broadcast UDP não pode ser encaminhado, ele não localizará os sistemas que estiverem em sub-redes diferentes da do PC do Manager, a menos que seja inserido um endereço específico.
Usar DNS	Selecionar essa opção permite que o Manager utilize a verificação de nome DNS (ou endereço de IP) para localizar um sistema. Observe que isso anula a utilização das opções de Deteção TCP e Deteção UDP acima. Essa opção requer que o endereço de IP do sistema seja atribuído como um nome no servidor DNS do usuário. Quando selecionada, o campo Endereço da unidade/de deteção na janela Selecionar IP Office é substituída pelo campo Insira o nome da unidade DNS ou endereço de IP .
Deteção SCN	Se habilitada, ao detectar sistemas, a lista dos sistemas detectados agrupará os sistemas na mesma Small Community Network e permitirá que eles sejam carregados como uma única configuração. No mínimo um dos sistemas da Small Community Network deve estar executando a versão 6.0 ou posterior do software. Consulte Configurar as Small Community Networks na página 839. Isso não anulará a necessidade de cada sistema na Small Community Network de também ser acessado pelas configurações de Deteção TCP e/ou Deteção UDP acima e acessado pelas configurações do roteador no local do Manager.

Links relacionados

[Arquivo > Preferências](#) na página 84

Preferências visuais

Configuração	Descrição
Tamanho do ícone	Define o tamanho dos ícones no painel de navegação, variando entre Pequeno , Médio e Grande .
Guias multilinha	Padrão = Inativo. No painel de detalhes, para os tipos de registro com mais de duas guias, o Manager pode utilizar botões  para rolar as guias horizontalmente ou arrumá-las em várias linhas. Essa configuração permite a seleção de qual método o Manager utiliza.

Links relacionados

[Arquivo > Preferências](#) na página 84

Segurança

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações de configuração, consulte [Administração de Segurança](#) na página 162. Também consulte *Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™*.

Definições de configuração

Controla as várias configurações de segurança do Manager. Para controlar as configurações de segurança do sistema, consulte Modo de segurança.

Todas as configurações, exceto **Comunicações seguras**, só podem ser alteradas quando uma configuração tiver sido aberta por meio de um nome e uma senha de usuário com direitos de Administrador ou direitos de administração de segurança.

Configuração	Descrição
Solicitar logon ao salvar	Padrão = Ativo Por padrão, são necessários um nome e uma senha de usuário válidos para se receber a configuração de um sistema e também enviar essa mesma configuração de volta ao sistema. Desmarcar essa configuração permite ao Manager enviar de volta a configuração sem precisar reinserir os detalhes do nome e da senha. Isso não se aplica à configuração que foi salva no PC e depois reaberta. Essa definição só pode ser alterada quando a configuração tiver sido aberta por meio de um nome e uma senha de usuário com direitos de Administrador ou direitos de administração de segurança.
Fechar a configuração/definições de segurança após enviar	Padrão = Ativo. Quando selecionada, o arquivo de configuração aberto ou as configurações de segurança são fechados após terem sido enviados de volta ao sistema. Este é o padrão normal. Essa configuração não afeta os modos da rede multissite do Manager a qual sempre fecha a configuração após salvá-la. Antes de desativar essa configuração, você deve lembrar-se de que a configuração mantida por um sistema em execução pode ser alterada por ações que não sejam no Manager. Por exemplo, alterações feitas por usuários em seus telefones. Manter uma configuração aberta no Manager por mais tempo do que o necessário aumenta as chances de que a cópia da configuração seja diferente da configuração atual do sistema em execução e substituirá essas alterações quando enviada de volta ao sistema.
Salvar arquivo de configuração após carregamento	Padrão = Inativo. Quando selecionada, uma cópia da configuração é salva no diretório de trabalho do Manager (consulte Diretórios na página 86). O arquivo é nomeado usando o nome do sistema e o sufixo <code>.cfg</code>. Esse arquivo local só pode ser alterado quando uma configuração tiver sido aberta usando um nome de usuário e senha com direitos de Administrador.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Fazer backup de arquivos ao enviar	Padrão = Inativo. Quando selecionada, sempre que a cópia da configuração é enviada ao sistema, uma cópia de backup é salva no diretório de trabalho do Manager. Verifique as observações acima. O arquivo é salvo utilizando o nome, a data e o número da versão do sistema seguidos pela Extensão do arquivo de backup como definida abaixo. Essa configuração só pode ser alterada quando a configuração tiver sido aberta usando um nome e senha de usuário com direitos de Administrador.
Extensão do arquivo de backup	Padrão = .BAK Define a extensão do arquivo a ser utilizado para as cópias de backup das configurações do sistema geradas pela opção Fazer backup de arquivos ao enviar acima.
Número de arquivos de backup mantidos	Padrão = Ilimitado. Essa opção permite que o número de arquivos de backup mantidos para cada sistema seja limitado. Se definida para um valor diferente de Ilimitado, quando o limite exceder, o arquivo com o arquivo de backup mais antigo é excluído.
Ativar cronômetro de ociosidade do aplicativo (min.)	Padrão = Ativo. Quando ativada, a ausência de atividade do teclado e do mouse por 10 minutos fará com que o Manager esmaieça o aplicativo e solicite novamente a senha do usuário de serviço atual. Essa definição só pode ser alterada quando a configuração tiver sido aberta por meio de um nome e uma senha de usuário com direitos de Administrador ou direitos de administração de segurança.
Comunicações seguras	Padrão = Ativo Quando selecionada, qualquer comunicação de serviço do Manager para o sistema utiliza o protocolo TLS. Ela utilizará as portas definidas para configuração segura e acesso de segurança seguro. Também requer que as definições de configuração de segurança da configuração e/ou do serviço de segurança no sistema tenham sido realizadas para oferecer suporte a acesso seguro. Dependendo do nível do acesso seguro selecionado, talvez seja necessário que as Verificações de certificado do Manager abaixo sejam configuradas para corresponder às esperadas pelo sistema para configuração e/ou serviço de segurança. - Quando a opção Comunicações seguras estiver definida como Ativa, o ícone de cadeado  será exibido a todo momento no campo de status do Manager na parte inferior direita. - Em sistemas Server Edition, o Manager sempre tentará utilizar as comunicações seguras, independentemente da configuração de Comunicações seguras. - Se nenhuma resposta quanto ao uso das comunicações seguras for recebida após 5 segundos, o Manager oferecerá a contingência para o uso de comunicações não seguras.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Verificações de certificado de Manager	Quando a opção Comunicações seguras acima é utilizada, o Manager processará e verificará o certificado recebido do sistema. Essa definição só pode ser alterada quando a configuração tiver sido aberta por meio de um nome e uma senha de usuário com direitos de Administrador ou direitos de administração de segurança. As opções são: • Baixo: Qualquer certificado enviado ao sistema é aceito. • Médio: Qualquer certificado enviado pelo sistema é aceito se tiver sido previamente salvo no armazenamento de certificados do Windows. Se o certificado não tiver sido previamente salvo, o usuário terá a opção de rever e aceitar ou rejeitar o certificado. • Alto: Qualquer certificado enviado pelo sistema é aceito se tiver sido previamente salvo no armazenamento de certificados do Windows. Qualquer outro certificado causa uma falha no logon.
Certificado oferecido ao IP Office	Especifica o certificado utilizado para identificar o Manager quando a opção Comunicações seguras é utilizada e o sistema solicita um certificado. Utilize o botão Definir para alterar o certificado selecionado. Qualquer certificado selecionado deve ter uma chave particular associada mantida no armazenamento: • Selecionar do armazenamento de certificados de Usuário Atual - Exibe certificados correntemente no armazenamento de Usuários conectados. • Selecione do armazenamento de certificados de Computador local. • Remover seleção – não oferece o certificado do Manager.

Links relacionados

[Arquivo > Preferências](#) na página 84

Validação

Por padrão, o Manager valida toda a configuração quando é carregado, e os campos individuais sempre que são editados. Essa guia permite a seleção de quando a validação automática deverá ser aplicada aos campos de configuração carregados no Manager.

Configuração	Descrição
Validar configuração ao abrir	Valida automaticamente os arquivos de configuração quando são abertos no Manager.
Validar configuração ao editar	Valida toda a configuração ao clicar em OK após a edição de um registro. Para grandes configurações, desabilitar essa opção removerá o atraso causado pela validação da configuração após cada edição.
Solicitar validação de configuração ao salvar ou enviar	Quando selecionada, ao salvar ou enviar uma configuração, é exibido um aviso perguntando se a configuração deverá ser validada. Quando a validação é selecionada e um erro encontrado, o processo de enviar ou salvar é cancelado. Essa opção é desabilitada quando se seleciona "Validar configuração ao editar".

Links relacionados

[Arquivo > Preferências](#) na página 84

Capítulo 9: Arquivo > Off-line

O menu **Arquivo > Off-line** permite a criação e o uso de arquivos de configuração do sistema IP Office além da configuração ativa do sistema.

Links relacionados

[Criar nova configuração](#) na página 93

[Abrir arquivo](#) na página 93

[Abrir conjunto de arquivos](#) na página 93

[Enviar configuração](#) na página 94

[Receber configuração](#) na página 94

Criar nova configuração

Usado para criar uma configuração offline.

Esse comando inicia uma caixa de diálogo que permite criar uma configuração offline padrão especificando-se os locais do sistema, o tipo de unidade de controle e de módulos de expansão e os cartões equipados do tronco. A mesma ação é executada pelo ícone  na Barra de ferramentas principal.

Links relacionados

[Arquivo > Off-line](#) na página 93

Abrir arquivo

Este comando permite que um arquivo de configuração armazenado no PC seja aberto no Manager.

Links relacionados

[Arquivo > Off-line](#) na página 93

Abrir conjunto de arquivos

Esse comando está disponível somente quando o Manager estiver sendo executado no modo Server Edition. Também é possível utilizá-lo para carregar um conjunto de arquivos

anteriormente salvos no modo offline usando o comando **Arquivo > Salvar configuração como**.

Quando selecionado, navegue até o local do `.cfi` arquivo `.cfi` salvo e dos `.cfg` arquivos `.cfg` associados e selecione o `.cfi` arquivo `.cfi`.

Links relacionados

[Arquivo > Off-line](#) na página 93

Enviar configuração

Este comando é usado para enviar uma configuração offline para um sistema.

Aviso:

- Após esse comando ser concluído, o sistema é reinicializado. Isso encerrará todas as chamadas e serviços em andamento.

Após o envio da configuração, você deverá recebê-la novamente do sistema e observar os novos erros de validação mostrados pelo Manager. Por exemplo, se estiver utilizando o Embedded Voicemail, talvez seja necessário atualizar alguns conjuntos de idiomas de aviso para que eles correspondam à nova definição de configurações de local utilizando a opção **Adicionar/exibir locais VM**.

Links relacionados

[Arquivo > Off-line](#) na página 93

Receber configuração

Este comando exibe o menu **Selecione IP Office**, usado para receber as definições de configuração de sistema.

Após o recebimento da configuração, você é solicitado a salvá-la no PC.

Links relacionados

[Arquivo > Off-line](#) na página 93

Capítulo 10: Arquivo > Avançado

O menu **Arquivo > Avançado** fornece acesso aos seguintes comandos.

Links relacionados

[Apagar configuração](#) na página 95
[Reinicializar](#) na página 96
[Desligamento do sistema](#) na página 96
[Atualizar](#) na página 97
[Alterar modo](#) na página 100
[Trilha de auditoria](#) na página 100
[Configurações de segurança](#) na página 101
[Apagar configurações de segurança \(padrão\)](#) na página 101
[Gerenciamento de arquivos incorporado](#) na página 102
[Formatar o cartão SD do IP Office](#) na página 102
[Recrutar cartão SD do IP Office](#) na página 104
[Comando do cartão de memória](#) na página 105
[Executar Voicemail Pro](#) na página 106
[System Status](#) na página 106
[Utilitário de saudação LVM](#) na página 106
[Gerar ID WebLM](#) na página 106
[Configuração inicial](#) na página 107
[Adicionar/exibir locais de VM](#) na página 111

Apagar configuração

Este comando retorna as definições de configuração de um sistema de volta para os seus valores padrão. Ele não altera as configuração de segurança nem a trilha de auditoria do sistema.

- Esse comando fica esmaecido quando o **SE Central Access** está ativado.

Quando este comando é utilizado, o menu **Selecionar IP Office** é exibido. Após a seleção de um sistema, um nome de usuário e senha válidos são solicitados para concluir a ação.

Os sistemas IP500 V2 que usam cartões SD do sistema **IP Office A-Law** ou **IP Office U-Law** terão como padrão o modo Basic Edition. O carregamento da configuração alternará o Manager para visualização simplificada. Para alterar o sistema a fim de retornar para a operação no modo Standard, use [Alterar modo](#) na página 100.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Reinicializar

Quando este comando é utilizado, a janela **Selecionar IP Office** é exibida. Após a seleção de um sistema, um nome de usuário e senha válidos são solicitados. O tipo de reinicialização pode ser selecionado na janela **Reinicialização**.

- Esse comando fica esmaecido quando o **SE Central Access** está ativado.

O momento da reinicialização pode ser selecionado como segue:

Configuração	Descrição
Imediato	Envia a configuração e então reinicia o sistema.
Quando estiver livre	Envia a configuração e reinicializa o sistema quando não existem chamadas em andamento. Este modo pode ser combinado com as opções de Bloqueio de chamadas .
Cronometrado	O mesmo que Quando estiver livre , porém, aguarda por um determinado tempo até que não haja chamadas em andamento. Esse horário é especificado pelo Horário de reinicialização . Este modo pode ser combinado com as opções de Bloqueio de chamadas .
Horário de reinício	Essa configuração é usada quando o modo de reinicialização Temporizado é selecionado. Ele define o prazo para a reinicialização. Se o horário for após meia-noite, o backup normal diário do sistema é cancelado.
Impedimento de chamadas	É possível usar essas configurações quando o modo de reinicialização Quando estiver livre for selecionado. Elas impedem o envio ou recebimento de novas chamadas.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Desligamento do sistema

Este comando pode ser utilizado para desligar sistemas IP500 V2. Esta desativação pode ser indefinida ou definida para um período de tempo após o qual o sistema será reiniciado. Para sistemas baseados em Linux, use os comandos de serviço no IP Office Web Manager.

- Esse comando não é exibido quando **SE Central Access** está ativado.

**Aviso:**

- Para desativar o sistema é necessário o seu desligamento. Remover o cabo de alimentação ou desligar a alimentação poderá causar perda de dados de configuração.
- Esses métodos causam um desligamento brusco, interrompendo todas as chamadas de usuários e serviços em operação. Após o desligamento, o sistema não pode ser usado para fazer ou receber chamadas até que seja reiniciado.

O processo de desligamento leva até um minuto para a sua conclusão. Ao desligar um sistema com um Unified Communications Module instalado, o desligamento pode levar até 3 minutos para o módulo fechar de forma segura todos os arquivos abertos e seu sistema operacional. Durante esse período o LED 1 do módulo permanece verde.

- O LED1 em cada cartão base IP500 instalado também piscará vermelho rapidamente e o LED 9, se um cartão secundário do tronco for fornecido com o cartão base.
- O LED da CPU localizado na parte de trás do sistema piscará vermelho rapidamente.
- Os LEDs do cartão de memória SD do sistema e opcional localizados na parte de trás do sistema se apagarão.

Para reiniciar um sistema quando desligado indefinidamente, ou para reiniciar um sistema antes da reinicialização programada, ligue e desligue o sistema.

Após selecionar o sistema na janela **Selecionar IP Office**, a janela **Modo de desligamento do sistema** é aberta. Selecione o tipo de desativação desejado:

- Se uma desativação **Programada** for selecionada, o sistema será reiniciado após a expiração do tempo definido.
- Se **Indefinido** for utilizado, o sistema só poderá ser reiniciado depois que for desligado e ligado novamente da energia. Nos sistemas de telefonia com base em Linux, o serviço telefônico deverá ser reiniciado através das páginas do Web Control do servidor.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Atualizar

Este comando inicia a ferramenta **Assistente de upgrade**. **Assistente de upgrade** ferramenta é usada para comparar o nível do software da unidade de controle e dos módulos nos sistemas com o nível do software dos arquivos binários .bin que o Manager tem disponíveis. O Assistente de upgrade pode ser utilizado para selecionar as unidades a serem atualizadas.

- Embora o assistente exiba sistemas baseados em Linux, ele não é usado para atualizá-los. Os sistemas Linux são atualizados usando o IP Office Web Manager.

Aviso:

- O uso incorreto do comando de atualização pode interromper o funcionamento do sistema e tornar as unidades dentro do mesmo inutilizáveis. Consulte os Boletins Técnicos de uma versão específica para obter todos os detalhes sobre como realizar atualizações de software para essa versão. Pode ser que haja etapas adicionais necessárias como Restaurar as definições de segurança para o valor padrão.
- A realização de outras ações no sistema ou fechar o Assistente de upgrade e o Manager durante uma atualização podem tornar os sistemas inutilizáveis.
- Chamadas e serviços podem ser restritos durante a atualização do sistema. O sistema será reiniciado e todas as chamadas e serviços em andamento serão desconectados.

- A opção **Validar** deve permanecer selecionada onde for possível. O uso de atualizações não validadas está sujeito a várias condições descritas no Manual de Instalação e nos Boletins Técnicos do IP Office.

A área da lista mostra os detalhes dos sistemas encontrados pelo Assistente de upgrade e o software mantido atualmente por esses sistemas. As caixas de seleção são utilizadas para selecionar as unidades que deverão ser atualizadas. A atualização exigirá a inserção de um nome e senha válidos para o sistema selecionado.

Coluna	Descrição
Nome	O nome do sistema, conforme definido em sua configuração (Sistema Sistema Nome) .
Endereço IP	O endereço de IP do sistema.
Tipo	O tipo de sistema e os nomes dos diversos arquivos de firmware utilizados pelos sistemas de expansão externos suportados pelo tipo de sistema.
Versão	Detalha o software atual em execução em cada unidade do sistema.
Edição	Indica o modo de operação do sistema.
Licenciado	Indica a licença de atualização de software com valor mais alto, presente na configuração dos sistemas. A versão do IP Office Release suportada por essa licença também está indicada entre parênteses.
Licença necessária	Indica a licença de atualização de software necessária para o nível de software atual em execução no sistema. A versão do IP Office Release suportada por essa licença também está indicada entre parênteses. Ele não se refere à licença de atualização do software necessário para o nível de software disponível para atualização. O sistema deve incluir uma licença para o nível específico do software necessário para a execução. Em sistemas IP500 V2, um valor de 255 indica que a unidade de controle continua com os seus 90 dias iniciais, durante os quais ela pode ser atualizada para um nível mais alto sem precisar de licença de atualização.
Disponível	Mostra a versão dos arquivos de firmware correspondentes que o Manager tem disponíveis (a – indica que não há arquivos disponíveis) em seu diretório de trabalho atual . Fazer a atualização para uma versão posterior à suportada pelo nível Licenciado no momento fará com que o sistema não suporte nenhuma função até que a licença de atualização apropriada seja adicionada à configuração do sistema.

O Assistente de upgrade contém diversas caixas de seleção que podem ser utilizadas para incluir outras ações no processo de atualização:

Opção	Descrição
Validar	A opção Validar deve permanecer selecionada onde for possível. Quando selecionado, o processo de upgrade é dividido da seguinte forma: transferir novo software, confirmar transferência, excluir software antigo, reiniciar com o novo software. Se a opção Validar não for selecionada, o software obsoleto será excluído antes da transferência do novo.
Fazer backup de arquivos do sistema	Em qualquer sistema IP500 V2 que estiver sendo atualizado, a opção Backup dos arquivos do sistema fará com que o sistema faça o backup dos arquivos do cartão de memória como parte da atualização.

A tabela continua...

Opção	Descrição
Carregar arquivo do sistema	Em qualquer sistema IP500 V2 que estiver sendo atualizado, a opção Carregar arquivos do sistema carregará vários arquivos: • Ele copia os arquivos binários para a unidade de controle do sistema e possíveis módulos de expansão externos. • Ele copia os arquivos de firmware utilizados pelos telefones suportados pelo sistema. • Ele copia os arquivos para o Web Manager. • Nos sistemas configurados para executar o Embedded Voicemail, os prompts do Embedded Voicemail para os idiomas suportados definidos como o local do sistema, os locais do usuário, os locais de rota de chamadas de entrada e os locais de códigos de acesso serão atualizados.
Reiniciar telefones IP	Isto fará com que esses telefones carreguem o firmware atualizado do telefone incluído no upgrade do sistema (se o cartão de memória do sistema for utilizado como a origem do arquivo de firmware).

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Pesquisando sistemas

O endereço padrão utilizado pelo Assistente de upgrade é o endereço indicado na barra de título do Manager, que é selecionado através do Arquivo | Preferências . Se a unidade necessária não for encontrada, o endereço utilizado poderá ser alterado.

Procedimento

1. Digite ou selecione o endereço necessário no campo **Endereço de unidade/Broadcast**.
2. Clique em **Atualizar** para realizar nova busca.

Alteração do Diretório dos arquivos .bin

O diretório no qual o Assistente de upgrade procura os arquivos .bin é definido por meio da configuração do Diretório binário do Manager. Utilizando o **Arquivos | Alterar diretório de trabalho** ou **Arquivo | Preferências | Diretórios** isto pode ser mudado.

Utilize este procedimento para alterar diretamente no Assistente de upgrade.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse na área da lista.
2. Selecione **Selecionar diretório**.
3. Navegue até a pasta que contém os arquivos .bin e realce-a. Clique em **OK**.
4. A lista na coluna **Disponível** será atualizada para mostrar os arquivos .bin no diretório selecionado que coincidem com as unidades ou módulos apresentados.

Alterar modo

Esse comando pode ser usado para alterar o modo de operação de um sistema IP500 V2 da Basic Edition para a expansão IP Office padrão ou Server Edition. Para converter um sistema existente para o modo Basic Edition, use as opções de configuração padrão.

! Importante:

- A utilização deste comando irá restaurar a configuração para o valor padrão. Por isso, certifique-se de ter uma cópia de backup da configuração antes de usar este comando, caso seja necessário retornar ao modo anterior.
- Não use esse comando se a opção **Automático para modo padrão** estiver ativada nas preferências do IP Office Manager. Primeiro desative a opção.

Observe que se o sistema incluir componentes incompatíveis com o modo ativado, eles não funcionarão no novo modo. Por exemplo, placas ETC que são compatíveis apenas com a Basic Edition.

Para usar este comando, as definições de segurança do sistema deverão se encontrar nos seus valores padrão. A definição atual pode ser retornada ao seu estado padrão com o comando **Apagar configurações de segurança (padrão)**.

Depois de uma mudança de modo, o sistema é reiniciado. Se o sistema não reiniciar, a causa mais provável é que as configurações de segurança do sistema não foram definidas para as configurações padrão.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Trilha de auditoria

O controle de auditoria lista as últimas 16 ações realizadas no sistema do qual a configuração carregada no Manager foi recebida. Inclui ações dos usuários de serviço, como envio de volta da configuração, reinicializações, atualizações e usar as opções padrão do sistema.

Os eventos do controle de auditoria podem ser enviados a um servidor Syslog através das configurações **Sistema | Eventos do sistema** do sistema.

A última ação com falha é sempre gravada e mostrada em vermelho. Ela é mantida mesmo se tiverem ocorrido 16 ações subsequentes bem-sucedidas.

O Controle de auditoria é parte do arquivo de configuração do sistema recebido do sistema. Se a configuração for mantida aberta entre as operações de enviar e reinicializar (isto é, se Fechar a configuração/definições de segurança após enviar não for selecionado), o controle de auditoria não mostrará os detalhes dessas operações. Ela mostrará somente os detalhes dessas operações se a configuração for fechada e, posteriormente, uma nova cópia da configuração for recebida do sistema.

Detalhes de auditoria

Quando um evento de acesso específico é selecionado a partir da lista, as seguintes informações são mostradas na seção Detalhes de auditoria:

- O **Usuário de segurança** mostra o nome do usuário de serviço para a ação de acesso.
- A **Data e hora de acesso** indica a hora local do sistema quando o evento gravado ocorreu.
- O **Logon do PC** é o nome do PC utilizado para o acesso.
- O **Endereço de IP do PC** e o **Endereço MAC do PC** são os endereços de IP e MAC do PC utilizado para o acesso.
- O **Tipo de acesso** detalha o tipo de ação que foi realizada.
- O **Resultado** mostra a resposta do sistema ao acesso. O resultado **Sucesso (Aviso)** refere-se ao envio de uma configuração que contém campos marcados como erros ou avisos pela função de validação do Manager. **Sucesso (Limpo)** refere-se ao envio de uma configuração que não contém quaisquer erros ou advertências de validação.
- O **Firmware do IP Office** indica a versão da liberação do IP Office.

Itens modificados

A área Itens modificados resume as alterações contidas em uma configuração enviada. Quando alterações a um único registro de um determinado tipo são feitas, o campo Nome do item listará o registro individual alterado. Quando alterações são feitas em diversos registros do mesmo tipo, o campo Nome do item exibe vários itens.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Configurações de segurança

Esse comando é utilizado para alternar o aplicativo Manager para o modo de segurança. Nesse modo, o Manager é utilizado para editar as configurações de segurança de um sistema.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Apagar configurações de segurança (padrão)

Esse comando devolve as configurações de segurança de um sistema aos seus valores padrão. Essa ação não afeta as configurações do sistema ou os registros do controle de auditoria. Quando este comando é utilizado, o menu **Selecionar IP Office** é exibido. Após a seleção de um sistema, um nome de usuário e senha de segurança válidos são solicitados para concluir a ação.

- Esse comando fica esmaecido quando o **SE Central Access** está ativado.

Observe se todos os certificados de segurança armazenados e sendo usados pelo sistema são excluídos. Todos os serviços que atualmente usam esses certificados são desconectados e desativados até os certificados apropriados serem adicionados de volta à configuração

de segurança do sistema. Isso inclui conexões SSL VPN sendo usadas para realizar a manutenção de sistema.

O nome e a senha utilizados para esse comando são os necessários para acesso à configuração de segurança que são diferentes do nome e senha utilizados para acesso à configuração normal.

Nas unidades de controle IP500 V2, se não conseguir retornar as configurações de segurança às configurações padrão com o comando, você poderá fazê-lo utilizando uma conexão de cabo DTE ao sistema. Para obter os detalhes, consulte o manual *Implantando um sistema IP500 V2 IP Office Subscription*.

 Aviso:

- **Interrupção de serviço:** embora a padronização das configurações de segurança não exija a reinicialização do sistema, isso pode causar a interrupção do serviço durante vários minutos enquanto o sistema gera um novo certificado de segurança padrão.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Gerenciamento de arquivos incorporado

Para unidades de controle com um cartão de memória instalado, o conteúdo do cartão pode ser visualizado usando o Manager. Esta exibição pode também ser utilizada para adicionar ou remover arquivos do cartão. Isso pode ser útil quando o cartão de memória estiver sendo utilizado para armazenar Música em espera ou arquivos de firmware do telefone IP. Consulte [Menu de gerenciamento incorporado de arquivos](#) na página 121.

- Em sistemas que não sejam Linux, as pastas acessadas por meio do gerenciamento de arquivos integrado são os arquivos nos cartões SD instalados na unidade de controle.
- Em sistemas baseados em Linux, o caminho da pasta é exibido como `disk` no gerenciador de arquivos integrado. Esse caminho mapeia para `/opt/ipoffice` no servidor.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Formatar o cartão SD do IP Office

Esse comando permite que os cartões SD apropriados sejam formatados pelo PC do Manager. O sistema suporta cartões SD com o seguinte formato: formato FAT32 com SDHC de 4GB no mínimo (partição única, SDHC, class2+, FAT32, SPI e barramento SD). Os cartões não Avaya fornecidos, do mesmo formato, podem ser utilizados no slot **SD opcional** para ações adicionais, como backup.

**Aviso:**

- Não readapte um cartão SD do Enterprise Branch para uso em nenhum outro modo do IP Office. Se fizer isso, o cartão SD poderá ser danificado, tornando-se inutilizável no sistema Enterprise Branch.
- **Todos os arquivos serão apagados**
Perceba que essa ação apagará quaisquer arquivos e pastas existentes no cartão. Se o requisito for apenas atualizar o cartão, utilize Recriar cartão SD do IP Office sem a reformatação. Uma vez reformatado o cartão, as pastas e os arquivos necessários para a operação poderão ser carregados no cartão a partir do PC do Manager utilizando-se o comando Recriar cartão SD do IP Office .
- Os cartões SD da Avaya fornecidos não deverão ser formatados por qualquer outro método que não os comandos de formatação no Manager e no System Status Application. Formatar os cartões através de qualquer outro método removerá a tecla de recurso do cartão utilizado para o licenciamento do sistema.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

[Formatando o cartão SD](#) na página 103

Formatando o cartão SD

Procedimento

1. Insira o cartão SD no slot de leitura do computador do Manager.
2. No Manager, selecione **Arquivo > Avançado > Formatar cartão SD do IP Office**.
3. Selecione o tipo de cartão. Essa seleção apenas define a etiqueta do cartão mostrada ao exibir os detalhes do cartão. Ela não afeta a formatação real. Selecione a etiqueta que corresponde ao arquivo definido que será colocado no cartão.
 - **IP Office A-Law:** um sistema ajustado com esse tipo de cartão terá o padrão redefinido para telefonia A-Law.
 - **IP Office U-Law:** um sistema ajustado com esse tipo de cartão terá o padrão redefinido para telefonia U-Law.
4. Navegue até o local do cartão e clique em **OK**.
5. A barra de status na parte inferior exibe o andamento do processo de formatação.
6. Quando a formatação estiver concluída, utilize o comando **Recriar cartão SD do IP Office** para carregar as pastas e os arquivos do sistema no cartão. Consulte [Recriar cartão SD do IP Office](#) na página 104.

Links relacionados

[Formatar o cartão SD do IP Office](#) na página 102

Recriar cartão SD do IP Office

Este comando pode ser utilizado com os cartões SD do sistema usados pelas unidades de controle IP500 V2. Ele permite que o Manager copie todos as pastas e os arquivos utilizados por um sistema ao inicializar um cartão colocado no slot de cartão do PC que está executando o Manager. Também atualiza o cartão com a versão dos arquivos instalados com o aplicativo Manager. Inclui os arquivos binários do sistema, os módulos de expansão externos e telefones. O comando também copia todos os conjuntos de prompts de idioma utilizados pelo Embedded Voicemail.

Se o cartão contiver arquivos dinâmicos do sistema, como registros SMDR, eles serão temporariamente armazenados pelo Manager e, posteriormente, restaurados após o cartão ser recriado. Para que o cartão seja utilizado em um slot **System SD** do sistema, ele deverá ser um cartão SD Feature Key da Avaya. O cartão deverá ser formatado corretamente, no entanto, a reformatação de um cartão existente em funcionamento não é necessária antes da utilização da função recriar para atualizar o conteúdo do cartão.

A origem dos arquivos copiados para o cartão SD são as subpastas da pasta **Memory Cards** no Diretório de trabalho do Manager (normalmente, `C:\Program Files\Avaya\IPOffice\Manager`). Entretanto, se o diretório de trabalho for alterado para um local sem um conjunto apropriado de subpastas **Memory Cards**, o conjunto necessário de arquivos não será copiado no cartão SD.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

[Recriando o cartão SD do IP Office](#) na página 104

Recriando o cartão SD do IP Office

Sobre esta tarefa

Nota:

Dependendo do PC, esse processo pode levar até 20 minutos. Uma vez iniciado, ele não poderá ser interrompido.

A pasta de cartões de memória está ausente da instalação do `IPOAdminLite.exe`. Consequentemente, você não poderá atualizar arquivos do sistema ou do Web Manager usando o IPOAdminLite Manager. Adicionalmente, você não poderá recriar um cartão SD com a instalação do `IPOAdminLite.exe`.

Procedimento

1. Insira o cartão SD no slot de leitura do computador do Manager.
2. Usando o Manager, selecione **Arquivo | Avançado | Recriar cartão SD do IP Office**.
3. Selecione o tipo de sistema para o qual se destina o cartão.

A seleção afetarão como o sistema funcionará quando redefinido para o padrão com esse cartão sendo inserido no slot de cartão **System SD**.

- **IP Office A-Law:** um sistema ajustado com esse tipo de cartão terá o padrão redefinido para telefonia A-Law.
- **IP Office U-Law:** um sistema ajustado com esse tipo de cartão terá o padrão redefinido para telefonia U-Law.

- **Enterprise Branch:** use essa opção para um cartão SD destinado a ser utilizado com um sistema IP Office em execução no modo Enterprise Branch. Há um cartão SD distinto para o IP Office. O cartão SD do Enterprise Branch só pode ser utilizado para a operação do IP Office, não podendo ser utilizado para alterar os modos do IP Office. Também não é permitido utilizar ou alterar o cartão SD do IP Office para uso com o sistema Enterprise Branch.

**Aviso:**

Não readapte um cartão SD do Enterprise Branch para uso em nenhum outro modo do IP Office. Se fizer isso, o cartão SD poderá ser danificado, tornando-se inutilizável no sistema Enterprise Branch.

4. Navegue até o local do cartão e clique em **OK**.
5. Em todos os sistemas, esses arquivos são necessários se você quiser dar continuidade ao processo de registro de on-boarding.
6. O Manager começará a criar pastas no cartão SD e copiar os arquivos necessários nessas pastas.
7. Não remova o cartão até que o processo seja concluído e o Manager exiba uma mensagem informando que o processo foi concluído.

Links relacionados

[Recrir cartão SD do IP Office](#) na página 104

Comando do cartão de memória

Eles são utilizados nos cartões de memória instalados nas unidades de controle IP500 V2.

- Esse comando não é exibido quando **SE Central Access** está ativado.

Comando	Descrição
Desligamento	Este comando pode ser utilizado para desligar a operação dos cartões de memória da unidade IP500 V2. • Essa ação ou o desligamento do sistema deverá ser realizado antes que o cartão de memória seja removido da unidade. Remover o cartão de memória enquanto o sistema estiver sendo executado poderá corromper os arquivos. Os serviços do cartão podem ser reiniciados pela reinserção do cartão ou por meio do comando Inicialização. • Encerrar o cartão de memória desabilitará todos os serviços fornecidos pelo cartão, incluindo o Embedded Voicemail, se estiver sendo utilizado. Os recursos licenciados pelo cartão de memória continuarão a funcionar por até 2 horas.
Inicialização	Este comando pode ser utilizado para reiniciar a operação de um cartão de memória IP500 V2 desligado. O comando iniciará o processo de detecção Selecionar IP Office para a seleção do sistema.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Executar Voicemail Pro

Se o Voicemail Pro Client for instalado no mesmo PC do Manager, esse link poderá ser usado para iniciar o Voicemail Pro Client. Isto pode ser realizado também clicando no ícone  na barra de ferramentas do Manager.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

System Status

O System Status é um aplicativo que pode ser utilizado para monitorar e informar sobre o estado de um sistema.

Trata-se de um aplicativo independente do Manager. Se instalado no mesmo PC, é possível executá-lo no link **Arquivo | Avançado | System Status** no Manager. A utilização do aplicativo requer o nome e a senha de usuário do serviço configurados no sistema para acesso ao System Status nas configurações de segurança do sistema.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Utilitário de saudação LVM

Esse comando executa um utilitário que pode ser usado para converter arquivos `.wav` para o formato usado pelo Embedded Voicemail (`.c11`). É possível usar os arquivos convertidos para avisos de nome, saudação e anúncio da caixa postal do usuário. Também é possível usá-los para avisos de atendente automático. Para mais informações, consulte o manual *Instalação do IP Office Embedded Voicemail*.

- O comando só fica selecionável quando o **Tipo de caixa postal** do sistema IP Office estiver definido como **Embedded Voicemail**.
- É possível executar o utilitário separadamente com o arquivo `LVMGreeting.exe` disponível na subpasta `LVMGreeting` do aplicativo Manager.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Gerar ID WebLM

Esse menu só é usado para sistemas baseados em Linux. Qualquer sistema que esteja sendo atualizado de licenças ADI anteriores à versão 10 precisa ser migrado para licenças PLDS antes da atualização. Isso é feito usando os arquivos criados pela ferramenta de

migração de licenças. No entanto, essa ferramenta presume que o sistema também será o host de licenciamento. Caso o sistema use licença PLDS hospedada por um WebLM Server, é necessário fornecer a ID do host do servidor de licença Web do sistema além dos arquivos criados pela ferramenta de migração de licenças. A ferramenta Gerar ID WebLM fornece essa ID adicional.

Para gerar a ID do host do servidor de licença Web do servidor:

1. Clique em **Arquivo > Avançado > Gerar ID WebLM**. O menu exibido varia dependendo de sua indicação de o servidor ser ou não virtualizado.
2. Insira os detalhes do servidor. Para um servidor virtualizado, é possível obter a UUID de uma das seguintes maneiras:
 - Usando o comando da linha de comando: `dmidecode -s system-uuid`
 - Na linha `uuid.bios` do arquivo `vmx` de máquinas virtuais.
 - A partir do client VSphere. Consulte <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21682150>.
3. Clique em **Gerar**.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Configuração inicial

O menu **Configuração inicial** é exibido para todos os sistemas novos ou totalmente redefinidos para o padrão de fábrica. Ele permite que o modo de operação necessário ao sistema seja selecionado.

- Para um sistema existente, é possível executar novamente a configuração inicial selecionando **Arquivo > Avançado > Configuração inicial**.
- O utilitário **Configuração inicial** altera as configurações de segurança. Portanto, o usuário que está executando o utilitário deve ter direitos de leitura/gravação de segurança.

Configurações comuns

Opção	Descrição
Modo do sistema	Define o modo de operação do servidor. As opções disponíveis dependem do tipo de plataforma do servidor. Para mais detalhes, consulte o manual de implantação adequado do IP Office. • Para servidores baseados em Linux: - Server Edition - Server Edition - Select - Server Edition - Subscription • Para um servidor IP500 V2: - IP Office Standard Edition - IP Office Subscription - Gateway ATA ACO do IP Office - Expansão do Server Edition - Expansão do Server Edition - Subscription • Para um IP Office existente que esteja sendo reconfigurado, a escolha dos modos do sistema é restrita. Por exemplo, não é possível alterar um sistema no modo Subscription para um modo não Subscription. Para exibir o conjunto completo de opções, é necessário definir a configuração padrão do sistema IP Office.
Nome do sistema	Um nome para identificar o sistema. Isso normalmente é utilizado para identificar a configuração pela localidade ou nome da empresa do cliente. Alguns recursos exigem que o sistema tenha um nome. • Esse campo faz distinção entre maiúsculas e minúsculas, e dentro de qualquer rede de sistemas deve ser exclusivo. • Não use <, >, , \0, :, *, ?, . ou /.
Reter dados da configuração	Essa opção é exibida para servidores existentes nos quais o menu de configuração inicial está sendo executado novamente. • Se desmarcada, a configuração existente do sistema IP Office será a padrão. • Se ativada, a configuração existente será retida. No entanto, alguns elementos dessa configuração poderão ser inválidos ou ignorados. Você é responsável por garantir que a configuração final seja válida.
Localidade	Essa configuração define as configurações padrão de telefonia e idioma com base na seleção. Ela também define diversas configurações de linha externa e, portanto, deve ser definida corretamente para garantir a operação correta do sistema. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>. Para usuários individuais, as configurações do sistema podem ser substituídas por meio de suas próprias configurações locais (Usuário > Usuário > Local).
Senha do ramal padrão	Padrão = Senha do ramal padrão existente O campo oferece a opção de visualizar e editar a senha do ramal padrão existente. A senha do ramal padrão é configurada durante a instalação IP Office pelo administrador ou é gerada aleatoriamente pelo sistema. A senha aleatória gerada pelo sistema é de 10 dígitos. Use o ícone Olho para exibir a senha padrão existente. A senha deve ter entre 9 e 13 dígitos.

A tabela continua...

Opção	Descrição
Implantação hospedada	Essa opção só é usada em sistemas Server Edition sem assinatura. Se ativada, indica que o sistema é uma implantação hospedada.
ID do dispositivo de serviços	Essa configuração é exibida apenas para servidores Server Edition. A ID é mostrada na exibição Solução , no Inventário do sistema e na guia Sistema > Sistema da configuração. O valor pode ser alterado utilizando o campo ID do dispositivo na guia Sistema > Eventos do sistema da configuração.

Detalhes do sistema Subscription

Esses detalhes são exibidos apenas para sistemas no modo por assinatura. Eles são usados pelo sistema para obter suas assinaturas. Os detalhes necessários são fornecidos quando o sistema é registrado para o modo por assinatura.

Nome	Descrição
ID do sistema	Trata-se de um valor fixo em relação ao qual as assinaturas do sistema são emitidas e validadas. Para um sistema IP500 V2, essa ID tem como base o cartão SD do sistema instalado no sistema.
ID do cliente	A ID do cliente especificada quando o sistema foi registrado para assinaturas.
Endereço do servidor de licenciamento	O endereço do servidor que fornece as assinaturas ao sistema.

Definições de configuração de LAN

Nome	Descrição
Interface de LAN pública	Selecione qual das interfaces de LAN do servidor está conectada à rede do cliente roteada para a Internet externa. Detalhes adicionais da rota de IP são adicionados à configuração do sistema com base nessa seleção.
Gateway	O endereço do gateway padrão na rede do cliente para o qual o tráfego que não seja proveniente da LAN deve ser roteado. Após a configuração inicial, uma rota de IP padrão é criada usando esse endereço e a configuração de Interface LAN pública selecionada.
Servidor DNS	O endereço usado na rede do cliente para a resolução de consultas DNS. Trata-se do servidor DNS do cliente ou do endereço DNS fornecido pelo provedor de serviços de Internet.
CONFIGURAÇÃO DE LAN1/CONFIGURAÇÃO DE LAN2 Conjuntos distintos de detalhes de configuração de LAN são exibidos para LAN1 e LAN2.	
Endereço IP	O endereço IP básico para a LAN. Os padrões são 192.168.42.1 para LAN1 e 192.168.43.1 para LAN2. Se o servidor estiver atuando como um servidor DHCP na LAN, esse será o endereço inicial do intervalo de endereços de DHCP.
Máscara IP	Padrão = 255.255.255.0. Essa é a máscara de sub-rede IP utilizada com o endereço de IP.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Modo DHCP	Selecione se o servidor executa DHCP para a LAN. • Servidor - quando essa opção é selecionada, o sistema atuará como um Servidor DHCP nessa LAN, alocando endereços a outros dispositivos na rede e a usuários PPP de acesso discado. - Os dispositivos que solicitarem um endereço são alocados da parte inferior da faixa de endereços disponível para a parte superior. - Os usuários Dial In são endereços alocados da parte superior da faixa disponível para a parte inferior. - Se a unidade de controle estiver atuando como servidor DHCP na LAN1 e na LAN2, os endereços dos usuários DialIn serão inicialmente alocados a partir do grupo de endereços da LAN1. • Inativo - quando essa opção for selecionada, o sistema não utilizará o DHCP para obter ou emitir endereços IP. • Acesso discado - quando essa opção for selecionada, o sistema alocará endereços DHCP somente a usuários PPP de acesso discado. Em sistemas que utilizam grupos DHCP, somente endereços de um grupo da mesma sub-rede do próprio endereço LAN do sistema serão utilizados. • Cliente - quando essa opção for selecionada, o sistema solicitará seu endereço de IP e máscara de IP de outro servidor DHCP na LAN.
Ativar NAT	Padrão = Inativo. Exibido apenas para sistemas IP500 V2. Essa configuração controla se o NAT deve ser utilizado para tráfego IP da LAN1 para a LAN2.

Configurações da solução:

Essas configurações são exibidas para sistemas baseados em Linux. As opções variam de acordo com a função do servidor na rede (principal, secundária ou expansão).

Nome	Descrição
Servidor Server Edition Primary	Para servidores secundários e de expansão, especifique o endereço do servidor primário.
Servidor Server Edition Secondary	Para servidores principais e de expansão, especifique o endereço do servidor secundário.
Senha WebSocket	Uma conexão WebSocket bidirecional é criada para cada um dos endereços definidos acima. Uma senha correspondente deve ser definida nos dois pontos da linha.
Servidor DNS	Esse é o endereço IP de um servidor DNS. Se esse campo for deixado em branco, o sistema utiliza seu próprio endereço como o servidor DNS para o cliente DHCP e encaminha as solicitações de DNS ao provedor de serviço quando a opção Solicitar DNS estiver selecionada no serviço que está sendo utilizado (Serviço > IP).

Gerenciamento centralizado

As configurações a seguir são usadas para sistemas IP Office que estão sendo implantados como sistemas de ramificação em uma rede gerenciada usando o System Manager. Consulte o manual *Implantando a plataforma Avaya IP Office™ como um Enterprise Branch com o Avaya Aura® Session Manager*.

Nome	Descrição
Sob gerenciamento centralizado	Quando selecionado, os campos adicionais abaixo são exibidos.
Endereço SMGR	Insira o endereço IP do servidor System Manager que gerencia a rede de filiais.
Endereço SMGR redundante	Insira o endereço IP do servidor System Manager secundário que gerencia a rede.
Comunidade SMGR	O nome da comunidade compartilhada para servidores na rede de filiais.
ID do dispositivo SNMP	A ID SNMP exclusiva para o servidor IP Office na rede.
Comunidade de interceptação	O nome público para enviar alarmes de interceptação SNMP.
Nome do certificado de domínio SCEP	O nome de domínio para a operação do protocolo de registro simples de certificado (Simple Certificate Enrollment Protocol, SCEP) na rede de filiais.
Senha do registro de certificado (SCEP)	A senha para solicitar certificados do servidor SCEP da rede.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Adicionar/exibir locais de VM

Esta opção só é exibida quando a configuração de um sistema IP500 V2 com seu **Tipo de caixa postal** definido como **Embedded Voicemail** for recebida no Manager. Ela não é exibida para configuração off-line ou configurações carregadas de um arquivo de PC.

Ao selecionar essa opção, é exibida uma lista dos idiomas solicitados do Embedded Voicemail. Esses idiomas já estão no cartão SD do sistema ou estarão esmaecidos se não forem compatíveis. Idiomas adicionais poderão ser selecionados e carregados do Manager para o sistema.

Ao editar a configuração do sistema no Manager, se o idioma local selecionado para o sistema, um usuário, um código de acesso ou uma rota para chamadas de entrada ainda não estiver presente no cartão SD do sistema, o Manager exibirá uma mensagem de erro. As opções **Adicionar/Exibir locais VM** podem ser utilizadas para carregar os prompts para o idioma necessário para corrigir o erro.

Você pode recarregar idiomas já instalados no cartão SD do sistema. Por exemplo, pode ser necessário recarregar os idiomas caso novos prompts tenham sido adicionados em uma versão de manutenção. Para recarregar idiomas existentes, atualize o sistema (**Arquivo | Avançada | Atualizar**) com a opção Carregar arquivos do sistema marcada. Você também pode escolher **Carregar arquivos do sistema** no utilitário Gerenciamento incorporado de arquivos (**Arquivo | Avançada | Gerenciamento incorporado de arquivos**).

É possível utilizar o comando **Recrutar cartão SD do IP Office** para carregar localmente todos os idiomas disponíveis em um cartão SD. Consulte [Recrutar cartão SD do IP Office](#) na página 104.

Links relacionados

[Arquivo > Avançado](#) na página 95

Capítulo 11: Menu Exibir

Exibir > Barras de ferramentas

Permite a seleção das barras de ferramentas que deverão ser mostradas ou ocultas no modo de configuração. Uma marcação é exibida ao lado dos nomes das barras de ferramentas que são atualmente mostradas.

Exibir > Painel de navegação

Mostra/Oculta o painel de navegação. Uma marcação aparece ao lado do comando quando o painel é mostrado.

Exibir > Painel de grupos

Mostra/Oculta o painel de grupos. Uma marcação aparece ao lado do comando quando o painel é mostrado.

Exibir > Painel de detalhes

Define o local do painel de detalhes quando o painel de grupos também é mostrado. O painel de detalhes pode ser posicionado abaixo ou à direita do painel de grupos.

Exibir > Painel de erros

Mostra/Oculta o painel de erros. Uma marcação aparece ao lado do comando quando o painel é mostrado.

Exibir > Exibição avançada

Faz com que Manager alterne entre seu modo de visualização simplificada e o modo de visualização avançada. O Manager muda automaticamente para o modo de visualização avançada quando uma configuração da Edição Padrão é carregada.

Exibir > Exibição simplificada

Se Manager não tiver uma configuração carregada, este comando altera de visualização avançada para visualização simplificada.

Exibir > Log de TFTP

Esse comando exibe a janela Log TFTP. Essa janela mostra o tráfego TFTP entre o Manager e os dispositivos que utilizam TFTP para enviar e receber arquivos. Por exemplo, o Log TFTP abaixo mostra um telefone IP Avaya requisitando e, em seguida, recebendo seus arquivos de software.

Capítulo 12: Menu Ferramentas

Links relacionados

[Ferramentas > Renumeração de ramais](#) na página 113
[Ferramentas > Renumeração de linhas](#) na página 113
[Ferramentas > Conectar a](#) na página 114
[Ferramentas > Exportar > Usuário](#) na página 114
[Ferramentas > Gerenciamento de usuário de serviço SCN](#) na página 115
[Ferramentas > Validação de ocupado com chamada em espera](#) na página 115
[Ferramentas > Configuração de MSN](#) na página 116
[Ferramentas > Imprimir rótulos de botão](#) na página 116
[Ferramentas > Importar modelos](#) na página 117
[Arquivo > Avançado > Gerar ID WebLM](#) na página 118
[Ferramentas > Migração de licença](#) na página 118

Ferramentas > Renumeração de ramais

Este comando permite que o número do ramal de ramais de usuários sejam alterados. A faixa de números de ramais existentes a ser ajustada pode ser especificada seguida pelo novo ponto inicial da faixa após a renumeração.

O comando não altera o número do ramal usado para grupos de busca, mas ajusta os números de ramais de membros de grupos de busca.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Ferramentas > Renumeração de linhas

Em troncos externos, os números de ID de aparência em linha podem ser atribuídos a cada canal suportado para permitir que o canal ou a linha sejam associados ao botão de aparência em linha em telefones que suportam a programação de botões. Por padrão, todas as linhas são automaticamente numeradas de 701 para cima quando adicionadas ao sistema. Esse comando permite que as linhas sejam numeradas a partir de um ponto de início diferente.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Ferramentas > Conectar a

Essa opção pode ser utilizada para criar conexões de linha IP H.323 entre dois sistemas de uma rede multissite, um sendo o sistema com sua configuração atualmente carregada no Manager, o outro sendo selecionado em uma caixa de diálogo de detecção. Essa opção não está disponível para o modo Server Edition.

! Importante:

Esse processo exigirá que os sistemas sejam reinicializados.

Procedimento

1. Com a configuração do primeiro sistema recebida desse sistema e exibida no Manager, clique em  ou em **Ferramentas | Conectar a**
2. É exibido o menu de detecção, listando os outros sistemas detectados.
3. Selecione o sistema ao qual a conexão é necessária.
4. Insira o nome e a senha de login para acessar a configuração desse sistema.
5. O Manager alternará para o modo Gerenciamento de Small Community Network, exibindo a configuração dos dois sistemas.
6. Clique em  para salvar a nova configuração de volta a cada sistema.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Ferramentas > Exportar > Usuário

Essa ferramenta é usada para sistemas que estão sendo migrados para um ambiente empresarial gerenciado a partir do Avaya System Manager. Para obter os detalhes completos do processo, consulte o manual *Migrando um IP Office ou B5800 Branch Gateway para um IP Office Enterprise Branch*. Caso deseje exportar uma lista de números de usuários e ramais para outras finalidades, use o **Arquivo > Importar/exportar**.

Ao executar tal migração, os usuários não são criados automaticamente no System Manager. Os usuários existentes precisam ser exportados para um arquivo XML e então esse arquivo precisa ser importado no System Manager.

Esse recurso permite exportar todos os usuários ou os usuários selecionados da configuração atual para um arquivo XML. O nome de arquivo padrão é `<SystemName>_Users.xml`.

O campo **Nome de domínio** é adicionado aos nomes de usuários como parte da identidade do usuário no arquivo XML.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Ferramentas > Gerenciamento de usuário de serviço SCN

Ao gerenciar múltiplos sistemas, talvez seja útil criar um nome e uma senha de usuário comuns em todos os sistemas para acessar a configuração. Essa ferramenta pode ser utilizada para criar uma nova conta do usuário de serviço, a **SCN_Admin**, para acessar a configuração.

Essa ferramenta também está disponível em uma rede Server Edition para a administração da conta de **Administrador**.

Esse processo requer que você tenha um nome e uma senha de usuário para o acesso da configuração de segurança de cada um dos sistemas.

Procedimento

1. O menu **Selecionar IP Office** exibe a lista de sistemas descobertos.
2. Selecione os sistemas para os quais deseja criar uma conta de configuração comum.
Clique em **OK**.

3. Serão necessários um nome e uma senha de usuário para o acesso da configuração de segurança de cada sistema.

Insira os valores e clique em **OK**. Se os mesmos valores puderem ser utilizados para todos os sistemas, insira esses valores e selecione **Usar credenciais acima para todos os IPOs remanescentes selecionados**. Se cada sistema exigir diferentes nomes e senhas de usuário para segurança, desmarque a opção **Usar credenciais acima para todos os IPOs remanescentes selecionados**.

4. Os sistemas serão listados, e, caso já tenham uma conta **SCN_Admin**, ela será exibida.
5. Para criar uma conta **SCN_Admin** em cada sistema e definir a senha para essas contas, clique em **Criar usuário de serviço**.
6. Insira a senha comum e clique em **OK**.
7. A senha poderá ser alterada no futuro por meio da opção **Alterar senha**.
8. Clique em **Fechar**.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Ferramentas > Validação de ocupado com chamada em espera

Ocupado com chamada em espera é uma facilidade do usuário que, ao possuir uma chamada em espera, será indicado pelo sistema como estando ocupado para quaisquer outras chamadas adicionais.

A utilização de **Ocupado com chamada em espera**, em conjunto com as diversas teclas de aparência em chamada, é desaconselhável. Esse comando pode ser utilizado para identificar os usuários que possuem diversas teclas de aparência em chamada, para os quais está correntemente definida a opção Ocupado com chamada em espera.

Quando executado, mostra a lista dos usuários afetados e, quando selecionado, a configuração Ocupado com chamada em espera é desligada.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Ferramentas > Configuração de MSN

Utilizado para preencher a tabela **Rota para chamadas de Entradas** com vários números de DID ou MSN.

Configuração	Descrição
MSN/DID	O primeiro número no grupo de números MSN para o qual você fez a assinatura. * Nota: Caso seja necessário encontrar uma correspondência exata entre os números do MSN e seus números de destino, digite um sinal de menos (-) antes do primeiro número do MSN.
Destino	Para onde as chamadas de Entradas com dígitos coincidentes devem ser roteadas. A lista suspensa contém os ramais e grupos existentes no sistema.
ID do grupo de linhas	Especifica a ID do grupo de linhas de Entradas dos troncos para os quais o roteamento DDI é aplicado.
Dígitos da apresentação	Configurado para coincidir o número de dígitos do MSN/DID que a central telefônica pública apresentará de fato ao sistema.
Intervalo	Quantas rotas de números de DID ou de MSN devem ser criadas em sequência utilizando o MSN/DID e o Destino selecionados como pontos iniciais. Ao criar uma faixa de registros, somente o roteamento para ramais de usuários tem suporte.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Ferramentas > Imprimir rótulos de botão

Essa opção somente será habilitada se a versão do software DESI também estiver instalada no mesmo PC que o Manager. Assim, ela poderá ser utilizada quando a configuração do sistema estiver carregada no Manager.

É possível obter o software DESI no site do suporte da Avaya (<http://support.avaya.com>) ou junto à DESI (<http://www.desi.com>). Atualmente, apesar de todos os usuários serem exibidos, somente os telefones ETR e M Series, T Series, 1400 e 1600 são compatíveis com modelos DESI.

O texto utilizado nas etiquetas:

- Se a etiqueta de texto tiver sido adicionada às configurações de Programação de teclas do usuário, ela será transmitida ao aplicativo DESI.
 - Observe que o aplicativo DESI não pode importar caracteres não ASCII, podendo torná-los incorretos.
 - O Manager exibirá uma advertência se avaliar que o texto atual de alguns botões do usuário puder exceder o espaço de etiqueta do tipo de telefone.
 - Se nenhuma etiqueta de texto tiver sido definida, a etiqueta padrão de cada ação atualmente atribuída ao botão será transmitida ao aplicativo DESI.
 - Uma vez mostradas as etiquetas no aplicativo DESI, o texto da etiqueta poderá ser alterado.
1. Carregue a configuração do sistema para o qual deseja imprimir as etiquetas dos botões.
 2. Selecione **Ferramentas** e, em seguida, **Imprimir etiquetas dos botões**.
 - **Nome/ramal** – são os detalhes de nome de usuário e número de ramal dos usuários na configuração do sistema atualmente carregada no Manager.
 - **Tipo de telefone** – esse campo mostra o tipo do telefone, quando conhecido, ao qual o usuário está atualmente associado. Se necessário, a lista suspensa pode ser utilizada para alterar a seleção.
 - **Módulos de expansão** – se o tipo de telefone for compatível com módulos de botões adicionais, essa lista suspensa pode ser utilizada para selecionar o tipo e o número dos módulos de botões.
 - **Imprimir ramal** – essa caixa de seleção é utilizada para selecionar se os detalhes do botão do telefone devem ser incluídos na saída transmitida ao software DESI.
 - **Imprimir BM1/Imprimir BM2/Imprimir BM3** – essas caixas de seleção são utilizadas para selecionar se os detalhes dos botões do módulo de botões devem ser incluídos na saída transmitida ao software DESI. Esses botões só poderão ser selecionados se os **Módulos de expansão** do usuário forem definidos para o número de módulos de botões.
 3. Clique em **Imprimir via DESI** para transferir as informações para o aplicativo DESI. No DESI, edite na forma desejada e, em seguida, imprima as etiquetas.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Ferramentas > Importar modelos

O Manager pode ser utilizado para importar e utilizar modelos. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Os modelos são armazenados em um local padrão. Esse comando pode ser utilizado para selecionar uma pasta contendo outros arquivos de modelo e copiará esses arquivos na pasta padrão correta.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Arquivo > Avançado > Gerar ID WebLM

Esse menu é usado apenas para sistemas Server Edition. Qualquer sistema que esteja sendo atualizado a partir de licenças ADI anteriores à versão 10 precisa ser migrado para licenças PLDS antes da atualização. Isso é feito usando os arquivos criados pela ferramenta de migração de licenças. Entretanto, essa ferramenta presume que o sistema também será o host de licenciamento. Caso o sistema use licenças PLDS hospedadas por um WebLM Server, é necessário fornecer a ID do host do servidor de licença Web do sistema além dos arquivos criados pela ferramenta de migração de licenças. Essa ferramenta gera essa ID adicional.

Para gerar a ID do host do servidor de licença Web do servidor:

1. Clique em **Arquivo > Avançado > Gerar ID WebLM**. O menu exibido varia dependendo de sua indicação de o servidor ser ou não virtualizado.
2. Insira os detalhes do servidor.
 - **UUID:** para um servidor virtualizado, é possível obter a UUID da seguinte maneira:
 - Usando a linha de comando: `dmidecode -s system-uuid`
 - A partir da linha `uuid.bios` do arquivo `vmx` das máquinas virtuais.
 - A partir do client VSphere, consulte <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21682150>.
3. Clique em **Gerar**.
4. A ID do host do sistema reunião é exibida. Copie e cole esse valor em um arquivo de texto.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Ferramentas > Migração de licença

A versão 10 e superior do IP Office é compatível apenas com o Product Licensing and Delivery System (PLDS) para gerenciar arquivos de licença. Se estiver fazendo uma atualização de uma versão anterior, é necessário migrar todas as suas licenças anteriores ao R10 (ADI, PLDS, combinação de ADI/PLDS, virtual) para as licenças PLDS R10. A ferramenta de migração de licença extrai todas as informações de licenciamento do sistema IP Office e as salva em um arquivo. Este arquivo pode ser então usado para preparar uma cotação de atualização de software no Avaya One Source Configurator, a fim de obter as novas licenças PLDS R10 necessárias.

Para implementações do Server Edition, a ferramenta de migração de licenças coleta as informações de licenciamento de cada nó na solução.

Para conhecer o procedimento passo a passo, consulte [Migrando licenças para PLDS](#) na página 708.

Anotações

- Assegure-se de que todas as licenças estejam carregadas no sistema antes de usar a ferramenta de migração de licenças para extrair as informações de licenciamento. Para implementações do Server Edition, assegure-se de que todos os nós estejam online, para capturar a exibição atual dos sistema na solução. Esta etapa precisa ser concluída antes de preparar sua cotação de atualização do software R10 no Avaya One Source Configurator.
- A migração de licenças é suportada em todos os modos do IP Office, versão 6.0 ou superior.
- A ferramenta de migração de licenças só pode ser usada com uma configuração online. A opção **Ferramentas > Migração de licença** está desativada para configurações offline.
- A ferramenta não está disponível em UCM e servidores de aplicativos. Quando executar essa ferramenta em um servidor Server Edition, ela coleta informações de licenciamento de todos os nós na solução.
- O arquivo gerado pode ser lido, mas não editado. A migração de licenças falhará se o arquivo tiver sido editado.

Nota:

A ferramenta de migração de licenças não é usada para atualizar uma licença WebLM SMGR usada em certas implantações Enterprise Branch anteriores ao R10. Para obter mais informações, consulte o Avaya One Source Configurator.

Links relacionados

[Menu Ferramentas](#) na página 113

Capítulo 13: Menus do modo de segurança

Esses comandos estão disponíveis quando o Manager se encontra no modo de configuração de segurança.

Configurações de segurança > Arquivo > Abrir configurações de segurança

Exibe o menu **Selecionar IP Office** para selecionar e carregar as configurações de segurança de um sistema. Isso requer a inserção de um nome e uma senha de usuário com direitos a acessar as configurações de segurança do sistema selecionado.

Esse comportamento muda quando as definições de configuração já tiverem sido recebidas de um sistema utilizando um nome e uma senha de serviço que também tenha direitos de acesso de segurança para o sistema. Nesse caso, as configurações de segurança do sistema são automaticamente carregadas sem a necessidade da inserção de nome e senha.

Configurações de segurança > Arquivo > Fechar configurações de segurança

Fecha o conjunto de configurações de segurança atualmente aberto e recebido de um sistema sem salvar as configurações.

Configurações de segurança > Arquivo > Salvar configurações de segurança

Envia as configurações de segurança editadas de volta ao sistema. Requer a reinserção de um nome e de uma senha de serviço com direitos de acesso às configurações de segurança.

Configurações de segurança > Arquivo > Redefinir configurações de segurança

Redefinir as configurações de segurança do sistema selecionado para padrão. Requer a inserção de um nome e de uma senha de usuário do serviço com direitos de acesso para redefinir as configurações de segurança. Essa opção não é utilizável enquanto o conjunto de configurações de segurança é carregado.

O comando **Arquivo | Avançado | Apagar configurações de segurança (padrão)** realiza a mesma ação do modo de configuração do Manager.

Configurações de segurança > Arquivo > Preferências

Exibe uma janela para configuração de vários aspectos da operação do Manager. A janela está dividida em várias guias.

Para uma descrição dos campos de Preferências, consulte **Arquivo > Preferências**.

Configurações de segurança > Arquivo > Configuração

Retorna o Manager ao modo de configuração.

Configurações de segurança > Arquivo > Sair

Esse comando fecha o Manager.

Capítulo 14: Menu de gerenciamento incorporado de arquivos

Para unidades de controle com um cartão de memória instalado, o conteúdo do cartão pode ser visualizado usando o Manager. Esta exibição pode também ser utilizada para adicionar ou remover arquivos do cartão. Isso pode ser útil quando o cartão de memória estiver sendo utilizado para armazenar Música em espera ou arquivos de firmware do telefone IP.

- Em sistemas que não sejam Linux, as pastas acessadas por meio do gerenciamento de arquivos integrado são os arquivos nos cartões SD instalados na unidade de controle.
- Em sistemas baseados em Linux, o caminho da pasta é exibido como `disk` no gerenciador de arquivos integrado. Esse caminho mapeia para `/opt/ipoffice` no servidor.
- O acesso ao gerenciamento incorporado de arquivos requer permissão de grupo de direitos de segurança para **Grupos de direitos > Configuração > Direitos do operador do Manager** definidos como **Administrator** ou **Manager**.

Arquivos do Embedded Voicemail

Ao exibir o cartão de memória, os arquivos relacionados ao Embedded Voicemail ficam visíveis, no entanto, esses arquivos são esmaecidos (ou seja, não podem ser deletados, baixados ou substituídos).

- As saudações e as mensagens da caixa postal são mostradas como arquivos `.clp`.
- Os prompts de idioma das funções do Embedded Voicemail são armazenados em subpastas separadas de idioma de **lvmail**. São os arquivos `.c11`.
- Os arquivos de prompt para uso dos atendedores automáticos do Embedded Voicemail são armazenados na pasta `lvmail\AAG` e utilizam os mesmos formatos de arquivo `..c11` ou `.c23` que os prompts de idioma. Esses arquivos podem ser criados a partir de arquivos `.wav` padrão antes de serem baixados para o cartão de memória através do Utilitário de saudação LVM.

Arquivos dos telefones IP Avaya

O cartão de memória pode ser utilizado como a origem de arquivos solicitados pelos telefones IP ao reinicializar. Nos telefones que utilizam o sistema DHCP, uma vez que os arquivos são carregados no cartão, o Endereço de IP do servidor TFTP e o Endereço de IP do servidor HTTP na guia Sistema | Sistema devem ser definidos para corresponder ao endereço LAN do sistema.

Como exibir um cartão de memória

Quando a opção **Avançado | Gerenciamento incorporado de arquivos** for selecionada, o Manager passará pela detecção normal do sistema, mas permitirá somente a seleção de sistemas que possam suportar um cartão de memória. Quando um sistema é selecionado, são solicitados um nome e uma senha de usuário do serviço válidos para acesso da configuração ao sistema são solicitados. Se o sistema selecionado não tiver um cartão de memória instalado, a exibição dos arquivos permanecerá em branco e a mensagem **TFTP:Recebido TFTP erro "Não encontrado"** será exibida na barra de status do Manager.

Caixa postal

Comando	Descrição
Abrir configurações de arquivo	Selecione um sistema e exiba o conteúdo de seus cartões de memória, se houver algum presente e em uso.
Fechar configurações de arquivo	Fechar a listagem do conteúdo atual do cartão de memória sem sair do modo de gerenciamento de arquivo embutido.
Atualizar configurações de arquivo	Esse comando pode ser utilizado para solicitar uma atualização de arquivo a partir do sistema.
Carregar arquivo	Este comando pode ser utilizado para selecionar e transferir um arquivo para o cartão de memória no sistema.
Carregar arquivos do sistema	Este comando está disponível nos sistemas IP500 V2. Quando este comando estiver selecionado, o Manager transferirá os arquivos de funcionamento do software para o cartão SD do sistema.  Aviso: • Após esse comando ser concluído, o sistema é reinicializado. Isso encerrará todas as chamadas e serviços em andamento. • Ele copia os arquivos binários para a unidade de controle do sistema e possíveis módulos de expansão externos. • Ele copia os arquivos de firmware utilizados pelos telefones suportados pelo sistema. • Nos sistemas configurados para executar o Embedded Voicemail, os prompts do Embedded Voicemail para os idiomas suportados definidos como o local do sistema, os locais do usuário, os locais de rota de chamadas de entrada e os locais de códigos de acesso serão atualizados. Além disso, os prompts do idioma inglês são atualizados da seguinte forma: IP Office A-Law/Norstar SD Cards - Inglês britânico, IP Office U Law/PARTNER SD Cards - Inglês americano.
Fazer backup de arquivos do sistema	Este comando está disponível nos sistemas IP500 V2. Quando selecionado, o Manager copia as pastas e arquivos da pasta <code>/primary</code> do cartão SD do sistema para a pasta <code>/backup</code> . Todos os arquivos e pastas iguais já presentes serão substituídos. Esta ação pode ser incluída como parte do processo de backup automático diário do sistema (Sistema Sistema Backup automático).
Restaurar arquivos do sistema	Este comando está disponível nos sistemas IP500 V2. Quando selecionado, o Manager copia as pastas e arquivos da pasta <code>/backup</code> do cartão SD do sistema para a pasta <code>/primary</code>. Todos os arquivos e pastas iguais já presentes serão substituídos.  Aviso: • Após esse comando ser concluído, o sistema é reinicializado. Isso encerrará todas as chamadas e serviços em andamento.

A tabela continua...

Comando	Descrição
Atualizar binários	Este comando está disponível para os sistemas IP500 V2 que possuem um cartão SD e um cartão SD opcional instalados. Quando este comando estiver selecionado, todos os arquivos exceto o config.cfg e arquivos keys.txt na pasta <code>\primary</code> do cartão SD opcional são copiados no cartão SD do sistema.  Aviso: • Após esse comando ser concluído, o sistema é reiniciado. Isso encerrará todas as chamadas e serviços em andamento.
Atualizar configuração	Este comando está disponível para os sistemas IP500 V2 que possuem um cartão SD e um cartão SD opcional instalados. Quando este comando for selecionado, todos os arquivos config.cfg e keys.txt na pasta <code>\primary</code> do cartão SD opcional serão copiados no cartão SD do sistema.  Aviso: • Após esse comando ser concluído, o sistema é reiniciado. Isso encerrará todas as chamadas e serviços em andamento.
Carregar arquivos do telefone	Este comando está disponível para as unidades de controle IP500 V2. Quando este comando é selecionado, o Manager copia os arquivos de software relacionados ao firmware do telefone no cartão de memória. Nas unidades de controle IP500 V2, utilize Transferir arquivos do sistema.
Copiar cartão do sistema	Este comando está disponível para sistemas IP500 V2 que possuem um cartão SD opcional instalado além do cartão SD obrigatório do sistema. Quando este comando é selecionado, o sistema copiará as pastas e arquivos do cartão SD do sistema para o cartão SD opcional. Quaisquer arquivos e pastas correspondentes já presentes no cartão SD opcional são sobrescritos. Esse processo leva pelo menos 90 minutos, e pode ser mais longo.
Configuração	Esse comando vai encerrar o Gerenciamento incorporado de arquivos e reverter o Manager ao modo de edição de configuração.

Parte 3: Configuração de segurança

Capítulo 15: Administração de segurança

As configurações de segurança para acesso a um sistema IP Office são diferentes das definições das configurações. Só é possível exibir e editar as configurações de segurança diretamente do IP Office. Não é possível salvar as configurações de segurança como um arquivo em seu PC.

Esta seção fornece uma visão geral das principais configurações de segurança. Para mais informações, consulte o manual *Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™*.

É possível configurar a segurança usando os seguintes elementos:

- Controle de acesso para impedir o uso não autorizado.
- Criptografia para garantir que os dados permaneçam confidenciais.
- Autenticação de mensagens para assegurar que os dados não tenham sido violados.
- Garantia de identidade para verificar a origem dos dados.

Links relacionados

[Usuários de serviço, funções e grupos de direitos](#) na página 125

[Usuários do serviço padrão e grupos de direitos](#) na página 127

[Grupos de direitos padrão](#) na página 128

[Controle de acesso](#) na página 131

[Criptografia](#) na página 131

[Autenticação de mensagens](#) na página 132

[Certificações](#) na página 133

[Implementado segurança](#) na página 134

[SRTP](#) na página 136

Usuários de serviço, funções e grupos de direitos

O IP Office controla o acesso às suas configurações e serviços com **Usuários de serviço** e **Grupos de direitos** armazenados em suas configurações de segurança.

- A conexão com o IP Office requer a inserção de um nome de usuário e senha para **Usuários de serviço**.
- Os **Grupos de direitos** aos quais os **Usuários do serviço** pertencem definirão as permissões que o usuário do serviço terá.

Recurso	Descrição
Administrador de segurança	O administrador de segurança é um usuário especial que difere dos usuários do serviço. É possível usar o nome de usuário e a senha para acessar e editar as configurações de segurança. No entanto, o administrador de segurança não poderá acessar nenhum outro serviço do IP Office. Não é possível remover nem desativar essa conta.
Usuários do serviço	Cada usuário do serviço tem um nome de usuário e uma senha, e é membro de um ou mais Grupos de direitos. O IP Office é compatível com até 64 usuários do serviço.
Grupos de direitos	As permissões do usuário do serviço são definidas pelos Grupos de direitos aos quais ele pertence. Por exemplo: • Defina se o usuário do serviço pode exibir e/ou editar as definições de configuração. • Defina quais partes das definições de configuração o usuário do serviço pode acessar. • Defina se o usuário do serviço pode exibir e/ou editar as configurações de segurança. • Defina se o usuário do serviço pode alterar a própria senha. Quando um usuário do serviço for membro de mais de um grupo de direitos, ele combinará as permissões de cada grupo de direitos. O IP Office é compatível com até 32 grupos de direitos.

Exemplo de Atribuição dos direitos



No exemplo acima:

- O usuário X do serviço pode ler e gravar as definições de configuração. No entanto, ele só pode editar as configurações de operador e fazer alterações que sejam mescláveis.
- O usuário Y do serviço pode ler e gravar as definições de configuração. Ele pode editar todas as definições de configuração, inclusive fazer alterações que exijam uma reinicialização do IP Office. Ele também pode acessar as configurações do serviço Voicemail Pro.
- O usuário Z do serviço tem o mesmo acesso de configuração que o usuário Y do serviço. No entanto, ele também pode exibir e editar as configurações de segurança.
- O administrador de segurança só pode exibir e acessar as configurações de segurança.

Alterar Usuários administrativos e Grupos de direitos

É possível usar o IP Office Manager e o IP Office Web Manager para editar usuários do serviço e grupos de direitos. Antes de fazer qualquer alteração, é necessário considerar o seguinte:

- Em uma rede multilocal, o IP Office precisa ter usuários do serviço e grupos de direitos consistentes. IP Office Manager e IP Office Web Manager têm ferramentas de sincronização para auxiliar a garantir isso.
- Todas as alterações devem seguir as práticas recomendadas de segurança. Por exemplo, seguir uma política de senha e permitir apenas direitos mínimos de acesso.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 125

Usuários do serviço padrão e grupos de direitos

As informações a seguir são aplicáveis ao IP Office R11.1 FP2.

Conta Administrador de segurança

Essa é a conta padrão de administração de segurança e tem todos os direitos para todas as configurações de segurança. Não é possível remover nem desativar essa conta.

Contas padrão de usuário de serviço

As seguintes contas do usuário de serviço estão presentes na primeira inicialização e após uma redefinição das configurações de segurança:

Nome	Status da conta	Descrição/direitos padrão	Participação no grupo de direitos padrão
Administrador	Ativado	Esse usuário do serviço é a conta padrão para a configuração do IP Office. Não remova, desative nem renomeie esse usuário do serviço.	Grupo do administrador Grupo de status do sistema Parceiro do Business
AdjunctServer	Desativado	Os sistemas IP Office no modo Subscription usam esse usuário do serviço para ativar o suporte COM para um servidor de aplicativos IP Office.	Servidor adjunto
BranchAdmin	Desativado	O IP Office usa esse usuário do serviço para sistemas IP Office de filial gerenciados pelo SMGR.	Administração de SMGR
BusinessPartner	Desativado	O IP Office usa esse usuário do serviço para acesso à configuração por parceiros comerciais.	Parceiro do Business

A tabela continua...

Nome	Status da conta	Descrição/direitos padrão	Participação no grupo de direitos padrão
COMAdmin	Ativado	Sistemas IP Office no modo Subscription que usam esse usuário do serviço para conexão com o COM.	Admin COM
DirectoryService	Ativado	O IP Office usa esse usuário do serviço para acesso ao diretório HTTP.	Grupo de diretórios
EnhTcpservice	Ativado	O IP Office usa esse usuário do serviço para conexão com o serviço Avaya one-X® Portal.	Grupo de TCPA
IPDectService	Desativado	O IP Office usa esse usuário do serviço para provisionamento do sistema Monofone sem fio Avaya DECT.	Grupo IPDECT
Mantenedor	Desativado	O IP Office usa esse usuário do serviço para fazer backup, restaurar e atualizar conexões.	Mantenedor
MCMAdmin	Desativado	O IP Office usa esse usuário do serviço para conexão com o Customer Operations Manager.	Admin. do MCM
TURNServer	Desativado	O IP Office usa esse usuário do serviço para dar suporte a usuários WebRTC do portal do usuário usando TURN.	Servidor TURN

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 125

Grupos de direitos padrão

As informações a seguir são aplicáveis ao IP Office R11.1FP2 SP4 e superior. Os grupos de direitos a seguir estão presentes na primeira inicialização e após uma redefinição das configurações de segurança.

Configurações do grupo de direitos

Grupo de direitos	Conjunto de direitos		Direitos ativados
Grupo do administrador	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Todos
		Direitos de operador do gerenciador	Administrador
	Externa	Direitos de serviço do IP Office	Administrador do Media Manager, Administrador do Call Reporter
Grupo de status do sistema	Status do sistema	Direitos de serviço do IP Office	Todos
Grupo de TCPA	APIs de telefonia	Direitos de serviço do IP Office	Acesso TSPI aprimorado, DevLink3
	HTTP		Leitura do diretório, Diretório de gravação

A tabela continua...

Grupo de direitos	Conjunto de direitos		Direitos ativados
Grupo IPDECT	HTTP	Direitos de serviço do IP Office	Provisionamento DECT R4, Leitura do diretório
Administração de SMGR	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Todos, exceto Leitura do monitor de serviço
		Direitos do gerenciador web	Todos, exceto Alteração de serviço
Parceiro do Business	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Todos
	Administrador de segurança		Todos
	Status do sistema		Todos
	Serviços Web		Todos, exceto Leitura do monitor de serviço
			Todos, exceto Alteração de serviço
	Externa	Direitos do gerenciador web	Administrador do Voicemail Pro, Administrador do One-X Portal, Administrador do Web Control, Administrador do gateway WebRTC, Administrador do servidor do módulo de autenticação
Mantenedor	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Ler toda a configuração
	Status do sistema		Todos
	Serviços Web		Configuração de ler todos, Backup, Restauração, Atualização
	Externa		Voicemail Pro Básico, Super usuário do One-X Portal, Administrador do Web Control, Segurança de Web Control
Grupo de diretórios	HTTP	Direitos de serviço do IP Office	Leitura do diretório, Diretório de gravação
Admin COM	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Segurança - Salvar a própria senha, Backup, Restauração, Atualização
Admin. do MCM	Administrador de segurança	Direitos de serviço do IP Office	Escrever a própria senha de usuário de serviço
	Serviços Web		Backup, Restauração, Atualização
Servidor adjunto	Externa	Direitos de serviço do IP Office	Servidor adjunto
Servidor TURN	Externa	Direitos de serviço do IP Office	Conexão do servidor TURN

Grupos de direitos adicionais para sistemas que não sejam Subscription

O IP Office cria esses grupos de direitos padrão adicionais em sistemas no modo sem assinatura. Eles não têm usuários de serviço padrão associados.

Grupo de direitos	Conjunto de direitos		Direitos ativados
Grupo de gerenciador	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Todos

A tabela continua...

Grupo de direitos	Conjunto de direitos		Direitos ativados
		Direitos de operador do gerenciador	Gerenciador
Grupo de operador	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Todos
		Direitos de operador do gerenciador	Operador
Administração de segurança	Administrador de segurança	Direitos de serviço do IP Office	Todos
Administração de backup	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Backup, Restauração
	Externa	Direitos de serviço do IP Office	Super usuário do One-X Portal
Administração de atualização	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Atualização
Administração de sistema	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Ler toda a configuração, Salvar toda a configuração, Mesclar configuração
	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Segurança - Salvar a própria senha, Configuração de ler todos, Configuração de salvar todos
		Direitos do gerenciador web	Todos, exceto Alteração de serviço
	Externa	Direitos de serviço do IP Office	Voicemail Pro Standard, Administrador do One-X Portal, Administrador do gateway WebRTC
Admin principal	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Backup, Restauração, Atualização
Administração de cliente	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Segurança - Salvar a própria senha, Configuração de ler todos, Configuração de salvar todos, Backup, Restauração, Atualização
		Direitos do gerenciador web	Todos, exceto Alteração de serviço
	Externa	Direitos de serviço do IP Office	Voicemail Pro Standard, Super usuário do One-X Portal
Grupo de API de gerenciamento	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Gerenciamento de leitura da API, Gerenciamento de gravação da API
Servidor TURN	Externa	Direitos de serviço do IP Office	Conexão do servidor TURN

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 125

Controle de acesso

O IP Office usa as configurações de usuário do serviço e grupo de direitos para controlar o acesso às configurações do IP Office. Todas as conexões com um serviço IP Office exigem um nome de usuário e senha do serviço. O usuário de serviço precisa integrar um grupo de direitos com permissões para acessar o serviço necessário e executar as ações necessárias.

Exemplo de Atribuição dos direitos



No exemplo acima:

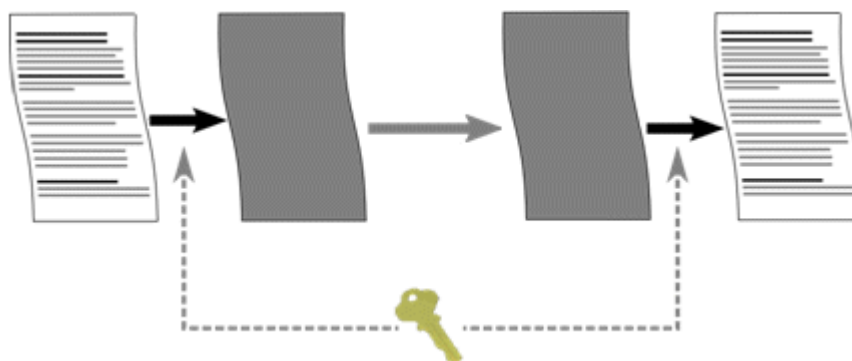
- O usuário X do serviço pode ler e gravar as definições de configuração. No entanto, ele só pode editar as configurações de operador e fazer alterações que sejam mescláveis.
- O usuário Y do serviço pode ler e gravar as definições de configuração. Ele pode editar todas as definições de configuração, inclusive fazer alterações que exijam uma reinicialização do IP Office. Ele também pode acessar as configurações do serviço Voicemail Pro.
- O usuário Z do serviço tem o mesmo acesso de configuração que o usuário Y do serviço. No entanto, ele também pode exibir e editar as configurações de segurança.
- O administrador de segurança só pode exibir e acessar as configurações de segurança.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 125

Criptografia

A criptografia garante que ninguém possa ler os dados enviados de e para o IP Office. A criptografia é a aplicação de um processo matemático complexo no terminal de origem, e um processo reverso no terminal de recepção. O processo em cada terminal utiliza a mesma "chave" para criptografar e descriptografar os dados:



O IP Office pode criptografar qualquer dado enviado usando um número com os seguintes algoritmos:

Algoritmo	Tamanho da chave (bits)	Utilizar
DES-40	40	Incompatível.
DES-56	56	Incompatível.
3DES	112	Segurança mínima.
RC4-128	128	Segurança média.
AES-128	128	Segurança elevada.
AES-256	256	Segurança elevada.

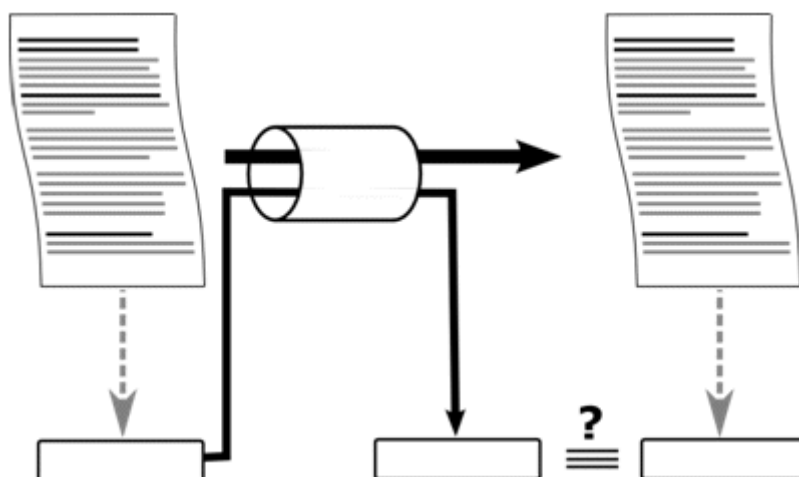
Em geral, quanto maior o tamanho da chave, mais segura a criptografia. No entanto, chaves com tamanhos menores exigem menos processamento. O sistema é compatível com criptografia utilizando o protocolo TLS (Transport Layer Security).

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 125

Autenticação de mensagens

A autenticação de mensagens viabiliza a detecção de qualquer alteração nos dados de e para o IP Office. Para dar suporte à autenticação, o originador dos dados também envia uma assinatura (chamada de hash) dos dados enviados. Em seguida, o destinatário pode verificar se os dados e a assinatura recebidos correspondem.



O IP Office pode autenticar dados usando os seguintes algoritmos:

Algoritmo	Tamanho do hash (bits)	Utilizar
MD5	128	Não recomendado.
SHA-1	160	Segurança "aceitável".
SHA-2	256, 384, 512	Segurança "forte"

Geralmente, quanto maior o tamanho do hash, mais segura a criptografia. No entanto, hashes com tamanhos menores exigem menos processamento.

O IP Office é compatível com a autenticação de mensagens utilizando o protocolo TLS (Transport Layer Security) 1.0, 1.1 e 1.2.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 125

Certificações

A criptografia por chave pública é uma forma de manter um ambiente de rede confiável. Um certificado de chave pública (também conhecido como certificado digital ou certificado de identidade) é um documento eletrônico usado para provar a propriedade de uma chave pública. O certificado inclui informações sobre a chave, informações sobre a identidade de seu proprietário e a assinatura digital de uma entidade que verificou devidamente o conteúdo do certificado. Se a assinatura for válida e a pessoa que examinar o certificado confiar no signatário, ela saberá que pode usar a chave para se comunicar com seu proprietário.

Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de certificados](#) na página 664.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 125

Implementado segurança

O IP Office tem diversos recursos de segurança. No entanto, para facilitar a instalação inicial do IP Office, os recursos de segurança não são ativados por padrão. Portanto, é necessário implementar durante a instalação as opções de configuração listadas aqui.

Segurança mínima

Um cenário de segurança mínima é aquele no qual qualquer indivíduo com o nome de usuário e a senha corretos para o serviço pode acessar a configuração de qualquer PC usando o IP Office Manager. As senhas podem ser simples e nunca expirar.

- Altere as senhas padrão de todos os usuários do serviço e do administrador de segurança
- Defina o nível de segurança do serviço **Administração de segurança** do sistema como **Seguro, baixo**.
- Deixe a **Ação de rejeição da senha** do usuário do serviço do sistema como **Registrar na trilha de auditoria**.
- Deixe o nível de **Verificações de certificado do cliente** do sistema definido como **Nenhum**.
- Deixe a **Complexidade mínima de senha** do sistema definido como **Baixo**.
- Deixe o **Limite anterior de senha** do sistema definido como zero.
- Deixe o **Período de alteração de senha** do sistema definido como zero.
- Deixe o **Tempo ocioso da conta** do sistema definido como zero.
- Deixe o **Nível de verificação de certificado** como **Baixo** nas preferências do IP Office Manager.

Segurança média

Um cenário de segurança média usa restrições de complexidade de senha. As senhas não podem ser simples e vão expirar.

- Altere as senhas padrão de todos os usuários do serviço e do administrador de segurança
- Defina o nível de segurança do serviço **Administração de segurança** do sistema como **Seguro, médio**.
- Defina o nível de segurança do serviço **Configuração** do sistema como **Seguro, médio**.
- Deixe a **Ação de rejeição da senha** do usuário do serviço do sistema como **Registrar na trilha de auditoria**.
- Deixe o nível de **Verificações de certificado do cliente** do sistema definido como **Nenhum**.
- Defina a **Complexidade mínima de senha** do sistema como **Média**.
- Defina o **Limite anterior de senha** do sistema com um valor diferente de zero.
- Defina o **Período de alteração de senha** do sistema com um valor diferente de zero.
- Defina o **Tempo ocioso da conta** do sistema com um valor diferente de zero.
- Desative todas as **Interfaces desprotegidas** do sistema.
- Deixe o **Nível de verificação de certificado** como **Baixo** nas preferências do IP Office Manager.

Segurança máxima

Um cenário de segurança máxima acontece quando a configuração e as definições de segurança são restritas. Indivíduos certificados com o nome e a senha de usuário do serviço corretos podem acessar a configuração de instalações em PCs específicos do IP Office Manager. As senhas não podem ser simples e vão expirar. O IP Office Manager pode gerenciar sistemas específicos.

- Altere as senhas padrão de todos os usuários do serviço e do administrador de segurança
- Defina o nível de segurança do serviço **Administração de segurança** do sistema como **Seguro, alto**.
- Defina o nível de segurança do serviço **Configuração** do sistema como **Seguro, alto**.
- Defina a **Ação de rejeição da senha** do usuário do serviço do sistema como **Registrar e desativar contar**.
- Defina o nível de **Verificações de certificado do cliente** do sistema como **Alto**.
- Defina a **Complexidade mínima de senha** do sistema como **Alta**.
- Defina o **Comprimento mínimo da senha** do sistema como maior que 8.
- Defina o **Limite de senha anterior** do sistema como maior que 5.
- Defina o **Período de alteração de senha** do sistema com um valor diferente de zero.
- Defina o **Tempo ocioso da conta** do sistema com um valor diferente de zero.
- Instale certificados de terceiros de 1024 bits ou mais em todos os certificados do servidor IP Office, derivados de uma autoridade de certificação confiável.
- Instale o certificado de CA confiável correspondente em cada um dos repositórios de certificados do Windows no PC do IP Office Manager.
- Instale certificados de terceiros de 1024 bits ou mais em todos os repositórios de certificados do IP Office Manager.
- Instale os certificados correspondentes em todos os armazenamentos de certificados do sistema de todas as entidades permitidas do Manager, e o certificado AC confiável.
- Desative todas as **Interfaces desprotegidas** do sistema.
- Defina o nível de **Verificações de certificado do Manager** como **Alto** nas preferências do IP Office Manager.
- Defina o certificado oferecido ao sistema nas preferências do IP Office Manager.

As definições acima basicamente restringem o uso do IP Office e do IP Office Manager correspondente. Somente as entidades reconhecidas (por certificação forte) poderão se comunicar com sucesso nas interfaces de serviço. Todos os serviços utilizam criptografia e autenticação de mensagens de alto nível.

A utilização de certificados intermediários de CA pode ultrapassar o limite de 6 certificados em cada repositório de certificados do sistema IP Office.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 125

SRTP

O Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP) se refere à aplicação de criptografia adicional e/ou autenticação das chamadas VoIP (SIP e H.323). O IP Office pode aplicar SRTP entre telefones, entre extremidades de um tronco IP ou em várias outras combinações.

O IP Office é compatível com:

- Configuração individual de autenticação e criptografia RTP e RTCP.
- SHA1 HMAC como algoritmo de autenticação.
- AES-CM como algoritmo de criptografia.
- Rótulo de autenticação de 80 ou 32 bits.
- Comprimento da chave de 128 bits.
- Comprimento de sal de 112 bits.

É possível configurar o uso do SRTP no nível do sistema. As opções são **Melhor esforço** ou **Forçado**. A configuração recomendada é **Melhor esforço**. Nesse cenário, o IP Office usa SRTP, se compatível com a outra extremidade. Ao usar **Forçado**, o IP Office não permite a chamada se a outra extremidade não for compatível com SRTP.

Se necessário, você pode definir diferentes configurações de SRTP para troncos e ramais individuais. O IP Office é compatível com SRTP em linhas SIP, linhas SM e linhas IP Office.

RTCP criptografado

O IP Office é compatível com RTCP não criptografado por padrão. Quando necessário, é possível configurar RTCP criptografado.

Para chamadas SRTP nas quais uma extremidade esteja usando RTCP criptografado e a outra não esteja criptografada, a chamada não pode usar mídia direta. Em vez disso, o IP Office fornece a retransmissão SRTP para a chamada.

Autenticação

O IP Office é compatível com a aplicação de autenticação às partes de voz (RTP) e/ou sinal de controle (RTCP) de uma chamada. O IP Office aplica autenticação após a aplicação da criptografia. Isso permite a autenticação na extremidade remota antes da necessidade de descriptografar.

- Para a troca inicial de chaves de autenticação durante a configuração da chamada, o IP Office usa SDESC para chamadas SIP e H235.8 para chamadas H.323.
- O IP Office só é compatível com SRTP ao utilizar um método adicional, como o TLS ou um túnel VPN, para estabelecer um caminho de dados seguro antes da configuração da chamada.
- O ataque de repetição é quando alguém intercepta pacotes e, em seguida, tenta utilizá-los para uma recusa de serviço ou ganho de acesso não autorizado. A proteção contra repetição registra a sequência de pacotes já recebidos. Todos os pacotes RTP e RTCP no fluxo de chamadas têm um número sequencial de índice. No entanto, os pacotes podem chegar em ordem não sequencial.

O IP Office protege contra ataques de repetição por meio de uma janela móvel de repetição contendo os números de índice dos últimos 64 pacotes autenticados recebidos ou esperados. Usando isso

- O IP Office só aceita pacotes que tenham um índice posterior ou dentro da janela de repetição.

O IP Office rejeita pacotes recebidos anteriormente.

- O rechaveamento é o envio de novas chaves de autenticação em intervalos durante uma chamada segura. O IP Office não é compatível com o rechaveamento, e envia chaves de autenticação no início da chamada.

Chamadas de emergência

O IP Office permite chamadas de emergência de um ramal independentemente dos requisitos e compatibilidade com SRTP.

Indicação de SRTP

A indicação de chamada SRTP dependerá do modelo de telefone. Os aplicativos System Status Application e SysMonitor podem exibir detalhes de chamadas SRTP.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 125

Capítulo 16: Edição das configurações de segurança do IP Office no Manager

As condições a seguir aplicam-se ao editar as configurações de segurança do IP Office.

- A edição das configurações de segurança somente poderá ser feita se conectado ao sistema.

Para fins de segurança, não existe permissão para salvar ou editar no modo offline.

- Nenhum erro nas configurações de segurança pode ser mantido.

Isso impede que o sistema se torne inacessível através de um erro do operador.

- Os conjuntos de alterações em objetos de segurança podem ser realizados sem a necessidade de o botão OK ser selecionado todas as vezes.

Isso permite que um conjunto coordenado de alterações seja aceito ou cancelado pelo operador.

Como carregar as configurações de segurança

Sobre esta tarefa

Os intervalos de endereço nos quais o Manager procura por sistemas são definidos por meio das preferências do Manager (Arquivo | Preferências | Detecção). O mecanismo de segurança utilizado para a transferência das configurações de segurança entre o Manager e o sistema é definido por meio do atributo Comunicações seguras das preferências do Manager (**Arquivo | Preferências | Segurança**).

Se ainda não foi feito, alterne o Manager para o modo de segurança selecionando **Arquivo | Avançado | Configurações de segurança**.

* Nota:

Se as definições de configuração do sistema já tiverem sido carregadas por meio de um nome de usuário do serviço e da senha que também tenha acesso à segurança, as configurações de segurança serão carregadas automaticamente quando o Manager for alternado para o modo de segurança.

Procedimento

1. Se já estiver no modo de segurança, clique em  na barra de ferramentas principal ou selecione **Arquivo | Abrir configurações de segurança** na barra de menu.

2. A janela **Selecionar IP Office** aparecerá, listando os sistemas que responderam.

A lista pode ser classificada clicando-se nos nomes da coluna.

3. Se o sistema desejado não for encontrado, o endereço utilizado para a pesquisa poderá ser alterado.

Insira ou selecione o endereço desejado no campo **Endereço de unidade/broadcast** e, em seguida, clique em Atualizar para realizar uma nova pesquisa.

4. Quando o sistema desejado for localizado, marque a caixa próxima a ele e clique em **OK**.

5. A solicitação do nome de usuário e da senha do sistema é exibida.

Insira os detalhes necessários e clique em **OK**. Por padrão, o nome de usuário e a senha são diferentes daqueles que podem ser utilizados para o acesso à configuração.

6. Se as definições de configuração de segurança forem recebidas com sucesso, elas aparecerão no Manager.

- Se o nome/senha de usuário do serviço estiverem incorretos, ou o usuário do serviço tiver direitos insuficientes para ler as configurações de segurança, a mensagem "**Acesso negado**" será exibida.
- Se o link da rede falhar, ou o modo de comunicações seguras estiver incorreto (por exemplo, se o Manager estiver definido para inseguro, mas o sistema estiver definido para somente seguro), a mensagem "**Falha na comunicação com o IP Office**" será exibida.

Como salvar as configurações de segurança

Procedimento

1. Clique em  na **Barra de ferramentas principal** ou selecione **Arquivo | Salvar configurações de segurança** na barra de menu. Essas opções somente estão disponíveis quando alguma alteração tiver sido feita.
2. A solicitação do nome de usuário e da senha do sistema é exibida.

Insira os detalhes necessários e clique em **OK**. Por padrão, o nome de usuário e a senha são diferentes daqueles que podem ser utilizados para o acesso à configuração.

Redefinindo as definições de segurança do sistema

Procedimento

1. Selecione **Arquivo | Redefinir configurações de segurança** (se no modo de segurança), ou **Arquivo | Avançado | Apagar configurações de segurança** (se no modo de configuração).
2. A janela **Selecionar IP Office** aparecerá, listando os sistemas que responderam. A lista pode ser classificada clicando-se nos nomes da coluna.

3. Quando o sistema desejado for localizado, marque a caixa próxima a ele e clique em **OK**.
4. A solicitação do nome de usuário e da senha do sistema é exibida. Insira os detalhes necessários e clique em **OK**. Por padrão, o nome de usuário e a senha são diferentes daqueles que podem ser utilizados para o acesso à configuração.
5. O Manager indicará se as configurações de segurança foram redefinidas com sucesso.

Capítulo 17: Descrições dos campos do modo de segurança

O modo de Segurança do Manager é utilizado para carregar e editar as configurações de segurança de um sistema. A maneira como os controles funcionam é semelhante ao Manager no modo de configuração.

Para trocar para o modo de Segurança, selecione **Arquivo | Avançado | Configurações de segurança**.

Para trocar para o modo de Configuração, selecione **|Arquivo | Configuração**.

Elementos de tela do modo de segurança

Ícone	Ação
	Acesse as configurações de segurança.
	Salve as configurações de segurança.
	Não utilizada no modo de segurança.
	Mostrar/Ocultar o painel de navegação.
	Mostrar/Ocultar o painel de grupos.
	Não utilizada no modo de segurança.
	Não utilizada no modo de segurança.

Painel de configurações de segurança

Esse painel é utilizado para selecionar os tipos de registro de segurança no painel de grupos ou painel de detalhes.

Ícone	Descrição
	Geral Define os controles gerais de segurança do sistema. Quando selecionada, as configurações são exibidas no painel de detalhes.
	Sistema Define as configurações de segurança do sistema, como o acesso aos aplicativos. Quando selecionada, as configurações são exibidas no painel de detalhes.
	Serviços Os serviços seguros suportados pelo sistema. Atualmente, eles acessam as configurações de segurança e as definições de configuração.

A tabela continua...

Ícone	Descrição
	Grupos de direitos Criam grupos com diferentes direitos de acesso. Quando selecionada, os Grupos de direitos existentes são exibidos no painel de grupos.
	Usuários do serviço Define o nome e a senha de um administrador. Também permite a seleção dos Grupos de direitos aos quais o usuário pertence. Quando selecionada, os usuários de serviço existentes são exibidos no painel de grupos.

Painel de grupos: Esse painel é utilizado para exibir os Grupos de direitos ou Usuários de serviço existentes quando essas opções são selecionadas no painel de configurações de segurança.

Painel de detalhes: Esse painel mostra as configurações selecionadas no painel de configurações de segurança ou no painel de grupos.

Barra de status: Essa barra exibe as mensagens sobre as comunicações entre o Manager e os sistemas. Ela também exibe o nível de segurança das comunicações pela aplicação de um ícone de cadeado.

Links relacionados

[Configurações gerais de segurança](#) na página 142

[Sistema](#) na página 146

[Serviços](#) na página 158

[Grupos de direitos](#) na página 160

[Usuários do serviço](#) na página 167

Configurações gerais de segurança

Links relacionados

[Descrições dos campos do modo de segurança](#) na página 141

[Geral](#) na página 142

Geral

Administrador de segurança

O administrador de segurança é uma conta especial que não pode ser excluída ou desativada. Ela pode ser usada para acessar as configurações de segurança do sistema, mas não pode acessar suas definições de configuração.

Campo	Descrição
Administrador de segurança exclusivo	Padrão = desativado Essa configuração não é mais usada. Ela fica esmaecida e definida como desativada, o que significa que a permissão para acessar e alterar as configurações de segurança também pode ser atribuída a outras contas de usuário de serviço por meio de associações a grupos de direitos.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome	Padrão = security Faixa = 6 a 31 caracteres. O nome do administrador de segurança.
Alterar senha	Intervalo = 9 a 31 caracteres. A senha do administrador de segurança. Para alterar a senha do administrador de segurança, é necessário saber a senha atual. A senha original do usuário é definida durante a configuração inicial do sistema.
Complexidade mínima de senha	Padrão = médio. Exigências de complexidade de senha. As opções são: • Baixa - é possível usar qualquer caractere de senha sem restrição. A senha não pode conter seu nome de usuário. • Média - a senha precisa incluir caracteres de pelo menos 2 dos conjuntos de caracteres listados abaixo. Por exemplo, uma combinação de minúsculas e maiúsculas. Além disso, três ou mais caracteres consecutivos idênticos não são permitidos. - Caracteres alfabéticos minúsculos. - Caractere alfabético maiúsculo. - Caracteres numéricos. - Caracteres não alfanuméricos, por exemplo, # ou *. • Alta - varia conforme a mídia, mas exige caracteres de pelo menos dos 3 conjuntos de caracteres acima.
Limite anterior de senha (entradas)	Padrão = 24. Intervalo = 0 (desativado) a 24 registros. O número de senha anterior para verificar se há duplicatas quando se muda a senha. Quando definida como 0 , não ocorre nenhuma verificação de senhas anteriores. Essa configuração está ativa para as tentativas de alterações de senha tanto no Gerenciador de segurança como no sistema.

Registro do telefone

Campo	Descrição
Bloquear senhas de telefone IP padrão	Padrão = Ativo Se selecionado, os registros de telefone IP já existentes com senhas padrão não são permitidos no sistema. Os administradores devem digitar as senhas para registrar os telefones existentes. Se não for marcado, serão permitidos os registros de telefone IP existentes com senhas padrão. A permissão para que telefones existentes registrem com senhas padrão representa um risco à segurança, já que intrusos podem acessar o sistema usando essas senhas.

Detalhes do usuário de serviço

Essas configurações controlam os nomes dos usuários do serviço e as políticas de senha/conta. A configuração fica ativa para as tentativas de alterações de senha em todas as interfaces de administração.

Campo	Descrição
Comprimento mínimo do nome	Padrão = 6, Intervalo 1 a 31 caracteres. Esse campo define o comprimento mínimo do nome para os nomes dos usuários do serviço.
Comprimento mínimo da senha	Padrão = 9, Intervalo 1 a 31 caracteres. Esse campo define o comprimento mínimo da senha para as senhas dos usuários do serviço.
Limite de rejeição de senha (tentativas)	Padrão = 3, Intervalo 0 (desativado) a 255. Define quantas vezes uma senha ou um nome inválido é permitido em um período de 10 minutos antes que a Ação de rejeição da senha seja executada.
Ação de rejeição da senha	Padrão = registrar e desabilitar temporariamente. A ação executada quando um usuário atinge o Limite de rejeição de senha . As opções são: • Nenhuma ação • Registrar no controle de auditoria - cria um registro na trilha de auditoria do sistema indicando o nome da conta do usuário do serviço e a hora da última falha. • Registrar e desativar conta - cria um registro de trilha de auditoria e desativa a conta de usuário do serviço. A conta só pode ser reativada por meio das configurações de usuário do serviço. • Registrar e desativar temporariamente - cria um registro de trilha de auditoria e desativa temporariamente a conta de usuário do serviço por 60 segundos.
Complexidade mínima de senha	Padrão = médio. Exigências de complexidade de senha. As opções são: • Baixa - é possível usar qualquer caractere de senha sem restrição. A senha não pode conter seu nome de usuário. • Média - a senha precisa incluir caracteres de pelo menos 2 dos conjuntos de caracteres listados abaixo. Por exemplo, uma combinação de minúsculas e maiúsculas. Além disso, três ou mais caracteres consecutivos idênticos não são permitidos. - Caracteres alfabéticos minúsculos. - Caractere alfabético maiúsculo. - Caracteres numéricos. - Caracteres não alfanuméricos, por exemplo, # ou *. • Alta - varia conforme a média, mas exige caracteres de pelo menos dos 3 conjuntos de caracteres acima.
Limite anterior de senha (entradas)	Padrão = 24. Intervalo = 0 (desativado) a 24 registros. O número de senha anterior para verificar se há duplicatas quando se muda a senha.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Período de alteração de senha (dias)	Padrão = 0 (desativado). Intervalo de 0 a 999 dias. Define por quantos dias uma senha é válida após uma alteração de senha. Observe que o usuário precisa ser membro de um grupo de direitos que tenha a opção Gravar a própria senha de usuário do serviço ativada. - Sempre que essa configuração é alterada, o sistema recalcula todos os temporizadores existentes de senha do usuário do serviço. - Se esse temporizador expirar, a conta do usuário do serviço será desativada. A conta só pode ser reativada por meio das configurações de usuário do serviço. - Para avisar ao usuário um determinado número de dias antes que a conta seja bloqueada, defina um Tempo de lembrete de expiração (dias) (veja abaixo).
Tempo ocioso da conta (dias)	Padrão = 0 (desativado). Intervalo de 0 a 999 dias. Define quantos dias a conta de usuário do serviço pode ficar inativa antes de ser desativada. O temporizador inativo é redefinido sempre que o usuário do serviço faz login com sucesso. - Se esse temporizador expirar, a conta do usuário do serviço será desativada. A conta só pode ser reativada por meio das configurações de usuário do serviço. - Sempre que essa configuração é alterada e o botão OK é acionado, o sistema recalcula todos os temporizadores de tempo ocioso existentes do usuário do serviço.
Tempo de lembrete de expiração (dias)	Padrão = 10. Intervalo 0 (desativado) a 999 dias. Define o período antes da expiração da senha ou da conta durante o qual uma indicação de lembrete é exibida quando o usuário do serviço faz login. Os lembretes são enviados por expiração da senha devido ao Período de alteração de senha (dias) (acima) ou à data de Expiração de conta do usuário do serviço, o que ocorrer antes. Atualmente, o Manager exibe avisos, mas o System Status não.

IP Office Detalhes do usuário

Estas configurações controlam as políticas de senha/conta do usuário do IP Office.

Campo	Descrição
Aplicação da senha	Padrão = Ativo. Quando habilitada, as configurações de senha são aplicadas. Quando desabilitada, os requisitos de senha não são aplicados e as configurações restantes não são editáveis
Comprimento mínimo da senha	Padrão = 9, Intervalo 1 a 31 caracteres. Esse campo define o comprimento mínimo da senha para as senhas dos usuários

A tabela continua...

Campo	Descrição
Complexidade mínima de senha	Padrão = médio. Exigências de complexidade de senha. As opções são: • Baixa - é possível usar qualquer caractere de senha sem restrição. A senha não pode conter seu nome de usuário. • Média - a senha precisa incluir caracteres de pelo menos 2 dos conjuntos de caracteres listados abaixo. Por exemplo, uma combinação de minúsculas e maiúsculas. Além disso, três ou mais caracteres consecutivos idênticos não são permitidos. - Caracteres alfabéticos minúsculos. - Caractere alfabético maiúsculo. - Caracteres numéricos. - Caracteres não alfanuméricos, por exemplo, # ou *. • Alta - varia conforme a mídia, mas exige caracteres de pelo menos dos 3 conjuntos de caracteres acima.
Limite de rejeição de senha (tentativas)	Padrão = 5, Intervalo 0 (desativado) a 255 falhas. Define quantas vezes uma senha ou um nome inválido é permitido em um período de 10 minutos antes de a ação de rejeição da senha ser executada.
Ação de rejeição da senha	Padrão = registrar e desabilitar temporariamente. A ação executada quando um usuário atinge o Limite de rejeição de senha (tentativas). As opções são: • Nenhuma ação • Registrar no controle de auditoria - cria um registro indicando o nome da conta de usuário e o horário da última falha. • Registrar e desativar conta - cria um registro de trilha de auditoria, além de desativar permanentemente a conta do usuário. A conta pode ser ativada usando o campo Status da conta na página Usuário > Usuário. • Registrar e desativar temporariamente - cria um registro de trilha de auditoria e, adicionalmente, desativa temporariamente a conta do usuário por 60 segundos.

Links relacionados

[Configurações gerais de segurança](#) na página 142

Sistema

Links relacionados

[Descrições dos campos do modo de segurança](#) na página 141

[Detalhes do sistema](#) na página 146

[Interfaces desprotegidas](#) na página 148

[Certificados](#) na página 150

Detalhes do sistema

Configuração básica

Campo	Descrição
Porta TCP de base de serviços	Padrão = 50804. Faixa = 49152 a 65526. Essa é a porta TCP básica de serviços fornecidos pelo IP Office. Ela determina as portas pelas quais o IP Office escuta as solicitações para acessar esses serviços utilizando seu endereço IP da LAN1. Cada serviço utiliza uma compensação de porta a partir do valor da porta básica. - Se esse valor for alterado do seu padrão, será necessário definir o valor do aplicativo IP Office Manager na configuração Arquivo > Preferências > Preferências > Porta TCP básica de serviço. - Para obter informações sobre a porta usada pelo IP Office, consulte o manual <i>Usando o IP Office System Monitor</i>.
Máximo de usuários de serviço	Padrão = 64. Esse é um valor fixo somente para fins informativos. O número máximo de usuários do serviço que você pode definir nas configurações de segurança do sistema IP Office.
Máximo de grupos de direitos	Padrão = 32. Esse é um valor fixo somente para fins informativos. O número máximo de grupos de direitos que você pode definir nas configurações de segurança do sistema IP Office.

Detecção de sistema

A detecção de sistema são os processos utilizados por aplicativos para a localização e relação de sistemas disponíveis. Se necessário, é possível desativar o IP Office com uma resposta a esse processo. Caso faça isso, o acesso ao IP Office exigirá seu endereço IP específico.

Campo	Descrição
Detecção de TCP ativa	Padrão = Ativo. Se ativada, o IP Office responderá às solicitações de detecção TCP.
Detecção de UDP ativa	Padrão = Ativo. Se ativada, o IP Office responderá às solicitações de detecção UDP.

Segurança

Essas configurações cobrem os aspectos de segurança por sistema, principalmente as configurações TLS.

Campo	Descrição
Cache de ID de sessão de segurança	Padrão = 10 horas, Faixa = 0 a 100 horas. Isso define por quanto tempo o sistema IP Office retém IDs de sessão de TLS. Quando mantida, a ID da sessão pode ser utilizada para reiniciar rapidamente a comunicação TLS entre o sistema e um aplicativo em reconexão. Quando definida para 0, não há nenhum armazenamento em cache e cada conexão TLS será renegociada.
Desafio de tempo limite HTTP (s)	Padrão = 10. Para as tentativas de conexão HTTP/HTTPS, esse campo define o tempo limite para respostas de validação de conexão.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Cache da sessão RFC2617 (mins)	Padrão = 10. Nas sessões HTTP/HTTPS, esse campo define a duração para logons bem-sucedidos, segundo a RFC2617.
Versão mínima de protocolo	Padrão = TLS 1.2 Isso define a versão mínima do protocolo TLS para conexões TLS.

Porta HTTP

Essas configurações definem as portas para o acesso à configuração do sistema com base na Web.

Campo	Descrição
Porta HTTP	Padrão = 80.
Porta HTTPS	Padrão = 443.
Porta Serviços Web	Padrão = 8443.

Proxy do soquete da web

Essas configurações são aplicáveis à comunicação de WebSocket por linhas do IP Office.

Campo	Descrição
Ativado	Padrão = Ativo. - Quando ativada, o IP Office Web Manager usa o servidor proxy para a comunicação entre o servidor Server Edition principal e outros nós IP Office. - Quando desativada, o proxy WebSocket será desativado. Todas as linhas do IP Office de comunicação com o WebSocket serão fechadas com 404 <code>NotFound</code>.
Reforçar segurança	Padrão = Ativo. - Quando ativada, qualquer comunicação de proxy por uma linha de WebSocket do IP Office usará HTTPS. - Quando desativada, a comunicação HTTPS por uma linha de WebSocket do IP Office será encerrada 403 <code>Forbidden</code>.

Chaves do Avaya Spaces

Campo	Descrição
Chave de API do Avaya Spaces	A chave de API e o segredo da chave usados para conexão entre o IP Office e o Avaya Cloud Services. Para obter mais detalhes, consulte as <i>Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace</i> .
Segredo de chave do Avaya Spaces	

Links relacionados

[Sistema](#) na página 146

Interfaces desprotegidas

Esses recursos estão relacionados a aplicativos que acessam as definições de configuração do sistema utilizando métodos antigos de segurança.

Campo	Descrição
Senha do sistema	Faixa = 0 a 31 caracteres. A senha do sistema serve para o seguinte: • Acesso do IP Office Manager para atualizar sistemas IP Office IP500 V2. • Acesso UDP/TCP pelo SysMonitor se a senha Senha de monitor estiver em branco.
Senha do correio de voz	Padrão = em branco. Intervalo = exatamente 31 caracteres. Para as versões IP Office 11.1 FP1 e posteriores, a senha para conexão da caixa postal precisa ter 31 caracteres. • Essa senha também é definida por meio do aplicativo Voicemail Pro e do aplicativo Web Manager. • Quando nenhuma senha é definida, uma senha gerada automaticamente é definida automaticamente no aplicativo Voicemail Pro e nos sistemas Web Manager.
Senha de monitor	Padrão = em branco. Faixa = 0 a 31 caracteres. Essa senha é usada pelo SysMonitor para acesso UDP e TCP. Se estiver em branco, o SysMonitor usará o Senha do sistema. Ao alterar essa senha sem definição prévia de senha, insira a senha do sistema como senha antiga.
Usar Credenciais de Usuário de Serviço	Padrão = Inativo. Se ativada, o acesso do SysMonitor usando UDP ou TCP usa nomes e senhas de usuário do serviço em vez da Senha de monitor. O usuário do serviço também precisa ser um membro de um grupo de direitos com o Status do sistema > System Monitor - acesso ativado.

Controles do aplicativo

Essas caixas de verificação controlam quais ações dos aplicativos antigos o sistema suportará. As combinações diferentes são utilizadas por aplicativos diferentes. O resumo dos aplicativos afetados pelas alterações está compilado na lista **Suporte aos aplicativos**.

- Para servidores IP Office baseados em Linux, algumas portas, como as portas 69 e 80, também são controladas por **Soluções > ≡ > Exibição de plataforma > Configurações > Sistema > Configurações de firewall**.

Campo	Descrição
Servidor TFTP	Padrão = Ativo.
Leitura do diretório TFTP	Padrão = Inativo. Usado pelo Monofone sem fio Avaya DECT para contatos do IP Office se estiver usando um AIWS.
Correio de voz TFTP	Padrão = Inativo.
Código de programa	Padrão = Ativo. Controla o uso do assistente de atualização no IP Office Manager.

A tabela continua...

Campo	Descrição
DevLink	Padrão = Ativo. Controle para aplicativos DevLink, incluindo acesso UDP, TCP e HTTP por SysMonitor.
TAPI/DevLink3	Padrão = Inativo. Controla a compatibilidade com conexões de aplicativos TAPI e DevLink3.
Leitura do diretório HTTP	Padrão = Ativo. Permite que o diretório do sistema seja acessado usando HTTP em vez de HTTPS.
Gravação de diretório HTTP	Padrão = Ativo. Permite usar HTTP em vez de HTTPS para importar registros temporários do diretório para o diretório do sistema.

Suporte aos aplicativos

Esse painel é mostrado apenas para informação. Ele indica o efeito em vários aplicativos das seleções de Controles de aplicativo.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 146

Certificados

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações sobre os certificados, consulte [Gerenciamento de certificados](#) na página 664.

Dependendo das configurações do serviço que estiver sendo utilizado para a conexão, os serviços entre o sistema e os aplicativos podem exigir a troca de certificados de segurança. O sistema pode gerar seu próprio certificado autoassinado ou usar certificados de uma origem confiável que possa ser carregada.

Certificado de identidade

Essas configurações estão relacionadas ao certificado X.509v3 que o sistema usa para se identificar ao estabelecer conexão com outro dispositivo usando TLS. Por exemplo, um PC executando o IP Office Manager definido como **Comunicações seguras**.

O certificado do sistema é anunciado (usado) por serviços que têm o **Nível de segurança de serviço** configurado com outro valor que não **Somente não seguro**.

Por padrão, cada servidor IP Office fornece um certificado autogerado quando o sistema é instalado pela primeira vez. No entanto, o certificado também pode vir de outras fontes:

- Um certificado alternativo de identidade para o sistema adicionado usando o botão **Definir**.
 - Para servidores secundários, de expansão e de aplicativos, pode ser um certificado de identidade gerado para o respectivo servidor nos menus do Web Control do servidor principal.
- É possível selecionar **Gerenciamento automático de certificados** para sistemas no modo por assinatura. Em seguida, COM fornece automaticamente ao sistema um certificado de identidade e atualizações de certificado adequados.

Campo	Descrição
Oferecer certificado	Padrão = Ativo. Esse é um valor fixo somente para fins de indicação. Isso define se o sistema oferecerá um certificado na troca TLS.
Cadeia de certificado do ID da oferta	Padrão = Ativo Quando ativado, o IP Office anuncia uma cadeia de certificados durante o estabelecimento da sessão TLS. - A cadeia de certificados começa com o certificado de identidade do sistema - Em seguida, ele adiciona qualquer certificado encontrado em seu repositório de certificados confiáveis com o mesmo <code>Common Name</code> no campo "Issued By" <code>Subject Distinguished Name</code>. - Se o certificado da AC raiz for encontrado no repositório de certificados confiáveis, ele também é incluído na cadeia de certificados. - A cadeia de certificados é compatível com até seis certificados.
Emitido para	Padrão = Certificado de identidade do IP Office. Apenas para informação. O nome comum do emissor do certificado.
Aviso de expiração do certificado (dias)	Padrão = 60, Intervalo = 30 a 180 O IP Office Manager pode exibir um aviso quando o certificado de segurança de um sistema está prestes a expirar. Essa configuração é usada para definir o gatilho para os avisos sobre certificado.

As configurações a seguir são exibidas apenas para sistemas no modo por assinatura. Elas permitem que o COM forneça seu certificado de identidade ao sistema e atualize automaticamente o certificado quando necessário.

Campo	Descrição
Gerenciamento automático de certificados	Padrão = Desabilitado Compatível apenas com sistemas no modo por assinatura. Quando ativado, o sistema usa um certificado de identidade fornecido pelo COM juntamente com uma cópia do certificado raiz do COM. A manutenção e renovação do certificado de identidade e de sua cadeia de confiança são realizadas automaticamente.
Origem dos detalhes do SAN	Caso o certificado de identidade emitido para o sistema pelo COM precise incluir qualquer valor de nome alternativo de assunto específico do local, é possível usar esse campo para definir esses valores. Migrar do certificado de identificação existente - ao gerar um novo certificado para o sistema, use os detalhes de SAN de seu certificado de identidade existente. Gerar com base na configuração atual de LAN - ao gerar um novo certificado, crie os detalhes de SAN com base nas configurações existentes de LAN e SIP do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Provisionamento automático de telefone	Padrão = Ativado Essa opção adicional é compatível ao usar o Gerenciamento automático de certificados. Quando ativado, os certificados de telefone em telefones compatíveis com download de certificado são automaticamente atualizados quando o certificado de identidade do sistema é atualizado. • Telefones novos e padrão obtêm o certificado usando a confiança normal no primeiro processo de uso. • Quando há uma atualização, o arquivo <code>46xxsettings.txt</code> é atualizado para incluir detalhes de ambos os certificados. Após uma reinicialização, os telefones buscam o novo certificado usando os detalhes do certificado antigo.

É possível usar as seguintes configurações para gerenciar o certificado de identidade atual.

Campo	Descrição
Definir	O uso de Definir permite carregar um certificado de identidade e sua chave privada associada. • Esse controle não é exibido para sistemas no modo por assinatura usando o Gerenciamento automático de certificados. O IP Office é compatível com: • chaves RSA de 1.024, 2.048 e 4.096 bits. O uso de chaves RSA 4096 pode afetar o desempenho do sistema. • Algoritmos de assinatura SHA-1, SHA-256, SHA-384 e SHA-512. Usar um tamanho de assinatura maior que SHA-256 poderá impactar o desempenho do sistema. A origem pode ser: • Armazenamento de certificados de usuário atual. • Armazenamento de certificados de computador local. • Arquivo no formato PKCS#12. - Colado da área de transferência em formato PEM, incluindo texto de cabeçalho e rodapé. Esse método deve ser usado com arquivos PEM (<code>.cer</code>) e em arquivos PEM protegidos por senha (<code>.cer</code>). O certificado de identidade requer um certificado e uma chave privada. O formato CER não contém a chave privada. Para esses tipos de arquivo, selecione Colar da área de transferência e copie o texto do certificado e da chave privada na janela Captura de texto de certificado. Uso de um arquivo como fonte do certificado: No Manager, ao usar a opção de arquivo, o arquivo importado (<code>.p12</code>, <code>.pfx</code> ou <code>.cer</code>) só pode conter os dados de chave privada e certificado de identidade. Ele não pode conter certificados da AC intermediária adicionais ou o certificado da AC raiz. É necessário importar os certificados de CA intermediária ou o certificado de CA raiz separadamente para o repositório de certificados confiáveis do IP Office. Isso não se aplica ao Web Manager.  Nota: O Web Manager não aceita o arquivo do tipo CER com extensão <code>.cer</code>. Esse tipo de arquivo só pode ser usado no Manager.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Exibir	Exibe detalhes do certificado de identidade atual. Também é possível usar o menu de exibição de certificado para instalar o certificado (mas não sua chave privada) no repositório de certificados locais dos PCs de visualização. Isso pode ser usado pelo PC para conexão segura com o sistema ou para exportar o certificado do PC.
Regenerar	Esse comando gera um novo certificado de identidade: - Para sistemas que usam o próprio certificado de identidade autoassinado e gerado pelo sistema, esse comando gera uma substituição para o certificado de identidade atual. - Para sistemas no modo por assinatura, esse comando solicita um certificado de identidade de substituição do COM. Como alternativa, ele pode ser usado para solicitar um certificado de identidade para outro servidor. ! Importante: - A operação de regeneração leva até um minuto, tempo durante o qual o desempenho do sistema é afetado. Portanto, só execute essa ação durante uma janela de manutenção. A regeneração ocorre depois que as configurações de segurança são salvas. Quando clicada, a janela Regenerar certificado solicita a inserção dos valores na seguinte tabela.

Configuração	Descrição
Assinatura	Padrão = SHA256/RSA2048. Selecione o algoritmo de assinatura e o comprimento da chave RSA a serem usados para o novo certificado de identidade autoassinado. As opções são SHA256/RSA2048 ou SHA1/RSA1024.
Nome do assunto	Padrão = Nenhum/a. Especifica o nome comum para o assunto desse certificado. O assunto é a entidade final ou o sistema que é o proprietário do certificado (chave pública). Exemplo: <code>ipoffice-0123456789AB.avaya.com</code>. Se deixado em branco, utiliza um nome de entidade gerado pelo sistema.
Nome(s) alternativo(s) do assunto	Padrão = Nenhum/a. Especifique qualquer valor de Nome alternativo do assunto (Subject Alternative Name, SAN) para incluir no certificado. - Cada entrada deve consistir em um prefixo, seguido por dois pontos e, em seguida, pelo valor. Os prefixos compatíveis são <code>DNS</code>, <code>URI</code>, <code>IP</code>, <code>SRV</code> e <code>email</code>. - É possível adicionar várias entradas, cada uma separada por vírgula. O campo de entrada tem um limite de até 511 caracteres. - Exemplo: <code>DNS:192.168.0.180,IP:192.168.0.18,URI:SIP:example.com</code>
Para máquina diferente	Padrão = desativado Essa opção só é exibida para sistemas no modo por assinatura usando o Gerenciamento automático de certificados. Quando selecionada, os detalhes de endereço do outro servidor e a duração do certificado (máximo de 825 dias) são solicitados. Após gerar o certificado, o navegador baixa automaticamente o arquivo de certificado.

Verificações de certificado

Campo	Descrição
Aviso de expiração do certificado (dias)	Padrão = 60. Intervalo = 30 a 180 dias. Defina o número de dias antes da expiração de qualquer certificado armazenado, quando IP Office Manager, IP Office Web Manager e System Status Application exibirão avisos
Usar certificado diferente para telefonia SIP	Padrão = Nenhum/a. As configurações possíveis são Nenhum/a, Troncos SIP ou Troncos SIP e SM, telefones SIP. - Quando definido como Nenhum/a, todas as comunicações de telefonia segura usam o certificado de identidade e as configurações padrão do sistema. - Quando definido para qualquer outra opção, exibe um conjunto extra de opções semelhante às exibidas para a seção Certificado de identidade. Podem ser usados para definir o certificado usado para comunicações seguras de telefonia. O certificado a ser usado é carregado para o repositório de certificados do sistema usando o botão Definir.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Verificações Recebidas de Certificado (Gerenciamento de Interface)	Padrão = Nenhum/a. Essa configuração é usada para conexões de administração HTTPS/TLS com o sistema por aplicativos, como IP Office Manager quando o Nível de segurança de serviço do serviço que está sendo usado estiver definido como Alto. O certificado recebido é testado como segue: • Nenhum/a: o certificado precisa estar atualizado. Nenhuma verificação adicional é feita. • Baixo: conforme acima, mas também: - Verifique se a chave pública do certificado tem 1.024 bits ou mais. • Média: conforme acima, mas também: - Verifique se há uma cadeia de confiança do Repositório de certificado confiável (Trusted Certificate Store, TCS) para a autoridade de certificação (Certificate Authority, CA) raiz. - Para o IP Office R11.1.3 e superior: • Verifique se o certificado tem um uso de chave definido. • Se o certificado tiver configurações estendidas de uso de chave, verifique se elas correspondem à finalidade para a qual o certificado está sendo usado. • Verifique se o certificado não inclui nenhum ramal desconhecido marcado como crítico. • Obs.: para sistemas atualizados para a versão R11.1.3, essas verificações adicionais só serão usadas após a alteração da configuração existente. Por exemplo, alterado de Média para Alto e então de volta para Média. O Avaya recomenda fazer backup da configuração antes de fazer quaisquer alterações. • Alto: essa configuração permite a implementação de um domínio de confiança restrito no qual apenas certificados conhecidos são aceitos. Trata-se de uma forma de “fixação de certificado” e supera a limitação da estrutura padrão de árvore de PKI, na qual qualquer certificado emitido pela CA raiz sempre será confiável. O Alto usa as mesmas verificações que Média e também: - Verifique se a chave pública do certificado tem 2.048 bits ou mais. - Verifique se o certificado não é um certificado autoassinado. - Não refletido. - Verifique se há uma cópia do certificado no Repositório de certificados confiáveis do sistema IP Office. • Médio + verificações remotas: use as mesmas verificações que Média e também: - Execute a validação do nome do host verificando se uma das entradas SAN corresponde ao FQDN da conexão. Se necessário, a entrada SAN usada pode ser um endereço IP. - Para SIP, verifique se a origem do certificado é autorizada para o domínio SIP de acordo com a RFC5922. • Alto + verificações remotas: use as mesmas verificações que Alto e também as mesmas verificações adicionais que Médio + verificações remotas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Verificações Recebidas de Certificado (pontos terminais de telefonia)	Padrão = Nenhum/a. Essa configuração define como o IP Office valida o certificado de identidade que recebe para conexões de telefonia TLS. • Não há um certificado de identidade instalado em todos os telefones SIP. Portanto, para o SIP, o IP Office não requer um certificado do aplicativo de telefones SIP, mas somente de troncos SIP e SM. O certificado recebido é testado como segue: • Nenhum/a: o certificado precisa estar atualizado. Nenhuma verificação adicional é feita. • Baixo: conforme acima, mas também: - Verifique se a chave pública do certificado tem 1.024 bits ou mais. • Média: conforme acima, mas também: - Verifique se há uma cadeia de confiança do Repositório de certificado confiável (Trusted Certificate Store, TCS) para a autoridade de certificação (Certificate Authority, CA) raiz. - Para o IP Office R11.1.3 e superior: • Verifique se o certificado tem um uso de chave definido. • Se o certificado tiver configurações estendidas de uso de chave, verifique se elas correspondem à finalidade para a qual o certificado está sendo usado. • Verifique se o certificado não inclui nenhum ramal desconhecido marcado como crítico. • Obs.: para sistemas atualizados para a versão R11.1.3, essas verificações adicionais só serão usadas após a alteração da configuração existente. Por exemplo, alterado de Média para Alto e então de volta para Média. O Avaya recomenda fazer backup da configuração antes de fazer quaisquer alterações. • Alto: essa configuração permite a implementação de um domínio de confiança restrito no qual apenas certificados conhecidos são aceitos. Trata-se de uma forma de “fixação de certificado” e supera a limitação da estrutura padrão de árvore de PKI, na qual qualquer certificado emitido pela CA raiz sempre será confiável. O Alto usa as mesmas verificações que Média e também: - Verifique se a chave pública do certificado tem 2.048 bits ou mais. - Verifique se o certificado não é um certificado autoassinado. - Não refletido. - Verifique se há uma cópia do certificado no Repositório de certificados confiáveis do sistema IP Office. • Médio + verificações remotas: use as mesmas verificações que Média e também: - Execute a validação do nome do host verificando se uma das entradas SAN corresponde ao FQDN da conexão. Se necessário, a entrada SAN usada pode ser um endereço IP. - Para SIP, verifique se a origem do certificado é autorizada para o domínio SIP de acordo com a RFC5922.

A tabela continua...

Campo	Descrição
	• Alto + verificações remotas: use as mesmas verificações que Alto e também as mesmas verificações adicionais que Médio + verificações remotas.
Nível de segurança H.323	Padrão = Alto (Média para sistemas IP500 e sistemas atualizados para R11.1.3 ou superior). Define a complexidade mínima de criptografia que o IP Office aceita em conexões TLS para telefones e troncos H.323. Não é usado para aplicativos nos quais as codificações sejam ativadas e escolhidas com base nas codificações oferecidas pelo servidor TLS. • Essa configuração substitui o NUSN CIPHER_LEVELS_H232 usado pelos sistemas R11.1.2.x. • Para ver mais detalhes, consulte o manual <i>Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™</i>. • Baixo (0): aceitar criptografia de baixa, média e alta complexidade. Baixa e média em sistemas IP500 V2. • Média (1): aceitar criptografia de média e alta complexidade. Média em sistemas IP500 V2. • Alto (2): aceitar criptografia de alta complexidade. Não compatível com sistemas IP500 V2. - Para uma lista de criptografias, consulte <i>Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™</i>. - As criptografias de alta complexidade são criptografias GCM. Elas não são compatíveis com nenhum modelo do sistema IP500 V2.
Nível de segurança SIP	Padrão = Alto (Média para sistemas IP500 V2 e sistemas atualizados para R11.1.3 ou posterior). Define a complexidade mínima de criptografia que o IP Office aceita em conexões TLS para telefones e troncos SIP. Não é usado para aplicativos nos quais as codificações sejam ativadas e escolhidas com base nas codificações oferecidas pelo servidor TLS. • Essa configuração substitui o NUSN CIPHER_LEVELS_SIP usado pelos sistemas R11.1.2.x. • Para ver mais detalhes, consulte o manual <i>Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™</i>. • Baixo (0): aceitar criptografia de baixa, média e alta complexidade. Baixa e média em sistemas IP500 V2. • Média (1): aceitar criptografia de média e alta complexidade. Média em sistemas IP500 V2. • Alto (2): aceitar criptografia de alta complexidade. Não compatível com sistemas IP500 V2. - Para uma lista de criptografias, consulte <i>Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™</i>. - As criptografias de alta complexidade são criptografias GCM. Elas não são compatíveis com nenhum modelo do sistema IP500 V2.

Repositório de certificados confiáveis

Essa seção exibe uma lista dos certificados retidos no repositório de certificados confiáveis do sistema e permite o gerenciamento desses certificados. É possível colocar até 25 certificados X.509v3 no repositório.

Ao adicionar um certificado, a origem pode ser:

- Armazenamento de certificados de usuário atual.
- Armazenamento de certificados de computador local.
- Um arquivo em um dos seguintes formatos:
 - PEM (.cer)
 - PEM protegido por senha (.cer)
 - DER (.cer)
 - DER protegido por senha (.cer)
- Colado da área de transferência em formato PEM, incluindo texto de cabeçalho e rodapé.

É necessário usar esse método para arquivos PKCS#12 (.pfx). Selecione **Colar da área de transferência** e, em seguida, copie o texto do certificado para a janela **Captura de texto de certificado**.

Configurações SCEP

Essas configurações são usadas para sistemas de ramificação que estão sob gerenciamento centralizado por meio do SMGR.

O Protocolo simples de registro de certificado (Simple Certificate Enrollment Protocol, SCEP) é um protocolo destinado a facilitar a emissão de certificados em uma rede onde vários dispositivos usam certificados. Em vez de administrar individualmente o certificado utilizado por cada dispositivo, esses dispositivos podem ser configurados para solicitar um certificado utilizando o SCEP.

Normalmente essas configurações são definidas durante a configuração inicial do sistema.

Campo	Descrição
Ativo	Padrão = Inativo.
Pedido de intervalo (s)	O padrão é = 120 segundos. Intervalo = 5 a 3600 segundos.
Endereço IP/nome do servidor SCEP	Padrão = em branco.
Porta do servidor SCEP	Padrão = 80 para HTTP e 443 para HTTPS.
URI do SCEP	Padrão = /ejbca/publicweb/apply/scep/pkiclient.exe
Senha de SCEP	Padrão = em branco.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 146

Serviços

Essa guia mostra os detalhes dos serviços que o sistema executa com os quais os usuários de serviço podem se comunicar.

Campo	Descrição
Nome	O nome do serviço. Esse é um valor fixo somente para fins informativos.
Sistema host	O nome do sistema IP Office.
Porta de serviço	Essa é a porta na qual o sistema IP Office escuta por tentativas de acesso ao serviço. O roteamento do tráfego a essa porta deverá ser habilitado nos firewalls e dispositivos de rede entre os usuários de serviço e o sistema IP Office. A porta (TCP ou HTTP) de base de cada serviço é compensada por um valor fixo das portas definido nas Configurações do sistema. Para obter informações sobre o uso de portas, consulte o documento <i>Matriz de portas do IP Office</i> no site de suporte da Avaya.
Nível de segurança de serviço	Define o nível mínimo de segurança compatível com o sistema. - Se o sistema IP Office ainda não tiver um certificado de segurança X509, a seleção de uma configuração diferente de Somente não seguro fará com que o sistema IP Office pare de responder por um período de até 1 minuto enquanto gera seu próprio certificado de segurança autoassinado. As opções são: Somente não seguro - essa opção permite apenas o acesso não seguro ao serviço. A porta TCP segura do serviço, se houver, é habilitada. Essa ou desabilitada são as únicas opções suportadas pela Interface do System Status e pelos serviços Aprimorado TSPI. Não seguro + seguro - essa opção permite tanto o acesso não seguro quanto o seguro (fraco). Além disso, as conexões TLS são aceitas sem criptografia, apenas com a autenticação. Seguro baixo: essa opção permite o acesso seguro ao serviço utilizando TLS e criptografia e autenticação fracas (p. ex., DES_40+MD5) ou superior. Seguro médio: essa opção permite o acesso seguro ao serviço utilizando TLS e criptografia e autenticação moderadas (p. ex., SHA-256) ou superior. Seguro alto: essa opção permite o acesso seguro ao serviço utilizando TLS e criptografia e autenticação fortes (p. ex., SHA-256) ou superior. - Compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. - É necessário ter um certificado do aplicativo. Para IP Office Manager, a configuração Certificados > Verificações Recebidas de Certificado (Gerenciamento de Interface) define as verificações de certificado usadas. Desativado - essa opção está disponível apenas para a interface do System Status e os serviços Enhanced TSPI. Quando selecionada, o acesso ao serviço é desabilitado. Para obter detalhes sobre as criptografias compatíveis com Seguro médio e Seguro alto, consulte o manual <i>Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™</i>.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Fonte de acesso ao serviço	Usado para o serviço Configuração. Defina os modos compatíveis para acesso do IP Office Manager ao sistema IP Office: • Server Edition Manager: se selecionado, o sistema IP Office só poderá ser configurado usando o IP Office Manager no modo Server Edition. Esse é o padrão para sistemas Server Edition. - A menos que seja absolutamente necessário para a recuperação do sistema, deve-se evitar abrir a configuração de um sistema Server Edition no IP Office Manager que esteja sendo executado em qualquer modo que não seja o modo Server Edition. Mesmo nesse caso, o IP Office Manager não permitirá renumeração, alterações no tipo de caixa postal e alterações em linhas H.323. • Avaya Aura System Manager: se selecionado, o sistema IP Office só poderá ser configurado usando o SMGR no modo Branch. Esse é o padrão para sistemas gerenciados centralmente. • Irrestrito: o sistema IP Office poderá ser configurado usando o IP Office Manager em seus modos normais de exibição simplificada e avançada.

Configurações padrão

Nome	Porta de serviço	Nível de segurança de serviço	Fonte de acesso ao serviço
Configuração	50805	Seguro médio	Irrestrito
Administração de segurança	50813	Seguro médio	—
Interface do status do sistema	50809	Seguro médio	—
Acesso TSPI aprimorado	50814	Seguro médio	—
HTTP	80, 443	Seguro médio	—
Serviços Web	8443	Seguro médio	—
Externa	50821	Desativado	—

Links relacionados

[Descrições dos campos do modo de segurança](#) na página 141

Grupos de direitos

Um grupo de direitos é um conjunto de permissões para acessar vários recursos e serviços. Os grupos de direitos ao qual um usuário de serviço pertence definem o que esse usuário de serviço pode fazer. Caso o usuário do serviço seja membro de vários grupos de direitos, ele obtém as permissões combinadas dos grupos de direitos.

Links relacionados

[Descrições dos campos do modo de segurança](#) na página 141

[Detalhes do grupo](#) na página 161

[Configuração](#) na página 161

[Administrador de segurança](#) na página 162

[Status do sistema](#) na página 163

[APIs de telefonia](#) na página 163

[HTTP](#) na página 164

[Serviços Web](#) na página 164

[Externa](#) na página 166

Detalhes do grupo

Essa guia determina o nome do Grupo de direitos.

Campo	Descrição
Nome	Faixa = Até 31 caracteres O nome do Grupo de direitos deve ser exclusivo. O número máximo de grupos de direitos é 32.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 160

Configuração

Essa guia determina o acesso às definições de configuração para usuários do serviço que são membros desse Grupo de Direitos.

Direitos de serviço do IP Office

Campo	
Ler toda a configuração	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem ler a configuração do sistema.
Salvar toda a configuração	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem alterar a configuração do sistema.
Mesclar configuração	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem salvar alterações de configuração usando uma operação de mesclagem.
Configuração padrão	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem atribuir os valores padrão para a configuração do sistema.
Reiniciar/Desligar imediatamente	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem reiniciar e desligar o sistema.
Reinicializar quando estiver livre	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem selecionar reiniciar quando livre ao reiniciar o sistema.
Reiniciar em determinada hora do dia	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem selecionar reiniciar em um horário específico ao reiniciar o sistema.

Direitos de operador do gerenciador

Essa configuração controla quais tipos de registros de configuração Manager serão permitidas aos membros do Grupo de Direitos visualizar, e quais ações eles poderão realizar com os tipos de registros. Os membros dos grupos de direitos **Administrador** e **Gerenciador** também podem acessar o gerenciamento integrado de arquivos.

Função	Ações	Tipos de registro de configuração
Administrador	Todos	Exibir, editar, criar e excluir todos os registros de configuração.
Gerenciador	Exibir	Exibir todas, exceto a porta WAN.
	Editar	Ramal, usuário, grupo de busca, código de acesso, serviço, SAR, rota para chamadas de entrada, diretório, perfil de horário, perfil de firewall, rota IP, rota de custo mínimo, código de conta, ARS.
	Novo	
	Excluir	Como editar, exceto código de acesso.
Operador	Exibir	Exibir todas, exceto a porta WAN.
	Editar	Ramal, usuário, grupo de busca, código de acesso, serviço, SAR, rota para chamadas de entrada, perfil de horário, perfil de firewall, rota IP, rota de custo mínimo, código de conta, licença, ARS.
	Novo	Nenhum.
	Excluir	Excluir rota para chamadas de entrada e diretório.
Edição de usuário e grupo	Exibir	Somente os registros de usuário e grupo de busca.
	Editar	
	Novo	Nenhum
	Excluir	
Administrador de usuário e grupo	Todos	Somente os registros de usuário e grupo de busca.
Administrador de diretório e conta	Todos	Somente os registros de diretório e código de conta.
Administrador de tempo e atendimento	Todos	Somente os registros de perfil de tempo e autoatendente.
ICR e Administrador de direitos de usuário	Todos	Somente os registros de rota para chamadas de entrada e direitos do usuário.
Ler toda a configuração	Exibir	Exibir todos os registros de configuração.
	Editar	Nenhum.
	Novo	
	Excluir	

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 160

Administrador de segurança

Essa guia determina o acesso às definições de segurança para usuários do serviço que são membros deste Grupo de direitos. Essas configurações são ignoradas e aparecem indisponíveis se um Administrador de segurança exclusivo tiver sido habilitado em Configurações gerais.

Campo	Descrição
Ler todas as configurações de segurança	Os membros do Grupo de direitos podem visualizar as configurações de segurança do sistema.
Salvar todas as configurações de segurança	Os membros do Grupo de direitos podem editar e restituir alterações às configurações de segurança do sistema.
Redefinir todas as configurações de segurança	Quando selecionada, os membros do Grupo de direitos podem redefinir as configurações de segurança para os valores padrão.
Escrever a própria senha de usuário de serviço	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem alterar suas próprias senhas quando o sistema solicitar. Essa solicitação pode ser o resultado das configurações Forçar senha nova ou Período de alteração de senha (dias) . A nova alteração de senha é solicitada automaticamente no momento do login.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 160

Status do sistema

Essa guia define se os membros do grupo podem acessar o sistema utilizando o aplicativo System Status (SSA).

Campo	Descrição
Status do sistema - acesso	Quando selecionado, os membros do Grupo de direitos podem exibir o estado atual e os recursos do sistema utilizando o aplicativo System Status (SSA).
Ler toda a configuração	O aplicativo System Status inclui ferramentas para tirar um instantâneo do sistema que é utilizado pela Avaya para fins de diagnóstico. Esse instantâneo pode incluir uma cópia completa das definições de configuração do sistema. Essa configuração deve ser habilitada para o usuário do SSA incluir uma cópia da configuração no instantâneo.
Controle do sistema	Quando habilitado, o usuário do SSA consegue utilizar o SSA para iniciar os desligamentos do sistema e os desligamentos/reinicializações do cartão de memória.
System Monitor - acesso	Se habilitado, os membros do grupo de direitos poderão usar o aplicativo de monitoramento do sistema para realizar diagnósticos detalhados de problemas no sistema.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 160

APIs de telefonia

Campo	Descrição
Acesso TSPI aprimorado	Quando selecionado, os aplicativos no grupo de direitos são capazes de utilizar a interface Aprimorado TSPI do sistema. Essa interface é normalmente utilizada pelo one-X Portal servidor do aplicativo para sua conexão ao sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
DevLink3	Quando selecionado, os aplicativos no grupo de direitos podem utilizar a interface DevLink3 do sistema. Esta é uma interface baseada em TCP que transmite eventos de chamada em tempo real (registros Delta3), sendo a substituição recomendada para a DLL DevLink baseada em Windows existente. Um novo Grupo de direitos com um nome de usuário e senha é necessário para que aplicativos externos se conectem através da interface DevLink3.
Localização API	Quando selecionado, os aplicativos no grupo de direitos podem utilizar a interface de localização API do sistema.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 160

HTTP

Essa guia define os serviços HTTP suportados para membros do grupo.

Campo	Descrição
Provisionamento DECT R4	Esse serviço permite que o sistema IP Office provisione a estação-base Monofone sem fio Avaya DECT principal com informações da configuração IP Office. Em seguida, ele também pode responder a monofones que se inscrevem no sistema Monofone sem fio Avaya DECT. Isso requer que tanto o sistema IP Office quanto a estação-base Monofone sem fio Avaya DECT principal estejam configurados para habilitar o provisionamento. Consulte o manual <i>Implantando Monofone sem fio Avaya DECT com IP Office</i> .
Leitura do diretório	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos têm acesso de leitura ao serviço de HTTP em relação aos registros de diretório.
Diretório de gravação	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos têm acesso de leitura e gravação ao serviço de HTTP em relação aos registros de diretório.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 160

Serviços Web

Estas configurações são utilizadas pelos usuários em grupos de direitos usando os serviços da Web para configurar e gerenciar o sistema. Elas não são usadas em sistemas no modo Standard

Direitos de serviço do IP Office

Campo	Descrição
Segurança Ler tudo	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem visualizar as configurações de segurança do sistema.
Segurança - Escrever tudo	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem alterar as configurações de segurança do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Segurança - Salvar a própria senha	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem alterar suas próprias senhas quando o sistema solicitar. Essa solicitação pode ser o resultado das configurações Forçar senha nova ou Período de alteração de senha (dias) . A nova alteração de senha é solicitada automaticamente no momento do login.
Configuração de ler todos	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem visualizar as definições da configuração do sistema
Configuração de salvar todos	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem alterar as definições da configuração do sistema.
Backup	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem iniciar o processo de backup do sistema.
Restauração	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem iniciar o processo de restauração do sistema.
Atualização	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem iniciar o processo de upgrade do sistema.

Direitos do Web Manager

Campo	Descrição
Gerenciador de arquivos	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de gerenciamento incorporado de arquivos no Web Manager.
Comando de serviço	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de comandos de serviço no Web Manager.
Usuários, ramais	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de usuários e ramais no Web Manager.
Grupos, Atendimento automático	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de grupos, atendedor automático no Web Manager.
Rotas para chamada de entrada, seleção de rota alternativa, códigos curtos	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de rotas para chamada de entrada, seleção de rota alternativa e códigos curtos no Web Manager.
Sistema, locais, perfis de horário e licenciamento	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de sistema, locais, perfis de horário e licenciamento no Web Manager.
Linhas	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de linhas no Web Manager.
Diretório, códigos de autorização, códigos de conta	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de diretório, códigos de autorização e códigos de conta no Web Manager.
Rotas de IP, portas WAN, perfis de firewall, RAS, serviços, túnel	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de rotas de IP, portas WAN, perfis de firewall, usuários e ramais de serviços RAS no Web Manager.
Direitos do usuário	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem acessar as configurações de definição de direitos de usuário no Web Manager.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 160

Externa

Direitos de serviço do IP Office

Essas configurações são usadas pelos usuários de grupos de direitos para componentes externos usando serviços da Web para configurar e gerenciar o sistema.

Campo	Descrição
Voicemail Pro Básico	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem ler a configuração e fazer backup, restaurar e atualizar.
Voicemail Pro Standard	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem atualizar a configuração e fazer backup, restaurar e atualizar.
Administrador do Voicemail Pro	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem atualizar a configuração e as definições de segurança.
Administrador do One-X Portal	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem atualizar a configuração e as definições de segurança. Não inclui backup e restauração.
Super usuário do One-X Portal	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem executar operações de backup e restauração.
Administrador do Web Control	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos poderão atualizar as definições da configuração.
Segurança de Web Control	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos poderão atualizar as configurações de segurança.
Administrador do gateway WebRTC	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos poderão atualizar as definições da configuração.
Gerenciamento de leitura da API	Se selecionado, viabiliza o uso da API de gerenciamento para acessar as definições de configuração do sistema.
Gerenciamento de gravação da API	Se selecionado, viabiliza o uso da API de gerenciamento para alterar as definições de configuração do sistema.
Administrador do Media Manager	Se selecionado, os membros do grupo de direitos poderão atualizar as definições e configurações do Media Manager. Os membros do grupo de direitos também podem acessar todas as gravações arquivadas.
Padrão do Media Manager	Se selecionado, os membros do grupo de direitos poderão ter acesso somente leitura às configurações do Media Manager e acesso às gravações.
Administrador do Call Reporter	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem ter acesso a configuração ao Integrated Contact Reporter.
one-X CTI API	Se selecionado, viabiliza o uso de comandos da API de CTI do one-X.
Conexão do servidor adjunto	Usado para oferecer suporte a uma conexão WebSocket entre um sistema IP Office e um servidor de aplicativos IP Office compatível com esse sistema.
Conexão do servidor TURN	Permita que os detalhes de nome e senha do usuário do serviço associado ao grupo de direitos sejam enviados para as sessões de Portal do usuário do IP Office. Em seguida, eles usam esses dados para se conectar ao servidor TURN especificado em Sistema LAN Topologia de rede .

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 160

Usuários do serviço

Essas configurações são exibidas quando a opção **Usuários de serviço** é selecionada no painel de navegação e um usuário de serviço particular é selecionado no painel de grupos.

O número máximo de usuários de serviço é 64.

Observe que os requisitos para essas configurações (comprimento e complexidade) são definidos por meio de **Detalhes do usuário de serviço** nas configurações de segurança da guia **Geral**.

Campo	Descrição
Nome	Faixa = até 31 caracteres. Define o nome do usuário de serviço. Se estiver alterando o nome e/ou senha do usuário de serviço atual utilizado para carregar as configurações de segurança, feche as configurações após salvar as alterações.
Senha	Intervalo = 9 a 31 caracteres. Define a senha do usuário de serviço. Observe que ao alterar uma senha, um erro é indicado se a senha não atender às regras de senha do usuário do serviço.
Limpar cache	Limpa o cache de senhas anteriores armazenadas quando o Limite anterior de senha (entradas) está ativado. Permite a reutilização de uma senha anterior.
Status da conta	Padrão = consulte Usuários do serviço padrão e grupos de direitos na página 127. Define se a conta é Ativado, Desativado ou Forçar senha nova. - a Ação de rejeição da senha na guia de configurações de segurança Geral pode desativar automaticamente uma conta após muitas tentativas fracassadas de senha. - Se houver data definida para Término da conta, a conta será desativada automaticamente após essa data. - Um usuário do serviço definido como Forçar senha nova precisará definir uma senha nova ao fazer login. Após inserir uma senha nova, o status da conta mudará para Ativado.
Término da conta	Padrão = <Nenhum> (sem expiração). Você pode usar essa opção para definir uma data no calendário após a qual a conta será desativada. Para solicitar que o usuário insira uma senha nova antes da data de vencimento, defina um Tempo de lembrete de expiração (dias) nas configurações de segurança da guia Geral.
Grupos de direitos	Padrão = consulte Usuários do serviço padrão e grupos de direitos na página 127. As caixas de verificação são usadas para definir os grupos de direitos aos quais a conta do usuário do serviço pertence. Os direitos do usuário do serviço serão uma combinação de todos os direitos desses grupos.

Links relacionados

[Descrições dos campos do modo de segurança](#) na página 141

Parte 4: Como editar as definições de configuração

Capítulo 18: Como editar as definições de configuração

Links relacionados

[Operação de configuração do IP500 V2](#) na página 169
[Configurações mescláveis](#) na página 171
[Tamanho da configuração](#) na página 175
[Como configurar os endereços de detecção](#) na página 176
[Como abrir uma configuração de um sistema](#) na página 177
[Como abrir uma configuração armazenada no PC](#) na página 180
[Criando uma configuração offline](#) na página 180
[Como copiar e colar](#) na página 182
[Como salvar uma configuração no PC](#) na página 182
[Enviando uma configuração individual](#) na página 183
[Enviando diversas configurações](#) na página 184
[Como apagar a configuração](#) na página 185
[Configurações padrão](#) na página 186

Operação de configuração do IP500 V2

Antes de editar as definições de configuração do sistema, é importante entender como essas configurações são armazenadas e utilizadas pelo sistema.

A unidade de controle mantém cópias de sua configuração tanto em sua memória interna não volátil como na RAM. Uma cópia também é mantida no cartão SD do sistema (IP500 V2).

As cópias da memória não volátil e do cartão SD do sistema são retidas mesmo se a energia da unidade de controle for removida. Durante a inicialização, o sistema carrega na memória RAM o arquivo de configuração armazenado no cartão SD do sistema. Os outros sistemas carregam na memória RAM a configuração armazenada na memória não volátil. Assim, a cópia na memória RAM é utilizada para controlar a operação do sistema.

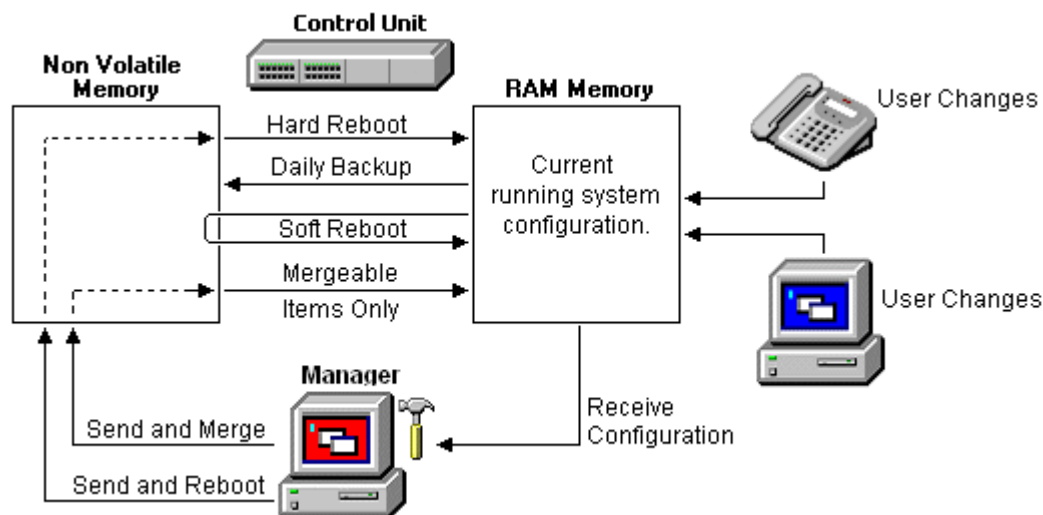
Quando o sistema encontra um problema ao utilizar o arquivo de configuração da /primary pasta do cartão SD do sistema, ele tenta utilizar a cópia da memória não volátil. Para obter os detalhes completos do processo de reinicialização do IP500 V2 e do uso do cartão SD consulte o Manual de instalação do IP Office.

As ações dos usuários, como a alteração dos destinos de encaminhamento ou da senha da caixa posta, são gravadas na configuração contida na memória RAM.

As alterações feitas por meio do Manager são gravadas na configuração da memória não volátil e depois copiadas na memória RAM e no cartão SD do sistema.

Entre 00:00 e 00:30, ocorre um backup diário, que copia a configuração na memória RAM do sistema em sua memória não volátil e, no sistema IP500 V2, no cartão SD do sistema. No sistema IP500 V2, o conteúdo dos cartões de memória do sistema, na pasta `/primary` também pode ser copiado automaticamente na pasta `/backup` habilitando **Sistema | Sistema | Backup automático**.

Quando o sistema é desligado por meio do método de desligamento correto, a configuração na memória RAM é copiada na memória não volátil e no cartão SD do sistema.



Usando o Manager

Ao utilizar o Manager para editar as definições de configuração, o que vem a seguir precisa ser lembrado:

- O Manager recebe as definições de configuração correntes da memória RAM. Portanto, a configuração que ele recebe inclui quaisquer alterações feitas por usuários até aquele momento. Entretanto, ele não conterá quaisquer alterações subsequentes feitas pelos usuários.
- Ao enviar as definições de configuração de volta ao sistema, o Manager permite duas escolhas: reinicializar ou mesclar.
- Reiniciar envia a configuração à memória não volátil do sistema juntamente com uma instrução de reinicialização. Após a reinicialização, a nova configuração na memória não volátil é copiada na memória RAM e utilizada.
- Mesclar envia a configuração à memória não volátil do sistema sem a reinicialização. Assim, o sistema copia as alterações mescláveis na memória RAM. Um ponto fundamental aqui é que nem todas as configurações são mescláveis.

Como resultado do que está descrito acima, é importante ter os seguintes cenários em mente:

- As alterações feitas por usuários depois que a configuração é recebida pelo Manager podem ser perdidas quando a configuração é enviada de volta a partir do Manager. Consequentemente, é preferível sempre editar uma cópia da configuração recebida recentemente do que a que esteve aberta por um tempo.
- Quando uma mesclagem é tentada com alterações não mescláveis, esses itens serão gravados na memória não volátil, mas não serão copiados na memória RAM. Se o

backup diário ocorrer, eles serão substituídos pela RAM. Se faltar energia durante a reinicialização, eles serão gravados na memória RAM.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Configurações mescláveis

O menu apresentado ao enviar uma configuração para o sistema indica automaticamente quando a configuração é mesclável. A tabela abaixo lista os registros de configuração que exigem uma reinicialização do sistema.

Configurações do sistema

Configurações	Observações
Sistema	Mesclável, com exceção de Localidade e Favorecer rotas RIP às rotas estáticas .
LAN Configurações de LAN	Não mesclável
LAN VoIP	Não mesclável, exceto para: • Criação automática de ramal • Criar usuário automaticamente • H.323 com sinalização por TLS • Porta de sinalização de chamada remota • Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005 • Endereço IP do coletor RTCP para telefones • Escopo • Keepalives Iniciais • Tempo-limite periódico • VLAN • Número de opções específicas de sites 1100 VLAN de voz (SSON) • IDS de 1100 VLAN de voz As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.
LAN Topologia de rede	Não mesclável

A tabela continua...

Configurações	Observações
LAN Grupos DHCP	Essas configurações podem ser mescláveis. No entanto, as ações a seguir precisam mesclar-se com a interrupção do serviço. • Alterar o valor de Endereço inicial, Máscara de sub-rede ou Roteador padrão para um pool DHCP existente de endereços. • Diminuir o Tamanho do pool para um pool DHCP existente de endereços. • Excluir o pool DHCP de endereços existente. Quando essas ações são realizadas, o DHCP (servidor ou acesso discado) é reinicializado, o que aciona a reinicialização dos clientes DHCP Avaya (H.323 e SIP) para forçá-los a renovarem sua concessão de endereço IP e aplicar as novas configurações. Para os outros clientes DHCP, Avaya ou não, é necessário reiniciar os dispositivos a fim de forçar uma renovação da concessão dos endereços IP. Caso contrário, os dispositivos continuarão usando seus endereços IP existentes até a expiração da concessão. O limite do tempo de concessão do endereço IP é definido em três dias.
DNS	Não mesclável
Caixa postal	Mesclável, com exceção do Tipo de caixa postal e do Endereço IP da caixa postal .
Telefonia Telefonia	As alterações de LEI de Comanding e Preservação de conexão da mídia exigem uma reinicialização.
Telefonia Tons e música	Não é possível mesclar as seguintes alterações: • Tom de desconexão. • Deteção de tom de ocupado. • Exclusão de qualquer origem alternativa.
Eventos do sistema Configuração	Não mesclável
Eventos do sistema Alarmes	Não mesclável
SMTP	Não mesclável
VoIP	Não mesclável
Discador	Alterações no campo Operação ou na tabela Faixa de troncos/IP Office requerem reinicialização.

Configurações de linha

Configurações	Observações
Linha analógica Configurações de linha	Essas configurações são mescláveis, com exceção da configuração Tipo de rede .
Linha analógica Opções de linha	A configuração Permitir conexão analógica de tronco a tronco pode ser mesclada. As configurações restantes não podem ser mescladas.

A tabela continua...

Configurações	Observações
Linha BRI	As configurações a seguir não podem ser mescladas. • Tipo de sub-linha • Tipo de rede • TEI • Adicionar elemento de informação “ISDN não ponta a ponta” • Substituição de andamento • Qualidade do relógio • Forçar plano de números para ISDN Diminuir a configuração Número de canais exige uma “mesclagem com interrupção do serviço”.
Linha PRI E1	As configurações a seguir não podem ser mescladas. • Tipo de sub-linha • Tipo de rede • TEI • Alocação de canal • Verificação de redundância cíclica (CRC) • Qualidade do relógio • Adicionar elemento de informação “ISDN não ponta a ponta” • Substituição de andamento • Forçar plano de números para ISDN • Sinalização de linha Diminuir a configuração Número de canais exige uma “mesclagem com interrupção do serviço”.
Canais PRI E1	As seguintes configurações são mescláveis: ID de aparência de linha (ETSI, ETSI CHI), Admin (ETSI CHI), ID de grupo de entrada (ETSI CHI) e ID de grupo de saída (ETSI CHI). As configurações restantes não podem ser mescladas.
Opções E1–R2	Alterar a configuração do Administrador é mesclável. As configurações restantes não podem ser mescladas.
Canais E1-R2	As seguintes configurações são mescláveis: ID do grupo de entrada , ID do grupo de saída e Admin . As configurações restantes não podem ser mescladas.
Grupo MFC E1–R2	Não mesclável
E1-R2 avançado	Não mesclável
Linha T1 US	As configurações a seguir podem ser mescladas: Admin e Prefixo . As configurações restantes não podem ser mescladas.
Canais T1	As seguintes configurações são mescláveis: ID do grupo de entrada , ID do grupo de saída , ID de aparência de linha e Admin . As configurações restantes não podem ser mescladas.

A tabela continua...

Configurações	Observações
Linha ISDN T1	As seguintes configurações são mescláveis: Prefixo , Enviar número de redirecionamento , Admin , Enviar chamador original para chamadas encaminhadas e geminadas e Número originador para chamadas encaminhadas e geminadas . As configurações restantes não podem ser mescladas.
Canais ISDN T1	As seguintes configurações são mescláveis: ID do grupo de entrada , ID do grupo de saída , ID de aparência de linha e Admin . As configurações restantes não podem ser mescladas.
TNS ISDN T1	Não mesclável
Especial ISDN T1	Não mesclável
Chamada a chamada ISDN T1	Não mesclável
Linha SIP VoIP	Mesclável, exceto para a configuração Número de linha , que exige “mesclar com a interrupção do serviço”.
Linha SIP Transporte	Alterar essas configurações exige “mesclar com a interrupção do serviço”. As configurações Endereço Proxy ITSP e Roteamento de chamadas via registrador avançado são mescláveis.
Linha SIP URI SIP	Mesclável, com exceção das configurações Registro e Cabeçalho de identidade , que exigem uma “mesclagem com a interrupção do serviço”.
Linha SIP SIP avançado	Mesclável, exceto para a configuração Preservação de conexão da mídia , que exige uma “mesclagem com a interrupção do serviço”.
Linha SIP DECT legada Base SIP DECT	Não mesclável
Linha DECT SIP legada VoIP	Não mesclável
Linha SM Session Manager	Alterar a configuração Em serviço para Desabilitado (fora de serviço) requer uma reinicialização do sistema. No entanto, alterar a configuração Em serviço para Habilitado é mesclável. Alterações na configuração feitas enquanto a linha estiver fora de serviço também são mescláveis.
Linha do IP Office Códigos curtos	Para os subtipos de linha ETSI, ETSI CHI, QSIG A, e QSIG B, estas configurações são mescláveis.
Linha do IP Office Configurações de VoIP	Para os subtipos de linha ETSI, ETSI CHI, QSIG A, e QSIG B, estas configurações são mescláveis.

Configurações de ramal

Configurações	Observações
Rml	Mesclável, com exceção de Ramal base , ID do ramal e Tipo de exibição do chamador .
Ramal analógico Analógico	Não mesclável
Ramal H323 VoIP	Não mesclável
Ramal SIP VoIP	Não mesclável
Ramal IP DECT	Mesclável, exceto para Licença de reserva .
Base SIP DECT	Não mesclável

Configurações da porta WAN

Configurações	Observações
Porta WAN	Não mesclável
Frame Relay	Não mesclável
DLCIs	Não mesclável
Avançado	Não mesclável

Configurações de túnel

Configurações	Observações
Túnel (L2TP)	Não mesclável
Principal (IPSec)	Não mesclável
Políticas IKE (IPSec)	Não mesclável
Políticas IKE (IPSec)	Não mesclável

Outras configurações

Configurações	Observações
Unidade de controle Unidade	Não mesclável
Licença Servidor remoto	A configuração Licenças reservadas é mesclável. As configurações restantes exigem uma reinicialização.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Tamanho da configuração

O tamanho máximo do arquivo de configuração que pode ser carregado em uma unidade de controle IP500 V2 é de 2.0 MB. Se tentar salvar uma configuração muito grande, você receberá um aviso e a ação será cancelada.

Durante a operação normal, é possível adicionar outros registros de configuração à configuração sem a utilização do Manager (p. ex., registro de diretório feitos nos telefones). Se a configuração for considerada muito grande durante o backup noturno na memória flash, os registros serão removidos até que a configuração seja suficientemente pequena para a realização do backup. Os registros removidos serão respectivamente os registro do diretório do sistema e, em seguida, do diretório pessoal.

Observe que esses registros permanecerão na configuração que executa o sistema em sua memória RAM; contudo, se o sistema for reiniciado, eles desaparecerão quando a configuração for recarregada a partir da memória Flash.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Como configurar os endereços de detecção

Por padrão, quando  ou **Arquivo | Abrir configuração** é selecionado, a janela **Selecionar IP Office** do Manager é aberta. Ele executa o broadcast UDP para o endereço 255.255.255.255. Esse broadcast somente localizará os sistemas que estão na mesma sub-rede da rede que o PC executando o Manager.

Para sistemas não localizados na mesma sub-rede que o PC do Manager, as opções a seguir são suportadas.

	Descrição
Endereçamento específico	É possível alterar o Endereço de unidade/difusão mostrado no menu Selecionar IP Office para o endereço IP específico do sistema desejado. Um único endereço é roteável, podendo, assim, ser utilizado para detectar o sistema em outra sub-rede.
Intervalos de endereço de detecção TCP	É possível especificar um conjunto de endereços TCP e intervalos de endereços para uso pelo processo de detecção Selecionar IP Office .
Detecção de sistema conhecido	O Manager pode gravar os detalhes dos sistemas que detectam em um arquivo. A lista dos sistemas nesse arquivo pode, posteriormente, ser utilizada para o acesso a esses sistemas.
Pesquisa de DNS	O Manager pode ser configurado para localizar sistemas utilizando a verificação de nome DNS. Isso requer que os sistemas em uma rede de cliente sejam adicionados como nomes no servidor DNS do cliente e o PC do Manager configurado a utilizar esse servidor para a resolução de nome DNS. A utilização do DNS é configurada em Arquivo > Preferências > Detecção .

Como alterar as configurações de detecção iniciais

É possível utilizar a guia **Detecção** do menu **Preferências** para definir os endereços UDP e TCP utilizados pelo processo de detecção executado pelo menu **Selecionar IP Office**.

1. Selecione o menu **Arquivo | Preferências**.
2. Selecione a guia **Detecção**.
3. Ajuste as configurações conforme necessário:

Opção	Descrição
Detecção TCP	Padrão = Ativo. Essa configuração controla se o Manager utiliza TCP para detectar sistemas. Os endereços utilizados para detecção TCP são definidos através do campo Critérios de pesquisa IP abaixo.
IP NIC/sub-rede NIC	Essa área é somente para informações. Ela mostra as configurações do endereço de IP da placa de interface de rede (NIC) LAN no PC executando o Manager. Clique duas vezes em uma NIC em particular para adicionar a faixa de endereço que faz parte dos Critérios de pesquisa IP. Observe que, se for trocado o endereço de qualquer placa NIC do PC do Manager, o aplicativo Manager deverá ser fechado e reiniciado.
Critérios de pesquisa de IP	Essa seção é utilizada para inserir os endereços TCP a serem usados no processo de detecção TCP. Os endereços individuais podem ser inseridos separados por ponto e vírgula, por exemplo, 135.164.180.170; 135.164.180.175. As faixas de endereço podem ser especificadas por meio de traços, por exemplo, 135.64.180.170 - 135.64.180.175.

A tabela continua...

Opção	Descrição
Detecção UDP	Padrão = Ativo Essa configuração controla se o Manager utiliza UDP para detectar sistemas.
Inserir Endereço IP de difusão	Padrão = 255.255.255.255 O intervalo de endereços IP de difusão que o Manager deverá utilizar durante a detecção UDP. Uma vez que o broadcast UDP não pode ser encaminhado, ele não localizará os sistemas que estiverem em sub-redes diferentes da do PC do Manager, a menos que seja inserido um endereço específico.
Usar DNS	Selecionar essa opção permite que o Manager utilize a verificação de nome DNS (ou endereço de IP) para localizar um sistema. Observe que isso anula a utilização das opções de Detecção TCP e Detecção UDP acima. Essa opção requer que o endereço de IP do sistema seja atribuído como um nome no servidor DNS do usuário. Quando selecionada, o campo Endereço de unidade/descoberta no diálogo Selecionar IP Office é substituído por um campo Inserir nome DNS ou endereço de IP da unidade .
Detecção SCN	Se habilitada, ao detectar sistemas, a lista dos sistemas detectados agrupará os sistemas na mesma Small Community Network e permitirá que eles sejam carregados como uma única configuração. No mínimo um dos sistemas da Small Community Network deve estar executando a versão 6.0 ou posterior do software. Consulte Configurar as Small Community Networks na página 839. Isso não anulará a necessidade de cada sistema na Small Community Network de também ser acessado pelas configurações de Detecção TCP e/ou Detecção UDP acima e acessado pelas configurações do roteador no local do Manager.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Como abrir uma configuração de um sistema

Os intervalos de endereços IP iniciais nos quais o Manager procura por sistemas são definidos por meio das preferências do Manager (**Arquivo > Preferências > Detecção**). Por padrão, ele procura na rede local do PC do Manager.

Inicie o Manager. Se o Manager já tiver sido iniciado e a configuração estiver aberta nele, essa configuração deverá ser primeiramente fechada.

- Se o Manager estiver definido para Autoconectar ao inicializar, ele vai procurar automaticamente pelos sistemas e exibir a lista dos sistemas detectados ou iniciar automaticamente o logon no único sistema detectado.
- Caso contrário, clique em  ou selecione **Arquivo | Abrir configuração**.

A janela Selecionar IP Office aparecerá, listando os sistemas que responderam.

- Se os sistemas Server Edition forem detectados, eles serão agrupados. Por padrão, a configuração desses sistemas não pode ser aberta com o Manager no modo **Exibição avançada** e a configuração de um Servidor primário só pode ser aberta se a opção Abrir com o Server Edition Manager também estiver selecionada.

- Se o Manager tiver sido configurado com a Detecção SCN habilitada, os sistemas de uma Small Community Network serão agrupados. A caixa de seleção ao lado do nome da rede pode ser utilizada para carregar as configurações no modo Gerenciamento da Small Community Network.
- Se o sistema desejado não tiver sido encontrado, o **Endereço de unidade/broadcast** utilizado pela procura poderá ser alterado. Insira um endereço ou utilize a lista suspensa para selecionar um endereço utilizado anteriormente. Em seguida, clique em **Atualizar** para realizar uma nova pesquisa.
- As faixas de endereço utilizadas pelo Manager para pesquisa podem ser configuradas através da guia **Arquivo | Preferências | Descoberta**.
- A lista dos sistemas conhecidos pode ser armazenada e utilizada.
- O Manager pode ser configurado para procurar usando nomes DNS. Consulte a configuração **Arquivo > Preferências > Detecção > Usar DNS**.
- Os sistemas encontrados, mas não compatíveis com a versão do Manager que está sendo utilizada, serão listados como **Não compatíveis**.
- Se o sistema detectado estiver executando um software que não esteja em sua pasta principal, um ícone de advertência  será exibido ao lado do software. A configuração ainda poderá ser aberta, mas somente como arquivo de leitura.

Quando o sistema desejado tiver sido localizado, marque a caixa ao lado dele e clique em **OK**.

Se o sistema selecionado for um sistema Server Edition e o Manager não estiver sendo executado no modo Server Edition, uma caixa de seleção **Abrir com o Server Edition Manager** será exibida e pré-selecionada. Clicar em **OK** mudará o Manager para seu modo Server Edition antes de carregar a configuração.

Será exibida a solicitação de nome e senha do sistema. Insira os detalhes necessários e clique em **OK**.

O nome e a senha utilizados deverão corresponder à conta do usuário de serviço configurada nas definições de segurança do sistema.

As mensagens adicionais informarão sobre o sucesso ou falha na abertura da configuração a partir do sistema.

O método de conexão, segura ou não segura, tentado pelo Manager é definir a configuração de preferências de Comunicações seguras dos aplicativos.

- Quando a opção **Comunicações seguras** estiver definida como **Ativa**, o ícone de cadeado  será exibido a todo momento no campo de status do Manager na parte inferior direita.
- As novas instalações do Manager são padronizadas para ter a opção **Comunicações seguras** habilitada. Isso significa que o Manager, por padrão, tentará utilizar as comunicações seguras ao abrir uma configuração.
- Em sistemas Server Edition, o Manager sempre tentará utilizar as comunicações seguras, independentemente da configuração de **Comunicações seguras**.
- Se nenhuma resposta quanto ao uso das comunicações seguras for recebida após 5 segundos, o Manager oferecerá a contingência para o uso de comunicações não seguras.

Mensagens de logon

Durante uma tentativa de conexão a um sistema, várias mensagens adicionais poderão ser exibidas.

- **Acesso negado:** exibida como causa se o nome/senha do usuário estiverem incorretos, ou se o usuário do serviço tiver direitos insuficientes para ler a configuração. A opção **Tentar novamente** pode ser utilizada para refazer o logon, mas múltiplas rejeições em um período de 10 minutos poderão acionar eventos como o bloqueio da conta do usuário, definido pelas opções **Limite de rejeição de senha** e **Ação de rejeição da senha** nas configurações de segurança do sistema.
- **Falha na comunicação com o sistema:** exibida como causa se o link da rede falhar, ou se o modo de comunicações seguras estiver incorreto (p. ex., se o Manager for definido como não seguro, mas o sistema for definido como somente seguro).
- **Conta bloqueada:** a conta do nome e da senha do usuário do serviço sendo utilizada está bloqueada. A causa poderá ser um número de ações, por exemplo, muitas tentativas incorretas de senha, ultrapassar a data de expiração etc. O bloqueio da conta poderá ser temporário (10 minutos) ou permanente até que seja desbloqueada manualmente. A conta poderá ser habilitada novamente através das configurações de segurança do sistema.
- **Sua conta de usuário do serviço expirará em X dias:** essa mensagem indica que uma data de expiração da conta foi definida na conta de usuário do serviço do sistema e que essa data está se aproximando. Alguém com acesso às configurações de segurança do sistema terá que definir uma nova data de expiração.
- **Sua senha expirará em X dias. Deseja alterá-la agora?** Essa mensagem indica que o vencimento da senha foi configurado nas definições de segurança do sistema. Caso sua senha expire, alguém com acesso às configurações de segurança do sistema terá que desbloquear a conta.
- **Alterar senha:** por meio das configurações de segurança do sistema, é possível exigir a troca da senha da conta de um usuário do serviço ao fazer logon. O menu oferece campos para digitar a senha antiga e a nova.
- **Reter | Substituir | Cancelar:** essa mensagem é exibida quando se detecta que a configuração de um dos sistemas em uma rede do Server Edition foi editada anteriormente de maneira direta e não por meio do acesso ao sistema principal.
 - Selecione **Substituir** para substituir a configuração de atualização do sistema pela cópia que já está no servidor primário.
 - Selecione **Reter** para manter a configuração já atualizada.
 - **Cancelar** Selecione essa opção para fechar a configuração sem fazer nenhuma alteração.
- **Verificação de informações de contato - Essa configuração encontra-se sob controle especial:** essa mensagem aparecerá caso um usuário do Manager com direitos de administrador tenha inserido suas informações de contato na configuração. Por exemplo, para indicar que não deseja alterações na configuração enquanto um possível problema está sendo diagnosticado. As opções disponíveis são:
 - **Definir sinalizador de alteração da configuração:** selecione essa opção se a configuração estiver sendo aberta devido a alguma ação urgente de manutenção. Quando a configuração for aberta da próxima vez, sua alteração será indicada na guia **Sistema | Sistema**.
 - **Excluir informações de contato:** selecione essa opção para retirar o sistema do controle especial.

- **Deixar informações de contato e sinalizadores inalterados:** essa opção está disponível apenas para usuários do serviço que façam login com direitos de administrador.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Como abrir uma configuração armazenada no PC

Sobre esta tarefa

O arquivo de configuração anteriormente salvo no PC pode ser reaberto no Manager. Esse método de acesso não requer o registro de um nome e uma senha de usuário do serviço. Todas as partes da configuração são visíveis.

Utilize um dos processos a seguir para carregar o arquivo de configuração salvo:

Procedimento

1. Clique em  na barra de ferramentas principal ou selecione **Arquivo | Off-line | Abrir arquivo** a partir da barra de menus. Se o arquivo for aquele que foi aberto anteriormente offline, clique no símbolo ▼ ao lado de  na barra de ferramentas principal
2. Aparece a janela **Abrir arquivo de configuração**.
Utilize-a para navegar até o arquivo de configuração desejado.
3. Selecione o arquivo e clique em **Abrir**.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Criando uma configuração offline

Sobre esta tarefa

O Manager pode ser utilizado para criar uma nova configuração sem conectar ao sistema. Isso permite a criação de uma configuração antes da instalação do sistema verdadeiro e, assim, sua utilização para acelerar o processo de instalação.

A configuração criada deve corresponder ao equipamento físico do sistema no qual a configuração será carregada. Se isso não for feito, o sistema poderá ser redefinido, além de experimentar outros problemas.

A ferramenta **Criar configuração** inclui todas as unidades de controle, módulos de expansão externos e placas de troncos suportadas. É de sua responsabilidade confirmar qual equipamento é suportado no seu local.

Como criar uma nova configuração

Procedimento

1. Feche ou salve qualquer configuração atualmente aberta.

2. Clique na  barra de ferramentas principal ou selecione **Arquivo | Offline | Criar nova config.**
3. Primeiramente, você deverá definir a **Configuração**, o **Local**, o **Comprimento do número de ramal** e a **Unidade do sistema**.

Alterar qualquer uma delas depois de iniciar a seleção de outro hardware do sistema redefinirá as seleções de hardware.
4. Selecione o tipo de **Configuração** que deseja criar.

As outras opções disponíveis serão alteradas de acordo com a seleção. Se o menu for iniciado pelo Manager em execução no modo Server Edition, a única opção será o **Server Edition**.
5. Selecione o **Local** do sistema.

Isso define a gama de recursos, como as configurações padrão de telefonia.
6. O valor da configuração **Comprimento do número do ramal** pode ser **Nenhum** ou **3 a 15**.

Se um valor for selecionado, todos os números padrão de ramais, usuários e grupos criados pelo Manager terão esse comprimento. Além disso, o Manager exibirá uma advertência se um número de ramal de diferente comprimento for inserido ao editar a configuração.
7. Selecione o tipo da **Unidade do sistema**.

Selecione os componentes de hardware do sistema. Para um sistema Server Edition, isso é necessário somente se um Expansion System (V2) for selecionado como a opção de **Unidades do sistema**.
8. Selecione as placas adicionais para incluir na unidade de controle.

O número e o tipo das placas selecionáveis dependerão do tipo de unidade de controle.
9. Selecione os módulos de expansão externos para também incluir no sistema.
10. Clique em **OK**.
11. Para sistemas não Server Edition, a configuração é criada e carregada no Manager.

Em sistemas Server Edition, o menu Configuração inicial será exibido para o tipo de unidade de sistema selecionada. Conclua as definições do menu e clique em **Salvar**.
12. Uma vez editada a configuração, quando necessário, ela pode ser salva no PC ou enviada a um sistema.
13. **Para salvar um arquivo de configuração no PC** Utilize **Arquivo | Salvar configuração**.
14. **Para enviar a configuração a um sistema** Se o sistema que você deseja utilizar a configuração estiver disponível, utilize **Arquivo | Offline | Enviar configuração** para enviar a configuração a ele.

 Aviso:

Essa ação fará com que o sistema seja reinicializado e irá desconectar todas as chamadas e serviços atuais.

- Assegura que você possui uma cópia da configuração do sistema existente antes de substituí-la pela configuração off-line.
- Após o envio da configuração, você deverá recebê-la novamente do sistema e observar os novos erros de validação mostrados pelo Manager. Por exemplo, se estiver utilizando o Embedded Voicemail, algumas definições de idiomas solicitados podem precisar ser atualizadas para que correspondam à nova definição local de configurações utilizando a opção Adicionar/Exibir locais VM.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Como copiar e colar

O Manager suporta os métodos normais do Windows de cortar, copiar, colar e excluir registros e configurações. Eles podem ser acessados pelo menu **Editar** da barra de menus ou por meio dos atalhos de teclado padrão do Windows destinados a essas ações. Eles também podem ser acessados selecionando-se um registro ou campo de texto e, em seguida, clicando com o botão direito.

As funções de copiar e colar podem ser utilizadas nos painéis de navegação e de grupos para a criação de um novo registro com as mesmas configurações que as originais. A cópia será renomeada como **Cópia de...** para evitar conflitos com o original.

Ao utilizar as funções copiar e colar entre campos de configurações individuais, seja no mesmo registro ou em um diferente, deve-se tomar cuidado para garantir que os campos utilizem os mesmos tipos de dados. Da mesma forma, copiar um registro nos painéis de navegação ou de grupos, e depois colá-lo no painel de detalhes, fará com que uma solicitação do Manager seja exibida para colar os dados de registros copiados no primeiro campo do painel de detalhes do registro em questão. Como regra geral, as ações de cortar e colar deverão ser utilizadas no mesmo painel e em tipos de registro semelhantes.

Para usuários e direitos do usuário, alguns controles foram fornecidos para copiar as configurações entre um usuário e um direito do usuário, ou vice-versa. Consulte [Configurar direitos do usuário](#) na página 766.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Como salvar uma configuração no PC

É possível salvar as definições de configuração do sistema apresentadas no Manager como um arquivo `.cfg` no PC do Manager. Esses arquivos podem ser utilizados como backups ou enviados a outras pessoas para auxiliar o diagnóstico de problemas. Perceba, entretanto,

que o arquivo de configuração offline não inclui os registros do Controle de auditoria para o sistema.

Como salvar automaticamente configurações enviadas

O Manager pode salvar automaticamente cópias locais da configuração. Isso é feito ativando as configurações **Salvar arquivo de configuração após carregar** ou **Fazer backup de arquivos ao enviar** (consulte [Segurança](#) na página 90).

Como salvar uma configuração recebida de um sistema

1. Selecione **Arquivo | Salvar configuração como** na barra de menus.
2. Como salvar uma configuração aberta no PC
3. Clique em  na barra de ferramentas principal ou selecione **Arquivo | Salvar configuração** na barra de menus.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Enviando uma configuração individual

As definições atuais de configuração abertas no Manager podem ser enviadas para o sistema. O método depende de o Manager ser utilizado para editar a configuração de um único sistema ou de uma rede de sistemas.

Os primeiros passos deste processo dependem de você estar enviando uma configuração recebida do sistema ou enviando uma configuração aberta offline/recém-criada.

- **Uma configuração aberta de um sistema:** clique em  na barra de ferramentas principal ou selecione **Arquivo | Salvar configuração** na barra de menus.
- **Uma configuração criada offline ou aberta de um arquivo do PC:** selecione **Arquivo | Offline | Enviar configuração** na barra de menus.

O menu **Enviar configuração** é exibido.

Modo de reinicialização de configuração: quando o Manager supõe que as alterações feitas nas definições de configuração são mescláveis, ele seleciona **Mesclar** por padrão; caso contrário, seleciona **Imediato**.

- **Mesclar:** envia as definições de configuração sem reinicializar o sistema. Este modo só deve ser usado com configurações que sejam mescláveis. Consulte **Configurações mescláveis**.
- **Imediato:** envia a configuração e reinicializa o sistema.
- **Quando estiver livre:** envia a configuração e reinicializa o sistema quando não houver chamadas em andamento. Este modo pode ser combinado com as opções de **Bloqueio de chamadas**.
- **Temporizado:** o mesmo que **Quando estiver livre**, porém aguarda por um período específico até que não haja chamadas em andamento. Esse horário é especificado pelo **Horário de reinicialização**. Este modo pode ser combinado com as opções de **Bloqueio de chamadas**.

- **Horário de reinicialização:** essa configuração é usada quando o modo de reinicialização **Cronometrado** é selecionado. Ela define a hora para a reinicialização do sistema. Se o horário for após meia-noite, o backup normal diário do sistema é cancelado.
- **Impedimento de chamadas:** essas configurações poderão ser utilizadas quando o modo de reinicialização **Quando estiver livre** ou **Temporizado** estiver selecionado. Elas impedem o envio ou recebimento de novas chamadas.

Clique em **OK**. Um nome e senha do usuário do serviço podem ser solicitados.

- Se o nome do usuário ou a senha do serviço utilizados não forem válidos, "**Acesso negado**" será exibido.
- Se o nome de usuário do serviço usado não tiver os direitos para enviar uma configuração ou para solicitar uma reinicialização ou uma mescla, "Direitos do usuário do serviço insuficientes" será exibido.
- Se o nome de usuário do serviço utilizado não tiver direitos de operador para realizar as mudanças que foram feitas na configuração, "**Direitos insuficientes de operador. O operador não pode modificar xxxx registros**" será exibido.
- O aviso aparecerá se a configuração que está sendo enviada contiver erros indicados pelo ícone  no painel de erros. A configuração pode ainda assim ser enviada selecionando **Sim**.
- A mensagem **Falhou ao salvar os dados de configuração. (Erro interno)** pode indicar que o sistema IP500 V2 foi reiniciado utilizando um software diferente do que está na pasta principal do cartão SD do sistema.

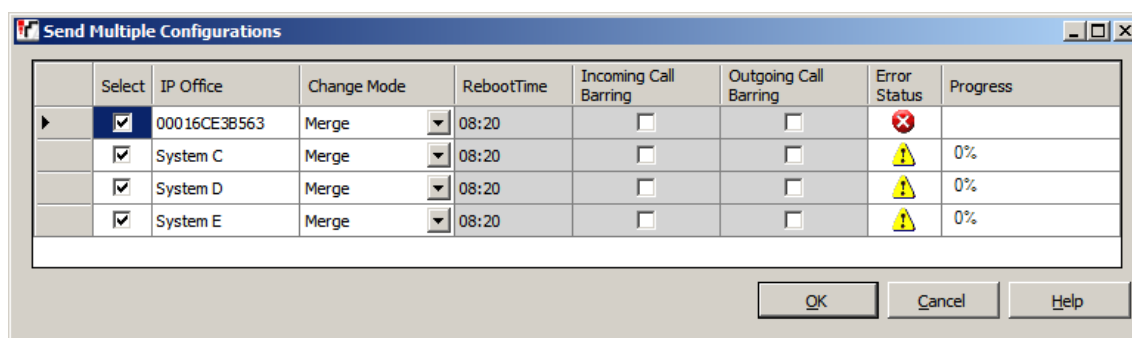
Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Enviando diversas configurações

Quando o Manager estiver sendo executado no modo Server Edition ou modo Gerenciamento SCN, ele carregará várias configurações ao mesmo tempo.

1. Clique em  na barra de ferramentas principal ou selecione **Arquivo | Salvar configuração** na barra de menus.
2. O menu exibido mostrará somente os detalhes dos sistemas nos quais a configuração do sistema tenha sido alterada e precise ser enviada de volta ao sistema.



Configuração	Descrição
Selecionar	Por padrão, todos os sistemas com alterações de configuração são selecionados. Se desejar excluir um sistema para que ele não tenha a sua configuração atualizada, desmarque-o ou cancele todo o processo.
Alterar modo	Se o Manager considerar que as alterações feitas nas definições de configuração são mescláveis, ele selecionará Mesclar por padrão; caso contrário, selecionará Imediato .
Mesclar	Enviar as definições de configuração sem reinicializar o sistema. Este modo só deve ser usado com configurações que sejam mescláveis. Consulte Configurações mescláveis.
Imediato	Envia a configuração e então reinicia o sistema.
Quando estiver livre	Envia a configuração e reinicializa o sistema quando não existem chamadas em andamento. Este modo pode ser combinado com as opções Bloqueio de chamadas de entrada e Bloqueio de chamadas de saída .
Armazenar offline	É possível adicionar e editar um arquivo de configuração para esse sistema que não esteja fisicamente presente. Armazenar offline salva essa configuração no Server Edition principal em seu armazenamento de arquivos. O mesmo arquivo será recuperado desse local enquanto o servidor físico estiver presente, e você será indagado se deseja utilizar o arquivo armazenado ou a configuração atual do servidor.
Cronometrado	O mesmo que Quando estiver livre , porém, aguarda por um determinado tempo até que não haja chamadas em andamento. Esse horário é especificado pelo Horário de reinicialização . Este modo pode ser combinado com as opções Bloqueio de chamadas de entrada e Bloqueio de chamadas de saída .
Horário de reinicialização	Essa configuração é usada quando o modo de reinicialização Temporizado é selecionado. Ela define a hora para a reinicialização do sistema. Se o horário for após meia-noite, o backup normal diário do sistema é cancelado.
Impedimento de chamadas de entrada	Essa configuração poderá ser utilizada quando o modo de reinicialização Quando estiver livre ou Temporizado estiver selecionado. Ela bloqueia o recebimento de qualquer nova chamada.
Impedimento de chamadas de saída	Essa configuração poderá ser utilizada quando o modo de reinicialização Quando estiver livre ou Temporizado estiver selecionado. Ela impede que qualquer nova chamada seja efetuada.

3. Clique em **OK**. O progresso de envio de cada configuração será exibido.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Como apagar a configuração

Sobre esta tarefa

As definições de configuração do sistema podem ser apagadas. Durante esse processo, o sistema é reiniciado, retornando com um conjunto de configurações padrão. O processo não apaga as configurações de segurança do sistema.

Procedimento

1. Selecione **Arquivo | Avançado | Apagar configuração (Padrão)**.

2. Insira um nome e senha de usuário válidos.
3. O sistema será reiniciado.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Configurações padrão

As configurações a seguir aplicam-se aos novos sistemas e àqueles predefinidos que utilizam o comando Apagar configuração. Elas também se aplicam às unidades de controle IP500 V2 padronizadas utilizando o botão de redefinição na parte traseira da unidade (consulte o manual de instalação para obter detalhes de como utilizar o botão de redefinição).

Modo

As unidades de controle IP500 V2 podem operar em diversos modos. O modo inicial é determinado pelo tipo de cartão SD do sistema instalado e pelo nível de software.

- **IP Office A-Law:** um sistema ajustado com esse tipo de cartão terá o padrão redefinido para telefonia A-Law.
- **IP Office U-Law:** um sistema ajustado com esse tipo de cartão terá o padrão redefinido para telefonia U-Law.
- **Enterprise Branch:** use essa opção para um cartão SD destinado a ser utilizado com um sistema IP Office em execução no modo Enterprise Branch. Há um cartão SD separado para o Enterprise Branch. O cartão SD do Enterprise Branch só pode ser utilizado para a operação de Enterprise Branch, não podendo ser utilizado para alterar os modos do IP Office. Também não é permitido utilizar nem alterar o cartão SD do IP Office para usá-lo com o sistema Enterprise Branch.
 - Não redirecione o cartão Enterprise Branch para uso em qualquer outro modo IP Office. Se fizer isso, o cartão SD poderá ser danificado, tornando-se inutilizável no sistema Enterprise Branch.

Códigos de acesso padrão

Nas unidades de controle IP500 V2, as operações A-Law ou U-Law são determinadas pelo dongle Código da facilidade instalado no sistema. Dependendo da variável, o sistema padrão utilizará diferentes conjuntos de códigos de acesso padrão. Consulte a [Lista de códigos breves padrão do sistema](#) na página 983.

Configurações dos dados padrão

Quando uma unidade de controle nova ou predefinida é ligada, ela requer informações do endereço de IP de um servidor DHCP na rede. Essa operação ocorrerá se o cabo da LAN estiver ou não conectado.

Quando o servidor DHCP responde no prazo de aproximadamente 10 segundos, a unidade de controle assume como padrão um cliente DHCP e utiliza as informações do endereço de IP fornecidas pelo servidor DHCP.

Quando nenhum servidor DHCP responde, a unidade de controle assume como padrão ser o cliente DHCP, mas admite os seguintes endereços LAN padrão:

- Para LAN1, ela aloca o endereço de IP 192.168.42.1 e a máscara de IP 255.255.255.0.

- Para LAN2, quando suportada, ela aloca o endereço de IP 192.168.43.1 e a máscara de IP 255.255.255.0.

Assim que a unidade de controle tiver obtido o endereço de IP e as configurações do modo DHCP, ela reterá essas configurações mesmo que reiniciada sem um arquivo de configuração presente no cartão SD do sistema. Para remover completamente o endereço de IP existente e as configurações do modo DHCP, o sistema deve ser predefinido com o Manager.

Configurações de segurança padrão

As configurações de segurança são mantidas separadamente das definições de configuração e, portanto, não são predefinidas por ações que padronizam a configuração. Para reverter as configurações de segurança a seus valores padrão, deverá ser utilizado o comando separado Apagar configurações de segurança.

Configurações de telefonia padrão do modo Standard

- O grupo de busca **Principal** é criado com o número de ramal 200. Os primeiros 16 ramaís dos sistemas são adicionados ao grupo.
- Todas as portas de ramaís físicos são numeradas a partir do número de ramal 201 em diante. Uma correspondência de registro de usuário também é criada para cada ramal.
- Uma rota de chamada de entrada padrão é criada para todas as chamadas de voz, com o grupo de busca Principal padrão como seu destino.
- Uma rota de chamada de entrada padrão é criada para chamadas de dados com o registro RAS DialIn padrão como seu destino.
- Todas as linhas são padronizadas para ID do grupo de entrada e ID do grupo de saída de 0.
- Os códigos de acesso padrão são criados com base no tipo de local do sistema, A-Law ou U-Law.
- Configurações de telefonia padrão do Server Edition
- Nenhum usuário, exceto **NenhumUsuário**.
- Nenhum ramal possui numeração.
- Nenhum grupo de busca padrão ou rotas de chamadas de entrada são criadas.
- Todas as opções de criação automática são desativadas por padrão.

Links relacionados

[Como editar as definições de configuração](#) na página 169

Capítulo 19: Criando novos registros

Há diversas maneiras de se adicionar novos registros à configuração atualmente carregada no Manager.

Adicionando um novo registro através do painel de detalhes

Procedimento

1. Utilize o painel de navegação, o painel de grupos ou a barra de ferramentas de navegação, selecione um registro existente do tipo necessário.
2. Clique em  na parte superior direita do painel de detalhes.
3. Selecione o tipo de registro desejado. Por exemplo, para os ramais, você pode selecionar a partir de **Ramal H.323** ou **Ramal SIP**.
4. Conclua as configurações do novo registro e clique em **OK**.

Adicionando um novo registro através do painel de grupos

Procedimento

1. Utilizando o painel de navegação ou a barra de ferramentas de navegação, selecione o tipo de registro desejado.
2. Clique com o botão direito do mouse no painel de grupos e selecione  **Novo**.
3. Se for exibida uma lista, selecione o tipo de registro específico desejado.
4. Conclua as configurações do novo registro e clique em **OK**.

Adicionando um novo registro através do painel de navegação

Procedimento

1. No painel de navegação, clique com o botão direito do mouse no tipo de registro desejado e selecione  **Novo**.
2. Se for exibida uma lista, selecione o tipo de registro específico desejado.
3. Conclua as configurações do novo registro e clique em **OK**.

Outros métodos de criação de registro

Procedimento

1. Importar registros
 - Novos registros podem ser criados para usuários, grupos de busca, códigos de acesso e entradas de diretório importando arquivos. Consulte [Importar e exportar configurações](#) na página 190.
2. Criar registros automaticamente

Há cenários em que os novos registros são automaticamente adicionados à configuração:

 - Alguns registros padrão são adicionados à configuração quando um novo sistema é iniciado ou quando uma configuração do sistema é excluída.
 - Os novos registros de ramais e linhas são automaticamente adicionados para corresponder ao hardware presente quando um sistema é iniciado ou reiniciado.
 - Em telefones conectados através de links de IP (H.323, SIP e DECT), o sistema pode ser configurado para criar automaticamente ramais e/ou registros de usuários para corresponder ao telefone.
3. Utilizar modelos para criar registros
 - O Manager suporta diversos métodos pelos quais novos registros podem ser criados a partir de modelos. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Capítulo 20: Como importar e exportar configurações

O Manager pode importar as definições de configuração criadas em outro lugar. Isso pode ser útil no momento da configuração de um novo sistema ou compartilhamento de configurações comuns, como um diretório entre sistemas.

As configurações são importadas e exportadas nos seguintes formatos:

Tipo de arquivo	Descrição
Arquivos binários (.exp)	São arquivos não editáveis. Durante a exportação, é possível selecionar quais tipos de registros são incluídos no arquivo. Durante a importação, todo o arquivo é importado. Os tipos de registros compatíveis são: • ARS, unidade de controle, ramal, perfil de firewall, grupo, rota para chamadas de entrada, linha, RAS, códigos curtos do sistema, usuários, direitos do usuário, códigos de conta, códigos de autorização, atendentes automáticos, conferências, diretório, rota de IP, licença, local, LAN lógica, solicitação de local RAS, serviço, perfil de horário, túnel, porta WAN.
Arquivos de texto com variável separada por vírgula (.csv)	Trata-se de arquivos de texto editáveis e sem formatação. Os tipos de registros compatíveis são: • Grupos, usuários, diretório, códigos curtos do sistema, licenças (somente ADI), configuração completa. • Inclui apenas valores-chave para os registros selecionados. Veja a tabela abaixo para obter detalhes.

Formato de arquivo CSV

O formato é CSV utilizando vírgulas como separador de campo, sem delimitadores de texto e linha de cabeçalho. A forma mais simples de verificar o formato necessário para um arquivo CSV antes da importação é exportar um arquivo da configuração existente de um sistema.

• Codificação de caracteres UTF-8

O Manager importa e exporta arquivos CSV utilizando a codificação de caracteres UTF-8, que por sua vez utiliza múltiplos bytes para suportar caracteres com diacríticos, como ã. Outros aplicativos, como o Excel, poderão, dependendo das configurações do PC do usuário, utilizar uma codificação diferente que causará a remoção ou corrupção desses caracteres. É preciso tomar cuidado para garantir que qualquer ferramenta utilizada para criar ou editar um CSV suporte todos os caracteres esperados e utilize o formato UTF-8.

Nome de arquivo	Arquivos em ordem
Configuração	O formato desse CSV é muito complexo para ser descrito. Esse formato de arquivo somente deverá ser utilizado para exportação e importação entre sistemas, e não para qualquer edição offline.

A tabela continua...

Nome de arquivo	Arquivos em ordem
vitalícia	Essa opção só está disponível para exportação e apenas para as licenças ADI presentes no sistema.
Código curto	Código, Número de telefone, Facilidade.
Usuário	Nome, Ramal, Direitos do usuário, Endereço de e-mail, Nome completo, Senha, Código da caixa postal, Código de login, Modelo de usuário, Modelo de ramal.
Diretório	Nome, Número, Discagem rápida.
Grupo	Nome, Ramal, Grupo, Anúncio, Circular, Maior espera, Fila ativa, Correio de voz ativo, Broadcast, E-mail do correio de voz. • Além do Nome, Ramal e E-mail da caixa postal, todos os outros campos utilizam o valor 1 ou 0 para ativo ou inativo.

Observações do Excel

Ao abrir um arquivo .csv no Excel, ele alterará a maneira que alguns dados são exibidos, p. ex., modificando automaticamente o formato de exibição de datas e números longos, como os números de telefone. Portanto, é importante seguir estas etapas ao usar o Excel.

- **Importando do Excel para o Manager** No Excel, salve o arquivo como um .csv. O arquivo utilizará a codificação de caracteres ANSI. Abra o arquivo no Bloco de notas e utilize a opção **Salvar como** para renomear o arquivo e selecionar a codificação UTF-8. Importe a versão UTF-8 do arquivo para o Manager.
- **Exportando do Manager para o Excel** Não clique duas vezes no arquivo exportado do Manager. Inicie o Excel e utilize **Arquivo | Abrir** para selecionar o arquivo. O Excel reconhecerá que o arquivo utiliza a codificação UTF-8 e iniciará seu assistente de importação de arquivos de texto. Siga as instruções do assistente e selecione a vírgula como o delimitador de campo.

Usando a planilha do CSV Configurator

Você pode usar a planilha do CSV Configurator para criar ou modificar diversas entradas de configuração. A planilha CSV Configurator IP Office User CSV Configurator.xlsm está disponível na pasta do aplicativo IP Office Manager.

Configurações de exportação

Procedimento

1. Selecione **Arquivo | Importar/Exportar...** a partir da barra de menus.
2. Selecione **Exportar**.
3. Selecione o tipo de arquivo. A lista de tipos de registros exportáveis será alterada para corresponder ao tipo de arquivo.
4. Selecione os tipos de itens que deverão ser exportados.
5. Utilize o caminho **Salvar em** para selecionar o local dos arquivos exportados.
 - O local padrão utilizado é a subpasta no diretório do aplicativo Manager com base no nome do sistema que está carregado. Por exemplo, ... \Avaya\IP Office\Manager\System_1.

6. Clique em **OK**.

Configurações de importação

As configurações de importação substituirão todos os registros existentes que corresponderem a um registro que é importado

Procedimento

1. Selecione **Arquivo | Importar/Exportar...** a partir da barra de menus.
2. Selecione **Importar**.
3. Selecione o tipo de arquivo. A lista de itens mudará para corresponder ao tipo de arquivo selecionado e para verificar se um ou mais arquivos correspondentes foram encontrados no caminho atual do arquivo.
4. Utilize **Procurar em** para ajustar o caminho do arquivo.
 - O local padrão utilizado é a subpasta no diretório do aplicativo Manager com base no nome do sistema que está carregado. Por exemplo, `... \Avaya\IP Office\Manager\System_1`.
5. Selecione os tipos de itens que deverão ser importados.
6. Clique em **OK**.

Capítulo 21: Detecção de sistema conhecido

O menu **Selecionar IP Office** normalmente exibe os sistemas detectados pelo Manager que utilizam a difusão UDP e/ou as solicitações TCP. O Manager pode ser configurado para também gravar detalhes de unidades detectadas e, assim, exibir a lista dos sistemas detectados anteriormente ("conhecidos").

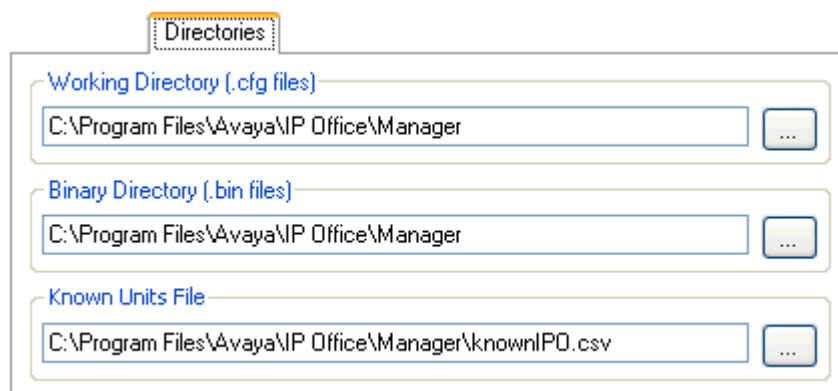
Configuração do Manager para a detecção de sistemas conhecidos

Sobre esta tarefa

A utilização da detecção de sistemas conhecidos não está habilitada por padrão. O Manager deve ser configurado para o recurso com um local de arquivo no qual ele pode armazenar e recuperar detalhes do sistema conhecido.

Procedimento

1. Selecione **Arquivo | Mudar diretório de trabalho**.

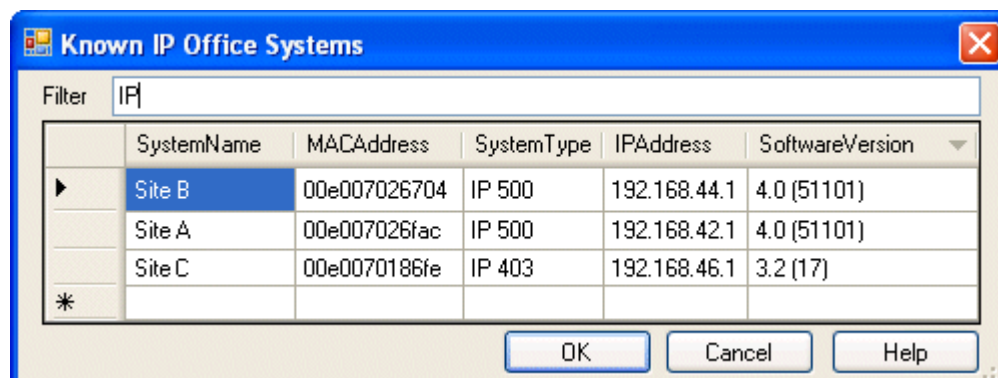


2. No campo **Arquivo de unidades conhecidas**, digite o caminho do diretório e o nome do arquivo CSV em que o Manager pode gravar detalhes dos sistemas que ele descobre.
Se o arquivo especificado não existir, ele será criado pelo Manager.
3. Clique em **OK**.

Como utilizar a detecção de sistema conhecido

Procedimento

1. Quando a tela **Selecionar IP Office** é exibida, clique em **Unidades conhecidas**.



2. A tela exibe a lista dos sistemas anteriormente detectados e armazenados no arquivo CSV.
3. Para selecionar uma unidade de controle, realce a linha contendo os dados da unidade e clique em **OK**.

A unidade selecionada aparecerá na janela **Selecionar IP Office**.

4. Para filtrar as unidades exibidas, digite os primeiros caracteres do nome da unidade no campo **Filtrar**.

Qualquer unidade cujo nome não corresponda ao filtro será temporariamente oculta.

5. Cada detecção anexa dados à lista de unidades conhecidas.

É possível que os detalhes de alguns registros da lista estejam desatualizados. Clicar com o botão direito na coluna mais à esquerda (cinza) de qualquer linha apresentará um menu flutuante oferecendo as opções de **Atualizar** e **Excluir**.

6. Um novo registro poderá ser adicionado manualmente sem a necessidade de primeiramente acessar o sistema através da detecção normal.

Insira o endereço de IP do novo sistema na coluna Endereço de IP da linha em branco mostrada com um * e selecione **Atualizar** a partir do menu flutuante. Isso atualizará o arquivo Unidades conhecidas com dados relacionados à unidade com o endereço especificado.

7. Selecione **Cancelar** para retornar ao menu **Selecionar IP Office**.

Resultado

* Nota:

- A chave utilizada pelo arquivo CSV dos Sistemas conhecidos é o endereço de IP. O arquivo não pode conter registros de sistemas separados que utilizam o mesmo endereço de IP para acesso.
- O arquivo pode ser configurado para somente leitura. Neste caso, quaisquer tentativas de utilizar o Manager para atualizar o arquivo serão ignoradas.

Parte 5: Definições de configuração do sistema

Capítulo 22: Descrições dos campos do modo de configuração

As seções a seguir explicam as definições de configuração para os diferentes tipos de registro do sistema. Dependendo do tipo e local do sistema, algumas configurações e guias podem estar ocultas por não serem aplicáveis. Outras configurações podem estar esmaecidas. Isso indica que a configuração destina-se apenas a informações ou que outra configuração necessita ser previamente habilitada.

Links relacionados

[Exibição do campo de configuração no modo Standard](#) na página 196

[Exibição do campo de configuração no modo Server Edition](#) na página 197

Exibição do campo de configuração no modo Standard

Essa ordem de exibição de diferentes tipos de registro de configuração é utilizada em sistemas no modo Standard.

Ícone	Descrição
	Sistema: configurações gerais para a operação de dados e telefonia do sistema.
	Linha: configurações dos troncos e canais de troncos no sistema.
	Unidade de controle: resumo das informações do sistema.
	Ramal: configurações das portas de ramal.
	Usuário: configurações para cada usuário do sistema. Elas podem ou não estar associadas a um ramal.
	Grupo de busca: conjuntos de usuários aos quais as chamadas podem ser direcionadas para o atendimento por qualquer um desses usuários.
	Código curto: números cujo acionamento executa recursos específicos ou são convertidos em discagem externa. Os códigos de acesso podem ser definidos tanto em todo o sistema como localmente para um determinado sistema.
	Serviço: definições de configuração, p. ex., os nomes e as senhas de usuários necessários para as conexões com os serviços de dados como a Internet.
	RAS: configurações do Serviço de acesso remoto para a conexão das chamadas de dados de entrada.

A tabela continua...

Ícone	Descrição
	Rota de chamadas de entrada: os registros definidos aqui são utilizados para fazer a correspondência com os detalhes de chamadas de entrada em troncos externos para os destinos no sistema.
	Porta WAN: definições de configuração para as portas WAN fornecidas em algumas unidades.
	Diretório: nomes e números externos. Utilizado para relacionar nomes a chamadas de entrada e para discagem a partir dos aplicativos do usuário.
	Perfil de horário: utilizado para controlar quando várias funções estão ativas.
	Perfil de firewall: utilizado para controlar os tipos de tráfego de dados que podem entrar ou sair do sistema.
	Rota de IP: esses registros são utilizados para determinar se o tráfego de dados do sistema deve ser roteado.
	Código de conta: utilizado para registrar chamadas em log e para controlar a discagem de determinados números.
	Licença: as chaves de licença são utilizadas para ativar os recursos e aplicativos do sistema.
	Túnel: utilizado para criar túneis de dados IPSec e L2TP.
	Direitos do usuário: fornece modelos para controlar as configurações aplicadas aos usuários associados.
	Atendente automático: utilizado quando um cartão de memória da Avaya está instalado na unidade de controle.
	ARS: a seleção automática de rota é utilizada para controlar as chamadas externas de saída.
	Códigos de autorização: os códigos de autorização são semelhantes aos códigos de conta. Entretanto, diferentemente dos códigos de conta, que são utilizáveis por qualquer usuário, cada código de autorização é utilizável somente por um usuário específico ou usuários associados a um conjunto específico de direitos do usuário.

Links relacionados

[Descrições dos campos do modo de configuração](#) na página 196

Exibição do campo de configuração no modo Server Edition

Quando o Manager é usado no modo Server Edition, o painel de navegação funciona como o modo normal. No entanto, os diferentes tipos de registro de configuração são ordenados e agrupados de maneira diferente. Isso reflete o fato de alguns tipos de registros serem automaticamente compartilhados em todos os sistemas da rede.

Configurações da solução

Os primeiros 8 tipos de registros possuem comportamentos especiais diferentes dos registros normais armazenados nas configurações de sistemas individuais da rede.

Ícone	Descrição
	Diretório - nomes e números externos. Esses registros são utilizados para fazer a correspondência de nomes com chamadas de entrada e para efetuar chamadas pela seleção de nomes no diretório dos telefones ou em aplicativos. Esses registros do diretório são armazenados na configuração do Servidor primário. Por padrão, todos os outros sistemas da rede importam automaticamente uma cópia do diretório do sistema Servidor primário em intervalos regulares.
	Grupos de busca - esses registros são grupos de usuários para os quais as chamadas podem ser direcionadas para atendimento por qualquer um desses usuários. Os registros do grupo de busca são armazenados na configuração do servidor primário, mas os grupos de busca são anunciados ao usuário por todos os sistemas da rede.
	Usuário - esses registros exibem configurações para usuários do sistema. Cada usuário pode ou não estar associado a um ramal. Todos os usuários configurados em todos os sistemas são agrupados aqui para permitir o fácil acesso à configuração. Os registros individuais de usuários ainda são armazenados na configuração do sistema em que o usuário foi criado e também podem ser acessados através dessas definições de configuração do sistema. Os novos usuários são criados através das configurações de Usuário do sistema que hospeda o usuário.

Por padrão, os tipos de registro a seguir são compartilhados e replicados por cada sistema da rede e não podem ser definidos por sistema individual. Essa operação pode ser alterada utilizando as configurações de consolidação.

Ícone	Descrição
	Códigos curtos - são números que, quando discados, acionam recursos específicos ou são traduzidos para discagem externa. Esses códigos de acesso são comuns a todos os sistemas da rede.
	Rota de chamada de entrada - esses definidos aqui são usados para fazer a correspondência entre os detalhes da chamada de entrada em troncos externos e destinos. Essas rotas de chamadas de entrada são compartilhadas por todos os sistemas da rede.
	Perfil de horário - usado para controlar quando várias funções estão ativas. Os perfis de horário definidos aqui são compartilhados por todos os sistemas da rede.
	Código da conta - usado para registro de chamadas e para controlar a discagem de determinados números. Os códigos de conta definidos aqui são compartilhados por todos os sistemas da rede.
	Direitos do usuário - fornecem modelos para controlar as configurações aplicadas a usuários associados a um conjunto específico de direitos de usuário. Esses direitos do usuário são compartilhados e replicados em todos os sistemas da rede.

Configurações individuais do sistema

Além das configurações acima, diversos outros tipos de registro podem ser configurados para cada sistema individual da rede. A visibilidade e configuração de registros de **Código de acesso**, **Rota de chamadas de entrada**, **Perfil horário**, **Código da conta** e **Direitos do usuário** (veja acima) depende das configurações de consolidação do Manager.

Ícone	Descrição
	Sistema - um ícone do sistema é exibido para cada sistema na rede. Ou seja, um para o servidor primário, um para o servidor secundário, se instalado, e um para cada Expansion System (L) e Expansion System (V2) sistemas. Cada um pode ser expandido para permitir a configuração de registros que são particulares desse sistema.
	Linha - configurações para troncos e canais de tronco no sistema.

A tabela continua...

Ícone	Descrição
	Unidade de controle - resumo de informações do sistema.
	Ramais - configurações para portas de ramal.
	Usuário - configurações para cada usuário do sistema. Elas podem ou não estar associadas a um ramal.
	Códigos curtos - são números que, quando discados, acionam recursos específicos ou são traduzidos para discagem externa.
	Serviço - definições de configuração, p. ex., os nomes e as senhas de usuários necessários para as conexões com os serviços de dados como a Internet.
	RAS - configurações do serviço de acesso remoto para conectar chamadas de dados de entrada.
	Porta WAN - configurações de porta para as portas WAN fornecidas em algumas unidades.
	Perfil de firewall - use o para controlar os tipos de tráfego de dados que podem entrar ou sair do sistema IP Office.
	Rota de IP - o sistema IP Office usa essas rotas IP para determinar para onde rotear o tráfego de dados IPv4 que recebe.
	Rota IP (IPv6) - o sistema IP Office usa essas rotas IP para determinar para onde rotear o tráfego de dados IPv6 que recebe. • Compatível apenas com sistemas IP Office R12.1 baseados em Linux. Para ativar o suporte para IPv6, selecione LAN1 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6 e/ou LAN2 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6.
	Licenças - as chaves de licença são usadas para ativar recursos e aplicativos do sistema.
	ARS - a Seleção automática de rota é usada pelo IP Office para controlar chamadas externas de saída.
	Código de autorização - os códigos de autorização são semelhantes aos códigos de conta. Entretanto, diferentemente dos códigos de conta, que são utilizáveis por qualquer usuário, cada código de autorização é utilizável somente por um usuário específico ou usuários associados a um conjunto específico de direitos do usuário.

Links relacionados

[Descrições dos campos do modo de configuração](#) na página 196

Capítulo 23: Registro BOOTP

Navegação: **BOOTP | Registro BOOTP**

As configurações BOOTP são utilizadas pelo próprio aplicativo Manager. Elas não são configurações do sistema.

O BOOTP é o protocolo utilizado pelos dispositivos para solicitar o software durante a reinicialização. Utilizado durante a atualização da unidade de controle no sistema ou quando o software principal na unidade de controle foi apagado. Quando em execução, o Manager responde às solicitações do BOOTP e se for localizado um registro de BOOTP correspondente para o sistema, ele fornecerá o arquivo do software indicado por esse registro.

Os registros de BOOTP não fazem parte das configurações do sistema, elas são itens salvos no PC do Manager. Geralmente, o Manager cria um registro de BOOTP automaticamente para cada sistema com o qual ele se comunicou, e até um máximo de 50 registros. Porém, quando necessário, os registros de BOOTP podem ser adicionados e editados manualmente.

- O local de onde o Manager fornece os arquivos em resposta ao BOOTP é o seu diretório de binários. É possível alterar isso usando **Arquivo > Alterar diretório de trabalho** ou **Arquivo > Preferências > Diretórios**. Este diretório é também o diretório utilizado pelo Manager para fornecer os arquivos por meio do TFTP.
- O Manager pode ser desabilitado sem que o BOOTP seja compatível com os sistemas. Selecione **Arquivo > Preferências > Preferências > Habilitar BOOTP e servidor TFTP**.

Campo	Descrição
Ativado	Padrão = Ativado Se desmarcado, o suporte BOOTP Registro BOOTP para o sistema correspondente no PC do Manager será desabilitado.
Nome do sistema	Este campo não pode ser trocado. Exibe o nome do sistema.
Endereço MAC	O endereço de MAC do sistema. O endereço é obtido e/ou verificado de várias maneiras: • Quando as definições de configuração de um sistema são carregadas no Manager, elas são exibidas como o Número de série no formulário Unidade. Nos sistemas padrão, são utilizadas como o nome do sistema. • Se o sistema solicitar o software, o endereço MAC é exibido como parte da solicitação na barra de status na parte inferior da tela do Manager. • Se o sistema estiver sujeito a ping, é possível obter seu endereço MAC utilizando o comando arp -a endereço de IP.
Endereço IP	O endereço de IP da LAN1 do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome do Arquivo	O nome do arquivo de software .bin utilizado por aquele tipo de unidade de controle. Para ser transferido para o sistema, o arquivo deve existir no Diretório de trabalho dos aplicativos do Manager.
Diferença de horário	Padrão = 0. Além de fornecer a compatibilidade do BOOTP com os sistemas, o aplicativo Manager funciona como um servidor de tempo (RFC868). Este campo define a diferença entre o horário no Manager em execução no PC e o horário enviado ao sistema em resposta às suas solicitações de horário. O campo não é utilizado se um Endereço de IP do servidor de tempo específico for definido por meio do formulário Sistema nas definições da configuração do sistema. O Manager pode ser impedido de funcionar como um servidor de Tempo de Internet (RFC868). Selecione Arquivo > Preferências > Preferências e desmarque Ativar servidor de tempo.

Capítulo 24: Operador

Os registros da operação não fazem parte das definições de configuração do sistema. Eles são usados quando uma configuração anterior à versão 3.2 é carregada para controlar quais partes de uma configuração podem ser editadas.

Operador	Exibir	Editar	Novo	Excluir	Tipos de registro de configuração
Administrador	✓	✓	✓	✓	Todos os registros de configuração.
Manager	✓	✓	✓	✓	Exibir tudo. Outras ações como ramal, usuário, grupo de busca, código curto, serviço, RAS, rota para chamada de entrada, diretório, perfil de horário, perfil de firewall, rota IP, roteamento de menor custo, código de conta, ARS.
Operador	✓	✓	–	–	Exibir todos os registros de configuração. Editar tudo exceto sistema, linha, unidade de controle e códigos de autorização.
Convidado	✓	–	–	–	Exibir tudo.

Caso um operador inválido seja especificado durante o recebimento de uma configuração de um sistema anterior à versão 3.2, as configurações serão carregadas usando o operador **Convidado**.

Capítulo 25: Sistema

Navegação: **Sistema**

Há um registro do sistema para cada sistema gerenciado. Ao gerenciar implementações em vários sistemas Server Edition ou Small Community Network, clicar no ícone **Sistema** de um determinado sistema exibe uma página estoque do sistema para esse sistema.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203
[LAN1](#) na página 214
[LAN2](#) na página 235
[DNS](#) na página 235
[Correio de voz](#) na página 236
[Telefonia](#) na página 244
[Serviços de diretório](#) na página 264
[Eventos do sistema](#) na página 270
[SMTP](#) na página 277
[SMDR](#) na página 278
[VCM](#) na página 279
[Integrated Contact Reporter](#) na página 282
[VoIP](#) na página 282
[Discador](#) na página 288
[Centro de Contato](#) na página 290
[Operações remotas](#) na página 292
[Avaya Cloud Services](#) na página 292
[Serviços de notificação push Avaya](#) na página 295

Sistema

Navegação: **Sistema | Sistema**

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações sobre configurações de horário, consulte a seção [Data e hora do sistema](#) na página 688.

Definições de configuração

Estas configurações são mescláveis, com exceção de **Localidade** e **Favorecer rotas RIP às rotas estáticas**. A alteração dessas configurações exige uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	Padrão = endereço MAC do sistema. Um nome para identificar o sistema. Isso normalmente é utilizado para identificar a configuração pela localidade ou nome da empresa do cliente. Alguns recursos, como o Gatekeeper H.323, exigem que o sistema tenha um nome. • Esse campo faz distinção entre maiúsculas e minúsculas, e dentro de qualquer rede de sistemas deve ser exclusivo. • Não use <, >, , \0, :, *, ?, . ou /.
Informações de contato	Padrão = em branco. Esse campo só deve ser editado por usuário de serviço com direitos de administrador. Caso insira um valor, ele definirá o sistema para “controle especial”. Se a informação de contato for definida por meio de uma versão autônoma do gerenciador, o sistema exibirá avisos de “Essa configuração está sob controle especial” quando a configuração for aberta novamente. Isso pode ser utilizado para avisar outros usuários do gerenciador que o sistema está sendo monitorado por algum motivo específico e lhes fornecer os detalhes de contato da pessoa que está fazendo o monitoramento.
Localidade	Define as configurações padrão de telefonia e idioma com base na seleção. Ela também define diversas configurações de linha externa e, portanto, deve ser definida corretamente para garantir a operação correta do sistema. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>. • Para usuários individuais, é possível substituir as configurações do sistema usando as próprias configurações locais. Selecione Usuário Usuário Local.
Local	Padrão = Nenhum/a. Especifique uma entrada de Local para o sistema. Em seguida, esse local será usado como as configurações padrão de Local para todos os ramais e linhas do sistema, a menos que sejam especificamente configurados com um local diferente. Consulte Usando locais na página 643. • Ao definir qualquer entrada de Local, é necessário atribuir locais a cada sistema IP Office na rede.
IPv6	Padrão = Desabilitado Compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. Quando ativado, o sistema IP Office é compatível com recursos IPv6.
ID do dispositivo	Somente Server Edition. Exibe o valor definido para ID do dispositivo na guia Sistema > Eventos do sistema > Configuração. Se houver uma VPN SSL configurada, a Avaya recomenda que a ID do dispositivo corresponda ao Nome da conta de serviço da VPN SSL. Cada nome tem um endereço de IP de túnel de VPN SSL associado. Uma ID do dispositivo correspondente a um nome de conta de serviço de VPN SSL ajuda a identificar o endereço IP do túnel de VPN SSL para uso remoto ao gerenciar o IP Office.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Endereço IP do servidor TFTP	Padrão = 0.0.0.0 (Inativo). Em sistemas Server Edition, o padrão para servidores Secundários e de Expansão é o endereço do Servidor primário). Caso o Tipo de servidor de arquivos do telefone abaixo esteja definido como Personalizado, esse endereço é incluído como o endereço do servidor de arquivos TFTP enviado na resposta DHCP do sistema para os telefones. • É possível usar o endereço 255.255.255.255 para fazer a difusão para o primeiro servidor TFTP disponível na rede. • O IP Office Manager pode atuar como um servidor TFTP e fornecer arquivos do seu diretório de binários configurado. Isso exige que a configuração IP Office Manager em Arquivo > Preferências > Preferências > Ativar servidores BootP e TFTP esteja ativada. • Em sistemas IP500 V2, é possível inserir o endereço IP LAN1 para usar o cartão de memória do próprio sistema como a origem de arquivos do TFTP. Isso exige que a configuração de segurança Interfaces desprotegidas > Controles do aplicativo > Leitura do diretório TFTP esteja ativada.
Endereço IP do servidor HTTP	Padrão = 0.0.0.0 (Inativo). Caso esteja definido, esse endereço é usado em diversos cenários: • Respostas DHCP: caso o Tipo de servidor de arquivos do telefone abaixo esteja definido como Personalizado, esse endereço é incluído como o endereço do servidor de arquivos HTTP enviado na resposta DHCP do sistema para os telefones. • Redirecionamento HTTP: redireciona solicitações de arquivo de firmware do telefone. Veja abaixo. • Telefones B199/H175 e Telefones Vantage: solicitações de arquivo de firmware do telefone enviadas para o sistema diretamente desses tipos de telefone sempre são redirecionadas para esse endereço (telefones B199 com o R1.0 FP6 ou superior).
Endereço IP do servidor HTTP (IPv6)	Padrão = em branco (desativado) Semelhante a Endereço IP do servidor HTTP acima, mas para dispositivos conectados usando IPv6. Requer • O IP Office é compatível com endereços IPv6 nos seguintes formatos: - Endereço completo: por exemplo, 2001:0000:040F:0000:0000:0000:805B:001B. - Substitua uma série de partes :0000: por ::. Por exemplo, 2001:0000:040F::805B:001B. - Substitua qualquer parte :0000: individual por :0:. Por exemplo, 2001:0:040F::805B:001B. - Remova os zeros iniciais 0 após qualquer dois pontos :. Por exemplo, 2001:0:40F::805B:1B.

A tabela continua...

Campo	Descrição
URI de servidor HTTP	Padrão = valor fornecido pelo gerenciador de operações personalizadas da implantação. Usado por sistemas no modo Subscription. • Se definido, as solicitações de arquivo de software do Aplicativo Avaya Workplace e de telefones Vantage serão redirecionadas para esse endereço. • Caso não esteja definido, o Aplicativo Avaya Workplace e os telefones Vantage usarão a configuração Endereço IP do servidor HTTP.
Tipo de servidor de arquivos do telefone	Padrão = cartão de memória (IP500 V2)/disco (sistema Linux). Para telefones IP (H.323 e SIP) que usam o sistema como seu servidor DHCP, a resposta DHCP pode incluir o endereço de um servidor de arquivos a partir do qual o telefone deve solicitar arquivos. A definição desse campo controla qual endereço é utilizado na resposta DHCP. As opções são: • Personalizado A resposta DHCP que o sistema fornece aos telefones contém os endereços definidos nos campos Endereço IP do servidor TFTP e Endereço IP do servidor HTTP. • Disco: (somente sistemas Linux) O sistema usa seu disco rígido para solicitações de arquivos de telefones. A resposta DHCP que o sistema oferece aos telefones contém seu endereço de LAN como o endereço do servidor de arquivos TFTP e HTTP. • Cartão de memória: (somente IP500 V2) O sistema usa o cartão de memória para solicitações de arquivo de telefones. A resposta DHCP que o sistema oferece aos telefones contém seu endereço de LAN como o endereço do servidor de arquivos TFTP e HTTP. Oferece suporte para até 50 telefones IP no total. • Gerenciador: (somente IP500 V2) O sistema encaminhará qualquer solicitação de arquivo de telefones para o Endereço IP do PC do gerenciador definido abaixo. A resposta DHCP que o sistema oferece aos telefones contém o endereço da LAN do sistema como o endereço do servidor de arquivos HTTP. - Há compatibilidade com a retransmissão HTTP-TFTP ao usar o IP Office Manager como o servidor TFTP (não compatível com sistemas baseados em Linux). Para fazer isso, defina o Endereço IP do servidor TFTP para o endereço do PC do IP Office Manager e o Endereço IP do servidor HTTP para o endereço IP da unidade de controle. Esse método é suportado para até 5 telefones IP no total.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Redirecionamento HTTP	Padrão = Inativo. Alguns telefones permitem que o servidor de arquivos do qual eles solicitam arquivos, nesse caso o IP Office, redirecione a solicitação para outro servidor de arquivos. Isso é útil quando os arquivos de firmware forem grandes ou para permitir que vários sistemas IP Office compartilhem um servidor de arquivos de firmware em comum. - Quando ativado, para telefones compatíveis com redirecionamento, o IP Office redireciona o arquivo de firmware para o endereço definido pelas configurações Endereço IP do servidor HTTP ou Endereço IP do servidor HTTP (IPv6). Os campos ficam disponíveis quando o Tipo de servidor de arquivo de telefone está definido como Cartão de memória ou Disco. O IP Office é compatível com redirecionamento HTTP para os seguintes telefones: - Telefones 9600 Series e J100 Series. - As solicitações de firmware de telefone B199, H175 e Vantage sempre são redirecionadas independentemente das configurações Redirecionamento HTTP e Tipo de servidor de arquivos de telefone.
Endereço IP do PC do gerenciador	Padrão = 0.0.0.0 (Broadcast). Esse endereço é utilizado quando o Tipo de servidor de arquivos do telefone está definido para Gerenciador.
Somente aplicativos HTTP da Avaya	Padrão = Inativo. Quando selecionado, o IP Office responderá apenas às solicitações HTTP de outro sistema IP Office, telefone Avaya ou aplicativo Avaya.
Ativar provisionamento HTTP do Softphone	Padrão = Inativo. Essa opção deve ser ativada se o IP Office Video Softphone está sendo suportado.
Usar portas preferenciais de telefone	Padrão = desativado Defina as portas indicadas no arquivo <code>46xxsettings.txt</code> gerado automaticamente solicitado pelos telefones. Quando não ativado: Os endereços do IP Office no arquivo <code>46xxsettings.txt</code> gerado automaticamente usam as portas 80 (HTTP) e 443 (HTTPS). Quando ativado: Os endereços do IP Office no arquivo <code>46xxsettings.txt</code> gerado automaticamente usam as portas 8411 (HTTP) e 411 (HTTPS). Independentemente da configuração, o IP Office aceitará solicitações nas portas HTTP 80 e HTTPS 443. Isso é necessário para telefones legados que não usam as configurações de arquivo <code>46xxsettings.txt</code> e para redirecionar telefones existentes para as portas preferenciais de telefone.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Servidor de mensagens	Padrão = one-X Esse campo define qual serviço é usado como o servidor de mensagens instantâneas para aplicativos Avaya. As seguintes opções são compatíveis: • one-X Selecione esta opção para usar o servidor Avaya one-X® Portal for IP Office para mensagens instantâneas entre aplicativos do IP Office, incluindo o Aplicativo Avaya Workplace. É possível usar esta opção com SSO ou logon baseado em ramal. • Nenhum/a Selecione esta opção se não quiser usar o Avaya one-X® Portal for IP Office como o servidor de mensagens instantâneas para aplicativos Avaya. Caso selecione Nenhum, a opção de serviço de mensagens no Aplicativo Avaya Workplace fica indisponível.
Favorecer rotas RIP em vez de rotas estáticas	Padrão = desativado Compatível com sistemas IP500 V2 IP Office. É possível ativar o RIP no LAN1, e LAN2 no Serviços específico. Essa configuração controla como o sistema IP Office usa uma rota RIP quando tiver uma rota estática para os mesmos destinos configurados nas configurações Rotas de IP. • Quando ativado: As rotas RIP para um destino substituem qualquer rota estática para o mesmo destino. Isso será aplicado mesmo que a rota RIP tenha uma métrica superior. - A única exceção é para rotas RIP com uma métrica de 16, que sempre serão ignoradas. - Se a rota RIP aprendida anteriormente falhar, o IP Office aplicará uma métrica de 16 por 5 minutos após a falha. • Quando desativado: As rotas RIP para destinos com rotas estáticas configuradas são ignoradas.
Backup automático	Padrão = Ativo. Este comando está disponível em sistemas IP500 V2. Quando selecionado, como parte de seu processo de backup diário, o sistema copia automaticamente as pastas e os arquivos da pasta <code>/primary</code> do cartão SD do sistema para sua pasta <code>/backup</code>. Quaisquer arquivos ou pastas correspondentes já presentes na pasta <code>/backup</code> são sobrescritos. • Em sistemas no modo por assinatura, o COM é compatível com um backup diário separado das definições de configuração.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Solução de arquivamento de mídia	Para sistemas no modo por assinatura, esse campo definido como o aplicativo é usado como o aplicativo de biblioteca de gravação de voz (VRL) para gravações de chamada: • Media Manager local Use o serviço de gerenciador de mídia em execução local no mesmo servidor que o serviço de caixa postal. Consulte a <i>Administrando o Media Manager da plataforma Avaya IP Office™</i>. • Media Manager centralizado Use o serviço de gerenciador de mídia fornecido pelos mesmos serviços baseados na nuvem que fornecem as assinaturas do sistema.
Provedor	Padrão = Não visível. Este campo estará visível se o sistema tiver sido recebido a adição de uma licença especial de um provedor de equipamento específico. • A marca é fixada, ou seja, ela permanece mesmo que a licença seja removida subsequentemente. • O número mostrado é uma referência única para o provedor de equipamento particular para o qual o sistema foi marcado. • Quando marcado, o nome do provedor de equipamento é exibido no display do telefone ocioso e outros recursos relacionados ao provedor são ativados.
Revendedor	Esse campo é exibido em sistemas no modo por assinatura. O valor é definido automaticamente quando o sistema faz a primeira inscrição.  Aviso: • Não altere o valor, exceto sob orientação da Avaya. Alterar o valor pode resultar na perda das assinaturas do sistema e dos serviços de gerenciamento remoto por meio do COM.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Origem da configuração de definição de horário	As configurações de hora e data só são exibidas para sistemas baseados em IP500 V2. Para servidores baseados em Linux, hora e data são definidos por meio dos menus Exibição de plataforma do servidor.  Importante: Configurações e uma fonte de tempo precisas são vitais para muitas funções, inclusive qualquer serviço que use certificados. A Avaya recomenda que você use o SNTP e uma fonte confiável, como o <code>time.google.com</code>. • SNTP Utilize a lista de servidores SNTP para obter a hora UTC. O IP Office tenta comunicação com os servidores listados em ordem até receber uma resposta. O IP Office fará uma solicitação após a reinicialização e, posteriormente, a cada hora. - Em uma rede, outros servidores IP Office podem usar o IP Office principal como seu servidor SNTP. • Voicemail Pro/Gerenciador (obsoleto) Tanto o Voicemail Pro como o IP Office Manager baseados em Windows podem atuar como servidores de horário RFC868 para o IP Office. O uso de outras origens no servidor RFC868 não é suportado. Eles fornecem tanto o valor da hora UTC como a hora local na forma definida no PC. O sistema faz uma solicitação ao endereço especificado após a reinicialização e, posteriormente, a cada 8 horas. • Nenhum/a Ative usuários com Direitos de telefone do sistema (Usuário > Usuário) para que os usuários definam a hora e a data do próprio ramal. O IP Office continua podendo aplicar as configurações de horário de verão ao horário definido manualmente.
Endereço IP do gravador de arquivo	Padrão = 0.0.0.0 (Desabilitado) Esse campo define o endereço do PC que pode enviar arquivos para o cartão SD do sistema, instalado no sistema usando métodos HTTP ou TFTP que não sejam o gerenciamento de arquivo incorporado. • Em sistemas não baseados no Linux, esse campo define o endereço do PC que pode enviar arquivos para o cartão de memória usando métodos HTTP ou TFTP que não sejam o gerenciamento de arquivos incorporado. • Em sistemas baseados no Linux, ele é aplicado ao acesso de gerenciamento de arquivos não incorporado na pasta <code>/opt/ipoffice</code> no servidor. Um endereço de 255.255.255.255 permite acesso de qualquer endereço. Se o gerenciamento incorporado de arquivos for utilizado, esse endereço será substituído pelo endereço do PC que utiliza o gerenciamento incorporado de arquivos (a menos que esteja definido para 255.255.255.255).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número de série do Dongle	Exibido apenas em sistemas IP500 V2 anteriores à versão 10.0 usando o licenciamento ADI. Em sistemas que usam o licenciamento PLDS, consulte o ID do host do PLDS (Licença > Licença) . Este campo é somente para informações. Ele mostra o número de série do dongle Key Feature junto ao qual o sistema validou suas licenças pela última vez. Local é exibido para a chave de recurso de porta serial, cartão inteligente ou SD do sistema conectado diretamente à unidade de controle. Remoto é exibido para a chave de recurso paralela ou USB conectada a um PC servidor com chave de recurso. O número de série está impresso no cartão SD do sistema com o prefixo FK .
Identificação do sistema	Exibido para sistemas baseados em Linux. Este campo é somente para informações. Este é o único sistema de referência que é usado para validar a edição das licenças para este sistema particular. Para um servidor físico este é um valor único baseado no hardware do servidor. Para um servidor virtual, esse valor é baseado em vários fatores incluindo os endereços de IP LAN1 e LAN2, nome de host e fuso horário. Se algum deles estiver alterado, as alterações da ID do sistema e quaisquer licenças existentes tornam-se inválidas.
Endereço IP AVPP	Padrão = 0.0.0.0 (Desabilitado) Quando os telefones sem fio Avaya 3600 Series SpectraLink estão sendo utilizados com o sistema, esse campo é utilizado para especificar o endereço de IP do Processador prioritário de voz Avaya (AVPP).

Personalizar configurações de locais

O local **Personalizar** corresponde a local Arábia Saudita, mas com os seguintes controles adicionais exibidos a seguir. Para outras localidades, estas são definidas em **Sistema | Telefonia | Tons e música**.

Campo	Descrição
Plano de tons	Padrão = Plano de tom 1 Os tons de controle do plano de tom e os padrões de toque. As opções são: • Plano de tom 1: Estados Unidos. • Plano de tom 2: Reino Unido. • Plano de tom 3: França. • Plano de tom 4: Alemanha. • Plano de tom 5: Espanha.
Tipo de CLI	Usado para definir a detecção de CLI usada para troncos analógicos de entrada. As opções são: DTMF , FSK BELL202 e FSK V23 .

Origem da definição de configuração de hora = Nenhuma/SNTP

Essas configurações são exibidas em sistemas baseados no IP500 V2 em que a **Origem da definição de configuração de hora** tenha sido definida como **Nenhuma** ou **SNTP**. Para servidores baseados em Linux, hora, data e fuso horário são definidos por meio dos menus **Exibição de plataforma** do servidor.

- Se as entradas de **Local** tiverem sido definidas, será necessário atribuir um local ao sistema. As configurações de hora do local (exceto de origem da hora) substituem as configurações abaixo, a menos que estejam definidas como **Igual ao sistema**.

Campo	Descrição
Endereço do servidor de horário	Padrão = em branco Exibido quando a Origem da configuração do tempo é definida para o SNTP. Para os servidores SNTP, insira uma lista de endereços IP, nomes de host ou nomes de domínios totalmente qualificados (FQDN). Separe cada registro com um espaço. A utilização de endereços de broadcast não é suportada. • A lista é utilizada na ordem dos registros até que uma resposta seja recebida. • Em uma rede, outros servidores IP Office podem usar o IP Office principal como seu servidor SNTP.
Fuso horário	Selecione um fuso horário da lista. Define a diferença de horário padrão e o DST para corresponder ao fuso horário escolhido.

Campo	Descrição
Offset da hora local da UTC	Padrão = com base no local e fuso horário selecionados. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>. Define a diferença de horário local em relação ao valor de hora UTC obtido usando SNTP. Por exemplo, se o sistema ou local estiver 5 horas atrás do UTC, defina esse campo como -05:00. • É possível ajustar a compensação em incrementos de 15 minutos. • Use essa compensação para o tempo-padrão. Para aplicar qualquer compensação adicional para períodos de horário de verão, use as configurações abaixo.
DST automático	Padrão = com base no local e fuso horário selecionados. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>. Quando ativado, o sistema corrige automaticamente as alterações do horário de verão (Daylight-Saving Time, DST) usando as configurações abaixo.

A tabela continua...

Campo	Descrição												
Configurações para avançar/retroceder relógio	Padrão = com base no local e fuso horário selecionados. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i> .												
	Esse campo exibe entradas para quando o IP Office deve aplicar e remover uma compensação de horário de verão além do Offset da hora local da UTC .												
	É possível configurar até 10 entradas (20 para o IP Office R11.1.3.2 e superior).												
	• Para editar uma entrada, selecione-a e clique em Editar. • Para excluir uma entrada, selecione-a e clique em Excluir. • Para adicionar uma nova entrada, clique em Adicionar nova entrada na parte inferior da lista. Se necessário, exclua uma entrada existente antes de adicionar uma nova.												
	Cada entrada tem as seguintes configurações:												
	<table><tr><th>Campo</th><th>Descrição</th></tr><tr><td>Offset de DST</td><td>O número de horas para compensar o horário local com o horário de verão.</td></tr><tr><td>Avançar/retroceder relógio</td><td>Selecione Avançar relógio para ver e editar quando o relógio será adiantado para iniciar o horário de verão. Selecione Retroceder relógio para ver e editar quando o relógio será atrasado para encerrar o horário de verão.</td></tr><tr><td>Hora local para adiantar o relógio</td><td>A hora do dia para adiantar o relógio e iniciar o horário de verão.</td></tr><tr><td>Hora local para atrasar o relógio</td><td>A hora do dia para atrasar o relógio e encerrar o horário de verão.</td></tr><tr><td>Data para avançar/retroceder relógio</td><td>A data para adiantar ou atrasar o relógio. Selecione a data clicando duas vezes nela no calendário.</td></tr></table>	Campo	Descrição	Offset de DST	O número de horas para compensar o horário local com o horário de verão.	Avançar/retroceder relógio	Selecione Avançar relógio para ver e editar quando o relógio será adiantado para iniciar o horário de verão. Selecione Retroceder relógio para ver e editar quando o relógio será atrasado para encerrar o horário de verão.	Hora local para adiantar o relógio	A hora do dia para adiantar o relógio e iniciar o horário de verão.	Hora local para atrasar o relógio	A hora do dia para atrasar o relógio e encerrar o horário de verão.	Data para avançar/retroceder relógio	A data para adiantar ou atrasar o relógio. Selecione a data clicando duas vezes nela no calendário.
	Campo	Descrição											
Offset de DST	O número de horas para compensar o horário local com o horário de verão.												
Avançar/retroceder relógio	Selecione Avançar relógio para ver e editar quando o relógio será adiantado para iniciar o horário de verão. Selecione Retroceder relógio para ver e editar quando o relógio será atrasado para encerrar o horário de verão.												
Hora local para adiantar o relógio	A hora do dia para adiantar o relógio e iniciar o horário de verão.												
Hora local para atrasar o relógio	A hora do dia para atrasar o relógio e encerrar o horário de verão.												
Data para avançar/retroceder relógio	A data para adiantar ou atrasar o relógio. Selecione a data clicando duas vezes nela no calendário.												

Origem da definição de configuração de hora = Voicemail Pro/Gerenciador

Essas configurações são exibidas em sistemas baseados no IP500 V2 em que a **Origem da definição de configuração de hora** tenha sido definida como **Voicemail Pro/Gerenciador**.

Campo	Descrição
Endereço IP	Padrão = 0.0.0.0 O endereço para o qual o IP Office deve enviar solicitações de hora. Esse deve ser o endereço de um servidor executando o Voicemail Pro ou IP Office Manager. - Quando definido como 0.0.0.0, após uma reinicialização, primeiro o IP Office fará a solicitação para o endereço IP do servidor de caixa postal, se definido, e, se não receber resposta, fará uma solicitação de difusão. - Para servidores Voicemail Pro baseados em Windows, se o IP Office Manager já estiver em execução no servidor quando o serviço de caixa postal começar, a caixa postal não atuará como um servidor de horário. - É possível interromper a função do IP Office Manager como um servidor de horário RFC868 desmarcando a opção Ativar servidor de horário (Arquivo > Preferências > Preferências).
Compensação de horário	Padrão = 00:00. Em geral, esse valor não é definido, já que o IP Office faz a correspondência com qualquer alteração de horário, inclusive as de horário de verão, que ocorram no PC de origem do horário.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

LAN1

Navegação: **Sistema | LAN1**

Utilizado para configurar o comportamento dos serviços fornecidos pela primeira interface da LAN do sistema.

Até 2 LANs (LAN1 e LAN2) podem ser configuradas. A unidade de controle tem 2 portas RJ45 Ethernet, indicadas como LAN e WAN. Elas formam uma central de camada 3 gerenciada por full-duplex. Na configuração do sistema, a porta física LAN é a LAN1, a porta física WAN é a LAN2.

Configurar ambas as interfaces com o mesmo endereço de IP na mesma sub-rede não é suportado. No entanto, nenhum aviso é emitido quando esta configuração é implementada.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

[Configurações LAN](#) na página 214

[Configurações LAN \(IPv6\)](#) na página 216

[VoIP](#) na página 218

[Topologia de rede](#) na página 226

[Grupos DHCP](#) na página 232

[Pools DHCP \(IPv6\)](#) na página 233

Configurações LAN

Navegação: **Sistema > LAN > Configurações LAN**

Essas configurações são usadas para definir o suporte para endereço IPv4 na LAN selecionada.

Definições de configuração

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição												
Endereço IP	Padrão = 192.168.42.1 Define ou mostra o endereço IPv4 IP Office na LAN. Se o IP Office também estiver atuando como um servidor DHCP para a LAN, esse endereço também será o endereço inicial para o intervalo de endereços DHCP.												
Máscara de IP	Padrão = 255.255.255.0 ou cliente DHCP. Trata-se da máscara de sub-rede IP usada com o Endereço IP.												
Endereço IP de transferência primária	Padrão = 0.0.0.0 (Desabilitado) Essa configuração está disponível na LAN1 dos sistemas IP500 V2. Qualquer pacote IP de entrada sem um serviço ou sessão correspondente é convertido para esse endereço, se definido.												
Modo RIP	Padrão = nenhum Essa configuração está disponível em sistemas IP500 V2. O Protocolo de informações de roteamento (RIP) permite que os roteadores de rede troquem informações sobre locais e rotas do dispositivo. As rotas aprendidas utilizando o RIP são conhecidas como 'rotas dinâmicas'. O sistema IP Office também é compatível com "rotas estáticas" por meio de suas configurações Rota de IP. As opções são: <table> <tr> <th>Opção</th><th>Descrição</th></tr> <tr> <td>Nenhum/a</td><td>A LAN não escuta nem envia mensagens RIP</td></tr> <tr> <td>Somente escuta (passivo)</td><td>Escute as mensagens RIP-1 e RIP-2 para aprender rotas RIP na rede.</td></tr> <tr> <td>RIP1</td><td>Escute mensagens RIP-1 e RIP-2. Envie respostas RIP-1 como uma transmissão de sub-rede.</td></tr> <tr> <td>Transmissão RIP2 (Compatibilidade RIP1)</td><td>Escute mensagens RIP-1 e RIP-2. Envie respostas RIP-2 como uma transmissão de sub-rede.</td></tr> <tr> <td>Multicast RIP2</td><td>Escute mensagens RIP-1 e RIP-2. Envie respostas RIP-2 para o endereço multicast RIP-2.</td></tr> </table>	Opção	Descrição	Nenhum/a	A LAN não escuta nem envia mensagens RIP	Somente escuta (passivo)	Escute as mensagens RIP-1 e RIP-2 para aprender rotas RIP na rede.	RIP1	Escute mensagens RIP-1 e RIP-2. Envie respostas RIP-1 como uma transmissão de sub-rede.	Transmissão RIP2 (Compatibilidade RIP1)	Escute mensagens RIP-1 e RIP-2. Envie respostas RIP-2 como uma transmissão de sub-rede.	Multicast RIP2	Escute mensagens RIP-1 e RIP-2. Envie respostas RIP-2 para o endereço multicast RIP-2.
Opção	Descrição												
Nenhum/a	A LAN não escuta nem envia mensagens RIP												
Somente escuta (passivo)	Escute as mensagens RIP-1 e RIP-2 para aprender rotas RIP na rede.												
RIP1	Escute mensagens RIP-1 e RIP-2. Envie respostas RIP-1 como uma transmissão de sub-rede.												
Transmissão RIP2 (Compatibilidade RIP1)	Escute mensagens RIP-1 e RIP-2. Envie respostas RIP-2 como uma transmissão de sub-rede.												
Multicast RIP2	Escute mensagens RIP-1 e RIP-2. Envie respostas RIP-2 para o endereço multicast RIP-2.												
Habilitar NAT	Padrão = desativado Essa configuração está disponível em sistemas IP500 V2. Ele controla se o IP Office deve aplicar NAT ao tráfego IP de LAN1 para LAN2.												
Número de endereços de IP de DHCP	Padrão = 200. Faixa = 1 a 999. Define o número de endereços de IP sequenciais disponíveis para clientes DHCP.												

A tabela continua...

Campo	Descrição										
Modo DHCP	Padrão = Cliente DHCP. Define o modo DHCP IPv4 IP Office para a LAN. Ao fazer DHCP: • Para dispositivos locais na LAN: - O IP Office aloca endereços de dispositivos LAN da parte inferior do intervalo de endereços disponível para cima. • Para usuários de discagem: - O IP Office aloca endereços do topo do intervalo disponível para baixo. - O IP Office só alocará um endereço da mesma sub-rede que seu próprio endereço LAN. - Se o IP Office estiver atuando como um servidor DHCP em LAN1 e LAN2, ele aloca os endereços disponíveis do pool LAN1 primeiro. As opções DHCP são: <table> <tr> <th>Opção</th><th>Descrição</th></tr> <tr> <td>Servidor</td><td>O sistema funciona como um servidor DHCP para a LAN, alocando endereços IPv4 quando solicitado para outros dispositivos na rede e para usuários Dial-in PPP.</td></tr> <tr> <td>Desativado</td><td>O sistema IP Office não é um cliente ou servidor DHCP.</td></tr> <tr> <td>Acesso dis- cado</td><td>O IP Office funciona como um servidor DHCP apenas para usuários de discagem PPP.</td></tr> <tr> <td>Aplicativo</td><td>O sistema IP Office solicita um endereço IPv4 de um servidor DHCP na LAN.</td></tr> </table>	Opção	Descrição	Servidor	O sistema funciona como um servidor DHCP para a LAN, alocando endereços IPv4 quando solicitado para outros dispositivos na rede e para usuários Dial-in PPP.	Desativado	O sistema IP Office não é um cliente ou servidor DHCP.	Acesso dis- cado	O IP Office funciona como um servidor DHCP apenas para usuários de discagem PPP.	Aplicativo	O sistema IP Office solicita um endereço IPv4 de um servidor DHCP na LAN.
Opção	Descrição										
Servidor	O sistema funciona como um servidor DHCP para a LAN, alocando endereços IPv4 quando solicitado para outros dispositivos na rede e para usuários Dial-in PPP.										
Desativado	O sistema IP Office não é um cliente ou servidor DHCP.										
Acesso dis- cado	O IP Office funciona como um servidor DHCP apenas para usuários de discagem PPP.										
Aplicativo	O sistema IP Office solicita um endereço IPv4 de um servidor DHCP na LAN.										
Avançado	Padrão = Desabilitado. Ao funcionar como um servidor DHCP, é possível configurar o IP Office com vários pools de endereços a partir dos quais ele pode emitir endereços IPv4. • Quando ativado, o IP Office Manager exibe uma guia adicional Grupos DHCP.										

Links relacionados

[LAN1](#) na página 214

Configurações LAN (IPv6)

Navegação: **Sistema > LAN > Configurações de LAN (IPv6)**

É possível usar essas configurações para definir o suporte para endereço IPv6 na LAN.

- Os requisitos de licenciamento e configuração do IP Office para ramais remotos são os mesmos para IPv6 e para IPv4. O IP Office trata qualquer ramal usando um endereço unicast global IPv6 não emitido pelo DHCP do IP Office como um ramal remoto.

Definições de configuração

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
IPv6	Padrão = Desabilitado O IP Office só é compatível com IPv6 em sistemas IP Office baseados em Linux. Quando ativado, o sistema IP Office é compatível com recursos IPv6 na LAN. • Caso esteja usando os certificados autoassinados IP Office, é necessário gerar novamente os certificados autoassinados IP Office após ativar o suporte para IPv6. • Também é possível definir as configurações de endereço IPv6 do sistema IP Office por meio dos menus do servidor Exibição de plataforma/Web Control. • O Avaya é compatível com IPv6 na IP Office LAN1. O Avaya também é compatível com IPv6 na LAN2, mas somente quando o IPv6 estiver ativado na LAN1.
Endereço IP	Padrão = em branco Define ou mostra o endereço IPv6 IP Office na LAN. • Não é possível alterar o endereço se o IP Office for um aplicativo DHCPv6. • Não é possível alterar o endereço se o IP Office estiver usando o Configuração automática de endereço sem estado (SLAAC). • Caso defina um endereço estático, o IP Office é compatível apenas com prefixos de sub-rede /64. - O IP Office é compatível com endereços IPv6 nos seguintes formatos: • Endereço completo: por exemplo, 2001:0000:040F:0000:0000:0000:805B:001B. • Substitua uma série de partes :0000: por ::. Por exemplo, 2001:0000:040F::805B:001B. • Substitua qualquer parte :0000: individual por :0:. Por exemplo, 2001:0:040F::805B:001B. • Remova os zeros iniciais 0 após qualquer dois pontos ::. Por exemplo, 2001:0:40F::805B:1B.
Gateway	Exibição = em branco Exibe as configurações do gateway padrão para roteamento. Se não estiver usando DHCP, o campo pode ser editado para alterar a configuração.
Configuração automática de endereço sem estado (SLAAC)	Padrão = Desabilitado Se ativado: • O IP Office usa SLAAC (RFC4862) para definir um endereço unicast IPv6 para a LAN e para obter detalhes dos roteadores IPv6 de rede. • O IP Office Manager desativa todas as outras configurações na guia. • O Avaya presume que dispositivos endereçados dinamicamente na LAN usam SLAAC para seus endereços IPv6.
Número de endereços de IP de DHCP	Padrão = 24. Faixa = 1 a 500. Define o número de endereços de IP sequenciais disponíveis para aplicativos DHCP.

A tabela continua...

Campo	Descrição										
Modo DHCP	Padrão = aplicativo DHCP.										
	Defina o modo DHCP IPv6 IP Office para a LAN. As opções são:										
	<table><tr><th>Opção</th><th>Descrição</th></tr><tr><td>Servidor (com estado)</td><td>Em resposta a uma solicitação DHCPv6, o IP Office emite informações como nome de domínio, endereço do servidor DNS e endereço do servidor de arquivos. Isso inclui a emissão de um endereço IPv6. - O IP Office mantém os detalhes dos endereços IPv6 que emitiu. </td></tr><tr><td>Servidor (sem estado)</td><td>Em resposta a uma solicitação DHCPv6, o IP Office emite informações como nome de domínio, endereço do servidor DNS e endereço do servidor de arquivos. No entanto: - O IP Office não emite um endereço IP IPv6. - O IP Office espera que outros dispositivos com endereço dinâmico na LAN obtenham seu endereço IPv6 usando mecanismos como SLAAC. </td></tr><tr><td>Aplicativo</td><td>O sistema IP Office solicita informações de endereço IPv6 de um servidor DHCPv6 na LAN.</td></tr><tr><td>Desativado</td><td>O sistema IP Office não é um aplicativo ou servidor DHCPv6.</td></tr></table>	Opção	Descrição	Servidor (com estado)	Em resposta a uma solicitação DHCPv6, o IP Office emite informações como nome de domínio, endereço do servidor DNS e endereço do servidor de arquivos. Isso inclui a emissão de um endereço IPv6. O IP Office mantém os detalhes dos endereços IPv6 que emitiu.	Servidor (sem estado)	Em resposta a uma solicitação DHCPv6, o IP Office emite informações como nome de domínio, endereço do servidor DNS e endereço do servidor de arquivos. No entanto: - O IP Office não emite um endereço IP IPv6. - O IP Office espera que outros dispositivos com endereço dinâmico na LAN obtenham seu endereço IPv6 usando mecanismos como SLAAC.	Aplicativo	O sistema IP Office solicita informações de endereço IPv6 de um servidor DHCPv6 na LAN.	Desativado	O sistema IP Office não é um aplicativo ou servidor DHCPv6.
	Opção	Descrição									
	Servidor (com estado)	Em resposta a uma solicitação DHCPv6, o IP Office emite informações como nome de domínio, endereço do servidor DNS e endereço do servidor de arquivos. Isso inclui a emissão de um endereço IPv6. O IP Office mantém os detalhes dos endereços IPv6 que emitiu.									
	Servidor (sem estado)	Em resposta a uma solicitação DHCPv6, o IP Office emite informações como nome de domínio, endereço do servidor DNS e endereço do servidor de arquivos. No entanto: - O IP Office não emite um endereço IP IPv6. - O IP Office espera que outros dispositivos com endereço dinâmico na LAN obtenham seu endereço IPv6 usando mecanismos como SLAAC.									
Aplicativo	O sistema IP Office solicita informações de endereço IPv6 de um servidor DHCPv6 na LAN.										
Desativado	O sistema IP Office não é um aplicativo ou servidor DHCPv6.										
Avançado	Padrão = Desabilitado.										
	Ao funcionar como um servidor DHCP, é possível configurar o IP Office com vários pools de endereços dos quais ele pode emitir endereços IPv6. Quando ativado, o IP Office Manager exibe uma guia adicional Pools DHCP (IPv6).										

Links relacionados

[LAN1](#) na página 214

VoIP

Navegação: **Sistema | LAN | VoIP**

Definições de configuração

Utilizada para definir os padrões do sistema para operação VoIP na interface LAN.

As configurações a seguir podem ser mescladas:

• Criação automática de ramal • Criar usuário automaticamente • H.323 com sinalização por TLS • Porta de sinalização de chamada remota • Criação automática de ramal/usuário • Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005 • Endereço IP do coletor RTCP para telefones	• Escopo • Keepalives Iniciais • Tempo-limite periódico • VLAN • Número de opções específicas de sites 1100 VLAN de voz (SSON) • IDS de 1100 VLAN de voz

As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Ativar gatekeeper H.323

Campo	Descrição
Ativar gatekeeper H.323	Padrão = desativado Essa configuração habilita a operação do gatekeeper.
H.323 com sinalização por TLS	Padrão = Desabilitado. Para implementações hospedadas, o padrão = preferido. Quando ativada, o TLS é usado para garantir o registro e a comunicação de sinalização de chamada entre o IP Office e os pontos terminais compatíveis com TLS. Os telefones H.323 que oferecem suporte TLS são 9608, 9611, 9621, e 9641, funcionando com a versão de firmware 6.6 ou superior. Quando ativado, as informações de certificado são configuradas no arquivo <code>46xxSettings.txt</code> no IP Office e descarregadas automaticamente para o telefone. Quando o IP Office recebe uma solicitação do telefone para um certificado de identidade, o IP Office pesquisa seu repositório de certificados confiáveis e encontra a CA raiz que emitiu seu certificado de identidade. Então o IP Office fornece o AC raiz como um arquivo de certificado gerado automaticamente com o nome <code>Root-CA-xxxxxxxxx.pem</code>. Para mais informações sobre certificados do IP Office, consulte Modo de segurança Sistema Certificados. As opções são: • Desabilitado: o TLS não é usado. • Preferencial: usa TLS ao estabelecer conexão com um telefone que oferece suporte para TLS. • Imposto: o TLS precisa ser usado. Se o telefone não tem suporte Telefone, a conexão é rejeitada. Quando definido como Forçado, a configuração Porta de sinalização da chamada remota é desativada. Se a segurança TLS estiver ativada (Forçada ou Preferencial), recomenda-se ativar um nível correspondente de segurança de mídia no Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP.
Ativar ramal remoto H.323	Padrão = Inativo. O sistema pode ser configurado para suportar ramais H.323 remotos no caso em que o NAT for utilizado no caminho de conexão. Pode ser que o IP Office esteja localizado atrás de um roteador NAT/Firewall corporativo e/ou o telefone H.323 esteja localizado atrás de um roteador residencial com NAT habilitado. O uso dessa opção e a interação e configuração de elementos externos de terceiros está além do escopo desse arquivo de ajuda. No caso de o endereço IP público do roteador corporativo ser desconhecido, as configurações de Topologia de rede da LAN deverão ser utilizadas para configurar um servidor STUN. Ativar Habilitar ramal remoto H.323 permite definir as configurações do Intervalo de número da porta RTP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Criação automática de ramal	Padrão = desativado O campo para definir a criação automática de ramais para telefones H.323 que se registram com o sistema como seu gatekeeper. Se selecionado, o sistema exibe a janela Criar senha do ramal automaticamente que solicita a digitação e confirmação de uma senha. Essa senha é usada para a criação automática subsequente de ramais. A mensagem A opção Criar ramal H.323 automaticamente está ativa pisca ao lado do campo Criar ramal automaticamente até que a opção seja desmarcada. Os ramais SIP usam uma configuração à parte; consulte o texto a seguir. Não há suporte para essa configuração em sistemas configurados para usar o licenciamento do servidor WebLM. Se estiver usando backup de resiliência como suporte aos telefones IP Avaya, Criar ramal automaticamente e Criar usuário automaticamente não podem ficar habilitados depois da configuração inicial ou qualquer adição de novos ramais e usuários. Deixar habilitadas as opções de criação automática em um sistema que é alvo de failover pode causar duplicação de registros de ramal/usuário na rede multisite em diversos cenários de falha. Por segurança, qualquer configuração de criação automática ativada é desativada automaticamente após 24 horas.

Ativação de troncos SIP

Campo	Descrição
Ativação de troncos SIP	Padrão = Ativo. Essa configuração habilita o suporte a troncos SIP. Ela também requer o registro de licenças de Canais de tronco SIP. Ativar Habilitar troncos SIP permite definir as configurações do Intervalo de número da porta RTP (NAT).

Ativação de registrador SIP

Campo	Descrição
Ativação de registrador SIP	Padrão = Inativo. Se ativado, o IP Office poderá atuar como um registrador SIP no qual os pontos terminais SIP se registram. • SIP registrars separados podem ser configurados na LAN1 e LAN2. • O registro de um ponto terminal SIP requer uma licença de Pontos finais IP disponível. • Os terminais SIP também estão sujeitos a limites de capacidade de ramais do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição												
Ativação de ramal remoto SIP	Padrão = Inativo. O sistema pode ser configurado para auxiliar ramais remotos SIP caso NAT seja utilizado no caminho de conexão. Pode ser que o IP Office esteja localizado atrás de um roteador NAT/Firewall corporativo e/ou o telefone SIP esteja localizado atrás de um roteador residencial com NAT habilitado. - Essa opção não pode ser ativada na LAN1 e LAN2 simultaneamente. - O uso dessa opção e a interação e configuração de elementos externos de terceiros está além do escopo desse arquivo de ajuda. No caso de o endereço IP público do roteador corporativo ser desconhecido, as configurações de Topologia de rede da LAN deverão ser utilizadas para configurar um servidor STUN. Ativar Habilitar ramal remoto SIP permite a configuração de: - configurações da Porta remota UDP, Porta remota TCP, Porta remota TLS - Configurações do Intervalo de números de porta (NAT)												
Agentes de usuário SIP permitidos	Padrão = bloquear somente lista de bloqueios Selecione quais dispositivos SIP podem ser registrados no sistema IP Office usando Agentes do usuário SIP especificados na guia Sistema > VoIP > Listas de controle de acesso. As opções são: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Configuração</th><th>Descrição</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Permitir todos</td><td>Não bloqueie nenhum dispositivo com base em sua cadeia de caracteres UA.</td></tr> <tr> <td>Bloquear somente lista de bloqueios</td><td>Bloqueie dispositivos com uma cadeia de caracteres UA listada no Lista de bloqueios de SIP UA.</td></tr> <tr> <td>Aplicativos Avaya e lista de permissões</td><td>Permita dispositivos com uma cadeia de caracteres Avaya UA ou com uma cadeia de caracteres UA listada no Lista de permissões de SIP UA.</td></tr> <tr> <td>Somente aplicativos Avaya</td><td>Permita dispositivos com uma cadeia de caracteres Avaya UA.</td></tr> <tr> <td>Somente na lista de permissões</td><td>Permita dispositivos com uma cadeia de caracteres UA listada no Lista de permissões de SIP UA.</td></tr> </tbody> </table>	Configuração	Descrição	Permitir todos	Não bloqueie nenhum dispositivo com base em sua cadeia de caracteres UA.	Bloquear somente lista de bloqueios	Bloqueie dispositivos com uma cadeia de caracteres UA listada no Lista de bloqueios de SIP UA .	Aplicativos Avaya e lista de permissões	Permita dispositivos com uma cadeia de caracteres Avaya UA ou com uma cadeia de caracteres UA listada no Lista de permissões de SIP UA .	Somente aplicativos Avaya	Permita dispositivos com uma cadeia de caracteres Avaya UA.	Somente na lista de permissões	Permita dispositivos com uma cadeia de caracteres UA listada no Lista de permissões de SIP UA .
Configuração	Descrição												
Permitir todos	Não bloqueie nenhum dispositivo com base em sua cadeia de caracteres UA.												
Bloquear somente lista de bloqueios	Bloqueie dispositivos com uma cadeia de caracteres UA listada no Lista de bloqueios de SIP UA .												
Aplicativos Avaya e lista de permissões	Permita dispositivos com uma cadeia de caracteres Avaya UA ou com uma cadeia de caracteres UA listada no Lista de permissões de SIP UA .												
Somente aplicativos Avaya	Permita dispositivos com uma cadeia de caracteres Avaya UA.												
Somente na lista de permissões	Permita dispositivos com uma cadeia de caracteres UA listada no Lista de permissões de SIP UA .												
Criação automática de ramal/usuário	Padrão = Inativo. O campo para definir a criação automática de ramais para telefones SIP que se registram com o registrador SIP. Se selecionado, o sistema solicita que você insira e confirme a senha que é usada para a criação automática subsequente de ramais. - Não há suporte para essa configuração em sistemas configurados para usar o licenciamento do servidor WebLM. - Por segurança, quaisquer configurações criadas automaticamente definidas como ativas serão definidas automaticamente para desativas depois de 24 horas.												

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de domínio SIP	Padrão = em branco Esse valor é usado pelos pontos terminais SIP para registro junto IP Office ao sistema. Registro dos terminais SIP com IP Office usando seu endereço SIP que consiste em seu número de telefone e IP Office domínio SIP. Já que IP Office não permite chamadas de entidades não autorizadas, o domínio SIP não precisa ser solucionável. No entanto, o domínio SIP deve ser associado ao FQDN (nome de domínio totalmente qualificado) para fins de segurança. A entrada deve corresponder à parte do sufixo do domínio do FQDN do registrador SIP abaixo, p. ex., <code>example.com</code>. Caso o campo seja deixado em branco, o registro usa o endereço IP LAN 1, LAN 2 ou IP público.  Nota: Para telefones SIP da Avaya compatíveis com resiliência, o Nome de domínio SIP precisa ser comum a todos os sistemas que fornecem resiliência.
FQDN do registrador SIP	Padrão = em branco O FQDN para o qual o ponto terminal SIP envia suas solicitações de registro. Por exemplo, <code>sbc.example.com</code>. • Esse FQDN também é usado para Serviços do Avaya Cloud e Serviços de notificação push Avaya O DNS do cliente precisa resolver esse FQDN para um endereço IP que seja roteado para o IP Office. Ou seja: • Para ramais locais, o endereço IP da LAN do IP Office. • Para ramais remotos, o endereço IPv4 externo do Avaya SBC ou firewall do cliente que é roteado para o IP Office.
Tempo de expiração do desafio (s)	Padrão = 10. O desafio de expiração do tempo é utilizado durante o registro de ramal SIP. Quando um dispositivo é registrado, o registrador SIP do IP Office envia um desafio e aguarda uma resposta. O registro falhará se não houver uma resposta dentro desse limite de tempo.
Protocolo da camada 4	Padrão = TCP 5060 + UDP 5060. Define as portas nas quais o IP Office escuta conexões de ramal SIP. Observe que a maioria dos clientes SIP usa TLS/TCP/UDP em ordem de prioridade, a menos que configurado de outra forma, e não fará fallback para um protocolo de prioridade inferior mesmo que esteja ativado no IP Office. • Porta UDP: padrão = 5060 ativada. • Porta TCP: padrão = 5060 ativada. • Porta TLS: padrão = 5061 desativada. As seguintes configurações adicionais de porta serão usadas se a opção Ativar ramal remoto SIP estiver selecionada. Caso contrário, as portas acima serão usadas para todas as conexões de ramais SIP. Elas definem as portas nas quais o IP Office escuta por conexões de ramais SIP de ramais remotos: • Porta UDP remota: padrão = 5060 ativada. • Porta TCP remota: padrão = 5060 ativada. • Porta TLS remota: padrão = 5061 desativada.

RTP

Campo	Descrição
Intervalo de números de porta	Para cada chamada VoIP, uma porta recebida de tráfego Protocolo em Tempo Real (RTP) de entrada é selecionada a partir de um intervalo definido de portas possíveis, utilizando os números pares desse intervalo. O tráfego Real Time Control Protocol (RTCP) para a mesma chamada utiliza o número da porta RTP mais 1, que é um número ímpar. Em algumas instalações, pode ser um requisito alterar ou restringir o intervalo de portas utilizado. Recomendamos que apenas as portas com números entre 49152 e 65535 sejam utilizadas, pois esta é a faixa definida pelo Internet Assigned Numbers Authority (IANA) para uso dinâmico. ! Importante: O número mínimo e máximo de configurações de faixa de porta deve ser ajustado somente após se considerar a configuração de rede do cliente e o uso da porta existente. A diferença entre os valores mínimo e máximo de porta precisa ser de no mínimo 254.
Intervalo de portas (mínimo)	Padrão: IP500 V2 = 46750/Linux = 40750. Intervalo = 1024 a 65530. Define o limite mais baixo para os números de porta RTP usado pelo sistema.
Intervalo de portas (máximo)	Padrão = 50750. Intervalo = 1024 a 65530. Define o limite mais alto para os números de porta RTP usado pelo sistema.

Intervalo de números de porta (NAT)

Estas configurações estão disponíveis quando **Habilitar ramal remoto H.323**, **Habilitar troncos SIP** ou **Habilitar ramais remotos SIP** está definido como ativo.

Essa opção não é compatível se **Sistema | LAN | Topologia de rede | Tipo de firewall/NAT** estiver definido como **Firewall simétrico** ou **Internet aberta**.

Campo	Descrição
Intervalo de portas (mínimo)	Padrão: IP500 V2 = 46750/Linux = 40750. Intervalo = 1024 a 65530. Define o limite mais baixo para os números de porta RTP usado pelo sistema.
Intervalo de portas (máximo)	Padrão = 50750. Intervalo = 1024 a 65530. Define o limite mais alto para os números de porta RTP usado pelo sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005	Padrão = Ativo. Nos telefones 1600, 4600, 5600, 9600 e J100 Series, o sistema pode coletar dados de qualidade de serviço (Quality of Service, QoS) VoIP dos telefones. Para os demais telefones, incluindo os telefones não IP, ele coleta os dados de QoS para as chamadas que utilizam um canal VCM. Os dados de QoS coletados pelo sistema são exibidos pelo System Status Application. - Essa configuração é mesclável. No entanto, isso só é aplicado a telefones IP quando eles se registram no sistema. Portanto, qualquer alteração nessa configuração exige a reinicialização dos telefones IP que já tenham sido registrados. Os telefones IP podem ser reinicializados remotamente usando o System Status Application. - Os dados QoS coletados incluem: endereço de IP RTP, Codec, Tipo de conexão, Atraso no tempo de resposta, Receber tremulação, Receber perda do pacote. - Essa configuração não é a mesma que a opção RTCPMON nas configurações dos telefones H.323 Avaya. O sistema não suporta a opção RTCPMON.
Endereço IP do coletor RTCP para telefones	Padrão = em branco. Define o destino para os dados do RTCP Monitor descritos acima. Permite enviar dados coletados para um aplicativo de monitoramento de QoS de terceiros. Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005 deve estar desativado para que o campo ficar habilitado. As alterações das configurações exigem uma reinicialização dos telefones.

Keepalives

Essas configurações são usadas para manter conexões externas abertas por meio de dispositivos como firewalls e controladores de borda de sessão. É possível usar essas configurações quando o IP Office tiver conexões com troncos SIP e/ou agentes remotos H.323 e SIP.

Campo	Descrição
Escopo	Padrão = Desabilitado Selecione se o envio dos pacotes de sustentação deverão ser desabilitados ou enviados para RTP ou para RTP e RTCP.
Tempo-limite periódico	Padrão = 0 (desativado). Intervalo = 0 a 180 segundos. Define quanto tempo o sistema aguardará antes de enviar uma sustentação se nenhum outro pacote do ESCOPO selecionado for visto.
Keepalives Iniciais	Padrão = Desabilitado. Se habilitada, a manutenção de atividades podem ser realizadas durante a configuração da conexão inicial.

Configurações DiffServ

Ao transportar VoIP por links de baixa velocidade, os pacotes de dados (pacotes de 1.500 bytes) podem bloquear ou atrasar pacotes de voz (geralmente 67 ou 31 bytes). Isso pode causar baixa qualidade de voz. Portanto, todos os roteadores de tráfego em uma rede devem ser compatíveis com a Qualidade de serviço (Quality of service, QoS).

O sistema IP Office é compatível com o mecanismo DiffServ (RFC2474) de QoS. Isso utiliza o campo Tipo de serviço (ToS) no cabeçalho do pacote IP.

O IP Office aplica as configurações de DiffServ da LAN ao tráfego de saída em todas as linhas SIP que tenham **Linha | Linha SIP | Transporte | Usar informações de topologia de rede** definido para corresponder à interface LAN.

- Os campos de entrada hexadecimal e decimal para os seguintes valores estão vinculados. O valor hexadecimal é igual ao decimal multiplicado por 4.
- Não use os mesmos valores para sinalização de chamada e mídia de chamada (áudio e voz).
- Para a operação correta, é necessário definir o mesmo valor em ambas as extremidades.

Campo	Descrição
DSCP (Hex)	Padrão = B8 (Hex)/46 (decimal). Intervalo = 00 a FF (Hex)/0 a 63 (decimal) A configuração DiffServ Code Point (DSCP) aplicada à mídia em chamadas VoIP. Por padrão, esse valor é aplicado ao áudio e ao vídeo, a menos que exista um valor de vídeo distinto definido.
DSCP de vídeo (Hex)	Padrão = B8 (Hex)/46 (decimal). Intervalo = 00 a FF (Hex)/0 a 63 (decimal) A configuração de DSCP aplicada ao vídeo em chamadas VoIP.
Máscara DSCP (Hex)	Padrão = FC (Hex)/63 (decimal). Intervalo = 00 a FF (Hex)/0 a 63 (decimal) A máscara aplicada a pacotes para o valor DSCP.
SIG DSCP (Hex)	Padrão = 88 (Hex)/34 (decimal). Intervalo = 00 a FF (Hex)/0 a 63 (decimal) Essa configuração de DSCP é aplicada à sinalização de chamada em chamadas VoIP. Isso não pode corresponder às configurações usadas para a mídia.

Configurações DHCP

Campo	Descrição
Número de opção específico do site principal (4600/5600)	Padrão = 176. Faixa = 128 a 254. Um número de opção específico do site (Site specific option number, SSON) é usado como parte do DHCP para solicitar informações adicionais. O número 176 é o SSON padrão usado pelos telefones IP 4600 Series e 5600 Series.
Número de opção específico do site secundário (1600/9600)	Padrão = 242. Faixa = 128 a 254. Semelhante ao SSON principal. O número 242 é o SSON padrão utilizado pelos telefones IP 1600 Series e 9600 Series que solicitam as configurações de instalação via DHCP.
VLAN	Padrão = Não presente. Essa opção é aplicada aos telefones H.323 que utilizam o sistema para suporte ao DHCP. Quando definido para Desabilitado , o valor L2Q indicado a telefones na resposta DHCP é 2 (desabilitado). Quando definido para Ausente , nenhum valor L2Q será incluído na resposta DHCP.
Número de opções específicas de sites 1100 VLAN de voz (SSON)	Padrão = 232. Esse é o SSON usado para respostas aos telefones das séries 1100/1200 usando o sistema para o DHCP.
IDS de 1100 VLAN de voz	Padrão = em branco. Em telefones 1100/1200 suportados pelo DHCP, esse campo define a ID VLAN que deve ser fornecida, se necessário. É possível adicionar vários IDs (até 10), separando cada um deles com um sinal "+".

Links relacionados

[LAN1](#) na página 214

Topologia de rede

Navegação: **Sistema | LAN | Topologia de rede**

Essas configurações são usadas para compatibilidade com troncos SIP externos quando não houver o uso de um SBC. Eles também são usados para compatibilidade com ramais SIP/H323 remotos.

Visão geral de Network Address Translation (NAT)

A conversão de endereço de rede (Network Address Translation, NAT) feita por firewalls pode afetar as chamadas VoIP. Dois métodos que podem ser usados para solucionar isso são STUN ou TURN.

Método NAT	Descrição
STUN	O STUN (<i>"Session Traversal for NAT"</i>) é um mecanismo para superar o efeito de alguns firewalls NAT. Em resumo: • O dispositivo configurado para STUN envia pacotes de teste para o endereço do servidor STUN. Eles passam pelo processo de NAT do firewall. • O servidor STUN responde e inclui na resposta cópias dos pacotes originais que recebeu. • Ao comparar os pacotes enviados e recebidos, o remetente pode tentar determinar o tipo de NAT aplicado. Em seguida, ele pode modificar pacotes futuros que envia para outros destinos a fim de solucionar os efeitos do NAT do firewall.
TURN	O TURN (<i>"Traversal Using Relays around NAT"</i>) é um mecanismo de passagem NAT que funciona retransmitindo todo o tráfego por meio de um servidor TURN. Normalmente, trata-se de um serviço TURN fornecido pelo SBC do cliente.

O STUN permite a conexão direta entre o remetente e o receptor após a configuração, mas é mais restrito nos tipos de NAT com os quais ele pode funcionar. O TURN é compatível com mais tipos de NAT, mas também precisa retransmitir todo o tráfego entre o remetente e o receptor por meio do servidor TURN. O STUN é mais fácil de implementar e manter em comparação com TURN, no entanto, a maioria dos dispositivos SBC é compatível com TURN.

Definições de configuração

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Geral

Essas configurações são usadas pelo IP Office para conexão com um servidor STUN a fim de viabilizar troncos SIP.

Campo	Descrição
Servidor STUN do IP Office	Padrão = em branco O endereço IP ou nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor STUN que o IP Office deve usar. O sistema enviará as mensagens SIP básicas a esse destino, e os dados inseridos nas respostas podem tentar determinar o tipo das alterações NAT sendo aplicadas por qualquer firewall entre ele e o ITSP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Porta	Padrão = 3478. Define a porta para a qual as solicitações STUN são enviadas.
Executar STUN	Esse botão testa a operação STUN entre a LAN do sistema usando as configurações acima. Os resultados são utilizados para o preenchimento automático dos campos NAT com os valores adequados detectados pelo sistema. Em seguida, um ícone de informações ⓘ é mostrado em relação aos campos para indicar que os valores foram detectados automaticamente e não inseridos manualmente. Antes da utilização do Executar STUN , é necessário configurar o tronco SIP.
Executar STUN na inicialização	Padrão = desativado Essa opção é utilizada em conjunto com os valores automaticamente detectados usando o Executar STUN . Quando selecionada, o sistema executará novamente a detecção STUN sempre que for reinicializado ou houver falha de conexão com o servidor SIP.

WebRTC

Essas configurações são usadas para usuários remotos do portal do usuário que usam o WebRTC (modo **Softphone**) para fazer e receber chamadas usando STUN e/ou TURN. Os valores definidos são fornecidos às sessões do portal do usuário remoto por meio de sua conexão MTCTI normal.

Campo	Descrição
Servidor STUN do aplicativo WebRTC	Padrão = em branco (usar <code>stun.freeswitch.org:3478</code>). Defina o endereço IP ou FQDN do servidor STUN que os clientes devem usar.
Porta	Padrão = 3748 A porta que os clientes devem usar para STUN.
Servidor TURN do aplicativo WebRTC	Padrão = em branco Isso é usado para soluções que usam um serviço TURN configurado em um SBC. O parâmetro fornece o endereço IP ou FQDN do serviço TURN. • É possível adicionar a porta desejada adicionando <code>:<port number></code>. Por exemplo, adicione <code>:3748</code> ao endereço ou FQDN. • É possível definir o método de transporte desejado adicionando <code>?transport=udp</code> ou <code>?transport=tcp</code> ao endereço ou FQDN. Por padrão, presume-se UDP. • A conexão padrão do servidor TURN usa o nome de usuário e a senha do usuário do serviço IP Office. - O usuário do serviço precisa ser um membro do grupo de direitos de segurança Servidor TURN com o Conexão do servidor TURN ativado. - Em sistemas novos e padronizados, um usuário de serviço chamado TURN-Server existe e é membro do grupo de direitos Servidor TURN. No entanto, o usuário do serviço é desativado por padrão. • Os detalhes do endereço, nome e senha do servidor TURN são transmitidos para as sessões do Portal do usuário IP Office usando a conexão MTCTI deles com o IP Office.

NAT

Os campos a seguir podem ser preenchidos manualmente, ou o sistema pode tentar detectar automaticamente os valores adequados usando **Executar STUN**.

Para preencher os campos automaticamente:

1. Verifique se o tronco SIP para o ITSP está configurado.
2. Defina o endereço **Servidor STUN do IP Office**.
3. Teste o STUN clicando em **Executar STUN**.
4. Feche e recarregue a configuração. Se o STUN for bem-sucedido, os campos restantes serão atualizados usando os resultados. Um ícone ⓘ é mostrado em relação aos campos para indicar que os valores foram detectados automaticamente e não inseridos manualmente.

Campo	Descrição
Firewall/Tipo NAT	Padrão = Desconhecido As configurações aqui refletem os tipos de firewalls da rede. Para descrições das várias opções, consulte a tabela abaixo.
Tempo de atualização de vinculação (s)	Padrão = 0 (Nunca). Intervalo = 0 a 3600 segundos. Para manter a porta do firewall aberta para chamadas de entrada, o sistema pode enviar solicitações SIP OPTIONS recorrentes para o proxy remoto que encerra o tronco. Essa configuração define a frequência dessas solicitações. Caso não defina um tempo de atualização de vinculação, pode haver problemas para receber chamadas SIP de entrada após um curto período de operação normal.
Endereço IP público (IPv4)	Padrão = 0.0.0.0 Caso nenhum endereço esteja definido, o endereço LAN1 do sistema será usado.
Portas públicas do registrador SIP	Os valores públicos de porta para UDP , TCP e TLS . • UDP: padrão = 5060 • TCP: padrão = 5056 • TLS: padrão = 5061

Firewall/Tipo NAT	Descrição
Firewall de bloqueio	–
Cone NAT completo	Um NAT de cone completo é aquele no qual: • Todas as solicitações do mesmo endereço IP e porta internos são mapeadas para o mesmo endereço IP e porta externos. • Qualquer host externo pode enviar um pacote ao host interno enviando o pacote ao endereço mapeado externo. • É necessário que os pacotes SIP estejam mapeados para o endereço NAT e a porta. • Qualquer host na Internet pode chamar a porta aberta. As informações locais no SDP serão aplicadas a vários hosts ITSP.

A tabela continua...

Firewall/Tipo NAT	Descrição
Abrir Internet	Se esse modo for selecionado, o IP Office vai ignorar as configurações obtidas pelas verificações STUN. O endereço IP utilizado é o da interface LAN do sistema IP Office.
NAT um a um	Essa configuração é compatível com implementações nas quais o IP Office está atrás de um NAT que realiza a conversão de endereço IP, mas não mapeamentos de portas. Todas as portas necessárias devem ser abertas no NAT. Quando definidas como NAT um a um, as definições de configuração a seguir são aplicadas e não podem ser editadas. • Os valores NAT > Portas públicas do registrador SIP são definidos como 0. • Os valores de porta de protocolo remoto de LAN1 > VoIP > Ativação de registrador SIP são definidos como iguais a seus valores de porta de protocolo local correspondentes. • Os valores LAN1 > VoIP > RTP > Intervalo de números de porta (NAT) RTP Intervalo de número de porta (NAT) são definidos como iguais aos valores correspondentes de Intervalo de números de porta.
Cone NAT restrito a porta	Semelhante a um Cone NAT restrito, mas a restrição inclui números de porta. Especificamente, o host externo poderá enviar um pacote, com endereço de IP de origem X e porta de origem P, ao host interno somente se o host interno tivesse enviado anteriormente um pacote para o endereço de IP X e porta P. Os pacotes SIP precisam ser mapeados. As mensagens "keep-alive" devem ser enviadas a todas as portas que serão a origem do pacote a cada endereço de IP do host do ITSP. Se esse tipo de NAT/firewall for detectado ou manualmente selecionado, nenhuma mensagem será exibida para o tipo de NAT. Alguns NATs com restrição de porta apresentavam comportamento mais simétrico, criando um vínculo separado para cada porta aberta. Se isso acontecer, o Manager exibirá um aviso "Não é possível promover comunicação a menos que o servidor STUN seja compatível como ITSP no mesmo endereço IP" como parte da validação do Manager.
Cone NAT restrito	O Cone NAT restrito é aquele em que todas as solicitações do mesmo endereço e porta IP internos são mapeadas para o mesmo endereço e porta IP externos. Ao contrário do Cone NAT completo, o host externo (com endereço de IP X) poderá enviar um pacote ao host interno somente se o host interno tivesse enviado anteriormente um pacote para o endereço de IP X. Os pacotes SIP precisam ser mapeados. As respostas dos hosts são restritas para aqueles aos quais o pacote foi enviado. Portanto, se múltiplos hosts do ITSP precisarem ser suportados, uma mensagem "keep-alive" precisará ser enviada a cada um. Se esse tipo de NAT/firewall for detectado ou manualmente selecionado, nenhuma mensagem será exibida para o tipo de NAT.
Bloqueio de porta estático	Usar o Intervalo de números de porta RTP especificado na guia VoIP sem tradução STUN. Essas portas devem ser fixadas como abertas em qualquer firewall NAT envolvida
Firewall simétrico	Os pacotes SIP são inalterados, mas as portas precisam ser abertas e mantidas abertas com mensagens "keep-alive". • Se esse tipo de NAT for detectado ou manualmente selecionado, o aviso "Não é possível promover comunicação a menos que o servidor STUN seja compatível como ITSP no mesmo endereço IP" será exibido como parte da validação do Manager.

A tabela continua...

Firewall/Tipo NAT	Descrição
NAT simétrico	O NAT simétrico é aquele em que todas as solicitações do mesmo endereço e porta IP internos, para o endereço e porta IP do destino específico, são mapeadas para o mesmo endereço e porta IP externos. Se o mesmo host enviar um pacote com o mesmo endereço e porta de origem, mas a um destino diferente, será usado um mapeamento distinto. Além disso, apenas o host externo que recebe o pacote pode enviar um pacote UDP de volta ao host interno. Os pacotes SIP precisam ser mapeados, mas a STUN não fornecerá as informações corretas, a menos que o endereço de IP no servidor STUN seja o mesmo que o do host ITSP. • Se esse tipo de NAT for detectado ou manualmente selecionado, o aviso “Não é possível promover comunicação a menos que o servidor STUN seja compatível como ITSP no mesmo endereço IP” será exibido como parte da validação do Manager.
Desconhecido	O tipo de NAT é desconhecido ou não foi possível determiná-lo.

SBC

Essas configurações são usadas para fornecer valores para ramais remotos que se conectam ao IP Office por meio de um ASBCE. Os valores definidos são passados para os telefones usando métodos que variam de acordo com o tipo de telefone. Por exemplo, alterando os valores no arquivo `46xxsettings.txt` gerado automaticamente quando solicitado por um telefone remoto.

Essas configurações substituem o **RW_SB...** Números de origem *NoUser* usados em sistemas pré-R11.1.2.4, que devem ser removidos após a substituição por esses valores.

Campo	Descrição
Endereço IP público (IPv4)	Padrão = em branco O endereço IPv4 público que é roteado para o lado público/externo do ASBCE. Dependendo da rede do cliente, pode ser o endereço IP público de outro dispositivo, como um firewall que o encaminha para o SBC.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Endereço IP público (IPv6)	Padrão = em branco Semelhante à função acima, mas usando um endereço IPv6. O uso de um endereço IPv6 é compatível com: • Aplicativo Avaya Workplace R3.35 (Android e iOS). • IP Office R11.1.3.1 ou superior. • ASBCE 10.1.2 ou superior. • O IP Office é compatível com endereços IPv6 nos seguintes formatos: - Endereço completo: por exemplo, 2001:0000:040F:0000:0000:0000:805B:001B. - Substitua uma série de partes :0000: por ::. Por exemplo, 2001:0000:040F::805B:001B. - Substitua qualquer parte :0000: individual por :0:. Por exemplo, 2001:0:040F::805B:001B. - Remova os zeros iniciais 0 após qualquer dois pontos :. Por exemplo, 2001:0:40F::805B:1B. Para mais informações, consulte o manual <i>Implantando telefones SIP IP Office remotos com um ASBCE</i>.
Endereço IP privado (IPv4)	Padrão = em branco O endereço IPv4 privado do ASBCE.
FQDN	Padrão = em branco O FQDN do ASBCE. É necessário definir esse valor. • O IP Office usa esse valor no arquivo <code>46xxsettings.txt</code> gerado automaticamente e solicitado por ramais Aplicativo Avaya Workplace remotos. Para outros ramais SIP remotos, o IP Office usa o FQDN do registrador SIP. • O DNS do cliente precisa resolver esse FQDN para um endereço IP que seja roteado para o IP Office. Ou seja: - Para ramais remotos, o endereço IPv4 externo do Avaya SBC ou firewall do cliente que é roteado para o IP Office. - Caso seja compatível com ramais Aplicativo Avaya Workplace remotos usando IPv6, o FQDN precisará resolver os endereços IPv4 e IPv6 externos do Avaya SBC ou firewall do cliente que roteia para o IP Office.
Portas públicas do registrador SBC	As portas públicas nas quais o ASBCE está configurado para escutar chamadas SIP de entrada. • UDP: padrão = 5060 • TCP: padrão = 5056 • TLS: padrão = 5061

Links relacionados

[LAN1](#) na página 214

Grupos DHCP

Navegação: **Sistema > LAN > Pools DHCP**

É possível usar grupos DHCP para configurar vários conjuntos de endereços IPv4 que o IP Office pode alocar quando configurado como um servidor DHCP.

- O IP Office Manager exibe essas configurações quando você tiver ativado o **Avançado** na guia **Sistema > LAN1 > Configurações**.
- Em um sistema IP500 V2, é possível configurar até 8 grupos.
- Em sistemas IP Office baseados em Linux, é possível configurar até 64 grupos.
- O IP Office usa as configurações **Endereço IP**, **Máscara de IP** e **Número de endereços de IP de DHCP** definidas na guia **Configurações LAN** para o primeiro grupo.

Essas configurações podem ser mescláveis. No entanto, as ações a seguir exigem uma mesclagem com a interrupção do serviço:

- Alterar o valor de **Endereço inicial**, **Máscara de sub-rede** ou **Roteador padrão** para um pool DHCP existente de endereços.
- Diminuindo o **Tamanho do pool** para um pool existente de endereços.
- Excluindo um pool existente de endereços.

Quando essas ações são realizadas:

- Nos modelos de telefone SIP E129 e B179, o IP Office aciona uma reinicialização dos telefones para renovar a concessão de endereço IP e aplicar as novas configurações de endereço.
- Para os clientes DHCP restantes, é necessário reinicializar manualmente os dispositivos para forçar uma renovação de concessão de endereços IP. Caso contrário, os dispositivos continuam a usar os endereços IP alocados até que seu tempo de concessão expire. O limite do tempo de concessão do endereço IP é definido em três dias.

Campo	Descrição
Aplicar somente a telefones IP Avaya	Padrão = Inativo. Quando ativado, o IP Office só responde a solicitações DHCP de telefones IP Avaya. Outros dispositivos precisam usar endereços estáticos ou obter seus endereços de outro servidor DHCP. • Além disso, os telefones IP Avaya só concluirão o DHCP com um servidor DHCP configurado para suportar o mesmo Número de opção específico do local (SSON) definido no telefone. Para o IP Office, os números SSON compatíveis são definidos nas subguias Sistema > LAN2 > VoIP e Sistema > LAN1 > VoIP. • Após alterar essa configuração, é necessário reiniciar dispositivos do cliente DHCP para forçar atualizações de endereços IP.

A tabela continua...

Campo	Descrição										
Pool DHCP	Ao adicionar ou editar grupos, as opções são:										
	<table><tr><th>Configuração</th><th>Descrição</th></tr><tr><td>Endereços iniciais</td><td>Padrão = em branco Define o primeiro endereço IP no pool.</td></tr><tr><td>Máscara de sub-rede</td><td>Padrão = 255.255.255.0 Define a máscara de sub-rede para endereços emitidos a partir do grupo.</td></tr><tr><td>Roteador padrão</td><td>Padrão = 0.0.0.0 O endereço-padrão do roteador a ser incluído na resposta DHCP. • Para grupos que emitem endereços IP na mesma sub-rede que a LANIP Office, inserir 0.0.0.0 instrui o IP Office a emitir o roteador-padrão como sendo o Destino da entrada Rota de IP que corresponde ao endereço IP e à máscara de sub-rede. • Para grupos que emitem endereços para uma sub-rede diferente da LAN IP Office, é necessário definir o roteador-padrão com o valor correto para dispositivos nessa sub-rede. </td></tr><tr><td>Tamanho do grupo</td><td>Padrão = 0 Defina o número de endereços IP do cliente disponíveis no pool.</td></tr></table>	Configuração	Descrição	Endereços iniciais	Padrão = em branco Define o primeiro endereço IP no pool.	Máscara de sub-rede	Padrão = 255.255.255.0 Define a máscara de sub-rede para endereços emitidos a partir do grupo.	Roteador padrão	Padrão = 0.0.0.0 O endereço-padrão do roteador a ser incluído na resposta DHCP. • Para grupos que emitem endereços IP na mesma sub-rede que a LANIP Office, inserir 0.0.0.0 instrui o IP Office a emitir o roteador-padrão como sendo o Destino da entrada Rota de IP que corresponde ao endereço IP e à máscara de sub-rede. • Para grupos que emitem endereços para uma sub-rede diferente da LAN IP Office, é necessário definir o roteador-padrão com o valor correto para dispositivos nessa sub-rede.	Tamanho do grupo	Padrão = 0 Defina o número de endereços IP do cliente disponíveis no pool.
	Configuração	Descrição									
	Endereços iniciais	Padrão = em branco Define o primeiro endereço IP no pool.									
	Máscara de sub-rede	Padrão = 255.255.255.0 Define a máscara de sub-rede para endereços emitidos a partir do grupo.									
	Roteador padrão	Padrão = 0.0.0.0 O endereço-padrão do roteador a ser incluído na resposta DHCP. • Para grupos que emitem endereços IP na mesma sub-rede que a LANIP Office, inserir 0.0.0.0 instrui o IP Office a emitir o roteador-padrão como sendo o Destino da entrada Rota de IP que corresponde ao endereço IP e à máscara de sub-rede. • Para grupos que emitem endereços para uma sub-rede diferente da LAN IP Office, é necessário definir o roteador-padrão com o valor correto para dispositivos nessa sub-rede.									
Tamanho do grupo	Padrão = 0 Defina o número de endereços IP do cliente disponíveis no pool.										
O primeiro pool corresponde ao Endereço IP , Máscara de IP e Número de endereços de IP de DHCP na subguia Configurações LAN .											

Links relacionados

[LAN1](#) na página 214

Pools DHCP (IPv6)

Navegação: **Sistema > LAN > Pools DHCP (IPv6)**

É possível usar grupos DHCP para configurar vários conjuntos de endereços IPv4 que o IP Office pode alocar quando configurado como um servidor DHCPv6 estável.

- O IP Office Manager exibe essas configurações quando você tiver ativado o **Avançado** na guia **Sistema > LAN1 > Configurações LAN (IPv6)**.
- Compatível apenas com sistemas IP Office R12.1 baseados em Linux. Para ativar o suporte para IPv6, selecione **LAN1 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6** e/ou **LAN2 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6**.
- É possível configurar até 64 grupos.
- O IP Office usa as configurações **Endereço IP** e **Número de endereços de IP de DHCP** definidas na guia **Configurações LAN (IPv6)** para o primeiro grupo.

Essas configurações podem ser mescláveis. No entanto, as ações a seguir exigem uma mesclagem com a interrupção do serviço:

- Alterando o valor de **Endereço inicial** para um pool DHCP existente de endereços.
- Diminuir o **Tamanho do pool** para um pool DHCP existente de endereços.
- Excluir o pool DHCP de endereços existente.

Campo	Descrição						
Aplicar somente a telefones IP Avaya	Padrão = Inativo. Quando ativado, o IP Office só responde a solicitações DHCP de telefones IP Avaya. Outros dispositivos precisam usar endereços estáticos ou obter seus endereços de outro servidor DHCP. - Além disso, os telefones IP Avaya só concluirão o DHCP com um servidor DHCP configurado para suportar o mesmo Número de opção específico do local (SSON) definido no telefone. Para o IP Office, os números SSON compatíveis são definidos nas subguias Sistema > LAN2 > VoIP e Sistema > LAN1 > VoIP. - Após alterar essa configuração, é necessário reiniciar dispositivos do cliente DHCP para forçar atualizações de endereços IP.						
Servidor DNS (IPv6)	Padrão = :: (não usar) O endereço IPv6 do servidor DNS. Se o sistema IP Office estiver atuando como um servidor DHCP, além de fornecer aos aplicativos suas configurações de endereço IP, ele também pode fornecer as configurações de DNS, se solicitado pelo aplicativo. - Se deixado no padrão, o sistema IP Office usa seu próprio endereço LAN como servidor DNS para aplicativos DHCP. - O IP Office não é compatível com prioridade de DNS. Se a resposta DNS contiver vários endereços com prioridade, o IP Office só usará o primeiro endereço.						
Backup do servidor DNS (IPv6)	Padrão = :: (não usar) O endereço alternativo do servidor DNS IPv6 que os aplicativos podem usar caso o endereço do servidor acima não responda.						
Pool DHCP	O primeiro pool corresponde ao Endereço IP e Número de endereços de IP de DHCP na subguia Configurações LAN (IPv6). Ao adicionar ou editar grupos, as opções são: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Configuração</th><th>Descrição</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Endereços iniciais</td><td> Padrão = em branco Define o primeiro endereço IP no pool. - O IP Office é compatível com endereços IPv6 nos seguintes formatos: - Endereço completo: por exemplo, 2001:0000:040F:0000:0000:805B:001B. - Substitua uma série de partes :0000: por ::. Por exemplo, 2001:0000:040F::805B:001B. - Substitua qualquer parte :0000: individual por :0:. Por exemplo, 2001:0:040F::805B:001B. - Remova os zeros iniciais 0 após qualquer dois pontos :. Por exemplo, 2001:0:40F::805B:1B. </td></tr> <tr> <td>Tamanho do grupo</td><td> Padrão = 0, Intervalo = 1 a 500 Defina o número de endereços IP do aplicativo disponíveis no pool. </td></tr> </tbody> </table>	Configuração	Descrição	Endereços iniciais	Padrão = em branco Define o primeiro endereço IP no pool. - O IP Office é compatível com endereços IPv6 nos seguintes formatos: - Endereço completo: por exemplo, 2001:0000:040F:0000:0000:805B:001B. - Substitua uma série de partes :0000: por ::. Por exemplo, 2001:0000:040F::805B:001B. - Substitua qualquer parte :0000: individual por :0:. Por exemplo, 2001:0:040F::805B:001B. - Remova os zeros iniciais 0 após qualquer dois pontos :. Por exemplo, 2001:0:40F::805B:1B.	Tamanho do grupo	Padrão = 0, Intervalo = 1 a 500 Defina o número de endereços IP do aplicativo disponíveis no pool.
Configuração	Descrição						
Endereços iniciais	Padrão = em branco Define o primeiro endereço IP no pool. - O IP Office é compatível com endereços IPv6 nos seguintes formatos: - Endereço completo: por exemplo, 2001:0000:040F:0000:0000:805B:001B. - Substitua uma série de partes :0000: por ::. Por exemplo, 2001:0000:040F::805B:001B. - Substitua qualquer parte :0000: individual por :0:. Por exemplo, 2001:0:040F::805B:001B. - Remova os zeros iniciais 0 após qualquer dois pontos :. Por exemplo, 2001:0:40F::805B:1B.						
Tamanho do grupo	Padrão = 0, Intervalo = 1 a 500 Defina o número de endereços IP do aplicativo disponíveis no pool.						

Links relacionados

[LAN1](#) na página 214

LAN2

Navegação: **Sistema | LAN2**

Estas configurações são utilizadas para configurar a segunda interface da LAN do sistema.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Os campos disponíveis para LAN2 são os mesmos que para LAN1, exceto pelos seguintes:

- O Avaya é compatível com IPv6 na IP Office LAN1. O Avaya também é compatível com IPv6 na LAN2, mas somente quando o IPv6 estiver ativado na LAN1.

Campo	Descrição
Firewall	Padrão = <Nenhum> (Sem firewall) Permite a seleção de um firewall de sistema que o IP Office aplica ao tráfego roteado de LAN2 para LAN1.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

DNS

Navegação: **Sistema | DNS**

Essas configurações definem os servidores DNS para os quais o sistema IP Office deve enviar solicitações DNS quando precisar resolver endereços de nome em endereços IP numéricos.

- O DNS é um mecanismo por meio do qual o URL, p. ex., como `www.avaya.com`, é resolvido em endereços de IP. Em geral, endereço do servidor DNS que os clientes devem utilizar é especificado pelo provedor de serviços de Internet (Internet service provider, ISP) do cliente. Em redes mais complexas, o cliente pode hospedar seu próprio servidor DNS.
- O Windows Internet Name Service (WINS) é um mecanismo utilizado em uma rede Windows para converter os nomes dos PC e dos servidores em endereços de IP usando um servidor WINS.

Se o sistema IP Office estiver atuando como um servidor DHCP, além de fornecer aos clientes suas próprias configurações de endereço IP, ele também poderá fornecer suas configurações de DNS e WINS, se solicitado pelo aplicativo.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Definições de configuração

Campo	Descrição
Endereço IP do serviço DNS	Padrão = 0.0.0.0 (Não forneça DNS/Use redirecionamento DNS) O endereço IPv4 do servidor DNS. - Se deixado no padrão, o sistema IP Office usa seu próprio endereço LAN como o servidor DNS para aplicativos DHCP e encaminha solicitações de DNS para o provedor de serviços quando o Solicitar DNS é selecionado no serviço que está sendo usado (Serviço > IP). - O IP Office não é compatível com prioridade de DNS. Se a resposta DNS contiver vários endereços com prioridade, o IP Office só usará o primeiro endereço.
Endereço IP do servidor DNS de backup	Padrão = 0.0.0.0 (Sem backup) O endereço alternativo do servidor DNS IPv4 usado caso o endereço do servidor acima não responda.
Domínio DNS	Padrão = em branco (sem domínio) Este é o nome de domínio para o seu endereço de IP. O seu provedor de serviço Internet ou administrador de rede o fornece. Tipicamente, esse campo é deixado em branco.
Endereço IP do servidor WINS	Padrão = 0.0.0.0 (Não fornecer WINS) Este é o endereço de IP de seu servidor WINS local. Isso é usado por PCs Windows para se conectar ao servidor NT que é o servidor WINS da rede. A definição de um valor resultará no envio de um modo "híbrido". As configurações de WINS não são suportadas em sistemas IP Office baseados em Linux.
Endereço IP do servidor WINS de backup	Padrão = 0.0.0.0 (Sem backup) Esse é um endereço alternativo do servidor WINS usado caso o endereço do servidor acima não responda.
Escopo WINS	Padrão = Em branco (sem escopo) É fornecido pelo administrador de rede ou deixado em branco.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

Correio de voz

Navegação: **Sistema | Caixa postal**

Informações adicionais de configuração

Para informações sobre a configuração da resiliência do Voicemail Pro, veja [Resiliência do Server Edition](#) na página 836.

Definições de configuração

As configurações a seguir são utilizadas para definir o tipo e o local do servidor de correio de voz do sistema. Os campos são habilitados ou esmaecidos conforme apropriado para o tipo

de correio de voz selecionado. Consulte o manual de instalação apropriado do correio de voz do sistema para obter os detalhes completos.

Estas configurações podem ser mescladas, com exceção do **Tipo de correio de voz** e do **Endereço IP do correio de voz**. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Tipo de caixa postal

Campo	Descrição
Tipo de caixa postal Define o tipo de serviço de caixa postal utilizado pelo servidor IP Office.	
Nenhum/a	Sem operação de correio de voz.
Tronco MWI analógico	Selecione essa opção para suportar o recebimento de um sinal indicador de espera de chamada (MWI) de troncos analógicos que terminam no cartão ATM4U-V2. MWI é um recurso do telefone que ativa um indicador visual no telefone em que existem mensagens gravadas.
Avaya Aura Messaging	Selecione esta opção se você quiser configurar o sistema para utilizar o Avaya Aura Messaging como o sistema central do correio de voz. Se escolher esta opção, você ainda poderá utilizar o Embedded Voicemail ou o Voicemail Pro em cada ramificação para fornecer operação e anúncios de atendimento automático para chamadas em espera. Quando selecionada, o acesso ao correio de voz é roteado através da linha SM para os números especificados no campo Número AAM. O Número AAM PSTN opcional pode ser configurada para uso quando a linha SM não estiver em serviço. Em uma configuração em que os números da caixa do correio de voz configurados no Avaya Aura Messaging ou na Mensagem modular são os mesmos que os da discagem direta ao ramal do chamador, o código de acesso para rotear a chamada PSTN deverá ser a ID do chamador que está retido ("W" no número de telefone do código de acesso). Isso serve para garantir que, durante dias chuvosos, o sistema do correio de voz não entrará automaticamente na caixa de correio de voz do chamador com base no ID do mesmo.
Call Pilot	Selecione esta opção se quiser configurar o sistema para utilizar o CallPilot via SIP como o sistema de correio de voz central. Se escolher esta opção, você ainda poderá utilizar o Embedded Voicemail ou Voicemail Pro o em cada ramificação para fornecer operação e anúncios de atendimento automático para chamadas em espera. Quando selecionada, o acesso ao correio de voz é roteado através da linha SM para os números especificados no campo Ligar para Call Pilot. • O campo Ligar para CallPilot PSTN e a caixa de seleção associada Habilitar instruções de correio de voz usando DTMF não são suportados. O IP Office não poderá acessar o sistema CallPilot através da PSTN quando a linha do Session Manager estiver inoperante. • Os usuários podem acessar sua caixa postal CallPilot discando o código curto de recebimento da caixa postal. O acesso à caixa postal CallPilot a partir do auto-atendente não pode ser habilitado configurando-se uma ação de transferência normal para indicar o código curto de recebimento da caixa postal. Se desejado, ele pode ser habilitado configurando-se uma ação de transferência normal para indicar o número do CallPilot.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Caixa postal centralizada	Selecione esta opção ao utilizar um sistema Voicemail Pro instalado e licenciado em outros sistemas de uma rede multissite. O grupo de linhas de saída da conexão de linha do IP Office do sistema com o Voicemail Pro deve ser inserido como o Destino de caixa postal. Em uma rede Server Edition, esta opção é usada no servidor secundário e em sistemas de expansão para indicar que eles usam o servidor primário como servidor de correio de voz.
Caixa postal distribuída	Essa opção poderá ser utilizada quando servidores adicionais de caixa postal do Voicemail Pro forem instalados em uma rede SCN e configurados para trocar mensagens com o servidor de caixa postal centralizada utilizando e-mail. Essa opção é utilizada caso esse sistema use um dos servidores adicionais para seus serviços de correio de voz em vez do servidor central. Esta opção não é suportada pelos sistemas Server Edition. Quando selecionado: • O campo Destino da caixa postal é usado para a linha IP H.323 de saída para o sistema central. • O Endereço IP da caixa postal é usado para o endereço IP do servidor de caixa postal distribuída que o sistema deve usar.
Embedded Voice-mail	Os sistemas IP500 V2 podem armazenar mensagens e avisos de caixa postal no cartão de memória do próprio sistema. Também há compatibilidade com a configuração interna de atendente automático. Para obter detalhes, consulte <i>Instalação do IP Office Embedded Voicemail</i> .
Caixa postal de grupo	Essa opção é utilizada para dar suporte a sistemas de caixa postal de terceiros vinculados por portas de ramais no grupo especificado como o Destino de caixa postal . Não compatível com sistemas Server Edition.
Modular Messaging por SIP	Selecione esta opção se você quiser configurar o sistema para utilizar Modular Messaging via SIP como o sistema central do correio de voz. • Quando selecionada, o acesso ao correio de voz é roteado através da linha SM para os números especificados no campo Número MM. • O Número MM PSTN opcional pode ser configurada para uso quando a linha SM não estiver em serviço.
Caixa postal Audix remota	Selecione esta opção se utilizar um sistema remoto de correio de voz Avaya Intuity Audix ou MultiMessage. Requer a entrada de uma licença de Correio de voz Audix . Esta opção não é suportada pelos sistemas Server Edition.
Voicemail Lite/Pro	Selecione essa opção ao utilizar o Voicemail Pro. O endereço de IP do PC utilizado deverá ser definido como o Endereço de IP do correio de voz . Em uma rede Server Edition, a opção é usada no servidor primário. Ela também pode ser usada no servidor secundário se o servidor secundário incluir seu próprio servidor de correio de voz. O uso do Voicemail Pro requer tantas licenças quanto o número de chamadas simultâneas que se pretende fazer.

Campo	Descrição
Modo de caixa postal	Padrão = IP Office Mode. Esse campo só é exibido aqui para o Embedded Voicemail. Para sistemas que usam o Voicemail Pro, ele pode ser alterado usando a configuração Interface-padrão de telefonia exibida no IP Office Web Manager e no aplicativo Voicemail Pro. O correio de voz fornecido pelo sistema IP Office pode usar os acionamentos de tecla do Modo IP Office ou do Modo Intuity para funções da caixa postal. Os usuários finais deverão receber o guia de usuário apropriado da caixa postal do modo selecionado. Você pode alternar entre os modos sem perder dados do usuário, como senhas, saudações ou mensagens. Os seguintes guias de usuário estão disponíveis no web site de suporte da Avaya: • Usando o IP Office Embedded Voicemail no modo Intuity • Usando o IP Office Embedded Voicemail no modo IP Office • Usando uma caixa postal do Voicemail Pro no modo Intuity • Usando uma caixa postal do Voicemail Pro no modo IP Office
Destino da caixa postal	Padrões: não Server Edition = em branco; Server Edition = conexão do tronco IP ao servidor primário. • Quando o Tipo de correio de voz é configurado como Correio de voz remoto Audix, Correio de voz centralizado ou Correio de voz distribuído, essa configuração é usada para inserir o grupo de linhas de saída para a linha configurada para a conexão ao sistema telefônico que hospeda o servidor do correio de voz central. • Quando o Tipo de correio de voz é configurado como Correio de voz de grupo, essa configuração é usada para especificar o grupo cujos ramais do usuário estejam conectados ao sistema de correio de voz de terceiros. • Quando o Tipo de correio de voz é configurado como Tronco analógico MWI, essa configuração é usada para especificar o número de telefone do centro de mensagens. Todos os troncos analógicos configurados para o Tronco analógico MWI devem ter o mesmo destino.
Endereço IP de caixa postal	Padrões: não Server Edition = 255.255.255.255; servidor primário = endereço IP do servidor primário. Essa configuração é usada quando o Tipo de mensagem de voz é definido como Voicemail Pro ou Mensagem de voz distribuída. É o endereço de IP do PC que está executando o servidor de correio de voz que o sistema deverá utilizar para seus serviços de correio de voz. • Se o sistema tiver um UCM que hospede o Voicemail Pro, o campo deverá ser definido como 169.254.0.2. • Se definido como 255.255.255.255, a unidade de controle fará um broadcast pela LAN para obter uma resposta do servidor de correio de voz. Se definido como um endereço IP específico, o sistema irá conecta-se apenas ao servidor de correio de voz em execução nesse endereço.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Endereço IP de backup da caixa postal	Padrões: Servidor primário = Endereço IP do servidor secundário, Todos os outros = 0.0.0.0 (Inativo). Opção suportada com o Voicemail Pro. Um servidor de correio de voz adicional pode ser configurado e permanecer sem uso. Quando o contato com o servidor de correio de voz especificado pelo Endereço IP do correio de voz é perdido, a responsabilidade pelos serviços de correio de voz é temporariamente transferido ao endereço desse servidor de backup.
Tempo máximo de gravação	O padrão é = 120 segundos. Intervalo = 30 a 180 segundos. Esse campo estará disponível somente quando o Embedded Voicemail for selecionado como o Tipo de correio de voz . O valor define o tempo máximo de gravação de mensagens e prompts.
Botão de mensagens vai para a Voz visual	Padrão = Ativo. O Visual Voice permite aos usuários de telefones verificar suas caixas postais de correio de voz e executar ações como reproduzir, excluir e encaminhar mensagens através de menus exibidos em seus telefones. Por padrão, em telefones com o botão de MENSAGENS, a navegação é realizada por solicitações faladas, também conhecidas mensagens interativas faladas. Essa opção permite que isso seja substituído pelo Visual Voice em telefones que suportam menus do Visual Voice. Para mais detalhes, consulte a ação do botão.
Ativar chamada ativa de notificação	Padrão = Inativo (<i>Chamadas externas não permitidas</i>). Essa configuração é usada para ativar ou desativar o suporte ao sistema para chamadas externas em Embedded Voicemail e no Voicemail Pro. Quando selecionada, todas as chamadas externas e a configuração das chamadas externas por caixa de correio são desabilitadas. No Voicemail Pro, a chamada ativa de notificação também pode ser desabilitada no nível da caixa postal do usuário individual, usando o aplicativo do Voicemail Pro.

Reservas de canal de correio de voz

Essas configurações permitem que os canais usados para chamadas ao correio de voz sejam reservados para funções específicas. Os canais não reservados podem ser utilizados para qualquer função, mas os canais reservados só podem ser utilizados para a função indicada.

Campo	Descrição
Canais não Reservados	Padrão = todos os canais Essa configuração mostra o número de canais de correio de voz, entre o total disponível, que não foram reservados.
Atendente automático	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para chamadas direcionadas para um dos atendentes automáticos configurados.
Anúncios	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para anúncios. Quando não há canais disponíveis, as chamadas continuam sem anúncios.
Gravação de voz	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para gravação de voz que não a gravação de voz obrigatória (veja abaixo). Se não houver canais disponíveis, a gravação não ocorre, embora o progresso da gravação possa ser indicado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Acesso ao Correio de Voz	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para usuários que acessam as caixas postais para receber mensagens.
Gravação de voz obrigatória	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para gravação de voz obrigatória. Quando não há canais disponíveis para a chamada definida como gravação obrigatória, a chamada é impedida e o chamador escuta o tom de ocupado.

Gravação de chamada

Estas configurações aplicam-se à gravação de chamada fornecida pelo Voicemail Pro.

Campo	Descrição
Retenção de gravação máxima (dias)	Padrão = 30 dias. Intervalo de 1 a 365 dias. Usado para sistemas por assinatura que usam o Centralized Media Manager para armazenar gravações de chamada. Esse campo define por quanto tempo as gravações devem ser mantidas na biblioteca de gravação antes que sejam excluídas automaticamente.
Reinício automático de gravação pausada (s)	Padrão = 15 segundos O valor usado para definir um atraso após o qual a gravação é retomada automaticamente.
Ocultar gravação automática	Padrão = em branco Além do alerta sonoro do aviso de gravação de chamada, o Aplicativo Avaya Workplace exibe uma mensagem informando que a reunião ou a chamada está sendo gravada.
Reproduzir aviso sobre gravação da chamada	Padrão = Ativo Define se um aviso de informação será reproduzido para todos os chamadores quando a chamada deles estiver sendo gravada. Em alguns países, há uma exigência legal de informar os chamadores antes da gravação de suas chamadas. Portanto, é necessário obter confirmação antes de desativar essa opção. Essa opção não é exibida no IP Office Manager. É possível defini-la por meio do IP Office Web Manager ou do aplicativo Voicemail Pro.

AI de fala

Essas configurações estão disponíveis em sistemas no modo por assinatura. Se ativadas, o sistema pode usar serviços de sintetização de voz (Text-to-speech, TTS) e reconhecimento automático de fala (Automatic Speech Recognition, ASR) com atendentes automáticos e conferências Meet-me do sistema.

Campo	Descrição
Inteligência artificial de fala do Google	Padrão = desativado Se ativadas, o sistema pode usar serviços de sintetização de voz (Text-to-speech, TTS) e reconhecimento automático de fala (Automatic Speech Recognition, ASR) com atendentes automáticos e conferências Meet-me do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Linguagem de fala	Padrão = corresponder ao idioma local do sistema, se possível. Define o idioma padrão usado para avisos de TTS. Isso pode ser substituído pela configuração específica do atendente automático ou conferência Meet-me do sistema.
Voz de fala	Define a voz a ser usada com o idioma da fala. O número de vozes disponíveis varia de acordo com o idioma de fala selecionado.

Interrupção por DTMF

Permite que os padrões do sistema sejam definidos. Posteriormente, eles são aplicados a todas as caixas postais de usuários, a menos que os usuários tenham configurações diferentes.

Há suporte para o recurso Estacionar e localizar quando o tipo de mensagem de voz do sistema está configurado como **Embedded Voicemail** ou **Voicemail Pro**. Permite que uma chamada seja estacionada enquanto um anúncio é enviado para um grupo de busca ou ramal. Este recurso pode ser configurado para Interrupção DTMF 0, Interrupção DTMF 2, ou Interrupção DTMF 3.

O recurso Estacionar e Anunciar também é suportado em sistemas em que o Avaya Aura Messaging, o Modular Messaging via SIP ou o CallPilot (para implantações do IP Office Aura Edition com CS 1000) estiverem configurados como sistema de correio de voz central e o Embedded Voicemail local ou o Voicemail Pro fornecer a operação de atendedor automático.

Campo	Descrição
Recepção/interrupção (DTMF 0)	O número para o qual um chamador será transferido se pressionar 0 ao escutar a saudação da caixa postal, em vez de deixar uma mensagem (*0 no Embedded Voicemail no modo IP Office). Nos sistemas de correio de voz definidos para o modo de emulação Intuity, o proprietário da caixa postal também pode acessar essa opção ao receber suas mensagens discando *0. Se a caixa postal tiver sido acessada pelo fluxo de chamadas do Voicemail Pro contendo a ação Deixar mensagem, as opções fornecidas quando 0 for pressionado serão: • No modo IP Office, a chamada segue as conexões dos resultados da ação Deixar mensagem, mais precisamente os resultados Falha ou Sucesso, dependendo de o chamador pressionar 0 antes ou após o tom de gravar. • No modo Intuity, pressionar 0 sempre segue a configuração Recepção/Interrupção (DTMF 0). • Quando o recurso Estacionar e Estacionar é selecionado para uma Interrupção DTFM, as seguintes caixas suspensas são exibidas: - Número de paginação: exibe uma lista dos grupos e usuários (ramais). Selecione um Grupo de busca ou ramal para configurar esta opção. - Nova tentativa - o intervalo é 0 a 5. A configuração padrão é 0. - Tempo limite de novas tentativas: fornecido no formato M:SS (minutos:segundos). O intervalo pode ser configurado em incrementos de 15 segundos. A configuração mínima é de 15 segundos e a máxima é de 5 minutos. O valor padrão é 15 segundos.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Interrupção (DTMF 2)	O número para o qual um chamador será transferido se pressionar 2 ao escutar a saudação da caixa postal, em vez de deixar uma mensagem (*2 no Embedded Voicemail no modo IP Office).
Interrupção (DTMF 3)	O número para o qual um chamador será transferido se pressionar 3 ao escutar a saudação da caixa postal, em vez de deixar uma mensagem (*3 no Embedded Voicemail no modo IP Office).

Complexidade do código de correio de voz

Define os requisitos do código do correio de voz.

Para sistemas IP Office que têm **Tipo de correio de voz** definido como **Centralizado**, as configurações de **Complexidade do código de correio de voz** devem ser iguais ao sistema IP Office que está conectado ao Voicemail Pro.

Campo	Descrição
Imposição	Padrão = Ativo. Quando ativo, um PIN de usuário será necessário. A imposição não é forçada durante a atualização e sim após a verificação. Ela não pode ser apagada.
Comprimento mínimo	Padrão = 6. O máximo é de 31 dígitos. Configurações mais antigas podem continuar tendo 4 dígitos com no máximo 20 dígitos.
Complexidade	Padrão = Ativo. Quando ativo, as regras de complexidade a seguir serão impostas. - O número do ramal do usuário não poderá ser usado. - PINs com dígitos repetidos não são permitidos (111111). - PINs com sequências, em ordem crescente ou decrescente, não serão permitidos (123456, 654321). O número de usuários com uma complexidade inválida do código de correio de voz é exibido em destaque abaixo do campo com texto na cor vermelha.

Configurações SIP

No Embedded Voicemail e Voicemail Pro, para chamadas realizadas ou recebidas em uma linha SIP em que qualquer campo URI do SIP esteja configurado como **Usar dados internos**, esses dados são provenientes dessas configurações. Essas opções serão mostradas se o sistema tiver troncos SIP ou estiver definido para usar **Embedded Voicemail**, **Voicemail Lite/Pro**, **Correio de voz centralizado** ou **Correio de voz distribuído**.

Campo	Descrição
Nome de SIP	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias. Esse valor é usado para campos, além do cabeçalho <code>Contact</code> , no qual a entrada de URI SIP em uso tem seu campo Contato definido como Usar dados internos . Nas chamadas de entrada, caso a opção URI local esteja definida como Usar dados internos, o sistema pode fazer a correspondência entre o valor de cabeçalho <code>R-URI</code> ou <code>From</code> recebido e um Nome de SIP de usuário e/ou grupo. Isso exige que os URIs SIP Grupo de entrada correspondam a uma rota de chamada de entrada com a mesma ID do grupo de linhas e um . (ponto) no destino.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de exibição de SIP (alias)	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Nome em outras guias. O valor desse campo é utilizado quando o campo Exibir do URI SIP que está sendo utilizado está definido como Usar dados internos .
Contato	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias. O valor é usado para o cabeçalho <code>Contact</code> quando o campo Contato do URI SIP que está sendo usado para uma chamada SIP está definido como Usar dados internos .
Anônimo	Padrão = Habilitado na guia Correio de voz/Desativado em outras guias. Se o campo <code>From</code> no URI SIP for definido como Usar dados internos , a seleção dessa opção irá inserir <code>Anonymous</code> nesse campo em vez do Nome de SIP definido acima. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 872.

Prompts de idioma do correio de voz

Quando o sistema encaminha uma chamada ao servidor de correio de voz, ele indica o local para o qual os prompts correspondentes deverão ser fornecidos se disponíveis. O local enviado ao servidor de correio de voz pelo sistema é determinado como a seguir. Se o conjunto de prompts necessários não estiver disponível, o correio de voz alternará para outro idioma apropriado e, por fim, para o inglês (consulte o manual de instalação apropriado do correio de voz para obter detalhes).

- **Localidade do código curto:** a localidade do código curto, se definida, será utilizada se a chamada for roteada para o correio de voz por meio do código curto.
- **Localidade da rota de chamadas de entrada:** a localidade da rota de chamadas de entrada, se definida, será utilizada se o chamador for externo.
- **Localidade do usuário:** a localidade do usuário, se definida, será utilizada se o chamador for interno.
- **Localidade do sistema:** se nenhum usuário ou localidade da rota de chamadas de entrada for definido, a localidade do sistema será utilizada, a menos que substituída por uma localidade do código curto.

Sistemas que usam o Embedded Voicemail, se o conjunto necessário de prompts de idiomas atualizados para correspondência do local não estiver presente no cartão SD do sistema, o gerenciador exibirá uma mensagem de erro. O conjunto necessário de avisos pode ser carregado diretamente do gerenciador por meio da opção **Adicionar/exibir locais VM**.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

Telefonia

Utilizada para definir a operação de telefonia padrão do sistema. Algumas configurações mostradas aqui podem ser substituídas por usuários individuais através da guia Usuário | Telefonia. As configurações são divididas em algumas subguias.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

[Telefonia](#) na página 245

[Estacionar e anunciar](#) na página 253

[Tons e música](#) na página 253

[Tons de chamada](#) na página 257

[SM](#) na página 258

[MS Teams](#) na página 259

[Log de chamadas](#) na página 260

[TUI](#) na página 261

Telefonia

Navegação: **Sistema | Telefonia**

Informações adicionais de configuração

- A configuração Diretório se sobrepõe a restrição permite o controle de números restringidos. Para obter mais informações de configuração, consulte [Restrições de chamadas](#) na página 728.
- O **Inibir encaminhamento/transferência fora da central** impede qualquer usuário de transferir ou encaminhar chamadas externamente. Para mais informações, consulte [Restrições a transferências fora da central](#) na página 813.
- Para mais informações sobre a configuração **Preservação da conexão de mídia**, consulte [Preservação da conexão de mídia](#) na página 647.
- Para mais informações sobre toques, consulte [Toques](#) na página 680.

Definições de configuração

Utilizada para definir diversas configurações de telefonia de uso geral para todo o sistema.

Estas configurações podem ser mescladas, com exceção da **LEI de companding** e de **Preservação de conexão da mídia**. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Ramais analógicos

Essas configurações se aplicam apenas às portas de ramais analógicos fornecidos pelo sistema. No Server Edition, esse campo só está disponível em sistemas Expansion System (V2)

Campo	Descrição
Sequência sonora padrão do toque de chamadas externas	Padrão = normal. Consulte Tons de campainha na página 680. Esta configuração é utilizada apenas com ramais analógicos. Ela configura o padrão de toque utilizado para chamadas externas de Entradas. Para obter detalhes sobre os tipos de toques, consulte Sistema Telefonia Tons de campainha. Essa configuração pode ser substituída pela configuração Usuário Telefonia Configurações de chamada do usuário. Observe que alterar o padrão pode fazer com que os ramais do dispositivo de fax e modem não reconheçam e não atendam as chamadas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Sequência sonora padrão do toque de chamadas internas	Padrão = toque tipo 1. Consulte Tons de campainha na página 680. Esta configuração é utilizada apenas com ramais analógicos. Ela configura o padrão de toque utilizado para chamadas internas de Entradas. Para obter detalhes sobre os tipos de toques, consulte Sistema Telefonia Tons de campainha. Essa configuração pode ser substituída pela configuração Usuário Telefonia Configurações de chamada do usuário.
Sequência padrão de chamada de volta	Padrão = toque tipo 2. Consulte Tons de campainha na página 680. Esta configuração é utilizada apenas com ramais analógicos. Define o padrão de toque utilizado pelas chamadas com novo toque, tais como retorno da espera, retorno do estacionamento, toque de correio de voz, e toque ao liberar. Para obter detalhes sobre os tipos de toques, consulte Sistema Telefonia Tons de campainha. Essa configuração pode ser substituída pela configuração Usuário Telefonia Configurações de chamada do usuário.
Restringir tensão da campainha do ramal analógico	Padrão = Inativo. Suportada somente em sistemas IP500 V2. Se selecionada: • A tensão da campainha em portas de ramais analógicos no sistema ficará limitada a um máximo de 40 V de pico a pico. • As configurações da indicador de mensagem em espera (Message waiting indication, MWI) para ramal analógico serão limitadas a Reversão de linha A, Reversão de linha B ou Nenhuma. • Qualquer ramal analógico já definido em outra configuração MWI é forçado para Reversão de linha A.

Lei de companding

Campo	Descrição
Lei de companding	Geralmente, essas configurações não devem ser mudadas de seus padrões. Elas devem ser utilizadas apenas onde os telefones de série 4400 (ULAW) estão instalados nos sistemas que têm troncos digitais A-Law. A-Law ou U-Law > PCM (Pulse Code Modulation - Modulação por código de pulsos) é um método de codificação de voz como dados. Na telefonia, dois métodos de codificação PCM são largamente utilizados: A-Law e U-Law (também chamados de Mu-Law ou μ-Law). Normalmente, o U-Law é utilizado na América do Norte e em outros poucos locais, enquanto o A-Law é utilizado nos outros lugares. Assim como a configuração correta da codificação PCM para a região, a configuração A-Law ou U-Law de um sistema, quando este é iniciado pela primeira vez, afeta uma ampla gama de padrões regionais relacionados às configurações de linha e outros valores. Nos sistemas IP500 V2, o padrão de codificação é definido pelo tipo de Código da função instalado quando o sistema é iniciado pela primeira vez. As placas são especificamente A-Law ou U-Law.

Telefonia

Campo	Descrição
Tempo de atraso de discagem (s)	Padrão = 4 (EUA/Japão) ou 1 (LINHA). Intervalo = 1 a 30 segundos. Esta configuração define o tempo que o sistema espera após um dígito discado antes de procurar por uma correspondência de código curto. Em situações em que existem correspondências de códigos curto em potencial, mas não uma coincidência exata, ela também define o atraso após a discagem de um dígito e antes da discagem completa ter sido realizada.
Contagem de atraso de discagem	Padrão = 0 dígitos (EUA/Japão) ou 4 dígitos (LINHA). Intervalo = 0 a 30 dígitos. Esta configuração define o número de dígitos discados após o qual o sistema procura por uma correspondência de código curto, independente do Tempo de atraso da discagem.
Tempo padrão sem resposta (s)	O padrão é = 15 segundos. Intervalo = 6 a 99999 segundos. Esta configuração controla o tempo antes de uma chamada de alerta seja considerada como não atendida. Como a chamada é tratada quando este tempo se esgota depende do tipo de chamada. • Para chamadas para um usuário: - A chamada segue as configurações de Encaminhar quando sem resposta do usuário, se ativada. Se não estiver definida, a chamada seguirá para o correio de voz, se disponível, ou então continuará tocando. - Este temporizador é também utilizado para controlar a duração do redirecionamento da chamada se o destino do redirecionamento não atender. - Isto controla também a duração do toque do alerta de chamada. - Para um usuário, essa definição é substituída pela configuração Usuário Telefonia Configurações de chamada Tempo sem resposta do usuário, caso seja diferente. • Para chamadas para grupos de busca: - Essa configuração controla o tempo antes que a chamada seja apresentada ao próximo membro disponível do grupo de busca. - Essa configuração é substituída pela configuração Grupo Fallback Tempo sem resposta do grupo, se for diferente. Se o sistema incluir usuários que estejam usando o Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos iOS, recomenda-se que o tempo seja definido para, no mínimo, 20 segundos. Você deve fazer isso para o padrão do sistema ou para os usuários individuais e qualquer grupo de busca ao qual eles pertençam.
Tempo-limite em espera (s)	Padrão = EUA: 120 segundos/Restante do mundo: 15 segundos. Faixa = 0 (Inativo) a 99999 segundos. Esta configuração controla o tempo em que as chamadas permanecem em espera antes de chamar novamente o usuário que deixou a chamada em espera. O tempo pós-atendimento do usuário também é adicionado. Observe que a nova chamada ocorre somente se o usuário não tiver outra chamada conectada. Chamadas discadas novamente continuarão tocando e não são redirecionadas nem vão para o correio de voz.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo-limite de estacionamento (s)	O padrão é = 300 segundos. Faixa 0 (Inativo) a 99999 segundos. Esta configuração controla o tempo em que as chamadas permanecem estacionadas antes de voltar a chamar o usuário que estacionou chamada. Observe que a nova chamada ocorre somente se o usuário não tiver outra chamada conectada. Chamadas discadas novamente continuarão tocando e não são redirecionadas nem vão para o correio de voz.
Atraso de toque	O padrão é = 5 segundos. Intervalo = 0 a 98 segundos. Essa configuração é utilizada quando qualquer uma das teclas de aparência programadas do usuário é definida para Toque atrasado. As chamadas de entrada nessa tecla inicialmente alertarão somente de maneira visual. O alerta sonoro somente ocorrerá depois que o atraso de toque tiver expirado. Essa configuração pode ser substituída por um atraso de toque definido para um usuário individual (Usuário Telefonia Opções de multilinha Atraso de toque).
Tempo para promover prioridade da chamada (s)	Padrão = Desativado. Faixa = Desativado, 10 a 999 segundos. Quando as chamadas são colocadas em fila para um grupo de busca, as chamadas com prioridade mais alta são colocadas à frente das de menor prioridade, com as chamadas da mesma prioridade classificadas pelo tempo na fila. Chamadas externas recebem a prioridade (1-baixa, 2-média ou 3-alta) pela rota para chamada de Entrada que encaminhou a chamada. As chamadas internas recebem a prioridade 1-baixa. Esta opção é usada para aumentar a prioridade da chamada sempre que a mesma permaneceu na fila por tempo acima deste valor. A prioridade das chamadas é acrescida por 1 a cada vez até alcançar 3-alta. Nas situações em que as chamadas são colocadas na fila, as de alta prioridade são colocadas antes das de baixa prioridade. Isso gera diversos efeitos: • Misturar chamadas de prioridades diferentes não é recomendado para destinos em que o Voicemail Pro está sendo utilizado para fornecer ETA na fila e colocar mensagens de posição para chamadores, já que esses valores não serão mais exatos quando uma chamada de prioridade mais alta for colocada na fila. Observe também que o Voicemail Pro não permitirá que um valor já anunciado a um chamador existente aumente. • Se a adição de uma chamada com prioridade maior fizer com que o comprimento da fila exceda o Limite de comprimento da fila do grupo de busca, o limite é temporariamente elevado em 1. Isso significa que as chamadas já enfileiradas não serão roteadas novamente pela adição de uma chamada prioritária superior na fila.
Moeda padrão	Padrão = Específico do local. Essa configuração é usada com os serviços aviso de tarificação (AOC) ISDN. Perceba que alterar a moeda limpa todos os custos de chamadas armazenadas pelo sistema, exceto aquelas já conectadas via SMDR. A moeda é exibida na saída SMDR do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Prioridade de nome padrão	Padrão = Favorecer tronco. Nos troncos SIP, o nome do chamador exibido em um ramal pode ser aquele fornecido pelo tronco ou um obtido ao verificar uma correspondência de número no diretório pessoal e no diretório do sistema do usuário do ramal. Essa configuração determina qual método é utilizado por padrão. Em cada linha SIP, essa configuração pode ser substituída pela configuração Prioridade de nome da própria linha, se necessário. Selecione uma das seguintes opções: • Favorecer tronco: exibe o nome fornecido pelo tronco. Por exemplo, o tronco pode ser configurado para fornecer o número ou o nome do chamador. O sistema deve exibir as informações do chamador como elas são fornecidas pelo tronco. Se o tronco não fornecer um nome, o sistema usa o método Favorecer diretório. • Favorecer diretório: Procura uma correspondência de número no diretório pessoal do usuário do ramal e no diretório do sistema. A primeira correspondência é utilizada e substitui o nome fornecido pela linha SIP. Se nenhuma correspondência for encontrada, o nome fornecido pela linha, se houver, será utilizado.
Preservação da conexão de mídia	Padrão = Habilitado. Quando habilitada, tenta manter as chamadas estabelecidas independentemente de breves falhas na rede. Os recursos de tratamento de chamada não estarão mais disponíveis quando uma chamada estiver no estado preservado. Quando habilitada, a Preservação de conexão da mídia aplica-se a links SCN e a telefones Avaya H.323 que suportam preservação de conexão.
Failback do telefone	Padrão = Automático. Aplica-se a telefones H.323 que suportam resiliência. As opções são: • Automático • Manual Telefones são permitidos para failover para o gatekeeper secundário quando o link da linha IP Office para o gatekeeper primário estiver inativo. Quando definido como Automático, se o gatekeeper primário do telefone estiver ativo por mais de 10 minutos, o sistema fará com que o telefone cause um failback se o telefone não estiver em uso. Se o telefone estiver em uso, o sistema tentará novamente o failback 10 segundos depois que o telefone não estiver mais em uso. Quando definido como Manual, os telefones permanecem em failover até serem manualmente reiniciados ou registrados novamente, depois do que o telefone tenta o failback.  Nota: O failback manual não é suportado nos telefones SIP.
Status do DSS	Padrão = desativado Esta configuração afeta os telefones com visor da Avaya equipados com botões programáveis. Controla se, ao pressionar uma tecla DSS definida para outro usuário que tiver uma chamada tocando, os detalhes do chamador serão exibidos. Quando desativado, não será exibida nenhuma informação do chamador.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Espera automática	Padrão = Ativo (Inativo para o local Estados Unidos). Utilizada para usuários com múltiplas teclas de aparência. Quando ativa, se um usuário pressionar outra tecla de aparência durante uma chamada, sua chamada atual será colocada em espera. Quando inativa, se o usuário pressionar outra tecla de aparência durante uma chamada, sua chamada atual será desconectada.
Exibir código de conta	Padrão = Ativado Esta configuração controla a exibição e listagem dos códigos de contas do sistema. • Quando Ativada: ao inserir os códigos de contas por meio do telefone, os dígitos do código de conta aparecem conforme são discados. • Quando desativada: ao inserir códigos de contas por meio de um telefone, os dígitos do código são substituídos por caracteres s no visor.
Inibir encaminhamento/transferência por fora da central	Padrão = Ativo Quando ativada, esta configuração proíbe a todos os usuários transferir ou redirecionar chamadas de saída.
Interconexão restrita à rede	Padrão = Inativo. Quando esta opção está habilitada, cada tronco tem uma opção Tipo de rede que pode ser configurada como Pública ou Privada. O sistema não permite que chamadas em tronco público sejam conectadas a um tronco privado e vice versa, retornando uma indicação de número inacessível. Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Incluir informações específicas do local	Padrão = Inativo. Quando ativa, esta configuração ficará disponível nas definições da configuração do tronco, quando Tipo de rede for igual a Privado. Definido como Ativo se o PBX na outra extremidade do tronco for compatível com chamadas tarifadas.
Abandonar somente conferências externas improvisadas	Padrão = Ativo. Se selecionado, quando o último usuário interno em uma conferência sair da mesma, a conferência é terminada, independente de ela conter chamadores externos. Se não for selecionado, a conferência é terminada automaticamente quando o último participante interno ou o tronco que suporta desconexões confiáveis sair da conferência. A opção Inibir redirecionamento/transferência fora da central acima não se aplica mais a chamadas de conferência.
Diferenciar visualmente chamadas externas	Padrão = Inativo. Essa configuração é aplicada à taxa de intermitência das luzes utilizada para as teclas de aparência em ponte e cobertura de chamada nos telefones das séries 1400, 1600 e 9600 e em seus módulos de botões. Quando selecionada, as chamadas externas alertando nessas teclas utilizarão uma intermitência lenta (200 ms ligada/50 ms desligada). Se não for selecionada ou se a chamada for interna, será utilizada uma intermitência normal (500 ms ligada/500 ms desligada).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Manuseio não supervisionado de desconexão de tronco analógico	Padrão = Inativo. Ao usar troncos analógicos, utiliza-se vários métodos para a supervisão do tronco. Isso serve para detectar quando a extremidade remota do tronco foi desconectada e então desconectar a extremidade local da chamada. Dependendo do local, o sistema utilizará a sinalização liberação de desconexão e/ou detecção de tom de ocupado. Essa configuração só deve ser ativada se for identificado que os troncos analógicos não fornecem a sinalização liberação de desconexão ou um tom de ocupado confiável. No Server Edition, esse campo só está disponível em sistemas Expansion System (V2). Quando habilitada: • A detecção da sinalização liberação de desconexão está desativada. A Detecção de tom de ocupado permanece ativa. • As transferências não supervisionadas e transferências tronco a tronco de chamadas a tronco analógico não são permitidas. A configuração Permitir conexão analógica de tronco a tronco em troncos analógicos (Linha Opções analógicas) está desabilitada. • Se o Voicemail Pro estiver sendo utilizado para transferências de chamadas externas, as ações de Transferência supervisionada deverão ser utilizadas nos fluxos de chamadas em vez de ações de Transferência. • Todos os sistemas da rede devem ter essa configuração definida para coincidir uma com a outra.
Conferência de alta qualidade	Padrão = Ativo. Suporta o uso do codec G.722. As linhas e ramais IP utilizando o G.722 são fornecidas com áudio de banda larga. Se Conferência de alta qualidade estiver ativada, quando vários dispositivos de áudio de banda larga estiverem na mesma conferência, o sistema garantirá que o áudio entre esses dispositivos permaneça em banda larga, mesmo se a conferência também contar com linhas e dispositivos utilizando áudio de banda estreita (dispositivos analógicos, dispositivo digitais e dispositivos IP que utilizam codecs diferentes do G.722).
Criação automática de usuário digital/analógico	Padrão = Ativo. (Apenas IP500 V2. Padrão = desativado para Server Edition/ativado nos outros) Quando habilitado, um usuário associado é criado para cada ramal digital/analógico criado. A criação do ramal digital/analógico ocorre na inicialização, redefinição da configuração ou adição de novas unidades de expansão digitais/analógicas ou módulos de plug-in.
Diretório substitui impedimento	Padrão = Ativo. Quando habilitado, os números barrados não são barrados se o número discado estiver no Diretório Externo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Anunciar estado do receptor da chamada para chamadores internos	Padrão = Inativo. Quando ativado, para chamadas internas, informações adicionais de status são comunicadas para o chamador. Incompatível para pontos terminais SIP, exceto para telefones da série J100 (exceto o J129). - Quando se chama outro telefone interno e o telefone chamado está definido como Não perturbe ou está em outra chamada, o telefone que está chamando exibe “Não perturbe” ou “Em outra chamada”, em vez de “Número ocupado”. - Nos telefones das séries 9400, 9500, 9600 e J100, se uma aparência em linha estiver programada em um botão no telefone A e essa linha estiver em uso no telefone B, o telefone A exibe o nome do usuário atual da linha juntamente com o número de linha. - Se uma aparência em linha de um telefone está em uso em outro lugar no sistema e outro ramal tenta, sem sucesso, usar essa linha, o telefone exibirá “Em uso:<nome>”, onde <nome> é o nome do usuário atualmente usando a linha. Este parâmetro de configuração define o padrão amplo do sistema. É possível configurar usuários individuais para esse recurso usando a configuração Usuário Telefonia Configurações de chamada Anunciar estado do chamado para chamadores internos.
Anel interno em transferência	Padrão = Inativo. Quando habilitado, as chamadas de consulta de transferência tocam mesmo se a chamada que estiver sendo transferida for uma chamada externa. Se o usuário concluir as transferências antes de ser atendido, o toque reproduzido para o destino mudará para o toque adequado para a chamada que está sendo transferida. Esse recurso é compatível nos telefones séries: 1400, 1600, 9400, 9500, 9600, J100 e telefones analógicos. Este recurso não é compatível nos telefones SIP e H.323 DECT.

Complexidade do código de logon

Define os requisitos do código de logon.

Campo	Descrição
Imposição	Padrão = Ativo. Quando ativo, um PIN de usuário será necessário.
Comprimento mínimo	Padrão = 6. O máximo é de 15 dígitos. O número de usuários com códigos de logon inferiores a seis dígitos é exibido abaixo do campo com texto na cor vermelha.
Complexidade	Padrão = Ativo. Quando ativo, as regras de complexidade a seguir serão impostas. - O número do ramal do usuário não poderá ser usado. - PINs com dígitos repetidos não são permitidos (111111). - PINs com sequência crescente ou decrescente não são permitidos. Exemplos: 123456, 654321.

Configuração do coletor RTCPs

Campo	Descrição
Enviar RTCP para um coletor RTCP	Quando a caixa de seleção é marcada, o relatório RTCP do sistema é habilitado. Para IP Office versão 10.0 e superior, além dos telefones individuais enviarem relatórios RTCP de qualidade da chamada, o sistema também pode enviar relatório RTCP para chamadas.
Endereço do servidor	Isto define o endereço do aplicativo de monitoração QoS de outro fornecedor, ao qual o sistema envia os relatórios RTCP.
Número da porta UDP	A porta de destino. O padrão para este campo é 5005.
Intervalo de relatório RTCP (s)	Esta configuração define o intervalo de tempo no qual o sistema envia relatórios RTCP.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 244

Estacionar e anunciar

Navegação: **Sistema | Telefonia | Estacionar e anunciar**

A guia Estacionar e Anunciar permite a configuração simples do código curto e do botão programável da função de estacionar e anunciar.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo do estacionamento central	Padrão = em branco. Faixa = Nx a nnnnnnnXX A definição da faixa de ID para o slot do estacionamento, onde n é uma sequência numérica de 1 a 9999999 e X representa um valor do slot do estacionamento de 0 a 99. O Alcance do Estacionamento Central não pode ultrapassar 9 caracteres em seu comprimento total. Exemplos: • 1X define o alcance 10-19 • 3XX define o alcance 300-399 • 9876543XX define o alcance 987654300-987654399
Lista de grupos de destino do anúncio	Padrão = em branco. A lista de destinos do grupo de anúncios que são apresentados nos telefones suportados se a ação Anunciar é solicitada após o estacionamento da chamada. Em alguns telefones, somente os três primeiros grupos podem ser apresentados como opções de anúncio (por meio das teclas programáveis do telefone). Em telefones com suporte para listas de rolagem, uma lista mais longa de possíveis destinos de anúncio pode ser apresentada.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 244

Tons e música

Navegação: **Sistema | Telefonia | Tons e música**

Informações adicionais de configuração

Para obter informações adicionais sobre como configurar a música em espera, consulte [Música em espera](#) na página 682.

Definições de configuração

Utilizado para configurar várias fontes de tons e música em espera utilizadas pelo sistema.

As configurações são mescláveis, exceto **Tom de desconexão** e **Deteção de tom de ocupado**. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

A exclusão de **Origens alternativas** da música em espera requer uma reinicialização.

Campo	Descrição
Tom de conferência	Padrão = Tons de entrada e saída. Essa configuração controla como os tons da conferência são utilizados. As opções são: • Tons de entrada e saída Escuta-se um único tom quando uma nova parte ingressa na conferência, e um tom duplo quando um participante deixa a conferência. • Tom repetitivo Todos os participantes da conferência escutam um tom a cada 10 segundos.
Tom de desconexão	Padrão = Padrão (Usar configuração local). Para telefones IP e digitais, quando o sistema detecta que a extremidade remota da chamada foi desconectada, ele pode fazer com que a extremidade local fique ociosa ou transmita um tom de desconexão (telefones analógicos sempre reproduzem o tom de desconexão). Por padrão o comportamento selecionado depende do local do sistema. Observe também que o tom de desconexão depende do local do sistema. • Padrão Use o padrão da localidade do sistema para chamadas desconectadas. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>. • Ativado Reproduz o tom de desconexão quando a desconexão do lado remoto for detectada. • Desativado Entra em inatividade quando a desconexão do lado remoto for detectada.
Deteção de tom de ocupado	Padrão = Inativo. Possibilita ou impossibilita a utilização da deteção de tom de ocupado para desconexão da chamada. Essa é uma configuração de todo o sistema.
Tipo de CLI	Esse campo é usado para definir a deteção de CLI usada para troncos analógicos de entrada. O campo Tipo de CLI é mostrado para locais diferentes de Personalizar. Para a localidade Personalizar, ele é definido por meio do formulário Sistema Sistema. As opções são DTMF, FSK V23 ou FSK BELL202.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tom de discagem local	Padrão = Ativo Para todas as operações normais, esta configuração deve ficar ativada, pois permite que o sistema forneça um tom de discagem aos usuários (essencial para a opção do MSN).
Tom de ocupado local	Padrão = desativado Esta configuração deve ser utilizada somente quando a central local emite um sinal de ocupado através do Q.931, mas não transmite um tom de ocupado.
Aviso sonoro ao escutar	Padrão = Ativo Esta configuração controla se os participantes de uma chamada ouvem um tom repetido quando suas chamadas estão sendo monitoradas por outro participante utilizando o recurso Escutar chamada.  Aviso: • Escutar uma chamada sem que as outras partes estejam cientes pode ser uma ação sujeita aos regulamentos locais. Você deverá garantir que esteja atendendo a todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.
Supressão de silêncio GSM	Padrão = Inativo. Esta configuração deve ser selecionada somente se houver problemas na qualidade da voz em chamadas para o correio de voz ou durante a gravação de chamadas. Quando ativo, os sinais do sistema são silenciados mediante pacotes de dados de silêncio em períodos quando o sistema de correio de voz não transmite os prompts. Note que o uso desta opção pode criar algumas opções de roteamento no tempo de espera no correio de voz tornando-o não operacional.
Tronco VAD analógico	Padrão = Inativo. Selecione essa opção para permitir a detecção de atividade de voz (VAD) para troncos analógicos que terminem no cartão ATM4U-V2. A funcionalidade VAD fornece um sinal de chamada de resposta disparado pela atividade de voz. Esse sinal pode ser utilizado para: • Twinning móvel • SMDR • Encaminhamento de chamada • Exibição de chamada • Controle de chamada móvel • Transferir uma chamada tocando • TAPI • Chamada tronco a tronco

A tabela continua...

Campo	Descrição
Deteção de tom de ocupado	Padrão = frequência do sistema (tom definido pela localidade do sistema. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>) Permite a definição das configurações de deteção de tom de ocupado do sistema em linhas que não fornecem sinalização confiável de desconexão. Neste caso, o sistema usará a confirmação do tom de desconexão para desconectar essas linhas 6 segundos após o tom contínuo. • As configurações só devem ser ajustadas se recomendado pelo Suporte técnico da Avaya. • Qualquer mudança nessa configuração exigirá uma reinicialização quando a nova configuração for enviada ao sistema. • No Server Edition, esse campo está disponível somente em Expansion System (V2) sistemas.

Música de espera

Esta seção é utilizada para definir a origem da música em espera do sistema. Certifique-se de que qualquer origem da música em espera (MOH) que for utilizada deve estar em conformidade com os direitos autorais, direitos de reprodução e demais regulamentos legais nacionais e locais.

As implantações do Server Edition suportam a música de espera centralizada, onde o Servidor primário transmite a música para o Servidor secundário e todos os servidores de expansão.

As propriedades do arquivo WAV devem ser:

- PCM, 8 kHz 16 bits, mono.
- Duração máxima: 90 segundos em sistemas IP500 V2, 600 segundos em sistemas baseados em Linux.

Se o arquivo baixado estiver no formato incorreto, ele será descartado da memória após o download.

Cuidado:

Copiar arquivos no formato incorreto diretamente no diretório `opt/ipoffice/system/primary` pode desativar a função de música de espera.

É necessário atribuir o nome `HoldMusic.wav` ao arquivo WAV usado como a origem do sistema. Para arquivos WAV usados como arquivos WAV de fontes alternativas:

- Até 27 caracteres IA5 sem espaços.
- Qualquer extensão de arquivo.
- Em sistemas Linux, o nome do arquivo diferencia maiúsculas de minúsculas.

Campo	Descrição										
Origem do sistema	Padrão = Arquivo WAV.										
	Seleciona a origem padrão da música em espera. Observe que as alterações na Origem do sistema requerem uma reinicialização. As opções são:										
	<table><tr><th>Configuração</th><th>Descrição</th></tr><tr><td>WAV</td><td>Use o arquivo <code>HoldMusic.wav</code>. O IP Office carrega o arquivo usando TFTP ou você pode adicionar o arquivo diretamente usando o gerenciador de arquivos incorporado.</td></tr><tr><td>WAV (reiniciar)</td><td>Idêntico ao WAV, exceto que para cada novo ouvinte, o arquivo é reproduzido desde o início. • Não há suporte em sistemas IP500 V2. • Não pode ser usado como fonte centralizada. </td></tr><tr><td>Externo</td><td>Aplicável aos sistemas IP500 V2. Use a origem de áudio conectada na porta de Áudio da unidade de controle.</td></tr><tr><td>Tom</td><td>Use um tom de bipe duplo: 425 Hz, 02/0,2/0,2/3,4 segundos ativado/desativado. • O tom também será usado se a origem do sistema for definida como Arquivo WAV, mas o arquivo <code>HoldMusic.wav</code> ainda não tiver sido carregado com êxito. </td></tr></table>	Configuração	Descrição	WAV	Use o arquivo <code>HoldMusic.wav</code> . O IP Office carrega o arquivo usando TFTP ou você pode adicionar o arquivo diretamente usando o gerenciador de arquivos incorporado.	WAV (reiniciar)	Idêntico ao WAV, exceto que para cada novo ouvinte, o arquivo é reproduzido desde o início. • Não há suporte em sistemas IP500 V2. • Não pode ser usado como fonte centralizada.	Externo	Aplicável aos sistemas IP500 V2. Use a origem de áudio conectada na porta de Áudio da unidade de controle.	Tom	Use um tom de bipe duplo: 425 Hz, 02/0,2/0,2/3,4 segundos ativado/desativado. • O tom também será usado se a origem do sistema for definida como Arquivo WAV, mas o arquivo <code>HoldMusic.wav</code> ainda não tiver sido carregado com êxito.
	Configuração	Descrição									
	WAV	Use o arquivo <code>HoldMusic.wav</code> . O IP Office carrega o arquivo usando TFTP ou você pode adicionar o arquivo diretamente usando o gerenciador de arquivos incorporado.									
WAV (reiniciar)	Idêntico ao WAV, exceto que para cada novo ouvinte, o arquivo é reproduzido desde o início. • Não há suporte em sistemas IP500 V2. • Não pode ser usado como fonte centralizada.										
Externo	Aplicável aos sistemas IP500 V2. Use a origem de áudio conectada na porta de Áudio da unidade de controle.										
Tom	Use um tom de bipe duplo: 425 Hz, 02/0,2/0,2/3,4 segundos ativado/desativado. • O tom também será usado se a origem do sistema for definida como Arquivo WAV, mas o arquivo <code>HoldMusic.wav</code> ainda não tiver sido carregado com êxito.										
Origens alternativas	É possível atribuir uma origem alternativa configurada como a Origem de música em espera a uma Rota para chamada de entrada ou Grupo, substituindo o uso padrão da origem do sistema. Para mais detalhes, consulte Origem alternativa na página 684. Adições e alterações de uma origem podem ser mescladas, mas a exclusão de uma origem exigirá uma reinicialização. • Número: atribuído automaticamente pelo sistema. - Para sistemas IP500 V2, é possível especificar até 3 fontes alternativas. - Para um sistema IP Office baseado em Linux, é possível especificar até 31 origens alternativas. • Nome: até 31 caracteres. Use esse campo para associar um nome à origem alternativa. Em seguida, esse nome será utilizado para selecionar a origem no campo Origem de música em espera nas configurações Rotas para chamada de entrada e Grupo. • Origem: até 31 caracteres. Define a origem para a música em espera. Consulte as tabelas abaixo.										

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 244

Tons de chamada

Navegação: **Sistema | Telefonia | Tons de campanha**

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações sobre a configuração de toques, consulte [Toques](#) na página 680

Configurações

Usado para configurar tons de chamada distintos para grupos e rotas de chamada de entrada. Os recursos de sobreposição de toques de chamada somente são compatíveis com telefones das séries 1400, 9400, 9500 e J100 (exceto J129).

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tons de campanha disponíveis	Nessa tabela, os valores Número , Nome e Origem são fornecidos pelo sistema. O valor Nome é usado para criar um plano de tom de chamada.
Plano de tom de campanha	Use essa tabela para especificar tons de chamada disponíveis. Os tons de chamada dessa tabela podem ser aplicados a grupos de busca, rotas de chamada de entrada e por códigos breves. • Número: Fornecido pelo sistema. O Número pode ser usado em um código breve, adicionando-se r(x) ao campo Número do Telefone, onde x = 1 a 8 e especifica que plano de toque usar. • Nome: Um nome descritivo para onde esse tom de chamada é usado. Por exemplo, o nome de um grupo de busca. Cada nome na tabela deve ser único. Uma vez configurados nesta tabela, os nomes de toques podem ser selecionados a partir do campo Substituição do toque em: - Grupo Grupo - Rota de chamada de entrada Padrão • Tom de discagem: a lista de nomes de tons de discagem da tabela Tons de chamada disponíveis.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 244

SM

Navegação: **Sistema | Telefonia | SM**

Usado para configurar as definições que se aplicam às duas linhas SM.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Prefixo de filial	Padrão = em branco. Intervalo máximo = 15 dígitos. Esse número é usado para identificar o sistema IP Office na rede Avaya Aura®. Em chamadas direcionadas por linha SM, o prefixo da filial é adicionado como prefixo ao número do ramal do chamador. • O prefixo de filial de cada sistema IP Office deve ser exclusivo e sem sobreposição. Por exemplo, 85, 861 e 862 são apropriados, mas 86 e 861 se sobrepõem. • É possível deixar o prefixo em branco. Se você não configurar o prefixo de filial, será necessário definir os ramaís do usuário do IP Office com o número completo do ramal empresarial do usuário.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Comprimento de número local	Padrão = em branco (desativado). Faixa = em branco ou 3 a 9 em implementações com usuários IP Office e em branco ou 3 a 15 apenas com usuários centralizados. Esse campo define o tamanho padrão dos números de ramal dos ramais, usuários e grupos de busca adicionados à configuração do IP Office. A inserção de um número de ramal de comprimento diferente gerará um aviso de erro. O número de dígitos inseridos no campo Prefixo do Branch mais o número inserido no campo Comprimento de número local não deve exceder 15 dígitos. Você pode deixar o campo Comprimento de número local em branco.
Monitoramento proativo	O padrão é = 60 segundos. Intervalo = 60 segundos a 100000 segundos. O sistema IP Office de filial envia mensagens <code>SIP OPTIONS</code> frequentes para a linha SM a fim de verificar o status da linha. Essa configuração controla a frequência das mensagens quando a linha SM está em serviço.
Novas tentativas de monitoramento	Padrão = 1. Faixa = 0 a 5. O número de vezes que o sistema IP Office de filial tenta enviar novamente uma solicitação <code>OPTIONS</code> ao Session Manager antes de a linha SM ser marcada como fora de serviço.
Reativar monitoramento	Padrão = 60 segundos. Intervalo = 10 a 3600 segundos. O sistema IP Office de filial envia mensagens <code>SIP OPTIONS</code> frequentes para a linha SM a fim de verificar o status da linha. Essa configuração controla a frequência das mensagens quando a linha SM está fora de serviço.
Roteamento de código curto do usuário	Padrão = dia chuvoso. Definir quando a discagem do usuário deve ser verificada em relação aos códigos curtos de usuário do IP Office e o processamento de correspondências aplicado: • Dia chuvoso: verificar apenas quando não houver conexão de linha SM disponível. • Sempre: sempre verificar.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 244

MS Teams

Navegação: **Sistema > de telefonia > MS Teams**

Essas configurações são aplicadas a um sistema IP Office configurado para roteamento direto do MS Teams. Consulte o manual *Implantando o roteamento direto do MS Teams com IP Office* para obter detalhes sobre a instalação.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Preencher automaticamente dados do MS Teams	Padrão = Habilitado. Quando ativado, não é possível editar as configurações de URI do MS Teams do usuário. Em vez disso, elas são controladas por meio da conexão do Azure Active Directory configurada no sistema.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 244

Log de chamadas

Navegação: **Sistema | Telefonia | Log de chamadas**

O IP Office armazena um log centralizado de chamadas para cada usuário:

- O log centralizado de chamadas do usuário é armazenado pelo sistema IP Office no qual o usuário está configurado. Caso o usuário esteja conectado a outro sistema, novos registros de log de chamadas são enviados para o sistema IP Office inicial do usuário, mas usando a hora e a data no sistema IP Office onde o usuário está conectado.
- O log centralizado de chamadas de cada usuário pode conter 30 (IP500 V2) ou 60 (Server Edition) registros de chamadas. Cada novo registro de chamada substitui o registro mais antigo anterior quando o limite é atingido.
- Por padrão, o log centralizado de chamadas é exibido em telefones Avaya com um botão fixo **Log de chamadas** ou **Histórico** (séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600, e J100) e nos aplicativos one-X Portal, Aplicativo Avaya Workplace e IP Office User Portal.
- O log centralizado de chamadas é movido com o usuário conforme ele faz login em diferentes telefones e aplicativos IP Office.
- A contagem de chamadas perdidas é atualizada por chamador exclusivo, não por chamada.

Essas configurações controlam o aplicativo padrão do sistema IP Office de logs centralizados de chamadas do usuário. Configurações adicionais específicas do usuário (**Usuário > Telefonia > Registro de chamadas**) podem substituir e alterar as configurações do sistema.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Log centralizado de chamadas padrão ativado	Padrão = Ativo. • Se ativado, os telefones Avaya com um botão fixo Log de chamadas ou Histórico (séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600, e J100) exibem a chamada centralizada do usuário. O uso registro centralizado de chamadas em log pode ser ativado/desativado para cada usuário por meio da configuração Usuário Telefonia Log de chamadas Log centralizado de chamadas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Registrar em log chamadas perdidas atendidas na cobertura	Padrão = Inativo. Essa configuração controla se os logs centralizados de chamadas dos usuários devem incluir chamadas que alertam os usuários, mas são atendidas em outro lugar. • A cobertura se aplica a chamadas que alertam o usuário e são atendidas em outro lugar. Por exemplo, por captura de chamada, botões de cobertura de chamada, um membro do grupo de cobertura, botão de apresentação em ponte, botão do usuário, correio de voz e assim por diante. • A cobertura não se aplica a chamadas que não alertam o usuário e são atendidas em outro lugar. Por exemplo, encaminhamento incondicional. • Se coberto por outro usuário, esse usuário terá uma chamada atendida em seu log centralizado de chamadas.
Registrar em log chamadas perdidas do grupo de busca	Padrão = Inativo. Essa configuração controla se o log centralizado de chamadas do usuário pode incluir chamadas perdidas de grupo de busca. • Se desabilitado, os logs centralizados de chamadas dos usuários incluem apenas chamadas de grupo atendidas pelo usuário. • Se ativado, o IP Office também armazena logs de chamadas de chamadas de grupo de busca não atendidas por ninguém, incluindo chamadas de grupo de busca que vão para o correio de voz. - O sistema IP Office armazena até 10 registros de chamada para cada grupo de busca. Quando esse limite é atingido, os novos registros de chamadas substituem os antigos. - Para cada usuário, nas configurações de log de chamadas do usuário (Usuário Telefonia Log de chamadas), é necessário selecionar quais chamadas perdidas do grupo de busca são exibidas como parte do log centralizado de chamadas do usuário.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 244

TUI

Navegação: **Sistema | Telefonia | TUI**

Usado para configurar as opções da interface de telefonia do usuário (Telephony user interface, TUI) em todo o sistema para telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100 (exceto o J129).

Use essas configurações para definir a exibição padrão do telefone quando os menus de recursos estão desabilitados. Observe que para usuário novos, as opções de exibição do telefone padrão são definidas como os valores padrão do sistema.

Os menus de recurso podem ser desabilitados de uma das duas formas.

- Definir **Sistema | Telefonia | TUI | Menu de recursos** como **Desativado**. Defina **Usuário | Telefonia | TUI | Configurações de usuário** como **Mesmo que o sistema**.
- Em **Usuário | Telefonia | TUI**, defina **Configuração do usuário** como **Personalizada** e **Menu de recursos** como **Desativado**.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Tipo de telefone	Variável	Descrição
1400 1600	Exibir preferência de nome	Define o valor padrão da configuração de Recursos > Usuário do telefone > Config. tela do fone > Nome do visor . • Padrão = desativado • Quando ativada, exibe o nome do usuário.
9400 9500 9608 9611	Preferência de exibição da coluna	Define o valor-padrão da configuração de Recursos > Usuário do telefone > Config. tela do fone > Modo de exibição . • Padrão = Dupla • A exibição da coluna pode ser Única ou Dupla.
9621 9641	Linhas do painel de toque rápido	Define o valor-padrão da configuração de Recursos > Usuário do telefone > Config. tela do fone > Toques rápidos . • Padrão = Otimizar • Define o número do painel de toque rápido. As opções são 1, 2 e Otimizar. Ao definir para Otimizar: - 9621 = 1 - 9641 = 2

Campo	Descrição
Formato de hora	Padrão = Local definido. Define a exibição do formato de hora do sistema. O formato de hora padrão é definido pela configuração Local . Você pode substituir o padrão e definir o formato de hora como relógio de 12 horas ou relógio de 24 horas.
Controles do menu de recursos	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Menu de recursos	Padrão = Ativo Quando definido como Ativado, é possível selecionar para ativar ou desativar menus e recursos individuais nos telefones dos usuários. As configurações no nível do sistema podem ser substituídas no nível das configurações do usuário individual, caso isso seja necessário para usuários específicos. Os menus de recurso a seguir estão listados: • Funções básicas de chamada Se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para funções de capturar, estacionar, cancelar estacionamento e transferir chamadas para celular. • Funções avançadas de chamada Se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para funções de não perturbe, código da conta, retenção de número e atendimento automático interno. Observação: o menu Código da conta é exibido somente se o sistema foi configurado com códigos de conta. • Encaminhamento Se selecionado, os usuários poderão acessar os menus dos telefones para funções de encaminhamento e siga-me. • Funções Hot Desk Se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para fazer logon e logoff. • Alteração de senha Se selecionado, os usuários podem alterar o próprio código de logon (credenciais de segurança) por meio dos menus do telefone. • Bloqueio de telefone Se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para bloquear o telefone e configurá-lo para bloqueio automático. • Autoadministração Se selecionado, os usuários podem acessar as opções do menu Autoadministração do telefone. • Controles do correio de voz Quando habilitada, os usuários podem acessar a opção Voz visual por meio do menu Recursos do telefone.
Opções de telefone SIP	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Aplicativo para o Vantage	Padrão = Equinox no Vantage Selecione o aplicativo que deseja usar no Avaya Vantage™. O sistema é compatível com telefones Avaya Vantage™ executando os aplicativos Avaya Vantage™ Connect ou Aplicativo Avaya Workplace como o aplicativo de discagem. Esse campo define qual aplicativo é indicado no arquivo <code>K1xxSupgrade.txt</code> gerado automaticamente que o sistema fornece aos telefones Avaya Vantage™. Caso uma combinação de aplicativos de discador seja usada, é necessário usar um arquivo <code>K1xxSupgrade.txt</code> estático. As opções na interface são: • Equinox no Vantage Selecione a opção para usar o aplicativo Aplicativo Avaya Workplace no dispositivo Avaya Vantage™. • Vantage Basic/Connect Selecione a opção para usar os aplicativos Avaya Vantage™ Connect ou Avaya Vantage™ Basic no dispositivo Avaya Vantage™.  Nota: Essa configuração não está disponível para o Avaya Vantage™ versão 3.0 e superior.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 244

Serviços de diretório

Navegação: **Sistema | Serviços de diretório**

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

[LDAP](#) na página 264

[HTTP](#) na página 268

LDAP

Navegação: **Sistema | Serviços diretório | LDAP**

Informações adicionais de configuração

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Diretório do sistema centralizado](#) na página 638.

Configurações

O Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) é um protocolo de software que permite que um usuário localize organizações, indivíduos e outros recursos, como arquivos e dispositivos, em uma rede. Também é possível usá-lo para importar informações do diretório.

O IP Office é compatível com LDAP V2 e LDAP V3:

- **LDAP v2:** esse menu (**Sistema > Serviços de diretório > LDAP**) é compatível com LDAP v2 diretamente do serviço IP Office.
- **LDAP v3:** o serviço Collaboration no IP Office R11.1.2 e superiores em servidores IP Office baseados em Linux é compatível com LDAP v3. Para servidores IP500 V2, o serviço Collaboration é fornecido por um servidor de aplicativos IP Office. Usando o IP Office Web Manager, consulte **Soluções > Configurações de solução > Sincronização de usuário usando LDAP**.

+ Dica:

- O sistema IP Office é compatível com a importação de registros de diretório de um sistema para outro IP Office utilizando HTTP. Isso inclui o uso de HTTP para importar registros que outro IP Office tenha importado utilizando LDAP.

Os registros LDAP contém vários números de telefones. Cada um será tratado como um registro de diretório separado quando for importado no diretório do sistema.

Um diretório LDAP está organizado em uma hierarquia em "árvore" simples, que consiste nos seguintes níveis:

- O diretório "raiz" (o ponto inicial ou a origem da árvore), com ramificações para
- Países, cada um dos quais com ramificações para
- Organizações, com ramificações para
- Unidades organizacionais (divisões, departamentos e assim por diante), com ramificações para (inclui um registro para)
- Indivíduos (que inclui pessoas, arquivos e recursos compartilhados, tais como impressoras)

Um diretório LDAP pode ser distribuído entre vários servidores. Cada servidor tem uma versão da imagem do diretório completo que é sincronizada periodicamente. Um servidor LDAP é chamado de agente do sistema de diretório (DSA). Um servidor de LDAP que receba uma solicitação de um usuário assume a responsabilidade pela mesma, passando-a para outros DSA, conforme necessário, porém garantindo uma única resposta coordenada para o usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
LDAP ativado	Padrão = desativado Esta opção ativa ou desativa o suporte ao LDAP. Se o servidor que está sendo consultado for um servidor LDAP V3, talvez seja necessário ativar o suporte para LDAP V2 nesse servidor. Em geral, os servidores LDAP V3 são compatíveis com LDAP V2, mas não vêm ativados por padrão.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de usuário	Padrão = em branco Digite o nome de usuário para autenticar a conexão com o banco de dados LDAP. Para determinar o nome de domínio de um usuário do Windows em particular, o usuário examina a guia “Conta” em propriedades do usuário em “Computadores e usuários do Active Directory”. Note que isto significa que o nome do usuário solicitado não é necessariamente o mesmo que o nome do registro no Active Directory. Deve existir uma conta incorporada no Active Directory para acesso anônimo à Internet, com o prefixo “IUSR_” e o sufixo nome_servidor. Assim sendo, o nome do usuário inserido nesse campo poderia ser, por exemplo: IUSR_CORP-SERV@example.com
Senha	Padrão = em branco Digite a senha a ser utilizada para autenticar a conexão com o banco de dados LDAP. Digite a senha que foi configurada no Active Directory para o usuário acima. Como alternativa, um objeto do Active Directory pode ser disponibilizado para acesso anônimo de leitura. Isso é configurado no servidor da seguinte maneira. 1. Em Computadores e usuários do Active Directory habilite Recursos avançados no menu Exibir. 2. Abra propriedades do objeto a ser publicado e selecione a guia Segurança. 3. Clique em Adicionar, selecione LOGON ANÔNIMO e clique em Adicionar e então em OK. 4. Clique em Avançado e selecione LOGON ANÔNIMO. 5. Clique em Exibir/editar e altere Aplicar a para Este objeto e todos os objetos secundários. 6. Clique em OK para sair dos menus. 7. Após fazer isso no servidor, é possível fazer qualquer registro no campo Nome de usuário do formulário de configuração do sistema (no entanto, esse campo não pode ser deixado em branco) e o campo Senha pode ser deixado em branco. Outros servidores LDAP sem Active Directory podem permitir o acesso totalmente anônimo. Nesse caso, não é preciso configurar o Nome de usuário nem a Senha.
Endereço IP do servidor	Padrão = em branco Digite o endereço de IP do servidor que armazena o banco de dados.
Porta do servidor	Padrão = 389 Essa configuração é utilizada para indicar a porta de escuta no servidor LDAP.
Método de autenticação	Padrão = Simples Selecione o método de autenticação a ser utilizado. As opções são: • Simples: autenticação de texto sem formatação • Kerberos: não utilizado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Intervalo de ressin- cronização (s)	O padrão é = 3600 segundos. Intervalo = 60 a 99999 segundos. A frequência da ressin- cronização pelo sistema do diretório com o servidor. Esse valor também influencia alguns aspectos da operação interna. A consulta da pesquisa LDAP contém um campo que especifica o tempo limite para a operação de pesquisa, o qual é definido em 1/16 do intervalo de ressin- cronização. Portanto, um servidor deve terminar uma solicitação de pesquisa, caso não tenha sido concluída em 225 segundos (3600/16). O cliente final terminará a operação LDAP caso a conexão TCP tenha permanecido ativa por mais de 1/8 do intervalo de ressin- cronização (o padrão é 450 segundos). Esse tempo também é o intervalo no qual uma alteração no estado do item de configuração "LDAP habilitado" é verificada.
Base de pesquisa Filtro de pesquisa	Padrão = em branco Estes campos são utilizados em conjunto para refinar a extração de registros de diretório. A Base de pesquisa especifica o ponto na árvore para iniciar a pesquisa. • A Base de pesquisa é um nome diferenciado no formato de cadeia de caracteres (conforme definido na RFC1779). O Filtro de pesquisa especifica quais são os objetos de interesse na base. • O Filtro de pesquisa processa os atributos dos objetos encontrados na Base de pesquisa. Ele usa o formato definido na RFC2254, com a exceção de que não há suporte para correspondência extensível. • Se deixado em branco, o Filtro de pesquisa assumirá (<code>objectClass=*</code>) como padrão, fazendo a correspondência com todos os objetos na Base de pesquisa. • É necessário garantir que todo o filtro e cada objeto no filtro estejam entre parênteses (). Alguns exemplos aplicáveis a uma base de dados Active Directory são fornecidos a seguir. • Para obter os números de telefone de todos os usuários em um domínio: - Base de pesquisa: <code>cn=users,dc=acme,dc=com</code> - Filtro de pesquisa: <code>(telephonenumber=*)</code> • Para restringir a pesquisa a uma Unidade organizacional em particular (p. ex., escritório) e obter também os números de telefones móveis: - Base de pesquisa: <code>ou=holmdel,DC=example,DC=com</code> - Filtro de pesquisa: <code>((telephonenumber=*)(mobile=*))</code> • Para obter os membros da lista de distribuição "grupo1": - Base de pesquisa: <code>cn=users,dc=example,dc=com</code> - Filtro de pesquisa: <code>(&(memberof=cn=group1,cn=users,dc=example,dc=com)(telephonenumber=*))</code>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Atributos de número	Padrão = telephoneNumber, otherTelephone, homePhone=H, otherHomePhone=H, mobile=M, otherMobile=M Digite os atributos do número que o servidor deve retornar para cada registro que tenha uma correspondência na Base de pesquisa/Filtro de pesquisa. • Outros registros do Active Directory são ipPhone, otherIpPhone, facsimileTelephoneNumber, otherfacsimileTelephoneNumber, pager ou otherPager. • Os nomes dos atributos não são sensíveis a letras maiúsculas e minúsculas. • Outros servidores de LDAP podem usar atributos diferentes. • Os subcampos opcionais "=string" definem como o tipo de número é marcado no diretório. Assim sendo, o número de um telefone móvel aparece no diretório como: John Birbeck M 7325551234
Preencher automaticamente dados do MS Teams	Padrão = Ativado Quando a configuração LDAP ativado estiver ativada, a configuração Preencher automaticamente dados do MS Teams preenche automaticamente o URI do Microsoft Teams obtido pelo IP Office em Usuário Mobilidade > URI do MS Teams e torna a configuração URI do MS Teams somente leitura.

Links relacionados

[Serviços de diretório](#) na página 264

HTTP

Navegação: **Sistema | Serviços de diretório | HTTP**

Informações adicionais de configuração

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Diretório do sistema centralizado](#) na página 638.

Configurações

O sistema pode utilizar HTTP para importar os registros de diretórios mantidos por outro sistema. Observe que o suporte para HTTP pode ser desabilitado. A configuração **Sistema | Sistema | Apenas clientes HTTP Avaya** pode impedir que um sistema responda a solicitações HTTP. A configuração de segurança **Interfaces desprotegidas** do sistema também incluiu controles para o acesso HTTP (**Leitura do diretório HTTP** e **Gravação de diretório HTTP**).

Para a Server Edition em um servidor secundário Expansion System (L) e Expansion System (V2) sistemas, as configurações HTTP são definidas automaticamente como padrão para obter o diretório do sistema do servidor principal.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tipo de diretório	Padrão = Nenhum (Nenhuma importação HTTP)/IP Office SCN do Server Edition. Define se a importação HTTP deve ser utilizada e o método de importação. As opções são: • Nenhum/a: não utiliza importação de HTTP. • IP Office: importar do sistema no endereço de IP definido no campo Origem. • SCN do IP Office: importar de um sistema em uma rede com vários sites. O campo Origem é utilizado para selecionar a ID Linha de saída que faz a correspondência entre a linha H.323 e o sistema remoto. • Serviços de colaboração: quando selecionado, outras opções não configuráveis são ocultadas ou seus controles desativados com a configuração imposta exibida.
Origem	Padrão = Em branco/9999 no Server Edition. O formulário desse campo muda de acordo com a seleção Tipo de diretório acima. No IP Office, esse campo requer o endereço IP do outro sistema. No SCN do IP Office, utiliza-se a ID do grupo de saída da linha IP Office para o sistema remoto.
Lista	Padrão = Todos(as). Esse campo define quais tipos de registros de diretórios deverão ser importados. As opções são: • Tudo: importar o conjunto completo de registros de diretórios do sistema remoto. • Somente config: importar apenas os registros de diretórios que fazem parte da configuração do sistema remoto. Observe que eles serão tratados como registros importados e não serão adicionados aos próprios registros de configuração do sistema local. • Somente LDAP: importar apenas os registros de diretórios que o sistema remoto tenha obtido como resultado de sua própria importação de LDAP. Isso permite que os registros de diretórios LDAP sejam retransmitidos de um sistema a outro. • Somente HTTP: importar apenas os registros de diretórios que o sistema remoto tenha obtido como resultado de sua própria importação de HTTP. Isso permite que os registros de diretórios HTTP sejam retransmitidos de um sistema a outro.
URI	Padrão = /system/dir/complete_dir_list?sdiat=true Esse campo é somente para informações e não pode ser ajustado. O caminho mostrado muda para corresponder à configuração Lista acima.
Intervalo de res-sincronização (s)	O padrão é = 3600 segundos. Define a frequência com que o sistema deverá solicitar uma importação atualizada. Quando se recebe uma nova importação, todos os registros importados antes são descartados e os registros recém-importados são processados.
HTTPS habilitado	Padrão = Ativo. Ativa ou desativa o suporte HTTPS para importar o registro do diretório.
Número de porta	Padrão = 443. A porta usada para a importação do diretório. Quando HTTPS habilitado é definido como ativado, o valor padrão é 443. Quando HTTPS habilitado é definido como desativado, o valor padrão é 80.

Links relacionados

[Serviços de diretório](#) na página 264

Eventos do sistema

Navegação: **Sistema | Eventos do sistema**

O sistema suporta um número de métodos pelos quais os eventos em andamento no sistema podem ser informados. Eles se juntam aos relatórios históricos e em tempo real disponíveis pelo aplicativo System Status (SSA).

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

[Configuração](#) na página 270

[Alarmes](#) na página 271

Configuração

Navegação: **Sistema | Eventos do sistema | Configuração**

Esse formulário é utilizado para configuração geral relacionada aos alarmes do sistema.

Configurações

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Configuração de Agente SNMP	
SNMP habilitado	Padrão = Inativo. Habilita o suporte a SNMP. Essa opção não é necessária se for utilizado SMTP ou Syslog.
Comunidade (leitura apenas)	Padrão = em branco. O nome da comunidade SNMP à qual pertence o sistema.
Porta SNMP	Padrão = 161. Intervalo = 161, ou 1024 a 65535. A porta em que o sistema escuta a interrogação SNMP.
ID do dispositivo	É um campo de texto usado para acrescentar informações adicionais aos alarmes. Se uma VPN SSL estiver configurada, a Avaya recomenda que a ID do dispositivo corresponda a um Nome de conta de serviço VPN SSL. Cada nome tem um endereço de IP de túnel de VPN SSL associado. Ter a ID do dispositivo associada a um nome de conta de serviço VPN SSL ajuda a identificar o endereço de IP do túnel VPN SSL para uso remoto ao gerenciar o IP Office.
Contato	Esse é um campo de texto utilizado para adicionar informações complementares de alarmes.
Localização	Esse é um campo de texto utilizado para adicionar informações complementares de alarmes.

A tabela continua...

Campo	Descrição		
Parâmetros de QoS			
Esses parâmetros são usados se a configuração Sistema LAN1 VoIP Habilitar monitor RTCP na porta 5005 está Ativada. Eles são utilizados como limites de alarmes para os dados QoS recebidos pelo sistema para chamadas realizadas por telefones H.323 Avaya e para telefones que utilizam canais VCM. Se a chamada monitorada ultrapassar qualquer um dos limites, o alarme será enviado ao aplicativo System Status. Os alarmes de Qualidade de serviço também podem ser enviados do sistema utilizando-se Alarmes. • O alarme ocorre no final da chamada. Se a chamada estiver em espera ou estacionada, e depois for recuperada, o alarme poderá ocorrer para cada segmento da chamada que ultrapassou o limite. • Quando a chamada for entre dois ramais do sistema, é possível que os dois ramais venham a gerar um alarme para a chamada. • O alarme não será disparado para os parâmetros QoS gravados durante os primeiros 5 segundos da chamada.			
Atraso no tempo de resposta (mseg)	Padrão = 350. Menos de 160 ms corresponde à alta qualidade. Menos que 350 ms significa boa qualidade. Qualquer atraso maior será perceptível por aqueles envolvidos na chamada. Observe que, dependendo do codec de compressão que estiver sendo utilizado, poderá haver atrasos do processamento do sinal e não pode ser removido: G.711 = 40 ms, G.723a = 160 ms, G.729 = 80 ms.		
Tremulação (mseg)	Padrão =20. A tremulação é a medição da variação do tempo para diferentes pacotes de voz na mesma chamada para chegar ao destino. A tremulação excessiva se tornará audível como eco.		
Perda do pacote (%)	Padrão = 3,0. A perda excessiva do pacote se tornará audível na forma de palavras cortadas, e também poderá causar atrasos no estabelecimento da chamada.		
		Boa qualidade	Alta qualidade
	Retardo no tempo de resposta	< 350 ms	< 160 ms
	Tremulação	< 20 ms	< 20 ms
	Perda do pacote	< 3%	< 1%

Links relacionados

[Eventos do sistema](#) na página 270

Alarmes

Navegação: **Sistema | Eventos do sistema | Alarmes**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Este formulário é utilizado para configurar o que pode causar o envio de alarmes usando métodos de alarme diferentes.

- Na guia **Sistema | Eventos do sistema | Configuração**, até cinco interrupções de alarme podem ser configuradas para uso com as definições SNMP.

- Utilizando as definições dos sistemas **Sistema | SMTP**, até três alarmes de email podem ser configurados para envio. O destino do email é definido como parte da configuração do alarme abaixo.
- Até dois alarmes podem ser configurados para envio para um destino Syslog incluído nas definições dos alarmes.

Definições de configuração

Campo	Descrição
Novo alarme	Esta área é utilizada para mostrar e editar o alarme.
Destino	Para usar o SNMP ou E-mail as definições apropriadas devem ser configuradas na subguia Configuração. Observe que se o número máximo de destinos de alarmes configuráveis daquele tipo foi alcançado, o tipo de destino também ficará inabilitado (em cinza). É possível configurar até 5 destinos de alarme para SNMP, 3 para e-mails SMTP e 2 para Syslog
Interceptação	Se selecionado, os detalhes exigidos além dos Eventos selecionados são: • Endereço do servidor: padrão = em branco. O endereço IP ou nome do domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SNMP ao qual as informações de ameaças são enviadas. • Porta: padrão = 162. Faixa = 0 a 65535. A porta de transmissão do SNMP. • Comunidade: padrão = em branco A comunidade SNMP para as interceptações transmitidas. Deve corresponder ao servidor receptor SNMP. • Formato: padrão = IP Office. As opções são: - IP Office Formato de alarmes de evento SNMP de acordo com o IP Office. - SMGR Formato de alarmes de evento SNMP de acordo com o SMGR.
Syslog	Se selecionado, os detalhes exigidos além dos Eventos selecionados são: • Endereço IP: padrão = em branco. O endereço de IP do servidor Syslog para o qual as informações da interrupção são enviadas. • Porta: padrão = 514. Faixa = 0 a 65535. A porta de destino do Syslog. • Protocolo: padrão = UDP. Selecione UDP ou TCP. • Formato: padrão = Enterprise. As opções são: - Enterprise Formato de alarmes de evento syslog de acordo com o Enterprise. - IP Office Formato de alarmes de evento Syslog de acordo com o IP Office.
E-mail	Se selecionado, os detalhes exigidos além dos Eventos selecionados são: E-mail: o e-mail de destino.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nível mínimo de segurança	Padrão = Avisos. As opções são: • Avisos: todos os eventos, de avisos a críticos, são enviados. • Secundário: eventos secundários, principais e críticos são enviados. Avisos não são enviados. • Principal: eventos principais e críticos são enviados. Avisos e eventos secundários não são enviados. • Crítico: somente eventos críticos são enviados.
Eventos	Padrão = nenhum Define quais tipos de eventos do sistema devem ser selecionados e enviados. A tabela a seguir lista os alarmes associados a cada tipo de evento. O texto em itálico nas mensagens é substituído pelos dados apropriados. Se apropriado, os itens entre colchetes [] são incluídos na mensagem. A linha do assunto dos alarmes de email SMTP tem a forma "Nome do sistema: Endereço IP - Alarme do sistema".

Tipo	Eventos	Estado do evento	Mensagem
Entidade	Aplicativo	Operação do correio de voz	O servidor do correio de voz está operacional.
		Falha Correio de voz	O servidor do correio de voz está com defeito.
		Evento do correio de voz - armazenamento OK	Armazenamento do servidor do correio de voz está OK.
		Evento do correio de voz - armazenamento quase cheio	O armazenamento do servidor do correio de voz está quase cheio.
		Evento do correio de voz - armazenamento cheio	armazenamento cheio O armazenamento do servidor de correio de voz está cheio.
	Serviço	Licença do recurso ausente	Tentativa de usar um recurso para o qual não existe licença instalada. Tipo de licença: <nome>
		Todas as licenças estão em uso	Todas as seguintes licenças estão em uso. Tipo de licença: <nome>
		Fonte do relógio alterada	Fonte do clock 8kHz alterada. Detalhes serão fornecidos.
		Falha no logon	O motivo da falha do logon será fornecido.
		Nenhum canal está disponível	Nenhum canal livre estava disponível. ID do grupo de saída: <número>
		Falha no arquivo de música em espera	Falha no carregamento do arquivo de origem da Música em espera.
		Todos os recursos estão em uso	Os seguintes recursos do sistema estão todos em uso: o <tipo de recurso> será fornecido.
		Erro no slot da placa do fabricante original	O sistema executando o software secundário ou a descrição do erro na placa do fabricante original serão fornecidos.

A tabela continua...

Tipo	Eventos	Estado do evento	Mensagem
		Falha na interconexão de rede	Os detalhes da falha de interconexão de rede serão fornecidos.
		mensagem SIP muito grande	erro Rx mensagem SIP - muito grande - ignorado.
	Cartão Compact Flash	Alterar	A placa PCMCIA em <i>nome</i> mudou.
	Módulo de expansão	Operacional	O link do módulo de expansão <i>nome</i> está ativo.
		Falha	O link do módulo de expansão <i>nome</i> está inativo.
		Erro	O link do módulo de expansão <i>nome</i> tem um erro de link.
		Alterar	O link do módulo de expansão <i>nome</i> mudou.
	Tronco	Operacional	O tronco número (nome) [no módulo de expansão número] está operacional.
		Falha	O tronco número (nome) [no módulo de expansão número] está inativo.
	Tronco	Falha na captura de tronco	Falha na captura: Canal [número] ou Porta [número].
		Falha no tronco de saída das chamadas entrantes	Tronco de saída das chamadas entrantes: Canal [número] ou Porta [número].
		CLI não recebido	CLI não recebido: Canal [número] ou Porta [número].
		DDI incompleto	DDI incompleto. Número de dígitos esperado: .
		LOS	LOS
		FDS	FDS
		Alarme vermelho	Alarme vermelho
		Alarme azul	Alarme azul
		Alarme amarelo	Alarme amarelo
		Falha na conexão do IP	Falha na conexão do IP Número de linha do tronco IP: <número> ou endereço de IP remoto: <endereço de IP>.
		Conexão inválida à Small Community Network	Conexão inválida à Small Community Network. Número de linha do tronco IP: <número> ou endereço de IP remoto: <endereço de IP>.
	Link	O dispositivo mudou	Dispositivo alterado. Número de ramal local: .
		Falha de comunicação do servidor de LDAP	Falha de comunicação do servidor de LDAP
		Recurso inativo	Link/recurso inativo. Tipo, número e nome do módulo serão fornecidos.

A tabela continua...

Tipo	Eventos	Estado do evento	Mensagem
		Falha de comunicação do servidor de SMTP	Falha de comunicação do servidor de SMTP
		Falha na conexão com Voicemail Pro	Falha na conexão com Voicemail Pro
		Falha na conexão com o discador	A conexão com o discador foi perdida.
	VCM	Operacional	Agora o módulo VCM <i>nome</i> está operacional.
		Falha	Falha no módulo VCM <i>nome</i> .
Cartão de memória	Cartão inválido		
	Capacidade livre		
Genérico	Genérico	Alarme de reinicialização de local não primário	Sistema executando software de backup.
		Cartão SD inválido	Cartão SD (do Sistema ou Opcional) incompatível ou inválido instalado.
		Falha no link da rede	A interface de rede <i>nome</i> (endereço de IP) foi desconectada.
		Link de rede operacional	A interface de rede <i>nome</i> (endereço de IP) foi conectada.
		Início a quente do sistema	O sistema foi reiniciado (início a quente).
		Início a frio do sistema	O sistema foi iniciado a partir de falha de energia (início a frio).
		Comunidade inválida do SNMP	Comunidade inválida especificada na solicitação de SNMP.
vitalícia	Servidor de licença	Servidor operacional	O servidor de licenças está operacional.
		Falha do servidor	O servidor de licenças não está mais operacional.
	Falha na chave de licença	Falha na chave de licença	
Loopback	Loopback	Término de loopback de linha	O número do tronco (<i>nome</i>) [no módulo de expansão <i>número</i>] está no loopback da extremidade mais próxima.
		Término do loopback da carga de pacote	O número do tronco (<i>nome</i>) [no módulo de expansão <i>número</i>] está no loopback da extremidade mais próxima com carga.
		Loopback desativado	O número do tronco (<i>nome</i>) [no módulo de expansão <i>número</i>] não tem loopback.
Alteração do telefone	Alteração do telefone	O telefone foi desconectado	O telefone com a identificação <i>n</i> foi removido do ramal <i>ramal</i> (<i>unidade</i> , porta <i>número</i>).

A tabela continua...

Tipo	Eventos	Estado do evento	Mensagem
		O telefone foi conectado	O telefone com o tipo <i>tipo</i> (<i>número de identificação</i>) foi conectado no ramal <i>ramal</i> (<i>unidade</i> , porta <i>número</i>).
Qualidade de serviço	Monitoramento de QoS	Se Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005 for selecionado, qualquer chamada monitorada que exceder os parâmetros QoS definidos vai gerar um alarme.	
Syslog	Auditoria básica	Eventos gravados no Controle de auditoria do sistema. Disponível apenas na saída do Syslog.	
	Auditoria estendida	Informações sobre modificação de configuração. Cada mensagem contém uma modificação de atributo de objeto de configuração ou configurações de segurança, e opcionalmente valores anteriores e novos.	
	System Monitor	Se selecionado, os rastros do System Monitor são empacotados em rastros de Syslog.	
Sistema	Configuração	Conflito de planos de discagem na Small Community Network	Conflito de planos de discagem na Small Community Network
		Não há rota para chamadas entrantes para a chamada	A linha a seguir não tem Rota para chamadas de entradas para uma chamada. Linha: <número> ou ID do grupo de linha: <número>.
		Falha na instalação do hardware	Os detalhes da falha na instalação do hardware serão fornecidos.
	Desligamento do sistema		
	Backup em execução		
	Chamadas de emergência	Chamada de emergência bem-sucedida	Chamada de emergência bem-sucedida Chamada de emergência! Local: <i>local</i> Discado: <i>número discado</i> Chamado: <i>número</i> enviado na linha ID do chamador: <i>ID</i> Usr: <i>usuário</i> Ramal: <i>ramal</i>
		Falha na chamada de emergência	Falha na chamada de emergência Chamada de emergência! Local: <i>local</i> Discado: <i>número discado</i> Causa da falha: <i>causa</i> Usr: <i>usuário</i> Ramal: <i>ramal</i>

Tipos de alarme

Observe o seguinte.

- **Alarmes de armazenamento do Voicemail Pro:** o limite para alarme pode ser ajustado no aplicativo do Voicemail Pro.
- **Alarmes de armazenamento do Embedded Voicemail:** um alarme de disco cheio é gerado quando o cartão de memória do Embedded Voicemail atinge 90% de sua capacidade. Além disso, um alarme de espaço crítico é gerado quando a capacidade atinge 99% e um alarme de OK é gerado quando o espaço em disco retorna para abaixo de 90% de capacidade.
- **Loopback:** esse tipo de alarme está disponível apenas para sistemas instalados nos Estados Unidos.

A lista de alarmes do IP Office está disponível no CD do admin na pasta
 \snmp_mibs\IPOffice.

Links relacionados

[Eventos do sistema](#) na página 270

SMTP

Navegação: **Sistema | SMTP**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Definições de configuração

O SMTP é utilizado como método para enviar alarmes de sistema. O destino do e-mail é definido como parte dos alarmes de e-mail configurados em **Sistema | Eventos do sistema | Alarmes**.

O SMTP é utilizado com Embedded Voicemail para Email de correio de voz. O destino do correio de voz é definido pelo endereço Email do correio de voz do usuário.

Campo	Descrição
Endereço do servidor	Padrão = em branco Este campo define o endereço de IP do servidor SMTP sendo utilizado para encaminhar alarmes enviados pelo email.
Porta	Padrão = 25. Faixa = 0 a 65534. Este campo define a porta de destino no servidor SMTP.
Endereço de e-mail do remetente	Padrão = em branco Esse campo define o endereço de e-mail do remetente. Dependendo das necessidades do servidor SMTP, talvez seja necessário um endereço de e-mail válido hospedado no respectivo servidor. Caso contrário, o servidor de e-mail do SMTP deverá ser configurado para suportar a retransmissão do SMTP.
Usar STARTTLS	Padrão = Inativo. (Versão 9.0.3). Selecione este campo para habilitar a criptografia TLS/SSL. A criptografia permite a integração entre correio de voz e e-mail com provedores de e-mail hospedados que usem transporte seguro.
Servidor requer autenticação	Padrão = desativado Marque se o servidor SMTP exigir autenticação. Quando marcada, os seguintes campos ficarão disponíveis:
Nome de usuário	Padrão = em branco Define o nome do usuário para autenticação do servidor SMTP.
Senha	Padrão = em branco Define a senha para autenticação do servidor SMTP.
Usar autenticação de resposta à verificação (CRAM-MD5)	Padrão = Inativo. Selecionado se o servidor SMTP usar CRAM-MD5.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

SMDR

Navegação: **Sistema | SMDR**

É possível configurar o sistema para gerar registros de saída de Relatório de detalhes de mensagens da estação (Station Message Detail Reporting, SMDR) para cada chamada concluída.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Resultado	Padrão = Sem resultado. Selecione o tipo de registro de chamada que o sistema deve criar. As opções são: • Sem saída – não gerar registros SMDR. • Apenas SMDR – gerar registros SMDR e enviá-los usando as configurações abaixo. • Apenas hospedado - usado apenas para sistemas por assinatura. Armazena os registros SMDR do sistema nos serviços de nuvem compatíveis com o sistema. É possível definir usuários específicos para acessar essas configurações por meio do portal do usuário.
SMDR: comunicações de Station Message Detail Recorder Este campo está disponível quando o SMDR é selecionado como saída. Para obter informações sobre o registro SMDR, consulte o anexo sobre SMDR.	
Endereço IP	Padrão = 0.0.0.0 (Ouvir). O endereço de IP de destino dos registros SMDR. Sempre que um novo registro for gerado, o sistema tentará enviar o registro para o endereço especificado. • O endereço 0.0.0.0 deixa o sistema no modo de escuta. Usando um aplicativo como o HyperTerminal ou o Putty, uma conexão TCP/IP com o endereço IP do sistema e a porta TCP especificada coletará quaisquer registros novos e/ou armazenados em buffer. • Qualquer outro endereço coloca o sistema no modo de envio. Sempre que um novo registro for gerado, o sistema tenta enviar o registro para o endereço e a porta especificados usando uma conexão TCP/IP. Se a conexão não for bem-sucedida, o registro é armazenado em buffer (veja abaixo) até a ocorrência de uma conexão bem-sucedida para um novo registro subsequente.
Porta TCP	Padrão = 0. A porta IP para envio ou coleta de registros SMDR.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Registros em buffer	Padrão = 500. Faixa = 10 a 3000. O sistema armazena novos registros em buffer quando não há conexão TCP/IP. Ele pode armazenar até 3.000 registros SMDR. Se o cache estiver cheio, o sistema descarta o registro mais antigo sempre que um novo registro for adicionado.
Separação de chamada para desvios	Padrão = Inativo. Quando habilitada, o SMDR produz registros distintos de chamadas iniciais e chamadas encaminhadas para chamadas encaminhadas fora da central utilizando um tronco externo: • Os dois conjuntos de registros têm a mesma ID da chamada. • Os campos Horário inicial da chamada dos registros de chamadas encaminhadas são redefinidos a partir do momento do encaminhamento no tronco externo. Isso é aplicável a: • Chamadas encaminhadas por meio dos recursos Encaminhamento incondicional, Encaminhar quando não houver resposta, Encaminhar se ocupado, ou Não perturbe. • Chamadas encaminhadas fora da central por uma rota para chamada de entrada.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

VCM

Navegação: **Sistema | VCM**

Esse formulário permite o ajuste da operação de todos os Módulos de compactação de voz (VCMs) instalados na unidade de controle.

As chamadas para e de dispositivos IP podem requerer a conversão do codec de áudio sendo utilizado pelo dispositivo IP. Nos sistemas, essa conversão é realizada pelos canais de compactação de voz. Eles suportam os codecs de áudio IP comuns G.711, G.723 e G.729a. Para obter os detalhes de como adicionar recursos de compactação de voz a um sistema, consulte o Manual de Instalação do IP Office.

Essas configurações só deverão ser ajustadas sob a orientação do suporte da Avaya.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Quando são utilizados os canais de compactação de voz

Dispositivo IP para dispositivo não IP: Essas chamadas requerem um canal de compactação de voz para a duração da chamada. Se nenhum canal estiver disponível, a indicação de ocupado é enviada ao chamador.

Dispositivo IP para dispositivo IP: Os tons de progresso da chamada (por exemplo, tom de discagem, tom de discagem secundário etc.) não requerem canais de compactação de voz, com as seguintes exceções:

- A confirmação do código de acesso, a ocupação ARS e os tons de entrada do código da conta requerem um canal de compactação de voz.
- Os dispositivos que utilizam G.723 requerem um canal de compactação de voz para todos os tons, exceto o de chamada de espera.

Quando uma chamada está conectada:

- Quando os dispositivos IP utilizam o mesmo codec de áudio, nenhum canal de compactação de voz é aplicado.
- Quando os dispositivos utilizam codecs de áudio distintos, é necessário um canal de compactação de voz para cada.

Dispositivo não IP para dispositivo não IP: Nenhum canal de compactação de voz é necessário.

Música de espera: É fornecida a partir do barramento TDM do sistema e, conseqüentemente, requer um canal de compactação de voz quando reproduzido para um dispositivo IP.

Recursos de conferência e dispositivos IP: Os recursos de conferência são gerenciados pelo chip de conferência, localizado no barramento TDM do sistema. Portanto, um canal de compactação de voz é necessário para cada tronco ou ramal IP envolvido na conferência. Isso inclui os serviços que utilizam os recursos de conferência, tais como escutar chamada, intrusão e monitoramento em silêncio. Eles também se aplicam ao registro de chamadas.

Chamadas de busca para dispositivo IP: As chamadas de busca requerem um canal de compactação de voz por codec de áudio sendo utilizado por quaisquer dispositivos IP envolvidos. O sistema só utiliza G.729a para chamadas de busca, portanto, requer apenas um canal, mas também suporta apenas buscas para dispositivos com capacidade G.729a.

Serviços de correio de voz e dispositivos IP: As chamadas para os servidores de correio de voz do sistema são tratadas como chamadas de dados do barramento TDM. Portanto, as chamadas de um dispositivo IP para o correio de voz requerem um canal de compactação de voz.

Chamadas de fax: São chamadas de voz, mas com uma faixa de frequência levemente mais ampla que as chamadas faladas de voz. O sistema suporta apenas fax por IP entre sistemas com a opção Transporte do fax selecionada.

Chamadas SIP:

- **Chamada de linha SIP de/para dispositivos não-IP:** o canal de compactação de voz é necessário.
- **Chamada de linha SIP de saída do dispositivo IP:** nenhum canal de compactação de voz é necessário.
- **Chamada de linha SIP de entrada para dispositivo IP:** um canal de compactação de voz reservado até que a chamada seja conectada.

Chamadas de fax T38: O sistema suporta fax T38 em troncos e ramais SIP. Cada chamada de fax T38 utiliza um canal VCM.

- Em uma rede multissite, uma chamada de fax T38 pode ser convertida para uma chamada por uma linha H323 entre sistemas que utilizam o protocolo **Suporte ao transporte de fax**. Essa conversão utiliza dois canais VCM.
- Para utilizar a conexão de fax T38, a **Classificação do equipamento** de um ramal analógico conectado a uma máquina de fax pode ser definida para **Máquina de fax**. Além disso, o recurso do código de acesso **Discar Fax** está disponível.

Medindo a usabilidade do canal

O aplicativo System Status pode ser utilizado para exibir o uso do canal de compactação de voz. Dentro da seção Recursos, ele exibe o número do canal em uso. Também exibe com que frequência ocorreu a insuficiência de canais disponíveis, além da última vez que esse evento aconteceu.

Campo	Descrição
Perda de retorno de eco (db)	Padrão = 6dB. Placas de combinação IP500 VCM, IP500 VCM V2 e IP500. Esse controle permite o ajuste da perda de eco esperada que deverá ser utilizada para o processo de cancelamento de eco. Normalmente, os ecos são gerados por incompatibilidades de impedância quando um sinal é convertido de um tipo de circuito para outro, mais notadamente de analógico para IP. Para solucionar essa questão, pode ser criado um sinal estimado de eco a partir de uma saída e, em seguida, subtraído da entrada para remover, se possível for, qualquer eco da saída. As opções são: 0 dB, 3 dB, 6 dB e 9 dB.
Modo de processador não linear	Padrão = Adaptativo. I Um baixo nível de ruído de conforto é necessário em linhas digitais durante os períodos em que normalmente deveria haver apenas silêncio. Isso é necessário para reassegurar aos usuários que a chamada ainda está conectada. Esses controles permitem o ajuste do ruído de conforto gerado pelo componente do processador não linear (NLP) do VCM. As opções são: • Adaptável: significa o ruído de conforto gerado pelo NLP, que tentará corresponder ao ruído de segundo plano. • Silêncio: significa que o NLP não gerará nenhum ruído de conforto. • Desativado: o processamento não linear não é aplicado, caso em que algum eco residual pode ser ouvido.
Atenuação de ruído de conforto NLP	Padrão = -9dB. As opções são: -3 dB, -6 dB e -9 dB.
Teto máximo do ruído de conforto NLP	Padrão = -30dB. As opções são: -30 dB e -55 dB.
Modem No Fax Relay, essas configurações permitem o ajuste da operação secundária TDM aplicada a chamadas de fax que utilizam canais VCM.	
Nível Tx (dB)	Padrão = -9dB. Faixa = 0 a -13dB.
Limite do CD	Padrão = -43dB, Opções = -26dB, -31dB ou -43dB.
Tempo-limite de inatividade (s)	O padrão é = 30 segundos. Intervalo = 10 a 600 segundos.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

Integrated Contact Reporter

Navegação: Sistema | Centro de Contato | Integrated Contact Reporter

O Integrated Contact Reporter é um aplicativo simples do centro de contato que envolve de 5 a 25 agentes e até 5 supervisores. O aplicativo coleta e exibe informações sobre o status atual dos grupos de busca e usuários que foram configurados para a operação do Integrated Contact Reporter.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

 Nota:

O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.

Campo	Descrição
Códigos de motivo de ocupado/não disponível	
Agentes que indicam que eles estão em estágio de "ocupação não disponível" e isso pode também indicar o motivo por estar neste estado. Este menu permite inserir descrições dos possíveis motivos. As descrições são então utilizadas nos menus a partir dos quais os agentes fazem as seleções ao se colocarem em estado de ocupado não disponível e nos relatórios em status do agente.	
Código/motivo	As linhas 1 a 8 são utilizadas para conter descrições de até 31 caracteres cada. As linhas 0 e 9 são fixadas como Não suportadas e Ocupação não disponível .
Tempo de pós-atendimento padrão (s)	Padrão = 10. Intervalo = 10 a 999 segundos. Se um agente entra em estado de Trabalho pós-atendimento (ACW), tanto automático quanto manual, este campo define a duração do estado após o qual ele é limpo automaticamente. Esta duração pode ser substituída pela configuração do agente (Usuário Telefonia Definição do supervisor Tempo de trabalho pós-chamada). Durante o estado de ACW, as chamadas do Grupo de busca não são apresentadas ao usuário.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

VoIP

Navegação: **Sistema | VoIP**

Esses menus são aplicáveis à operação VoIP do sistema IP Office.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

[VoIP](#) na página 282

[Segurança VoIP](#) na página 285

[Listas de controle de acesso](#) na página 288

VoIP

Navegação: **Sistema | Sistema | VoIP | VoIP**

Essa guia é usada para definir os codecs disponíveis para uso com todas as linhas e ramais IP e a ordem-padrão de preferência de codec.

- Os telefones H.323 Avaya não são compatíveis com o G.723 e o ignoram se selecionado.
- Para sistemas IP Office com linhas e ramais H.323, é necessário selecionar um dos codecs G.711.
- Os sistemas IP Office baseados em Linux não são compatíveis com G.723 e G.729b.
- O número de canais fornecido por uma placa IP500 VCM 32 ou IP500 VCM 64, até o máximo de 32 ou 64 respectivamente, depende dos codecs utilizados. Isso também se aplica aos cartões IP500 VCM 32 V2 e IP500 VCM 64 V2. A tabela a seguir supõe que todas as chamadas que utilizam o VCM utilizam o mesmo codec.

Codec	IP500 VCM 32 IP500 VCM 32 V2	IP500 VCM 64 IP500 VCM 64 V2
G.711	32	64
G.729a	30	60
G.723	22	44
G.722	30	60

A busca a partir de um dispositivo de IP usa o codec preferencial do dispositivo. É responsabilidade do administrador do sistema garantir que todos os telefones de destino no grupo de busca ofereçam suporte para esse codec.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Ignorar divergência de DTMF para telefones	Padrão = Habilitado. Quando ativada, as seguintes configurações ficam visíveis e configuráveis: • Ramal Ramal H.323 VoIP Requer DTMF • Ramal Ramal SIP VoIP Requer DTMF Quando ativada, durante as verificações de mídia, o sistema ignora as verificações DTMF se a chamada for feita entre dois telefones VoIP e a configuração de ramal Exige DTMF estiver definida como Desativada. Os dois telefones podem estar localizados em sistemas diferentes em um Server Edition ou uma implantação SCN.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Permitir mídia direta no local de NAT	Padrão = Inativo. Quando ativado, o sistema permite mídia direta entre dispositivos que residem sob o mesmo NAT. Os dispositivos estão atrás do mesmo NAT se seus endereços IP públicos forem os mesmos. A mídia direta ainda pode não ser possível se outras configurações, como codecs, configurações de NAT ou configurações de segurança não corresponderem. O comportamento padrão é permitir mídia direta entre todos os tipos de dispositivos (Trabalhadores remotos H323 e SIP e linhas IP Office atrás de um NAT). No caso de roteadores que tenham um H323 ou SIP ALG, pode ser desejável permitir a mídia direta apenas entre certas categorias de dispositivos. Isso pode ser configurado adicionando-se o Número de fonte NoUser MEDIA_NAT_DM_INTERNAL. Para mais informações, consulte Usuário Números de origem.
Desativar mídia direta para aplicativos simultâneos	Padrão = Desabilitado Se ativada, as configurações Permitir mídia direta no local de NAT para registros de ramal virtual são desativadas.
Carga padrão RFC2833	Padrão = 101. Faixa = 96 a 127. Esse campo especifica o valor padrão para negociação de carga RFC2833 dinâmica. Os provedores de serviço que não auxiliem a negociação de carga dinâmica podem precisar de um valor fixo.
Carga útil padrão OPUS	Padrão = 116. Esse campo especifica o valor padrão e o intervalo a ser usado para o codec Opus. Esse campo é usado apenas para sistemas baseados em Linux.  Nota: Esse campo não está disponível no IP500v2, mas as configurações Passagem de codec desconhecida e OPUS estão disponíveis para definição individual.
Codecs disponíveis	Esta lista mostra os codecs compatíveis com o sistema e aqueles selecionados como utilizáveis. Os codecs selecionados nesta lista estão disponíveis para uso em outras listas de codecs mostradas nas configurações. Por exemplo, a lista Seleção padrão adjacente e a lista de seleção individual personalizada nas linhas e ramais IP.  Aviso: Remover um codec dessa lista remove o mesmo automaticamente da lista de codecs de qualquer linha e ramal individuais que estejam utilizando ele. Os codecs compatíveis (em ordem de preferência padrão) são: Opus, G.711 A-Law, G.711 U-Law, G.722, G.729 e G.723.1. A ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. Não há suporte para G.723.1 e G.729b em sistemas baseados em Linux.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Seleção de codec padrão	Por padrão, todas as linhas e ramais IP (H.323 e SIP) adicionados ao sistema têm suas configurações de Seleção de codec definidas como Padrão do sistema . Esta configuração coincide com as seleções de codec realizadas nesta lista. Os botões entre as duas listas podem ser utilizados para mover os codecs entre as partes Não utilizado e Selecionado da lista, e para mudar a ordem dos codecs na lista de codecs selecionados.

Links relacionados

[VoIP](#) na página 282

Segurança VoIP

Navegação: **Sistema | Sistema | VoIP | Segurança VoIP**

Utilize para definir as configurações de segurança de mídia no nível de sistema. Essas configurações serão aplicadas a todas as linhas e ramais nos quais o SRTP for compatível e que tiverem as configurações **Segurança de mídia** definidas como **Mesmo que o sistema**. As linhas e ramais individuais têm configurações de segurança de mídia que podem substituir as definições no nível do sistema.

Ramais SIP simultâneos que não tiverem ramais físicos na configuração usarão as configurações de segurança do sistema.

As linhas SM e todos os ramais de usuários centralizados devem ter configurações uniformes de segurança de mídia.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Nome	Descrição
Senha do ramal padrão	Padrão = senha do ramal definida durante a configuração inicial. Essa senha padrão do ramal é automaticamente atribuída a cada entrada H.323 e ramal SIP quando eles são adicionados à configuração do sistema. Se necessário, é possível alterar a senha de cada ramal por meio das próprias configurações do ramal. A senha do ramal é usada para o registro de telefones IP no sistema. A senha deve ter de 9 a 13 dígitos. Use o ícone de olho para exibir a senha padrão existente.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Segurança de mídia	Padrão = Desativado. O Secure RTP (SRTP) pode ser utilizado entre os dispositivos IP para acrescentar mais segurança. As configurações controlam o uso de SRTP no sistema e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são: • Desativado: usa RTP. • Preferencial: tenta usar SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, retorne ao RTP. • Imposto: usa SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, a chamada falhará. - Para chamadas usando Discagem de emergência, o IP Office alternará para RTP se a configuração da chamada SRTP falhar. Se a segurança de mídia estiver ativada (Forçada ou Preferencial), recomenda-se ativar um nível correspondente de segurança usando Sistema LAN VoIP Sinalização H.323 por TLS. Os pontos terminais compatíveis com Secure RTP são: • de linhas IP Office, SIP e SM • Ramais H.323 Avaya: 9608, 9611, 9621, 9641 • Ramais SIP Avaya: 9608, 9611, 9621 e 9641 (em implantações centralizadas de ramificação), 1100 Series, 1200 Series, B179, E129, H175, J100 Series, K100 Series (Vantage), Scopia XT Series • Ramais SIP de terceiros compatíveis com SRTP
Opções de segurança de mídia	Não exibido se a Segurança de mídia estiver configurada como Desabilitada. As opções são: • Criptografias: padrão = RTP Essa configuração permite a seleção das partes de uma sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de criptografia. O padrão é criptografar apenas o fluxo RTP (a fala). • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Essa configuração permite a seleção das partes da sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Não ajustável. • Pacotes de criptografia: padrão = SRTP_AES_CM_128_SHA1_80. Também há a opção de selecionar SRTP_AES_CM_128_SHA1_32.

A tabela continua...

Nome	Descrição
SIPS estritos	Padrão = Inativo. Essa configuração está disponível apenas em implantações do Enterprise Branch. Essa opção fornece uma configuração no sistema para restrições de chamadas baseada em SIPS URI. Quando essa opção estiver desativada (desmarcada), as chamadas não serão rejeitadas devido aos SIPS. Uma chamada é enviada de acordo com a configuração da linha ou do tronco de saída que é roteado, independentemente da maneira como a chamada tenha chegado, mesmo que ela tenha chegado como um convite SIP com SIPS URI e estiver sendo enviada com um URI do SIP a um tronco SIP não seguro. Quando essa opção estiver ativada, um convite SIP de entrada com SIPS URI, se destinado a um tronco SIP (linha SM ou linha SIP), será rejeitado caso o tronco de destino não esteja configurado com SIPS no campo Tipo URI.  Nota: • SIPS estrito não é compatível com telefones 9600 Series e J100 Series com recurso SIP.

Verificação do número da chamada

Essas configurações definem o uso dos protocolos STIR pelos troncos SIP para a verificação do número de chamada.

Para mais detalhes, consulte [Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897.

Campo	Descrição
Processamento de chamadas recebidas	Padrão = Permitir sem falhas Define os padrões para os quais as chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de autenticação da chamada. Esse padrão pode ser substituído na configuração de linha individual. • Permitir todos - permitir todas as chamadas independentemente da verificação do número de chamada. • Permitir validados - aceitar apenas chamadas verificadas com atestação completa ou parcial. • Permitir sem falhas - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na verificação. Observe que isso pode incluir chamadas sem resultado de verificação relatado.
Apresentação de validação	Padrão = desativado Se ativada, o sistema adicionará um prefixo às informações de ID do chamador exibidas nos telefones com um caractere indicando o resultado da validação da chamada. Eles serão: • Uma marca de visto para verificação completa. • Um ponto de interrogação para verificação parcial. • Uma cruz para falha na autenticação. Quando ativada, o sistema também inspecionará as informações exibidas para todas as chamadas de tronco recebidas a fim de garantir que elas não comecem com esses caracteres a fim de evitar adulteração.

Links relacionados

[VoIP](#) na página 282

Listas de controle de acesso

Navegação: **Sistema | Sistema | VoIP | Listas de controle de acesso**

Nome	Descrição
Lista de bloqueios de SIP UA	Padrão = vazio. É possível usar essa lista para definir cadeias de caracteres do Agente do usuário SIP (UA) que o IP Office bloqueará quando a configuração Sistema > LAN1 > VoIP > Agentes de usuário SIP permitidos estiver definida como Bloquear somente lista de bloqueios. • Não há suporte em sistemas IP500 V2.
Lista de permissões de SIP UA	Padrão = vazio. Você pode usar essa lista para definir as cadeias de caracteres do Agente do usuário SIP (UA) que o IP Office permitirá registrar quando a configuração Sistema > LAN1 > VoIP > Agentes de usuário SIP permitidos estiver definida como Aplicativos Avaya e lista de permissões ou Somente na lista de permissões. • Não há suporte em sistemas IP500 V2.
Somente na lista de permissões	O sistema IP Office bloqueará automaticamente o tráfego de um endereço IP fazendo tentativas repetidas de registro com falha. É possível usar essa lista para especificar endereços IP que o sistema IP Office não deve bloquear. • Isso é útil quando há vários dispositivos se registrando por trás do mesmo endereço IP público. Em tal cenário, pode haver uma incidência maior de falhas de registro. • Compatível com sistemas IP500 V2 para IP Office R11.1 FP2 e superior. • Não compatível com endereços IPv6.

Links relacionados

[VoIP](#) na página 282

Discador

Navegação: **Sistema | Discador**

Use para configurar as funções necessárias para uma implantação do Outbound Contact Express.

Essas configurações podem ser mescláveis. No entanto, as alterações no campo **Operação** ou na tabela **Faixa de troncos/IP Office** requerem inicialização.

É recomendável que as configurações mescláveis não sejam alteradas enquanto o sistema estiver em uso.

Campo	Descrição		
Operação	Padrão = Inativo. No servidor primário do IP Office Server Edition, defina este campo como Principal. Em todos os outros servidores IP Office, defina este campo como Secundário. Ao definir como Desativado ou Secundário, nenhum outro campo será exibido.		
Modo de gravação	Padrão = desativado Define a função de gravação de chamada automática no VMPro. As opções são: • Chamada inteira: a chamada inteira é gravada. • Agente conectado: a gravação começa quando a conversa é iniciada. • Desativado		
Controles de gravação	Padrão = Completo Define as funções que um agente pode executar no WebAgent ou no monofone. As opções são: Completo, Pausar ou Desativado.		
Modo de gravação e controles de gravação	O Modo de gravação e os Controles de gravação estão relacionados. As definições de configuração combinadas estão listadas a seguir. Observe que a ação de parar e iniciar a gravação cria diversos arquivos de gravação. Pausar e retomar a gravação a mantém em um único arquivo.		
	Modo de gravação	Controles de gravação	Resultado
	Desativado	Desativado	As chamadas não são gravadas.
	Agente conectado	Desativado	As chamadas são sempre gravadas a partir do momento em que o agente inicia sua participação na chamada.
	Agente conectado	Pausar	Todas as chamadas são sempre gravadas, mas o agente pode pausar e retomar a gravação.
	Agente conectado	Total	As chamadas são sempre gravadas a partir do momento em que o agente inicia sua participação na chamada. O agente tem controle total de quando as chamadas são gravadas.
	Chamada inteira	Desativado	Todas as chamadas são sempre gravadas a partir do momento em que o cliente as atende.
	Chamada inteira	Pausar	Todas as chamadas são sempre gravadas a partir do momento em que o cliente as atende, mas o agente pode pausar e retomar o registro.
	Chamada inteira	Total	A gravação da chamada começa antes de o agente se conectar. Todas as chamadas são sempre gravadas, mas o agente pode pausar e retomar a gravação
Tempo de retorno de chamada do agente	Padrão = 60. Faixa = 30 a 300. O número de segundos que um agente tem para fazer uma chamada manual após o cliente desligar. Usada quando um cliente quer ser chamado em outro número.		

A tabela continua...

Campo	Descrição
Texto de exibição do agente remoto	Padrão = em branco. Tamanho máximo = 33. Especifica a string de texto exibida no ramal do agente remoto, se esse ramal suportar exibições e o protocolo permitir que ela seja transmitida.
Aviso de voz de confirmação do agente remoto	Padrão = em branco. Tamanho máximo = 31. Especifica o nome do ponto de entrada do fluxo de chamada usado para reproduzir uma saudação ao agente remoto no momento em que se conectarem. O Ponto de Entrada real é adicionado como um ponto de Módulos de Entrada usando o cliente VMPro. O ponto de entrada não pode ser adicionado como um código de acesso, ponto de entrada de usuário ou grupo.
Número do primeiro ramal do agente remoto	Padrão = 0. O primeiro número de ramal alocado para um agente remoto. Não pode entrar em conflito com o plano de discagem existente. Se a faixa contiver ramais de usuários existentes, eles serão usados quando forem atribuídos aos usuários remotos.
Número de ramais do agente remoto	Padrão = 0. Máximo = 500. A faixa de ramais que começa a partir do ramal acima. Um usuário é criado para cada ramal. Se o campo for editado e o número de ramais for reduzido, o número de agentes remotos que poderá fazer logon será reduzido na nova configuração. No entanto, reduzir a faixa não exclui automaticamente os usuários criados anteriormente. Os usuários podem ser excluídos apenas manualmente.
Usar tratamento de espera personalizado	Padrão = desmarcada. Define o comportamento do sistema quando uma chamada é colocada em espera. Quando desmarcada a configuração do sistema Música em espera é usada para a fonte do sistema de música em espera. Quando marcada, a fonte da música em espera é o VMPro.
Gravar durante a espera	Padrão = desmarcada. Quando a caixa Usar tratamento de espera personalizado estiver marcada, a configuração Gravar durante a espera poderá ser ativada. Quando desmarcada, a gravação é pausada quando a chamada é colocada em espera. Quando marcada, a gravação continua quando a chamada é colocada em espera.
Intervalo de troncos/IP Office	O número de troncos usados pelo Outbound Contact Express. A entrada padrão é Intervalo de troncos: 1-250 para o servidor principal (local). Com 250 sendo o número máximo de troncos configurados em um único servidor. Use essa tabela para definir o número de troncos gerenciados pelos sistemas Principal e Secundário. A faixa de troncos deve corresponder ao número de linhas usadas pelo discador do Proactive Contact. Insira somente uma faixa por servidor.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

Centro de Contato

Navegação: **Sistema | Contact Center**

A guia Contact Center contém as informações de usuário exigidas pelo IP Office para sincronizar as informações da conta dentro de um sistema Avaya Contact Center Select (ACCS). As informações são sincronizadas usando o Contact Center Management Application (CCMA). Essas configurações são usadas apenas para a implantação de um sistema ACCS.

A guia fica visível no Servidor primário do Server Edition e em sistemas IP500 V2 no modo padrão.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Aplicativo do Contact Center	Padrão = Nenhum. As opções são: • Avaya Contact Center Select • Avaya IP Office Contact Center • Integrated Contact Reporter (não compatível no IP Office versão 11.0)
Sincronizar com este sistema	Padrão = Inativo. Quando ativo, os campos CCMA abaixo ficarão habilitados.
Endereço CCMA	Padrão = em branco Endereço do sistema do aplicativo Contact Center Management.
Nome de usuário CCMA	Padrão = em branco Nome de usuário no sistema do aplicativo Contact Center Management.
Senha de CCMA	Padrão = em branco Senha do sistema Contact Center Management Application.
Tempo padrão de pós-atendimento	Aplicável para Integrated Contact Reporter Padrão = 10 segundos, mínimo = 10 segundos, máximo = 999 segundos O tempo padrão definido para Trabalho pós-chamada (ACW). Se configurado, o ACW tem início ao término de uma chamada. Chamadas do grupo de busca não são enviadas para o agente durante o ACW.  Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.
Códigos de motivo de ocupado/não disponível	Aplicável para Integrated Contact Reporter Padrão = 2 códigos Máximo = 9 códigos Os motivos para 0 e 9 são atribuídos por padrão e não podem ser modificados. Você pode configurar o restante. Use o ícone configurar para adicionar motivos de Ocupado não disponível e atribuí-los aos códigos disponíveis.  Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

Operações remotas

Navegação: **Sistema > Operações remotas**

Além de monitorar o status e os alarmes de um sistema IP Office no modo Subscription, o Customer Operations Management (COM) pode oferecer suporte a vários serviços adicionais para o sistema IP Office. Para obter detalhes, consulte *Usando o Gerenciador de operações personalizadas para assinaturas de sistemas IP Office*.

Configurações	Descrição
Acesso remoto	Essa opção é compatível com conexões HTTPS, SFTP, SSH e RDP para servidores IP Office gerenciados pelo Customer Operations Manager.
Servidores de localização compartilhada	Essa opção permite que a compatibilidade com Acesso remoto alcance outros servidores na mesma rede do sistema IP Office. Isso inclui a conexão com módulos UCM e servidores de aplicativos IP Office autônomos. Essa opção também requer a configuração de um túnel TCP para cada conexão por meio do menu Sistema > Serviços > Remote Support Services .
Atualização/backup remoto	Essa opção é compatível com backup e restauração do IP Office para o COM. A ativação da configuração Atualização/backup remoto permite backups diários automáticos.
Gerenciamento centralizado	Essa opção é compatível com conexões remotas com servidores IP Office usando ferramentas de administração IP Office (aplicativo de System Status, SysMonitor e IP Office Web Manager).
Log de diagnóstico centralizado	Essa opção é compatível com o upload e armazenamento de arquivos de log do sistema no COM.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

Avaya Cloud Services

Navegação: **Sistema > Serviços do Avaya Cloud**

A guia **Serviços do Avaya Cloud** contém as definições de configuração para recursos que usam Avaya Cloud Services. Para obter os detalhes, consulte o manual *Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace*.

- Os recursos que usam o Avaya Cloud Services não são compatíveis com o Aplicativo Avaya Workplace ao usar IPv6.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome do perfil	Padrão = Nenhum/a Esse nome é usado para identificar o IP Office nas configurações de perfil gravadas no Avaya Cloud Services se Ativar sincronização de URL do arquivo de configurações estiver ativado. Em uma rede multilocal, o nome precisa ser exclusivo.
Ativar conta do Avaya Cloud	Padrão = Desabilitado Ative a interoperabilidade entre o IP Office e Avaya Cloud Services. Também é necessário adicionar a Chave de API do Avaya Spaces e o Segredo de chave do Avaya Spaces para o domínio do cliente às configurações de segurança do IP Office.

CONFIGURAÇÃO DA CONTA DO AVAYA CLOUD

Campo	Descrição
URL da conta	Certifique-se de que o URL corresponda ao valor adequado abaixo: - IP500 V2 = <code>accounts-ipo.avayacloud.com</code> - Servidor baseado em Linux = <code>accounts.avayacloud.com</code>
Domínio da empresa	Padrão = em branco O domínio da empresa registrado e verificado no Avaya Cloud Services.

SINCRONIZAÇÃO DO USUÁRIO

Campo	Descrição
Ativar a sincronização de usuário	Padrão = Desabilitado Se habilitado, o sistema IP Office sincroniza automaticamente as informações de usuário com o Avaya Cloud Services.
Sincronização manual do usuário	Padrão = Desabilitado Essa opção só está disponível no IP Office Web Manager. - É possível usar o botão Atualizar para solicitar uma sincronização manual. - O campo Status de sincronização mostra o resultado da última sincronização.

SINCRONIZAÇÃO DE URL DO ARQUIVO DE CONFIGURAÇÕES

Campo	Descrição
Ativar sincronização de URL de arquivo de configurações	Padrão = Desabilitado Controla se o IP Office envia seu FQDN SIP e Nome do perfil para o Avaya Cloud Services. - O Avaya Cloud Services usa as informações para gravar um perfil para o IP Office contendo seu nome de perfil e endereço do arquivo <code>46xxsettings.txt</code>. Isso permite que os usuários do Aplicativo Avaya Workplace se conectem ao IP Office usando seu endereço de e-mail de Identidade exclusiva. - O Avaya Cloud Services precisa de detalhes de endereço para cada IP Office que esteja atuando como registrador SIP. As configurações possíveis são: Ativar para nó atual do IP Office Enviar informações do arquivo de configurações apenas para o sistema IP Office atual. Ativar para todos os nós do IP Office Enviar informações do arquivo de configurações para todos os sistemas IP Office na rede. Desativado Não enviar informações de arquivo de configurações do IP Office.

AUTORIZAÇÃO DO AVAYA CLOUD

A autorização para nuvem permite que os usuários façam login no Aplicativo Avaya Workplace usando uma conta de login único (Single sign-on, SSO), p. ex., uma conta Google, Office 365 ou Salesforce. Isso também permite o registro inicial do Aplicativo Avaya Workplace usando o endereço de e-mail do usuário.

- Ao usar o IP Office Web Manager para gerenciar uma rede multilocal (não SCN), é possível usar o comando **Soluções > Ações > Sincronizar configuração de Single Sign-On** para sincronizar essas configurações em outros servidores com as do servidor principal.

Campo	Descrição
Ativar autorização de conta do Avaya Cloud	Padrão = Desabilitado Controlar se a autorização para nuvem está ativada. A Autorização de conta do Avaya Cloud requer TLS entre o IP Office e o Aplicativo Avaya Workplace.
Tempo de cache do token	Padrão = 15 minutos. Faixa = 15 a 60 minutos. O tempo (em minutos) durante o qual o IP Office armazena em cache tokens de autorização do Avaya Cloud Services.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

Serviços de notificação push Avaya

Navegação: **Sistema > Serviços de notificação push Avaya**

A notificação por push é usada para enviar a usuários do Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos Apple iOS notificações de novas chamadas e mensagens de caixa postal. As notificações por push também exigem que o [Avaya Cloud Services](#) na página 292 esteja ativado.

Para obter os detalhes completos, consulte o manual *Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace*.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Ativar notificação por push Apple	Padrão = desativado Se ativado, o sistema IP Office usará a notificação por push para usuários do Aplicativo Avaya Workplace no iOS. - A Autorização de conta do Avaya Cloud requer TLS entre o IP Office e o Aplicativo Avaya Workplace. - Ao usar o IP Office Web Manager para gerenciar uma rede multilocal (não SCN), é possível usar os seguintes comandos para sincronizar essas configurações em outros servidores com o servidor principal: Soluções > Ações > Sincronizar configuração de APNS sincroniza a configuração Ativar notificação por push da Apple. Soluções > Ações > Sincronizar ID do sistema APNP sincroniza as configurações ID do sistema, Chave de API do Avaya Spaces e Segredo de chave do Avaya Spaces. - A ID do sistema é um valor oculto gerado por um IP Office quando a configuração Ativar notificação por push da Apple está ativada.
Endereço do provedor de notificação por push Avaya	Padrão = <code>pnp.avaya.com</code> Essa configuração é apenas para fins de informação e não pode ser editada. Esse é o endereço do serviço Avaya para o qual o IP Office envia notificações por push. O serviço encaminha essas notificações para o serviço de notificação por push da Apple, que encaminha notificações para os dispositivos iOS.
Criptografia da carga	Padrão = Ativo Essa configuração é apenas para fins de informação e não pode ser editada.
Tipo de aplicativo de notificação por push	Padrão = <code>com.avaya.AvayaCommunicator</code> Essa configuração é apenas para fins de informação e não pode ser editada. Trata-se da cadeia de caracteres do aplicativo para o qual as notificações por push são enviadas. O Aplicativo Avaya Workplace ainda usa a cadeia de caracteres <code>com.avaya.AvayaCommunicator</code> mais antiga.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 203

Capítulo 26: Linha

As configurações de linha mostradas na configuração do sistema serão alteradas de acordo com os tipos de cartões de tronco instalados na unidade de controle ou adicionados usando módulos de expansão.



Aviso:

Troca da placa de tronco: a troca da placa de tronco instalada em uma unidade de controle resultará em configurações de linha tanto da placa de tronco anterior como da placa de tronco instalada. Para trocar o tipo da placa de tronco instalada em um slot de placa específico, é necessário redefinir a configuração para o padrão. Isso não se aplicará à substituição de uma placa existente por uma de maior capacidade ou à instalação de uma placa de tronco em um slot não utilizado.

Rota para chamadas de entrada do tronco

Os troncos são categorizados como externos ou troncos. O tipo de tronco afeta como o sistema encaminha as chamadas recebidas no tronco e o roteamento de chamadas para o tronco.

Tipos de tronco	Chamadas de entrada roteadas por
Troncos externos • Troncos analógicos • T1 Robbed Bit • E1R2 • ISDN BRI (excluindo So) • ISDN PRI T1 • ISDN PRI E1 • SIP	• As chamadas de entrada são roteadas pela correspondência dos detalhes da chamada com as configurações Rotas para chamadas de entrada do sistema. • Os códigos curtos de linha não são utilizados.
Troncos internos • QSIG (T1, E1 ou H.323) • BRI So • H.323 • SCN • SM • Linha do IP Office	As chamadas de entrada são encaminhadas procurando uma correspondência com os dígitos de entrada na seguinte ordem: • Número de ramal. • Códigos curto do tronco (excluindo o código curto ?). • Códigos curto do sistema (excluindo o código curto ?). • O código curto ? do tronco. • Código curto do sistema ?.

Grupos de linhas

Cada tronco do sistema (ou, em alguns casos, os canais individuais do tronco) pode ser configurado com um **ID do grupo de entrada** e um **ID de grupo de saída**. Esses IDs de grupo são utilizados como a seguir:

- **Rotas de chamadas de entrada:** para chamadas de entrada em troncos externos, a ID de grupo de entrada do tronco é um dos fatores utilizados para fazer a correspondência da chamada com uma das rotas de chamadas de entrada configuradas.
- **Códigos curtos:** para uma discagem que corresponda a um código curto definido para um recurso **Discar**, a **ID do grupo de linhas** dos códigos curtos pode indicar um formato de ARS ou utilizar um tronco do conjunto para a mesma **ID do grupo de saída**. Se a chamada for encaminhada para um formulário ARS, os códigos curtos no formulário ARS especificarão os troncos para uso pelo **ID do grupo de saída** correspondente.

Como remover troncos não utilizados

Nos casos em que uma placa de tronco é instalada, mas o tronco não está fisicamente conectado, é importante assegurar que o tronco esteja desabilitado na configuração. Isso pode ser feito na maioria dos troncos configurando-se a definição **Admin** da linha como **Fora de serviço**.

Isso é especialmente importante com os troncos analógicos. Caso isso não seja feito, o sistema poderá tentar apresentar as chamadas de saída para o tronco em questão. Similarmente, quando o número de canais assinados é menor do que aqueles suportados pelo tipo do tronco, os canais não assinados devem ser desabilitados.

Qualidade do relógio

As chamadas entre sistemas que utilizam troncos digitais (por exemplo, E1, E1R2, PRI T1 e BRI) requerem um sinal de relógio comum. O sistema tentará obter esse sinal de relógio de uma central PSTN através de um de seus troncos digitais. Isso é feito definindo a configuração **Qualidade do relógio** dessa linha como **Rede**. Se houver múltiplos troncos para centrais públicas, será possível definir outro tronco como **Fallback** caso o sinal do relógio principal falhe. Outros troncos deverão ser definidos como **Inadequados**.

Links relacionados

- [Linha ACO](#) na página 298
- [Linha analógica](#) na página 304
- [Linha BRI](#) na página 312
- [Linha H.323](#) na página 318
- [Linha IP DECT](#) na página 324
- [Linha do IP Office](#) na página 329
- [Linha DECT SIP legada](#) na página 340
- [Linha do MS Teams](#) na página 342
- [Troncos PRI](#) na página 351
- [Linha SIP](#) na página 379
- [Linha SM](#) na página 410
- [Linha SO](#) na página 420

Linha ACO

Este tipo de linha só é compatível com sistemas IP500 V2 configurados para operação como um gateway ATA do Avaya Cloud Office. Consulte o manual *Implantando IP Office como um gateway ATA Avaya Cloud Office*.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Linha do ACO | ACO](#) na página 298

[Linha do ACO | VoIP](#) na página 299

[Linha do ACO | Fax T38](#) na página 302

Linha do ACO | ACO

Navegação: **Linha > Linha ACO > ACO**

Definições de configuração

Essas configurações são mescláveis com a exceção da configuração do **Número da linha**. Alterar a definição de **Número de linha** requer "mesclar com a interrupção do serviço". Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Campo	Descrição
Número da linha	Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Esse valor é usado como a ID do grupo de entrada para a linha necessária para o roteamento de chamada de entrada.
Nome de domínio ACO	Padrão = em branco. Esses dois valores devem ser definidos para corresponder aos valores fornecidos para o cliente pelo Avaya Cloud Office, omitindo o número da porta exibido nessas informações.
Endereço de proxy do ACO	
ID do grupo de saída	Padrão = 96666 Valor fixo. Esse valor é usado como a ID do grupo de linhas em códigos curtos usados para rotear chamadas para o Avaya Cloud Office.
Tipo de URI	Padrão = URI SIP. Defina o formato que o IP Office usa para entradas URI SIP nos cabeçalhos. • URI SIP: usar o formato de URI SIP. Por exemplo, <code>display <sip:content@hostname></code> • Tel: usar o formato de URI Tel. Por exemplo, +1-425-555-4567. Isso afeta o campo <code>From</code> de chamadas de saída. O campo <code>To</code> para chamadas de saída utiliza o formato especificado pelos códigos curtos usados para roteamento das chamadas de saída. • SIPS: usar o formato SIPS para todos os URIs. Só é possível usar SIPS quando Protocolo da camada 4 estiver definido como TLS.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Local	Padrão = Nuvem. É possível definir valores de Local para o sistema IP Office e para ramais e linhas individuais. Associação de uma linha a um local: • Aplica as configurações de controle de admissão de chamada (CAC) do local à linha. • Para linhas SIP compatíveis com RFC4119/RFC5139, as chamadas de emergência que usem a linha poderão incluir as informações de endereço do local.

Configuração de rede

Campo	Descrição
Protocolo da camada 4	Padrão = TLS. Valor fixo. Não pode ser alterado.
Usar informações da topologia de rede	Padrão = Nenhum/a. • LAN1: associar a linha às configurações Topologia de rede e Configurações DiffServ da LAN1 do IP Office. - Se não houver um endereço de servidor STUN definido para a interface LAN, o Tempo de atualização de vinculação será ignorado ao calcular a temporização de mensagens OPTIONS periódicas, a não ser que Firewall/Tipo NAT esteja definido como Abrir Internet. • LAN2: conforme acima, mas usando as configurações de LAN2 do IP Office. • Nenhum/a: se selecionado, o IP Office não aplicará a pesquisa STUN. As tabelas de roteamento de IP do sistema IP Office determinam o roteamento para a linha.
Porta de envio	Padrão = 5096 Valor fixo. Não pode ser alterado.
Porta de escuta	Padrão = 5061 Valor fixo. Não pode ser alterado.

Links relacionados

[Linha ACO](#) na página 298

Linha do ACO | VoIP

Navegação: **Linha > Linha ACO > VoIP**

Esse formato é utilizado para definir a configuração VoIP aplicada às chamadas na linha ACO.

É possível mesclar essas configurações sem precisar reiniciar o IP Office.

Definições de configuração

Campo	Descrição
Suporte a reconvite	Padrão = Inativo. Quando ativada, o IP Office poderá usar <i>Re-Invite</i> durante uma chamada para alterar as características da chamada. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não dá suporte para o codec originalmente negociado no tronco. • Requer que o ITSP também seja compatível com <i>Re-Invite</i>. • Essa configuração deve ser ativada para o suporte a vídeo.
Seleção de codec	Padrão = Padrão do sistema Defina os codecs compatíveis. Sempre que possível, Avaya recomenda usar o mesmo conjunto de codecs para todos os sistemas IP Office, linhas e ramais. As opções são: • Padrão do sistema: use a lista de codec definida nas configurações do sistema. • Personalizado: configure uma lista de preferências de codec para a linha. - É possível mover codecs entre os conjuntos Não utilizados e Selecionados e alterar a ordem dos codecs. - Os codecs disponíveis são definidos por Sistema Sistema VoIP VoIP. Os codecs possíveis são: • OPUS: compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2. • G.722 64K: compatível com sistemas IP Office baseados em Linux e com sistemas IP500 V2 com as placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Compatibilidade com fax	Padrão = Nenhum/a. Se ativado, quando o IP Office detectar o tom de fax, ele renegociará o codec de chamada conforme configurado abaixo. - Essa opção requer Suporte a reconvide. - Os sistemas IP Office em uma rede são compatíveis com fax relay para chamadas de fax entre sistemas. - Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax T38. - Os sistemas IP Office baseados em Linux podem rotear as chamadas entre troncos/terminais com tipos compatíveis de fax. As opções compatíveis são: Nenhum/a - não é compatível com fax. G.711: usar G.711 para enviar e receber faxes. T38: usar T38 para enviar e receber faxes. T38 Fallback: usar T38 para enviar e receber faxes. Se o destino da chamada não for compatível com o T38, o IP Office enviará um convite novamente para alterar o método de transporte para G.711.
Tempo limite para inicialização de chamada (s)	O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos. Define quanto tempo o sistema IP Office deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.
Suporte a DTMF	Padrão = RFC2833 (IP500 V2), RFC2833/RFC4733 (servidor baseado em Linux) Define como os sinais da tecla DTMF do IP Office pressionam dígitos para o lado remoto. As opções são: Na faixa - envia dígitos como tons no áudio da chamada. RFC2833 ou RFC2833/RFC4733 - envia dígitos usando um fluxo de áudio separado do áudio da chamada. Se não houver compatibilidade na extremidade remota, a linha reverterá para o uso de sinalização Na faixa. Informação: enviar os dígitos em pacotes INFO SIP.
Segurança de mídia	Padrão = obrigatório. Estas configurações controlam o uso de SRTP na linha e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são: Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. Desativado: usa RTP. Preferencial: tenta usar SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, retorne ao RTP. Imposto: usa SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, a chamada falhará. - Para chamadas usando Discagem de emergência, o IP Office alternará para RTP se a configuração da chamada SRTP falhar.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Opções avançadas de segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Define os requisitos para SRTP quando ativado. • Igual ao sistema: Use as mesmas configurações definidas no Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Define quais partes de uma sessão o SRTP protege usando criptografia. • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Define quais partes da sessão o SRTP protege usando autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Não ajustável. O IP Office aceitará pacotes autenticados que tenham um número de sequência superior ou dentro de 64 pacotes do pacote com o maior número já recebido. • Crypto Suites: padrão = <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>. Defina os pacotes criptográficos que o SRTP usa para criptografia. As opções são <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_32</code> e <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>.

Links relacionados

[Linha ACO](#) na página 298

Linha do ACO | Fax T38

Navegação: **Linha > Linha ACO > Fax T38**

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	Padrão = Ativo. Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.
Versão do fax T38	Padrão = 3. Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3.
Transporte	Padrão = UDPTL (fixo). Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL, há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.
Redundância A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Baixa velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.
Alta velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.
Método TCF	Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Linha ACO](#) na página 298

Linha analógica

Os troncos analógicos podem ser fornecidos nos sistemas nas formas a seguir. Em todos os casos, as portas físicas são rotuladas como Analógicas. Para obter detalhes completos sobre a instalação, consulte o Manual de Instalação do IP Office.

Usando o ICLID : O sistema pode encaminhar as chamadas de entrada utilizando o ICLID recebido com a chamada. Entretanto, o ICLID não é enviado instantaneamente. Nos troncos analógicos definidos para ICLID de Loop Start, haverá um breve retardo enquanto o sistema aguarda quaisquer dígitos ICLID antes de poder determinar onde apresentar a chamada.

Status da linha: A linha analógica não indica o status da chamada que não seja livre ou em uso. Alguns recursos do sistema (por exemplo, recuperar encaminhamentos não atendidos e fazer chamadas twinned) fazem uso do status da chamada indicado pelas linhas digitais. Isso não é possível com as linhas analógicas. Uma vez capturada a linha analógica, o sistema precisa assumir que a chamada está conectada, tratando-a como tendo sido atendida.

Conclusão da discagem: A maior parte dos serviços de telefonia norte-americanos utilizam a discagem em bloco. Portanto, recomenda-se o uso de um ; no final de todos os códigos curto de discagem que utilizam um N. Isso também é indicado para todas as discagens em que os códigos curto de tom de discagem secundário estão sendo utilizados.

Iniciar terra : Esse tipo de tronco analógico somente é suportado através do módulo de expansão externo do Tronco analógico.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Configurações da linha](#) na página 304

[Opções analógicas](#) na página 306

Configurações da linha

Navegação: [Linha](#) | [Linha analógica](#) | [Configurações de linha](#)

Definições de configuração

Essas configurações são mescláveis com exceção da configuração **Tipo de rede**. As alterações dessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número da linha	Este não é um parâmetro configurável; é alocado pelo sistema.
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado. • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Número de telefone	Utilizado para lembrar o número de telefone externo dessa linha para auxiliar no teste de loopback. Apenas para informação.
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.
Canais de saída	Padrão = 1 (não passível de alteração)
Canais de voz	Padrão = 1 (não passível de alteração)

A tabela continua...

Campo	Descrição
Prefixo	Padrão = em branco Digite o número para prefixo de todos os números de entrada para retorno de chamada. É útil se todos os usuários precisarem discar um prefixo para acessar uma linha externa. O prefixo é automaticamente colocado na frente de todos os números de entrada de forma que os usuários possam rediscar o número. Nas chamadas de saída: o sistema não retira o prefixo, portanto os prefixos que não são adequados para apresentação a uma linha externa devem ser eliminados utilizando os códigos curto.
ID da aparência de linha	Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos. Permite que um número seja atribuído à linha para identificação. Em telefones com suporte para botões de aparência em chamada, um botão Aparência em chamada com o mesmo número não mostrará o status da linha e poderá ser usado para atender chamadas na linha. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal.
Administrador	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.

Links relacionados

[Linha analógica](#) na página 304

Opções analógicas

Navegação: [Linha](#) | [Linha analógica](#) | [Opções de linha](#)

Abrange as configurações específicas das linhas analógicas. A ampla configuração do sistema **Sistema** | **Telefonia** | **Tons e música** | **Tipo de CLI** é utilizada para definir o método de detecção do CLI de entrada para todos os troncos analógicos.

A configuração **Permitir conexão analógica de tronco a tronco** pode ser mesclada. As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Canal	Definido pelo sistema. Mostrado apenas para informação.
Tipo de tronco	Padrão = Loop Start Define o tipo de linha analógica. As opções são: • Iniciar terra: Iniciar terra é suportado apenas nos troncos equipados com módulo de expansão de Tronco analógico 16. Necessita que o módulo e a unidade de controle estejam aterrados. Consulte o manual de instalação do IP Office. • Início de loop • ICLID de Loop Start: Como o sistema utiliza o ICLID para rotear as chamadas de entrada, antes do roteamento de chamadas ser definido e enquanto o ICLID é recebido há um atraso de alguns segundos nos troncos ICLID de Loop Start analógicos.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo de sinalização	Padrão = Discagem DTMF Define o método de sinalização usado na linha. As opções são: Discagem DTMF , Discagem por pulso .
Direção	Padrão = Bidirecional Define a direção permitida de operação da linha. As opções são: Entrada , Saída , Ambas as direções .
Largura do pulso flash	Padrão = 0. Faixa = 0 a 2550ms. Define o intervalo de tempo para a largura do pulso flash.
Aguardar tom de discagem	Padrão = 0. Faixa = 0 a 25500ms. Define o tempo em que o sistema deve aguardar antes da discagem.
Cancelamento de eco	Padrão = 16ms. O cancelamento de eco só deve ser ajustado o quanto for necessário para remover os problemas de eco. A configuração para um valor superior ao necessário pode resultar em outras distorções. Não utilizado com troncos de módulos de expansão externos. As opções são (ms): Desativado , 8 , 16 , 32 , 64 , 128 .
Redução de eco	Padrão = Ativo. (cartão ATM4Uv2 apenas) Usado quando a correspondência da impedância não é necessária, mas a redução de eco, sim.
Filtro de zumbido de alimentação	Padrão = Inativo. Se uma interferência de zumbido de alimentação nas linhas for detectada ou suspeita, essas configurações podem ser utilizadas para tentar remover essa interferência. Utilizável com troncos ATM16 e troncos IP500 ATM4U. As opções são: Desativado , 50 Hz , 60 Hz .
Impedância	Definir a impedância utilizada para a linha. Este campo somente está disponível para as localidades do sistema em que o valor padrão pode ser alterado. O valor utilizado como Padrão é definido pela configuração Sistema Sistema Localidade . Para mais informações, consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i> . Os seguintes valores são usados para Correspondência automática de impedância : 600+2150nF, 600, 900+2150nF, 900, 220+820 115nF, 370+620 310nF, 270+750 150nF, 320+1050 230nF, 350+1000 210nF, 800+100 210nF.
Linha silenciosa	Este campo está disponível apenas para alguns locais do sistema (veja acima). A configuração pode ser necessária para compensar perda de sinal em linhas longas.
Dígitos para interromper o tom de discagem	Padrão = 2. Faixa = Até 3 dígitos. Durante o teste automático da impedância (veja abaixo) quando o sistema capturar uma linha, ele discar este dígito ou dígitos na linha. Em alguns casos, o uso de dígito ou dígitos diferentes pode ser necessário. Se o tronco analógico for via um sistema PBX ou Centrex, será necessário utilizar um prefixo de discagem de tronco externo do sistema remoto mais um outro dígito como, por exemplo, 92.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Automático	Padrão = Sim. (cartão ATM4Uv2 apenas) Ao definir como Sim, o valor Padrão é usado. O valor utilizado como Padrão é definido pelo Local do sistema. Quando definido como Não, o valor da impedância pode ser selecionado manualmente a partir da lista de valores possíveis: • 600 • 900 270+(750R 150nF) e 275R + (780R 150nF) • 220+(820R 120nF) e 220R+ (82R 115nF) • 370+(620R 310nF) • 320+(1050R 230nF) • 370+(820R 110nF) • 275+(780R 115nF) • 120+(820R 110nF) • 350+(1000R 210nF) • 200+(680R 100nF) • 600+2,16µF • 900+1µF • 900+2,16µF • Impedância global 600+1µF

A tabela continua...

Campo	Descrição
Balanço automático de combinação de impedância	Esses controles são utilizados para testar a impedância de uma linha e para exibir a melhor coincidência resultante do teste. Os testes devem ser realizados com a linha conectada mas com o sistema ocioso. Para iniciar os testes clique em Iniciar. O sistema enviará vários sinais para a linha e monitorará a resposta, repetindo isso a cada possível configuração da impedância. Os testes podem ser interrompidos a qualquer momento clicando em Parar. Quando os testes forem concluídos, o Manager exibirá a melhor coincidência e perguntará se aquela correspondência deve ser utilizada para a linha. Se selecionar Sim, o Manager também perguntará se a coincidência deve ser aplicada a todas as demais linhas analógicas fornecidas melhor mesmo módulo ou cartão do tronco analógico. Observe que no Módulo de Tronco Analógico (ATM16), existem quatro dispositivos de controle, cada um suportando quatro canais. A impedância é definida pelo dispositivo de controle para todos os quatro canais sob seu controle. Consequentemente, a ferramenta de combinação de impedância somente funciona nas linhas 1, 5, 9 e 13. Antes de testar, assegure-se de que as seguintes configurações do sistema estão definidas corretamente: • Sistema Sistema Localidade • Sistema Telefonia Telefonia Lei de companding Caso haja necessidade de alterações, introduza-as e salve a definição no sistema antes de continuar com a correspondência da impedância. Devido às diferenças de hardware, o resultado da coincidência da impedância poderá variar um pouco dependendo do tipo de módulo de expansão ou cartão do tronco sendo utilizado. Balanço automático de combinação de impedância, Linha silenciosa e Dígitos para interromper o tom de discagem estão disponíveis para Bahrain, Egito, Francês canadense, Kuwait, Marrocos, Omã, Paquistão, Catar, Arábia Saudita, África do Sul, Turquia, Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos e localidades personalizadas.
Permitir conexão analógica de tronco a tronco	Padrão = Não selecionado (Inativo). Quando não habilitado, se as chamadas foram feitas ou recebidas em outro tronco analógico, os usuários não poderão transferir ou redirecionar chamadas externas de volta para a central utilizando um tronco analógico. Isto impede transferências para troncos que não suportam a desconexão limpa. Se a configuração Sistema Telefonia Telefonia Processamento não supervisionado de desconexão do tronco analógico estiver habilitada, ela estará em cinza, e as conexões tronco a tronco para todos os troncos analógicos estarão proibidas.
Cco	Padrão = Não selecionado [apenas Brasil] Uma chamada a cobrar é uma realizada cujo custo é responsabilidade do atendente e desde que autorizada. Se suportado pelo provedor da linha, o BCC (Block Collect Call) é utilizado para impedir chamadas a cobrar.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Linha com CLI longo	Padrão = desativado O sinal CLI em algumas linhas analógicas está sujeito a degradação e portanto não é detectado de forma correta. Se tiver certeza que de o CLI está sendo fornecido, mas não é detectado, a seleção desta opção pode resolver o problema.
Modem ativado	Padrão = desativado O primeiro tronco analógico na unidade de controle pode ser definido para operação de modem (correção de erro V32 com V42). Isto permite que o tronco atenda chamadas de entrada no modem e seja utilizado em manutenção do sistema. Quando habilitado, o tronco só pode ser utilizado para chamadas de modem analógico. O código curto padrão do sistema *9000* é utilizado para alternar esta configuração. Para o modem da placa de tronco IP500 ATM4U-V2, não é necessário ativar/desativar a porta do modem da placa. A função do modem V32 da placa de tronco pode ser acessada simplesmente pelo encaminhamento de uma chamada de modem ao número de ramal do serviço RAS. A chamada de modem não precisa utilizar o primeiro tronco analógico; em vez disso, a porta permanece disponível para as chamadas de voz.
Padrão MWI	Padrão = Nenhum. Esta configuração só pode ser exibida em placas ATM4U-V2. Quando o Sistema Caixa postal Tipo de caixa postal estiver definido como MWI analógico , altere essa configuração para Bellcore FSK .
Largura do pulso flash CCO	Padrão = 100 (1000 ms). Faixa = 0 a 255. Somente localidade no Brasil. Define a largura do pulso de flash de BCC (Bloquear chamadas a cobrar).

Discagem por pulso

Essas configurações são utilizadas na discagem por pulsos.

Campo	Descrição
Marcar	Padrão = 40ms. Faixa = 0 a 255. Intervalo quando o sinal DTMF é mantido ativo durante a transmissão desses sinais.
Space	Padrão = 60ms. Faixa = 0 a 255. Intervalo de silêncio entre as transmissões de sinal DTMF.
Pausa entre dígitos	Padrão = 500ms. Faixa = 0 a 2550ms. Define a pausa entre dígitos transmitidos à linha.

Deteção de toque

Essas configurações são utilizadas na detecção de toque.

Campo	Descrição
Persistência do toque	Padrão = Definido de acordo com o local do sistema. Faixa = 0 a 2550ms. A duração mínima do sinal que deve ser reconhecido.
Máximo de toque desativado	Padrão = Definido de acordo com o local do sistema. Faixa = 0 a 25500ms. O tempo necessário antes da sinalização ser considerada terminada.

Liberação de desconexão

Desconexão limpa (também chamada de "Quebra de linha" ou "Desconexão confiável") é o método utilizado para sinalizar, a partir do provedor de linha, que a chamada foi desligada. O sistema usa também o "Desconexão de tom", que limpa uma chamada analógica após 6 segundos de tom contínuo, definida pelas configurações Detecção de tom de ocupado (**Sistema | Telefonia | Tons e Música**).

Campo	Descrição
Liberação de desconexão	Padrão = Ativo Permite o uso da desconexão limpa. Se a configuração Sistema Telefonia Telefonia Processamento não supervisionado de desconexão do tronco analógico estiver ativada, ela estará esmaecida e a opção liberação de desconexão desativada.
Unidades	Padrão = 500ms. Faixa = 0 a 2550ms. Este tempo deve ser inferior ao período de tempo de desconexão atual utilizado pelo provedor de linha em no mínimo 150ms.

Tom de discagem secundário

Configura o uso do tom de discagem secundário nas linhas analógicas. É um mecanismo diferente do tom de discagem secundário que utiliza códigos curto. Este método é utilizado principalmente na Rússia. Quando selecionado, as opções são:

Campo	Descrição
Tom de discagem secundário	Padrão = desativado
Tempo de espera:	Padrão = 3000ms. Faixa = 0 a 25500ms. Usado quando o tom de discagem secundário (acima) é selecionado. Define o atraso.
Após n dígitos	Padrão = 1. Faixa = 0 a 10. Define na sequência da discagem onde deve ocorrer o atraso no tom de discagem secundário.
Dígito correspondente	Padrão = 8. Faixa = 0 a 9. Quando ocorrer a primeira correspondência na sequência de discagem, será o dígito que causará o atraso no tom de discagem secundário.

DTMF

Essas configurações são utilizadas na discagem DTMF.

Campo	Descrição
Ativado	Padrão = 80 ms. Faixa = 0 to 255ms. A largura dos pulsos ativos gerados durante a discagem DTMF.
Desativado	Padrão = 80 ms. Faixa = 0 to 255ms. A largura dos pulsos inativos gerados durante a discagem DTMF.

Ganhos

Essas configurações são utilizadas para ajustar o volume percebido em todas as chamadas.

Campo	Descrição
A D	Padrão = 0dB. Faixa = -10.0dB a +6.0dB em incrementos de 0.5dB. Define o ganho entre analógico e digital aplicado ao sinal recebido do tronco pelo sistema. Para estar em conformidade com o Índice de sonoridade em distâncias acima de 2,7 km a partir do escritório central, um ganho recebido de 1.5dB deve ser configurado em troncos analógicos.
D A	Padrão = 0dB. Faixa = -10.0dB a +6.0dB em incrementos de 0.5dB. Define o ganho entre digital e analógico aplicado ao sinal a partir do sistema ao tronco.
Gravação de voz	Padrão = Baixo Utilizado para ajustar o nível do volume das chamadas gravadas pelo correio de voz. As opções são Baixo , Médio e Alto .

Links relacionados

[Linha analógica](#) na página 304

Linha BRI

Os troncos BRI são fornecidos pela instalação de um cartão de tronco BRI na unidade de controle. As placas estão disponíveis em diferentes variações, com 2 ou 4 portas físicas. Cada porta suporta dois canais B de chamadas. Para obter detalhes completos sobre a instalação, consulte o Manual de Instalação do IP Office.

Ponto a Ponto ou Ponto a Multiponto

As linhas BRI podem ser utilizadas no modo Ponto a Ponto ou Ponto a Multiponto. As linhas ponto a ponto são utilizadas quando apenas um dispositivo termina uma linha na central do cliente. As linhas ponto a multiponto são utilizadas quando mais de um dispositivo pode ser utilizado na linha nas dependências do cliente. A utilização de linhas ponto a ponto oferece várias vantagens:-

- A central reconhece quando o equipamento da linha/terminal está inativo/parado, portanto não oferecerá chamadas pela linha em questão. No caso de linhas ponto a multiponto, as chamadas são sempre oferecidas pela linha e falham quando nenhuma resposta é obtida do equipamento terminal. Portanto, quando se tem duas linhas ponto a multiponto e uma está defeituosa, houve falhas de 50% das chamadas de entrada.
- Um indicador luminoso (LED) verde acende na unidade de controle quando a linha está conectada. Com linhas ponto a multiponto, algumas centrais desconectam os sinais de camada 1/2 quando a linha permanece ociosa por um certo período.
- O relógio de sincronismo é sintonizado à central. Se os sinais de camada 1/2 desaparecerem em uma linha, a unidade de controle comutará para outra linha; contudo, isso pode resultar em algum ruído audível ao ocorrer a transferência.

O Identificador do equipamento terminal (TEI) do sistema normalmente permitirá que o sistema funcione em linhas ponto a ponto ou ponto a multiponto. No entanto, se você pretende conectar vários dispositivos simultaneamente a uma linha BRI, o TEI deve ser definido como 127. Com um TEI de 127, a unidade de comando solicitará à central alocar um TEI para a operação.

*** Nota:**

Quando conectada ao equipamento de alguns fabricantes que fornecem uma interface S0 (BRI), a unidade de controle na configuração padrão não ativará a linha ISDN. A configuração da unidade de controle para um TEI de 127 para a linha em questão geralmente resolve o problema.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Linha BRI](#) na página 313

[Canais](#) na página 317

Linha BRI

Navegação: [Linha](#) | [Linha BRI](#)

As configurações a seguir não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

- **Subtipo de linha, Tipo de rede, TEI, Adicionar elemento de informação “ISDN não ponta a ponta”, Substituição de andamento, Qualidade do relógio, Forçar plano de número para ISDN, Número de canais.**

Diminuir a configuração **Número de canais** exige uma “mesclagem com interrupção do serviço”. Quando o arquivo de configuração é enviado para o sistema, as chamadas ativas nos canais excluídos são limpas.

As configurações restantes podem ser mescladas.

Campo	Descrição
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Número da linha	Este não é um parâmetro configurável; é alocado pelo sistema.
Administrador	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.
Tipo de sub-linha	Padrão = NTT para Japão/ ETSI para outros locais. Selecione para corresponder ao tipo de linha específico fornecido pelo provedor de linha. As placas filhas IP500 BRI podem ser configuradas para operação S-Bus (So) na conexão com dispositivos de terminais ISDN. Perceba que isso requer o acréscimo de resistores de terminação tanto no lado do sistema como no lado remoto, e a utilização de um cabo de interconexão adequado. Para obter os detalhes completos, consulte o Manual de Implementação do Avaya IP Office Platform IP500 V2.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado. • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Número de telefone	Utilizado para lembrar o número de telefone externo dessa linha para auxiliar no teste de loopback. Apenas para informação.
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Prefixo	Padrão = em branco. O prefixo é utilizado nas seguintes maneiras: • Para as chamadas de entrada: As descrições das mensagens ISDN indicam o tipo de chamada (nacional, internacional ou desconhecido). Se o tipo de chamada for desconhecido, conseqüentemente o número no campo Prefixo será adicionado ao ICLID. • Para as chamadas de saída: O prefixo não é retirado, portanto quaisquer prefixos não adequados à apresentação da linha externa deverão ser retirados por meio dos códigos curto.
Prefixo nacional	Padrão = 0 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada nacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número nacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 1923000000 será convertido para 01923000000.
Prefixo internacional	Padrão = 00 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada internacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número internacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 441923000000 será convertido para 00441923000000.
TEI	Padrão = 0 O identificador do equipamento terminal. Utilizado para identificar cada dispositivo conectado a uma linha ISDN em particular. Nos linhas ponto a ponto é 0. Também pode ser 0 em uma linha ponto a multiponto; contudo, caso vários dispositivos estejam compartilhando uma linha ponto a multiponto, deve ser definido para 127, o que resulta na alocação pela central dos TEIs a serem utilizados.
Número de canais	Padrão = 2. Faixa = 0 a 2. Define o número de canais operacionais disponíveis na linha.
Canais de saída	Padrão = 2. Faixa = 0 a 2. Define o número de canais disponíveis, na linha, para chamadas de saída. Normalmente deve ser o mesmo que o campo Número de canais, porém pode ser reduzido a fim de garantir que as chamadas de entrada não sejam bloqueadas pelas chamadas de saída.
Canais de voz	Padrão = 2. Faixa = 0 a 2. O número de canais disponíveis para voz.
Canais de dados	Padrão = 2. Faixa = 0 a 2. O número de canais disponíveis para dados. Se deixada em branco, o valor é 0.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Qualidade do relógio	Padrão = Rede Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede. • Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível. • As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas. • Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz. • Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.
Adicionar elemento de informação "ISDN não ponta a ponta"	Padrão = Nunca*. Define se o elemento de informação "ISDN não ponta a ponta" deve ser adicionado às chamadas de saída na linha. As opções são Nunca, Sempre ou POTS (somente se a chamada foi originada por um ramal analógico). * O padrão é Nunca, exceto para os seguintes locais: para a Itália, o padrão é POTS, e para a Nova Zelândia o padrão é Sempre.
Substituição de andamento	Padrão = Nenhum/a. As mensagens de progressos são definidas no protocolo de sinalização de controle de conexão Q.931 ISDN. Em geral, se houver o envio de uma mensagem de progresso, o chamador não será conectado e, portanto, geralmente não haverá custos pela chamada. Nem todas as linhas ISDN suportam as mensagens de progresso Q.931. Use esta configuração para definir a sinalização alternativa da linha ISDN para mensagens de Progresso geradas internamente. As opções são: • Alerta: mapa para Q.931 Tocando. A chamada não é conectada. O chamador não ouve a mensagem e tipicamente não incorre em custos da chamada. • Conectar: mapa para Q.931 Conectar. O chamador ouve a mensagem e tipicamente incorre em custos da chamada.
Compatível com redirecionamento parcial	Padrão = Inativo. O reencaminhamento parcial (PR) é um recurso ISDN. É suportado nas chamadas externas (não rede e QSIG) da central ISDN. Quando a chamada externa é transferida a outro número externo, a transferência é realizada pela central ISDN e os canais para o sistema são liberados. A utilização desse serviço talvez precise ser solicitada a partir do provedor de linha, podendo ser cobrada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Forçar plano de números para ISDN	Padrão = Inativo. Essa opção só pode ser configurada quando a opção Aceita reencaminhamento parcial também estiver habilitada. Quando selecionada, o parâmetro de plano/tipo de Reencaminhamento parcial é alterado de Desconhecido/Desconhecido para ISDN/Desconhecido .
Enviar número de redirecionamento	Padrão = Inativo. Essa opção pode ser utilizada nos troncos ISDN quando o serviço de redirecionamento for suportado pelo provedor de troncos. Nas chamadas de twinned, quando o serviço for suportado, o ID da chamada original é transmitido ao destino de twinning. Essa opção só é usada para as chamadas de twinned.
Suporte a rastreamento de chamada	Padrão = Inativo. O sistema suporta o disparo do rastreamento da ID do chamador malicioso (MCID) na central ISDN. A utilização desse recurso requer uma ligação com o provedor de serviço ISDN e as autoridades legais apropriadas às quais o rastreamento da chamada será transmitido. O usuário também precisará estar habilitado para rastreamento de chamada e receber um código curto ou um botão programável para ativar o rastreamento de chamada MCID. Consulte Rastreamento de chamadas maliciosas na seção Recursos do telefone para todos os detalhes.
Suporte a CCBS ativo	Padrão = Inativo. Conclusão de chamada para um assinante ocupado (CCBS). Permite que a retorno de chamada automática seja utilizada nas chamadas ISDN de saída quando o destino está ocupado. Esse recurso só pode ser utilizado nos troncos ponto a ponto. A utilização desse serviço talvez precise ser solicitada a partir do provedor de linha, podendo ser cobrada.
CCBS passivo	Padrão = Inativo.
Custo por unidade de cobrança	As informações são fornecidas na forma de unidades de cobrança. Esse recurso é utilizado para inserir o custo da chamada por unidade de cobrança definida pelo provedor de linha. Os valores são 1/10.000 da unidade monetária. Por exemplo, se o custo da chamada por unidade for de £1,07, um valor de 10700 deve ser definido na linha. Consulte Aviso de tarifação.
Enviar chamador original para chamadas encaminhadas e geminadas	Padrão = Inativo. Use o ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned. Esta configuração se aplica às linhas BRI com o subtipo ETSI.
Número original para chamadas encaminhadas e geminadas	Padrão = Em branco. O número usado como ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned. Esse campo fica em cinza quando a configuração Enviar parte da chamada original para chamadas redirecionadas e geminadas é ativada. Esta configuração se aplica às linhas BRI com o subtipo ETSI.

Links relacionados

[Linha BRI](#) na página 312

Canais

Navegação: [Linha](#) | [Linha BRI](#) | [Canais](#)

Essa guia permite que as configurações dos canais individuais no tronco sejam ajustadas. Para editar um canal, clique duas vezes nele ou clique no canal e, em seguida, selecione **Editar**.

Para editar diversos canais ao mesmo tempo, selecione os canais desejados utilizando Ctrl ou Shift e, em seguida, clique em **Editar**. Ao editar diversos canais, os campos que devem ser exclusivos, como o **ID de aparência em linha**, não são mostrados.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
ID da aparência de linha	Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos. Utilizado para configurar Aparências em linhas com programação de botão. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal. A aparência em linha não é suportada para troncos definidos para operação QSIG e não recomendada para troncos que sejam usados para DID.

Links relacionados

[Linha BRI](#) na página 312

Linha H.323

Essas linhas são adicionadas manualmente. Elas permitem que as chamadas de voz sejam encaminhadas através de links de dados no sistema. Assim, elas dependem de o roteamento de dados IP entre o sistema e o destino ter sido configurado e testado.

As chamadas recebidas nos troncos IP, S0 e QSIG não utilizam as rotas para chamadas de entrada. O roteamento delas baseia-se no número de Entrada recebido como se discado no switch. Os códigos curto de linha nesses troncos podem ser utilizados para modificar os dígitos de Entradas.

Avaliações de rede

Nem todas as conexões de dados são adequadas para o tráfego de voz. É necessária uma avaliação de rede para as conexões de rede internas. Nas conexões de rede externas, é necessário um acordo de nível de serviço do provedor de serviço. A Avaya não pode controlar nem ser responsável pela adequação de uma conexão de dados para transportar tráfego de voz.

Os troncos QSIG não são suportados em sistemas IP500 V2 sem licenças IP500 Voice Networking.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Linha VoIP](#) na página 319

[Códigos de acesso](#) na página 321

[Configurações VoIP](#) na página 321

Linha VoIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha H.323](#) | [Linha VoIP](#)

Configurações

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número de linha	Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (IP500 V2)/349 (Server Edition). Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno.
Número de telefone	Utilizado para se lembrar do número do telefone da linha. Apenas para informação.
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado. • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Prefixo	Padrão = em branco. O prefixo é utilizado nas seguintes maneiras: • Para as chamadas de entrada As descrições das mensagens ISDN indicam o tipo de chamada (nacional, internacional ou desconhecido). Se o tipo de chamada for desconhecido, consequentemente o número no campo Prefixo será adicionado ao ICLID. • Para as chamadas de saída O prefixo não é retirado, portanto quaisquer prefixos não adequados à apresentação da linha externa deverão ser retirados por meio dos códigos curto.
Prefixo nacional	Padrão = 0 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada nacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número nacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 1923000000 será convertido para 01923000000.
Prefixo internacional	Padrão = 00 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada internacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número internacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 441923000000 será convertido para 00441923000000.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Localização	Padrão = Nuvem. É possível definir valores de Local para o sistema IP Office e para ramais e linhas individuais. Associação de uma linha a um local: • Aplica as configurações de controle de admissão de chamada (CAC) do local à linha. • Para linhas SIP compatíveis com RFC4119/RFC5139, as chamadas de emergência que usem a linha poderão incluir as informações de endereço do local.
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. É possível usar esse campo para inserir uma descrição para a entrada de configuração. A descrição não é usada em nenhum outro lugar.
Enviar parte chamante original para chamadas encaminhadas e geminadas	Padrão = Inativo. Use o ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned.
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.
Número de canais	Padrão = 20, Faixa = 1 a 250. Define o número de canais operacionais disponíveis na linha.
Canais de saída	Padrão = 20, Faixa = 0 a 250. Define o número de canais disponíveis, na linha, para chamadas de saída. Normalmente deve ser o mesmo que o campo Número de canais, porém pode ser reduzido a fim de garantir que as chamadas de entrada não sejam bloqueadas pelas chamadas de saída.

A tabela continua...

Campo	Descrição
TEI	Padrão = 0. Faixa = 0 a 127. O identificador do equipamento terminal. Utilizado para identificar cada unidade de controle conectada a uma linha ISDN em particular. Para linhas ponto a ponto é tipicamente (sempre) 0. Também pode ser 0 em uma linha ponto a multiponto; contudo, caso vários dispositivos estejam compartilhando uma linha ponto a multiponto, deve ser definido para 127, o que resulta na decisão pela central quanto aos TEI a serem utilizados pela unidade de controle.

Links relacionados

[Linha H.323](#) na página 318

Códigos de acesso

Navegação: [Linha](#) | [Linha H.323](#) | [Códigos curtos](#)

Em alguns tipos de linha, os códigos curto de linha podem ser aplicados a qualquer número recebido com chamadas de entrada.

A guia Código de Acesso da linha é mostrada para os seguintes tipos de troncos, que são tratados como entroncamentos internos ou privados: **QSIG** (T1, E1, H.323), **BRI S0, H.323**, **SCN, IP Office**. As chamadas de entrada desses tipos de tronco não são roteadas utilizando as definições de **Rota para chamadas recebidas**. Em vez disso, os dígitos recebidos com as chamadas de entrada são verificados quanto a sua correspondência, conforme a seguir :

Número do ramal (incluindo números remotos de uma rede multissite).

- Códigos curto de linha (excluindo o código curto ?).
- Códigos curto do sistema (excluindo o código curto ?).
- Código curto de linha ?.
- Código curto do sistema ?.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Links relacionados

[Linha H.323](#) na página 318

Configurações VoIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha H.323](#) | [Configurações VoIP](#)

Esse formulário é utilizado para definir a configuração VoIP aplicada às chamadas na linha H.323.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP do gateway	Padrão = em branco Digite o endereço de IP do dispositivo de gateway no lado remoto.
Porta	Padrão = 1720 A linha H.323 é identificada pelo valor Endereço IP:Porta. Especificar um valor de porta exclusivo para esse endereço IP permite que várias linhas usem o mesmo endereço IP.
Seleção de codec	Padrão = Padrão do sistema Defina os codecs compatíveis. Sempre que possível, Avaya recomenda usar o mesmo conjunto de codecs para todos os sistemas IP Office, linhas e ramais. As opções são: • Padrão do sistema: use a lista de codec definida nas configurações do sistema. • Personalizado: configure uma lista de preferências de codec para a linha. - É possível mover codecs entre os conjuntos Não utilizados e Selecionados e alterar a ordem dos codecs. - Os codecs disponíveis são definidos por Sistema Sistema VoIP VoIP. Os codecs possíveis são: • OPUS: compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2. • G.722 64K: compatível com sistemas IP Office baseados em Linux e com sistemas IP500 V2 com as placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.
Serviços complementares	Padrão = H450. Seleciona o método de sinalização do serviço complementar para uso pelo tronco H.323. O lado remoto do tronco deverá suportar a mesma opção. As opções são: • Nenhum: nenhum serviço suplementar é suportado. • H450: utilizado para as linhas H.323 conectadas a outro PBX ou dispositivo que utiliza H450. • QSIG: utilizado para as linhas H.323 conectadas a outro PBX ou dispositivo que utiliza QSIG.
Tempo-limite de início de chamada	O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos. Essa opção define quanto tempo o sistema deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Supressão de silêncio VoIP	Padrão = Inativo. Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é utilizado em linhas IP que utilizam G.711 entre os sistemas. Em troncos entre os sistemas da rede, a mesma configuração deve ser definida em ambos os terminais.
Ativar conexão rápida para telefones IP não Avaya	Padrão = desativado Um procedimento de conexão rápida. Reduz o número de mensagens que precisam ser trocadas antes que um canal de áudio seja criado.
Compatibilidade com fax	Padrão = desativado Essa opção só é suportada em troncos com seus Serviços complementares definidos como SCN do IP Office ou IP Office Small Community Network - Fallback. O relay de fax é suportado em linhas de rede multi-site H.323 com o Suporte ao envio e recebimento de fax selecionado. Isso utilizará dois canais VCM em cada um dos sistemas. O relay de fax é suportado somente em sistemas IP500 V2 com cartões Combo IP500 VCM, IP500 VCM V2 e/ou IP500. O relay de fax não é suportado em servidores Server Edition Linux.
Tons locais	Padrão = desativado Quando selecionado, os tons são gerados pelo sistema local no qual o telefone está registrado. Essa opção não deverá ser utilizada com as linhas usadas pela rede multi-site.
Suporte a DTMF	Padrão = fora de faixa Os tons DTMF podem ser enviados ao lado remoto tanto como tons DTMF no caminho de áudio das chamadas (Na faixa de voz) como sinais separados (Fora da faixa). Recomenda-se "Fora da faixa" para os modos de compactação, como o G.729 e o G.723, em que DTMF no fluxo de voz pode se tornar distorcido.
Permitir caminho de mídia direta	Padrão = Ativo Essa configuração controla se as chamadas entre pontos terminais IP e/ou linhas precisam passar pelo IP Office. • Se desativada, as chamadas passarão pelo IP Office e usarão seus recursos. O relay RTP permite que as chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio não exijam um canal de compactação de voz. • Quando ativada, as chamadas podem seguir rotas alheias ao sistema IP Office. Ambas as extremidades precisam ser compatíveis com mídia direta e ter configurações VoIP correspondentes. Por exemplo, ambas as extremidades precisam usar o mesmo protocolo (SIP ou H.323), mesmo endereçamento (IPv4 ou IPv6) e assim por diante. Caso contrário, a chamada passa pelo sistema IP Office. - Para ramais, desativar Requer DTMF permite que o ramal tente mídia direta mesmo que o outro lado tenha configurações DTMF diferentes.

A tabela continua...

Campo	Descrição
O progresso encerra o envio de sobreposição	Padrão = Inativo. Alguns equipamentos de telefonia sobre IP, principalmente os aparelhos da AT&T, enviam um Avanço H.323 no lugar da mensagem de Procedimento H.323 para sinalizar que reconheceram os dígitos enviados no estado de sobreposição. Por padrão, o sistema espera uma mensagem de Procedimento H.323. Essa opção não está disponível por padrão. Se necessário, o valor ProgressEndsOverlapSend deve ser inserido na guia Números de origem do usuário Nenhum usuário.
Nome-padrão do IE de exibição	Padrão = Inativo. Quando definido, o display do IE é usado como a origem-padrão para o nome.

Links relacionados

[Linha H.323](#) na página 318

Linha IP DECT

É possível adicionar esse tipo de linha manualmente. Em seguida, a linha é usada para direcionar chamadas de voz por protocolo IP para um sistema Monofone sem fio Avaya DECT. Apenas uma linha IP DECT é suportada. Consulte o manual *Implantando Monofone sem fio Avaya DECT com IP Office*.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Linha | Linha IP DECT](#) na página 324

[Gateway](#) na página 325

[VoIP](#) na página 327

Linha | Linha IP DECT

Navegação: [Linha](#) | [Linha IP DECT](#) | [Linha](#)

Ao criar uma linha DECT IP, estas configurações são mescláveis. Você também pode remover uma linha IP DECT sem reiniciar. Alterar uma linha DECT IP importada para a configuração não é mesclável.

Campo	Descrição
Número da linha	Este número é alocado pelo sistema e não pode ser ajustado.
Ramais associados	Lista todos os ramais DECT associados à linha IP DECT pela configuração ID de linha DECT do ramal.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Informação de localização baseada em chamada	Se ativado, o local do ramal DECT pode ser substituído chamada a chamada usando o local especificado na configuração da estação-base. Compatível com R11.1 FP2 SP2 e superior. Requer que cada estação-base seja configurada com uma ID do local que corresponda a um local na configuração do IP Office. Consulte o manual <i>Implantando Monofone sem fio Avaya DECT com IP Office</i> .
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. É possível usar esse campo para inserir uma descrição para a entrada de configuração. A descrição não é usada em nenhum outro lugar.

Links relacionados

[Linha IP DECT](#) na página 324

Gateway

Navegação: [Linha](#) | [Linha IP DECT](#) | [Gateway](#)

Este formulário é utilizado para configurar o link entre os sistemas IP Office e Monofone sem fio Avaya DECT.

Ao criar uma linha IP DECT, estas configurações são mescláveis. Você também pode remover uma linha IP DECT sem reiniciar. Alterar uma linha IP DECT importada para a configuração não é mesclável.

Campo	Descrição
Criar ramal automaticamente	Padrão = Inativo. Se habilitada, a assinatura de um monofone com o sistema Monofone sem fio Avaya DECT cria automaticamente um ramal numerado correspondente na configuração do sistema, se este ainda não existir. Não há suporte para essa configuração em sistemas configurados para usar o licenciamento do servidor WebLM. • Por segurança, a criação automática é desabilitada automaticamente depois de 24 horas.
Criar usuário automaticamente	Padrão = Inativo. Esta opção é utilizável somente se a função Criar ramal automaticamente estiver habilitada. Se habilitada, a assinatura de um monofone com o sistema DECT cria automaticamente um usuário correspondente na configuração do sistema, se ainda não existir um. • Por segurança, a criação automática é desabilitada automaticamente depois de 24 horas.
Ativar suporte DHCP	Padrão = desativado Essa opção não é utilizada com o Monofone sem fio Avaya DECT.
Arquivo de inicialização	Padrão = ADMM_RFP_1_0_0.tftp. Faixa = até 31 caracteres. Essa opção não é utilizada com o Monofone sem fio Avaya DECT.
Endereço MAC ADMM	Padrão = 00:00:00:00:00:00 Essa opção não é utilizada com o Monofone sem fio Avaya DECT.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID VLAN	Padrão = em branco. Faixa = 0 a 4095. Essa opção não é utilizada com o Monofone sem fio Avaya DECT.
Lista de endereços de estação-base	Padrão = Vazio Essa opção não é utilizada com o Monofone sem fio Avaya DECT.
Ativar provisionamento Essa opção pode ser utilizada com sistemas Monofone sem fio Avaya DECT. Permite a definição de vários valores na configuração do sistema IP Office que anteriormente tiveram que ser definidos separadamente na configuração das estações de base principais. O uso do provisionamento necessita que as configurações de segurança do sistema incluam um Grupo IP DECT . Para os detalhes completos, consulte o manual <i>Implantando Monofone sem fio Avaya DECT com IP Office</i> .	
SARI/PARK	Padrão = 0 Digite a chave de licença PARK (Portable Access Rights Key) do sistema Monofone sem fio Avaya DECT.
Assinaturas	Padrão = Desabilitado Selecione o método de assinatura suportado para monofones registrando no sistema Monofone sem fio Avaya DECT. As opções são: • Desativado Desabilita a assinatura dos monofones. • Criação automática Permite assinatura anônima de monofones. Uma vez registrado, um número de ramal é atribuído ao monofone. Este número de ramal é confirmado discando *#. Um número de ramal novo é especificado discando <Número de ramal>*<Código de logon>#. As configurações da Criar Ramal Automaticamente e da Criação automática de usuário acima devem também ser habilitadas. Enquanto configurado neste modo, o gerenciador não permitirá a adição manual de novos ramaís IP DECT. • Pré-configurado Permite somente a assinatura com relação aos registros de ramaís IP DECT existentes na configuração do sistema. O número IPEI do monofone é utilizado para comparar o monofone sendo registrado com um ramal do sistema.
Código de autenticação	Padrão = em branco. Define um código de autenticação que os usuários do monofone DECT devem inserir quando se registrarem no sistema DECT.
Habilitar resiliência Padrão = desativado. Habilitar resiliência na linha IP DECT. Para configurar a resiliência, você também deve configurar um IP Office com Fazer backup de meus telefones IP DECT definido como Ativado .	
Período de consulta de status	O padrão é = 30 segundos. O período entre as verificações sucessivas no canal H.323. Quanto menor o intervalo, mais rápido o sistema IP DECT reconhece que o IP Office está inoperante.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Priorizar principal	Padrão = Inativo. Defina como Ativado para recuperação de failover automático. Quando ativado, o sistema Monofone sem fio Avaya DECT alterna automaticamente do backup IP Office para o IP Office "principal". Disponível somente quando Habilitar o provisionamento está definido como Ativado.
Tempo-limite de supervisão	O padrão é = 120 segundos. O período de tempo que o sistema Monofone sem fio Avaya DECT esperará entre as tentativas de alternar do IP Office backup para o seu IP Office "principal". Disponível somente quando Habilitar o provisionamento está definido como Ativado.

Links relacionados

[Linha IP DECT](#) na página 324

VoIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha IP DECT](#) | [VoIP](#)

Utilizado para definir a configuração de VoIP aplicada às chamadas na linha IP DECT.

Ao criar uma linha DECT IP, estas configurações são mescláveis. Você também pode remover uma linha IP DECT sem reiniciar. Alterar uma linha DECT IP importada para a configuração não é mesclável.

Campo	Descrição
Endereço IP do gateway	Padrão = em branco. Digite o endereço de IP do dispositivo de gateway no lado remoto. Esse endereço não deve ser compartilhado por nenhuma outra linha IP (H.323, SIP, SES ou IP DECT).
Endereço IP de espera	Padrão = em branco. Endereço IP da estação de base IP principal de espera ou a segunda estação de base de espelho. Quando a estação de base de espelho primária ou uma estação de base principal está offline o segundo espelho ou principal em espera assume e o sistema utilizará este endereço IP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Seleção de Codec	Padrão = Padrão do sistema Defina os codecs compatíveis. Sempre que possível, Avaya recomenda usar o mesmo conjunto de codecs para todos os sistemas IP Office, linhas e ramais. As opções são: • Padrão do sistema: use a lista de codec definida nas configurações do sistema. • Personalizado: configure uma lista de preferências de codec para a linha. - É possível mover codecs entre os conjuntos Não utilizados e Selecionados e alterar a ordem dos codecs. - Os codecs disponíveis são definidos por Sistema Sistema VoIP VoIP. Os codecs possíveis são: • OPUS: compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2. • G.722 64K: compatível com sistemas IP Office baseados em Linux e com sistemas IP500 V2 com as placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.
Ganho IP TDM	Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB. Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da interface TDM do sistema para a conexão IP. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.
Ganho IP TDM	Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB. Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da conexão IP com a interface TDM do sistema. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.
Supressão de silêncio de VoIP	Padrão = Inativo. Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é usado em linhas IP com G.711 entre sistemas. Entre sistemas em rede do tronco a mesma configuração deve ser definida dos dois lados.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Permitir caminho de mídia direta	Padrão = Ativo Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser encaminhadas através do sistema ou podem ser encaminhadas alternativamente na estrutura da rede. • Se ativado, as chamadas de IP podem adotar rotas que não passem pelo sistema, eliminando a necessidade de recursos do sistema, como canais de compressão de voz. Ambos os lados da chamada devem oferecer suporte para mídia direta e ter configurações de VoIP compatíveis, como codec correspondente, etc. Caso contrário, a chamada continuará sendo roteada pelo sistema. Quando esta opção estiver habilitada, alguns fornecedores poderão encontrar problemas ao alterar a chamada de mídia no canal de mídia. • Se desabilitado, a chamada é roteada por meio do sistema. Nesse caso, o suporte para retransmissão de RTP ainda pode permitir chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio para não precisar de um canal de compressão de voz.

Links relacionados

[Linha IP DECT](#) na página 324

Linha do IP Office

Este tipo de linha é usado para conectar dois sistemas IP Office.

Nas liberações anteriores, era possível conectar dois sistemas IP Office com linhas H.323 configuradas com **Serviços complementares** definidos como **IP Office SCN**. Na liberação atual, o tipo de linha IP Office é usado para conectar sistemas IP Office. Separar o tipo de linha IP Office do tipo de linha H.323 permite o agrupamento lógico de recursos e funções disponíveis ao conectar dois sistemas IP Office, inclusive em sistemas IP Office conectados pela nuvem.

★ Nota:

Configurar uma linha IP Office com **Tipo de transporte = Proprietário** e **Nível de rede = SCN** fará com que ela funcione em conjunto com um sistema de liberação anterior configurado com uma linha SCN H.323.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Linha](#) na página 329

[Códigos de acesso](#) na página 335

[Configurações VoIP](#) na página 336

[T38 Fax](#) na página 338

Linha

Navegação: [Linha](#) | [Linha IP Office](#) | [Linha](#)

Informações adicionais de configuração

Para informações sobre as **Opções de resiliência SCN**, consulte [Resiliência do Server Edition](#) na página 836.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número da linha	Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (<i>IP500 V2</i>)/349 (<i>Server Edition</i>). Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno.
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. É possível usar esse campo para inserir uma descrição para a entrada de configuração. A descrição não é usada em nenhum outro lugar.
Tipo de transporte	Padrão = Proprietário. As opções são: • Proprietária: O tipo de conexão padrão ao conectar dois sistemas IP Office. • WebSocket Cliente/Servidor WebSocket: uma conexão WebSocket é um pipe HTTP/HTTPS iniciado por TCP, através do qual o sinal e a rede da chamada são enviados. Esse tipo de transporte é usado para conectar sistemas IP Office pela nuvem. Selecionar uma dessas opções WebSocket habilitará o campo Segurança e os campos Senha.
Nível de rede	Padrão = SCN. As opções são: • Nenhum: Nenhum serviço suplementar é suportado. • SCN: esta opção é utilizada para associar o sistema IP Office em uma rede multissite. Os sistemas de uma rede multissite automaticamente trocam informações sobre usuários e ramais, permitindo que os usuários remotos sejam chamados sem nenhuma configuração adicional no sistema local.
Segurança	Padrão = desprotegido. O campo de Segurança está disponível quando tipo de transporte é definido para Cliente WebSocket ou Servidor WebSocket. As opções são: • Não protegido: a conexão usa HTTP/TCP. • Média: a conexão usa HTTPS/TLS. • Alta: a conexão usa HTTPS/TLS. O repositório de certificados do servidor deve conter o certificado de identidade do cliente.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado. • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Incluir informações específicas do local	Padrão = Inativo. Habilitado quando Tipo de rede estiver definido como Privado. Definido como Ativo se o PBX na outra extremidade do tronco for compatível com chamadas tarifadas.
Número de telefone	Padrão = em branco. Utilizado para se lembrar do número do telefone da linha. Apenas para informação.
Prefixo	Padrão = em branco. O prefixo é utilizado nas seguintes maneiras: • Para as chamadas de entrada As descrições das mensagens ISDN indicam o tipo de chamada (nacional, internacional ou desconhecido). Se o tipo de chamada for desconhecido, conseqüentemente o número no campo Prefixo será adicionado ao ICLID. • Para as chamadas de saída O prefixo não é retirado, portanto quaisquer prefixos não adequados à apresentação da linha externa deverão ser retirados por meio dos códigos curto.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.
Número de canais	Padrão = 20. Intervalo de 1 a 250; 1 a 500 para sistemas Select. Define o número de canais operacionais disponíveis na linha.
Canais de saída	Padrão = 20; intervalo de 0 a 250; 0 a 500 para sistemas Select. Define o número de canais disponíveis, na linha, para chamadas de saída. Normalmente deve ser o mesmo que o campo Número de canais, porém pode ser reduzido a fim de garantir que as chamadas de entrada não sejam bloqueadas pelas chamadas de saída.

Gateway

Campo	Descrição
Endereço	Padrão = em branco. Digite o endereço de IP do dispositivo de gateway no lado remoto. Esse endereço não deve ser compartilhado por nenhuma outra linha IP (H.323, SIP, SES ou IP DECT).
Local	Padrão = Nuvem. É possível definir valores de Local para o sistema IP Office e para ramais e linhas individuais. Associação de uma linha a um local: • Aplica as configurações de controle de admissão de chamada (CAC) do local à linha. • Para linhas SIP compatíveis com RFC4119/RFC5139, as chamadas de emergência que usem a linha poderão incluir as informações de endereço do local.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Senha Confirmar senha	Padrão = em branco. O campo Senha estará habilitado quando Tipo de transporte for definido como Servidor WebSocket ou Cliente WebSocket. WebSockets são pipes de comunicação HTTP ou HTTPS bidirecional, iniciados de um cliente em direção a um servidor. Eles permitem que clientes atrás de um firewall local possam navegar na Internet até um servidor, usando portas e protocolos conhecidos. Uma senha correspondente deve ser definida nos dois pontos da linha.
Porta	Quando Tipo de transporte é definido para proprietário, a porta padrão é 1720 e não pode ser alterada. Quando Tipo de transporte é definido para cliente WebSocket, a porta padrão é 80. O campo Porta não está disponível quando Tipo de transporte é definido para Servidor WebSocket. As portas de recebimento HTTP e HTTPS são definidas no nível do sistema, na guia Detalhes do sistema das configurações de segurança.

Opções de resiliência SCN

Essas opções somente estão disponíveis quando a opção **Nível de rede** é definido para **SCN**. A intenção desse recurso é tentar manter um nível mínimo de operação enquanto os problemas com o sistema local são resolvidos.

Para obter informações sobre as **Opções de resiliência SCN**, consulte *IP Office Visão geral da resiliência do*.

Campo	Descrição
Compatível com resiliência	Padrão = Inativo. Esses campos ficam disponíveis quando Nível de rede é definido como SCN. Quando selecionado, todas as opções disponíveis são alteradas para Ativado por padrão.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Faz o backup de meus telefones IP	Padrão = Inativo. Quando selecionada, o sistema local compartilhará as informações sobre os telefones registrados e os usuários desses telefones com o sistema de backup. Se o sistema local não estiver mais visível para os telefones, eles se registrarão com o sistema de backup. Quando os telefones tiverem sido registrados com o sistema de backup, eles mostrarão um R em seu visor. Observe que apenas as configurações de linha do IP Office são mescláveis. A alteração para essa configuração exige que os IP phones sejam reinicializados para que tomem conhecimento da mudança no destino de failover. Se a configuração Sistema Telefonia Telefonia Failback do telefone estiver definida como Automático e o servidor principal do telefone estiver ativo há mais de 10 minutos, o sistema de backup fará com que os telefones ociosos executem uma recuperação de failback para o sistema original. Se estiver usando backup de resiliência como suporte aos telefones IP Avaya, Criar ramal automaticamente e Criar usuário automaticamente não podem ficar habilitados depois da configuração inicial ou qualquer adição de novos ramos e usuários. Deixar habilitadas as opções de criação automática em um sistema que é alvo de failover pode causar duplicação de registros de ramal/usuário na rede multissite em diversos cenários de falha.
Faz o backup de meus Grupos de busca	Padrão = Inativo. Esta opção está disponível apenas na Linha IP Office que conecta o servidor Server Edition principal ao servidor Server Edition secundário. Quando selecionada, qualquer grupo de busca que o sistema local estiver anunciando para a rede será anunciado no sistema de backup quando o failback for necessário. O acionamento para essa ocorrência são os telefones registrados com o sistema local que se registra no sistema de backup, ou seja, a opção Faz o backup de meus telefones IP acima também deverá ser habilitada. Quando utilizada, os únicos membros do grupo de busca que estarão disponíveis são os seguintes: • Se o grupo era um grupo de busca distribuído, os membros que eram remotos nos outros sistemas ainda continuarão visíveis na rede. • Qualquer membro local que tiver utilizado telefone hot desk de outro sistema continuará visível na rede. Quando o sistema local se tornar novamente visível ao sistema de backup, os grupos voltarão a ser divulgados no sistema local.
Faz o backup da minha caixa postal	Padrão = Inativo. Essa opção poderá ser utilizada se o sistema local estiver hospedando o servidor do Voicemail Pro utilizado pela rede. Se selecionada, quando o sistema local não estiver mais visível para o servidor de correio de voz, o sistema de backup atuará como host do servidor de correio de voz. Em uma rede do Server Edition, essa opção está disponível apenas no tronco H.323 do Servidor primário ao Servidor secundário. Assume-se que ela esteja ativa e seja automaticamente definida pela ferramenta Administração resiliente. A opção exige que o sistema de backup possua licenças para que os recursos necessários do Voicemail Pro funcionem durante qualquer período de failback.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Faz o backup dos meus telefones IP DECT	Padrão = Inativo. Essa opção é utilizada para telefones Avaya IP DECT registrados no sistema. Quando selecionada, compartilhará as informações sobre os telefones registrados e os usuários desses telefones com o sistema de backup. Se o sistema local não estiver mais visível para os telefones, eles se registrarão com o sistema de backup. Os usuários que nesse momento estavam nos telefones aparecerão no sistema de backup como se tivessem utilizado um telefone hot desk. Observe que, quando o sistema local for restaurado para a rede, os telefones não se registrarão de novo automaticamente a ele. É necessário reiniciar o telefone através do ciclo de energia ou por meio do aplicativo System Status. Quando o telefone tiver sido registrado com o sistema de backup, ele mostrará um R em seu visor.  Nota: Apenas uma linha IP Office pode ter esse parâmetro de configuração definido para Ativado.
Faz o backup do meu one-X Portal	Padrão = Inativo. Esta opção está disponível nas implantações de Selecionar Server Edition e somente na Linha IP Office que conecta o servidor Server Edition principal ao servidor Server Edition secundário. Quando configurada para Ativo, esta configuração habilita a resiliência do one-X Portal e ativa o backup do one-X Portal no servidor secundário do Server Edition.
Faz backup de minhas conferências	Padrão = desativado Essa opção está disponível na linha do servidor principal para o secundário em redes baseadas em Linux. Se ativada, o servidor secundário fornecerá hospedagem para conferências Meet-me do sistema se o principal não estiver disponível.

Links relacionados

[Linha do IP Office](#) na página 329

Códigos de acesso

Navegação: **Linha | Linha IP Office | Códigos curtos**

As chamadas de entrada nas linhas IP Office não são roteadas utilizando as definições de rota para chamadas de entrada.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Links relacionados

[Linha do IP Office](#) na página 329

Configurações VoIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha IP Office](#) | **Configurações VoIP**

Definições de configuração

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Seleção de codec	Padrão = Padrão do sistema Defina os codecs compatíveis. Sempre que possível, Avaya recomenda usar o mesmo conjunto de codecs para todos os sistemas IP Office, linhas e ramais. As opções são: • Padrão do sistema: use a lista de codec definida nas configurações do sistema. • Personalizado: configure uma lista de preferências de codec para a linha. - É possível mover codecs entre os conjuntos Não utilizados e Selecionados e alterar a ordem dos codecs. - Os codecs disponíveis são definidos por Sistema Sistema VoIP VoIP. Os codecs possíveis são: • OPUS: compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2. • G.722 64K: compatível com sistemas IP Office baseados em Linux e com sistemas IP500 V2 com as placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.
Compatibilidade com fax	Padrão = Nenhum/a. Se ativado, quando o IP Office detectar o tom de fax, ele renegociará o codec de chamada conforme configurado abaixo. • Essa opção requer Suporte a reconvite. • Os sistemas IP Office em uma rede são compatíveis com fax relay para chamadas de fax entre sistemas . • Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax T38. • Os sistemas IP Office baseados em Linux podem rotear as chamadas entre troncos/terminais com tipos compatíveis de fax. As opções compatíveis são: • Nenhum/a - não é compatível com fax. • G.711: usar G.711 para enviar e receber faxes. • T38: usar T38 para enviar e receber faxes. • T38 Fallback: usar T38 para enviar e receber faxes. Se o destino da chamada não for compatível com o T38, o IP Office enviará um convite novamente para alterar o método de transporte para G.711.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo limite para inicialização de chamada (s)	O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos. Define quanto tempo o sistema IP Office deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.
Segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. O Secure RTP (SRTP) pode ser utilizado entre IP Offices para acrescentar mais segurança. Estas configurações controlam o uso de SRTP na linha e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são: • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Desativado: usa RTP. • Preferencial: tenta usar SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, retorne ao RTP. • Imposto: usa SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, a chamada falhará. - Para chamadas usando Discagem de emergência, o IP Office alternará para RTP se a configuração da chamada SRTP falhar.
Opções avançadas de segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Define os requisitos para SRTP quando ativado. • Igual ao sistema: Use as mesmas configurações definidas no Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Define quais partes de uma sessão o SRTP protege usando criptografia. • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Define quais partes da sessão o SRTP protege usando autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Não ajustável. O IP Office aceitará pacotes autenticados que tenham um número de sequência superior ou dentro de 64 pacotes do pacote com o maior número já recebido. • Crypto Suites: padrão = <i>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</i>. Defina os pacotes criptográficos que o SRTP usa para criptografia. As opções são <i>SRTP_AES_CM_128_SHA1_32</i> e <i>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</i>.
Supressão de silêncio VoIP	Padrão = desativado Quando ativado, quando o IP Office detecta silêncio durante uma chamada IP, ele não envia nenhum dado de áudio. • Linhas entre sistemas IP Office usando o G.711 ignoram esse recurso. • Em troncos entre sistemas IP Office em rede, é necessário ativar a configuração em ambos os lados.

A tabela continua...

Campo	Descrição
DTMF fora de faixa	Padrão = Ativo. DTMF fora de faixa está definido como ativo e não pode ser alterado.
Permitir caminho de mídia direta	Padrão = Ativo Essa configuração controla se as chamadas entre pontos terminais IP e/ou linhas precisam passar pelo IP Office. - Se desativada, as chamadas passarão pelo IP Office e usarão seus recursos. O relay RTP permite que as chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio não exijam um canal de compactação de voz. - Quando ativada, as chamadas podem seguir rotas alheias ao sistema IP Office. Ambas as extremidades precisam ser compatíveis com mídia direta e ter configurações VoIP correspondentes. Por exemplo, ambas as extremidades precisam usar o mesmo protocolo (SIP ou H.323), mesmo endereçamento (IPv4 ou IPv6) e assim por diante. Caso contrário, a chamada passa pelo sistema IP Office. - Para ramais, desativar Requer DTMF permite que o ramal tente mídia direta mesmo que o outro lado tenha configurações DTMF diferentes.

Links relacionados

[Linha do IP Office](#) na página 329

T38 Fax

Navegação: [Linha](#) | [Linha IP Office](#) | [Fax T38](#)

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	Padrão = Ativo. Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.
Versão do fax T38	Padrão = 3. Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3 .
Transporte	Padrão = UDPTL (fixo). Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL , há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.
Redundância A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Baixa velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.
Alta velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.
Método TCF	Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Linha do IP Office](#) na página 329

Linha DECT SIP legada

É possível adicionar um **Linha DECT SIP legada** para estabelecer conexão com uma estação-base D100.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Base SIP DECT](#) na página 340

[VoIP](#) na página 341

Base SIP DECT

Navegação: [Linha](#) | [Linha SIP DECT legada](#) | [Base SIP DECT](#)

O IP Office é compatível com até 4 estações-base D100. Cada uma delas se conecta ao IP Office usando um **Linha DECT SIP legada**.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número da linha	Padrão = em branco. Um único número de linha associado à estação de base SIP DECT.
Ramais associados	Lista os ramais DECT SIP associados à linha pela configuração Linha SIP DECT do ramal.
Nome de base	Padrão = em branco. Máximo de 16 caracteres. Um nome atribuído à estação de base. Cada estação de base provisionada no IP Office deve ter um nome único. O campo não pode ficar em branco. O formato é uma sequência alfanumérica, sem caracteres especiais.
Endereço MAC de base	Padrão = em branco. O endereço MAC da estação de base. Se somente uma estação de base for provisionada, o campo poderá permanecer no valor padrão. Se várias estações de base forem provisionadas, será necessário inserir o endereço MAC de cada estação de base.
Configurar IP de base	
Configurar IP de base	Padrão = Inativo. Defina como Ativado para configurar os atributos de endereço IP para a estação-base. Quando habilitado, as definições Configurar IP de base serão exibidas.
Aplicativo DHCP	Padrão = Ativo. Quando habilitado, especifica que a estação de base funciona como um cliente DHCP. Quando habilitado, nenhum outro atributo de endereço IP pode ser configurado.
Endereço IP	Padrão = em branco. O endereço IP da estação de base. O endereço IP deve estar na mesma sub-rede que uma das interfaces LAN.
Máscara de IP	Padrão = em branco. Máscara do endereço IP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Gateway de IP	Padrão = em branco. O endereço do gateway padrão
Servidor de provisionamento	Padrão = Endereço da interface do IP Office. O endereço do servidor de onde os arquivos de configuração da estação de base podem ser recuperados.
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. É possível usar esse campo para inserir uma descrição para a entrada de configuração. A descrição não é usada em nenhum outro lugar.

Links relacionados

[Linha DECT SIP legada](#) na página 340

VoIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha DECT SIP legada](#) | [VoIP](#)

Esse formulário é utilizado para definir a configuração VoIP aplicada às chamadas em um **Linha DECT SIP legada**.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP	Padrão = em branco. O endereço IP do ramal SIP DECT.
Seleção de codec	Padrão = Personalizado Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada. Os codecs disponíveis para uso são definidos por meio do Sistema Sistema VoIP VoIP . A opção Seleção de codec permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista Seleção padrão do sistema. Quando a opção Personalizado é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram na lista Não utilizado e na lista Selecionados , e alterar a ordem dos codecs selecionados. A estação de base D100 suporta somente codecs G711.
TDM > Ganho de IP	Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB. Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da interface TDM do sistema para a conexão IP. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.
IP > Ganho de TDM	Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB. Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da conexão IP com a interface TDM do sistema. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.
Suporte a DTMF	Padrão = RFC2833 A estação base D100 suporta somente RFC2833.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Supressão de silêncio VoIP	Padrão = desativado Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é utilizado em linhas IP que utilizam G.711 entre os sistemas. Em troncos entre os sistemas da rede, a mesma configuração deve ser definida em ambos os terminais.
Música de espera local	Padrão = desativado
Permitir caminho de mídia direta	Padrão = Ativo Essa configuração controla se as chamadas entre pontos terminais IP e/ou linhas precisam passar pelo IP Office. • Se desativada, as chamadas passarão pelo IP Office e usarão seus recursos. O relay RTP permite que as chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio não exijam um canal de compactação de voz. • Quando ativada, as chamadas podem seguir rotas alheias ao sistema IP Office. Ambas as extremidades precisam ser compatíveis com mídia direta e ter configurações VoIP correspondentes. Por exemplo, ambas as extremidades precisam usar o mesmo protocolo (SIP ou H.323), mesmo endereçamento (IPv4 ou IPv6) e assim por diante. Caso contrário, a chamada passa pelo sistema IP Office. - Para ramais, desativar Requer DTMF permite que o ramal tente mídia direta mesmo que o outro lado tenha configurações DTMF diferentes.
Reconvite compatível	Padrão = Inativo. Quando ativado, o Re-invite pode ser usado durante uma sessão para alterar as características da sessão. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não suportar o codec originalmente negociado no tronco. Requer que o ITSP também suporte o Reconvite.

Links relacionados

[Linha DECT SIP legada](#) na página 340

Linha do MS Teams

É possível configurar o IP Office como o serviço de telefonia para chamadas feitas de e para o Microsoft Teams. As configurações de linha do MS Teams usam uma conexão de tronco SIP privado com o Session Border Controller (SBC).

Só há compatibilidade com uma linha do MS Teams, inclusive para sistemas IP Office em rede. Para IP Office Server Edition e Select, a linha deve ser configurada no servidor principal.

Para obter os detalhes, consulte o manual *Implantando o roteamento direto do MS Teams com IP Office*.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[MS Teams](#) na página 343

[VoIP](#) na página 345

[Engenharia](#) na página 349

[Credenciais SIP](#) na página 350

MS Teams

Navegação: [Linha](#) | [Linha do MS Teams](#) | [MS Teams](#)

Informações adicionais de configuração

Para mais informações sobre a configuração **Preservação de conexão da mídia**, consulte [Preservação da conexão de mídia](#) na página 647.

Definições de configuração

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

A alteração da configuração **Em serviço** para **Desativado** (fora de serviço) requer uma reinicialização do sistema. No entanto, a alteração da configuração **Em serviço** para **Ativado** é uma operação mesclável. Alterações na configuração feitas enquanto a linha estiver fora de serviço também são mescláveis.

Campo	Descrição
Número da linha	Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (<i>IP500 V2</i>)/349 (<i>Server Edition</i>). O número de linha deve ser único. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno. Só há compatibilidade com uma linha do MS Teams, inclusive para sistemas IP Office em rede. Para IP Office Server Edition e Select, a linha deve ser configurada no servidor principal.
Em serviço	Padrão = Ativado É possível usar essa opção para desativar administrativamente a linha do MS Teams. Isso não reflete o estado dinâmico da linha.
Verificação do número da chamada	Padrão = em branco Essas configurações definem o uso dos protocolos STIR pelos troncos SIP para a verificação do número de chamada. Para obter mais detalhes, consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 897. Processamento de chamadas recebidas: padrão = sistema. Define os padrões para os quais as chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de autenticação da chamada. Esse padrão pode ser substituído na configuração de linha individual. - Permitir todos - permitir todas as chamadas independentemente do nível de autenticação. Observe que isso pode incluir chamadas sem nível de autenticação. - Permitir validados - aceitar apenas chamadas totalmente ou parcialmente autenticadas. - Permitir sem falhas - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na autenticação. Observe que isso pode incluir chamadas sem nível de autenticação.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de domínio	Padrão = em branco. Um endereço IP ou nome de domínio SIP conforme requerido pelo provedor de serviços.
Nome de domínio local	Padrão = em branco. Um endereço IP ou nome de domínio SIP conforme requerido pelo provedor de serviços. Quando configurado, o valor Nome de domínio local é usado no seguinte: • Cabeçalhos Remetente e Contato • Cabeçalho PAI, quando a configuração Linha Linha SIP Avançado Usar domínio para PAI está marcada • Cabeçalho Desvio Se tanto o Nome de domínio ITSP quando o Nome de domínio local estiverem configurados, Domínio local terá preferência. O Nome de domínio local não é usado no cabeçalho ID da parte remota.
Endereço de proxy	Padrão = em branco Insira o endereço de proxy para enviar o pacote. Exemplo: ms-teams.com
ID do grupo de saída	Padrão = 97777 Esse valor não pode ser alterado. Ele pode ser usado por códigos curtos para rotear chamadas para a linha.
Prefixo	Padrão = em branco Esse prefixo é adicionado a qualquer número de origem recebido com as chamadas de entrada.
Máximo de chamadas	Padrão = 10 Define o número de chamadas simultâneas permitidas usando essa linha.
Tipo de URI	Padrão = SIP. Quando SIP ou URI SIP estiver selecionado, o formato URI SIP é utilizado (p. ex., nome@exemplo.com). Isso afeta o campo Remetente de chamadas de saída. O campo Para de chamadas de saída sempre utiliza o formato especificado pelos códigos curtos usados para roteamento das chamadas de saída. Recomendação: quando for necessário usar URI protegido para SIP, Tipo de URI deve estar definido como URI SIP. URI SIP só pode ser usado quando Protocolo da camada 4 estiver definido como TLS.
Preservação de conexão da mídia	Padrão = Habilitado. Quando ativada, o sistema tenta manter as chamadas estabelecidas independentemente de breves falhas na rede. Os recursos de processamento de chamadas não ficam disponíveis quando uma chamada está em estado preservado. Quando a configuração Preservação de conexão da mídia está ativada, ela é aplicada a telefones Avaya H.323 compatíveis com preservação de conexão.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Local	
Configuração de rede As conexões TLS suportam as seguintes codificações: • TLS_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA	
Protocolo da camada 4	Padrão = TCP
Porta de envio	Quando Protocolo da camada 4 está definida como TLS, a configuração padrão é 5061. Quando Protocolo da camada 4 está definida como TCP, a configuração padrão é 5060.
Porta de escuta	Quando Configuração de rede está definida como TLS, a configuração padrão é 5061. Quando Configuração de rede está definida como TCP, a configuração padrão é 5060.
Usar informações da topologia de rede	Padrão = Nenhum. Esse campo associa a linha às configurações Sistema LAN Topologia de rede da interface LAN. Ele também aplica o Sistema LAN VoIP Configurações DiffServ ao tráfego de saída na linha. Quando a opção Nenhum/a está selecionada, a consulta STUN não é aplicada e o roteamento é determinado pelas tabelas de roteamento do sistema. Se não houver nenhum endereço de servidor STUN definido para a interface, o Sistema LAN Topologia de rede Tempo de atualização de vinculação é ignorado pelas linhas do MS Teams ao calcular o tempo periódico de OPÇÕES, a não ser que Firewall/Tipo NAT esteja definido como Abrir Internet .
Tempo da sessão (segundos)	Padrão = 1200. Intervalo = 90 a 64800 Esse campo especifica o tempo de expiração da sessão. Na metade do tempo de expiração, uma mensagem de atualização de sessão é enviada. A configuração do campo Tempo da sessão (segundos) como Sob demanda desativa o temporizador de sessão.
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. É possível usar esse campo para inserir uma descrição para a entrada de configuração. A descrição não é usada em nenhum outro lugar.

Links relacionados

[Linha do MS Teams](#) na página 342

VoIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha do MS Teams](#) | [VoIP](#)

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Seleção de codec	Padrão = Padrão do sistema Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada. Observe que a ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. O G.723,1 não é compatível com sistemas baseados em Linux. Os codecs disponíveis nesse formulário são definidos por meio da lista de codecs e as configurações padrão do sistema estão em Sistema Sistema VoIP VoIP. Em uma rede de sistemas, recomenda-se que todos os sistemas e as linhas que conectam esses sistemas utilizem os mesmos codecs. As opções são: • Padrão do sistema Essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo corresponderá aos codecs definidos na lista de todo o sistema. • Personalizado Essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista do sistema. Quando a opção Personalizado é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram na lista Não utilizado e na lista Selecionado, e alterar a ordem dos codecs selecionados.
Compatibilidade com fax	Padrão = Nenhum/a. Se ativado, quando o IP Office detectar o tom de fax, ele renegociará o codec de chamada conforme configurado abaixo. • Essa opção requer Suporte a reconvite. • Os sistemas IP Office em uma rede são compatíveis com fax relay para chamadas de fax entre sistemas . • Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax T38. • Os sistemas IP Office baseados em Linux podem rotear as chamadas entre troncos/terminais com tipos compatíveis de fax. As opções compatíveis são: • Nenhum/a - não é compatível com fax. • G.711: usar G.711 para enviar e receber faxes. • T38: usar T38 para enviar e receber faxes. • T38 Fallback: usar T38 para enviar e receber faxes. Se o destino da chamada não for compatível com o T38, o IP Office enviará um convite novamente para alterar o método de transporte para G.711.
Tempo limite para inicialização de chamada (s)	O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos. Define quanto tempo o sistema IP Office deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Suporte a DTMF	Padrão = RFC2833 (IP500 V2), RFC2833/RFC4733 (servidor baseado em Linux) Define como os sinais da tecla DTMF do IP Office pressionam dígitos para o lado remoto. As opções são: • Na faixa - envia dígitos como tons no áudio da chamada. • RFC2833 ou RFC2833/RFC4733 - envia dígitos usando um fluxo de áudio separado do áudio da chamada. Se não houver compatibilidade na extremidade remota, a linha reverterá para o uso de sinalização Na faixa. • Informação: enviar os dígitos em pacotes <code>INFO SIP</code>.
Segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Essas configurações controlam as configurações do SRTP que são usadas para a linha selecionada. As opções são: • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Desativado: usa RTP. • Preferencial: tenta usar SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, retorne ao RTP. • Imposto: usa SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, a chamada falhará. - Para chamadas usando Discagem de emergência, o IP Office alternará para RTP se a configuração da chamada SRTP falhar.
Opções avançadas de segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Define os requisitos para SRTP quando ativado. • Igual ao sistema: Use as mesmas configurações definidas no Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Define quais partes de uma sessão o SRTP protege usando criptografia. • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Define quais partes da sessão o SRTP protege usando autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Não ajustável. O IP Office aceitará pacotes autenticados que tenham um número de sequência superior ou dentro de 64 pacotes do pacote com o maior número já recebido. • Crypto Suites: padrão = <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>. Defina os pacotes criptográficos que o SRTP usa para criptografia. As opções são <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_32</code> e <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Supressão de silêncio VoIP	Padrão = desativado Quando ativado, quando o IP Office detecta silêncio durante uma chamada IP, ele não envia nenhum dado de áudio. • Linhas entre sistemas IP Office usando o G.711 ignoram esse recurso. • Em troncos entre sistemas IP Office em rede, é necessário ativar a configuração em ambos os lados.
Suporte a reconvite	Padrão = Inativo. Quando ativada, o IP Office poderá usar <i>Re-Invite</i> durante uma chamada para alterar as características da chamada. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não dá suporte para o codec originalmente negociado no tronco. • Requer que o ITSP também seja compatível com <i>Re-Invite</i>. • Essa configuração deve ser ativada para o suporte a vídeo.
Travamento do codec	Padrão = Inativo. Após fazer uma oferta SIP com uma lista de codecs, o IP Office espera uma resposta com um único codec selecionado na lista. Os agentes usuários que enviam uma resposta com vários codecs esperam alternar para qualquer um desses codecs durante a chamada sem negociação adicional, o que o IP Office não suporta. Em vez disso, a perda de fala ocorre se o agente do usuário alterar o codec sem renegociá-lo. • Se ativado, quando o IP Office recebe uma resposta com vários codecs, o IP Office envia <i>re-INVITE</i> e uma oferta SIP com apenas um codec. • Essa opção requer que a opção Suporte a reconvite esteja ativada.
Permitir caminho de mídia direta	Padrão = Ativo Essa configuração controla se as chamadas entre pontos terminais IP e/ou linhas precisam passar pelo IP Office. • Se desativada, as chamadas passarão pelo IP Office e usarão seus recursos. O relay RTP permite que as chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio não exijam um canal de compactação de voz. • Quando ativada, as chamadas podem seguir rotas alheias ao sistema IP Office. Ambas as extremidades precisam ser compatíveis com mídia direta e ter configurações VoIP correspondentes. Por exemplo, ambas as extremidades precisam usar o mesmo protocolo (SIP ou H.323), mesmo endereçamento (IPv4 ou IPv6) e assim por diante. Caso contrário, a chamada passa pelo sistema IP Office. - Para ramais, desativar Requer DTMF permite que o ramal tente mídia direta mesmo que o outro lado tenha configurações DTMF diferentes.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Forçar mídia direta nos telefones	Padrão = Ativo Quando ativada, se um telefone IP Avaya discar dígitos durante uma chamada direta de mídia, o IP Office vai alterar a chamada para mídia indireta e enviar os dígitos como RFC2833. Então, 15 segundos após o último dígito, o IP Office vai alterar a chamada de volta para mídia direta. Essa configuração requer que a linha tenha as opções Suporte a reconvite e Permitir caminho de mídia direta ativadas, e que Suporte a DTMF esteja definida como RFC2833/RF4733.
G.711 Fax ECAN	Padrão = desativado Quando ativada, se o IP Office detectar uma chamada de fax, ele alternará para G.711 com cancelamento de eco (Echo cancellation, ECAN) com base no campo "G.711 Fax ECAN", NLP desativado, um buffer de tremulação fixo e se a supressão de silêncio estiver desativada. Você pode usar isso para evitar uma incoerência de ECAN com o provedor de tronco. Essa configuração só está disponível em sistemas IP500 V2 quando Compatibilidade com fax estiver definida como G.711 ou T38 Fallback.

Links relacionados

[Linha do MS Teams](#) na página 342

Engenharia

Navegação: [Linha](#) | [Linha do MS Teams](#) | [Engenharia](#)

É possível usar essa guia para inserir comandos que aplicam recursos especiais para a linha SIP. Os comandos são chamados de cadeias de caracteres de personalização de linha SIP (SIP line custom, SLIC).

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Renegociação de codec com reINVITE

Para o R11.0 e superior, o IP Office é compatível com a renegociação de codec mediante o recebimento de um reINVITE. Consulte [Seleção de Codec](#) na página 887.

É possível usar o comando a seguir para reter o comportamento pré-R11.0 sem renegociação. Obs.: em sistemas IP Office existentes atualizados para o R11.0 ou superior, esse comando é adicionado automaticamente a todas as linhas SIP existentes.

- SLIC_PREFER_EXISTING_CODEC

Validação do número de chamada

É possível usar os seguintes comandos para controlar a validação do número chamador. Consulte [Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897.

- SLIC_STIR_REJECT_CODE=<n>, com <n> indicando o código de resposta enviado para chamadas rejeitadas pelo IP Office.
- SLIC_STIR_REJECT_STRING=<y>, com <y> indicando a cadeia de caracteres de resposta enviada para chamadas rejeitadas pelo IP Office.
- SLIC_STIR_ATTEST="<w>", com <w> indicando o nome do cabeçalho que o IP Office verifica para o nível de autorização de uma chamada.

- `SLIC_STIR_CUSTOM=<z>`, com o valor de `<z>` ativando ou desativando vários recursos de chamada.

Identificação do nome do servidor (SNI)

É possível usar os seguintes códigos SLIC para troncos SIP usando TLS. Quando usado:

- Em conexões de saída, o IP Office adiciona informações de Indicação do nome do servidor (Server Name Indication, SNI) ao campo SAN que ele envia.
- Se as configurações **Verificações Recebidas de Certificado (pontos terminais de telefonia)** do sistema IP Office estiverem definidas como **Médio + verificações remotas** ou **Alto + verificações remotas**, o valor de SLIC também será usado para validar o SAN dos certificados recebidos.

Os códigos SLIC são:

- `SLI_ADD_SIP_SAN=<X>`

Use um SNI definido para `sip:<SNI>`, com o valor `<SNI>` retirado da configuração IP Office de linha SIP existente com base nos seguintes valores de `<X>`, conforme abaixo:

- **D**: usar o valor da configuração **Nome de domínio ITSP** da linha SIP (**Linha > Linha SIP**). Por exemplo, para uma linha SIP com o **Nome de domínio ITSP** definido como `ipo.example.com`, a adição de `SLI_ADD_SIP_SAN=D` define o SNI adicionado ao `sip:ipo.example.com`.
- **P**: usar o valor da configuração **Endereço proxy ITSP** da linha SIP (**Linha > Transporte >**). Essa opção é compatível somente com um **Endereço de proxy ITSP** definido para um único endereço. Por exemplo: `SLI_ADD_SIP_SAN=P`

Keepalives

Compatível com IP Office R11.1.3.1 e versões posteriores.

É possível adicionar `SLIC_HNT_EMPTY_PACKET` para que a linha SIP envie pacotes RTP com carga útil 20 (carga útil não atribuída) e sem dados como keepalives. Isso substitui o padrão de enviar pacotes STUN para keepalives.

Links relacionados

[Linha do MS Teams](#) na página 342

Credenciais SIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha do MS Teams](#) | [Credenciais SIP](#)

Estas configurações na guia **Credenciais SIP** são usadas para inserir o nome de usuário e senha do ITSP para a conta SIP com o ITSP. Se tiver várias contas SIP indo para o mesmo nome de domínio ou endereço de IP do ITSP, é possível inserir até 30 conjuntos de nomes e senhas de contas ITSP nesta guia.

Use os botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar** para gerenciar o conjunto de credenciais das contas do tronco SIP.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrições
Índice	Este número é atribuído automaticamente e não pode ser editado. Se o campo Remetente no URI SIP utilizado para a chamada estiver definido como Usar nome de autenticação , o campo de registro do URI SIP indica o número do índice das credenciais SIP a ser utilizado para as chamadas pelo respectivo URI SIP.
Nome de usuário	Este nome deve ser exclusivo e é utilizado para identificar o tronco. O nome pode incluir o domínio se for necessário.
Nome de autenticação	Padrão = em branco. Esse campo pode ficar em branco, mas precisa ser preenchido caso uma Senha também seja especificada. Este valor é fornecido pelo SIP ITSP. Dependendo das definições na guia URI local associada à chamada SIP, ele também pode ser utilizado como a parte do usuário do URI SIP. O nome pode incluir o domínio se for necessário.
Contato	Padrão = em branco. Este campo é utilizado para inserir um contato e pode incluir o domínio, se for necessário.
Senha	Padrão = em branco. Este valor é fornecido pelo SIP ITSP. Se houver uma senha especificada, também é necessário definir o Nome de autenticação correspondente.
Expiração (min.)	Padrão = 60 minutos. Esta definição indica com que frequência é necessário registrar novamente com o SIP ITSP após um registro anterior.
Registro obrigatório	Padrão = Ativo. Se selecionados, os campos acima serão utilizados para registro ao efetuar chamadas. Se forem exportados ou importados como parte de um modelo de tronco.

Links relacionados

[Linha do MS Teams](#) na página 342

Troncos PRI

Os troncos de interface de taxa principal (Primary Rate Interface, PRI) são fornecidos mediante a instalação de uma placa de tronco PRI na unidade de controle. É possível configurar a placa de tronco IP500 PRI-U (veja abaixo) para um destes tipos de linha. Os cartões também estão disponíveis com uma ou duas portas físicas. O número de canais B suportados por cada porta física depende do tipo de linha do cartão.

- **E1**: são 30 canais B e 1 canal D por porta.
- **T1**: são 24 canais B por porta.
- **US PRI**: são 23 canais B e 1 canal D por porta.
- **E1-R2**: são 30 canais B e 1 canal D por porta.

Tipo de linha do cartão de tronco IP500 PRI-U

O cartão IP500 PRI-U pode ser configurado para suportar os tipos de linha PRI E1, T1 ou E1-R2. Para selecionar o tipo de linha exigido, clique com o botão direito do mouse na linha

no painel de grupos ou de navegação, e selecione **Alterar o tipo de linha de cartão PRI universal**.

A unidade de controle suporta 8 canais B em cada cartão IP500 PRI-U instalado. Canais B adicionais até a capacidade total das portas IP500 PRI-U instaladas exigem licenças adicionadas à configuração. Os canais D não são afetados pela licença.

- Nos troncos ETSI e QSIG, as instâncias de licença são consumidas pelo número de chamadas em andamento nos canais B.
- Nos troncos T1, E1R2 e ETSI CHI, as instâncias de licença são consumidas pelos canais definidos como em serviço.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Linha E1](#) na página 352

[Linha E1 R2](#) na página 360

[Linha T1](#) na página 366

[Linha T1 PRI](#) na página 371

Linha E1

Links relacionados

[Troncos PRI](#) na página 351

[Linha E1 PRI](#) na página 352

[Códigos de acesso E1](#) na página 358

[Canais E1 PRI](#) na página 359

Linha E1 PRI

Navegação: [Linha](#) | [Linha PRI E1](#)

As configurações a seguir não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

- **Tipo de sub-linha**
- **Tipo de rede**
- **TEI**
- **Alocação de canal**
- **Verificação de redundância cíclica (CRC)**
- **Qualidade do relógio**
- **Adicionar elemento de informação “ISDN não ponta a ponta”**
- **Substituição de andamento**
- **Forçar plano de números para ISDN**
- **Sinalização de linha**

Diminuir a configuração **Número de canais** exige uma “mesclagem com interrupção do serviço”. Quando o arquivo de configuração é enviado para o sistema, as chamadas ativas nos canais excluídos são limpas.

As configurações restantes podem ser mescladas.

Campo	Descrição
Número da linha	Este não é um parâmetro configurável; é alocado pelo sistema.
Tipo de sub-linha	Selecione para corresponder ao tipo de linha específico fornecido pelo provedor de linha. As opções são: • ETSI • ETSI CHI • QSIG A • QSIG B ETSI CHI é usado para enviar a ID de alocação de canal (channel allocation ID, CHI) na sinalização do estabelecimento de chamada. É uma solicitação para utilizar um canal B em particular em vez de utilizar qualquer canal B alocado pela central telefônica pública. Não há compatibilidade com troncos QSIG em sistemas IP500 V2 sem licenças IP500 Voice Networking.
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado. • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Número de telefone	Utilizado para lembrar o número de telefone externo dessa linha para auxiliar no teste de loopback. Apenas para informação.
Alocação de canal	Padrão = 30 1. Para linhas definidas como ETSI CHI, esta opção permite ao sistema selecionar a ordem padrão em que os canais devem ser utilizados para chamadas de saída. Geralmente é definido como o oposto da ordem padrão na qual a central telefônica pública utiliza os canais para as chamadas de entradas. Para as linhas definidas para Subtipo de linha de ETSI CHI, o ID do grupo de entrada é definido como parte das configurações individuais do canal.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.
Prefixo	Padrão = em branco. O prefixo é utilizado nas seguintes maneiras: • Para as chamadas de entrada As descrições das mensagens ISDN indicam o tipo de chamada (nacional, internacional ou desconhecido). Se o tipo de chamada for desconhecido, consequentemente o número no campo Prefixo será adicionado ao ICLID. • Para as chamadas de saída O prefixo não é retirado, portanto quaisquer prefixos não adequados à apresentação da linha externa deverão ser retirados por meio dos códigos curto.
Prefixo nacional	Padrão = 0 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada nacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número nacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 1923000000 será convertido para 01923000000.
Prefixo internacional	Padrão = 00 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada internacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número internacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 441923000000 será convertido para 00441923000000.

A tabela continua...

Campo	Descrição
TEI	Padrão = 0. Identificador de equipamento terminal. Utilizado para identificar cada unidade de controle conectada a uma linha ISDN em particular. Para linhas ponto a ponto é tipicamente (sempre) 0. Também pode ser 0 em uma linha ponto a multiponto; contudo, caso vários dispositivos estejam compartilhando uma linha ponto a multiponto, deve ser definido para 127, o que resulta na decisão pela central quanto aos TEI a serem utilizados.
Número de canais	Define o número de canais operacionais disponíveis na linha. Até 30 para PRI E1, 23 para PRI T1.
Canais de saída	Define o número de canais disponíveis, na linha, para chamadas de saída. Normalmente deve ser o mesmo que o campo Número de canais , porém pode ser reduzido a fim de garantir que as chamadas de entrada não sejam bloqueadas pelas chamadas de saída. Disponível somente quando o Subtipo de linha for definido para ETSI .
Canais de voz	O número de canais disponíveis para voz. Disponível somente quando o Subtipo de linha for definido para ETSI .
Canais de dados	O número de canais disponíveis para dados. Disponível somente quando o Subtipo de linha for definido para ETSI .
Verificação de redundância cíclica (CRC)	Padrão = Ativo Alterna o CRC entre ativo e inativo.
Sinalização de linha	Padrão = CPE. Opção não utilizada para linhas onde o Subtipo de linha for definido para QSIG . Selecione CPE (equipamento nas dependências do cliente) ou CO (central telefônica). O recurso CO destina-se principalmente ao uso como ferramenta de teste. Permite que as linhas PRI sejam testadas em configuração uma atrás de outra, utilizando cabos de interconexão. O recurso CO funciona nesse tipo de linha modificando a maneira pela qual as chamadas de entradas são desconectadas na configuração do sistema no Brasil e na Argentina. Nesses locais, a configuração CO utiliza uma Liberação forçada em vez da desconexão para trás para desligar chamadas de entrada. O mecanismo brasileiro de captura dupla utilizada para controlar as chamadas a cobrar é desabilitado também no modo CO.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Qualidade do relógio	Padrão = Rede Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede. • Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível. • As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas. • Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz. • Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.
Adicionar elemento de informação "ISDN não ponta a ponta"	Padrão = Nunca Define se o elemento de informação "ISDN não ponta a ponta" deve ser adicionado às chamadas de saída na linha. As opções são: • Nunca • Sempre • POTS(somente se a chamada foi originada por um ramal analógico). O padrão é Nunca, exceto para os seguintes locais: • Para a Itália, o padrão é POTS. • Para a Nova Zelândia, o padrão é Sempre.
Substituição de andamento	Padrão = Nenhum/a. As mensagens de progressos são definidas no protocolo de sinalização de controle de conexão Q.931 ISDN. Em geral, se houver o envio de uma mensagem de progresso, o chamador não será conectado e, portanto, geralmente não haverá custos pela chamada. Nem todas as linhas ISDN suportam as mensagens de progresso Q.931. Use esta configuração para definir a sinalização alternativa da linha ISDN para mensagens de Progresso geradas internamente. As opções são: • Alerta: mapa para Q.931 Tocando. A chamada não é conectada. O chamador não ouve a mensagem e tipicamente não incorre em custos da chamada. • Conectar: mapa para Q.931 Conectar. O chamador ouve a mensagem e tipicamente incorre em custos da chamada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Compatível com redirecionamento parcial	Padrão = Inativo. O reencaminhamento parcial (PR) é um recurso ISDN. É suportado nas chamadas externas (não rede e QSIG) da central ISDN. Quando a chamada externa é transferida a outro número externo, a transferência é realizada pela central ISDN e os canais para o sistema são liberados. A utilização desse serviço talvez precise ser solicitada a partir do provedor de linha, podendo ser cobrada.
Forçar plano de números para ISDN	Padrão = Inativo. Essa opção só pode ser configurada quando a opção Aceita reencaminhamento parcial também estiver habilitada. Quando selecionada, o parâmetro de plano/tipo de Reencaminhamento parcial é alterado de Desconhecido/Desconhecido para ISDN/Desconhecido.
Enviar número de redirecionamento	Padrão = Inativo. Essa opção pode ser utilizada nos troncos ISDN quando o serviço de redirecionamento for suportado pelo provedor de troncos. Nas chamadas de twinned, quando o serviço for suportado, o ID da chamada original é transmitido ao destino de twinning. Essa opção só é usada para as chamadas de twinned.
Suporte a rastreamento de chamada	Padrão = Inativo. O sistema suporta o disparo do rastreamento da ID do chamador malicioso (MCID) na central ISDN. A utilização desse recurso requer uma ligação com o provedor de serviço ISDN e as autoridades legais apropriadas às quais o rastreamento da chamada será transmitido. O usuário também precisará estar habilitado para rastreamento de chamada e receber um código curto ou um botão programável para ativar o rastreamento de chamada MCID. Consulte Rastreamento de chamadas maliciosas na seção Recursos do telefone para todos os detalhes.
Suporte a CCBS ativo	Padrão = Inativo. Conclusão de chamada para um assinante ocupado (CCBS). Permite que a retorno de chamada automática seja utilizada nas chamadas ISDN de saída quando o destino está ocupado. Esse recurso só pode ser utilizado nos troncos ponto a ponto. A utilização desse serviço talvez precise ser solicitada a partir do provedor de linha, podendo ser cobrada.
CCBS passivo	Padrão = Inativo.
Custo por unidade de cobrança	As informações de aviso de cobrança (Advice of charge, AOC) podem ser exibidas em SMDR. As informações são fornecidas na forma de unidades de cobrança. Esse recurso é utilizado para inserir o custo da chamada por unidade de cobrança definida pelo provedor de linha. Os valores são 1/10.000 da unidade monetária. Por exemplo, se o custo da chamada por unidade for de £1,07, um valor de 10700 deve ser definido na linha. Consulte Aviso de tarifação na página 642.
Administrador	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Enviar chamador original para chamadas encaminhas e geminadas	Padrão = Inativo. Use o ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned. Essa configuração se aplica às seguintes linhas ISDN: • PRI24 com os subtipos: PRI, QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI. • PRI30 com os subtipos: QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI.
Número original para chamadas encaminhadas e geminadas	Padrão = Em branco. O número usado como ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned. Esse campo fica em cinza quando a configuração Enviar parte da chamada original para chamadas redirecionadas e geminadas é ativada. Essa configuração se aplica às seguintes linhas ISDN: • PRI24 com os subtipos: PRI, QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI. • PRI30 com os subtipos: QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI.

Os campos a seguir são exibidos para um cartão de tronco T1 EUA definido para operação QSIG ou ETSI. Os cartões têm as mesmas configurações dos cartões de tronco PRI E1 definidos para ETSI ou QSIG, porém eles suportam apenas 23 canais.

Essas configurações não são mescláveis. Alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Operação da CSU	Marque este campo para habilitar a linha T1 para responder às solicitações loop-back da linha.
Tamanho do trecho	Padrão = 0-115 pés Define o comprimento da linha para uma distância específica.
Unidade de canal	Padrão = Central externa. Defina este campo para corresponder com o equipamento do canal de sinalização fornecido pela Central Telefônica. As opções são Central externa,, Acesso especial ou Normal.

Links relacionados

[Linha E1](#) na página 352

Códigos de acesso E1

Navegação: [Linha](#) | **Códigos curtos E1**

Em alguns tipos de linha, os códigos curto de linha podem ser aplicados a qualquer número recebido com chamadas de entrada.

A guia Código de Acesso da linha é mostrada para os seguintes tipos de troncos, que são tratados como entroncamentos internos ou privados: **QSIG** (T1, E1, H.323), **BRI S0**, **H.323**, **SCN**, **IP Office**. As chamadas de entrada desses tipos de tronco não são roteadas utilizando as definições de **Rota para chamadas recebidas**. Em vez disso, os dígitos recebidos com as chamadas de entrada são verificados quanto a sua correspondência, conforme a seguir :

Número do ramal (incluindo números remotos de uma rede multissite).

- Códigos curto de linha (excluindo o código curto ?).

- Códigos curto do sistema (excluindo o código curto ?).
- Código curto de linha ?.
- Código curto do sistema ?.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Links relacionados

[Linha E1](#) na página 352

Canais E1 PRI

Navegação: **Linha | Canais PRI E1**

Essa guia permite que as configurações dos canais individuais no tronco sejam ajustadas. Para editar um canal, clique duas vezes nele ou clique no canal e, em seguida, selecione **Editar**.

Para editar diversos canais ao mesmo tempo, selecione os canais desejados utilizando Ctrl ou Shift e, em seguida, clique em **Editar**. Ao editar diversos canais, os campos que devem ser exclusivos, como o **ID de aparência em linha**, não são mostrados.

As configurações a seguir podem ser mescladas:

- **ID da aparência em linha** (ETSI, ETSI CHI)
- **Administrador** (ETSI CHI)
- **ID do grupo de entrada** (ETSI CHI)
- **ID do grupo de saída** (ETSI CHI)

As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
ID da aparência de linha	Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos. Utilizado para configurar Aparências em linhas com programação de botão. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal. A aparência em linha não é suportada para troncos definidos para operação QSIG e não recomendada para troncos que sejam usados para DID. Se o tronco Subtipo de linha estiver definido para ETSI CHI, as chamadas de aparência em linha de saída deverão utilizar o canal correspondente.

Os seguintes campos adicionais são mostrados para linhas onde o **Subtipo de linha** está definido como **ETSI CHI**.

Campo	Descrição
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.
Direção	Padrão = Bidirecional A direção das chamadas no canal. As opções são: Entrada, Saída, Bidirecional.
Portador	Padrão = Qualquer O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: Voz, Dados, Qualquer.
Administrador	Padrão = Fora de serviço. Esse campo pode ser utilizado para indicar se o canal está em uso ou não. Nos troncos onde somente um número limitado de canais foi solicitado do provedor de troncos (conhecidos como troncos subequipados), os canais não fornecidos deverão ser definidos como Fora de serviço. Para os canais que são visíveis, mas temporariamente não estão sendo utilizados, selecione Manutenção.
Ganho Tx	Padrão = 0dB. Faixa = -10dBb a +5dB. O ganho de transmissão em dB.
Ganho Rx	Padrão = 0dB. Faixa = -10dBb a +5dB. O ganho de recepção em dB.

Links relacionados

[Linha E1](#) na página 352

Linha E1 R2

Navegação: [Linha](#) | [Linha E1–R2](#)

Links relacionados

[Troncos PRI](#) na página 351

[Opções E1 R2](#) na página 361

[Canais E1-R2](#) na página 362

[Grupo MFC E1 R2](#) na página 364

[E1-R2 avançado](#) na página 364

Opções E1 R2

Navegação: [Linha](#) | **Opções E1–R2**

Alterar a configuração do **Administrador** é mesclável. As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Placa/Módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado . • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Número de linha	Alocado pelo sistema.
Subtipo de linha	Padrão = E1-R2 As opções são: • E1-R2 • ETSI • QSIGA • QSIGB Os troncos QSIG não são suportados em sistemas IP500 V2 sem licenças IP500 Voice Networking.
Alocação de canal	Padrão = 30 1 A ordem, 30 1 ou 1 30 , em que os canais são utilizados.

A tabela continua...

Campo	Descrição
País (Local)	Padrão = México. Selecione o local que corresponda à área de uso. Observe que a alteração do local retornará as configurações do Grupo MFC aos seus valores padrão para o local selecionado. Os locais atualmente suportados são: • Argentina • Brasil • China • Índia • Coreia • México • Nenhum
Admin	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado. A tabela na base do formulário mostra as configurações para os canais individuais fornecidos pela linha. Para obter os detalhes sobre as configurações dos canais consulte o formulário do canal E1-R2. Para editar um canal, clique duas vezes nele ou clique com o botão direito e selecione Editar. A caixa de diálogo Editar Canal será exibida. Para editar vários canais ao mesmo tempo, selecione os canais enquanto mantém pressionada a tecla Shift ou Ctrl. Em seguida, clique com o botão direito e selecione Editar.

Links relacionados

[Linha E1 R2](#) na página 360

Canais E1-R2

Navegação: **Linha | Canais E1–R2**

As configurações do canal são divididas em duas subguias, **E1R2 Editar Canal** e **Temporizadores**.

A subguia **Temporizadores** exibe os vários temporizadores fornecidos aos canais E1-R2. Esses temporizadores devem ser ajustados somente quando a correspondência com as configurações do provedor de linhas for necessária.

Essa guia permite que as configurações dos canais individuais no tronco sejam ajustadas. Para editar um canal, selecione o canal ou canais necessários e clique em **Editar**.

As seguintes configurações são mescláveis: **ID do grupo de entrada**, **ID do grupo de saída**, **Admin**.

As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrições
Canal	O canal ou canais que estão sendo editados.

A tabela continua...

Campo	Descrições
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.
Direção	Padrão = Bidirecional A direção das chamadas no canal. As opções são: Entrada, Saída, Ambas as direções.
Portador	Padrão = Qualquer O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: Voz, Dados, Qualquer.
Administrador	Padrão = Fora de serviço. Esse campo pode ser utilizado para indicar se o canal está em uso ou não. Nos troncos onde somente um número limitado de canais foi solicitado do provedor de troncos (conhecidos como troncos subequipados), os canais não fornecidos deverão ser definidos como Fora de serviço. Para os canais que são visíveis, mas temporariamente não estão sendo utilizados, selecione Manutenção.

A tabela continua...

Campo	Descrições
Tipo de sinalização de linha	Padrão = R2 Loop Start O tipo de sinalização utilizada pelo canal. As opções atualmente suportadas são: • R2 Loop Start • R2 DID • R2 DOD • R2 DIOD • Tie Immediate Start • Tie Wink Start • Tie Delay Dial • Tie Automatic • WAN Service • Out of Service
Dial Type	Padrão = Discagem MFC O tipo de chamada suportada pelo canal. As opções são: MFC Dialing, Pulse Dialing, DTMF Dialing.

Links relacionados

[Linha E1 R2](#) na página 360

Grupo MFC E1 R2

Navegação: [Linha](#) | **Grupo MFC E1–R2**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Estas guias mostram o parâmetro atribuído a cada sinal em um grupo MFC. Os valores padrão são definidos de acordo com o País (Local) na guia Linha. Todos os valores podem ser retornados ao padrão pela tecla **Padrão todos** na guia **Avançado**.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Para alterar uma configuração, clique duas vezes nela ou clique com o botão direito e selecione **Editar**.

Links relacionados

[Linha E1 R2](#) na página 360

E1-R2 avançado

Navegação: [Linha](#) | **E1R2 avançado**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Supressão de zeros	Padrão = HDB3 Selecione o método de supressão zero utilizado (HDB3 ou AMI).
Qualidade do relógio	Padrão = Rede Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede . • Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível. • As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas. • Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz. • Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.
Sinalização de linha	Padrão = CPE As opções são: • CPE • CO • CO O recurso destina-se principalmente ao uso como ferramenta de teste. Permite que as linhas T1 e E1 sejam testadas em configuração uma atrás de outra, utilizando cabos de interconexão (QSIG). O recurso CO funciona modificando a maneira mediante a qual as chamadas de entrada são desconectadas na configuração do sistema no Brasil e na Argentina. Nesses locais, a configuração CO utiliza uma Liberação forçada em vez da desconexão para trás para desligar chamadas de entrada. O mecanismo brasileiro de captura dupla utilizada para controlar as chamadas a cobrar também é desabilitado no modo CO.
Dígitos de rota de entrada	Padrão = 4 Define o número de dígitos de entrada utilizados no roteamento para chamadas de entrada.
Verificação de CRC	Padrão = Ativo Alterna o CRC entre ativo e inativo.
Configurar todas as configurações dos grupos como padrão	Configuração da guia do grupo MFC como padrão.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Temporizadores de sinalização de linha	Para editar um desses temporizadores, clique duas vezes no temporizador ou clique com o botão direito em um temporizador e selecione a ação desejada.

Links relacionados

[Linha E1 R2](#) na página 360

Linha T1

Links relacionados

[Troncos PRI](#) na página 351

[Linha US T1](#) na página 366

[Canais T1](#) na página 368

Linha US T1

Navegação: [Linha](#) | [Linha T1 US](#)

As configurações a seguir podem ser mescladas:

- **Administrador**
- **Prefixo**

As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número da linha	Alocado pelo sistema.
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado . • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Tipo de sub-linha	Padrão = T1 Definido como T1 para uma linha T1.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Alocação de canal	Padrão = 24 1 A ordem em que os canais são utilizados, 24 a 1 ou 1 a 24.
Prefixo	Padrão = em branco Digite o número para prefixo de todos os números de entrada para retorno de chamada. É útil se todos os usuários precisarem discar um prefixo para acessar uma linha externa. O prefixo é automaticamente colocado na frente de todos os números de entrada de forma que os usuários possam rediscar o número.
Enquadramento	Padrão = ESF Selecione o tipo de estruturação do sinal utilizado. As opções são: • ESF • D4
Supressão de zeros	Padrão = B8ZS Selecione o método de supressão zero utilizado. As opções são: • B8ZS • AMI ZCS
Qualidade do relógio	Padrão = Rede Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede . • Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível. • As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas. • Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz. • Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.
Tamanho do trecho	Padrão = 0 a 115 pés Define o comprimento da linha para uma distância específica.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Unidade de canal	Padrão = Central externa Defina este campo para corresponder com o equipamento do canal de sinalização fornecido pela Central Telefônica. As opções são: • Central externa • Acesso especial • Normal
Verificação de redundância cíclica (CRC)	Padrão = Ativo Ativa ou desativa o CRC.
Sinalização de linha	Padrão = CPE Este campo afeta os canais T1 definidos Iniciar Loop ou Iniciar Terra. Este campo é definido em CPE (Equipamento nas dependências do cliente) ou CO (Central telefônica). Normalmente, ele deve ser deixado em seu padrão de CPE. A configuração CO costuma ser utilizada em testes sucessivos de laboratório.
Dígitos de roteamento de entrada	Padrão = 0 (apresenta a chamada imediatamente) Define o número de dígitos esperados nas chamadas de entrada. Permite que a linha apresente a chamada ao sistema assim que os dígitos esperados sejam recebidos em vez de esperar que o tempo de espera dos mesmos expire. Este campo afeta apenas os canais da linha T1 definidos como E&M Tie, E&M DID, E&M comutado 56K e Discagem direta a ramal.
Operação da CSU	Habilite este campo para habilitar a linha T1 para responder às solicitações loop-back da linha.
Número aprimorado de receptor da chamada	Padrão = desativado Opção sem suporte para sistemas definidos para os Estados Unidos. Normalmente, o número discado tem um limite de 15 dígitos. A seleção desta opção aumenta o comprimento do número discado permitido para 30 dígitos.
Administrador	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.

Links relacionados

[Linha T1](#) na página 366

Canais T1

Navegação: Linha | Canais T1

As configurações de cada canal podem ser editadas. Os usuários têm a opção de editar canais individuais clicando duas vezes no canal ou selecionando e editando múltiplos canais ao mesmo tempo. Perceba que a ID de aparência em linha não pode ser atualizada durante a edição de múltiplos canais.

Ao editar um ou mais canais, as configurações disponíveis são exibidas em duas subguias: Editar canal T1 e Temporizadores.

As configurações a seguir podem ser mescladas:

- **ID do grupo de entrada**

- ID do grupo de saída
- ID da aparência de linha
- Administrador

As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Canal	Alocado pelo sistema.
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.
ID da aparência de linha	Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos. Utilizado para configurar Aparências em linhas com programação de botão. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal. A aparência em linha não é suportada para troncos definidos para operação QSIG e não recomendada para troncos que sejam usados para DID.
Direção	Padrão = Bidirecional A direção das chamadas no canal. As opções são: • Entrada • Saída • Bidirecional

A tabela continua...

Campo	Descrição
Portador	Padrão = Qualquer O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: Voz, Dados, Qualquer .
Administrador	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.
Tipo	Padrão = Loop-Start. O T1 simula as seguintes conexões: • Ground-Start • Início de loop • E&M - TIE • E&M - DID • E&M Switched 56K • Discagem direta para ramal • Clear Channel 64K Os troncos definidos para E&M - DID aceitarão somente chamadas de entrada. Quando E&M - TIE é selecionado e o Tipo de tronco de saída é definido para Automático , nenhum tom de discagem secundário é fornecido para chamadas de saída nessa linha/tronco.
Tipo de discagem	Padrão = Discagem DTMF Selecione o método de discagem necessário. As opções são: Discagem DTMF, Discagem por pulso .
Tipo de tronco de entrada	Padrão = Início-Wink Utilizado somente para os tipos E&M. O método de aperto de mão para chamadas de entrada. As opções são:
Tipo de tronco de saída	Padrão = Início-Wink Utilizado somente para os tipos E&M. O método de aperto de mão para chamadas de saída. As opções são: Automático, Imediato, Atraso de discagem, Início de Wink . Quando o Tipo de linha é definido como E&M-TIE e o Tipo de tronco de saída como Automático , nenhum tom de discagem secundário é fornecido para chamadas de saída nessa linha/tronco.
Ganho Tx	Padrão = 0dB. O ganho de transmissão em dB.
Ganho Rx	Padrão = 0dB. O ganho de recepção em dB.
Administrador	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.

Configuração do temporizador

Essa subguia permite que vários temporizadores relacionados à operação de um canal individual sejam ajustados. Eles só deverão ser ajustados para corresponder às exigências

do provedor de linha. A lista a seguir mostra os valores padrão. Para restabelecer um valor, clique no valor atual e, em seguida, clique com o botão direito para selecionar uma das opções exibidas: padrão, minimizar ou maximizar.

Atraso de entrada automática: 410.	Intervalo de silêncio: 1100.
Atraso de Wink de entrada: 100.	Ocupação de saída: 10.
Sinal Wink: 200.	Início Wink: 5000.
Proteção de discagem de entrada: 50.	Wink validado: 80.
Primeiro dígito de entrada: 15000.	Finalizar Wink: 350.
Pausa entre dígitos de entrada: 5000.	Término do atraso: 5000.
Máximo entre dígitos: 300.	Confirmação discagem de saída: 590.
Deteção de sinal de gancho: 240.	Confirmação discagem IMM de saída: 1500.
Desconexão de entrada: 300.	Interromper pulso discagem de saída: 60.
Confirmação de desconexão de proteção de entrada: 800.	Estabelecer pulso de discagem de saída: 40.
Erro de sinal de desconexão: 240000.	Pausa entre dígitos do pulso de discagem de saída: 720.
Desconexão de saída: 300.	Pausa pulso de discagem de saída: 1500.
Confirmação desconexão de proteção de saída: 800.	Geração de sinal de gancho: 500.
Duração de verificação de toque: 220.	Fim de discagem de saída: 1000.
Duração do toque: 6300.	Supervisão de resposta: 300.
Verificação de ping: 600.	Confirmação de entrada: 20.
Tempo de toque longo: 1100.	

Links relacionados

[Linha T1](#) na página 366

Linha T1 PRI

Links relacionados

[Troncos PRI](#) na página 351

[ISDN T1](#) na página 371

[Canais T1 ISDN](#) na página 375

[TNS T1 ISDN](#) na página 377

[Especial T1 ISDN](#) na página 378

[Chamada por chamada \(US PRI\)](#) na página 378

ISDN T1

Navegação: [Linha](#) | [Linha ISDN T1](#)

As configurações a seguir podem ser mescladas:

- **Prefixo**
- **Enviar número de redirecionamento**
- **Administrador**

- **Enviar chamador original para chamadas encaminhadas e geminadas**
- **Número originador para chamadas encaminhadas e geminadas**

As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Variável	Descrição
Número da linha	Alocado pelo sistema.
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado . • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Tipo de sub-linha	: Padrão = PRI Definido como PRI . Se definido como T1 consulte Formulário de linha (T1). Se definido como ETSI , ETSI CHI , QSIG A ou QSIG B , consulte Linha (E1). Os troncos QSIG não são suportados em sistemas IP500 V2 sem licenças IP500 Voice Networking.
Alocação de canal	Padrão = 23 1 A ordem em que os canais são utilizados, 23 a 1 ou 1 a 23.
Tipo de comutador	Padrão = NI2 As opções são: 4ESS , 5ESS , DMS100 , NI2 .
Provedor	Padrão = Companhia telefônica local Selecione o provedor de serviços PSTN (AT&T , Sprint , WorldCom ou Local Telco).
Prefixo	Padrão = em branco Digite o número para prefixo de todos os números de entrada para retorno de chamada. É útil se todos os usuários precisarem discar um prefixo para acessar uma linha externa. O prefixo é automaticamente colocado na frente de todos os números de entrada de forma que os usuários possam rediscar o número.

A tabela continua...

Variável	Descrição
Adicionar elemento de informação "ISDN não ponta a ponta"	Padrão = Nunca*. Define se o elemento de informação "ISDN não ponta a ponta" deve ser adicionado às chamadas de saída na linha. As opções são: Nunca, Sempre ou POTS (somente se a chamada foi originada por um ramal analógico). * O padrão é Nunca, exceto para os seguintes locais: para a Itália, o padrão é POTS, e para a Nova Zelândia o padrão é Sempre.
Substituição de andamento	Padrão = Nenhum/a. As mensagens de progressos são definidas no protocolo de sinalização de controle de conexão Q.931 ISDN. Em geral, se houver o envio de uma mensagem de progresso, o chamador não será conectado e, portanto, geralmente não haverá custos pela chamada. Nem todas as linhas ISDN suportam as mensagens de progresso Q.931. Use esta configuração para definir a sinalização alternativa da linha ISDN para mensagens de Progresso geradas internamente. As opções são: • Alerta: mapa para Q.931 Tocando. A chamada não é conectada. O chamador não ouve a mensagem e tipicamente não incorre em custos da chamada. • Conectar: mapa para Q.931 Conectar. O chamador ouve a mensagem e tipicamente incorre em custos da chamada.
Enviar número de redirecionamento	Padrão = Inativo. Essa opção pode ser utilizada nos troncos ISDN quando o serviço de redirecionamento for suportado pelo provedor de troncos. Nas chamadas de twinned, quando o serviço for suportado, o ID da chamada original é transmitido ao destino de twinning. Essa opção só é usada para as chamadas de twinned.
Enviar nomes	Esta opção está disponível quando o Tipo de central acima está definida como DMS100. Se definido, os nomes são enviados no campo de exibição. O caractere do código curto Z pode ser utilizado para especificar o nome a ser usado.
Comprimento dos nomes	Define o comprimento permitido para nomes, até 15 caracteres, quando Enviar nomes estiver definido conforme descrito acima.
Número de teste	Utilizado para lembrar o número de telefone externo dessa linha para auxiliar no teste de loopback. Apenas para informação.
Enquadramento	Padrão = ESF Seleciona o tipo de estruturação do sinal utilizado (ESF ou D4).
Supressão de zeros	Padrão = B8ZS Selecione o método de supressão de zeros utilizado (B8ZS ou AMI ZCS).

A tabela continua...

Variável	Descrição
Qualidade do relógio	Padrão = Rede Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede. • Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível. • As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas. • Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz. • Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.
Operação da CSU	Assinale este campo para habilitar a linha T1 para responder às solicitações loop-back da linha.
Tamanho do trecho	Padrão = 0-115 pés Define o comprimento da linha para uma distância específica.
Unidade de canal	Padrão = Central externa Defina este campo para corresponder com o equipamento do canal de sinalização fornecido pela Central Telefônica. As opções são: Central externa, Acesso especial, Normal.
Verificação de redundância cíclica (CRC)	Padrão = Ativo Ativa ou desativa o CRC.
Sinalização de linha	Este campo é definido em CPE (Equipamento nas dependências do cliente) ou CO (Central telefônica). Normalmente, ele deve ser deixado em seu padrão de CPE . A configuração CO costuma ser utilizada em testes sucessivos de laboratório.
Dígitos de roteamento de entrada	Padrão = 0 (apresenta a chamada imediatamente) Define o número de dígitos esperados nas chamadas de entrada. Permite que a linha apresente a chamada ao sistema assim que os dígitos esperados sejam recebidos em vez de esperar que o tempo de espera dos mesmos expire. Este campo afeta apenas os canais da linha T1 definidos como E&M Tie, E&M DID, E&M comutado 56K e Discagem direta a ramal.
Administrador	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.

A tabela continua...

Variável	Descrição
Enviar chamador original para chamadas encaminhas e geminadas	Padrão = Inativo. Use o ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned. Essa configuração se aplica às seguintes linhas ISDN: • PRI24 com os subtipos: PRI, QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI. • PRI30 com os subtipos: QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI.
Número original para chamadas encaminhas e geminadas	Padrão = Em branco. O número usado como ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned. Esse campo fica em cinza quando a configuração Enviar parte da chamada original para chamadas redirecionadas e geminadas é ativada. Essa configuração se aplica às seguintes linhas ISDN: • PRI24 com os subtipos: PRI, QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI. • PRI30 com os subtipos: QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI.

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 371

Canais T1 ISDN

Navegação: [Linha](#) | [Canais ISDN T1](#)

Essa guia permite que as configurações dos canais individuais no tronco sejam ajustadas. A guia não está disponível para troncos definidos para o modo ETSI ou QSIG.

As configurações a seguir podem ser mescladas:

- ID do grupo de entrada
- ID do grupo de saída
- ID da aparência de linha
- Administrador

As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Canal	Alocado pelo sistema.
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.
ID da aparência de linha	Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos. Utilizado para configurar Aparências em linhas com programação de botão. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal.
Direção	Padrão = Bidirecional A direção das chamadas no canal. As opções são: Entrada, Saída, Ambas as direções.
Portador	Padrão = Qualquer O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: Voz, Dados, Qualquer.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Serviço	Padrão = Nenhum. Se a linha do provedor estiver definida como AT&T, selecione o tipo de serviço fornecido pelo canal. As opções são: • Chamada a chamada • SDN (incl. GSDN) • MegaCom 800 • MegaCom • Wats • Accunet • ILDS • I800 • ETN • Linha privada • AT&T Multiquest Para outros fornecedores, as opções de serviço são Nenhum ou Nenhum serviço.
Administrador	Padrão = Fora de serviço Usado para indicar o status do canal. As opções são: Em serviço, Fora de serviço, Manutenção.
Ganho Tx	Padrão = 0dB O ganho de transmissão em dB
Ganho Rx	Padrão = 0dB O ganho de recepção em dB.

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 371

TNS T1 ISDN

Navegação: [Linha](#) | [TNS ISDN T1](#)

Essa guia é mostrada quando o Provedor de linha é definida como a AT&T. Ela permite a entrada das configurações de seleção de rede. Estes são prefixos para operadoras de longa distância alternativas. Quando um número discado corresponde a uma entrada da tabela, o padrão é removido do número antes de ser enviado. Essa tabela é utilizada para definir o campo do elemento de informação TNS (Seleção de Rede de Trânsito) para as centrais 4ESS e 5ESS. Ela também é utilizada para definir os campos do elemento de informação NSF.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Código TNS	O padrão para a operadora de longa distância alternativa. Por exemplo: o padrão 10XXX é adicionado a esta guia. Se 10288 for discado, o 10 é removido e o 288 colocado nas informações TNS e NSF.

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 371

Especial T1 ISDN

Navegação: [Linha](#) | **Especial ISDN T1**

Essa guia é mostrada quando o Provedor de linha é definida como a AT&T. Essa tabela é usada para definir campos adicionais no elemento de informações NSF após o número inicial da análise pela guia TNS. Esses campos são utilizados para indicar os serviços necessários pela chamada. Quando o canal estiver definido como Chamada a chamada, a análise será realizada utilizando os registros contidos na guia Chamada a chamada.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Código curto	o número que resulta da aplicação das regras especificadas nas tabelas de Código curto do sistema, de Usuário, de Seleção de rede e de Chamada a chamada para o número discado pelo usuário.
Número	O número a ser discado para linha.
Especial	Padrão = Nenhum operadora. As opções são: Nenhuma operadora , Operadora local ou Operadora pré-inscrita .
Planeje	Padrão = Nacional. As opções são: Nacional ou Internacional .

Os valores normais são:

Código de acesso	Número	Serviço
011N	N	Nenhuma operadora, Internacional
010N	N	Operadora local, Internacional
01N	N	Operadora local, Nacional
00N	N	Operadora pré-assinada, Nacional
0N	N	Operadora pré-assinada, Nacional
1N	1N	Nenhuma operadora, Nacional

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 371

Chamada por chamada (US PRI)

Navegação: [Linha](#) | **Chamada a chamada ISDN T1**

Essa guia é mostrada quando o Provedor de linha é definida como a AT&T. As configurações nessa guia são usadas apenas quando as chamadas são encaminhadas através de um canal que tem o seu **Serviço** definido como **Chamada por chamada**.

Permite criar códigos curto para rotear chamadas para um serviço diferente, de acordo com o número discado. Chamada por chamada reduz os custos e maximiza a utilização das facilidades. Chamada a chamada escolhe o serviço ideal para uma chamada em particular ao

incluir o Serviço suportado na decisão sobre a rota. É particularmente útil no caso de limitação de recursos.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Código curto	O número que resulta da aplicação das regras especificadas nas tabelas de Código curto do sistema, de Usuário, de Seleção de rede e de Chamada a chamada para o número discado pelo usuário.
Número.	O número a ser discado para linha.
Portador	Padrão = Qualquer O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: • Voz • Dados • Qualquer
Serviço	Padrão = AT&T O serviço solicitado pela chamada. As opções são: • Chamada a chamada • SDN (incl. GSDN) • MegaCom 800 • MegaCom • Wats • Accunet • ILDS • I800 • ETN • Linha particular • AT&T Multiquest

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 371

Linha SIP

O IP Office é compatível com chamadas de voz SIP acrescentando-se linhas SIP à configuração do sistema. Essa abordagem permite que os usuários em telefones não SIP façam e recebam chamadas SIP.

Excluir uma linha SIP exige "mesclar com a interrupção do serviço". Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296
[Linha SIP](#) na página 380
[Transporte](#) na página 384
[Detalhes da chamada](#) na página 388
[VoIP](#) na página 396
[T38 Fax](#) na página 400
[Credenciais SIP](#) na página 401
[SIP avançado](#) na página 402
[Engenharia](#) na página 409

Linha SIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha SIP](#) | [Linha SIP](#)

Definições de configuração

Essas configurações são mescláveis com a exceção da configuração do **Número da linha**. Alterar a definição de **Número de linha** requer "mesclar com a interrupção do serviço". Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Campo	Descrição
Número da linha	Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (<i>IP500 V2</i>)/1 a 349 (<i>Server Edition</i>). O número da linha precisa ser exclusivo para cada linha na configuração. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de domínio ITSP	Padrão = em branco. Esse campo é utilizado para especificar a parte padrão do host do URI SIP nos campos <code>From</code>, <code>To</code> e <code>R-URI</code> para chamadas de saída. Por exemplo, no URI SIP <code>name@example.com</code>, a parte de host do URI é <code>example.com</code>. Quando vazio, o host padrão é fornecido pelo valor de campo Linha SIP Transporte SIP Endereço de proxy ITSP. Se mais de um endereço for definido no campo Endereço proxy ITSP, ele precisará ser definido. Para o usuário que faz a chamada, a parte que representa o URI SIP de origem é determinada pelas configurações do registro de canal de URI SIP usado para rotear a chamada (consulte Linha SIP URI SIP URI local). Isso utilizará um dos itens a seguir: • um nome específico inserido no campo URI local do registro do canal. • ou será necessário especificar, utilizando o nome de autenticação primário ou secundário definido para a linha abaixo. • ou especifique utilizando o Nome SIP definido para o usuário que faz a chamada (Usuário SIP Nome SIP). Para o destino da chamada, a parte do usuário dos campos <code>Para</code> e <code>R-URI</code> é determinada pelos códigos curtos de discagem do formato <code>9N/N"@example.com"</code>, em que N é a parte do usuário do URI do SIP e <code>"@example.com"</code> é opcional e pode ser utilizado para substituir a parte do host de <code>Para</code> e <code>R-URI</code>.
Nome de domínio local	Padrão = em branco. Um endereço IP ou nome de domínio SIP conforme requerido pelo provedor de serviços. Quando configurado, o valor Nome de domínio local é usado • os cabeçalhos <code>From</code> e <code>Contact</code> • o cabeçalho <code>PAI</code>, se Linha > SIP avançado estiver marcado • o cabeçalho <code>Diversion</code> Se tanto o Nome de domínio ITSP quanto o Nome de domínio local estiverem configurados, o Domínio local terá preferência. O Nome de domínio local não é usado no cabeçalho <code>Remote Party ID</code>.
Tipo de URI	Padrão = URI SIP. Defina o formato que o IP Office usa para entradas URI SIP nos cabeçalhos. • URI SIP: usar o formato de URI SIP. Por exemplo, <code>display <sip:content@hostname></code> • Tel: usar o formato de URI Tel. Por exemplo, <code>+1-425-555-4567</code>. Isso afeta o campo <code>From</code> de chamadas de saída. O campo <code>To</code> para chamadas de saída utiliza o formato especificado pelos códigos curtos usados para roteamento das chamadas de saída. • SIPS: usar o formato SIPS para todos os URIs. Só é possível usar SIPS quando Protocolo da camada 4 estiver definido como TLS.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Local	Padrão = Nuvem. É possível definir valores de Local para o sistema IP Office e para ramais e linhas individuais. Associação de uma linha a um local: • Aplica as configurações de controle de admissão de chamada (CAC) do local à linha. • Para linhas SIP compatíveis com RFC4119/RFC5139, as chamadas de emergência que usem a linha poderão incluir as informações de endereço do local.
Prefixo Prefixo nacional Prefixo internacional Código do país	O IP Office usa esses valores para ajustar os números de entrada para corresponder ao formato necessário para chamadas de saída e para uso em entradas do diretório do sistema. 1. Se o número começar com o símbolo +, o símbolo será substituído pelo Prefixo internacional. 2. Se o Código do país tiver sido definido: a. Se o número começar com Código do país ou Prefixo internacional mais Código do país, o IP Office o substituirá por Prefixo nacional. b. Se o número não começar com o Prefixo nacional ou Prefixo internacional, o IP Office adicionará o Prefixo internacional. 3. Se o número de entrada não começar com o Prefixo nacional ou Prefixo internacional, o IP Office adicionará o Prefixo.
Prioridade de nome	Padrão = Padrão do sistema. Nos troncos SIP, o nome do chamador exibido em um ramal pode ser aquele fornecido pelo tronco ou um obtido ao verificar uma correspondência de número no diretório pessoal e no diretório do sistema do usuário do ramal. Essa configuração determina qual método será utilizado pela linha. As opções são: • Padrão do sistema: use a configuração do sistema Sistema Telefonia Telefonia Prioridade de nome padrão. • Favorecer tronco: exibe o nome fornecido pelo tronco. Por exemplo, o tronco pode ser configurado para fornecer o número ou o nome do chamador. O sistema deve exibir as informações do chamador como elas são fornecidas pelo tronco. Se o tronco não fornecer um nome, o sistema usa o método Favorecer diretório. • Favorecer diretório: Procura uma correspondência de número no diretório pessoal do usuário do ramal e no diretório do sistema. A primeira correspondência é utilizada e substitui o nome fornecido pela linha SIP. Se nenhuma correspondência for encontrada, o nome fornecido pela linha, se houver, será utilizado.
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. É possível usar esse campo para inserir uma descrição para a entrada de configuração. A descrição não é usada em nenhum outro lugar.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado. • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Em serviço	Padrão = Ativo. Quando esse campo não é selecionado, o tronco SIP tem o registro cancelado e indisponível para chamadas de entrada e saída.
Verificar OOS	Padrão = Ativo. Se ativada, o sistema irá verificar regularmente se o tronco em serviço está utilizando os métodos listados a seguir. A verificação dos troncos SIP em serviço garante que o roteamento de chamadas de saída não seja atrasado esperando pela resposta de um tronco SIP que atualmente não é utilizável. Em troncos UDP e TCP, a mensagem OPÇÕES é enviada regularmente. Se nenhuma resposta a mensagem OPÇÕES for recebida, o tronco será colocado fora de serviço. Nos troncos que utilizam o DNS, se o endereço de IP não for resolvido ou se a resolução DNS tiver expirado, o tronco será colocado fora de serviço.

Temporizadores de sessão

Campo	Descrição
Método de atualização	Padrão = Automático. As opções são: Auto, Reconvite ou Atualizar. Quando Automático estiver selecionado, se UPDATE estiver no cabeçalho Allow: do ponto terminal remoto SIP, ele será usado. Caso contrário, INVITE será utilizado.
Temporizador (segundos)	Padrão = Sob demanda. Intervalo = 90 a 64800 Esse campo especifica o tempo de expiração da sessão. No meio ponto do tempo de expiração, uma mensagem de atualização de sessão é enviada. Quando definido como Sob demanda, o IP Office não enviará mensagens de atualização de sessão, mas responderá a elas.

Redirecionar e transferir

O redirecionamento e a transferência não supervisionada são configurados separadamente. Por padrão, eles estarão desabilitados.

Uma transferência supervisionada ocorrerá quando uma chamada de consulta for feita e REFER contiver o cabeçalho Replaces:, indicando o CallID de outra parte da chama que o agente REFERing já iniciou com o destino REFER.

 Nota:

- Não mude essas configurações, salvo sob orientação expressa do provedor de serviços SIP.

Campo	Descrição
REFER supervisionado recebido	Padrão = Automático. Determina se o IP Office aceitará o envio de REFER pelo ponto remoto. As opções são: • Sempre: sempre aceitará. • Automático: se o ponto remoto não anunciar o suporte a REFER no cabeçalho Allow: das respostas OPTIONS, o IP Office rejeitará o REFER desse ponto terminal. • Nunca: nunca aceitará.
REFER supervisionado enviado	Padrão = Automático. Determina se o IP Office tentará usar o mecanismo REFER para transferir um participante para uma parte da chama já iniciada pelo IP Office, de modo que possa incluir o CallID no cabeçalho Replaces:. As opções são: • Sempre: sempre usará REFER. • Automático: usa o cabeçalho Allow: da resposta OPTIONS para determinar se o ponto terminal suporta REFER. • Nunca: nunca usará REFER.
Enviar 302 movido temporariamente	Padrão = Inativo. Um código de resposta SIP usado para redirecionar uma chamada de entrada não atendida. É uma resposta a INVITE e não pode ser usada após o envio de 200 OK como resposta a INVITE.
REFER de saída não supervisionado	Padrão = Inativo. Quando habilitado, um usuário, sistema de correio de voz ou IVR poderá transferir uma chamada enviando REFER para um ponto terminal que ainda não tenha uma segunda chamada. Nesse caso, não haverá cabeçalho Replaces: porque não há CallID para substituir o atual. Isso fará o ponto remoto realizar a transferência iniciando a nova chamada e liberar a chamada atual com o IP Office.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 379

Transporte

Navegação: [Linha](#) | [Linha SIP](#) | [Transporte](#)

Comportamento durante Serviço indisponível

Um servidor proxy é considerado Ativo quando o sistema recebeu uma resposta para CONVIDAR, REGISTRAR ou OPÇÕES.

Se um servidor proxy responder com 503 - Serviço indisponível, ele deverá ser considerado Ativo - em manutenção. Neste caso, deve ocorrer o seguinte:

- Se a resposta 503 - Serviço indisponível tiver sido em resposta a uma solicitação INVITE:
 - Se as chamadas estão vinculadas a registros (**Roteamento de chamadas via registrador ativado**) e existem outros proxies disponíveis, os registros vinculados devem emitir um CANCELAR REGISTRO e tentar um REGISTRAR com um proxy diferente. A chamada deve falhar com causa = Falha temporária.
 - Se as chamadas não estão vinculadas, o CONVIDAR deve ser tentado imediatamente com um proxy diferente.
- Se a resposta 503 - Serviço indisponível tiver sido uma resposta a uma solicitação REGISTER:
 - Se outros proxies estiverem disponíveis, este registro deve apenas emitir um CANCELAR REGISTRO e tentar um REGISTRAR com um proxy diferente.
 - Se **Servidores DNS explícitos** forem configurados, deve-se enviar uma solicitação DNS para ver se o servidor proxy desapareceu dos que estavam sendo oferecidos.

Um servidor proxy *Active-InMaintenance* não deve ser utilizado em uma nova transação (INVITE ou REGISTER) até que:

- Haja uma mudança nas respostas DNS indicando que o proxy se tornou ativo.
- A configuração não deixa nenhuma opção melhor disponível. Neste caso, deverá haver uma aceleração para que um máximo de 5 falhas (sem êxito) em 1 minuto seja permitido.
- A configuração foi mesclada onde o Endereço proxy ITSP foi alterado.
- 10 minutos se passaram.

Comportamento durante o Não respondendo

Um servidor proxy que não está respondendo (UDP) é indicado quando 3 solicitações são enviadas e nenhuma resposta for recebida. Geralmente isso ocorre durante uma única transação de CONVIDAR.

Deve-se considerar se isto foi causado por uma falha da rede local ou foi causado pelo proxy estar fora de serviço. Como provavelmente é um problema local, nenhuma ação deve ser tomada a menos que o tráfego for recebido de um proxy alternativo enquanto este proxy não estiver respondendo de fato. O estado deve ser "Talvez não respondendo".

Se os servidores DNS explícitos estiverem configurados, uma solicitação DNS deve ser enviada para ver se este servidor proxy desapareceu daqueles sendo oferecidos.

Se possível, um proxy alternativo deve ser estimulado simultaneamente à estimulação do servidor suspeito.

O servidor deve ser considerado como não respondendo se ficar sem responder de forma persistente enquanto outros proxies estão respondendo ou se não estiver respondendo e tiver desaparecido da divulgação do DNS.

Enquanto estiver no estado "talvez não respondendo", é aconselhável enviar um CONVITE a um proxy alternativo e, ao mesmo tempo, enviar uma mensagem adequada para este proxy. Isto ajudará a resolver se ele está de fato não respondendo ou se há algum problema na rede local. Porém, não há necessidade de colocar o proxy na lista negra.

Quando estiver em "definitivamente não respondendo":

- Se outros proxies estiverem disponíveis: este registro emitirá apenas Un-REGISTER e tentará emitir REGISTER com um proxy diferente. As chamadas não são canceladas automaticamente.
- Se uma mensagem SIP for recebida do mesmo, o estado deve ir imediatamente para "Ativo".
- Este proxy deve ser colocado na lista negra a menos que não haja melhores opções disponíveis. Enquanto estiver na lista negra, permite-se apenas uma transação a cada 10 minutos.
- Mesmo se não estiver na lista negra, deve haver um acelerador para que o máximo de 5 falhas (sem êxito) em 1 minuto seja permitido.

Definições de configuração

As configurações **Endereço Proxy ITSP** e **Roteamento de chamadas via registrador avançado** podem ser mescladas. Alterar as configurações restantes exige "mesclar com a interrupção do serviço". Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Campo	Descrição
Endereço proxy ITSP	Padrão = em branco Este é o endereço proxy SIP utilizado para chamadas SIP de saída. O endereço pode ser especificado da seguinte maneira: • Se deixado em branco, o Nome do domínio ITSP é utilizado e resolvido pela resolução DNS como se fosse um endereço DNS que tinha sido especificado do seguinte modo. • Um endereço de IP. • Uma lista de até 4 endereços de IP, com cada endereço separado por uma vírgula ou um espaço. - Os endereços podem incluir uma indicação do peso relativo da chamada de cada endereço comparado com os demais. Isso é feito adicionando um sufixo w N ao endereço, com N indicando o valor ponderado. Por exemplo, na lista 213.74.81.102w3 213.74.81.100w2, os valores ponderados atribuem 1,5 vez o peso das chamadas para o primeiro endereço. O peso padrão, caso não seja especificado, é 1. Um peso de 0 pode ser usado para desativar um endereço. O peso é aplicado apenas às chamadas de saída. Se mais de um proxy for definido e não houver indicação de peso, as chamadas serão enviadas apenas ao primeiro da lista até haver uma falha. Quando isso acontecer, o próximo proxy será usado. - Se a configuração Roteamento de chamadas via Registrador a seguir for desativada, o peso é aplicado aos registros, não às chamadas. • Um endereço DNS, por exemplo, sbc.example.com. - A resposta do DNS pode emitir vários endereços proxy (RFC 3263). Se esse for o caso, o sistema resolverá o endereço a ser usado com base na prioridade, no TTL e nas informações de ponderação incluídas em cada endereço. - É possível adicionar um sufixo de balanceamento de carga para especificar que vários resultados proxy devem ser retornados, se possível. Por exemplo, sbc.example.com(N). com N indicando o número de endereços de 1 a 4. Este campo é mesclável. Porém, não mais de 4 endereços de IP devem estar em uso ao mesmo tempo. Assim sendo, se as combinações de endereços novos e antigos excederem o número de 4, os novos endereços só serão colocados em uso quando transações em andamento nos endereços anteriores forem concluídas.
Configuração de rede	
Protocolo da camada 4	Padrão = UDP. As opções são TCP, UDP ou TLS. • As conexões TLS são compatíveis com as seguintes criptografias: TLS_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA, TLS_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA, TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA e TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA

A tabela continua...

Campo	Descrição
Usar informações da topologia de rede	Padrão = Nenhum/a. • LAN1: associar a linha às configurações Topologia de rede e Configurações DiffServ da LAN1 do IP Office. - Se não houver um endereço de servidor STUN definido para a interface LAN, o Tempo de atualização de vinculação será ignorado ao calcular a temporização de mensagens OPTIONS periódicas, a não ser que Firewall/Tipo NAT esteja definido como Abrir Internet. • LAN2: conforme acima, mas usando as configurações de LAN2 do IP Office. • Nenhum/a: se selecionado, o IP Office não aplicará a pesquisa STUN. As tabelas de roteamento de IP do sistema IP Office determinam o roteamento para a linha.
Porta de envio	Quando o Protocolo de camada 4 estiver definido como TLS , a porta padrão será 5061. Quando definido como TCP ou UDP , a porta padrão será 5060.
Porta de escuta	Quando o Protocolo de camada 4 estiver definido como TLS , a porta padrão será 5061. Quando definido como TCP ou UDP , a porta padrão será 5060.
Servidores de DNS explícitos	Padrão = 0.0.0.0 (desativado) Se for necessário utilizar servidores DNS específicos na operação do tronco SIP em vez do servidor DNS geral especificado ou obtido para o sistema, os endereços do servidor podem ser especificados aqui. Se forem exportados ou importados como parte de um modelo de tronco.
Rota de chamadas por registrador	Padrão = Ativo Se selecionado, as chamadas são roteadas através do mesmo proxy usado para registro. Se mais de um endereço de proxy ITSP tiver sido especificado, não haverá balanceamento de carga dos registros.
Registrador distinto	Padrão = em branco Este campo permite que o endereço do registro SIP seja especificado se for diferente daquele do proxy SIP. O endereço pode ser especificado como um endereço de IP ou um nome DNS.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 379

Detalhes da chamada

Navegação: [Linha](#) | [Linha SIP](#) | [Detalhes da chamada](#)

Essas configurações são usadas para controlar as chamadas de entrada e de saída que usam a linha SIP. Elas também definem os cabeçalhos SIP usados em chamadas e a origem dos valores nesses cabeçalhos.

	Descrição
URIs SIP	Essas configurações são usadas para as chamadas de entrada e de saída gerais na linha SIP.
Aparências de linha SIP	Essas configurações permitem a emulação da operação de aparência de linha pela linha SIP.

Para obter detalhes sobre como elas são usadas no roteamento de chamadas, consulte [Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 871.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 379

[URIs SIP](#) na página 389

[Aparências de linha SIP](#) na página 392

URIs SIP

Para o IP Office, cada URI SIP atua como um conjunto de canais de tronco. Isso também define o conteúdo de vários cabeçalhos SIP e como esse conteúdo é usado.

- Para chamadas de saída, o IP Office mapeia chamadas internas ou números chamados com cabeçalhos para corresponder aos requisitos de ITSPs. As chamadas de saída são roteadas para um URI SIP por códigos curto que correspondem à configuração **Grupo de saída** do URI. Consulte [Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 871.
- Para chamadas de entrada, os cabeçalhos na mensagem SIP são usados para roteamento de chamadas. As chamadas de entrada são roteadas para as rotas de chamadas de entrada que correspondem à configuração **Grupo de entrada** do URI. Consulte [Roteamento de chamadas de entrada SIP](#) na página 879.
- O IP Office é compatível com até 150 URIs SIP em cada linha SIP.

Configurações Gerais

Nome	Descrição
URI	Esse campo é somente para informações e não pode ser editado.
Grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. Esse valor é usado para fazer a correspondência com a ID do grupo de linhas de uma entrada de rota de chamada de entrada.
Grupo de saída	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. Os códigos curtos que especificam um número para discar para uma linha especificam a ID do grupo de linhas . Usado para fazer a correspondência com linhas com o mesmo valor de Grupo de saída .
Máx. de sessões	Padrão = 10 Esse campo determina o número máximo de chamadas simultâneas que podem utilizar o URI antes de o sistema retornar um sinal de ocupado a qualquer chamada adicional.
Credenciais	Padrão = 0:<Nenhum> Esse campo é utilizado para a seleção a partir de uma lista de credenciais da conta configuradas na guia Credenciais SIP da linha.

As seções restantes são organizadas como uma tabela de valores. Eles definem quais cabeçalhos SIP são usados para chamadas roteadas pela entrada URI SIP.

A tabela também define a origem dos valores usados nos valores de URI SIP nesses cabeçalhos. Um URI SIP normal assume a seguinte forma: `display<sip:content@hostname>`, no qual:

- `display` é o valor do nome exibido para o chamador/receptor da chamada.
- `content` é o nome ou número do destino da chamada.

- `hostname` é o host de/para o qual as chamadas são enviadas. Para obter detalhes sobre como acontece a definição do nome de host usado pelo sistema IP Office. Consulte [Configurando o host de URI SIP](#) na página 867.

Cabeçalhos

A primeira coluna indica os cabeçalhos usados para chamadas correspondentes a essa entrada de URI SIP.

Nome	Descrição
URI local	Padrão = Automático Esse campo define o campo <code>From</code> para chamadas SIP de saída usando esse URI.
Contato	Padrão = Automático Esse campo define o campo <code>From</code> para chamadas SIP de saída usando esse URI.
P-Asserted-ID	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações de identidade são fornecidas nos cabeçalhos <code>P-Asserted-Identity</code> (PAI).
P-Preferred-ID	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações de identidade são fornecidas em um cabeçalho <code>P-Preferred-Identity</code> .
Cabeçalho do desvio	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações do <code>Diversion Header</code> são fornecidas nas mensagens SIP.
ID da parte remota	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, o cabeçalho <code>Remote Party ID</code> é fornecido com chamadas.

Exibir

Essa coluna define a origem para a parte `display` do URI SIP usada nos cabeçalhos selecionados.

Configuração	Descrição
Automático	Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local. • Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. • Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.
Usar dados internos	Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada: • Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). • Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Entrada manual	Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito . Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.
Valores de credencial	Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário, Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito. Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho <code>From</code> sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Conteúdo

Essa coluna define a origem para a parte `content` do URI SIP usada nos cabeçalhos selecionados.

Configuração	Descrição
Automático	Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local. - Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. - Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.
Usar dados internos	Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada: - Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). - Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor.
Entrada manual	Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito . Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.
Valores de credencial	Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário, Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito. Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho <code>From</code> sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Significado do campo

Esses valores são usados para definir a origem ou o valor dos cabeçalhos com base na direção da chamada.

Campo	Descrição
Chamadas realizadas	Defina a origem das informações do cabeçalho de URI em chamadas externas de saída.
Encaminhamento/twinning	Defina a origem das informações do cabeçalho do URI em chamadas que estão sendo encaminhadas externamente.
Chamadas recebidas	Defina a origem das informações do cabeçalho de URI em chamadas externas de entrada.

É possível selecionar os seguintes valores para os diferentes campos.

Campo	Descrição
Chamador	Use os valores associados ao chamador. Para chamadas encaminhadas, use os valores associados à parte que está encaminhando a chamada.
Chamador original	Para chamadas encaminhadas, use o valor associado ao chamador original.
Receptor da chamada	Use os valores associados ao receptor da chamada.
Explícito	Use os valores inseridos manualmente nos campos Exibição e Conteúdo do cabeçalho ou os valores de credenciais selecionados nessas listas suspensas.
Nenhum/a	Não enviar o cabeçalho.

Links relacionados

[Detalhes da chamada](#) na página 388

Aparências de linha SIP

Essas configurações permitem que a linha SIP emule o uso de aparências de linha em telefones compatíveis com botões de aparência de linha. É possível usar esses botões para fazer ou receber chamadas. Para mais detalhes, consulte [Aparências de linha SIP](#) na página 894.

As aparências de linha SIP não são compatíveis com uma rede multissite/SCN ou em modo de resiliência.

Configurações Gerais

Nome	Descrição
Aparências de linha SIP	Padrão = Desabilitado Quando ativada, é possível configurar aparências de linha SIP. Obs.: caso desative essa definição e salve a configuração, todos os valores configurados de aparência de linha SIP serão perdidos.
Grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. Esse valor é usado para fazer a correspondência com a ID do grupo de linhas de uma entrada de rota de chamada de entrada.
Grupo de saída	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. Os códigos curtos que especificam um número para discar para uma linha especificam a ID do grupo de linhas . Usado para fazer a correspondência com linhas com o mesmo valor de Grupo de saída .

A tabela continua...

Nome	Descrição
Credenciais	Padrão = 0:<Nenhum> Esse campo é utilizado para a seleção a partir de uma lista de credenciais da conta configuradas na guia Credenciais SIP da linha.
Máx. de sessões	Padrão = 10 Esse campo determina o número máximo de chamadas simultâneas que podem utilizar o URI antes de o sistema retornar um sinal de ocupado a qualquer chamada adicional.
Sessões de entrada	Padrão = 3 O número máximo de sessões de chamada de entrada.
Sessões de saída	Padrão = 3 O número máximo de sessões de chamada de saída.

As seções restantes são organizadas como uma tabela de valores. Eles definem quais cabeçalhos SIP são usados para chamadas roteadas pela entrada URI SIP.

A tabela também define a origem dos valores usados nos valores de URI SIP nesses cabeçalhos. Um URI SIP normal assume a seguinte forma: `display<sip:content@hostname>`, no qual:

- `display` é o valor do nome exibido para o chamador/receptor da chamada.
- `content` é o nome ou número do destino da chamada.
- `hostname` é o host de/para o qual as chamadas são enviadas. Para obter detalhes sobre como o nome de host usado pelo sistema IP Office é definido, consulte [Configurando o host de URI SIP](#) na página 867.

Cabeçalhos

A primeira coluna indica os cabeçalhos usados para chamadas correspondentes a essa entrada de URI SIP.

Nome	Descrição
URI local	Padrão = Automático Esse campo define o campo <code>From</code> para chamadas SIP de saída usando esse URI.
Contato	Padrão = Automático Esse campo define o campo <code>From</code> para chamadas SIP de saída usando esse URI.
P-Asserted-ID	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações de identidade são fornecidas nos cabeçalhos <code>P-Asserted-Identity</code> (PAI).
P-Preferred-ID	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações de identidade são fornecidas em um cabeçalho <code>P-Preferred-Identity</code> .
Cabeçalho do desvio	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações do <code>Diversion Header</code> são fornecidas nas mensagens SIP.

A tabela continua...

Nome	Descrição
ID da parte remota	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, o cabeçalho <code>Remote Party ID</code> é fornecido com chamadas.

Exibir

Essa coluna define a origem para a parte `display` do URI SIP usada nos cabeçalhos selecionados.

Configuração	Descrição
Automático	Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local. - Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. - Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.
Usar dados internos	Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada: - Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). - Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor.
Entrada manual	Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito . Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.
Valores de credencial	Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário , Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito . Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho <code>From</code> sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Conteúdo

Essa coluna define a origem para a parte `content` do URI SIP usada nos cabeçalhos selecionados.

Configuração	Descrição
Automático	Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local. - Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. - Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.
Usar dados internos	Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada: - Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). - Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor.
Entrada manual	Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito. Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.
Valores de credencial	Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário, Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito. Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho From sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Significado do campo

Esses valores são usados para definir a origem ou o valor dos cabeçalhos com base na direção da chamada.

Campo	Descrição
Chamadas realizadas	Defina a origem das informações do cabeçalho de URI em chamadas externas de saída.
Chamadas recebidas	Defina a origem das informações do cabeçalho de URI em chamadas externas de entrada.

É possível selecionar os seguintes valores para os diferentes campos.

Campo	Descrição
Explícito	Use os valores inseridos manualmente nos campos Exibição e Conteúdo do cabeçalho ou os valores de credenciais selecionados nessas listas suspensas.
Nenhum/a	Não enviar o cabeçalho.

Links relacionados

[Detalhes da chamada](#) na página 388

VoIP

Navegação: **Linha | Linha SIP | VoIP**

Esse formulário é utilizado para configurar as definições de VoIP aplicadas às chamadas do tronco SIP.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Seleção de codec	Padrão = Padrão do sistema Defina os codecs compatíveis. Sempre que possível, Avaya recomenda usar o mesmo conjunto de codecs para todos os sistemas IP Office, linhas e ramais. As opções são: • Padrão do sistema: use a lista de codec definida nas configurações do sistema. • Personalizado: configure uma lista de preferências de codec para a linha. - É possível mover codecs entre os conjuntos Não utilizados e Selecionados e alterar a ordem dos codecs. - Os codecs disponíveis são definidos por Sistema Sistema VoIP VoIP. Os codecs possíveis são: • OPUS: compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2. • G.722 64K: compatível com sistemas IP Office baseados em Linux e com sistemas IP500 V2 com as placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Compatibilidade com fax	Padrão = Nenhum/a. Se ativado, quando o IP Office detectar o tom de fax, ele renegociará o codec de chamada conforme configurado abaixo. • Essa opção requer Suporte a reconvide. • Os sistemas IP Office em uma rede são compatíveis com fax relay para chamadas de fax entre sistemas . • Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax T38. • Os sistemas IP Office baseados em Linux podem rotear as chamadas entre troncos/terminais com tipos compatíveis de fax. As opções compatíveis são: • Nenhum/a - não é compatível com fax. • G.711: usar G.711 para enviar e receber faxes. • T38: usar T38 para enviar e receber faxes. • T38 Fallback: usar T38 para enviar e receber faxes. Se o destino da chamada não for compatível com o T38, o IP Office enviará um convite novamente para alterar o método de transporte para G.711.
Suporte a DTMF	Padrão = RFC2833 (IP500 V2), RFC2833/RFC4733 (servidor baseado em Linux) Define como os sinais da tecla DTMF do IP Office pressionam dígitos para o lado remoto. As opções são: • Na faixa - envia dígitos como tons no áudio da chamada. • RFC2833 ou RFC2833/RFC4733 - envia dígitos usando um fluxo de áudio separado do áudio da chamada. Se não houver compatibilidade na extremidade remota, a linha reverterá para o uso de sinalização Na faixa. • Informação: enviar os dígitos em pacotes INFO SIP.
Segurança de mídia	Padrão = Desativado. Estas configurações controlam o uso de SRTP na linha e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são: • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Desativado: usa RTP. • Preferencial: tenta usar SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, retorne ao RTP. • Imposto: usa SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, a chamada falhará. - Para chamadas usando Discagem de emergência, o IP Office alternará para RTP se a configuração da chamada SRTP falhar.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Opções avançadas de segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Define os requisitos para SRTP quando ativado. • Igual ao sistema: Use as mesmas configurações definidas no Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Define quais partes de uma sessão o SRTP protege usando criptografia. • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Define quais partes da sessão o SRTP protege usando autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Não ajustável. O IP Office aceitará pacotes autenticados que tenham um número de sequência superior ou dentro de 64 pacotes do pacote com o maior número já recebido. • Crypto Suites: padrão = <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>. Defina os pacotes criptográficos que o SRTP usa para criptografia. As opções são <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_32</code> e <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>.
Supressão de silêncio VoIP	Padrão = desativado Quando ativado, quando o IP Office detecta silêncio durante uma chamada IP, ele não envia nenhum dado de áudio. • Linhas entre sistemas IP Office usando o G.711 ignoram esse recurso. • Em troncos entre sistemas IP Office em rede, é necessário ativar a configuração em ambos os lados.
Música de espera local	Padrão = Inativo. Quando habilitada, se a outra ponta colocar a chamada em ESPERA, o sistema tocará a música recebida desta ponta (Linha SIP) na outra ponta. Os relatórios RTCP pode ser enviados em direção à linha SIP. Quando desabilitado, o sistema tocará a música local para o outro ponto terminal e nenhum pacote RTCP será enviado ao tronco SIP.
Suporte a reconvide	Padrão = Inativo. Quando ativada, o IP Office poderá usar <code>Re-Invite</code> durante uma chamada para alterar as características da chamada. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não dá suporte para o codec originalmente negociado no tronco. • Requer que o ITSP também seja compatível com <code>Re-Invite</code>. • Essa configuração deve ser ativada para o suporte a vídeo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Travamento do codec	Padrão = Inativo. Após fazer uma oferta SIP com uma lista de codecs, o IP Office espera uma resposta com um único codec selecionado na lista. Os agentes usuários que enviam uma resposta com vários codecs esperam alternar para qualquer um desses codecs durante a chamada sem negociação adicional, o que o IP Office não suporta. Em vez disso, a perda de fala ocorre se o agente do usuário alterar o codec sem renegociá-lo. • Se ativado, quando o IP Office recebe uma resposta com vários codecs, o IP Office envia <code>re-INVITE</code> e uma oferta SIP com apenas um codec. • Essa opção requer que a opção Suporte a reconvite esteja ativada.
Permitir caminho de mídia direta	Padrão = Ativo Essa configuração controla se as chamadas entre pontos terminais IP e/ou linhas precisam passar pelo IP Office. • Se desativada, as chamadas passarão pelo IP Office e usarão seus recursos. O relay RTP permite que as chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio não exijam um canal de compactação de voz. • Quando ativada, as chamadas podem seguir rotas alheias ao sistema IP Office. Ambas as extremidades precisam ser compatíveis com mídia direta e ter configurações VoIP correspondentes. Por exemplo, ambas as extremidades precisam usar o mesmo protocolo (SIP ou H.323), mesmo endereçamento (IPv4 ou IPv6) e assim por diante. Caso contrário, a chamada passa pelo sistema IP Office. - Para ramais, desativar Requer DTMF permite que o ramal tente mídia direta mesmo que o outro lado tenha configurações DTMF diferentes.
Compatível com PRACK/100rel	Padrão = Inativo. Quando selecionada, oferece compatibilidade com confirmação provisória confiável (Provisional Reliable Acknowledgement, PRACK) em troncos SIP. Habilite esse parâmetro quando quiser assegurar que as respostas provisórias, como as mensagens de anúncio, tenham sido entregues. As respostas provisórias fornecem informações sobre o andamento da solicitação que está em processo. Por exemplo, enquanto uma chamada de telefone celular está sendo conectada, poderá haver um atraso durante a localização do telefone celular; um anúncio, como “por favor, aguarde enquanto tentamos encontrar o assinante”, fornece as informações provisórias ao chamador enquanto a solicitação está em processo. O PRACK, que é definido no RFC 3262, fornece um mecanismo para assegurar a entrega dessas respostas provisórias.
Forçar mídia direta nos telefones	Padrão = Ativo Quando ativada, se um telefone IP Avaya discar dígitos durante uma chamada direta de mídia, o IP Office vai alterar a chamada para mídia indireta e enviar os dígitos como RFC2833. Então, 15 segundos após o último dígito, o IP Office vai alterar a chamada de volta para mídia direta. • Essa configuração requer que a linha tenha as opções Suporte a reconvite e Permitir caminho de mídia direta ativadas, e que Suporte a DTMF esteja definida como RFC2833/RF4733.

A tabela continua...

Campo	Descrição
G.711 Fax ECAN	Padrão = desativado Quando ativada, se o IP Office detectar uma chamada de fax, ele alternará para G.711 com cancelamento de eco (Echo cancellation, ECAN) com base no campo "G.711 Fax ECAN", NLP desativado, um buffer de tremulação fixo e se a supressão de silêncio estiver desativada. Você pode usar isso para evitar uma incoerência de ECAN com o provedor de tronco. Essa configuração só está disponível em sistemas IP500 V2 quando Compatibilidade com fax estiver definida como G.711 ou T38 Fallback.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 379

T38 Fax

Navegação: [Linha](#) | [Linha SIP](#) | [Fax T38](#)

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	Padrão = Ativo. Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.
Versão do fax T38	Padrão = 3. Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3.
Transporte	Padrão = UDPTL (fixo). Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL, há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.
Redundância A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.	
Baixa velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.
Alta velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.
Método TCF	Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 379

Credenciais SIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha SIP](#) | [Credenciais SIP](#)

Estas configurações na guia **Credenciais SIP** são usadas para inserir o nome de usuário e senha do ITSP para a conta SIP com o ITSP. Se tiver várias contas SIP indo para o mesmo nome de domínio ou endereço de IP do ITSP, é possível inserir até 30 conjuntos de nomes e senhas de contas ITSP nesta guia.

Use os botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar** para gerenciar o conjunto de credenciais das contas do tronco SIP.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrições
Índice	Este número é atribuído automaticamente e não pode ser editado. Se o campo Remetente no URI SIP utilizado para a chamada estiver definido como Usar nome de autenticação , o campo de registro do URI SIP indica o número do índice das credenciais SIP a ser utilizado para as chamadas pelo respectivo URI SIP.
Nome de usuário	Este nome deve ser exclusivo e é utilizado para identificar o tronco. O nome pode incluir o domínio se for necessário.
Nome de autenticação	Padrão = em branco. Esse campo pode ficar em branco, mas precisa ser preenchido caso uma Senha também seja especificada. Este valor é fornecido pelo SIP ITSP. Dependendo das definições na guia URI local associada à chamada SIP, ele também pode ser utilizado como a parte do usuário do URI SIP. O nome pode incluir o domínio se for necessário.
Contato	Padrão = em branco. Este campo é utilizado para inserir um contato e pode incluir o domínio, se for necessário.
Senha	Padrão = em branco. Este valor é fornecido pelo SIP ITSP. Se houver uma senha especificada, também é necessário definir o Nome de autenticação correspondente.
Expiração (min.)	Padrão = 60 minutos. Esta definição indica com que frequência é necessário registrar novamente com o SIP ITSP após um registro anterior.
Registro obrigatório	Padrão = Ativo. Se selecionados, os campos acima serão utilizados para registro ao efetuar chamadas. Se forem exportados ou importados como parte de um modelo de tronco.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 379

SIP avançado

Navegação: [Linha](#) | [Linha SIP](#) | [SIP Avançado](#)

Informações adicionais de configuração

Para mais informações sobre a configuração **Preservação da conexão de mídia**, consulte [Preservação da conexão de mídia](#) na página 647.

Definições de configuração

Com exceção da configuração **Preservação de conexão da mídia**, as configurações são mescláveis.

- A alteração da configuração **Preservação de conexão da mídia** exige uma operação do tipo “mesclar com interrupção do serviço”. Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Método de associação

Quando o IP Office recebe uma chamada SIP de entrada, ele precisa fazer a correspondência da chamada com uma de suas linhas SIP.

- As linhas são verificadas quanto a uma correspondência por ordem de **Número da linha** até que ocorra uma correspondência.
- O método usado para verificar uma correspondência em uma linha usa o **Método de associação** da linha.
- Se não houver nenhuma correspondência em nenhuma linha, a solicitação será ignorada.

Esse processo habilita a compatibilidade de várias linhas SIP com as mesmas configurações de endereço. Por exemplo, para cenários que precisam de suporte para várias linhas SIP do mesmo ITSP. Isso pode ocorrer quando o mesmo ITSP for compatível com diferentes planos de chamadas em linhas distintas, ou quando todas as linhas SIP de saída forem roteadas do sistema por meio de um sistema adicional no local.

Campo	Descrição
Por endereço IP de origem	Utiliza o endereço IP de origem e a porta da solicitação de entrada para a associação. A correspondência é feita em relação à extremidade remota configurada da linha SIP, usando um endereço IP/porta ou a resolução de um FQDN. Para chamadas UDP, a Porta de escuta local também é usada para a correspondência. • Para conexões TCP/TLS, o IP Office estabelecerá uma conexão com o endereço remoto e a porta especificados na linha SIP. • Para UDP, diálogos sem chamada e diálogos de início de chamada precisam usar o endereço e a porta remotos especificados na linha SIP. Recomenda-se que as extremidades remotas não alterem esse valor, pois isso pode impedir a passagem de NAT.
Parte do host do cabeçalho "From" em relação ao domínio ITSP	Utiliza a parte de host do cabeçalho <code>From</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. • A correspondência é feita em relação a Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP.
Parte do host R-URI em relação ao domínio ITSP	Utiliza a parte de host do cabeçalho <code>Request-URI</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. • A correspondência é feita em relação a Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP.
Parte do host do cabeçalho "To" em relação ao domínio ITSP	Utiliza a parte de host do cabeçalho <code>To</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. • A correspondência é feita em relação a Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP.
Parte do host do cabeçalho "From" em relação ao DNS resolvido do domínio ITSP	Utiliza a parte de host do cabeçalho <code>From</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. • A correspondência é encontrada comparando o cabeçalho <code>From</code> com a resolução de endereço IP de Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP ou, se definida, da configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Parte do host do cabeçalho “Via” em relação ao DNS resolvido do domínio ITSP	Utiliza a parte de host do cabeçalho <code>VIA</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é encontrada comparando o cabeçalho <code>VIA</code> com a resolução de endereço IP de Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP ou, se definida, da configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP.
Parte do host do cabeçalho “From” em relação ao proxy ITSP	Utiliza a parte de host do cabeçalho <code>From</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é feita em relação à configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP.
Parte do host do cabeçalho “To” em relação ao proxy ITSP	Utiliza a parte de host do cabeçalho <code>From</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é feita em relação à configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP.
Parte do host R-URI em relação ao proxy ITSP	Utiliza a parte de host do <code>Request-URI</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é feita em relação à configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP.

Endereçamento

Campo	Descrição
Método de roteamento de chamada	Padrão = Solicitar URI. Esse campo seleciona quais informações SIP de entrada serão utilizadas para correspondência do número de entrada pelo IP Office para o roteamento. As opções são fazer a correspondência com o elemento URI da solicitação ou Cabeçalho To fornecido com a chamada de entrada.
Usar P-Called-Party	Padrão = Inativo. Quando habilitado, o IP Office lê o cabeçalho <code>P-Called-Party ID</code> , caso ele esteja presente na mensagem SIP, e roteia as chamadas SIP de entrada com base nele. É possível habilitar o recurso em interfaces de tronco SIP público. Se estiver ativado e o cabeçalho não estiver presente na mensagem SIP, o IP Office usará o cabeçalho configurado no Método de roteamento de chamada para o roteamento da chamada de entrada.
Suprimir consultas SRV de DNS	Padrão = Inativo. Controla se deve haver ou não o envio de consultas SRV para esse ponto terminal, ou apenas consultas dos registros NAPTR e A.

Identidade

Campo	Descrição
Usar contexto do telefone	Padrão = Inativo. Quando ativado, sinaliza aos PBXs habilitados para SIP que o identificador de roteamento de chamadas é um número de telefone.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Adicionar user=phone	Padrão = Inativo. Essa configuração está disponível quando Usar contexto do telefone estiver ativado. Quando ativada, essa configuração adiciona o parâmetro SIP Usuário com o valor Telefone aos cabeçalhos SIP <i>From</i> e <i>To</i> das chamadas de saída.
Usar + para internacional	Padrão = Inativo. Quando ativada, as chamadas internacionais feitas usam o formato internacional/E.164 com um + seguido do código do país e o número do telefone.
Usar PAI para privacidade	Padrão = Inativo. Quando ativada, se a ID do chamador for retida: • O cabeçalho <i>From</i> da mensagem SIP é tornado anônimo • A identidade do chamador é inserida no cabeçalho <i>P-Asserted-Identity</i>. Isso deve ser usado apenas em uma rede confiável e deve ser extraído da mensagem SIP antes do encaminhamento para fora do domínio confiável.
Usar domínio para PAI	Padrão = Inativo. • Quando desativada, o endereço IP resolvido por DNS do proxy ITSP é usado para a parte de host no cabeçalho <i>P-Asserted-Identity</i>. • Quando ativada, o domínio é usado.
ID do chamador no cabeçalho FROM	Padrão = Inativo. As chamadas de entrada podem incluir as informações de ID do chamador tanto no campo <i>From</i> quanto nos campos <i>PAI</i>. Quando essa opção for ativada, as informações de ID do chamador no campo <i>From</i> serão utilizadas em vez das informações nos campos <i>PAI</i>.
Enviar "From" sem criptografia	Padrão = Inativo. Quando ativada, a ID de usuário do chamador será incluída no campo <i>From</i>. Isso será aplicado mesmo que o chamador tenha optado por ou esteja configurado para ser anônimo. No entanto, seu estado anônimo ainda será honrado em outros campos usados para exibir a identidade do chamador.
Credenciais de autorização de cache	Padrão = Ativo. Quando ativada, as informações do desafio e da resposta das credenciais de uma transação de registro são armazenadas em cache pelo IP Office e inseridas automaticamente nas mensagens SIP posteriores, sem aguardar por um desafio subsequente. Isso acelera as conexões, mas precisa ser compatível com a outra extremidade da conexão.
Adicionar cabeçalho UUI	Padrão = Inativo. Quando ativada, as informações de usuário a usuário (User-to-User Information, UUI) são passadas para os aplicativos em cabeçalhos SIP.
Adicionar cabeçalho UUI para chamadas redirecionadas	Padrão = Inativo. Quando ativada, as UUI são transmitidas em cabeçalhos SIP para chamadas que são redirecionadas. Por exemplo, em chamadas encaminhadas e com geminação. Esse campo pode ser ativado se Adicionar cabeçalho UUI estiver ativado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Cabeçalhos User-Agent e Server	Padrão = em branco (usar o tipo de sistema e o nível de software). O valor definido nesse campo é usado como os valores <i>User-Agent</i> e <i>Server</i> incluídos nos cabeçalhos de solicitação SIP feita por essa linha. - Se estiver em branco, o tipo de sistema IP Office e o seu nível de software serão utilizados. - Configurar um único valor pode ser útil em diagnósticos de chamadas quando o IP Office tiver vários troncos SIP.
Enviar informações do local	Padrão = Nunca. Essa opção pode ser usada com ISPs SIP compatíveis com RFC 4119/RFC 5139. Quando ativada, as chamadas de emergência enviam as informações de endereço associadas ao local do ramal discador. Consulte Configuração para chamadas de emergência na página 677. As opções são: Nunca: não envia informações de localização. Chamadas de emergência: Para chamadas de Discagem de emergência, envie as informações de endereço configuradas para o local do ramal discador.

Verificação do número da chamada

Essas configurações definem o uso dos protocolos STIR pelos troncos SIP para a verificação do número de chamada.

Para mais detalhes, consulte [Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897.

Campo	Descrição
Verificação do número da chamada	Padrão = desativado Define se a linha usa a verificação de número chamador.
Processamento de chamadas recebidas	Padrão = Permitir sem falhas Definir quais chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de atestação da chamada. Sistema: usar a configuração padrão do sistema (Sistema VoIP > Segurança de VoIP > Verificação do número chamador). Permitir todos - permitir todas as chamadas independentemente da verificação do número de chamada. Permitir validados - aceitar apenas chamadas verificadas com atestação completa ou parcial. Permitir sem falhas - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na verificação. Observe que isso pode incluir chamadas sem resultado de verificação relatado.

Mídia

Campo	Descrição
Permitir INVITE vazio	Padrão = Inativo. Quando definido como Ativo, permite que os dispositivos 3pcc iniciem as chamadas para o IP Office, enviando um CONVITE sem SDP.
Enviar re-INVITE vazio	Padrão = Inativo. Essa opção só está disponível se Linha Linha SIP VoIP Suporte a reconvite estiver selecionado. Se definido como Ativo, ao conectar uma chamada entre dois pontos, o IP Office envia um CONVITE sem SDP para solicitar os recursos de mídia completos de ambas as partes.
Permitir marcar a alteração	Padrão = Inativo. Quando definido como Ativo, permite que o IP Office altere os parâmetros de mídia ao conectar uma chamada para uma pessoa diferente da que foi anunciada nos parâmetros da mídia de respostas provisórias, como 183 Session Progress.
Suporte a P-Early-Media	Padrão = Nenhum. As opções são: • Nenhum/a: o IP Office não anunciará a compatibilidade com esse cabeçalho SIP e sempre levará a mídia inicial de entrada em consideração, independentemente da presença do cabeçalho • Receber: o IP Office anunciará a compatibilidade com esse cabeçalho SIP e descartará a mídia inicial de entrada a menos que o cabeçalho esteja presente na mensagem SIP. • Tudo: o IP Office anunciará a compatibilidade com esse cabeçalho SIP e descartará a mídia inicial de entrada a menos que o cabeçalho esteja presente na mensagem SIP, e incluirá o cabeçalho SIP ao fornecer a mídia inicial.
Enviar tons Silence-Supp=off	Padrão = Inativo. Usado para o codec G711. Quando marcado, o atributo usado para desativar a supressão de silêncio será enviado em SDP no tronco.
Forçar mídia direta precoce	Padrão = Inativo. Quando definido como Ativo, permite a conexão direta de fluxos de mídia inicial aos terminais IP, em vez de ancorá-las no IP Office.
Preservação de conexão da mídia	Padrão = Desativado. Quando habilitada, permite que as chamadas estabelecidas continuem, apesar de falhas breves na rede. Os recursos de tratamento de chamada não estarão mais disponíveis quando uma chamada estiver no estado preservado. A preservação em troncos SIP públicos não é suportada até que seja testada com um provedor de serviços específico.
Indicar HOLD	Padrão = Inativo. Quando habilitado, o sistema envia um CONVITE DE ESPERA ao terminal do tronco SIP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Segurança de mídia	Padrão = desativado Quando ativada, o IP Office anuncia a compatibilidade com esse cabeçalho SIP para indicar que o áudio está configurado para ser seguro e é forçado a usar apenas SRTP. Isso é compatível com o cabeçalho de segurança SIP definido pela RFC3329. Essa opção só fica disponível quando: • O TLS está sendo utilizado. • Linha Linha SIP VoIP > Segurança de mídia está selecionado e definido como Forçado. • Linha Linha SIP VoIP > Compatibilidade com fax não está definido como T38 ou T38 Fallback. Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Controle de chamada

Campo	Descrição
Tempo limite para inicialização de chamada (s)	O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos. Define quanto tempo o sistema IP Office deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.
Tempo limite de fila da chamada (m)	Padrão = 5 minutos. • Para chamadas de entrada, isso define quantos minutos o IP Office espera antes de descartar uma chamada que está aguardando por recursos VCM ou que tenha permanecido no estado sem atendimento. • Para chamadas de saída, isso define quantos minutos o IP Office espera a chamada ser atendida após receber uma resposta provisória.
Resposta do serviço ocupado	Padrão = 486 - Ocupado aqui (503 - Serviço indisponível para o local France2). Para chamadas que resultem em uma resposta ocupada do IP Office, essa configuração determina o código de resposta. As opções são: • 486 - Ocupado aqui • 503 - Serviço indisponível
se nenhum usuário responder enviar	Padrão = Tempo limite para solicitação 408. Especifica a causa a ser usada ao liberar as chamadas de entrada dos troncos SIP, quando a causa da liberação é o usuário não ter respondido. As opções são Tempo limite para solicitação 408 ou Temporariamente indisponível 480.
Ação no limite de local CAC	Padrão = Permitir correio de voz Quando configurado como Permitir caixa postal, a chamada tem permissão de seguir para o correio de voz do usuário quando o limite de chamadas do local do usuário tiver sido atingido. Quando configurado como Rejeitar chamada, a chamada é rejeitada com o código de resposta de falha configurado no campo Resposta do serviço ocupado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Suprimir cabeçalho Q.850 Reason	Padrão = Inativo. Quando as chamadas SIP são liberadas através do envio de BYE e CANCEL, um cabeçalho de motivo de liberação é adicionado à mensagem. Quando Ativo, o cabeçalho do motivo Q.850 não está incluído.
Emular NOTIFY para REFER	Padrão = Inativo. Usar para provedores SIP que não enviem mensagens NOTIFY. Quando Ativo, depois de o IP Office emitir um REFER, e o provedor responder com 202 ACCEPTED, o IP Office assumirá que a transferência está concluída e emitirá um BYE.
Sem REFER se estiver usando Desvio	Padrão = Inativo. Quando ativada, REFER não é enviado no tronco se o encaminhamento tiver sido feito com "Send Caller ID = Diversion Header". Aplicável a encaminhamentos e Twinning.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 379

Engenharia

Navegação: [Linha](#) | [Linha SIP](#) | [Engenharia](#)

É possível usar essa guia para inserir comandos que aplicam recursos especiais para a linha SIP. Os comandos são chamados de cadeias de caracteres de personalização de linha SIP (SIP line custom, SLIC).

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Renegociação de codec com reINVITE

Para o R11.0 e superior, o IP Office é compatível com a renegociação de codec mediante o recebimento de um `reINVITE`. Consulte [Seleção de Codec](#) na página 887.

É possível usar o comando a seguir para reter o comportamento pré-R11.0 sem renegociação. Obs.: em sistemas IP Office existentes atualizados para o R11.0 ou superior, esse comando é adicionado automaticamente a todas as linhas SIP existentes.

- `SLIC_PREFER_EXISTING_CODEC`

Validação do número de chamada

É possível usar os seguintes comandos para controlar a validação do número chamador. Consulte [Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897.

- `SLIC_STIR_REJECT_CODE=<n>`, com `<n>` indicando o código de resposta enviado para chamadas rejeitadas pelo IP Office.
- `SLIC_STIR_REJECT_STRING=<y>`, com `<y>` indicando a cadeia de caracteres de resposta enviada para chamadas rejeitadas pelo IP Office.
- `SLIC_STIR_ATTEST="<w>"`, com `<w>` indicando o nome do cabeçalho que o IP Office verifica para o nível de autorização de uma chamada.
- `SLIC_STIR_CUSTOM=<z>`, com o valor de `<z>` ativando ou desativando vários recursos de chamada.

Identificação do nome do servidor (SNI)

É possível usar os seguintes códigos SLIC para troncos SIP usando TLS. Quando usado:

- Em conexões de saída, o IP Office adiciona informações de Indicação do nome do servidor (Server Name Indication, SNI) ao campo SAN que ele envia.
- Se as configurações **Verificações Recebidas de Certificado (pontos terminais de telefonia)** do sistema IP Office estiverem definidas como **Médio + verificações remotas** ou **Alto + verificações remotas**, o valor de SLIC também será usado para validar o SAN dos certificados recebidos.

Os códigos SLIC são:

- `SLI_ADD_SIP_SAN=<X>`

Use um SNI definido para `sip:<SNI>`, com o valor `<SNI>` retirado da configuração IP Office de linha SIP existente com base nos seguintes valores de `<X>`, conforme abaixo:

- D: usar o valor da configuração **Nome de domínio ITSP** da linha SIP (**Linha > Linha SIP**). Por exemplo, para uma linha SIP com o **Nome de domínio ITSP** definido como `ipo.example.com`, a adição de `SLI_ADD_SIP_SAN=D` define o SNI adicionado ao `sip:ipo.example.com`.
- P: usar o valor da configuração **Endereço proxy ITSP** da linha SIP (**Linha > Transporte >**). Essa opção é compatível somente com um **Endereço de proxy ITSP** definido para um único endereço. Por exemplo: `SLI_ADD_SIP_SAN=P`

Keepalives

Compatível com IP Office R11.1.3.1 e versões posteriores.

É possível adicionar `SLIC_HNT_EMPTY_PACKET` para que a linha SIP envie pacotes RTP com carga útil 20 (carga útil não atribuída) e sem dados como keepalives. Isso substitui o padrão de enviar pacotes STUN para keepalives.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 379

Linha SM

Esse tipo de linha é usado para criar uma conexão SIP entre um IP Office e um Avaya Aura® Session Manager. A outra extremidade da conexão SIP deve ser configurada no Session Manager como Link de entidade SIP.

Uma linha SM pode ser adicionado somente ao sistema IP Office nas configurações Modo Standard ou Server Edition. Ela é geralmente usado no Modo Standard do IP Office, em implantações do Enterprise Branch conectadas à rede do Avaya Aura®. Para obter mais detalhes sobre as implantações IP Office Enterprise Branch, consulte *Implantando a plataforma Avaya IP Office™ como um Enterprise Branch com o Avaya Aura® Session Manager*.

Uma linha SM também pode ser usada no IP Office Server Edition para conectar a um Avaya Aura® Session Manager. Com a linha SM, o IP Office Server Edition suporta a interoperabilidade com o Avaya Aura® Session Manager. Ele também suporta a interoperabilidade, através do Avaya Aura® Session Manager, com os sistemas Avaya Aura® Communication Manager e com sistemas CS 1000. Observe que o IP Office Server Edition não é usado como um produto Enterprise Branch e não suporta algumas das funcionalidades

do IP Office Enterprise Branch, tais como o gerenciamento pelo Avaya Aura® System Manager, licenciamento WebLM, usuários centralizados ou correio de voz através da Linha SM.

Se a rede do Avaya Aura® tiver vários Avaya Aura® Session Managers para fornecer redundância, duas linhas SM podem ser adicionadas, uma configurada para cada Avaya Aura® Session Manager.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Session Manager](#) na página 411

[VoIP](#) na página 414

[T38 Fax](#) na página 418

Session Manager

Navegação: [Linha](#) | [Linha SM](#) | [Session Manager](#)

Informações adicionais de configuração

Para mais informações sobre a configuração **Preservação da conexão de mídia**, consulte [Preservação da conexão de mídia](#) na página 647.

Configurações

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Alterar a configuração **Em serviço** para **Desabilitado** (fora de serviço) requer uma reinicialização do sistema. No entanto, alterar a configuração **Em serviço** para **Habilitado** é mesclável. Alterações na configuração feitas enquanto a linha estiver fora de serviço também são mescláveis.

Campo	Descrição
Número da linha	Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (IP500 V2)/349 (Server Edition). Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno. • Priorização de linha do Session Manager: até duas linhas do Session Manager podem ser configuradas. As duas linhas do Session Manager são priorizadas de acordo com o número da linha. A linha de número mais baixo é considerada a linha principal do Session Manager. Por exemplo, se a primeira linha do Session Manager for configurada como a linha de número 17 e a segunda linha do Session Manager for configurada como a linha 18, então, a linha de número 17 será considerada a linha principal do Session Manager. Se você quiser designar a segunda linha do Session Manager (linha 18 neste exemplo) como a linha principal, será necessário alterar o número de uma ou de ambas as linhas para que a segunda linha do Session Manager seja configurada com um número mais baixo do que a atual linha principal. • Redundância na linha do Session Manager: baseada na prioridade das linhas do Session Manager designada pelo número de linhas, a linha ativa para a qual o IP Office envia todas as chamadas será sempre a linha em serviço de prioridade mais alta do Session Manager. Ou seja, se a linha principal do Session Manager estiver em serviço, ela será a linha ativa para enviar chamadas. Se a conexão com a linha principal do Session Manager for perdida, fazendo com que o IP Office alterne para a linha secundária do Session Manager, quando a linha principal retornar posteriormente, o IP Office reverterá novamente para a linha principal do Session Manager.
Em serviço	Padrão = Ativado Essa opção pode ser usada para desabilitar administrativamente a linha SM. Isso não reflete o estado dinâmico da linha. Se uma linha SM for desabilitada administrativamente, isso não será o equivalente em estar em estado dinâmico fora de serviço.
Nome de domínio SM	Este deve coincidir com o domínio SIP definido na tabela de domínios SIP no sistema Session Manager. A menos que existam outros motivos em contrário, todos os sistemas Enterprise Branch na rede Avaya Aura® podem compartilhar o mesmo domínio.
Endereço SM	Digite o endereço de IP do Session Manager que a linha deve utilizar na rede do Avaya Aura. O mesmo Session Manager deve ser utilizado para correspondência do registro Link de entidade na configuração do Avaya Aura®.
ID do grupo de saída	Padrão = 98888 Esse valor não pode ser alterado. No entanto, anote o valor, pois ele é usado em códigos de acesso do Enterprise Branch usados para direcionar chamadas ao Session Manager.
Prefixo	Padrão = em branco Este prefixo será adicionado a qualquer número de origem recebido com as chamadas entrantes.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Máximo de chamadas	Padrão = 10 Define o número de chamadas simultâneas permitidas entre a Enterprise Branch e Session Manager utilizando esta conexão. Cada chamada utilizará uma das licenças disponíveis que são compartilhadas com todos os troncos SIP configurados no sistema.
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível quando Sistema Telefonia Telefonia Inter-conexão restrita à rede estiver habilitada. Ela permite configurar troncos como Público ou Privado. • O IP Office retornará a indicação de número ocupado para qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Privado a um tronco Público ou vice-versa. • A restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. • A Avaya não recomenda o uso desse recurso em sistemas IP Office que também usem qualquer um dos seguintes recursos: redes multilocal, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Incluir informações específicas do local	Padrão = Inativo. Habilitado quando Tipo de rede estiver definido como Privado. Definido como Ativo se o PBX na outra extremidade do tronco for compatível com chamadas tarifadas.
Tipo de URI	Padrão = SIP. Quando o SIP ou os SIPS for (em) selecionado(s) na caixa suspensa, o formato URI do SIP será utilizado (por exemplo, nome@exemplo.com). Isso afetará o campo De das chamadas de saída. O campo Para das chamadas de saída sempre utilizará o formato especificado pelos códigos curto aplicados no roteamento das chamadas de saída. Recomendação: quando URI seguro do SIP for solicitado, o tipo URI deverá ser definido para SIPS. Os SIPS podem ser utilizados somente quando o Protocolo de camada 4 estiver definido para TLS.
Preservação da conexão de mídia	Padrão = Habilitado. Quando habilitada, tenta manter as chamadas estabelecidas independentemente de breves falhas na rede. Os recursos de tratamento de chamada não estarão mais disponíveis quando uma chamada estiver no estado preservado. Quando habilitada, a Preservação de conexão da mídia aplica-se aos telefones Avaya H.323 que suportam preservação de conexão.
Local	
Configuração de rede As conexões TLS suportam as seguintes codificações: • TLS_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA	
Protocolo da camada 4	Padrão = TCP

A tabela continua...

Campo	Descrição
Porta de envio	Quando a Configuração de Rede é definida como TLS, a configuração padrão é 5061. Quando a Configuração de Rede é definida como TCP, a configuração padrão é 5060.
Porta de escuta	Quando a Configuração de Rede é definida como TLS, a configuração padrão é 5061. Quando a Configuração de Rede é definida como TCP, a configuração padrão é 5060.
Temporizador de sessão	Padrão = 1200. Intervalo = 90 a 64800 Esse campo especifica o tempo de expiração da sessão. No meio ponto do tempo de expiração, uma mensagem de atualização de sessão é enviada. A configuração do campo como Sob demanda desabilita o temporizador de sessão. O Communication Manager suporta a atualização de sessão SIP via ATUALIZAÇÃO no Communicaton Manager versão 6.2 SP1 e posteriores. Ao usar uma versão anterior do Communication Manager, o parâmetro Temporizador de sessão deverá ser definido como Sob demanda.
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. É possível usar esse campo para inserir uma descrição para a entrada de configuração. A descrição não é usada em nenhum outro lugar.

Links relacionados

[Linha SM](#) na página 410

VoIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha SM](#) | [VoIP](#)

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Seleção de codec	Padrão = Padrão do sistema Defina os codecs compatíveis. Sempre que possível, Avaya recomenda usar o mesmo conjunto de codecs para todos os sistemas IP Office, linhas e ramais. As opções são: • Padrão do sistema: use a lista de codec definida nas configurações do sistema. • Personalizado: configure uma lista de preferências de codec para a linha. - É possível mover codecs entre os conjuntos Não utilizados e Selecionados e alterar a ordem dos codecs. - Os codecs disponíveis são definidos por Sistema Sistema VoIP VoIP. Os codecs possíveis são: • OPUS: compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2. • G.722 64K: compatível com sistemas IP Office baseados em Linux e com sistemas IP500 V2 com as placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.
Compatibilidade com fax	Padrão = Nenhum/a. Se ativado, quando o IP Office detectar o tom de fax, ele renegociará o codec de chamada conforme configurado abaixo. • Essa opção requer Suporte a reconvite. • Os sistemas IP Office em uma rede são compatíveis com fax relay para chamadas de fax entre sistemas . • Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax T38. • Os sistemas IP Office baseados em Linux podem rotear as chamadas entre troncos/terminais com tipos compatíveis de fax. As opções compatíveis são: • Nenhum/a - não é compatível com fax. • G.711: usar G.711 para enviar e receber faxes. • T38: usar T38 para enviar e receber faxes. • T38 Fallback: usar T38 para enviar e receber faxes. Se o destino da chamada não for compatível com o T38, o IP Office enviará um convite novamente para alterar o método de transporte para G.711.
Tempo limite para inicialização de chamada (s)	O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos. Define quanto tempo o sistema IP Office deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Suporte a DTMF	Padrão = RFC2833 (IP500 V2), RFC2833/RFC4733 (servidor baseado em Linux) Define como os sinais da tecla DTMF do IP Office pressionam dígitos para o lado remoto. As opções são: • Na faixa - envia dígitos como tons no áudio da chamada. • RFC2833 ou RFC2833/RFC4733 - envia dígitos usando um fluxo de áudio separado do áudio da chamada. Se não houver compatibilidade na extremidade remota, a linha reverterá para o uso de sinalização Na faixa. • Informação: enviar os dígitos em pacotes <code>INFO SIP</code>.
Segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Estas configurações controlam o uso de SRTP na linha e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são: • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Desativado: usa RTP. • Preferencial: tenta usar SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, retorne ao RTP. • Imposto: usa SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, a chamada falhará. - Para chamadas usando Discagem de emergência, o IP Office alternará para RTP se a configuração da chamada SRTP falhar.
Opções avançadas de segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Define os requisitos para SRTP quando ativado. • Igual ao sistema: Use as mesmas configurações definidas no Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Define quais partes de uma sessão o SRTP protege usando criptografia. • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Define quais partes da sessão o SRTP protege usando autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Não ajustável. O IP Office aceitará pacotes autenticados que tenham um número de sequência superior ou dentro de 64 pacotes do pacote com o maior número já recebido. • Crypto Suites: padrão = <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>. Defina os pacotes criptográficos que o SRTP usa para criptografia. As opções são <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_32</code> e <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Supressão de silêncio VoIP	Padrão = desativado Quando ativado, quando o IP Office detecta silêncio durante uma chamada IP, ele não envia nenhum dado de áudio. • Linhas entre sistemas IP Office usando o G.711 ignoram esse recurso. • Em troncos entre sistemas IP Office em rede, é necessário ativar a configuração em ambos os lados.
Permitir caminho de mídia direta	Padrão = Ativo Essa configuração controla se as chamadas entre pontos terminais IP e/ou linhas precisam passar pelo IP Office. • Se desativada, as chamadas passarão pelo IP Office e usarão seus recursos. O relay RTP permite que as chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio não exijam um canal de compactação de voz. • Quando ativada, as chamadas podem seguir rotas alheias ao sistema IP Office. Ambas as extremidades precisam ser compatíveis com mídia direta e ter configurações VoIP correspondentes. Por exemplo, ambas as extremidades precisam usar o mesmo protocolo (SIP ou H.323), mesmo endereçamento (IPv4 ou IPv6) e assim por diante. Caso contrário, a chamada passa pelo sistema IP Office. - Para ramais, desativar Requer DTMF permite que o ramal tente mídia direta mesmo que o outro lado tenha configurações DTMF diferentes.
Suporte a reconvite	Padrão = Inativo. Quando ativada, o IP Office poderá usar <code>Re-Invite</code> durante uma chamada para alterar as características da chamada. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não dá suporte para o codec originalmente negociado no tronco. • Requer que o ITSP também seja compatível com <code>Re-Invite</code>. • Essa configuração deve ser ativada para o suporte a vídeo.
Travamento do codec	Padrão = Inativo. Após fazer uma oferta SIP com uma lista de codecs, o IP Office espera uma resposta com um único codec selecionado na lista. Os agentes usuários que enviam uma resposta com vários codecs esperam alternar para qualquer um desses codecs durante a chamada sem negociação adicional, o que o IP Office não suporta. Em vez disso, a perda de fala ocorre se o agente do usuário alterar o codec sem renegociá-lo. • Se ativado, quando o IP Office recebe uma resposta com vários codecs, o IP Office envia <code>re-INVITE</code> e uma oferta SIP com apenas um codec. • Essa opção requer que a opção Suporte a reconvite esteja ativada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Forçar mídia direta nos telefones	Padrão = Ativo Quando ativada, se um telefone IP Avaya discar dígitos durante uma chamada direta de mídia, o IP Office vai alterar a chamada para mídia indireta e enviar os dígitos como RFC2833. Então, 15 segundos após o último dígito, o IP Office vai alterar a chamada de volta para mídia direta. Essa configuração requer que a linha tenha as opções Suporte a reconvite e Permitir caminho de mídia direta ativadas, e que Suporte a DTMF esteja definida como RFC2833/RF4733.
G.711 Fax ECAN	Padrão = desativado Quando ativada, se o IP Office detectar uma chamada de fax, ele alternará para G.711 com cancelamento de eco (Echo cancellation, ECAN) com base no campo "G.711 Fax ECAN", NLP desativado, um buffer de tremulação fixo e se a supressão de silêncio estiver desativada. Você pode usar isso para evitar uma incoerência de ECAN com o provedor de tronco. Essa configuração só está disponível em sistemas IP500 V2 quando Compatibilidade com fax estiver definida como G.711 ou T38 Fallback.

Links relacionados

[Linha SM](#) na página 410

T38 Fax

Navegação: [Linha](#) | [Linha SM](#) | [Fax T38](#)

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	Padrão = Ativo. Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.
Versão do fax T38	Padrão = 3. Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3.
Transporte	Padrão = UDPTL (fixo). Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL, há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.
Redundância A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Baixa velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.
Alta velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.
Método TCF	Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Linha SM](#) na página 410

Linha S0



Essas configurações são utilizadas para as portas S0 fornecidas por um módulo de expansão S08 conectado a uma unidade de controle. Para obter detalhes completos sobre a instalação, consulte o Manual de Instalação do IP Office.

Apesar de exibidas como linhas, essas portas BRI são utilizadas para a conexão de dispositivos ISDN2, como unidades de videoconferência ou placas PC ISDN.

As chamadas recebidas nos troncos IP, S0 e QSIG não utilizam as rotas para chamadas de entrada. O roteamento delas baseia-se no número de entrada recebido como se discado no switch. Os códigos de acesso de linha nesses troncos podem ser utilizados para modificar os dígitos de entrada.

Links relacionados

[Linha](#) na página 296

[Linha S0](#) na página 420

[Códigos de acesso S0](#) na página 422

[Linha | Canais S0](#) na página 423

Linha S0

Navegação: [Linha](#) | [Linha S0](#)

As configurações a seguir não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

- **Tipo de sub-linha**
- **Tipo de rede**

As configurações restantes podem ser mescladas.

Campo	Descrição
Número da linha	Este parâmetro não é configurável. Ele é alocado pelo sistema.
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Tipo de sub-linha	Padrão = ETSI Selecione para corresponder o tipo de linha particular fornecido pelo provedor de linha.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo de rede	Padrão = Pública. Essa opção estará disponível se Interconexão restrita à rede(Sistema Telefonia Telefonia) for habilitada. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular. O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público, ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Número de telefone	Utilizado para se lembrar do número do telefone da linha. Apenas para informação.
Prefixo	Padrão = em branco. O prefixo é utilizado nas seguintes maneiras: • Para as chamadas de entrada As descrições das mensagens ISDN indicam o tipo de chamada (nacional, internacional ou desconhecido). Se o tipo de chamada for desconhecido, consequentemente o número no campo Prefixo será adicionado ao ICLID. • Para as chamadas de saída O prefixo não é retirado, portanto quaisquer prefixos não adequados à apresentação da linha externa deverão ser retirados por meio dos códigos curto.
Prefixo nacional	Padrão = 0 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada nacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número nacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 1923000000 será convertido para 01923000000.
Prefixo internacional	Padrão = 00 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada internacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número internacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 441923000000 será convertido para 00441923000000.
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Quando um código curto especificar um número para discar, o IP Office vai capturar uma linha disponível entre as que estiverem disponíveis com uma ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. Números de IDs de grupos reservados: • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). - 96666: usado para linhas ACO. - 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM. - 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. - 99998: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor secundário. - 99999: em uma rede da Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor primário.
TEI	Padrão = 0 Não utilizada. A unidade de controle irá ignorar qualquer entrada.
Número de canais	Padrão = 2 Define o número de canais operacionais disponíveis nessa linha. 2 para BRI e até 30 para PRI, dependendo do número de canais inscritos.
Canais de saída	Padrão = 2 Define o número de canais disponíveis, na linha, para chamadas de saída. Normalmente deve ser o mesmo que o campo Número de canais, porém pode ser reduzido a fim de garantir que as chamadas de entrada não sejam bloqueadas pelas chamadas de saída.
Canais de voz	Padrão = 2 O número de canais disponíveis para voz.
Canais de dados	Padrão = 2 O número de canais disponíveis para dados. Se deixado em branco, o valor é 0.

Links relacionados

[Linha S0](#) na página 420

Códigos de acesso S0

Navegação: [Linha](#) | [Linha S0](#) | [Códigos curtos](#)

Para linhas S0 BRI, estas configurações são mescláveis.

Em alguns tipos de linha, os códigos de acesso de linha podem ser aplicados a qualquer número recebido com chamadas de entrada.

A guia Código de Acesso da linha é mostrada para os seguintes tipos de entroncamento, que são tratados como entroncamentos internos ou privados: **QSIG** (T1, E1, H.323), **BRI S0**, **H.323**, **SCN**, **IP Office**. As chamadas de entrada desses tipos de tronco não são roteadas utilizando as definições de **Rota para chamadas recebidas**. Em vez disso, os dígitos recebidos com as chamadas de entrada são verificados quanto a sua correspondência, conforme a seguir :

Número do ramal (incluindo números remotos de uma rede multissite).

- Códigos de acesso de linha (excluindo o código de acesso ?).
- Códigos de acesso do sistema (excluindo o código de acesso ?).
- Código de acesso de linha ?.
- Código de acesso do sistema ?.

Os códigos de acesso podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos de acesso, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos de acesso existentes.

Links relacionados

[Linha S0](#) na página 420

Linha | Canais S0

Navegação: **Linha | Linha S0 | Canais**

Para os canais S0, esse formulário não é utilizado.

Links relacionados

[Linha S0](#) na página 420

Capítulo 27: Unidade de controle

Navegação: **Unidade de controle** | **Unidade**

O menu **Unidade de controle** exibe a página de detalhes do sistema IP Office.

- Para sistemas IP Office baseados em Linux, o menu de listas de exibição de grupos mostra detalhes da plataforma de servidor físico e os serviços do IP Office hospedados no servidor.
- Para as unidades de controle IP500 V2, o menu mostra os detalhes da versão do software da unidade de controle e as placas instaladas na unidade de controle.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número do dispositivo	Esse número é alocado automaticamente pelo sistema IP Office.
Tipo de unidade	O nome do dispositivo.
Versão	A versão do software.
Número de série	Para componentes internos, trata-se do endereço MAC do servidor IP Office ou da unidade de controle.
Endereço IP da unidade	Para a unidade de controle IP Office, esse campo exibe o endereço IP para LAN1.
Número de interconexão	Nos módulos de expansão IP500 V2 externos, trata-se da porta de expansão da unidade de controle utilizada para a conexão. Nos demais dispositivos, é 0.
Número do módulo	Nos módulos de expansão IP500 V2 externos, trata-se da porta de expansão da unidade de controle utilizada para a conexão. O termo Unidade de controle é exibido para dispositivos e serviços internos.
Modo operacional	Esse campo é exibido para módulos de expansão digital DS16B ou DS30B. Selecione o modo operacional com base no tipo dos telefones implantados. • DS = telefones das séries 1400, 9400, 9500 • BST = telefones das séries T7000, M7000

As ações **Novo** e **Excluir** desse formulário têm funções especiais.

Campo	Descrição
Novo	Você pode usar essa opção para adicionar um módulo de expansão WAN3 externo se o módulo não for detectado após uma reinicialização do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Excluir	É possível usar essa ação para remover detalhes de um módulo de expansão externo da configuração. • A exclusão de um módulo de ramal ou linha também exclui qualquer ramal ou linha associada ao módulo. • Se o módulo de expansão externo ainda estiver fisicamente conectado, após uma reinicialização o IP Office criará automaticamente novas entradas padrão de ramal ou linha.

Capítulo 28: Ramal

Por padrão, cada ramal é normalmente associado a um usuário e utiliza o número de diretório e outras configurações do usuário. Usuários com um código de logon podem mudar de ramal conectando-se e desconectando-se, portanto, o número do diretório não é uma propriedade fixa do ramal.

Ramais não IP

As portas dos ramais físicos fazem parte da unidade de controle ou são adicionadas pela instalação de um módulo de expansão de telefone analógico ou digital. Os registros do ramal são automaticamente criados para cada porta de ramal físico no sistema. Essas portas não podem ser adicionadas ou excluídas manualmente. No Server Edition, ramais não IP só são compatíveis em unidades Expansion System (V2).

Ícone	Descrição
	Telefone padrão: um ramal padrão.
	Fone silencioso: utilizado para dispositivos de ramal analógico que estão permanentemente fora do gancho.
	Porta IVR: utilizada para portas analógicas conectadas a dispositivos que precisam de um sinal específico de liberação de desconexão ao final de cada chamada.
	Alto-falante de anúncio: a porta do ramal analógico definida para ser utilizada como uma conexão com o alto-falante de anúncio.
	Máquina de FAX: indica que o ramal está conectado a uma máquina de FAX.
	Origem de MOH: indica que o ramal está sendo utilizado como uma origem de música em espera.

Ramais IP

Esses são utilizados por dispositivos de telefones IP e aplicações VoIP.

Ícone	Descrição
	Ramal H.323 ou SIP: esse ícone indica um ramal IP. Os ramais IP são adicionados manualmente ou pela detecção automática do telefone sendo conectado. Os ramais IP também podem ser adicionados manualmente para suportar um dispositivo de telefone IP de terceiros. Perceba que os dispositivos de telefones IP de terceiros requerem o registro de uma licença de Pontos Terminais IP.
	IP DECT ou SIP DECT: a porta do ramal adicionada manualmente para corresponder a ramais em um sistema DECT IP Avaya conectados ao sistema por meio de uma linha DECT IP.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 427

[Analógico](#) na página 430

[Ramal VoIP](#) na página 433

[Ramal T38 fax](#) na página 442

[Ramal IP DECT](#) na página 444

[Ramal base SIP DECT](#) na página 446

Ramal

Navegação: **Ramal | Ramal**

Informações adicionais de configuração

As configurações do tipo de exibição do autor da chamada controlam a apresentação das informações de exibição do autor da chamada. Para obter mais informações de configuração, consulte [Exibição do autor da chamada](#) na página 643.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Definições de configuração

Essas configurações são mescláveis, com exceção de **Ramal base** e **Tipo de exibição do autor da chamada**, que requerem a reinicialização do sistema.

Campo	Descrição		
ID do ramal	O ID físico da porta do ramal. Exceto os ramais IP, essas definições são alocadas pelo sistema e não são passíveis de configuração.		
Ramal-base	Intervalo = 2 a 15 dígitos. É o número de diretório do padrão do usuário padrão associado do ramal, se houver necessidade disso. - O campo pode ficar em branco em ramais digitais e analógicos, criando um ramal no qual os usuários são forçados a fazer login, mas o ramal não tem um usuário padrão associado. Não há suporte para essa opção em ramais IP e CTI. - Após uma reinicialização, o sistema tentará conectar o usuário ao mesmo número de ramal se ele já não estiver conectado a outro lugar na rede multisite. Isso não ocorrerá se o usuário não estiver definido como Forçar login. - Se um outro usuário se conectar a um ramal, ao desligar, o ramal retornará para o seu usuário padrão associado, a menos que o mesmo esteja conectado em outro lugar ou estiver definido para Forçar login.		
Senha do telefone	Padrão = em branco. Intervalo = 9 a 13 dígitos. Somente ramais H.323 e SIP. Essa senha precisa ser inserida como parte do registro do telefone no sistema IP Office.		
Tipo de exibição do chamador	Padrão = Ativo. Controla a apresentação das informações do visor do autor da chamada em ramais analógicos. Para ramais digitais e IP, este valor é definido como Ativo . A tabela a seguir lista as opções com suporte, as demais não são utilizadas atualmente e o padrão é a correspondência com o Reino Unido .		
	<table> <tr> <th>Tipo</th><th>Descrição</th></tr> </table>	Tipo	Descrição
Tipo	Descrição		

A tabela continua...

Campo	Descrição	
	Desativado	Desabilita a apresentação da identificação do chamador.
	Ativado	Habilita o visor do autor da chamada utilizando o tipo apropriado para o local do sistema, consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i> . Caso uma configuração diferente seja necessária, ela é selecionada na lista das opções com suporte. Para um ramal analógico conectado a um servidor de fax ou um outro dispositivo que necessita de passagem pelos tons DTMF, selecione DTMFF .
	UK	FSK antes do primeiro toque em conformidade com o BT SIN 227. Nome e número.
	UK20	Igual ao UK , mas com a extensão máxima de 20 caracteres. Nome e número.
	DTMFA	ID do chamador no padrão A do DTMF <ID do chamador>C. Somente número.
	DTMFB	ID do chamador no DTMF após conexão da chamada. Somente número.
	DTMFC	ID do chamador no padrão A do DTMF <ID do chamador>#. Somente número.
	DTMFF	Após a conexão da chamada, envia o número chamado ao DTMF. Somente número. Utilizado para servidores de fax. Quando as chamadas são recebidas por meio de um grupo de busca, recomendamos que a colocação do grupo na fila não seja utilizada. Se a colocação do grupo na fila está sendo utilizada, defina o Tipo de fila para Atribuir chamada em alerta do agente .
	DTMFD	ID do chamador no padrão D do DTMF <ID do chamador>C. Somente número.
	FSKA	Variante de RU utilizado para telefones 1100 relacionados ao BT. Nome e número.
	FSKB	Especificação ETSI com primeiro toque de 0,25 segundo. Nome e número.
	FSKC	Especificação ETSI com primeiro toque de 1,2 segundo. Nome e número.
	FSKD	Em conformidade com a especificação Belcore. Nome e número.
Redefinir volume após chamadas	Padrão = Inativo. Redefine o volume do telefone após cada chamada. Esta opção é suportada nos telefones Avaya das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600.	

A tabela continua...

Campo	Descrição												
Tipo de dispositivo	Este campo indica o último tipo de telefone conhecido conectado à porta do ramal. - As portas dos ramais analógicos sempre são relatadas como Monofone analógico, pois não é possível detectar a presença ou ausência de um verdadeiro telefone analógico. - As portas de ramais digitais relatam o tipo de telefone digital conectado ou Telefone digital desconhecido se nenhum telefone for detectado. - Os ramais H.323 relatam o tipo de telefone IP registrado ou Telefone H.323 desconhecido se nenhum telefone estiver registrado como ramal. - Os ramais SIP relatam o tipo de telefone SIP registrado ou Telefone SIP desconhecido se nenhum telefone estiver registrado como ramal. Aplicativos, como o Aplicativo Avaya Workplace e o one-X Mobile Preferred que não utilizam registros de ramal, também utilizam tipo de dispositivo como Telefone SIP desconhecido. Em alguns tipos de telefones, apenas o seu tipo geral é relatado ao sistema, porém não o modelo específico. Nesse caso, o campo atua como uma lista suspensa para a seleção de um modelo específico. O valor selecionado também é relatado em outros aplicativos, por exemplo, aplicativo de System Status, SNMP etc.												
	<table><tr><td>Tipo padrão</td><td>Possíveis modelos de telefones</td></tr><tr><td>T7100</td><td>M7100, M7100N, T7100, Unidade de conferência de áudio.</td></tr><tr><td>T7208</td><td>M7208, M7208N, T7208.</td></tr><tr><td>M7310</td><td>M7310, M7310N, T7406, T7406E.</td></tr><tr><td>M7310BLF</td><td>M7310BLF, T7316.</td></tr><tr><td>M7324</td><td>M7324, M7324N.</td></tr></table>	Tipo padrão	Possíveis modelos de telefones	T7100	M7100, M7100N, T7100, Unidade de conferência de áudio.	T7208	M7208, M7208N, T7208.	M7310	M7310, M7310N, T7406, T7406E.	M7310BLF	M7310BLF, T7316.	M7324	M7324, M7324N.
	Tipo padrão	Possíveis modelos de telefones											
	T7100	M7100, M7100N, T7100, Unidade de conferência de áudio.											
	T7208	M7208, M7208N, T7208.											
	M7310	M7310, M7310N, T7406, T7406E.											
	M7310BLF	M7310BLF, T7316.											
M7324	M7324, M7324N.												
Local	A lista suspensa contém todos os locais que foram definidos no sistema: Local Localização. Consulte Usando locais na página 643. Associando um ramal a um local: - Permite o roteamento de chamada de emergência usando configurações específicas desse local. - Permite a exibição da hora com base no local. Compatível com telefones das séries 1100, 1200, 1600, 9600 e J100, e telefones D100, E129 e B179. - Para ramais Monofone sem fio Avaya DECT, o local do ramal pode ser substituído chamada a chamada usando o nome do local especificado na configuração da estação-base. Compatível com R11.1 FP2 SP2 e superior. Isso requer que você defina Informação de localização baseada em chamada na linha IP DECT e que configure cada estação-base com um nome de local que corresponda a um na configuração do IP Office.												

A tabela continua...

Campo	Descrição
Fallback como Remote Worker	Padrão = Automático. Determina qual endereço de fallback é utilizado para resistência de telefone do Remote Worker. As opções são: • Automático: usar o endereço de fallback configurado na linha do IP Office que fornece o serviço. • Não: usar o endereço privado de gateway alternativo. • Sim: usar o endereço público de gateway alternativo.
Módulo	Esse campo indica o módulo de expansão externo no qual a porta está localizada. BP indica a porta de um ramal telefônico analógico na base ou na unidade de controle. BD indica a porta de um terminal digital (Digital station, DS) na unidade de controle. Para uma unidade de controle IP500 V2, BD e BP também são seguidos pelo número do slot. Ramais VoIP são relatados como 0.
Porta	Esse campo indica o número da porta no Módulo indicado acima. Ramais VoIP são relatados como 0.
Desativar viva-voz	Padrão = Inativo (Viva-voz habilitado). Quando selecionado, desabilita o botão fixo do VIVA VOZ se estiver no telefone utilizando esta porta de ramal. Suportado apenas nos telefones IP Avaya DS, TCM e H.323. Um som audível é tocado quando o botão desabilitado do VIVA VOZ é pressionado. As chamadas de Entradas tais como chamadas intercom e de busca continuam conectadas, mas o caminho do viva-voz não é ouvido até que a chamada seja atendida utilizando um monofone ou um fone de ouvido. Chamadas semelhantes feitas ou atendidas utilizando outros botões no telefone não são ouvidas a menos que o usuário atenda utilizando o monofone ou fone de ouvido. Atualmente, as chamadas não são afetadas pelas alterações nessa configuração.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 426

Analógico

Navegação: [Ramal](#) | [Ramal analógico](#) | [Analógico](#)

Essa guia contém as configurações aplicáveis aos ramais analógicos. Esses ramais são fornecidos por portas marcadas como **POT** ou **TELEFONE** nas unidades de controle e módulos de expansão.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Classificação do equipamento:

Campo	Descrição
Padrão = Telefone convencional Somente disponível para portas de ramais analógicos. Observe que as alterações feitas nessa configuração são mescláveis.	
Fone silencioso	Nos ramais definidos para Fones silenciosos, o caminho de áudio é desabilitado quando o ramal está livre. O toque é apresentado no caminho de áudio. A ID do chamador não é suportada no telefone. É possível usar essa opção com ramais analógicos nos quais o monofone é substituído por um fone de ouvido e todo o áudio, inclusive o toque, deve ser transmitido por meio do fone de ouvido. Uma vez que o caminho de áudio é desabilitado quando livre, o ramal dos Fones silenciosos não pode discar os dígitos para fazer as chamadas. Portanto, para fazer e atender chamadas, essa opção costuma ser usada com a configuração Terminal externo (Usuário > Telefonia > Configurações de chamada) do usuário, que permite que o usuário do ramal faça e atenda chamadas utilizando os aplicativos.
Alto-falante de anúncio	Utilizada para portas analógicas conectadas a um amplificador de busca. Esse ramal estará ocupado e não poderá ser chamado ou utilizado para fazer chamadas. Só poderá ser acessado por meio dos recursos de Discar Anúncio. Ao utilizar um UPAM conectado a uma porta de ramal analógico, a Classificação do equipamento do ramal deverá estar definida como Porta IVR e não como Alto-falante de anúncio.
Telefone convencional	Uso para telefones analógicos normais.
Interfone 1/Interfone 2	Essas duas opções não são utilizadas atualmente e, portanto, estão esmaecidas.
Porta IVR	Utilizada para portas analógicas conectadas a dispositivos que precisam de um sinal de liberação de desconexão (uma quebra na corrente do loop) ao final da cada chamada. Quando selecionada, a Largura do pulso de desconexão é utilizada.
Máquina de fax	Se o Fax Relay estiver sendo utilizado, essa configuração deverá ser selecionada em qualquer ramal analógico conectado a uma máquina de fax analógica. Essa configuração também pode ser utilizada com troncos SIP.
Origem MOH	Quando selecionada, a porta pode ser utilizada como uma origem de música em espera nas configurações Sistema > Telefonia > Tons e música. O ramal definido como fonte de música em espera não pode fazer ou receber chamadas. A entrada de áudio pode ser monitorada através dos controles de música em espera do ramal. É necessário um dispositivo de interface adequada para fornecer a entrada de áudio à porta de ramal. Ele deverá se parecer ao sistema como um telefone analógico automático. Por exemplo, pode ser usado um transformador com uma bobina de 600 Ohm (como um Bogen WMT1A) ou um dispositivo MoH dedicado com uma saída de 600 Ohm designada para conexão a uma porta de ramal PBX que fornece corrente de loop.

Largura do pulso do sinal de gancho

As opções a seguir somente estão disponíveis para portas de ramais analógicos. Elas definem a duração da pausa no loop que será considerada um sinal de pausa no tempo da chamada (TBR).

Campo	Descrição
Usar padrões do sistema	Padrão = Ativo Utiliza os valores padrão adequados ao local do sistema. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i> .
Largura mínima	Intervalo = 20 a 2540 milissegundos. Largura mínima do sinal de gancho se a opção Usar padrões do sistema não for selecionada. As pausas mais curtas são ignoradas como as falhas.
Largura máxima	Intervalo = 30 a 2550 milissegundos. Largura máxima do sinal de gancho se a opção Usar padrões do sistema não for selecionada. As pausas mais longas são tratadas como desconexão.
Largura do pulso de desconexão	Padrão = 0ms. Faixa = 0 a 2550ms Essa configuração é utilizada com os ramais analógicos em que a Classificação do equipamento acima tenha sido definida como Porta IVR . Ela define a duração da pausa corrente no loop utilizada para indicar a desconexão da chamada.

Tipo de indicação da luz de mensagem em espera

Campo	Descrição
Tipo de indicação da luz de mensagem em espera	Padrão = nenhum Permite a seleção do modo de indicação de mensagem em espera (MWI) para ramais analógicos e extensões DECT IP. As opções são: Ativado (veja abaixo), 51V escalonado , 81V , 101V (cartões-base de telefones V2 e IP500), Bellcore FSK , Reversão de linha A , Reversão de linha B .

Se a opção **Restringir tensão da campainha do ramal analógico** for selecionada (**Sistema | Telefonia | Telefonia**), as opções de MWI ficarão restritas a: **Reversão de linha A**, **Reversão de linha B** ou **Nenhum**, tendo como padrão a **Reversão de linha A**.

Ativado usa por padrão a configuração de indicador de mensagem em espera como a seguir com base no local do sistema:

Configuração	Localidade
51V escalonada	Argentina, Austrália, Brasil, Canadá, Chile, China, Colômbia, Japão, Coreia, México, Nova Zelândia, Peru, Rússia, Arábia Saudita, África do Sul, Espanha, Estados Unidos, Venezuela
101V nos módulos de Telefone V2 e cartões de Telefone IP500, caso contrário 81V .	Bahrain, Bélgica, Dinamarca, Egito, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hong Kong, Hungria, Islândia, Itália, Índia, Kuwait, Marrocos, Holanda, Noruega, Oman, Paquistão, Polônia, Portugal, Qatar, Cingapura, Suécia, Suíça, Taiwan, Turquia, Emirados Árabes Unidos, Reino Unido

Persistência do gancho

Campo	Descrição
Persistência do gancho	Padrão = 100ms. Faixa = 50 a 255ms. Define o tempo mínimo que o ramal precisa ficar fora do gancho antes que o sistema o trate como fora do gancho e aplique qualquer recurso fora do gancho. Por exemplo, temporizadores de discagem ou códigos curtos de discagem ao tirar do gancho. Períodos mais curtos de tempo fora do gancho são ignorados.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 426

Ramal VoIP

Essa guia só está disponível para ramais H.323 e SIP. As configurações disponíveis vão variar dependendo do tipo de ramal.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 426

[Ramal H.323 VoIP](#) na página 433

[VoIP do ramal SIP](#) na página 437

Ramal H.323 VoIP

Navegação: **Ramal | Ramal H323 | VoIP**

Essas configurações são mostradas para um ramal IP H.323.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP	Padrão = 0.0.0.0 (aceitar qualquer endereço) Se um endereço for inserido aqui, o IP Office só aceitará o registro de um dispositivo com esse endereço.
Endereço MAC	Padrão = 000000000000 (esmaecido) Esse campo está esmaecido e não é utilizado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Seleção de codec	Padrão = Padrão do sistema Defina os codecs compatíveis. Sempre que possível, Avaya recomenda usar o mesmo conjunto de codecs para todos os sistemas IP Office, linhas e ramais. As opções são: • Padrão do sistema: use a lista de codec definida nas configurações do sistema. • Personalizado: configure uma lista de preferências de codec para a linha. - É possível mover codecs entre os conjuntos Não utilizados e Selecionados e alterar a ordem dos codecs. - Os codecs disponíveis são definidos por Sistema Sistema VoIP VoIP. Os codecs possíveis são: • OPUS: compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2. • G.722 64K: compatível com sistemas IP Office baseados em Linux e com sistemas IP500 V2 com as placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.
TDM Ganho de IP	Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB. Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da interface TDM do sistema para a conexão IP. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.
IP Ganho TDM	Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB. Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da conexão IP com a interface TDM do sistema. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.
Serviços complementares	Padrão = H450. Seleciona o método de sinalização do serviço complementar para uso com dispositivos IP não Avaya. As opções são Nenhum, QSIG e H450. No H450, há suporte para espera e transferência. Observe que o método selecionado deve ser suportado pelo lado remoto.
Segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Estas configurações controlam o uso de SRTP no ramal e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são: • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Desativado: usa RTP. • Preferencial: tenta usar SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, retorne ao RTP. • Imposto: usa SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, a chamada falhará. - Para chamadas usando Discagem de emergência, o IP Office alternará para RTP se a configuração da chamada SRTP falhar.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Opções avançadas de segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Define os requisitos para SRTP quando ativado. • Igual ao sistema: Use as mesmas configurações definidas no Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Define quais partes de uma sessão o SRTP protege usando criptografia. • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Define quais partes da sessão o SRTP protege usando autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Não ajustável. O IP Office aceitará pacotes autenticados que tenham um número de sequência superior ou dentro de 64 pacotes do pacote com o maior número já recebido. • Crypto Suites: padrão = <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>. Defina os pacotes criptográficos que o SRTP usa para criptografia. As opções são <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_32</code> e <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>.
Supressão de silêncio VoIP	Padrão = desativado Quando ativado, quando o IP Office detecta silêncio durante uma chamada IP, ele não envia nenhum dado de áudio. • Linhas entre sistemas IP Office usando o G.711 ignoram esse recurso. • Em troncos entre sistemas IP Office em rede, é necessário ativar a configuração em ambos os lados.
Ativar conexão rápida para telefones IP não Avaya	Padrão = desativado Um procedimento de conexão rápida. Reduz o número de mensagens que precisam ser trocadas antes que um canal de áudio seja criado.
DTMF fora da faixa	Padrão = Ativo Quando ativo, DTMF é enviado como sinal separado ("Fora de faixa"), e não como parte do fluxo de voz codificado ("Na faixa de voz"). A sinalização "Fora de faixa" é inserida de volta ao áudio pelo lado remoto. Isso é recomendado para os modos de compactação de baixa taxa de bits, como G.729 e G.723 onde DTMF no fluxo de voz pode se tornar distorcido. Nos telefones Avaya das séries 1600, 4600, 5600 e 9600, o sistema fará com que a configuração apropriada seja definida para o tipo de telefone.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Exige DTMF	Padrão = Inativo. Esse campo é exibido quando o Ignorar divergência de DTMF para telefones (Sistema > > VoIP) está ativado. • Se desativado, durante as verificações de mídia direta em chamadas entre dois telefones VoIP, o sistema ignora as verificações DTMF. - A mídia direta ainda pode não ser possível se outras configurações, como codecs, configurações de NAT ou configurações de segurança, não corresponderem. • Se ativado, o ramal precisa receber sinais DTMF. - Quando ativada, a configuração do ramal é ignorada para aplicativos da central de contatos. Ramais SIP do aplicativo Contact Center sempre são tratados como exigindo DTMF.
Tons locais	Padrão = desativado Quando selecionada, os telefones H.323 geram seus próprios tons.
Permitir caminho de mídia direta	Padrão = Ativo Essa configuração controla se as chamadas entre pontos terminais IP e/ou linhas precisam passar pelo IP Office. • Se desativada, as chamadas passarão pelo IP Office e usarão seus recursos. O relay RTP permite que as chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio não exijam um canal de compactação de voz. • Quando ativada, as chamadas podem seguir rotas alheias ao sistema IP Office. Ambas as extremidades precisam ser compatíveis com mídia direta e ter configurações VoIP correspondentes. Por exemplo, ambas as extremidades precisam usar o mesmo protocolo (SIP ou H.323), mesmo endereçamento (IPv4 ou IPv6) e assim por diante. Caso contrário, a chamada passa pelo sistema IP Office. - Para ramais, desativar Requer DTMF permite que o ramal tente mídia direta mesmo que o outro lado tenha configurações DTMF diferentes.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Reservar licença	Padrão = Nenhum/a. Por padrão, o IP Office emite licenças de telefone na ordem em que os dispositivos se registram. Usando essa configuração, é possível licenciar um ramal antes que o dispositivo seja registrado. As opções são: • Reservar licença de ponto terminal IP Avaya • Reservar licença de ponto terminal IP de terceiros • Ambos • Nenhum/a Observação: • Os telefones IP Avaya compatíveis com o IP Office exigem uma licença de ponto terminal IP Avaya. • Outros telefones IP exigem uma licença de ponto terminal IP de terceiros. • Quando o licenciamento WebLM é habilitado, esse campo é definido automaticamente para Reservar licença Avaya IP Endpoint. As opções Ambos e Nenhum não estão disponíveis. • Quando o Perfil do usuário correspondente é definido como Usuário centralizado, esse campo é automaticamente definido como Licença de ponto terminal centralizado.

Links relacionados

[Ramal VoIP](#) na página 433

VoIP do ramal SIP

Navegação: **Ramal | Ramal SIP | VoIP**

O IP Office usa essas configurações para ramais SIP. Por exemplo, para telefones J100 Series.

Campo	Descrição
Endereço IP	Padrão = 0.0.0.0 (aceitar qualquer endereço IPv4) Se definido, o IP Office só aceitará o registro de um dispositivo com o mesmo endereço.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Endereço IP (IPv6)	Padrão = em branco (aceitar qualquer endereço IPv6) Se definido, o IP Office só aceitará o registro de um dispositivo com o mesmo endereço. • Compatível apenas com sistemas IP Office R12.1 baseados em Linux. Para ativar o suporte para IPv6, selecione LAN1 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6 e/ou LAN2 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6. • O IP Office é compatível com endereços IPv6 nos seguintes formatos: - Endereço completo: por exemplo, 2001:0000:040F:0000:0000:805B:001B. - Substitua uma série de partes :0000: por ::. Por exemplo, 2001:0000:040F::805B:001B. - Substitua qualquer parte :0000: individual por :0:. Por exemplo, 2001:0:040F::805B:001B. - Remova os zeros iniciais 0 após qualquer dois pontos :. Por exemplo, 2001:0:40F::805B:1B.
Seleção de codec	Padrão = Padrão do sistema Defina os codecs compatíveis. Sempre que possível, Avaya recomenda usar o mesmo conjunto de codecs para todos os sistemas IP Office, linhas e ramais. As opções são: • Padrão do sistema: use a lista de codec definida nas configurações do sistema. • Personalizado: configure uma lista de preferências de codec para a linha. - É possível mover codecs entre os conjuntos Não utilizados e Selecionados e alterar a ordem dos codecs. - Os codecs disponíveis são definidos por Sistema Sistema VoIP VoIP. Os codecs possíveis são: • OPUS: compatível apenas com sistemas IP Office baseados em Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2. • G.722 64K: compatível com sistemas IP Office baseados em Linux e com sistemas IP500 V2 com as placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Reservar licença	Padrão = Nenhum/a. Por padrão, o IP Office emite licenças de telefone na ordem em que os dispositivos se registram. Usando essa configuração, é possível licenciar um ramal antes que o dispositivo seja registrado. As opções são: • Reservar licença de ponto terminal IP Avaya • Reservar licença de ponto terminal IP de terceiros • Ambos • Nenhum/a Observação: • Os telefones IP Avaya compatíveis com o IP Office exigem uma licença de ponto terminal IP Avaya. • Outros telefones IP exigem uma licença de ponto terminal IP de terceiros. • Quando o licenciamento WebLM é habilitado, esse campo é definido automaticamente para Reservar licença Avaya IP Endpoint. As opções Ambos e Nenhum não estão disponíveis. • Quando o Perfil do usuário correspondente é definido como Usuário centralizado, esse campo é automaticamente definido como Licença de ponto terminal centralizado.
Supressão de silêncio VoIP	Padrão = desativado Quando ativado, quando o IP Office detecta silêncio durante uma chamada IP, ele não envia nenhum dado de áudio. • Linhas entre sistemas IP Office usando o G.711 ignoram esse recurso. • Em troncos entre sistemas IP Office em rede, é necessário ativar a configuração em ambos os lados.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Compatibilidade com fax	Padrão = Nenhum/a. Se ativado, quando o IP Office detectar o tom de fax, ele renegociará o codec de chamada conforme configurado abaixo. - Essa opção requer Suporte a reconvite. - Os sistemas IP Office em uma rede são compatíveis com fax relay para chamadas de fax entre sistemas. - Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax T38. - Os sistemas IP Office baseados em Linux podem rotear as chamadas entre troncos/terminais com tipos compatíveis de fax. As opções compatíveis são: Nenhum/a - não é compatível com fax. G.711: usar G.711 para enviar e receber faxes. T38: usar T38 para enviar e receber faxes. T38 Fallback: usar T38 para enviar e receber faxes. Se o destino da chamada não for compatível com o T38, o IP Office enviará um convite novamente para alterar o método de transporte para G.711.
Transporte DTMF	Padrão = RFC2833. Defina como o IP Office sinaliza o uso de teclas DTMF para o lado remoto. As opções compatíveis são Na faixa, RFC2833 ou Informações.
Exige DTMF	Padrão = Inativo. É possível usar essa configuração para tentar mídia direta entre dispositivos com configuração DTMF diferente. Isso requer que você ative o Ignorar divergência de DTMF para telefones (Configurações do sistema > Sistema > VoIP). - Se desabilitado, durante a verificação direta de mídia, o IP Office ignora as verificações DTMF se a chamada for entre dois telefones VoIP. - A mídia direta ainda não será possível se outras configurações forem diferentes, p. ex., codecs, NAT ou configurações de segurança. - É necessário ativar o Exige DTMF caso o ramal precise receber sinais DTMF. O IP Office trata o softphone SIP que não tem um registro de ramal na configuração IP Office como não exigindo DTMF.
Música de espera local	Padrão = Inativo. Quando habilitado, o ramal toca música local quando EM ESPERA. Para chamadas usando uma linha SIP, se a configuração Música de espera local de linha SIP estiver ativada (Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > SIP avançado), é necessário desativar a configuração Música em espera local do ramal para reproduzir música de ponto remoto para o ramal.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Permitir caminho de mídia direta	Padrão = Ativo Essa configuração controla se as chamadas entre pontos terminais IP e/ou linhas precisam passar pelo IP Office. • Se desativada, as chamadas passarão pelo IP Office e usarão seus recursos. O relay RTP permite que as chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio não exijam um canal de compactação de voz. • Quando ativada, as chamadas podem seguir rotas alheias ao sistema IP Office. Ambas as extremidades precisam ser compatíveis com mídia direta e ter configurações VoIP correspondentes. Por exemplo, ambas as extremidades precisam usar o mesmo protocolo (SIP ou H.323), mesmo endereçamento (IPv4 ou IPv6) e assim por diante. Caso contrário, a chamada passa pelo sistema IP Office. - Para ramais, desativar Requer DTMF permite que o ramal tente mídia direta mesmo que o outro lado tenha configurações DTMF diferentes.
Supressão de silêncio VoIP	Padrão = desativado Quando ativado, quando o IP Office detecta silêncio durante uma chamada IP, ele não envia nenhum dado de áudio. • Linhas entre sistemas IP Office usando o G.711 ignoram esse recurso. • Em troncos entre sistemas IP Office em rede, é necessário ativar a configuração em ambos os lados.
Travamento do codec	Padrão = Inativo. Após fazer uma oferta SIP com uma lista de codecs, o IP Office espera uma resposta com um único codec selecionado na lista. Os agentes usuários que enviam uma resposta com vários codecs esperam alternar para qualquer um desses codecs durante a chamada sem negociação adicional, o que o IP Office não suporta. Em vez disso, a perda de fala ocorre se o agente do usuário alterar o codec sem renegociá-lo. • Se ativado, quando o IP Office recebe uma resposta com vários codecs, o IP Office envia <code>re-INVITE</code> e uma oferta SIP com apenas um codec. • Essa opção requer que a opção Suporte a reconvite esteja ativada.
Atendimento automático de terceiros	Padrão = Nenhum/a. Essas configurações se aplicam a ramais SIP padrão de terceiros. As opções são: • RFC 5373: adicionar um cabeçalho RFC 5373 de atendimento automático ao INVITE. • responder após: adicionar um cabeçalho do tipo "answer-after". • respostas automáticas do dispositivo: o IP Office depende do telefone para o atendimento automático de chamadas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Essas configurações controlam como o ramal usa SRTP. As opções são: • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Desativado: usa RTP. • Preferencial: tenta usar SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, retorne ao RTP. • Imposto: usa SRTP. Se a configuração da chamada SRTP não for bem-sucedida, a chamada falhará. - Para chamadas usando Discagem de emergência, o IP Office alternará para RTP se a configuração da chamada SRTP falhar.
Opções avançadas de segurança de mídia	Padrão = mesmo que sistema. Define os requisitos para SRTP quando ativado. • Igual ao sistema: Use as mesmas configurações definidas no Sistema Sistema VoIP Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Define quais partes de uma sessão o SRTP protege usando criptografia. • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Define quais partes da sessão o SRTP protege usando autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Não ajustável. O IP Office aceitará pacotes autenticados que tenham um número de sequência superior ou dentro de 64 pacotes do pacote com o maior número já recebido. • Crypto Suites: padrão = <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>. Defina os pacotes criptográficos que o SRTP usa para criptografia. As opções são <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_32</code> e <code>SRTP_AES_CM_128_SHA1_80</code>.

Links relacionados

[Ramal VoIP](#) na página 433

Ramal T38 fax

Navegação: **Ramal | Ramal SIP | Fax T38**

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	Padrão = Ativo. Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.
Versão do fax T38	Padrão = 3. Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3 .
Transporte	Padrão = UDPTL (fixo). Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL , há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.
Redundância A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.	
Baixa velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.
Alta velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.
Método TCF	Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 426

Ramal IP DECT

Navegação: **Ramal | Ramal IP DECT**

Os ramaís DECT são criados manualmente após a adição de uma linha IP DECT à configuração ou adição automática como monofones DECT registrados no sistema DECT.

Essas configurações são mescláveis com a exceção da configuração **Reservar licença**. A alteração das configurações **Reservar licença** requer uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
ID de linha DECT	Use a lista suspensa para selecionar a linha IP DECT do sistema para o sistema Monofone sem fio Avaya DECT.
Tipo de indicação da luz de mensagem em espera	Padrão = Ativo Permite a seleção de indicação de mensagem em espera para ser utilizada com o ramal IP DECT. As opções são: • Nenhum • Ativado

A tabela continua...

Campo	Descrição
Reservar licença	Padrão = Nenhum/a. Por padrão, o IP Office emite licenças de telefone na ordem em que os dispositivos se registram. Usando essa configuração, é possível licenciar um ramal antes que o dispositivo seja registrado. As opções são: • Reservar licença de ponto terminal IP Avaya • Reservar licença de ponto terminal IP de terceiros • Ambos • Nenhum/a Observação: • Os telefones IP Avaya compatíveis com o IP Office exigem uma licença de ponto terminal IP Avaya. • Outros telefones IP exigem uma licença de ponto terminal IP de terceiros. • Quando o licenciamento WebLM é habilitado, esse campo é definido automaticamente para Reservar licença Avaya IP Endpoint. As opções Ambos e Nenhum não estão disponíveis. • Quando o Perfil do usuário correspondente é definido como Usuário centralizado, esse campo é automaticamente definido como Licença de ponto terminal centralizado.

Os campos adicionais a seguir dependem da linha IP DECT ter a opção **Ativar provisionamento** selecionada.

Habilitar provisionamento não selecionado

Campo	Descrição
Tipo de monofone	Padrão = Desconhecido A seleção correta do tipo de monofone permite a aplicação de configurações adequadas para o display e botões do monofone. Os tipos de monofone selecionáveis são compatíveis com telefones 3700 Series ou Desconhecido.

Habilitar provisionamento selecionado

Campo	Descrição
IPEI	Padrão = 0 (qualquer IPEI) Se definido para um valor diferente de 0, configura o número IPEI do monofone capaz de se inscrever no sistema Monofone sem fio Avaya DECT utilizando este número de ramal. O IPEI de cada monofone DECT é exclusivo.
Usar configuração do monofone	Padrão = Inativo. Se a opção Usar configuração do monofone estiver selecionada, o usuário poderá definir o idioma, bem como formato de data/horário do telefone. Se não estiver selecionado, essas configurações serão definidas pelo sistema ou pelas definições locais na configuração do sistema.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 426

Ramal base SIP DECT

Navegação: **Ramal | Base SIP DECT**

Esta guia é exibida para ramais SIP DECT. Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Linha SIP DECT	Use a lista suspensa para selecionar a linha SIP DECT do sistema para a estação-base DECT.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 426

Capítulo 29: Usuário

Informações adicionais de configuração

Esta seção oferece as descrições de campo de usuário.

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurações de Usuário](#) na página 739.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447
[Correio de voz](#) na página 456
[DND](#) na página 462
[Códigos de acesso](#) na página 463
[Números de origem](#) na página 464
[Telefonia](#) na página 464
[Encaminhamento](#) na página 477
[Dial In](#) na página 480
[Gravação de voz](#) na página 481
[Programação de teclas](#) na página 481
[Programação de menus](#) na página 482
[Mobilidade](#) na página 483
[Associação no grupo](#) na página 488
[Anúncios](#) na página 488
[SIP](#) na página 490
[Diretório pessoal](#) na página 491
[Portal do usuário](#) na página 493

Usuário

Navegação: **Usuário** | **Usuário**

Informações adicionais de configuração

- Para um resumo do gerenciamento de usuários, incluindo uma descrição dos usuários centralizados, consulte [Visão geral do gerenciamento de usuários](#) na página 739.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Usuários são pessoas que utilizam o sistema ou usuários DialIn para acesso aos dados. Um usuário não precisa ter um número de ramal físico existente - isso é útil se o usuário não precisar de um ramal físico, mas quiser usar os recursos do sistema.

- O usuário **NoUser** é utilizado para aplicar configurações a ramais que não têm um usuário associado. Não exclua esse usuário.
- O usuário **Gerenciador remoto** é utilizado como a configuração padrão para conexões por acesso discado.

Definições de configuração

É possível mesclar essas configurações sem precisar reiniciar o IP Office.

- Exceto adicionar/remover usuários de ramificação centralizada, o que exige uma reinicialização do sistema.

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Campo	Descrição
Nome	Faixa = até 15 caracteres. É o nome da conta do usuário utilizado para discagem RAS, exibição do chamador e caixa postal do correio de voz. Como normalmente a tela nos telefones com identificação do chamador tem 16 caracteres, é útil manter o nome curto. • Apenas caracteres alfanuméricos e espaços são suportados nesse campo. • Os nomes não devem começar com espaço. • Não utilize caracteres de pontuação, tais como #, ?, /, ^, > e ,. • Esse campo é sensível a letras maiúsculas e minúsculas, e deve ser exclusivo. • Caso o sistema IP Office inclua correio de voz: - O correio de voz usa o nome para criar um usuário de caixa postal correspondente. Alterar um nome do usuário roteará suas chamadas de correio de voz para uma nova caixa postal. - O Voicemail Pro não diferencia maiúsculas de minúsculas. Ele trata nomes como "Steve Smith", "steve smith" e "STEVE SMITH" como sendo o mesmo usuário. • Caso o sistema IP Office inclua Avaya one-X Portal: - Não use o Nome "admin". Esse nome de usuário é um valor reservado para uso do Avaya one-X Portal. - Não use nomes que incluam um caractere _.
Nome de autenticação	Padrão = em branco. Faixa = até 31 caracteres alfabéticos. Usado em um sistema IP500 V2 configurado como um gateway Avaya Cloud Office. Consulte o manual <i>Implantando IP Office como um gateway ATA Avaya Cloud Office</i>.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Senha	Padrão = em branco. Faixa = até 31 caracteres alfabéticos. Essa senha é usada por aplicativos do usuário, como IP Office SoftConsole, Portal do usuário e TAPI. Também é usada para usuários com acesso Dial In. • Observe que não se trata da senha da caixa postal do usuário (consulte Usuário Caixa postal Código da caixa postal) nem do código de logon do telefone (consulte Usuário Telefonia Configurações do supervisor Código de logon). • As regras de complexidade de senha são definidas por meio das configurações de segurança IP Office. O IP Office Manager exibirá um erro se a senha não atender aos requisitos de complexidade. No entanto, o IP Office Manager ainda permitirá que você salve a configuração (a menos que o local do sistema esteja definido como France2).
Identidade exclusiva	Padrão = em branco. Um endereço de e-mail para o usuário. O endereço deve ser exclusivo para cada usuário. Esse endereço de e-mail é usado para: • Logon do Aplicativo Avaya Workplace. - Quando usado nessas funções, para sistemas pré-R11.1.2, a identidade exclusiva é limitada a no máximo 15 caracteres antes do caractere @. • Mensagens de correio de voz para e-mail do Gmail. Embora possa ser o mesmo endereço, essa configuração é independente da configuração Endereço de e-mail do usuário (veja abaixo), que é usada para outras funções de e-mail, p. ex., e-mail de correio de voz.
Código de logon Confirmar código de logon	Padrão = em branco. Faixa = Até 31 dígitos. • O código de logon deve ter no mínimo 4 dígitos para usuários de porta DS. • Os códigos de logon de até 15 dígitos são suportados com os botões Logon no ramal. • Os códigos de logon de até 31 dígitos são suportados com códigos curtos de Logon no ramal. Esse código é usado para fazer logon em um telefone e para restringir o acesso a recursos em telefones. Consulte Logon temporário na página 786. • O telefone hot desk não é suportado para usuários centralizados. Usuários centralizados usam o Código de logon para registro SIP no Session Manager. • Normalmente, os usuários só poderão fazer logoff se tiverem um Código de logon definido ou se estiverem conectados em um ramal cujo número do Ramal-base não coincida mais com a configuração do seu próprio Ramal. • Quando definido, o recurso de código curto Alterar código de logon pode ser usado pelos usuários para alterar o próprio código de logon. • Se um usuário tiver um código de logon definido, ele será utilizado pelo recurso de código curto Impedimento de chamadas de saída desativado. • Se o usuário tiver um código de logon definido, o acesso a diversos recursos do botão programável exigirá a digitação do código de logon. Por exemplo, o acesso à Autoadministração e aos recursos de Telefone do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
PIN de audioconferência	Padrão = em branco. Intervalo = até 15 caracteres numéricos. Use este campo para configurar o acesso com PIN a conferências Meet Me. Um L nesse campo indica que o recurso Conferência meet-me não agendada está desativado para o usuário.
Status da conta	Padrão = Habilitado. Use essa configuração a fim de definir a conta de usuário para Habilitar, Desativar ou Forçar senha nova. - Quando definido como Forçar senha nova, o usuário só pode definir uma senha nova fazendo logon usando o Avaya one-X Portal. O sistema IP Office pode mudar se houver muitas tentativas de logon com falha. Isso usa as configurações definidas na configuração de segurança IP Office: - Caso um usuário exceda o Ação de rejeição da senha, o Ação de rejeição da senha é implementado. - Se o Ação de rejeição da senha for Registrar e desativar conta, o status da conta será alterado para Bloqueado - erro na senha. - Se o Ação de rejeição da senha for Registrar e desativar temporariamente, o status da conta será alterado para Bloqueado - temporário.
Nome completo	Padrão = em branco Use este campo para inserir o nome completo do usuário. Quando definido, o Nome completo é utilizado no lugar do Nome para exibição em telefones e aplicativos do usuário. - Os nomes não devem começar com espaço. - Não utilize caracteres de pontuação, como @, #, ?, /, ^, > e ,. - Para que o nome seja utilizado corretamente pelos recursos de discagem por nome do correio de voz, o formato recomendado é <nome><espaço><sobrenome>.
Ramal	Intervalo = 2 a 15 dígitos. Em geral, todos os ramais devem ter o mesmo número de dígitos. Essa configuração pode ser deixada em branco para usuários utilizados apenas para conexões de dados DialIn. - Usuários associados a telefones IP, ou que possam fazer o logon como esses dispositivos, não deverão receber números de ramais maiores que 7 dígitos. - Os números de ramais de usuário centralizados podem conter até 13 dígitos. Embora o IP Office suporte números de ramais com até 15 dígitos, o tamanho com 13 dígitos é determinado pelo tamanho do número do ramal máximo permitido para provisionar usuários centralizados no Communication Manager.
Endereço de e-mail	Padrão = em branco Esse endereço é usado como o endereço de e-mail do usuário para uma variedade de funções. Ele é usado principalmente para funções de caixa postal e e-mail, se necessário. Ele também é usado para quaisquer outros e-mails que o sistema possa enviar ao usuário.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Localidade	Padrão = Em branco (Usar localidade do sistema) 🛡️ Configura o idioma utilizado para solicitações do correio de voz reproduzidas ao usuário, assumindo-se o idioma esteja disponível no servidor do correio de voz. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>. Em um ramal digital, também controla o idioma do display utilizado para mensagens do sistema. Perceba, entretanto, que alguns telefones possuem suas próprias opções de menu do idioma selecionado para os menus do telefone.
Prioridade	Padrão = 5. Faixa = 1 (menor) a 5 (maior) 🛡️ Essa configuração é usada pelo ARS.
Direitos do telefone do sistema	Padrão = Nenhum/a Usuários definidos como usuários do telefone do sistema podem acessar as funções adicionais. As configurações são: • Nenhum/a: o usuário não pode acessar nenhuma das opções de telefone do sistema. • Nível 1: o usuário pode acessar todas as opções de telefone do sistema compatíveis com o tipo de telefone que ele esteja usando, com exceção dos comandos de gerenciamento do sistema e cartão de memória. • Nível 2: o usuário pode acessar todas as opções de telefone do sistema compatíveis com o tipo de telefone que ele esteja usando, inclusive os comandos de gerenciamento do sistema e cartão de memória. Devido ao tipo dos comandos adicionais, deve ser definido um código de logon para o usuário a fim de restringir o acesso.
Excluir do diretório	Padrão = desativado Quando ativo, o usuário não aparece na lista de diretórios mostrada pelos aplicativos do usuário e em telefones com a função de diretório. Para usuários conectados como agentes em uma implantação Outbound Contact Express, Excluir do diretório precisa ser Desativado.
Tipo de dispositivo	Esse campo mostra o tipo de telefone ao qual o usuário está conectado no momento. • Se o usuário estiver desconectado, mas associado a um Ramal-base, o tipo de dispositivo para a porta desse ramal será apresentado. • Caso o usuário tenha desconectado e não esteja associado a um Ramal-base, o tipo de dispositivo será listado como Tipo de dispositivo desconhecido.

Configurações do perfil

Cada usuário pode ser atribuído a um perfil específico. Cada perfil (exceto **Usuário básico**) requer que o sistema tenha uma licença ou assinatura correspondente disponível para o usuário.

O perfil atribuído ao usuário controla se ele pode ter várias configurações adicionais ativadas. As tabelas abaixo listam essas configurações e perfis. Os itens entre parênteses () indicam o status padrão para as configurações quando esse perfil é selecionado.

Sistemas IP500 V2 licenciados no PLDS

Opção	Usuário básico	Office Worker	Teleworker	Mobile Worker	Power User
Ativar SoftPhone	–	–	✓ (Ativado)	–	✓ (Ativado)
Ativar serviços do one-X Portal	–	✓ (Ativado)	✓ (Ativado)	–	✓ (Ativado)
Ativar one-X Telecommuter	–	–	✓ (Ativado)	–	✓ (Ativado)
Ativar Remote Worker ^[2]	✓ (Desativado)	✓ (Desativado)	✓ (Ativado)	✓ (Desativado)	–
Ativar aplicativo VoIP da área de trabalho/tablet	–	✓ ^[3] (ativado)	✓ ^[3] (ativado)	–	✓ (Ativado)
Ativar aplicativo VoIP móvel	–	–	–	–	✓ (Ativado)
Ativar aplicativo do MS Teams	–	✓ (Ativado)	✓ (Ativado)	–	✓ (Ativado)
Enviar e-mail de mobilidade	–	–	–	✓ (Desativado)	✓ (Desativado)
Colaboração na Web • Não compatível com IP Office R12.0 e superior.	–	✓ (Desativado)	✓ (Desativado)	–	✓ (Desativado)

Sistemas Server Edition licenciados no PLDS

Opção	Usuário básico	Office Worker	Power User
Ativar SoftPhone	–	–	✓ (Ativado)
Ativar serviços do one-X Portal	–	✓ (Ativado)	✓ (Ativado)
Ativar one-X Telecommuter	–	–	✓ (Ativado)
Ativar Remote Worker ^[2]	✓ (Desativado)	✓ (Desativado)	✓ (Ativado)
Ativar aplicativo VoIP da área de trabalho/tablet	✓ ^[3] (desativado)	✓ (Ativado)	✓ (Ativado)
Ativar aplicativo VoIP móvel	–	–	✓ (Ativado)
Ativar aplicativo do MS Teams	–	–	✓ (Ativado)
Enviar e-mail de mobilidade	–	–	✓ (Desativado)
Colaboração na Web • Não compatível com IP Office R12.0 e superior.	–	✓ (Desativado)	✓ (Desativado)

Sistemas no modo Subscription

Opção	Telephony User	Telephony Plus User	UC User
Ativar SoftPhone	–	✓ (Ativado)	✓ (Ativado)
Ativar serviços do one-X Portal	–	–	✓ (Ativado)
Ativar one-X Telecommuter	–	–	✓ (Ativado)
Ativar Remote Worker ^[2]	✓ (Desativado)	✓ (Desativado)	✓ (Ativado)
Ativar aplicativo VoIP da área de trabalho/tablet	–	✓ ^[3] (desativado)	✓ (Ativado)
Ativar aplicativo VoIP móvel	–	–	✓ (Ativado)
Ativar aplicativo do MS Teams	–	–	✓ (Ativado)

A tabela continua...

Opção	Telephony User	Telephony Plus User	UC User
Enviar e-mail de mobilidade	–	–	✓ (Desativado)
Colaboração na Web • Não compatível com IP Office R12.0 e superior.	–	–	✓ (Ativado)

Observações do perfil de usuário:

1. Usuários não licenciados podem ser criados no Modo padrão e sistemas Server Edition.
2. O sistema suporta usuários com ramais remotos H.323 ou SIP. Em sistemas não Server Edition, até 4 usuários são suportados como ramais remotos sem precisar ser configurados e licenciados para um perfil de usuário. Os usuários remotos adicionais serão suportados se licenciados e configurados para um perfil de usuário **Funcionário remoto** ou **Usuário avançado**. Nos sistemas Server Edition, o Remote worker é suportado por todos os perfis de usuário.
3. Compatível apenas com o Aplicativo Avaya Workplace no modo autônomo. O modo simultâneo, o modo de controle de chamada compartilhada e a presença não estão disponíveis e são compatíveis apenas com contatos locais (não com contatos da empresa ou do IP Office). Consulte o manual *Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace*.
 - Em sistemas licenciados PLDS IP500 V2, o Aplicativo Avaya Workplace pode ser usado com um **Usuário básico** com licença **IP Softphone** ou um **Usuário móvel** com licença **IP Softphone**.

Campo	Descrição
Perfil	Padrão = Usuário Básico. O perfil do usuário controla se eles podem ser configurados para alguns dos recursos. Os diferentes perfis disponíveis e os recursos acessíveis por cada um são mostrados nas tabelas acima. O número de usuários que pode ser configurado para cada perfil é controlado pelas licenças ou assinaturas de usuário que o sistema tem. • Um Usuário não licenciado tem permissão de acesso discado e anúncio, e pode ser usado como uma porta de música em espera ou anúncio analógico. • Em sistemas IP500 V2 sem assinatura, uma licença do sistema Preferred Edition é um pré-requisito para qualquer licença de perfil do usuário. - Em uma rede multilocal, a licença Preferred Edition do sistema central é compartilhada automaticamente com outros sistemas na rede, ativando as licenças de perfil do usuário em todos os outros sistemas IP500 V2. - Cada sistema IP500 V2 compatível com um servidor Voicemail Pro ainda requer uma licença Preferred Edition para a operação do Voicemail Pro. • Para atualizar um Office Worker ou Mobile Worker para um Power User, primeiramente é necessário definir o usuário como Usuário básico. • Para um sistema IP500 V2 configurado como um gateway do Avaya Cloud Office, selecione o perfil Usuário do ACO. Consulte a <i>Implantando IP Office como um gateway ATA Avaya Cloud Office</i>.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Receptionist	Padrão = Inativo. Essa configuração permite que usuário utilize o aplicativo SoftConsole. Isso requer que a configuração tenha licenças ou assinaturas do tipo Receptionist. - Em sistemas licenciados pelo PLDS, uma licença Receptionist só é consumida quando um usuário configurado executa o aplicativo SoftConsole. - Em sistemas no modo por assinatura, uma assinatura Receptionist é consumida quando um usuário é configurado para uso do SoftConsole. - É possível licenciar até 4 usuários para sistemas IP500 V2, 10 para sistemas Server Edition. - O uso do SoftConsole não é suportado para usuários que façam hot-desk para outros sistemas da rede com vários sites.
Ativar SoftPhone	Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima. Se selecionado, o usuário pode utilizar o aplicativo IP Office Softphone.
Ativar serviços do one-X Portal	Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima. Se selecionado, o usuário pode usar o aplicativo one-X Portal diretamente ou usando um de seus clientes de plug-in.
Ativar one-X Telecommuter	Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima. Quando selecionado, o usuário pode usar os recursos do modo telecomutador do aplicativo one-X Portal. Requer que Ativar serviços do one-X Portal também esteja ativado.
Ativar Remote Worker	Padrão = desativado Indica se o usuário tem permissão para utilizar um ramal remoto SIP ou H.323. Ou seja, um ramal em uma rede IP diferente do sistema IP Office registrado do ramal. SIP: essa opção não é necessária para telefones de usuários de ramal SIP se houver um Avaya Session Border Controller for Enterprise (ASBCE) implantado na rede. H323: se o Número do ramal do usuário corresponder à configuração Ramal-base de um ramal IP, a configuração Ativar ramal remoto H.323 desse ramal será automaticamente alterada para corresponder à configuração Ativar Remote Worker do usuário e vice-versa. - É possível configurar até 4 usuários Usuário básico para o Ativar Remote Worker. Outros usuários precisarão de licenciamento com um perfil compatível com a configuração Ativar Remote Worker.
Ativar aplicativo VoIP da área de trabalho/tablet	Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima. Essa opção permite que os usuários usem o Aplicativo Avaya Workplace em sistemas operacionais Windows ou macOS.
Ativar aplicativo VoIP móvel	Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima. Essa opção permite que os usuários usem o Aplicativo Avaya Workplace em sistemas operacionais Android e iOS.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativar aplicativo do MS Teams	Padrão = desativado Essa opção habilita o IP Office a buscar os dados do usuário do Microsoft Teams. O sistema é configurado como o serviço de telefonia para chamadas feitas de e para o Microsoft Teams.
Enviar e-mail de mobilidade	Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima. Quando ativado, o usuário recebe um e-mail de boas-vindas com as seguintes informações: • Uma breve apresentação do one-X Mobile Preferred for IP Office. • Instruções e links para instalar e configurar o aplicativo do one-X Mobile Preferred for IP Office.
Colaboração na Web	Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima. Quando ativado, permite que o usuário utilize o aplicativo Web Collaboration. • Não compatível com IP Office R12.0 e superior. • Além da licença de perfil do usuário, cada usuário precisa de uma licença do Colaboração na Web. • O Web Collaboration requer o Avaya one-X Portal em um servidor IP Office baseado em Linux que não seja um Unified Communications Module.

Direitos do usuário

É possível substituir as configurações de usuário selecionadas pelas configurações definidas em um conjunto de Direitos do usuário. É possível aplicar os mesmos direitos de usuário a vários usuários.

Além disso, é possível usar um perfil de horário para controlar quando os direitos do usuário são aplicados ao usuário e se um conjunto diferente de direitos do usuário ou as próprias configurações do usuário devem ser aplicados durante outros horários.

Campo	Descrição
Visualização de direitos do usuário	Esse campo afeta somente o gerenciador. Ele permite alternar entre a exibição das configurações de usuário conforme afetadas pelos Direitos do usuário no expediente ou Direitos do usuário fora do horário associados.
Perfil de horário no expediente	Padrão = <Nenhum> (contínuo). Caso definida, o perfil de horário selecionado define quando as Direitos do usuário no expediente do usuário são aplicadas. Fora do perfil de horário, os Direitos do usuário fora do horário do usuário são aplicados
Direitos do usuário no expediente	Padrão = Em branco (sem restrições de direitos). Esse campo permite a seleção dos direitos do usuário que podem ser definidos e bloqueia algumas configurações do usuário. Caso um Perfil de horário no expediente tenha sido selecionado, os Direitos do usuário no expediente só são aplicados durante os horários definidos por esse perfil de horário, caso contrário, são aplicados sempre.
Direitos do usuário fora do horário	Padrão = Em branco (sem restrições de direitos). Esse campo permite a seleção de direitos alternativos do usuário que são usados fora dos horários estabelecidos pelo Perfil de tempo no horário de expediente do usuário.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Correio de voz

Navegação: **Usuário** | Caixa postal

Informações adicionais de configuração

A configuração **Ativar API do Gmail** é usada para configurar a integração com Gmail. Para obter mais informações de configuração, consulte [Configurar integração com Gmail](#) na página 741.

Configurações

Quando o aplicativo do servidor de correio de voz estiver sendo utilizado no seu sistema, cada usuário possui uso de uma caixa postal do correio de voz. Você pode utilizar esse formulário para habilitar esse recurso e diversas configurações de correio de voz do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Campo	Descrição
Código da caixa postal	Padrão = em branco. Faixa = 0 (sem código) a 31 dígitos. Um código utilizado pelo servidor do correio de voz para validar o acesso a essa caixa postal. Quando houver uma tentativa de acesso remoto à caixa postal que não possua um código definido para o correio de voz, a mensagem interativa “Acesso remoto não configurado nesta caixa postal” será reproduzida. O código de acesso da caixa postal pode ser definido através do IP Office Manager da interface do usuário da caixa postal do telefone (TUI). O comprimento mínimo da senha é: • Voicemail Pro (Manager): 0 • Voicemail Pro (Intuity TUI): 2 • Embedded Voicemail (Manager): 0 • Embedded Voicemail (Intuity TUI): 0 Os códigos definidos através da interface do usuário do telefone do Voicemail Pro são restritos a sequências válidas. Por exemplo, não é permitido tentar inserir um código que corresponda ao ramal da caixa postal e repetir o mesmo número (111111) ou sequência de números (123456). Se esses tipos de códigos forem necessários, eles poderão ser inseridos através do Manager. O Manager não impõe requisitos de senha para o código, se já houver um definido no Manager. • Embedded Voicemail: para Embedded Voicemail executado no modo da caixa postal do IP Office, o código do correio de voz é utilizado, se definido. • Modo IP Office: o código do correio de voz é necessário ao acessar a caixa postal de um local que não esteja definido como um número confiável na lista Números de origem do usuário. • Modo emulação Intuity: o código do correio de voz é necessário por padrão para todos os acessos à caixa postal. Na primeira vez que a caixa postal for acessada, o usuário será solicitado a alterar a senha. Da mesma forma, se a configuração do código do correio de voz for deixada em branco, o chamador será solicitado a definir um código quando acessar a caixa postal na próxima vez. A exigência para inserir o código do correio de voz pode ser removida adicionando-se um usuário personalizado ou um fluxo de chamada a cobrar padrão, consulte os manuais Voicemail Pro para obter detalhes completos. • Acesso a fonte confiável: o código do correio de voz é necessário ao acessar a caixa postal de um local que não esteja definido como um número confiável na lista Números de origem do usuário. • Solicitação de senha para fluxo da chamada: fluxos de chamada do Voicemail Pro contendo uma ação na qual o código PIN da ação esteja definido como \$ solicitarão o código de correio de voz ao usuário. • Alterando o código: todas as interfaces de correio de voz, exceto IMS e IMAP, fornecem opções para que o usuário altere o código do correio de voz por conta própria. Além disso, o Voicemail Pro sendo executado no modo de emulação Intuity exigirá que o usuário defina um código quando fizer o primeiro logon em sua caixa postal utilizando o telefone.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Correio de voz ativado	Padrão = Ativo. Quando ativo, a caixa postal é utilizada pelo sistema para atender as chamadas não atendidas do usuário ou as chamadas quando o ramal do usuário estiver ocupado. Observe que selecionar Inativo não desabilita o uso da caixa postal do usuário. As mensagens também podem ser redirecionadas para a caixa postal e as gravações podem ser incluídas. A caixa postal também poderá ser acessada para receber as mensagens. Quando um chamador é direcionado ao correio de voz para deixar uma mensagem, o sistema indica a caixa postal do usuário ou grupo de destino. • A caixa postal do usuário ou grupo originalmente destinado é utilizada. Isso se aplica mesmo que a chamada tenha sido encaminhada a outro destino. Também inclui cenários em que uma chamada de Grupo de busca transborda ou está no alternativo para outro grupo. • O Voicemail Pro pode ser usado para personalizar qual caixa postal é usada separadamente da caixa postal indicada pelo sistema.
Ajuda da caixa postal	Padrão = desativado Esta opção controla se os usuários que recuperam mensagens recebem automaticamente o aviso adicional "Para obter ajuda, pressione 8." Se desligado, os usuários ainda poderão pressionar 8 para obter ajuda. Nos sistemas de correio de voz que executam o modo de emulação Intuity, essa opção não tem efeito. Nesses sistemas, a saudação de acesso padrão sempre inclui o aviso "Para obter ajuda em qualquer momento, pressione *4" (nos EUA, *H).
Chamada de volta da caixa postal	Padrão = desativado 🔒 Quando esta opção está habilitada e uma nova mensagem for recebida, o Correio de voz chama o ramal do usuário para tentar entregar a mensagem toda vez que o telefone for colocado no gancho. O correio de voz não alertará o ramal mais de uma vez a cada 30 segundos.
Leitura de e-mail da caixa postal	Padrão = desativado Essa opção pode ser habilitada para usuários cujo Perfil esteja definido como Funcionário móvel ou Usuário avançado. Quando habilitada, ao fazer o login no correio de voz, suas mensagens serão detectadas e lidas a você. Esse recurso de texto de e-mail para voz é configurado através do Voicemail Pro. Essa opção não é atualmente suportada com o Voicemail Pro baseado no Linux.
UMS Web Services	Padrão = Ativo Quando selecionado, o usuário pode utilizar qualquer um dos serviços UMS do Voicemail Pro para acessar as mensagens do seu correio de voz (cliente de e-mail IMAP, navegador Web ou caixa postal do Exchange 2007). Perceba que o usuário deve possuir um código de correio de voz definido para utilizar os serviços UMS. • Para sistemas por assinatura, essa configuração só é suportada para usuários do tipo UC User. • Para sistemas licenciados pelo PLDS, essa configuração só é suportada para usuários dos tipos Teleworker, Office Worker ou Power User.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativar API do Gmail	Padrão = Inativo. Essa configuração só é compatível com sistemas Server Edition e requer que o usuário esteja com a opção UMS Web Services ativada. Quando habilitada: • A configuração E-mail de correio de voz é desabilitada. • As opções Modo de e-mail de correio de voz (Inativo, Copiar, Encaminhar, Alerta) estão disponíveis. Esse recurso usa o endereço do Gmail definido na configuração Usuário Usuário Identidade exclusiva.
E-mail da caixa postal	Padrão = Em branco (sem facilidades de e-mail do correio de voz) Esse campo é utilizado para definir o endereço de e-mail do usuário ou grupo utilizado pelo servidor de correio de voz para a operação de e-mail do correio de voz. Quando um endereço é inserido, o controle adicional de E-mail do correio de voz abaixo pode ser selecionado para configurar o tipo de serviço de e-mail do correio de voz que deve ser fornecido. O uso do e-mail do correio de voz requer que o servidor do Voicemail Pro tenha sido configurado para utilizar um cliente de e-mail MAPI local ou uma conta do servidor de e-mail SMTP. No Embedded Voicemail, o e-mail de caixa postal é suportado e usa as configurações de SMTP do sistema. O uso de e-mail do correio de voz para o envio (automático ou manual) de mensagens eletrônicas com arquivos WAV anexados deverá ser realizado com cuidado. Uma mensagem de um minuto cria um arquivo .wav de 1 MB. Muitos sistemas de e-mail impõem limites aos tamanhos de e-mails e anexos de e-mails. Por exemplo, o limite padrão em um Exchange Server é de 5MB.  Nota: Caracteres unicode não são compatíveis.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo de e-mail da caixa postal	Padrão = desativado Essa opção é selecionável para usuários e grupos em qualquer um dos seguintes casos: • Houver um endereço de e-mail de E-mail de caixa postal definido. • A opção Ativar API do Gmail estiver definida como Ativada. Essas configurações controlam o modo de operação automática de e-mail de correio de voz fornecido pelo servidor sempre que a caixa postal recebe uma nova mensagem de correio de voz. Os usuários podem alterar o modo de e-mail do correio de voz por meio do Visual Voice. A capacidade de alterar o modo de e-mail de correio de voz também pode ser fornecida pelo Voicemail Pro em um fluxo de chamada utilizando uma ação Reproduzir menu de configuração ou uma ação Genérico. Se o servidor de correio de voz estiver definido para modo IP Office • Os usuários podem alterar seu modo de email de correio de voz através dos prompts do telefone. • os usuários podem encaminhar uma mensagem para o email manualmente. As opções são: • Desativado Caso esteja desativado, nenhuma das opções abaixo são utilizadas para o envio automático de e-mail de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *03 a partir de seu ramal. • Cópia Se esse modo for selecionado, uma cópia da mensagem é anexada a um e-mail e enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Não há sincronização de caixa postal entre o e-mail e as caixas postais de correio de voz. Por exemplo, ler e excluir a mensagem de e-mail não afeta a mensagem na caixa postal de correio de voz ou a indicação de mensagem em espera fornecida para essa nova mensagem. • Encaminhar Se esse modo for selecionado, a mensagem será anexada a um e-mail e enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Nenhuma cópia da mensagem de correio de voz será retida na caixa postal e não haverá indicação de mensagem em espera. Assim como com a cópia, não há sincronização de caixa postal entre o e-mail e as caixas postais de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *01 a partir de seu ramal. Observe que até que o encaminhamento de e-mail seja concluído, a mensagem ficará na caixa postal do servidor do correio de voz e, portanto, poderá acionar recursos como a indicação de mensagem em espera. • UMS Exchange 2007 Com o Voicemail Pro, o sistema oferece suporte para o envio de e-mail com correio de voz para uma conta de e-mail do servidor Exchange 2007. Para os usuários e grupos também habilitados para os UMS Web Services, isso altera significativamente a operação de caixa postal. A caixa de entrada do Exchange Server é utilizada como seu armazenamento de mensagens de correio de voz e os recursos, como a indicação de mensagem em espera, são definidos pelas novas mensagens nesse local, em vez da caixa postal no servidor de correio de voz. O acesso do telefone às mensagens de correio de voz, incluindo o acesso ao Visual Voice, é redirecionado à caixa postal do Exchange 2007. • Alerta Se esse modo for selecionado, uma mensagem simples de e-mail será enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz

A tabela continua...

Campo	Descrição
	for recebida na caixa postal de correio de voz. Ela será uma mensagem de e-mail anunciando os detalhes da mensagem de correio de voz, mas sem cópia anexada da mensagem de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *02 a partir de seu ramal.
Interrupção DTMF  Quando um chamador é encaminhado para um correio de voz para deixar uma mensagem, a opção de transferir a chamada para outro ramal é fornecida. A mensagem de saudação precisa ser gravada informando ao chamador as opções disponíveis. O número dos ramaís para os quais ele pode ser transferido estão indicados nos campos a seguir. Os valores padrão do sistema podem ser definidos para esses números, e são utilizados a menos que um número diferente seja definido nas configurações do usuário. Os valores podem ser definidos utilizando-se os Direitos do usuário. Há suporte para o recurso Estacionar e localizar quando o tipo de mensagem de voz do sistema está configurado como Embedded Voicemail ou Voicemail Pro. O recurso Estacionar e Anunciar também é suportado em sistemas em que o Avaya Aura Messaging, o Modular Messaging over SIP ou o CallPilot (para implementações do Enterprise Branch com CS 1000) é configurado como o sistema de correio de voz central e o Embedded Voicemail local ou o Voicemail Pro fornece operação de auto-atendente. O recurso Estacionar e localizar permite que uma chamada seja estacionada enquanto uma localização é enviada para um grupo de busca ou ramal. Este recurso pode ser configurado para Interrupção DTMF 0, Interrupção DTMF 2, ou Interrupção DTMF 3.	
Recepção/interrupção (DTMF 0)	O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 0 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*0 no correio de voz incorporado no modo IP Office). Nos sistemas de correio de voz definidos para o modo de emulação Intuity, o proprietário da caixa postal também pode acessar essa opção ao receber suas mensagens discando *0. Se a caixa postal tiver sido acessada pelo fluxo de chamadas do Voicemail Pro contendo a ação Deixar mensagem, as opções fornecidas quando 0 for pressionado serão: • No modo IP Office, a chamada segue as conexões dos resultados da ação Deixar mensagem, mais precisamente os resultados Falha ou Sucesso, dependendo de o chamados pressionar 0 antes ou após o tom de gravar. • No modo Intuity, pressionar 0 sempre segue a configuração Recepção/Interrupção (DTMF 0). Quando o recurso Estacionar e Estacionar é selecionado para uma Interrupção DTFM, as seguintes caixas suspensas são exibidas: • Número de anúncio – exibe uma lista de grupos de busca e usuários (ramais). Selecione um Grupo de busca ou ramal para configurar esta opção. • Novas tentativas – o intervalo é de 0 a 5. A configuração padrão é 0. • Tempo limite de nova tentativa – fornecido no formato M:SS (minuto:segundos). O intervalo pode ser configurado em incrementos de 15 segundos. A configuração mínima é de 15 segundos e a máxima é de 5 minutos. O valor padrão é 15 segundos.
Interrupção (DTMF 2)	O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 2 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*2 no correio de voz incorporado no modo IP Office).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Interrupção (DTMF 3)	O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 3 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*3 no correio de voz incorporado no modo IP Office).

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

DND

Navegação: Usuário | DND

O Não perturbe impede que o usuário receba chamadas de Grupo de busca ou de página. Os chamadores diretos ouvem um tom de ocupado ou, se disponível, são desviados para um correio de voz. Ele se sobrepõe às configurações do redirecionamento de chamada, siga-me e cobertura de chamada. Vários números de exceção podem ser adicionados aos números na lista a partir da qual o usuário ainda deseja receber chamada quando tiver o não perturbe em uso.

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Não perturbe	Padrão = desativado  Quando selecionado, o ramal do usuário será considerado ocupado, com exceção das chamadas recebidas das fontes listadas na sua Lista de exceções do Não perturbe. Quando um usuário tiver o Não perturbe em uso, o seu ramal normal fornecerá um alternar tom de discagem quando fora do gancho. Os usuários com Não perturba ativado são indicados como "ocupados" em todos os indicadores BLF definidos para os mesmos.
Lista de exceções de Não perturbe	Padrão = em branco Esta é a lista dos números de telefone ainda permitidos quando o Não perturbe for ligado. Por exemplo, pode ser um assistente ou uma chamada telefônica esperada. Números de ramais internos ou números de telefones externos podem ser inseridos. Se quiser adicionar vários números, você pode inserir separadamente cada um dos números ou usar os curingas "N" ou "x" no número. Por exemplo, para permitir todos os números de 7325551000 a 7325551099, o número de exceção do Não perturbe pode ser inserido como 73255510XX ou 73255510N. Observe que esta lista só é aplicada a chamadas diretas para o usuário. A lista de exceções do Não perturbe não é utilizada por chamadas a um grupo do qual o usuário é um membro.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Códigos de acesso

Navegação: **Usuário | Códigos curtos**

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações de configuração sobre códigos breves, consulte [Visão geral de códigos breves](#) na página 968.

Configurações

Os códigos curtos inseridos nessa lista só podem ser discados pelo usuário. Eles substituirão quaisquer direitos do usuário ou código curto do sistema correspondente.

O usuário e os códigos curto dos direitos do usuário são aplicados a números discados por esse usuário. Não são, por exemplo, aplicados a chamadas encaminhadas por meio do usuário.

Aviso:

A discagem de números de emergência pelo usuário não deve ser bloqueada pelo acréscimo de códigos curto. Quando os códigos curto são adicionados, a capacidade do usuário de discar os números de emergência deve ser testada e mantida.

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

Código	Descrição
*FWD	Os códigos curto desse formulário são inseridos pelo sistema. Eles são utilizados em conjunto com as configurações Usuário Encaminhamento para que os números de encaminhamento utilizados anteriormente sejam lembrados. Os códigos só podem ser acessados nessa guia por meio do seletor suspenso nos campos de encaminhamento.
*DCP	Os códigos curto desse formulário geralmente são inseridos pelo sistema. Eles são utilizados por alguns tipos de telefones para conter configurações relacionadas a funções como volume de toque e autoatendente. Excluir esses códigos curto fará com que as configurações do telefone relacionado retorne ao seu valor padrão.
*DCP/Dial/ 8xxxxxxx,0,1,1,0/0	Para sistemas com portas de telefone TCM, quando um telefone é conectado à porta pela primeira vez, a programação do botão do usuário associado é substituída pela programação padrão do botão adequada para o modelo de telefone. Adicionar o código curto acima evita esse comportamento, se ele não for necessário, por exemplo se uma configuração criada previamente que incluía a programação do botão do usuário for adicionada ao sistema antes da conexão de telefones.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Números de origem

Navegação: **Usuário | Números de origem**

Os números de origem são usados para configurar recursos que não têm controles específicos nas interfaces do IP Office Manager ou IP Office Web Manager. Para obter mais detalhes, consulte [Números de origem do usuário](#) na página 824.

Os números de origem são divididos em dois tipos:

- Os números de origem do usuário são usados para aplicar configurações a usuários individuais.
- Os números de origem sem usuário (NoUser) são usados para aplicar configurações ao sistema IP Office ou a todos os usuários no sistema.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Telefonia

Navegação: **Usuário | Telefonia**

Esse formulário permite que você defina recursos relacionados à telefonia para o usuário. Eles substituem qualquer configuração correspondente na guia **Sistema | Telefonia**. As configurações são agrupadas em algumas subguias.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

[Configurações de chamada](#) na página 464

[Configurações de supervisor](#) na página 468

[Opções de multi-linhas](#) na página 472

[Log de chamadas](#) na página 474

[TUI](#) na página 475

Configurações de chamada

Navegação: **Usuário | Telefonia | Configurações de chamada**

Informações adicionais de configuração

Para mais informações sobre toques, consulte [Toques](#) na página 680.

Definições de configuração

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Sequência sonora do toque de chamadas externas	Padrão = Toque padrão (Utilizar configuração do sistema) Aplica-se somente a telefones analógicos. Configura o padrão de toque utilizado nas chamadas externas do usuário. Os padrões de toque diferentes utilizados para outros telefones são estabelecidos. Perceba que alterar o padrão para usuários associados aos ramais de fax e dispositivos de modem poderá fazer com que esses dispositivos não reconheçam e atendam as chamadas.
Sequência sonora do toque de chamadas internas	Padrão = Toque padrão (Utilizar configuração do sistema) Aplica-se somente a telefones analógicos. Configura o padrão de toque utilizado nas chamadas internas do usuário. Os padrões de toque diferentes utilizados para outros telefones são estabelecidos.
Sequência de retorno de chamada	Padrão = Toque padrão (Utilizar configuração do sistema) Aplica-se somente a telefones analógicos. Configura o padrão de toque utilizado nas retornos de chamadas ao usuário. Os padrões de toque diferentes utilizados para outros telefones são estabelecidos.
Tempo sem resposta	Padrão = em branco (usar configuração do sistema). Intervalo = 6 a 99999 segundos.  Define quanto tempo uma ligação toca antes de ir para o correio de voz ou ser encaminhada como sem resposta, se definido. Deixe em branco para usar a configuração padrão do sistema (Sistema > Telefonia > Telefonia > Tempo padrão sem resposta). • Para usuários que estejam usando o Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos iOS, recomenda-se que o tempo seja definido para, no mínimo, 20 segundos.
Tempo de pós-atendimento (s)	Padrão = 2 segundos, intervalo de 0 a 99999 segundos.  Especifica o tempo após o término de uma chamada durante o qual o usuário é considerado como ocupado. Durante este tempo: • Os outros telefones e aplicativos que monitoram o status do usuário o indicarão como ainda estando ocupado (em uma chamada). • As chamadas de grupo de busca não são apresentadas ao usuário. • Se o usuário estiver utilizando um aparelho de uma linha, as chamadas diretas também receberão tratamento de ocupadas. Se o usuário estiver utilizando um aparelho de várias linhas (múltiplas aparências em chamada), as chamadas diretas para ele tocarão como normais. • Recomenda-se que essa opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos. 0 é usado para permitir um toque imediato. • A configuração de tempo de pós-atendimento do usuário é adicionada ao tempo de rechamada em espera do sistema para chamadas colocadas em espera pelo usuário. • Para usuários definidos como Agente CCR, use a configuração Usuário Telefonia Configurações de supervisor Tempo pós-atendimento.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo para retorno da transferência (s)	Padrão = em branco (inativo), intervalo = 1 a 99999 segundos. 🗝️ Define o atraso após o qual qualquer chamada transferida pelo usuário, que permanece não atendido, deverá retornar ao usuário. A chamada de retorno continuará tocando, sem seguir quaisquer encaminhamentos ou ir para o correio de voz. • O retorno de transferência ocorrerá se o usuário tiver uma tecla de aparência em chamada disponível. • O retorno de transferência não será aplicado se a transferência for para um grupo que possui Fila ativado.
Marcação de custo de chamada	Padrão = 100. Essa configuração é usada para aviso de cobrança (AOC) de ISDN. A marcação é aplicada aos cálculos do custo com base no número de unidade e custo da linha base por unidade. Este campo está em unidades de 1/100º; por exemplo, uma entrada de 100 é o fator de marcação de 1. Esse valor é incluído na saída SMDR do sistema.
Anunciar estado do receptor da chamada para chamadores internos	Padrão = Padrão do sistema (Inativo). As opções são: • Padrão do sistema (Inativo). A configuração do sistema é Sistema Telefonia Telefonia Anunciar estado do chamado para chamadores internos. • Ativado • Desativado Quando ativado, para chamadas internas, informações adicionais de status são comunicadas para o chamador. Incompatível para pontos terminais SIP, exceto para a série J100 (exceto o J129). • Quando se chama outro telefone interno e o telefone chamado está definido como Não perturbe ou está em outra chamada, o telefone que está chamando exibe “Não perturbe” ou “Em outra chamada”, em vez de “Número ocupado”. • Nos telefones das séries 9400, 9500, 9600 e J100, se uma aparência em linha estiver programada em um botão no telefone A e essa linha estiver em uso no telefone B, o telefone A exibe o nome do usuário atual da linha juntamente com o número de linha. • Se uma aparência em linha de um telefone está em uso em outro lugar no sistema e outro ramal tenta, sem sucesso, usar essa linha, o telefone exibirá “Em uso:<nome>”, onde <nome> é o nome do usuário atualmente usando a linha.
Chamada em espera ativada	Padrão = desativado 🗝️ Para usuários no telefone sem botões de aparência, se o usuário estiver em uma chamada e outra chamada for recebida, um tom de áudio será emitido no percurso de voz para indicar uma chamada em espera (o tom de chamada em espera varia de acordo com o local). O chamador em espera ouve o toque em vez de receber um tom de ocupado. Só pode haver uma chamada em espera, as demais chamadas recebem um tom normal de ocupado. Se a chamada em espera não for atendida dentro do tempo do sem resposta, ela é redirecionada como sem resposta ou vai para o correio de voz, conforme for o caso. A chamada em espera de usuário não é utilizada para usuários com telefones equipados com múltiplos botões de aparência em chamada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Atender chamada aguardando em espera	Padrão = Ativo Aplica-se somente a usuários de ramais analógicos e IP DECT. Se o usuário tiver uma chamada em espera e colocar a sua chamada atual em espera, a primeira em espera será conectada automaticamente.
Ocupado com chamada em espera	Padrão = desativado para usuários com botões de apresentação de chamada/ativado para outros usuários. 🛑 Se ativo, quando o usuário tiver uma chamada em espera, novas chamadas receberão um toque de ocupado. A configuração redirecionar se ocupado será aplicada a essas chamadas ou as mesmas serão desviadas para o correio de voz. Caso contrário, o toque de ocupado (tocando para chamadas analógicas de entrada) será reproduzido. Isso sobrepõe chamada em espera quando o usuário tiver uma chamada em espera. O uso do Ocupado em espera por usuários com vários botões de aparência em chamada é reprovado e o Manager perguntará se deve desativar o recurso para esse usuário.
Terminal externo	Padrão = desativado O terminal de atendimento automático permite que um ramal analógico fique permanentemente fora do gancho com as chamadas sendo feitas e atendidas por meio de um aplicativo ou TAPI. Quando habilitado, o usuário do ramal analógico pode controlar as chamadas utilizando o aplicativo da seguinte maneira: O terminal de atendimento automático não desabilita o atendimento físico do telefone. Com o telefone no gancho, fazer e atender chamadas segue o mesmo procedimento do funcionamento normal do ramal analógico. Além disso, as chamadas podem ser iniciadas a partir do aplicativo. Após discar o número certo e fazer a chamada, o ramal analógico no gancho recebe um toque indicando a ID do próprio usuário chamador e quando atendida, a parte de saída da chamada para o número discado é iniciada. Chamadas a um destino ocupado apresentam um tom de ocupado antes de serem desligadas. O aplicativo é utilizado para terminar uma chamada com o ramal analógico ainda fora do gancho. Em vez de ouvir o tom de desconexão, o usuário ouve um silêncio e pode utilizar o aplicativo para fazer uma nova chamada. Mesmo fora do gancho o usuário é indicado como ocioso nos indicadores BLF. Sem o terminal de atendimento automático configurado, o usuário será indicado como ocupado quando fora do gancho mesmo se ele estiver em uma chamada ou não. Se fora do gancho e ocioso (após desligar uma chamada anterior) a chamada de Entrada é indicada por meio de toque no caminho do áudio. A chamada é atendida por meio do aplicativo ou com o telefone no gancho/fora do gancho ou pressionando rechamar. Se, geralmente, o telefone exibir um ID de chamada, qualquer ID de chamador exibido no telefone não é atualizado neste modo, porém a ID da chamada no aplicativo será aquela da chamada atual. Se no gancho, a chamada de Entrada emite um alerta como normalmente faz utilizando a campainha do telefone e é atendida quando fora do gancho. A opção para atender a chamada no aplicativo não é utilizado para atender chamadas para um ramal analógico no gancho. Enquanto fora do gancho e em ociosidade, o ramal analógico receberá chamadas de busca. Se um monofone de ramal analógico for substituído por um fone de ouvido, recomenda-se alterar a configuração do Manager de Ramal Analógico Classificação do equipamento para Monofone silencioso.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 464

Configurações de supervisor

Navegação: **Usuário** | **Telefonia** | **Configurações do supervisor**

Informações adicionais de configuração

- Para obter mais informações sobre a configuração **Forçar código de autorização**, consulte [Configurar código de autorização](#) na página 731.
- Para obter mais informações sobre **Inibir redirecionamento/transferências fora da central**, consulte [Restrições de transferência fora da central](#) na página 813.

Configurações

Essas configurações referem-se aos recursos do usuário normalmente ajustados somente pelo supervisor do usuário.

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Código de logon	Padrão = em branco. Faixa = Até 31 dígitos. • O código de logon deve ter no mínimo 4 dígitos para usuários de porta DS. • Os códigos de logon de até 15 dígitos são suportados com os botões Logon no ramal. • Os códigos de logon de até 31 dígitos são suportados com códigos curtos de Logon no ramal. Esse código é usado para fazer logon em um telefone e para restringir o acesso a recursos em telefones. Consulte Logon temporário na página 786. • O telefone hot desk não é suportado para usuários centralizados. Usuários centralizados usam o Código de logon para registro SIP no Session Manager. • Normalmente, os usuários só poderão fazer logoff se tiverem um Código de logon definido ou se estiverem conectados em um ramal cujo número do Ramal-base não coincida mais com a configuração do seu próprio Ramal. • Quando definido, o recurso de código curto Alterar código de logon pode ser usado pelos usuários para alterar o próprio código de logon. • Se um usuário tiver um código de logon definido, ele será utilizado pelo recurso de código curto Impedimento de chamadas de saída desativado. • Se o usuário tiver um código de logon definido, o acesso a diversos recursos do botão programável exigirá a digitação do código de logon. Por exemplo, o acesso à Autoadministração e aos recursos de Telefone do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Limite de inatividade em logon (s)	Padrão = em branco (desativado). Intervalo = 0 (desativado) a 99999. Se o telefone não estiver em uso neste período, o usuário conectado no momento será desconectado automaticamente. Esta opção deve ser utilizada somente junto com o Forçar logon (veja abaixo).
Grupo de monitoramento	Padrão = <Nenhum> Define o grupo de busca cujos membros o usuário pode monitorar se o monitoramento silencioso for configurado. Veja o código breve para Escutar a chamada.
Grupo de supressão de privacidade	Padrão = <Nenhum> O menu suspenso lista os grupos de busca publicados localmente e na rede. Se for selecionado, as chamadas para esse usuário não poderão ser vistas nem selecionadas por outros usuários, a menos que eles sejam membros do grupo selecionado.
Grupo de cobertura	Padrão = <nenhum>.  Se um grupo for selecionado, então, nos casos em que uma chamada externa normalmente teria ido para um correio de voz, ela continua tocando e também alerta os participantes do grupo de cobertura. Consulte Grupos de cobertura na página 803.
Status se sem resposta	Padrão = Conectado. Os grupos podem alterar o status dos agentes do centro de chamadas (usuários com um código de logon e definido para logon forçado) que não atendem a chamada do grupo apresentada aos mesmos antes de ser automaticamente apresentada ao próximo agente. Este uso é controlado pela configuração do Status do agente em sem resposta aplica-se a do grupo de busca. Esta opção não é utilizada para chamadas que estão tocando para o agente, pois o mesmo está em outro grupo de transbordo do grupo. As opções são: • Conectado: se esta opção estiver marcada, o status do usuário não é alterado. • Encerramento de ocupado: Se esta opção estiver marcada, o status de associação do usuário do grupo acionando a ação é alterado para desativado. O usuário pode ainda fazer e receber chamadas e continuará recebendo chamadas de outros grupos aos quais ele pertence. • Ocupado não disponível: se esta opção for selecionada, o status do usuário é alterado para não perturbar. Isto é equivalente ao DND e afetará todas as chamadas feitas para o usuário. • Desconectado: se esta opção for selecionada o status do usuário é alterado para desconectado. Neste estado, ele não poderá fazer nem receber chamadas. Chamadas do Grupo de busca são direcionadas para um próximo agente disponível e as chamadas pessoais tratam o usuário como ocupado.
Redefinir tempo ocioso mais longo	Padrão = Todas as chamadas. Esta configuração é utilizada junto com os grupos definidos para Espera mais Longa (também conhecida como espera mais longa e ociosidade). Ela define que tipo de chamadas reconfigura o tempo de ociosidade dos usuários que são membros desses grupos. As opções são Todas as chamadas e Chamadas de entrada .

A tabela continua...

Campo	Descrição
Função do agente do ICR	★ Nota: Este campo está disponível apenas se você configurar primeiro o usuário como um usuário do Integrated Contact Reporter (ICR) usando o campo Agente do ICR, que é fornecido próximo ao término. Padrão = agente. Selecione Supervisor para tornar o usuário um supervisor. A seleção de Supervisor exibe a área Habilitar o monitoramento de grupo de busca e lista todos os grupos de busca disponíveis para monitoramento do supervisor monitorar. Os grupos de busca são listados apenas se já tiverem sido configurados. Selecione os grupos de busca para o monitoramento do supervisor. ★ Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.
Forçar logon	Padrão = desativado 🔒 Se marcado, o usuário precisa fazer logon utilizando o seu Código de logon para usar qualquer ramal, inclusive um ramal para o qual ele seja o usuário padrão associado (Ramal-base). Por exemplo: se o usuário B tiver feito logon no telefone do usuário A e agora fizer logoff • Se o usuário A estiver com a opção Forçar logon ativada, ele não será reconectado automaticamente ao ramal. • Se o usuário A não estiver com a opção Forçar logon ativada, ele será reconectado automaticamente.
Forçar código de conta	Padrão = desativado 🔒 Se marcado, o usuário deve inserir um código de conta válido para realizar uma chamada externa.
Forçar código de autorização	Padrão = Inativo. Se marcado, o usuário deve inserir um código de autorização válido para realizar uma chamada externa. Este código de autorização deve estar associado ao usuário ou aos direitos do usuário ao qual o usuário pertence.
Impedimento de chamada de entrada	Padrão = desativado 🔒 Quando ativada, essa configuração impede que um usuário receba chamadas externas. No telefone que estiver tocando, a chamada é rejeitada.
Impedimento de chamada de saída	Padrão = desativado 🔒 Quando habilitado, esta configuração impede o usuário de fazer chamadas externas, exceto aquelas que usam recursos de discagem de emergência. Em várias telas dos telefones da Avaya, isto faz com que um B seja exibido. Os seguintes recursos podem ser usados com uma barra de chamada realizada: Barra de chamada realizada ligada, Barra de chamada realizada desligada e Alterar código de logon.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Inibir encami- nhamento/trans- ferência fora da central	Padrão = Inativo. Quando habilitada, esta configuração impede que o usuário transfira ou redirecione chamadas externamente. Isto não impede que outro usuário transfira as chamadas dos usuários restritos para fora da central. Observe que uma série de outros controles podem inibir a operação de transferência.
Intrusão permiti- da	Padrão = desativado  Se ativada, o usuário poderá executar diversas ações em chamadas de outros usu- ários. Por exemplo: Intrusão em chamadas, Escuta de chamada, Reaver chamada e Inclusão de discagem. Consulte Intrusão na chamada na página 742. • O uso dos recursos está sujeito à configuração Intrusão não permitida do destino.
Intrusão não per- mitida	Padrão = ativado  Se estiver marcado, as chamadas desse usuário não poderão ser interrompidas ou obtidas por usuários que tenham a opção Intrusão permitida ativada. Essa configura- ção também afeta o uso dos botões de aparência dos demais usuários para fazer uma ponte em uma chamada para a qual ele seja o usuário presente há mais tempo.
Pode rastrear chamadas	Padrão = Inativo. Essas configurações controlam se o usuário pode fazer o uso dos controles ISDN MCID.
Agente ICR	Padrão = Inativo. Habilita a função tornar o usuário um usuário do ICR. Se ativado, o campo Função do agente do ICR fica disponível e os campos relacionados ao pós-atendimento são ativados.  Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.
Pós-atendimento automático	Padrão = Inativo. Se habilitado, o agente entra no Trabalho pós-chamada (ACW) ao término de uma chamada de grupo de busca do ICR e de um grupo de busca não pertencente ao ICR para indicar que está ocupado com uma atividade de processamento pós-chamada. Durante o estado ACW, o agente não é enviado para nenhuma chamada de grupo de buscas.  Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.
Pode controlar pós-atendimento	Padrão = Inativo. Se habilitado, o agente pode estender o tempo de trabalho pós-chamada atualmente ativo por tempo indeterminado.
Tempo de pós- -atendimento (s)	Padrão = o valor nesse campo é preenchido a partir do campo Tempo padrão de pós-atendimento localizado em Sistema Contact Center. O tempo após uma chamada durante o qual o agente está ocupado e não pode atender chamadas do grupo de busca. Altere o valor, caso deseje especificar o tempo de ACW para este usuário como diferente do sistema padrão.
Pode aceitar cha- madas a cobrar	Padrão = Inativo [Somente Brasil] Determina se o usuário pode receber e aceitar chamadas a cobrar.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Negar chamadas da intercomunicação automática	Padrão = Inativo. Quando ativo, todas as chamadas de intercomunicação automática para o ramal do usuário serão automaticamente transformadas em chamadas normais.
Ativar monitoramento de grupo de busca	Padrão = em branco Todos os grupos de busca disponíveis para o Integrated Contact Reporter estão listados em Nome do grupo de busca . Marque a caixa de seleção do grupo de busca para habilitá-lo para monitoramento por parte do supervisor. Marque a caixa de seleção Nome do grupo de busca para habilitar todos os grupos de busca para monitoramento por parte do supervisor. O campo é ativado se você atribuir o usuário com a função Supervisor usando o campo Função do agente do ICR .  Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 464

Opções de multi-linhas

Navegação: **Usuário | Telefonia | Opções de multilinha**

Informações adicionais de configuração

- Para informações adicionais de configuração, consulte o capítulo [Operação do botão de aparência](#) na página 1191.
- Para a configuração **Reservar último CA**, os usuários de telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600 podem colocar uma chamada em espera pendente de transferência, se já tiverem chamadas em espera, mesmo que não haja botão de apresentação da chamada livre disponível. Para obter mais informações, consulte [Transferência sensível a contexto](#) na página 814.

Definições de configuração

As opções de várias linhas são aplicadas ao telefone do usuário quando este está utilizando um telefone da Avaya que suporta botões de aparência (aparência em chamada, aparência em linha, aparência em ponte e cobertura de chamada).

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tempo de cobertura individual (s)	Padrão = 10 segundos, intervalo de 1 a 99999 segundos.  Esta função define o tempo durante o qual o telefone tocará no ramal antes de alertar os usuários de cobertura de chamada. Essa configuração de tempo não deverá ser igual ou maior do que o Tempo sem resposta aplicável ao usuário.

A tabela continua...

Campo	Descrição															
Atraso de toque	Padrão = em branco (usar configuração do sistema). Faixa = 0 (usar configuração do sistema) a 98 segundos. Essa configuração é utilizada quando qualquer uma das teclas de aparência programadas do usuário é definida para Toque atrasado. As chamadas de entrada nessa tecla inicialmente alertarão somente de maneira visual. O alerta sonoro somente ocorrerá depois que o atraso de toque tiver expirado.															
Toque de cobertura	Padrão = Toque. Esse campo seleciona o tipo de toque que deverá ser utilizado para as chamadas alertando em qualquer uma das teclas de cobertura de chamada e de aparência em ponte do usuário. Toque seleciona o toque normal. Toque abreviado seleciona um único toque não repetido. Nenhum toque desabilita o toque sonoro. Observe que as configurações de toque de cada tecla (Imediato, Toque atrasado ou Nenhum toque) ainda são aplicadas. O toque utilizado para uma chamada alertando em uma tecla de cobertura de chamada ou de aparência em ponte variar de acordo com a possibilidade de o usuário estar atualmente conectado a uma chamada ou não. • Se ele não estiver em uma chamada, será utilizada a configuração Toque de cobertura. • Se estiver atualmente em uma chamada, será utilizada a mais silenciosa das configurações Toque de cobertura e Toque de atenção. <table><tr><th rowspan="2">Configuração do toque de atenção</th><th colspan="3">Configuração do toque de cobertura</th></tr><tr><th>Toque</th><th>Abreviado</th><th>Desativado</th></tr><tr><td>Toque</td><td>Toque</td><td>Abreviado</td><td>Desativado</td></tr><tr><td>Abreviado</td><td>Abreviado</td><td>Abreviado</td><td>Desativado</td></tr></table>	Configuração do toque de atenção	Configuração do toque de cobertura			Toque	Abreviado	Desativado	Toque	Toque	Abreviado	Desativado	Abreviado	Abreviado	Abreviado	Desativado
Configuração do toque de atenção	Configuração do toque de cobertura															
	Toque	Abreviado	Desativado													
Toque	Toque	Abreviado	Desativado													
Abreviado	Abreviado	Abreviado	Desativado													
Toque de atenção	Padrão = Toque abreviado. Esse campo seleciona o tipo de toque que deverá ser utilizado para as chamadas que tocarem nas teclas de aparência quando o usuário já tiver uma chamada conectada em uma de suas teclas de aparência. • Toque seleciona o toque normal. • Toque abreviado seleciona um único toque. • Observe que cada configuração de toque dos botões (Imediato, Toque atrasado ou Nenhum toque) ainda é aplicada.															
Preferência da linha de toque	Padrão = Ativo. Para usuários com múltiplos botões de aparência. Quando o usuário estiver livre e possui diversas chamadas alertando, a preferência de linha de toque atribui o status da tecla atualmente selecionada à tecla de aparência da chamada com a maior espera. A Preferência de toque da linha substitui a Preferência de linha ociosa.															
Preferência de linha ociosa	Padrão = Ativo. Para usuários com múltiplos botões de aparência. Quando o usuário está livre e não possui chamadas alertando, a preferência de linha ocioso atribui o status da tecla atualmente selecionada à primeira tecla de aparência disponível.															

A tabela continua...

Campo	Descrição
Preferência de toque atrasado	Padrão = Inativo. Essa configuração é utilizada em conjunto com as teclas de aparência definidas para atrasado ou nenhum toque. Ela define se a preferência de linha de toque deverá utilizar ou ignorar as configurações de toque atrasado aplicadas às teclas de aparência do usuário. - Quando ativa, a preferência de linha de toque somente é aplicada às teclas de alerta nas quais o atraso de toque tenha expirado. - Quando inativa, a preferência de linha de toque pode ser aplicada a uma tecla de alerta mesmo que ela tenha o toque atrasado aplicado.
Seleção prévia de resposta	Padrão = Inativo. Normalmente, quando um usuário possui várias chamadas alertando, somente os detalhes e as funções da chamada na tecla atualmente selecionada são mostrados. Pressionar qualquer uma das teclas que estão tocando atenderá a chamada na tecla, e ir para o automático atenderá a tecla atualmente selecionada. Habilitar a Seleção prévia de resposta permite que o usuário pressione qualquer tecla que estiver tocando para torná-la a tecla selecionada atual e exibir os detalhes da chamada sem atendê-la até ele pressionar a tecla novamente ou ir para o automático. Observe que, quando as configurações Seleção prévia de resposta e Preferência da linha de toque estiverem ativadas, quando o status atual selecionado for atribuído a um botão por meio da preferência da linha de toque, ele não será movido automaticamente para nenhum outro botão.
Reservar última CA	Padrão = Inativo. Quando selecionada, essa opção impede que a última tecla de aparência em chamada do usuário seja utilizada para receber chamadas de entrada. Isso garante que o usuário sempre tenha uma tecla de aparência em chamada disponível para fazer chamadas de saída e iniciar ações como transferências e conferências. Os usuários de telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600 podem colocar uma chamada em espera pendente de transferência, se estes já tiverem chamadas em espera, mesmo que não haja botão de aparência em chamadas livre disponível.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 464

Log de chamadas

Navegação: **Usuário | Telefonia | Log de chamadas**

O IP Office armazena um log centralizado de chamadas para cada usuário:

- O log centralizado de chamadas do usuário é armazenado pelo sistema IP Office no qual o usuário está configurado. Caso o usuário esteja conectado a outro sistema, novos registros de log de chamadas são enviados para o sistema IP Office inicial do usuário, mas usando a hora e a data no sistema IP Office onde o usuário está conectado.
- O log centralizado de chamadas de cada usuário pode conter 30 (IP500 V2) ou 60 (Server Edition) registros de chamadas. Cada novo registro de chamada substitui o registro mais antigo anterior quando o limite é atingido.
- Por padrão, o log centralizado de chamadas é exibido em telefones Avaya com um botão fixo **Log de chamadas** ou **Histórico** (séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600, e J100) e nos aplicativos one-X Portal, Aplicativo Avaya Workplace e IP Office User Portal.

- O log centralizado de chamadas é movido com o usuário conforme ele faz login em diferentes telefones e aplicativos IP Office.
- A contagem de chamadas perdidas é atualizada por chamador exclusivo, não por chamada.

Essas configurações estão sendo usadas em conjunto com as configurações de log de chamadas de todo o sistema (**Sistema > Telefonia > Registro de chamadas**).

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Log centralizado de chamadas	Padrão = Padrão do sistema (Ativo)  Essa configuração permite que a utilização do registro centralizado de chamadas seja habilitada ou desabilitada para cada usuário. O padrão é corresponder à configuração do sistema Sistema Telefonia Log de chamadas Log centralizado de chamadas padrão ativado. As outras opções são Ativo ou Inativo para o usuário individual. Se ela for definida como desativada, o usuário receberá a mensagem “Registro de chamadas desabilitado” quando o botão Registro de chamadas for pressionado.
Excluir registros após (horas:minutos)	Padrão = 00:00 (nunca).  Se um período for definido, as entradas no registro de chamadas do usuário serão automaticamente excluídas após esse período.
Grupos	Padrão = padrão do sistema (ativo).  Essa seção contém uma lista de grupos de busca no sistema. Se o Sistema Telefonia Log de chamadas Registrar em log chamadas perdidas do grupo de busca estiver ativado, os grupos selecionados serão exibidos como parte do log centralizado de chamadas do usuário. As chamadas perdidas de grupo de busca são quaisquer chamadas perdidas para todo o grupo de busca, não apenas as chamadas de grupo apresentadas ao usuário e não atendidas por ele.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 464

TUI

Navegação: **Usuário | Telefonia | TUI**

Usado para configurar as opções da interface de telefonia do usuário (Telephony user interface, TUI) em todo o sistema para telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100 (exceto o J129).

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Controles do menu de recursos	
Configuração do usuário	Padrão = Mesmo que sistema Quando definido como Mesmo que o sistema, corresponde às configurações referentes a todo o sistema das opções de menu Sistema Telefonia TUI. Quando definido como Personalizado, usa as configurações do menu Recursos a seguir.
Menu de recursos	Padrão = Ativo Quando definido como Desabilitado, os menus do recurso TUI não estão disponíveis. Quando definido como Habilitado, você pode selecionar para transformar menus de recursos individuais em Desabilitado ou Habilitado. Os menus de recurso a seguir estão listados: • Funções básicas de chamada Se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para funções de capturar, estacionar, cancelar estacionamento e transferir chamadas para celular. • Funções avançadas de chamada Se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para funções de não perturbe, código da conta, retenção de número e atendimento automático interno. Observação: o menu Código da conta é exibido somente se o sistema foi configurado com códigos de conta. • Encaminhamento Se selecionado, os usuários poderão acessar os menus dos telefones para funções de encaminhamento e siga-me. • Funções Hot Desk Se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para fazer logon e logoff. • Alteração de senha Se selecionado, os usuários podem alterar o próprio código de logon (credenciais de segurança) por meio dos menus do telefone. • Bloqueio de telefone Se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para bloquear o telefone e configurá-lo para bloqueio automático. • Autoadministração Se selecionado, os usuários podem acessar as opções do menu Autoadministração do telefone. • Controles do correio de voz Quando habilitada, os usuários podem acessar a opção Voz visual por meio do menu Recursos do telefone.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 464

Encaminhamento

Navegação: **Usuário | Encaminhamento**

Informações adicionais de configuração

Para informações adicionais, consulte [Não perturbe, Siga-me e Encaminhar](#) na página 771.

Definições de configuração

Use essa página para verificar e ajustar as configurações do redirecionamento de chamadas e o siga-me do usuário. Para informações adicionais de configuração, consulte [Não perturbe, Siga-me e Encaminhamento](#) na página 771.

O Siga-me deve ser utilizado quando o usuário está presente para atender chamadas, mas está trabalhando em outro ramal. Por exemplo, sentado provisoriamente na mesa de um colega ou em outro escritório ou sala de reuniões. Como usuário, use o Siga-me em vez do compartilhamento de mesa se você não tiver um código de logon ou não quiser interromper o recebimento de chamadas para o seu colega. Vários usuários podem utilizar o Siga-me até mesmo telefone.

O redirecionamento destina-se ao uso quando, por algum motivo, o usuário não pode atender a uma chamada. Ele pode estar ocupado em outras chamadas, indisponível ou simplesmente não atender. As chamadas podem ser redirecionadas para números internos ou, dependendo dos controles de impedimento de chamadas do usuário, para números externos.

- **Para impedir um usuário de encaminhar chamadas para um número externo:** selecione **Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor | Inibir encaminhamentos/transferências fora da central.**
- **Para impedir todos os usuários de encaminhar chamadas para números externos:** selecione **Sistema | Telefonia | Telefonia | Inibir encaminhamentos/transferências fora da central.**

Observe que as linhas analógicas não fornecem sinalização de andamento de chamada. Portanto, as chamadas redirecionadas fora da central por meio de uma linha analógica são tratadas como atendidas e não são retorno de chamadas.

Depois que uma chamada é encaminhada a um destino interno, ele ignorará as configurações **Redirecionar sem resposta** ou **Redirecionar se ocupado** do destino mas pode usar as configurações **Encaminhar incondicional**, a não ser que elas criem um loop.

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações Gerais

Campo	Descrição
Bloqueio de re-direcionamento	Padrão = inativo.  Quando habilitado, o redirecionamento de chamadas está bloqueado para este usuário. As seguintes ações são bloqueadas: Siga-me, Encaminhar incondicional, Redirecionar se ocupado, Redirecionar sem resposta e Compartilhamento de mesa.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número Siga-me	Padrão = em branco. Faixa = Número do ramal interno. Redireciona as chamadas do usuário para o número de ramal interno inserido. Se a chamada redirecionada receber um tom de ocupado ou não for atendida, ela seguirá as configurações do redirecionamento e/ou do correio de voz como se tivesse sido apresentada ao ramal normal. Quando um usuário usa a opção Siga-me, seu ramal normal tem um tom de discagem diferente quando tirado do gancho. O Siga-me sobrepuja o Encaminhar incondicional. As chamadas para os grupos de espera mais longa ignoram o Siga-me. Chamadas ativadas por ações no ramal original do usuário, por exemplo, toque no correio de voz, ignoram o Siga-me. As retornos de chamadas de estacionamento, espera e transferência serão enviadas para o ramal de onde o usuário iniciou a ação de estacionamento, espera ou transferência.

Encaminhar incondicional

Campo	Descrição
Encaminhar incondicional	Padrão = desativado Esta opção, quando está marcada e um Número de redirecionamento está definido, redirecionará imediatamente todas as chamadas externas. Opções adicionais permitem que, se necessário, este redirecionamento seja aplicado também a chamadas internas e para os Grupo de busca. Quando o usuário tiver o redirecionar incondicional em uso, o seu ramal normal dará um alternar tom de discagem quando fora do gancho. Se o destino for um usuário interno no mesmo sistema, ele pode transferir as chamadas de volta para o usuário, substituindo o Encaminhar incondicional. Depois de ser encaminhado durante o período sem resposta do usuário, se ainda não houver resposta, o sistema poderá aplicar opções adicionais. O sistema faz isso caso o usuário tenha que redirecionar caso sem resposta definida para o tipo de chamada ou caso o usuário tenha o correio de voz habilitado. • Se o usuário tiver que redirecionar quando não tiver resposta definida para o tipo de chamada, ocorre uma rechamada e, em seguida, a chamada é encaminhada para o destino de redirecionar quando não tiver resposta. • Se o usuário tiver o correio de voz habilitado, a chamada será redirecionada para o correio de voz. • Se o usuário tiver ambas as opções definidas, a chamada será repetida e, em seguida, encaminhada para o destino de Redirecionar quando não tiver resposta durante o tempo sem atendimento. Se, mesmo assim, não houver resposta, a chamada será redirecionada para o correio de voz. • Se o usuário não tiver nenhuma das opções definida, a chamada permanecerá redirecionada pelas configurações de Encaminhar incondicional. Observe que, em chamadas redirecionadas por meio de troncos externos, a detecção de que a chamada ainda não foi atendida requer a indicação do progresso da chamada. Por exemplo, as linhas analógicas não fornecem sinalização de progresso da chamada. Portanto, as chamadas encaminhadas por meio de linhas analógicas são tratadas como atendidas e não são rechamadas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Para caixa postal	Padrão = Inativo. Se selecionado e Encaminhar incondicional estiver habilitada, as chamadas serão encaminhadas à caixa postal do correio de voz do usuário. As configurações Número de redirecionamento e Redirecionar chamadas de grupo de busca não são utilizadas. Essa opção não fica disponível se o Tipo caixa postal do sistema estiver definido como Nenhum. Usuários dos telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600 podem selecionar essa configuração no menu do telefone. Observe que, se o usuário desabilitar a opção Encaminhar incondicional, a configuração Para Voicemail será apagada.
Encaminhar número	Padrão = em branco. Faixa = Número do ramal interno ou externo. Até 33 caracteres. Esta opção define o número de destino para o qual as chamadas são redirecionadas quando o Encaminhar incondicional estiver selecionado. O número pode ser interno ou externo. Esta opção é também utilizada para o Redirecionar se ocupado e Redirecionar se sem resposta se nenhum Número de redirecionamento separado estiver definido para esses recursos. Caso um usuário encaminhe uma chamada para um grupo de busca do qual ele faz parte, a chamada de grupo não é apresentada para você, mas para outros membros do grupo de chamada.
Encaminhar chamadas do grupo de busca	Padrão = desativado Normalmente, as chamadas de grupo (internas e externas) não são apresentadas ao usuário com o Encaminhar incondicional ativo. Elas são apresentadas ao membro disponível seguinte do grupo de busca. Esta opção, quando selecionada, define que as chamadas de grupo de busca (internas e externas) também devem ser redirecionadas quando o Encaminhar incondicional estiver ativo. O Tipo de toque do grupo deve ser Sequencial ou Rotatório, não Coletivo ou Maior espera. A chamada é redirecionada durante o período do Tempo sem resposta definido pelo grupo, após o qual se ela não for atendida, ela é retornada para o grupo. Observe também que as chamadas do grupo de busca não podem ser redirecionadas a outro grupo.
Encaminhar chamadas internas	Padrão = Ativo. Esta opção, quando selecionada, define que as chamadas internas também devem ser redirecionadas imediatamente quando o Encaminhar incondicional estiver ativo.

Encaminhar caso Ocupado/Sem resposta

Campo	Descrição
Encaminhar caso ocupado	Padrão = desativado Quando selecionado e um número de redirecionamento for definido, se o ramal do usuário estiver ocupado, as chamadas externas serão redirecionadas. O número utilizado é o Número de redirecionamento definido para Encaminhar incondicional ou se definido, o Número de redirecionamento separado definido em caso de Redirecionar se ocupado. Com o Encaminhar Incondicional ativo, o Redirecionar se ocupado é sobreposto. Se o usuário selecionar Ocupado em espera, e se o redirecionar se ocupado estiver ativo, ele será aplicado quando o usuário estiver livre para receber chamadas mesmo tendo uma chamada em espera. Se o telefone do usuário tiver vários botões de aparência em chamada, o sistema não o tratará como ocupado até que todos esses botões estejam em uso exceto se o último botão foi reservado somente para chamadas externas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Encaminhar caso sem resposta	Padrão = Desligado Quando selecionado e um número de redirecionamento for definido, as chamadas serão redirecionadas se não atendidas dentro do Tempo sem resposta definido (Usuário Telefonia Configurações da chamada).
Encaminhar número	Padrão = em branco. Faixa = Número do ramal interno ou externo. Até 33 caracteres. Se definido, este número é utilizado como o destino para o Redirecionar se ocupado e Redirecionar se sem resposta se ativos. Se não estiver definido, o Número de redirecionamento definido para o Encaminhamento incondicional será utilizado. Caso um usuário encaminhe uma chamada para um grupo de busca do qual ele faz parte, a chamada de grupo não é apresentada para você, mas para outros membros do grupo de chamada.
Encaminhar chamadas internas	Padrão = Ativo. Quando selecionada, esta opção define que as chamadas internas também sejam redirecionadas quando o redirecionar se sem resposta ou redirecionar se ocupado estiver ativo.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Dial In

Navegação: **Usuário | Acesso discado**

Use esta caixa de diálogo para habilitar o acesso DialIn a um usuário remoto. Uma Rota para chamadas de Entradas e um serviço RAS devem ser também configurados.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
DialIn Ativo	Padrão = Inativo Quando habilitado, o acesso DialIn ao sistema está disponível por meio da conta deste usuário.
Perfil de horário de acesso discado	Padrão = <Nenhum> Selecione o Perfil horário aplicável à conta deste usuário. Um Perfil horário pode ser utilizado para definir restrições de horário no acesso DialIn pela conta do usuário em questão. DialIn é permitida durante os horários definidos no formulário de Perfil horário. Se deixada em branco, não há restrições.
Perfil de firewall para acesso discado	Padrão = <Nenhum> Selecione o Perfil de firewall para impedir o acesso ao sistema pela conta deste usuário. Se deixada em branco, não há restrições para DialIn.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Gravação de voz

Navegação: **Usuário | Gravação de voz**

Essas configurações são usadas para controlar a gravação manual e automática das chamadas do usuário.

- A gravação da chamada requer que o Voicemail Pro esteja instalado e em execução. Ela também requer recursos de conferência disponíveis semelhante a uma conferência a 3.
- A gravação de chamada começa quando a chamada é atendida.
- A gravação de chamada é pausada quando a chamada é estacionada ou retida. Ele será reiniciada quando a chamada for desestacionada ou retirada da espera. Isso não se aplica a terminais SIP.
- As chamadas para e de dispositivos IP, incluindo aquelas que utilizam Mídia direta, podem ser gravadas.
- A gravação continua conforme a duração da chamada ou até o tempo máximo de gravação configurado no servidor de caixa postal.
- A gravação é interrompida quando a chamada termina ou se:
 - A gravação de chamada do usuário será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário.
 - A gravação de chamada do código de conta será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário.
 - A gravação de chamada do grupo de busca será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário que não integre o grupo.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Programação de teclas

Navegação: **Usuário | Programação de botão**

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações sobre a programação das ações de teclas, consulte [Visão geral da programação de teclas](#) na página 1075.

Para obter uma descrição de cada uma das ações de teclas, consulte [Ações de programação de teclas](#) na página 1079.

Usada para atribuir funções às teclas programáveis em vários telefones Avaya. Para obter detalhes adicionais sobre a programação dos botões, consulte a seção Programação de botão.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nº do botão	O número da tecla DSS na qual a função está sendo definida. Para definir uma função ao botão, clique duas vezes nele ou selecione-o e, em seguida, clique em Editar .
Etiqueta	Esta é a etiqueta de texto para exibição no telefone. Se nenhuma etiqueta for inserida, a etiqueta padrão para a ação selecionada será utilizada.
Ação	Define a ação tomada pelo item do menu.
Dados da ação	Este é um parâmetro usado pela ação selecionada. As opções aqui variam de acordo com o a ação de botão selecionada.
Exibir tudo	Quando a configuração foi carregada, o número de botões exibido está baseado no telefone associado ao usuário. Isto pode ser sobreposto selecionando Exibir todos os botões . Isto pode ser necessário aos usuários que alternam entre telefones diferentes utilizando o Hot Desking ou que têm uma unidade de expansão fixada nos seus telefones.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Programação de menus

Navegação: **Usuário | Programação de menu**

Esses menus controlam uma gama de opções que são especificadas a diferentes tipos de telefone. A função torna-se acessível quando o usuário se conecta ao tipo de telefone apropriado.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

[Grupo de busca](#) na página 482

[4400/6400](#) na página 483

Grupo de busca

Navegação: **Usuário | Programação do menu | Grupo de busca**

Os usuários dos telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600 podem controlar diversas configurações dos grupos de busca selecionados. Essas configurações também são usadas para one-X Portal para IP Office.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Pode alterar a associação	Padrão = desativado Essa lista mostra os grupos de busca dos quais o usuário é membro. Até 10 desses grupos podem ser verificados; assim, os grupos e o estado atual de associação dos usuários são exibidos no telefone. O usuário pode alterar seu status de associação através dos menus do telefone.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Pode alterar o status de serviço	Padrão = desativado Essa lista mostra todos os grupos de busca no sistema. Até 10 desses grupos podem ser verificados.
Pode alterar o grupo de serviço noturno	Padrão = Inativo. Quando selecionado, o usuário pode alterar o grupo de fallback utilizado quando o grupo se encontra no modo Serviço noturno.
Pode alterar o grupo fora de serviço	Padrão = Inativo. Quando selecionado, o usuário pode alterar o grupo de fallback utilizado quando o grupo de busca se encontra no modo Fora de serviço.

Links relacionados

[Programação de menus](#) na página 482

4400/6400

Navegação: **Usuário | Programação do menu | 4400/6400**

Os telefones 4412, 4424, 4612, 4624, 6408, 6416 e 6424 têm uma tecla **Menu**, às vezes marcada com um ícone . Quando **Menu** é pressionada, algumas funções padrão são exibidas. As teclas < e > podem ser usadas para rolar pelas funções, enquanto as teclas abaixo do display podem ser usadas para selecionar a função desejada.

As funções padrão podem ser substituídas por seleções feitas nesta guia.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
N.º do menu	A posição do menu na qual a função está sendo definida.
Rótulo	Esta é a etiqueta de texto para exibição no telefone. Se nenhuma etiqueta for inserida, a etiqueta padrão para a ação selecionada será utilizada. As etiquetas também podem ser alteradas através do menu em alguns telefones. Consulte o guia do usuário do respectivo telefone.
Ação	Define a ação tomada pela tecla do menu.
Dados de ação	Este é um parâmetro usado pela ação selecionada. As opções aqui variam de acordo com o a ação de botão selecionada.

Links relacionados

[Programação de menus](#) na página 482

Mobilidade

Navegação: **Usuário | Mobilidade**

O símbolo  indica que a configuração também pode ser definida pelos direitos do usuário ao qual o usuário está associado. Os direitos do usuário podem ser controlados pelo perfil de horário selecionado como a configuração de Perfil de horário no horário de expediente do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Definições de configuração

O twinning permite que o IP Office apresente as chamadas do usuário ao seu telefone principal e a um outro ramal ou número. O sistema IP Office é compatível com dois modelos de twinning:

	Interna	Celular
Destino do twinning	Ramais internos no mesmo IP Office.	Somente números externos.
Compatível com	Todos os locais.	Todos os locais.
Licença obrigatória	O usuário do telefone principal precisa ser um usuário licenciado.	Sim

Usando twinning interno e móvel

Para o IP Office R11.1.3 e versões posteriores, é possível configurar **Twinning interno e Twinning móvel** para usuários do Aplicativo Avaya Workplace:

- Os usuários do Aplicativo Avaya Workplace podem alternar entre twinning interno e móvel usando o menu **Recursos de chamada recebida** do aplicativo.
- Quando o usuário do Aplicativo Avaya Workplace selecionar o twinning móvel, o ramal de twinning interno reverterá temporariamente para seu número de ramal original. Portanto, a Avaya recomenda restringir o ramal geminado interno para chamadas internas quando não houver geminação.

Simultâneo

Essas configurações se aplicam à operação de aplicativos simultâneos.

Campo	Descrição
Atraso de cobertura (s)	Padrão = 0 segundo. Intervalo = mínimo de 0 segundo a máximo de 15 segundos. Define o atraso entre as chamadas em alerta no dispositivo/aplicativo de telefonia principal do usuário e, em seguida, também em alerta no aplicativo MS Teams.
URI do MS Teams	O URI de telefonia do usuário para o MS Teams. O comprimento máximo do URI é de 161 caracteres. Para mais detalhes, consulte o manual <i>Implantando o roteamento direto do MS Teams com IP Office</i> . Esse campo é somente leitura se a configuração Preencher automaticamente dados do MS Teams (Sistema > de telefonia > MS Teams) estiver ativada.

Twinning interno

Selecione essa opção para habilitar o twinning interno de um usuário. O twinning interno não é compatível durante a resiliência.

Campo	Descrição
Monofone geminado	Padrão = em branco. Essa lista suspensa é usada para selecionar o telefone geminado. Os destinos de geminação interna compatíveis: • Precisarão estar no mesmo sistema IP Office. • Não poderão usar o modo simultâneo. • Precisarão ser um telefone de mesa físico ou um ramal DECT. Não há compatibilidade com softphones. Se a lista estiver esmaecida, o usuário é um destino de twinning e o telefone principal ao qual ele ativou o twinning será exibido. Todos os campos Usuário Mobilidade ficam esmaecidos para usuários não licenciados.
Número máximo de chamadas	Padrão = 1. Define o número de chamadas que o usuário pode ter geminadas internamente ao mesmo tempo: • Se definido como um, quando o telefone principal ou geminado estiver em uso, qualquer chamada de entrada adicional receberá o tratamento de ocupada. • Se definido como dois, quando qualquer um dos telefones estiver em uso, ele receberá o sinal de chamada em espera para qualquer segunda chamada. Qualquer chamada adicional acima de dois receberá o tratamento de ocupada.
Aparência em ponte gêmea	Padrão = Inativo. Define se as chamadas que estão tocando nos botões de aparência em ponte no telefone principal também alertam no telefone geminado.
Aparências de cobertura gêmeas	Padrão = Inativo. Define se as chamadas que estão tocando nos botões de aparência de cobertura no telefone principal também alertam no telefone geminado.
Aparências de linha gêmeas	Padrão = Inativo. Define se as chamadas que estão tocando nos botões de aparência de linha no telefone principal também alertam no telefone geminado.

Recursos de mobilidade

Se habilitada, essa opção permitirá que qualquer um dos recursos de mobilidade seja habilitado para o usuário.

Campo	Descrição
Twinning móvel	Quando selecionada, o usuário é habilitado para twinning móvel. O usuário pode controlar essa opção através de um botão programável de Twinning em seu telefone.
Twinning de fallback	Padrão = Desabilitado Quando ativado, se o ramal principal do usuário estiver inacessível, o IP Office redirecionará as chamadas para o Número celular geminado mesmo que a Twinning móvel esteja desativada. O Twinning de fallback não usa o Atraso de discagem móvel.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número celular geminado	Padrão = em branco. Esse campo define o número de destino externo para as chamadas twinned. - Quando usado para fazer uma chamada a partir do sistema IP Office, o número está sujeito ao processamento de código curto e deve incluir qualquer prefixo de discagem externa necessário. - O IP Office também usa esse número para controlar o acesso ao controle de chamada móvel e às funções FNE. O IP Office só permite acesso se a ID do chamador corresponder à Número celular geminado de um usuário IP Office. Se corresponder, as configurações de usuário controlam a operação dos recursos de controle de chamada móvel/FNE.
Perfil de horário de twinning	Padrão = <Nenhum> (qualquer horário) Esse campo permite a seleção de um perfil de horário durante o qual o twinning móvel será utilizado.
Atraso de discagem móvel	Padrão = 2 segundos 🛑 Essa configuração controla por quanto tempo as chamadas alertam no ramal principal do usuário antes de também alertar no número geminado. Você pode usar essa configuração mediante solicitação do usuário, no entanto, talvez também seja necessário usá-la em alguns cenários. Por exemplo: Se o número de twinning for um dispositivo móvel que esteja desligado, o provedor de serviço móvel poderá atender imediatamente a chamada com seu próprio serviço de correio de voz. Isso cria um cenário no qual o ramal principal do usuário não toca ou toca brevemente.
Proteção de resposta móvel	Padrão = 0 (desativado). Intervalo = 0 a 99 segundos. Esse controle pode ser utilizado em situações onde as chamadas enviadas ao destino twinned são automaticamente atendidas por um serviço de correio de voz ou mensagem automática se o dispositivo de twinned não estiver disponível. Se uma chamada twinned for atendida antes da expiração de Proteção de resposta móvel, o sistema abandonará a chamada para a twin.
Chamadas do grupo de busca elegíveis para twinning móvel	Padrão = desativado 🛑 Essa configuração controla se as chamadas de grupo tocando no ramal principal do usuário também deverão ser apresentadas ao número de twinning móvel.
Chamadas encaminhadas elegíveis para twinning móvel	Padrão = Desligado 🛑 Essa configuração controla se as chamadas redirecionadas ao ramal principal do usuário também deverão ser apresentadas ao número de twinning móvel.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Geminar quando desconectado	Padrão = Inativo. Quando ativada, se o usuário desconectar do seu ramal principal, as chamadas feitas para esse ramal ainda alertarão no número geminado em vez de seguirem imediatamente para o correio de voz ou receberem sinal de ocupado. Quando desconectado, mas geminado: • a opção Atraso de discagem móvel não é aplicada. • Chamadas de grupo de busca (todos os tipos) serão geminadas se a opção Chamadas do grupo de busca elegíveis para twinning móvel estiver ativada. O tempo ocioso do usuário será redefinido para cada chamada geminada externamente que for atendida. Observe que o IP Office trata automaticamente como atendidas as chamadas geminadas em troncos analógicos ou de emulação analógica. • Quando o usuário do Perfil de horário móvel não estiver ativo, as chamadas serão tratadas da mesma forma que o usuário foi desconectado sem twinning. • As chamadas de retorno de chamada iniciadas pelo usuário tocarão no número geminado. Outros usuários podem definir o retorno automático de chamada para o usuário. O estado ocupado/livre do usuário geminado é rastreado para todas as chamadas por meio do sistema IP Office. • Os botões de aparência em ponte do usuário não emitirão alerta. Os botões de aparência de cobertura do usuário continuarão operando. • O status do botão BLF/usuário exibido para o usuário é: - Para chamadas alertando ou em andamento pelo sistema IP Office para o destino geminado, o status do usuário será apresentado como em alerta ou em uso. O usuário é exibido como ocupado/em uso se tiver uma chamada em espera e estiver com a opção Ocupado com chamada em espera ativada. - Se o usuário ativar o DND por meio do Controle de chamada móvel, o status dele será exibido como DND/ocupado. - Chamadas do sistema IP Office discadas diretamente para o número de destino do twinning do usuário, em vez de serem redirecionadas pelo twinning, não alteram status do cliente.
Aplicativo one-X Mobile	Padrão = Inativo. Não compatível com R11.1 e superior.
Controle de chamada móvel	Padrão = Inativo. Esse recurso permite que o usuário que esteja recebendo uma chamada em seu dispositivo twinned acesse o tom de discagem do sistema e execute a ação de discagem, inclusive fazendo chamadas e ativando códigos curtos. Consulte Controle de chamada móvel na página 805.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Retorno de chamada para celular	Padrão = Inativo. O retorno de chamada móvel permite que o usuário faça chamadas diretamente do número geminado usando o IP Office para rotear as chamadas. Consulte Controle de chamada móvel na página 805. Quando usado: • O usuário chama o sistema IP Office e então desliga. • O sistema IP Office chama o número de ID do chamador do usuário. • Quando atendida, o IP Office fornece o tom de discagem para que o usuário faça uma chamada.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Associação no grupo

Navegação: **Usuário | Afiliação a grupo**

Essa guia exibe o Grupo de busca do qual o usuário passou a ser membro. As caixas de seleção indicam se a participação do usuário em cada um desses grupos está atualmente habilitada ou desabilitada.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Anúncios

Navegação: **Usuário | Anúncios**

Os anúncios são reproduzidos aos chamadores esperando para serem atendidos. Isso inclui os chamadores sendo apresentados aos membros do Grupo de busca, ou seja, tocando, e os chamadores na fila de aparência.

- O sistema suporta anúncios usando o Voicemail Pro ou o Embedded Voicemail.
- Se não houver canal disponível de correio de voz para um anúncio, o anúncio não será reproduzido.
- Em conjunto com o Voicemail Pro, o sistema permite que alguns canais de correio de voz sejam reservados para anúncios. Consulte **Sistema | Caixa postal**.
- Com o Voicemail Pro, o anúncio pode ser substituído pela ação especificada em um fluxo de chamada de pontos de início Na fila (1º anúncio) ou Ainda na fila (2º anúncio). Consulte a documentação de Instalação e manutenção do Voicemail Pro para obter mais detalhes.
- As chamadas podem ser atendidas durante o anúncio. Se for um requisito obrigatório que os anúncios devam ser ouvidos antes de a chamada ser atendida, então o fluxo de chamadas do Voicemail Pro deverá ser utilizado antes de a chamada ser apresentada.

 Nota:

Cobrança e registro das chamadas

Uma chamada torna-se conectada quando o primeiro anúncio é reproduzido para ela. O estado de conectada é sinalizado ao provedor de chamadas que pode começar a cobrança nesse ponto. A chamada também será gravada como atendida na saída SMDR assim que o primeiro anúncio for reproduzido.

- Quando uma chamada é roteada, por exemplo, encaminhada, o plano de aviso do usuário original continua aplicado até que a chamada é atendida. A exceção são as chamadas novamente roteadas a um grupo, momento em que as configurações de aviso do grupo são aplicadas.
- Para que os anúncios sejam utilizados de forma eficaz, o tempo de não atendimento do usuário deverá ser estendido além dos 15 segundos padrão ou a opção Correio de voz ativo deverá ser desmarcada.

Anúncios de gravação

Voicemail Pro:

Não existe um mecanismo dentro das interfaces de telefonia do usuário (TUI) para gravar os avisos do usuário. Para fornecer avisos personalizados, os pontos de início do usuário na fila e ainda na fila devem estar configurados no Voicemail Pro com os prompts necessários exibidos por uma ação genérica.

Embedded Voicemail:

O Embedded Voicemail não inclui nenhum aviso padrão ou método para gravar um aviso. O recurso Gravar mensagem do código curto é fornecida para permitir a gravação de anúncios. O campo de número de telefone de códigos curto que utilizam este recurso requer o número do ramal seguido por ".1" para o anúncio 1 ou ".2" para o anúncio 2. Por exemplo, para o número de ramal 300, os códigos curto ***91N# | Gravar mensagem | N".1"** e ***92N# | Gravar mensagem | N".2"** podem ser utilizados para permitir a gravação dos anúncios através da discagem de ***91300#** e ***92300#**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Anúncios ativados	Padrão = Inativo. Essa configuração habilita ou desabilita os anúncios.
Espera antes do 1º anúncio:	O padrão é = 10 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Essa configuração define o tempo de atraso da apresentação das chamadas após o qual o primeiro anúncio deverá ser reproduzido ao chamador.
Marcar chamada como respondida	Padrão = Inativo. Essa configuração é usada pelos aplicativos CCC e CBC. Por padrão, eles não consideram uma chamada como atendida até que ela seja atendida por uma pessoa ou uma ação do Voicemail Pro com a opção Marcar chamada como atendida selecionada. Essa configuração permite que as chamadas sejam marcadas como atendidas assim que o chamador tiver ouvido o primeiro anúncio.
Tom de pós-anúncio	Padrão = Música em espera. Após o primeiro anúncio, é possível selecionar se o chamador deverá ouvir Música em espera, Toque ou Silêncio até ser atendido ou outro anúncio ser reproduzido.

A tabela continua...

Campo	Descrição
2º anúncio	Padrão = Ativo. Quando selecionada, o segundo anúncio pode ser reproduzido ao chamador se ele ainda não tiver sido atendido.
Espera antes do 2º anúncio	O padrão é = 20 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Essa configuração define a espera entre o 1º e o 2º anúncio.
Repetir último anúncio	Padrão = Ativo. Quando selecionada, o último anúncio reproduzido ao chamador é repetido até que seja atendido ou desligado.
Espera antes da repetição	O padrão é = 20 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Se a opção Repetir último anúncio for selecionada, essa configuração será aplicada entre cada repetição do último anúncio.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

SIP

Navegação: **Usuário | SIP**

Esta guia estará disponível quando qualquer um dos seguintes tiver sido adicionado à configuração:

- uma **Linha IP Office**
- Um tronco SIP com um registro URI SIP que contém um campo que foi definido para **Usar dados internos**.

Vários campos nas configurações de URI utilizadas pelos troncos SIP podem ser definidas para **Usar dados internos**. Quando for esse o caso, os valores dessa guia serão usados no URI quando o usuário fizer ou receber chamadas SIP. Em uma rede multissite, isso inclui as chamadas que interrompidas por meio de um tronco SIP em um outro sistema da rede.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome de SIP	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias. Esse valor é usado para campos, além do cabeçalho Contact , no qual a entrada de URI SIP em uso tem seu campo Contato definido como Usar dados internos . • Nas chamadas de entrada, caso a opção URI local esteja definida como Usar dados internos, o sistema pode fazer a correspondência entre o valor de cabeçalho R-URI ou From recebido e um Nome de SIP de usuário e/ou grupo. Isso exige que os URIs SIP Grupo de entrada correspondam a uma rota de chamada de entrada com a mesma ID do grupo de linhas e um . (ponto) no destino.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de exibição de SIP (alias)	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Nome em outras guias. O valor desse campo é utilizado quando o campo Exibir do URI SIP que está sendo utilizado está definido como Usar dados internos .
Contato	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias. O valor é usado para o cabeçalho <code>Contact</code> quando o campo Contato do URI SIP que está sendo usado para uma chamada SIP está definido como Usar dados internos .
Anônimo	Padrão = Habilitado na guia Correio de voz/Desativado em outras guias. Se o campo <code>From</code> no URI SIP for definido como Usar dados internos , a seleção dessa opção irá inserir <code>Anonymous</code> nesse campo em vez do Nome de SIP definido acima. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 872.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Diretório pessoal

Navegação: Usuário | Diretório pessoal

Cada usuário pode ter até 250 registros de diretório pessoal, até o limite global do sistema. Esses registros são utilizados da seguinte maneira:

- Ao utilizar telefones das séries M, T, 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 ou J100, o usuário pode exibir e chamar os números do seu diretório pessoal.
- Ao utilizar um telefone das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 ou J100, o usuário também pode editar e adicionar registros do diretório pessoal.
- Em telefones compatíveis com compartilhamento de mesa no mesmo sistema ou com outro sistema em uma rede de sites múltiplos, o usuário poderá acessar seu diretório pessoal.

O usuário pode exibir e editar seu diretório pessoal através de seu telefone. Os registros do diretório são usados para discagem e correspondência de nome do chamador.

Discagem de diretório

s números de diretório são exibidos por aplicativos do usuário, como o SoftConsole. Os números de diretório podem ser visualizados através da função **Dir** em muitos telefones Avaya (**Contatos** ou **Histórico**). Eles permitem que o usuário selecione o número a discar pelo nome. O diretório também conterá os nomes e números dos usuários e grupos de busca no sistema.

A função **Dir** agrupa os registros de diretório mostrados ao usuário do telefone nas categorias a seguir. Dependendo do telefone, o usuário poderá selecionar a categoria atualmente exibida. Em alguns cenários, as categorias exibidas podem estar limitadas àquelas para a função sendo realizada pelo usuário:

- **Externo:** registros de diretório da configuração do sistema. Inclui os registros importados de HTTP e LDAP.
- **Grupos:** grupos no sistema. Se o sistema estiver em uma rede multissite, ele também incluirá grupos de outros sistemas da rede.

- **Usuários** ou **Índice**: usuários no sistema. Se o sistema estiver em uma rede multissite, ele também incluirá usuários de outros sistemas da rede.
- **Pessoal**: disponível em telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100. São os registros do diretório pessoal do usuário armazenados na configuração do sistema.

Discagem rápida

Nos telefones das séries M e T, é possível utilizar a tecla de Discagem rápida, ou a discagem do **Recurso 0**, para acessar os registros do diretório pessoal com um número de índice.

- **Pessoal**: disque **Recurso 0** seguido de * e o número de índice de 2 dígitos na faixa 01 a 99.
- **Sistema**: disque **Recurso 0** seguido do número de índice de três dígitos na faixa 001 a 999.
- O recurso de código curto Discagem rápida também pode ser usado para acessar a discagem rápida de um diretório usando seu número de índice a partir de qualquer tipo de telefone.

Correspondência de nome do chamador

Os registros de diretório também são utilizados para associar um nome ao número discado em chamadas de saída ou à CLI recebida em chamadas de entrada. Quando estiver sendo realizada a correspondência de nome, a correspondência no diretório pessoal do usuário irá ignorar qualquer correspondência no diretório do sistema. Observe que alguns aplicativos do usuário também possuem seu próprio diretório do usuário.

Os aplicativos SoftConsole possuem seus próprios diretórios do usuário, os quais também são utilizados pela correspondência de nome dos aplicativos. As correspondências no diretório do aplicativo poderão fazer com que ele exiba um nome diferente daquele mostrado no telefone.

A correspondência de nome não é realizada quando o nome é fornecido com a chamada de entrada, por exemplo, troncos QSIG. Em troncos SIP o uso da correspondência de nome ou o nome fornecido pelo tronco pode ser selecionado utilizando a configuração **Sistema | Telefonia | Telefonia | Prioridade de nome padrão**. Essa configuração também pode ser ajustada em linhas SIP individuais para substituir a configuração do sistema.

A correspondência de nome do diretório não é suportada nos monofones DECT. Para obter informação sobre a integração do diretório, consulte *Implantando Monofone sem fio Avaya DECT com IP Office*.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Índice	Faixa = 00 a 99, ou Nenhum. Esse valor é usado com a números abreviados pessoais discados em telefones das séries M e T. O valor pode ser alterado, porém cada valor é aplicado apenas a um registro de diretório por vez. Definir o valor para Nenhum torna a discagem rápida inacessível a partir dos telefones das séries M e T; contudo, ela ainda poderá estar acessível a partir das funções de diretório de outros telefones e aplicativos. o recurso do código curto Discagem rápida pode ser usado para criar códigos curto para discar o número armazenado com um valor de índice específico. A versão 10.0 permite que os usuários tenham até 250 entradas de diretório pessoal. Entretanto, apenas 100 delas podem receber números de índice.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome	Faixa = até 31 caracteres. Digite o texto a ser utilizado para identificar o número.
Número	Faixa = Até 31 dígitos, mais * e #. Digite o número, sem espaços, a ser discado. Os curingas não são suportados nos registros do diretório pessoal. Observe que, se o sistema tiver sido configurado para utilizar um prefixo de discagem externa, esse prefixo deverá ser adicionado aos números do diretório.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Portal do usuário

Navegação: **Usuário | Autoadministração na Web**

Use este menu para ativar o portal do usuário para um usuário. É possível configurar se eles podem usar o portal do usuário e quais recursos eles podem acessar nos menus do portal do usuário. Para um guia do usuário, consulte o *Usando o Portal do usuário IP Office*.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Nome	Descrição
Ativar Portal do usuário	Padrão = desativado Quando ativada, o usuário pode fazer logon no portal do usuário inserindo o endereço do sistema no formato <code>http://<address></code> e selecionando IP Office User Portal . O logon usa o Nome de usuário e Senha do usuário.
Executar assistente do usuário final	Padrão = desativado Se ativada, o usuário passa por uma série de menus quando faz logon pela primeira vez.

A tabela continua...

Nome	Descrição									
Operações permitidas de chamada	Padrão = ambos									
	Defina se e como o usuário pode usar o portal do usuário para fazer e atender chamadas.									
	O usuário pode alterar o modo atual por meio do menu Perfil do portal. A coluna “opção do usuário” na tabela abaixo indica as opções que o usuário pode selecionar e a opção padrão usada ao fazer login no portal.									
	Observe que outros modos além do Nenhum/a só são compatíveis com usuários com os seguintes perfis licenciados/por assinatura:									
	• Em sistemas por assinatura, usuários Telephony Plus User e UC User .									
	• Em sistemas não baseados em assinatura, usuários Power User .									
	Todos os sistemas são compatíveis com os seguintes modos:									
	<table><tr><th>Configuração de administrador</th><th>Descrição</th><th>Opção do usuário</th></tr><tr><td>Nenhum/a</td><td>Não usar o portal para controlar as chamadas atuais.</td><td>Nenhum/a</td></tr><tr><td>Controle de chamada</td><td>Usar o portal do usuário para controlar chamadas no telefone de mesa do usuário.</td><td>Nenhum/a Controle de chamada^[1]</td></tr></table>	Configuração de administrador	Descrição	Opção do usuário	Nenhum/a	Não usar o portal para controlar as chamadas atuais.	Nenhum/a	Controle de chamada	Usar o portal do usuário para controlar chamadas no telefone de mesa do usuário.	Nenhum/a Controle de chamada ^[1]
	Configuração de administrador	Descrição	Opção do usuário							
	Nenhum/a	Não usar o portal para controlar as chamadas atuais.	Nenhum/a							
Controle de chamada	Usar o portal do usuário para controlar chamadas no telefone de mesa do usuário.	Nenhum/a Controle de chamada ^[1]								
Os sistemas IP Office baseados em Linux também são compatíveis com os seguintes modos adicionais:										
<table><tr><th>Configuração de administrador</th><th>Descrição</th><th>Opção do usuário</th></tr><tr><td>Softphone^[2]</td><td>Usar o portal do usuário como um softphone WebRTC. O áudio da chamada usa as configurações de alto-falante e microfone do navegador.</td><td>Nenhum/a Softphone^{[1][2]}</td></tr><tr><td>Ambos</td><td>Compatível com qualquer um dos modos de operação de chamada.</td><td>Nenhum/a Controle de chamada^[1] Softphone^[2]</td></tr></table>	Configuração de administrador	Descrição	Opção do usuário	Softphone ^[2]	Usar o portal do usuário como um softphone WebRTC. O áudio da chamada usa as configurações de alto-falante e microfone do navegador.	Nenhum/a Softphone ^{[1][2]}	Ambos	Compatível com qualquer um dos modos de operação de chamada.	Nenhum/a Controle de chamada ^[1] Softphone ^[2]	
Configuração de administrador	Descrição	Opção do usuário								
Softphone ^[2]	Usar o portal do usuário como um softphone WebRTC. O áudio da chamada usa as configurações de alto-falante e microfone do navegador.	Nenhum/a Softphone ^{[1][2]}								
Ambos	Compatível com qualquer um dos modos de operação de chamada.	Nenhum/a Controle de chamada ^[1] Softphone ^[2]								
1. Esse é o modo padrão no qual o aplicativo será iniciado.										
2. O modo Softphone usa o WebRTC fornecido pelo sistema IP Office. Para usuários remotos do portal, também é necessário configurar STUN ou TURN. Consulte as observações na parte inferior da página.										

Acesso às configurações do usuário

Essas opções controlam as opções que o usuário pode acessar na autoadministração e o tipo de acesso concedido. Para cada conjunto de opções, o usuário pode receber o seguinte acesso:

- **Sem acesso** - o usuário não pode acessar o menu relacionado e suas configurações.
- **Acesso de leitura** - o usuário pode exibir as configurações no menu, mas não pode alterá-las.

- **Acesso de gravação** - o usuário pode exibir e alterar as configurações no menu .

Nome	Descrição
Perfil	Esse menu fornece acesso a detalhes como nome completo, correio de voz, código de logon e endereço de e-mail.
Atendimento de chamadas	Esse menu fornece acesso a controles de chamada, como encaminhamento, não perturbe e Twinning.
Diretório pessoal	Esse menu fornece acesso às entradas do diretório pessoal do usuário.
Programação de botões	Essa opção permite que o usuário atribua recursos a botões programáveis em seu telefone e altere os rótulos dos botões. Eles não podem substituir as configurações dos botões de aparência e botões definidas pelos direitos do usuário.
Fazer download dos aplicativos	Essa opção exibe um menu de links para aplicativos do usuário que funcionam com o IP Office. Observe que o usuário pode precisar de configuração adicional para usar um aplicativo específico.

Autoadministração de reprodução do Media Manager

Essas configurações controlam os direitos do usuário de reproduzir gravações de chamada armazenadas pelo Media Manager ou Centralized Media Manager.

Nome	Descrição
Ativar reprodução do Media Manager	Padrão = Inativo. Quando ativado, os usuários podem repetir gravações de chamada pela autoadministração na Web. • Observação: para usuários que têm o Media Manager fornecido por um servidor de aplicativos distinto, as gravações são exibidas e acessadas usando o endereço do servidor de aplicativos em vez do endereço do sistema IP Office.
Repetir todas as gravações	Se selecionado, o usuário pode exibir e reproduzir todas as gravações.
Repetir as próprias gravações	Se selecionado, o usuário pode exibir e reproduzir as próprias gravações de chamada. Quando ativada, as opções Repetir gravações para grupos e Repetir gravações para outros também ficam disponíveis.
Repetir gravações para grupos	Esses menus permitem a seleção de grupos para os quais o usuário pode exibir e reproduzir gravações.
Repetir gravações para outros	O campo pode ser usado para inserir uma lista de números, separados por ponto e vírgula, para os quais o usuário pode exibir e reproduzir gravações. Esses números podem ser códigos de contas, números de linha, ramais de usuários e números de ramais de grupo. A lista pode ter 127 caracteres de comprimento.
Baixar gravações	Se selecionado, o usuário pode fazer download de gravações como um arquivo separado. • Os arquivos baixados estão fora do controle do sistema. Portanto, se permitir que os usuários baixem arquivos, você tem a responsabilidade de garantir que eles cumpram as leis locais de privacidade e proteção de dados em relação ao uso desses arquivos.

Relatório de histórico de chamadas

O relatório de chamadas permite que o usuário exiba um resumo de chamadas recentes feitas por todos os usuários. Atualmente, esse é um recurso de teste. Ela é compatível apenas com sistemas no modo por assinatura. O sistema precisa ter seu **Sistema > SMDR** definido como **Somente hospedado**.

Nome	Descrição
Ativar relatório de histórico de chamadas	Padrão = Inativo. Quando ativada, o usuário pode acessar os menus de geração de relatórios de chamadas por meio do portal do usuário. Para obter detalhes, consulte <i>Usando o IP Office Embedded Call Reporter</i>.

Anotações de acesso remoto ao softphone pelo Portal do usuário

Sistemas IP Office que não são IP500 V2 permitem utilizar o portal do usuário como um softphone WebRTC. Ao operar como um ramal remoto, isso pode exigir o seguinte:

- O IP Office e o Portal do usuário para usar o STUN.
- Conexão usando um SBC configurado para TURN.

Para obter detalhes, consulte as configurações **Sistema > LAN1 > Topologia de rede > WebRTC**.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 447

Capítulo 30: Grupo

Informações adicionais de configuração

Esta seção oferece as descrições do campo **Grupo**. Para obter mais informações de configuração, consulte [Operação de grupo](#) na página 793.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

[Fila](#) na página 502

[Transbordamento](#) na página 505

[Contingência](#) na página 507

[Correio de voz](#) na página 511

[Gravação de voz](#) na página 517

[Anúncios](#) na página 518

[SIP](#) na página 521

Grupo

Navegação: **Grupo** | Grupo

Informações adicionais de configuração

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Configurações

As configurações de grupo são utilizadas para definir o nome, número do ramal e a operação básica do grupo. Também é usada para selecionar os membros do grupo.

É possível mesclar essas configurações sem precisar reiniciar o IP Office.

Campo	Descrição								
Nome	Faixa = até 15 caracteres O nome para identificar esse grupo. Esse campo é sensível a letras maiúsculas e minúsculas, e deve ser exclusivo. - Os nomes não devem começar com um espaço. Não utilize caracteres de pontuação, tais como #, ?, /, ^, > e ,. - O correio de voz usa o nome para comparar com um grupo e sua caixa postal. Alterar o nome roteará suas chamadas de caixa postal para uma nova caixa postal. Observe que o Voicemail Pro não diferencia maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, ele tratará “Vendas”, “vendas” e “VENDAS” como elementos iguais.								
Perfil	Padrão = Grupo de busca padrão Define o tipo de grupo. As opções são: <table> <tr> <th>Perfil</th><th>Descrição</th></tr> <tr> <td>Grupo de busca padrão</td><td>O tipo de grupo de busca e o método padrão para criar grupos de usuários do IP Office.</td></tr> <tr> <td>Grupo XMPP</td><td> Protocolo Extensível de Presença e Mensagem (XMPP) é um protocolo de comunicação para status de presença e Mensagem instantânea (IM). Selecione XMPP para habilitar as informações de presença e a mensagem instantânea em um grupo de aplicativos one-X habilitado para XMPP. Dois usuários poderão ver o status de presença um do outro e trocar mensagens instantâneas somente se forem membros do mesmo grupo XMPP. um usuário pode não ser membro de nenhum grupo ou de vários. ! Importante: Antes de adicionar um usuário a um grupo XMPP, o usuário deve ser adicionado à configuração e a configuração deve ser salva. Se o usuário for adicionado ao grupo antes que o diretório seja sincronizado, o usuário não estará visível no one-X Portal. </td></tr> <tr> <td>Grupo centralizado</td><td> Usado para ramais centralizados que normalmente são gerenciados pelo servidor básico de recursos (Avaya Aura®) e gerenciados pelo IP Office somente quando no modo permanente devido à perda de conexão com o Avaya Aura®. As chamadas que chegam a um número centralizado de grupo de busca quando a linha do Avaya Aura® está em serviço são enviadas pelo IP Office para o Avaya Aura®. As chamadas que chegam a um número do grupo de busca centralizado, quando a linha do Avaya Aura Session Manager está fora de serviço, são processadas pelo IP Office e direcionadas aos membros do grupo de busca conforme configurado no IP Office. </td></tr> </table>	Perfil	Descrição	Grupo de busca padrão	O tipo de grupo de busca e o método padrão para criar grupos de usuários do IP Office.	Grupo XMPP	Protocolo Extensível de Presença e Mensagem (XMPP) é um protocolo de comunicação para status de presença e Mensagem instantânea (IM). Selecione XMPP para habilitar as informações de presença e a mensagem instantânea em um grupo de aplicativos one-X habilitado para XMPP. Dois usuários poderão ver o status de presença um do outro e trocar mensagens instantâneas somente se forem membros do mesmo grupo XMPP. um usuário pode não ser membro de nenhum grupo ou de vários. ! Importante: Antes de adicionar um usuário a um grupo XMPP, o usuário deve ser adicionado à configuração e a configuração deve ser salva. Se o usuário for adicionado ao grupo antes que o diretório seja sincronizado, o usuário não estará visível no one-X Portal.	Grupo centralizado	Usado para ramais centralizados que normalmente são gerenciados pelo servidor básico de recursos (Avaya Aura®) e gerenciados pelo IP Office somente quando no modo permanente devido à perda de conexão com o Avaya Aura®. As chamadas que chegam a um número centralizado de grupo de busca quando a linha do Avaya Aura® está em serviço são enviadas pelo IP Office para o Avaya Aura®. As chamadas que chegam a um número do grupo de busca centralizado, quando a linha do Avaya Aura Session Manager está fora de serviço, são processadas pelo IP Office e direcionadas aos membros do grupo de busca conforme configurado no IP Office.
Perfil	Descrição								
Grupo de busca padrão	O tipo de grupo de busca e o método padrão para criar grupos de usuários do IP Office.								
Grupo XMPP	Protocolo Extensível de Presença e Mensagem (XMPP) é um protocolo de comunicação para status de presença e Mensagem instantânea (IM). Selecione XMPP para habilitar as informações de presença e a mensagem instantânea em um grupo de aplicativos one-X habilitado para XMPP. Dois usuários poderão ver o status de presença um do outro e trocar mensagens instantâneas somente se forem membros do mesmo grupo XMPP. um usuário pode não ser membro de nenhum grupo ou de vários. ! Importante: Antes de adicionar um usuário a um grupo XMPP, o usuário deve ser adicionado à configuração e a configuração deve ser salva. Se o usuário for adicionado ao grupo antes que o diretório seja sincronizado, o usuário não estará visível no one-X Portal.								
Grupo centralizado	Usado para ramais centralizados que normalmente são gerenciados pelo servidor básico de recursos (Avaya Aura®) e gerenciados pelo IP Office somente quando no modo permanente devido à perda de conexão com o Avaya Aura®. As chamadas que chegam a um número centralizado de grupo de busca quando a linha do Avaya Aura® está em serviço são enviadas pelo IP Office para o Avaya Aura®. As chamadas que chegam a um número do grupo de busca centralizado, quando a linha do Avaya Aura Session Manager está fora de serviço, são processadas pelo IP Office e direcionadas aos membros do grupo de busca conforme configurado no IP Office.								

A tabela continua...

Campo	Descrição												
Ramal	Intervalo = 1 a 15 dígitos. Isto define o número do diretório para as chamadas de Grupo de busca. - Os grupos para CBC e CCC devem usar apenas números de ramais de quatro dígitos. - Os números dos ramais na faixa de 8897 a 9999 são reservados para uso do Delta Server do IP Office.												
Excluir do diretório	Padrão = desativado Quando ativo, o usuário não aparece na lista de diretórios mostrada pelos aplicativos do usuário e em telefones com a função de diretório.												
Modo de toque	Padrão = Sequencial Define como o sistema determina o membro do grupo que deverá tocar primeiro e o membro do grupo seguinte a tocar se não atendido. Este é utilizado junto com a Lista de usuário que lista a ordem de associação dos grupos. As opções são: <table> <tr> <th>Modo de toque</th><th>Descrição</th></tr> <tr> <td>Coletivo</td><td>Todos os telefones disponíveis na Lista de usuário tocam simultaneamente.</td></tr> <tr> <td>Chamada em espera coletiva</td><td> Trata-se de um grupo de busca Coletivo conforme indicado acima, mas com a chamada em espera no grupo de busca também ativada. Quando uma chamada adicional ao grupo estiver esperando para ser atendida, os usuários no grupo que já estão em uma chamada receberão uma indicação de chamada em espera. - Nos telefones com botões de aparência em chamada, a indicação de chamada em espera toma a forma de um alerta no próximo botão de aparência em chamada disponível. As configurações de Chamada em espera ativa do próprio usuário são sobrepostas quando utilizadas com um telefone com aparências em chamada. - Nos demais telefones, a indicação de chamada em espera é fornecida por um tom no caminho de voz (o tom é específico do local). A configuração Chamada em espera ativa do usuário é usada em conjunto com a configuração do grupo de busca. </td></tr> <tr> <td>Sequencial</td><td>Cada ramal toca em ordem, um após o outro, iniciando pelo primeiro ramal da lista.</td></tr> <tr> <td>Circular</td><td>Cada ramal toca em ordem, um após o outro. Contudo, o último ramal utilizado é memorizado. A próxima chamada recebida busca o próximo ramal na lista.</td></tr> <tr> <td>Espera mais longa</td><td> O ramal ocioso pelo período mais longo toca primeiro, em seguida, toca o segundo ramal ocioso pelo período mais longo, etc. Para ramais com tempo de inatividade igual, o modo "sequencial" é usado. Quando chamadas de grupo são apresentadas a um ramal twinned, o status de espera mais longa do usuário pode ser redefinido por chamadas atendidas tanto no ramal principal ou no ramal geminado. </td></tr> </table>	Modo de toque	Descrição	Coletivo	Todos os telefones disponíveis na Lista de usuário tocam simultaneamente.	Chamada em espera coletiva	Trata-se de um grupo de busca Coletivo conforme indicado acima, mas com a chamada em espera no grupo de busca também ativada. Quando uma chamada adicional ao grupo estiver esperando para ser atendida, os usuários no grupo que já estão em uma chamada receberão uma indicação de chamada em espera. - Nos telefones com botões de aparência em chamada, a indicação de chamada em espera toma a forma de um alerta no próximo botão de aparência em chamada disponível. As configurações de Chamada em espera ativa do próprio usuário são sobrepostas quando utilizadas com um telefone com aparências em chamada. - Nos demais telefones, a indicação de chamada em espera é fornecida por um tom no caminho de voz (o tom é específico do local). A configuração Chamada em espera ativa do usuário é usada em conjunto com a configuração do grupo de busca.	Sequencial	Cada ramal toca em ordem, um após o outro, iniciando pelo primeiro ramal da lista.	Circular	Cada ramal toca em ordem, um após o outro. Contudo, o último ramal utilizado é memorizado. A próxima chamada recebida busca o próximo ramal na lista.	Espera mais longa	O ramal ocioso pelo período mais longo toca primeiro, em seguida, toca o segundo ramal ocioso pelo período mais longo, etc. Para ramais com tempo de inatividade igual, o modo "sequencial" é usado. Quando chamadas de grupo são apresentadas a um ramal twinned, o status de espera mais longa do usuário pode ser redefinido por chamadas atendidas tanto no ramal principal ou no ramal geminado.
Modo de toque	Descrição												
Coletivo	Todos os telefones disponíveis na Lista de usuário tocam simultaneamente.												
Chamada em espera coletiva	Trata-se de um grupo de busca Coletivo conforme indicado acima, mas com a chamada em espera no grupo de busca também ativada. Quando uma chamada adicional ao grupo estiver esperando para ser atendida, os usuários no grupo que já estão em uma chamada receberão uma indicação de chamada em espera. - Nos telefones com botões de aparência em chamada, a indicação de chamada em espera toma a forma de um alerta no próximo botão de aparência em chamada disponível. As configurações de Chamada em espera ativa do próprio usuário são sobrepostas quando utilizadas com um telefone com aparências em chamada. - Nos demais telefones, a indicação de chamada em espera é fornecida por um tom no caminho de voz (o tom é específico do local). A configuração Chamada em espera ativa do usuário é usada em conjunto com a configuração do grupo de busca.												
Sequencial	Cada ramal toca em ordem, um após o outro, iniciando pelo primeiro ramal da lista.												
Circular	Cada ramal toca em ordem, um após o outro. Contudo, o último ramal utilizado é memorizado. A próxima chamada recebida busca o próximo ramal na lista.												
Espera mais longa	O ramal ocioso pelo período mais longo toca primeiro, em seguida, toca o segundo ramal ocioso pelo período mais longo, etc. Para ramais com tempo de inatividade igual, o modo "sequencial" é usado. Quando chamadas de grupo são apresentadas a um ramal twinned, o status de espera mais longa do usuário pode ser redefinido por chamadas atendidas tanto no ramal principal ou no ramal geminado.												

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo sem resposta (s)	Padrão = Padrão do sistema. Faixa = Padrão do sistema ou 6 a 99999 segundos. O número de segundos que o ramal ficará tocando antes da chamada ser passada para outro ramal na lista. Isso se aplica a todos os telefones neste grupo e também a quaisquer grupos de Lista de grupos de transbordo que ele utilizar. Deixe em branco para usar a configuração padrão do sistema (Sistema > Telefonia > Telefonia > Tempo padrão sem resposta). • Isso não se aplica a grupos de busca coletivos, nos quais as chamadas continuarão tocando até que o Tempo de transbordo ou o Tempo sem resposta do grupo seja aplicado. • Caso o grupo contenha usuários que estejam usando o Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos iOS, a Avaya recomenda que o tempo seja definido para pelo menos 20 segundos.
Origem de música de espera	Padrão = Sem alteração. O sistema é compatível com várias origens de música em espera. A Origem do sistema (um arquivo interno ou os tons ou a porta da fonte externa) mais um número de fontes internas adicionais (3 em sistemas IP500 V2, 31 em sistemas Linux), consulte Sistema > Telefonia > Tons e música. Antes de chegar a um grupo de busca, a origem utilizada é definida pela configuração abrangente do sistema ou pela Rota para chamadas de entrada que direcionou a chamada. Se o sistema tiver várias fontes de música em espera disponíveis, este campo permite a seleção da fonte a ser associada às chamadas apresentadas a este grupo ou deixar a mesma sem alteração. A seleção da nova fonte será aplicada mesmo se a chamada for redirecionada ou transferida para fora do grupo, a menos que seja novamente alterada por outro grupo. Se a chamada for roteada para outro sistema de uma rede multissite, a origem correspondente desse sistema será usada, se disponível. As chamadas do grupo de busca em transbordo ignoram as configurações dos grupos da Lista de grupos de transbordo. Chamadas direcionadas para os grupos de fallback fora de serviço ou serviço noturno utilizam a configuração da origem da música em espera do grupo de busca original e por fim, caso essa seja diferente, usam a configuração do grupo de fallback. A configuração dos demais grupos de fallback será ignorada.
Substituição do tom de campainha	Padrão = em branco Se tons de chamada tiverem sido configurados na guia Sistema Telefonia Tons de chamada, eles estarão disponíveis nessa lista. A configuração de uma substituição de tom de chamada aplica-se a um único tom de chamada do grupo de busca. Os recursos de sobreposição de toques de chamada somente são compatíveis com telefones das séries 1400, 9400, 9500 e J100 (exceto J129).

A tabela continua...

Campo	Descrição
O status do agente quando sem resposta é aplicável a	Padrão = Nenhum (Sem alteração de status). Para membros do grupo de busca com um código de logon definido e Forçar log ativado, o sistema pode alterar o status deles se eles não atenderem uma chamada do grupo de busca apresentada a eles dentro do Tempo sem resposta do grupo. - Essa configuração define qual tipo de chamadas do grupo de busca pode acionar o uso da configuração Status caso sem resposta do agente. As opções são Nenhum, Qualquer chamada e Somente chamadas de Entradas externas. - O novo status é definido pela configuração Status quando sem resposta do agente (Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor). - A ação Status quando sem resposta não se aplica se a chamada for apresentada e, em seguida, atendida em outro lugar ou se o chamador desconectar. - Essa opção não é utilizada para chamadas que estejam tocando para o agente pois o grupo está na Lista de grupos de transbordo de outro grupo.
Lista de usuários	Esta é uma lista organizada dos usuários que são membros do grupo de busca. Para os grupos Sequencial e Rotatório, define também a ordem na qual os membros são utilizados para aparência em chamadas. - Podem ser utilizados números repetidos, por exemplo, 201, 202, 201, 203 etc. Cada ramal tocará durante o número de segundos definidos pelo Tempo sem resposta antes de passar para o próximo ramal na lista, dependendo do Modo de busca escolhido. - A caixa de seleção ao lado de cada membro indica o status de sua associação. As chamadas de grupo não são apresentadas a membros com a associação desabilitada no momento. Porém, esses usuários ainda podem realizar as funções de grupo tal como a captura de uma chamada de grupo. - A ordem dos usuários pode ser alterada arrastando os registros existentes para a posição necessária. - Para adicionar registros, selecione Editar. Um novo menu é exibido mostrando à esquerda os usuários disponíveis e, à direita, os membros do grupo atual. As listas podem ser classificadas e filtradas. - Os usuários em sistemas remotos de uma rede multissite também podem ser incluídos. Dentro da rede, os grupos com membros remotos são anunciados automaticamente. - Antes de adicionar um usuário a um grupo XMPP, o usuário deve ser adicionado à configuração e a configuração deve ser salva. Se o usuário for adicionado ao grupo antes que o diretório seja sincronizado, o usuário não estará visível no one-X Portal.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

[Selecionar membros da lista de usuários](#) na página 501

Selecionar membros da lista de usuários

Navegação: **Grupo | Grupo | Editar**

Para abrir a janela Selecionar membros, clique **Editar**.

O formulário do grupo **Selecionar membros** é utilizado para adicionar e remover usuários do grupo. Para os grupos com um **Modo de toque** de **Sequencial** ou **Circular**, ele é utilizado para definir a ordem de uso para os membros do Grupo de busca.

A seção de filtros na parte superior do formulário pode ser utilizada para filtrar os usuários mostrados. Observe que para os grupos definidos como **Grupo de CCR Agents**, somente usuários definidos como **CCR Agent** são mostrados.

Os controles e os dados no formulário variam dependendo da configuração do **Modo de toque** do grupo e se o sistema está em uma rede multissite.

Para classificar as tabelas, clique no cabeçalho da coluna que deve ser utilizada para a classificação da mesma. A classificação muda somente a ordem de exibição, não muda a ordem atual de participação no Grupo de busca.

Para os grupos **Sequenciais** e **Circulares**, uma coluna **Ordem** é apresentada. Para mudar a posição da ordem para um membro do grupo, selecione o membro e em seguida use os botões de seta para cima ↑ e para baixo ↓.

Durante as ações a seguir, as teclas Shift e Ctrl podem ser utilizadas como teclas normais para selecionar múltiplos usuários. Observe que a lista dos membros foi classificada; a classificação é atualizada após adicionar ou mover membros.

- **Adicionar antes** Usando as teclas Shift e/ou Ctrl, selecione os usuários que você deseja adicionar e depois, à direita, selecione o membro existente que deseja adicionar antes.
- **Adicionar depois** Usando as teclas Shift e/ou Ctrl, selecione os usuários que você deseja adicionar e em seguida à esquerda, selecione o membro existente que você deseja acrescentar.
- **Anexar** Adicione os usuários selecionados à esquerda aos membros do grupo à direita, incluindo-os como último membro na ordem do grupo.
- **Remover** Remova os usuários selecionados à direita da lista dos membros do grupo.
- ↑ ↓ Mova o membro selecionado à direita para cima ou para baixo na ordem de associação do grupo.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

Fila

Navegação: Grupo | Enfileiramento

As chamadas esperando para serem atendidas em um grupo são consideradas como na fila. O controle **Normalizar extensão da fila** permite a identificação dos recursos acionados pela extensão da fila que devem incluir ou excluir chamadas com toque. Assim que uma chamada for colocada na fila, as demais chamadas vão também para a fila. Quando um membro do Grupo de busca disponível se tornar inativo, a primeira chamada na fila é apresentada. As chamadas são adicionadas na fila até alcançar o Limite da Fila do grupo, se definido.

- Quando o limite da fila é alcançado, as chamadas posteriores são redirecionadas para o correio de voz do grupo se disponível.
- Se o correio de voz não estiver disponível, as chamadas em excesso recebem o sinal de ocupado. A exceção ocorre com as chamadas ao tronco analógico e ao tronco T1 CAS,

que permanecerão na fila independente do limite da fila, caso nenhum destino alternativo esteja disponível.

- Se uma chamada existente na fila for deslocada devido a uma chamada com prioridade mais alta, a chamada removida permanecerá na fila mesmo se o limite da fila estourar.

Os anúncios de Grupo de busca são separados da fila. Os anúncios são utilizados mesmos se a colocação na fila estiver desabilitada e são aplicados às chamadas tocando e na fila.

Consulte Grupo de busca | Anúncios.

Há vários métodos para exibir uma fila de grupo de busca.

- **Botão de grupo:** em telefones com botões programáveis, é possível atribuir a função **Grupo** para monitorar um grupo específico. O botão indica quando há chamadas tocando no grupo bem como quando há chamadas na fila. O botão pode ser usado para atender a chamada em espera mais longa.
- **SoftConsole:** os aplicativos SoftConsole podem exibir monitores de fila para até 7 grupos de busca selecionados. O grupo deve ter a opção de colocação na fila habilitada. Essas filas podem ser utilizadas pelo usuário do SoftConsole para atender chamadas.

Quando um membro de grupo se torna disponível, a primeira chamada na fila é apresentada a esse membro. Caso vários membros se tornem disponíveis, a primeira chamada na fila é apresentada simultaneamente a todos os membros livres.

Chamadas transbordadas As chamadas que transbordam são contabilizadas na fila do grupo de busca original do qual elas estouraram e não do grupo para o qual eles estouram. Isto afeta o **Limite da fila** e as **Chamadas no Limiar da fila**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Enfileiramento ativo	Padrão = Ativo Se ativado, as chamadas de grupo de busca são enfileiradas.
Tamanho da fila	Padrão = Sem limite. Faixa = Sem limite, 1 a 99 chamadas. Esta configuração pode ser utilizada para limitar o número de chamadas que podem ser colocadas na fila. As chamadas que ultrapassem esse limite são transferidas para o correio de voz, se disponível, ou, caso contrário, recebem um tom de ocupado. Este valor é afetado pela configuração de Normalização da extensão da fila. • Se o correio de voz não estiver disponível, as chamadas em excesso recebem o sinal de ocupado. Uma exceção são as chamadas ao tronco analógico e ao tronco T1 CAS as quais permanecerão na fila independente do limite da fila, caso nenhum destino alternativo esteja disponível. Isto se deve à sinalização limitada do status da chamada suportada por esses troncos os quais de outro modo criariam cenários onde o chamador receberia um toque do provedor de linha local e depois subitamente recebe um tom de ocupado do sistema, dando a impressão de que a chamada foi atendida e em seguida desligada. • Se a prioridade é utilizada com as rotas para chamadas entrantes, as chamadas de alta prioridade são colocadas à frente das chamadas com baixa prioridade. Isto aumentaria o limite da fila, o limite provisoriamente é aumentado em 1. • Se uma chamada existente na fila for deslocada devido a uma chamada com prioridade mais alta, a chamada removida permanecerá na fila mesmo se o limite da fila estourar.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Normalizar o tamanho da fila	Padrão = Ativo. As chamadas esperando para tocar e aquelas tocando são consideradas como estando na fila. Portanto, isto afeta o uso do Limite da fila e os limites das Chamadas em fila com alarme. Se Normalize a extensão da fila estiver habilitada, o número de membros de grupo conectados e não em Não perturbe é acrescentado a esses limites. Por exemplo, um cliente tem dois produtos que ele está vendendo por meio de um call center com 10 agentes disponíveis; um produto com uma margem de US\$10 e um com margem de US\$100. Grupos separados com os mesmos 10 membros são criados para cada produto. • O produto de US\$100 tem um Limite de fila de 5 e a Normalização da extensão da fila está ativa. O número máximo de chamadas de US\$100 que podem estar esperando para serem atendidas será de 15 (10 tocando/conectadas + 5 em espera de toque). • O produto de US\$10 tem um Limite de fila de 5 e a Normalização da extensão da fila está inativa. O número máximo de chamadas de US\$10 que podem estar esperando para serem atendidas será de 5 (5 tocando/conectadas).
Tipo de fila	Padrão = Atribuir chamada na resposta do agente. Quando a fila estiver em uso, a chamada que o agente recebe e que ele atende pode ser atribuída em uma de duas maneiras: • Atribuir chamada na resposta do agente Nesse modo, a chamada atendida pelo membro do grupo de busca sempre será a chamada em espera mais longa com a maior prioridade. A mesma chamada será exibida em todos os telefones tocando no grupo. Na hora do atendimento, a chamada não será necessariamente aquela indicada nos detalhes no início do toque. • Atribuir chamada no alerta do agente Nesse modo, quando uma chamada é apresentada a um membro do grupo de busca, a mesma chamada será atendida quando ele ficar fora do gancho. Este modo deve ser utilizado quando as chamadas forem apresentadas a aplicativos que utilizam seus detalhes, tais como servidor de fax, CTI ou TAPI.
Alarme de chamadas na fila	O sistema pode ser configurado para enviar um alerta para um ramal analógico especificado quando o número de chamadas na fila do grupo de busca alcançar o limite especificado.
Limite de chamadas na fila	Padrão = Inativo. Faixa = 1 a 99. O alerta é acionado quando o número de chamadas na fila alcança este limite. O alerta será interrompido apenas quando o número de chamadas na fila estiver abaixo deste limiar. Este valor é afetado pela configuração Normalize extensão da fila acima.
Ramal analógico para notificar	Padrão = <Nenhum>. Este deve ser definido como o número do ramal de um usuário associado a um ramal analógico. A intenção é que a porta do ramal analógico seja conectada a um alto-falante ou outro dispositivo de alerta e, assim, não seja utilizada para fazer ou receber chamadas. A lista exibirá somente os ramaís analógicos que não são membros de nenhum grupo de busca ou o destino do alarme na fila em qualquer outra fila do grupo de busca. O alerta não segue as configurações do usuário, tais como redirecionamento, siga-me, não perturbe, cobertura de chamada, etc., nem recebe informações de ICLID.

Controles da fila do grupo

Configurações de fila de grupo	
Manager	A fila do grupo de busca é habilitada por meio da opção Fila ativa na guia Grupo de busca Fila .
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
SoftConsole	O SoftConsole exibe até sete filas de grupo de busca (uma oitava fila é reservada para rechamadas). Elas são configuradas clicando em  e selecionando a guia Modo de fila. - Nas filas exibidas, o número de chamadas na fila é indicado e o tempo mais longo da chamada na fila é exibido. O estouro do limiar de alarme é indicado pela mudança nas cores dos ícones da fila de branco para vermelho. A chamada em espera mais longa em uma fila pode ser atendida clicando o botão adjacente. - Para cada fila, um limite para alarme é definido com base em um número de chamadas enfileiradas e no maior tempo de chamada na fila. As ações Restaurar SoftConsole automaticamente, Perguntar se precisa restaurar o SoftConsole ou Ignorar o alarme podem ser selecionadas quando o limiar do alarme estourar.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

Transbordamento

Navegação: Grupo | Transbordo

O estouro pode ser aplicado para expandir a lista de membros do grupo que podem ser utilizados para atender uma chamada. Isso é feito definindo-se um ou mais grupos de estouro. A chamada ainda é destinada ao grupo original, estando sujeita às configurações desse grupo, mas é apresentada aos membros disponíveis nos grupos de estouro, além de seus próprios membros disponíveis.

As chamadas estouradas utilizam as configurações do grupo de destino original. A única configuração do grupo de estouro que é utilizada é o **Modo de busca**. Por exemplo:

- As chamadas que estouram utilizam as configurações de aviso do grupo do qual estão estourando.
- As chamadas que estouram utilizam o **Tempo de resposta de correio de voz** do grupo original do qual estão estourando.
- As chamadas que estão estourando são incluídas na **Extensão da fila** e no **Limite de chamadas na fila** do grupo de estouro. Elas não são incluídas naqueles valores do grupo para o qual estouram.
- As configurações de fila e estouro dos grupos de estouro não são utilizadas, ou seja, as chamadas não podem formar cascata através de uma série de estouros múltiplos.

A chamada estourará nas seguintes situações:

- Se a **Fila** estiver desativada e todos os membros do grupo estiverem ocupados, a chamada apresentada ao grupo estourará imediatamente, independentemente do **Tempo de estouro**.

- Se a **Fila** estiver ativada e todos os membros do grupo estiverem ocupados, a chamada apresentada ao grupo irá para a fila até o **Tempo de estouro**, antes do estouro.
- Se a **Fila** estiver ativada, mas não existirem membros conectados ou habilitados, as chamadas poderão ser definidas para transbordar imediatamente configurando-se o **Estouro imediato** para **Sem membros ativos**. Caso contrário, as chamadas irão para a fila até que o **Tempo de estouro** acabe.
- Se nenhum **Tempo de estouro** for definido, a chamada estourará quando tiver tocado a cada membro disponível do grupo sem ser atendida.
- Quando uma chamada estiver no modo de estouro, quaisquer chamadas adicionais também transbordarão se o **Modo de estouro** estiver definido como **Grupo** (o padrão).

A chamada estourada é apresentada aos membros disponíveis do grupo como a seguir:

- Uma vez estourada a chamada, ela é apresentada ao primeiro membro disponível do primeiro grupo de estouro listado. O **Modo de toque** do grupo de estouro é utilizado para determinar seu primeiro membro disponível. Entretanto, o **Tempo sem resposta** do grupo de destino original é utilizado para determinar quanto tempo a chamada é apresentada.
- Quando o **Tempo sem resposta** acaba, a chamada é apresentada ao próximo membro disponível no grupo de estouro. Se todos os membros disponíveis no grupo de estouro tiverem sido procurados, o primeiro membro no próximo grupo de estouro listado será procurado.
- Quando a chamada foi apresentada a todos os membros disponíveis nos grupos de estouro, ela é apresentada novamente ao primeiro membro disponível no grupo de destino original.
- Enquanto a chamada está sendo apresentada aos membros de um grupo de estouro, as configurações de aviso e correio de voz do grupo de destino original continuam sendo aplicadas.

Nas chamadas sendo rastreadas pelo aplicativo Customer Call Reporter, as chamadas estouradas são gravadas em relação ao grupo de destino original, mas utilizando estatísticas separadas: **Chamadas estouradas**, **Chamadas em espera estouradas**, **Estouradas atendidas** e **Estouradas perdidas**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tempo de estouro	Padrão = em branco. Faixa = Inativo ou 1 a 3600 segundos. No grupo que utiliza a fila, o Tempo de estouro define quanto tempo uma chamada fica na fila antes de ser apresentada aos agentes disponíveis na Lista de grupos de estouro do grupo. Observe que, se a chamada estiver tocando atualmente em um agente quando o temporizador expirar, ela terminará de tocar pelo Tempo sem resposta do grupo antes de transbordar.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo de estouro	Padrão = Grupo. Essa opção permite selecionar se o estouro das chamadas em fila será determinado em uma chamada individual com base em cada chamada ou aplicada a todas as chamadas quando qualquer uma delas transbordar. As opções são: • Grupo: nesse modo, uma vez estourada a chamada, todas as chamadas em fila adicionais também estouram. • Chamada: nesse modo, cada chamada individual seguirá as configurações de estouro do grupo antes de estourar.
Estouro imediato:	Padrão = Inativo. Nos grupos que estão utilizando a fila, essa configuração pode ser utilizada para controlar se as chamadas deverão transbordar imediatamente quando não existirem agentes disponíveis ou ativos. As opções são: • Desativado: não transbordar imediatamente. Utilize a configuração Tempo de estouro como normal. • Nenhum agente ativo: estouro imediato se não houver agentes disponíveis ou ativos conforme definido acima, independentemente da configuração Tempo de estouro. - O agente ativo é aquele que está ocupado em uma chamada ou no estado pós-atendimento. O agente disponível é aquele que está conectado e habilitado no Grupo de busca, porém ocioso (livre). - O grupo será automaticamente tratado como não tendo agentes disponíveis ou ativos se: - A lista de ramais do grupo estiver vazia. - A lista de ramais do grupo contiver usuários habilitados. - A lista de ramais do grupo não contiver ramais que resolvam um agente conectado (ou mobile twinning, no caso de mobile twinning de um usuário desconectado).
Lista de grupos de estouro	Essa lista é utilizada para definir o(s) grupo(s) que é(são) utilizado(s) para transbordar. Cada grupo é utilizado por vez, começando a partir do topo da lista. A chamada é apresentada a cada membro do grupo de estouro uma vez, utilizando o Modo de toque do grupo de estouro. Se a chamada permanecer sem atendimento, será utilizado o próximo grupo de estouro na lista. Se a chamada permanecer sem atendimento no final da lista dos grupos de estouro, ele será apresentada novamente aos membros disponíveis do grupo de destino original e, em seguida, àqueles de sua lista de estouro em um ciclo repetitivo. Se necessário, o grupo poderá ser incluído na lista de estouro mais de uma vez, e o mesmo agente poderá estar em diversos grupos.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

Contingência

Navegação: **Grupo | Fallback**

As configurações de contingências são utilizadas para tornar um grupo indisponível e para definir onde as chamadas de grupo devem ser redirecionadas nesses casos. Os grupos de busca podem ser colocados manualmente Em serviço, Fora de serviço ou em Serviço noturno. Além disso, utilizando um perfil de horário, um grupo pode ser colocado automaticamente em Serviço noturno quando estiver fora das configurações do perfil de horário.

A fallback redireciona as chamadas de grupo de busca quando ele não estiver disponível, por exemplo, fora do horário normal do expediente. Ela pode ser acionada manualmente ou por meio do uso de um perfil de horário associado.

Estados dos serviços de grupo:

Um grupo de busca pode estar em um dos três estados; **Em serviço**, **Fora de serviço** ou **Serviço noturno**. Quando **Em serviço**, as chamadas são apresentadas normalmente. Em qualquer outro estado as chamadas são redirecionadas conforme abaixo.

Redirecionamento de chamada:

As opções a seguir são possíveis quando um grupo de busca está **fora de serviço** ou em **Serviço noturno**.

- **Destino:** Quando em **Fora de serviço**, se um Grupo de **destino fora de serviço** for definido, as chamadas serão redirecionadas para esse grupo. Quando em **Serviço noturno**, se um **Destino de serviço noturno** for definido, as chamadas serão redirecionadas para esse grupo.
- **Correio de voz:** Se nenhum grupo de destino for definido, mas o correio de voz estiver ativado para o grupo, as chamadas serão redirecionadas para o correio de voz.
- **Tom de ocupado:** Se nenhum destino foi definido e correio de voz não está disponível, o tom de ocupado é retornado às chamadas.

Controle manual do estado de serviço:

O Manager e/ou os códigos curto podem ser usados para alterar o estado de serviço de um grupo de busca. As ações de códigos curtos são também atribuídas a botões programáveis nos telefones.

- O ícone  é usado para um grupo de busca configurado manualmente para o modo **Serviço noturno**.
- O ícone  é usado para um grupo de busca configurado manualmente para o modo **Fora de serviço**.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado. É possível substituir manualmente um perfil de horário.

Perfil horário:

Um **perfil de horário de serviço diurno** pode ser associado com o grupo de busca. Se necessário, um perfil de horário é definido por meio de **Perfil de horário | Perfil de horário**.

Quando fora do perfil de horário, o grupo de busca é colocado em serviço noturno automaticamente. Quando dentro do perfil de horário, o grupo de busca utiliza o modo selecionado manualmente.

- Quando fora do perfil de horário e, portanto, em serviço noturno, os controles desse serviço não podem ser utilizados para anular o serviço noturno. Porém, o grupo de busca pode ser colocado fora de serviço.

- Quando um grupo de busca estiver em Serviço noturno devido a um perfil de horário, isso não é indicado no Manager.
- O funcionamento do perfil de horário não afeta os grupos de busca definidos em Fora de Serviço.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Perfil de horário de serviço diurno	Padrão = <Nenhum> (Nenhum serviço noturno automático) Este campo permite a seleção de um perfil de horário criado anteriormente. Esse perfil especifica os horários durante os quais ele deve utilizar as configurações do Modo de serviço selecionadas manualmente. Fora o período definido no perfil de horário, o grupo de busca se comporta como se ele tivesse sido definido para o modo de Serviço noturno. Observe que quando um grupo de busca está em Serviço noturno devido ao seu perfil de horário associado, isto não está refletido pelo Modo de serviço nesta guia. Observe também que os controles manuais para alterar o modo de serviço de um grupo de busca, não podem ser utilizados para remover um grupo do serviço noturno de perfil de horário.
Destino do serviço noturno	Padrão = <Nenhum> (Correio de voz ou tom de ocupado) Este campo define o destino alternativo para as chamadas quando o grupo de busca está no modo de serviço noturno. O destino pode ser um grupo, um usuário, um código curto, ou atendimento automático. Selecione um grupo ou usuário da lista suspensa. Inserir manualmente um código curto ou um nome de Atendimento Automático. Se deixado em branco, as chamadas são redirecionadas para o correio de voz se disponível ou caso contrário recebem um tom de ocupado.
Grupo de fallback fora de serviço	Padrão = <Nenhum> (Correio de voz ou tom de ocupado) Este campo define o destino alternativo para as chamadas quando o grupo de busca está fora do modo de serviço. O destino pode ser um grupo, um usuário, um código curto, ou atendimento automático. Selecione um grupo ou usuário da lista suspensa. Inserir manualmente um código curto ou um nome de Atendimento Automático. Para nomes de Atendedor Automático, utilize o formato AA:Nome. Se deixado em branco, as chamadas são redirecionadas para o correio de voz se disponível ou caso contrário recebem um tom de ocupado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo	Padrão = Em serviço Esse campo é utilizado para selecionar manualmente o atual modo de serviço do grupo de busca. As opções são: • Em serviço: quando selecionado, o grupo de busca é ativado. Este é o modo padrão. • Serviço noturno: Quando selecionado, as chamadas serão redirecionadas utilizando a definição Grupo de fallback de serviço noturno. Essa configuração também pode ser controlada manualmente utilizando o código curto e os recursos de programação de botão Definir grupo de busca de serviço noturno e Limpar grupo de busca de serviço noturno. • Fora de serviço: Quando selecionado, as chamadas serão redirecionadas utilizando a definição Grupo de fallback fora de serviço. Essa configuração também pode ser controlada manualmente utilizando o código curto e os recursos de programação de botão Definir grupo de busca fora de serviço e Limpar grupo de busca fora de serviço.
Tempo sem resposta para grupo	Padrão = 45 segundos, intervalo = 1 a 3.600 segundos. Essa configuração define o tempo de duração ao apresentar uma chamada para um grupo de busca e seus grupos de transbordo, se definidos, antes de ir para o Destino para grupo sem resposta do grupo. Ultrapassar a duração de tempo redireciona a chamada independentemente de qualquer anúncio, transbordo ou fila. Se Tempo sem resposta para grupo estiver definido como Desativado, o destino para chamadas sem resposta é usado e, uma vez que cada membro disponível do grupo de busca for alertado, para o Tempo sem resposta do grupo.
Destino para grupo sem resposta	Quando uma chamada não atendida para um grupo de busca chega no Tempo sem resposta para grupo, você pode configurar as seguintes opções: • <NENHUM> - o destino não é usado. Ao invés disso, as chamadas continuam tocando no grupo de busca. • Correio de voz - a chamada é redirecionada para deixar uma mensagem na caixa postal e usa a caixa postal de destino original da chamada. Defina como Correio de voz para usar a configuração padrão. • A lista suspensa inclui todos os outros ramais de grupo e usuário, e redireciona a chamada para esse ramal. • É possível inserir um número manualmente para corresponder aos códigos curtos do sistema.

Controles da fallback do grupo de busca

Os seguintes recursos de código curto e ações de programação de botão podem ser usados.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Definir serviço noturno do grupo de busca	Sim	*20*N#	Sim – alterna
Cancelar serviço noturno do grupo de busca	Sim	*21*N#	Sim

A tabela continua...

Definir grupo de busca como fora de serviço	Não	Não	Sim – alterna
Cancelar grupo de busca fora de serviço	Não	Não	Sim

Observe que, para um grupo de busca usando um perfil de horário, estes controles são aplicados somente quando o grupo de busca está dentro do perfil so período de horário. Quando fora do seu perfil de horário, o grupo de busca está no modo de serviço noturno e não pode ser substituído.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

Correio de voz

Navegação: **Grupo | Caixa postal**

O sistema suporta correio de voz para grupos, além das caixas postais de correio de voz para usuários individuais.

Quando o correio de voz está disponível e habilitado para um Grupo de busca, ele é utilizado nas seguintes situações:

Cenário	Descrição
Tempo sem res-posta para grupo	Para o 11.1 FP1 e versões superiores, o uso da caixa postal para atender a chamadas durante a operação normal é controlado pelas configurações de fallback do grupo.
Tempo de atendimento da caixa postal	Essa opção é utilizada apenas para sistemas pré-11.1 FP1. A chamada segue para o correio de voz quando o tempo limite é atingido, independentemente de qualquer anúncio, transbordo, fila ou outras configurações. O tempo limite padrão é de 45 segundos.
Chamadas não atendidas	A chamada vai para o correio de voz quando tiver sido apresentada a todos os membros do grupo disponível sem ser atendida. Se a opção de estouro estiver em uso, também incluirá ser apresentada a todos os membros disponíveis do grupo de transbordo.
Serviço noturno	A chamada vai para a caixa postal se o grupo de busca estiver no serviço noturno e sem um Grupo de fallback de serviço noturno definido.
Fora de serviço	A chamada vai para a caixa postal se o grupo de busca estiver fora de serviço e sem um Grupo de fallback fora de serviço definido.
Limite da fila atingido	Se a opção de enfileiramento estiver sendo utilizada, a opção substitui o uso da caixa postal antes da expiração do Tempo de atendimento da caixa postal , a menos que o número de chamadores na fila exceda o Limite da fila definido. Por padrão, não há um limite definido.
Gravação automática de chamada	As chamadas de entrada para um grupo de busca podem ser gravadas automaticamente com base nas configurações da guia Grupo de busca > Gravação de voz .

Quando um chamador é direcionado ao correio de voz para deixar uma mensagem, o sistema indica a caixa postal do usuário ou grupo de destino.

A caixa postal do usuário ou grupo originalmente destinado é utilizada. Isso se aplica mesmo que a chamada tenha sido encaminhada a outro destino. Também inclui cenários em que uma chamada de Grupo de busca transborda ou está no alternativo para outro grupo.

O Voicemail Pro pode ser utilizado para personalizar qual caixa postal é utilizada separadamente da caixa postal indicada pelo sistema.

Por padrão, nenhum usuário é configurado para receber indicação de mensagem em espera quando a caixa postal de correio de voz de um grupo contém novas mensagens. A indicação de mensagem em espera é configurada mediante a adição de um registro **H groupname** à guia **Números de origem** do usuário (**Usuário > Números de origem**).

Por padrão, nenhum mecanismo é fornecido para acessar as caixas postais do grupo de busca específico. O acesso precisa ser definido utilizando-se um código curto, botão programável ou número de origem.

- **Modo de caixa postal de emulação Intuity:** Nos sistemas que utilizam caixas postais de emulação Intuity, o número do ramal do grupo de busca e o código do correio de voz podem ser utilizados durante o acesso normal da caixa postal.
- **Modo de caixa postal de gateway da marca Avaya ou Modo de caixa postal de IP Office:** Para este modo de acesso à caixa postal, códigos curtos ou um botão Voicemail Collect são necessários para acessar a caixa postal diretamente.

O sistema de correio de voz (somente Voicemail Pro) pode ser instruído para encaminhar mensagens automaticamente para as caixas postais individuais dos membros do grupo. As mensagens não são armazenadas na caixa postal do Grupo de busca.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Correio de voz ativado	 Nota: A partir do sistema IP Office 11.1 FP1, você pode configurar a opção Caixa postal ativada em Destino para grupo sem resposta na guia Grupo Fallback. Padrão = Ativo Quando ativo, a caixa postal é utilizada pelo sistema para atender a qualquer chamada para o grupo que atinja o Tempo de atendimento da caixa postal. Observe que definir essa opção como desativada não desativa o uso da caixa postal do grupo. Continua sendo possível redirecionar as mensagens para a caixa postal e incluir gravações nela. A caixa postal também poderá ser acessada para receber as mensagens. Quando um chamador é direcionado para deixar uma mensagem na caixa postal, o sistema indica a caixa postal do usuário ou grupo de busca de destino. • A caixa postal do usuário ou grupo originalmente destinado é utilizada. Isso se aplica mesmo que a chamada tenha sido encaminhada a outro destino. Também inclui cenários em que uma chamada de Grupo de busca transborda ou está no alternativo para outro grupo. • O Voicemail Pro pode ser utilizado para personalizar qual caixa postal é utilizada separadamente da caixa postal indicada pelo sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo de atendimento da caixa postal	 Nota: A partir do sistema IP Office 11.1 FP1, você pode configurar a opção Tempo de atendimento da caixa postal em Tempo sem resposta para grupo na guia Grupo Fallback. O padrão é = 45 segundos. Faixa = Inativo, 1 a 99999 segundos. Essa configuração determina por quanto tempo uma chamada deve ser apresentada a um grupo de busca e a seus grupos de transbordo (se definidos) antes de ser enviada para a caixa postal. Quando o tempo é excedido, a chamada vai para a caixa postal (se disponível) independentemente de qualquer anúncio, transbordo, fila ou outras ações. Se definido como Desativado, a caixa postal é utilizada quando todos os membros disponíveis do grupo de busca tiverem sido alertados durante o tempo sem resposta.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Código da caixa postal	Padrão = em branco. Faixa = 0 (sem código) a 15 dígitos. Um código utilizado pelo servidor do correio de voz para validar o acesso a essa caixa postal. Quando houver uma tentativa de acesso remoto à caixa postal que não possua um código definido para o correio de voz, a mensagem interativa “Acesso remoto não configurado nesta caixa postal” será reproduzida. O código de acesso da caixa postal pode ser definido através do IP Office Manager da interface do usuário da caixa postal do telefone (TUI). O comprimento mínimo da senha é: • Voicemail Pro (Manager) - 0 • Voicemail Pro (Intuity TUI) - 2 • Embedded Voicemail (Manager) - 0 • Embedded Voicemail (Intuity TUI) - 0 Os códigos definidos através da interface do usuário do telefone do Voicemail Pro são restritos a sequências válidas. Por exemplo, não é permitido tentar inserir um código que corresponda ao ramal da caixa postal e repetir o mesmo número (1111) ou sequência de números (1234). Se esses tipos de códigos forem necessários, eles poderão ser inseridos através do Manager. O Manager não impõe requisitos de senha para o código, se já houver um definido no Manager. • Embedded Voicemail No Embedded Voicemail executado no modo da caixa postal do IP Office, o código do correio de voz é utilizado, se definido. • Modo do IP Office O código do correio de voz é necessário ao acessar a caixa postal de um local que não esteja definido como um número confiável na lista de Números de origem do usuário. • Modo de emulação Intuity Por padrão, o código do correio de voz é necessário para todos os acessos à caixa postal. Na primeira vez que a caixa postal for acessada, o usuário será solicitado a alterar a senha. Da mesma forma, se a configuração do código do correio de voz for deixada em branco, o chamador será solicitado a definir um código quando acessar a caixa postal na próxima vez. A exigência para inserir o código do correio de voz pode ser removida adicionando-se um usuário personalizado ou um fluxo de chamadas a cobrar padrão, consulte os manuais do Voicemail Pro para obter os detalhes completos. • Acesso à origem confiável O código do correio de voz é necessário ao acessar a caixa postal de um local que não esteja definido como um número confiável na lista de Números de origem do usuário. • Solicitação de senha do fluxo de chamada Os fluxos de chamada do Voicemail Pro contendo uma ação em que o código PIN da ação definido para \$ solicitará ao usuário seu código de correio de voz.
Ajuda da caixa postal	Padrão = desativado Esta opção controla se os usuários que recuperam mensagens recebem automaticamente o aviso adicional “Para obter ajuda, pressione 8.” Se desligado, os usuários ainda poderão pressionar 8 para obter ajuda. Nos sistemas de correio de voz que executam o modo de emulação Intuity, essa opção não tem efeito. Nesses sistemas, a saudação de acesso padrão sempre inclui o aviso “Para obter ajuda em qualquer momento, pressione *4” (nos EUA, *H).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Transmissão	Padrão = Inativo. (Apenas Voicemail Pro). Quando habilitado, se uma mensagem de correio de voz for deixada para o grupo de busca, cópias da mensagem são encaminhadas para as caixas de correio de cada membro do grupo. A mensagem original na caixa postal do grupo de busca é excluída, a menos que tenha ocorrido como resultado da gravação da chamada. Esse recurso não é aplicado às gravações criadas por ações de Pergunta de voz.
UMS Web Services	Padrão = Inativo. Essa opção é usada com o Voicemail Pro. Quando habilitada, a caixa postal do Grupo de busca pode ser acessada por meio de um cliente de e-mail IMAP ou um navegador. Perceba que a caixa postal deve possuir um código de correio de voz definido para utilizar uma das interfaces UMS. As licenças UMS Web Service são necessárias para o número de grupos configurados. Na seção Licença, ao clicar duas vezes na licença do UMS Web Services, será exibido um menu permitindo que você adicione e remova usuários e grupos da lista dos UMS Web Services habilitados sem precisar abrir as configurações de cada usuário individual ou grupo.
E-mail da caixa postal:	Padrão = Em branco (sem facilidades de e-mail do correio de voz) Esse campo é utilizado para definir o endereço de e-mail do usuário ou grupo utilizado pelo servidor de correio de voz para a operação de e-mail do correio de voz. Quando um endereço é inserido, o controle adicional de E-mail do correio de voz abaixo pode ser selecionado para configurar o tipo de serviço de e-mail do correio de voz que deve ser fornecido. O uso do e-mail do correio de voz requer que o servidor do Voicemail Pro tenha sido configurado para utilizar um cliente de e-mail MAPI local ou uma conta do servidor de e-mail SMTP. No Embedded Voicemail, o e-mail de correio de voz é suportado e usa as configurações de SMTP do sistema. O uso de e-mail do correio de voz para o envio (automático ou manual) de mensagens eletrônicas com arquivos WAV anexados deverá ser realizado com cuidado. Uma mensagem de um minuto cria um arquivo .wav de 1 MB. Muitos sistemas de e-mail impõem limites aos tamanhos de e-mails e anexos de e-mails. Por exemplo, o limite padrão em um Exchange Server é de 5MB.

A tabela continua...

Campo	Descrição
E-mail da caixa postal	Padrão = desativado Se o endereço de e-mail for inserido para o usuário ou grupo, as opções a seguir poderão ser selecionadas. Elas controlam o modo de operação automática de e-mail do correio de voz fornecido pelo servidor sempre que a caixa postal recebe uma nova mensagem de correio de voz. Os usuários podem alterar o modo de e-mail do correio de voz por meio do Visual Voice. Se o servidor for definido para o modo IP Office, o usuário também poderá alterar o modo de e-mail do correio de voz através dos avisos do telefone. A capacidade de alterar o modo também pode ser fornecida pelo Voicemail Pro em um fluxo de chamadas que utiliza a ação Reproduzir menu de configuração ou a ação Genérico. Se o servidor de correio de voz for definido para o modo IP Office, o usuário poderá encaminhar manualmente a mensagem para o e-mail. As opções são: • Desativado Caso esteja desativado, nenhuma das opções abaixo são utilizadas para o envio automático de e-mail de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *03 a partir de seu ramal. • Cópia Se esse modo for selecionado, uma cópia da mensagem é anexada a um e-mail e enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Não há sincronização de caixa postal entre o e-mail e as caixas postais de correio de voz. Por exemplo, ler e excluir a mensagem de e-mail não afeta a mensagem na caixa postal de correio de voz ou a indicação de mensagem em espera fornecida para essa nova mensagem. • Encaminhar Se esse modo for selecionado, a mensagem será anexada a um e-mail e enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Nenhuma cópia da mensagem de correio de voz será retida na caixa postal e não haverá indicação de mensagem em espera. Assim como com a cópia, não há sincronização de caixa postal entre o e-mail e as caixas postais de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *01 a partir de seu ramal. Observe que até que o encaminhamento de e-mail seja concluído, a mensagem ficará na caixa postal do servidor do correio de voz e, portanto, poderá acionar recursos como a indicação de mensagem em espera. • UMS Exchange 2007 Com o Voicemail Pro, o sistema suporta e-mail de correio de voz para uma conta de e-mail do servidor Exchange 2007. Para os usuários e grupos também habilitados para os UMS Web Services, isso altera significativamente a operação de caixa postal. A caixa de entrada do Exchange Server é utilizada como seu armazenamento de mensagens de correio de voz e os recursos, como a indicação de mensagem em espera, são definidos pelas novas mensagens nesse local, em vez da caixa postal no servidor de correio de voz. O acesso do telefone às mensagens de correio de voz, incluindo o acesso ao Visual Voice, é redirecionado à caixa postal do Exchange 2007. • Alerta Se esse modo for selecionado, uma mensagem simples de e-mail será enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Ela será uma mensagem de e-mail anunciando os detalhes da mensagem de correio de voz, mas sem cópia anexada da mensagem de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *02 a partir de seu ramal.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

Gravação de voz

Navegação: **Grupo | Gravação de voz**

Essa guia é utilizada para configurar a gravação automática de chamadas processadas por membros do grupo de busca.

- A gravação da chamada requer que o Voicemail Pro esteja instalado e em execução. Ela também requer recursos de conferência disponíveis semelhante a uma conferência a 3.
- A gravação de chamada começa quando a chamada é atendida.
- A gravação de chamada é pausada quando a chamada é estacionada ou retida. Ele será reiniciada quando a chamada for desestacionada ou retirada da espera. Isso não se aplica a terminais SIP.
- As chamadas para e de dispositivos IP, incluindo aquelas que utilizam Mídia direta, podem ser gravadas.
- A gravação continua conforme a duração da chamada ou até o tempo máximo de gravação configurado no servidor de caixa postal.
- A gravação é interrompida quando a chamada termina ou se:
 - A gravação de chamada do usuário será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário.
 - A gravação de chamada do código de conta será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário.
 - A gravação de chamada do grupo de busca será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário que não integre o grupo.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Gravar receptivas	Padrão = nenhum Selecione se a gravação automática das chamadas de entrada estiver habilitada. As opções são: • Nenhum: Não grava automaticamente as chamadas. • Ativo: Grava a chamada, se possível. Caso contrário, permita que a chamada continue sem gravação. • Obrigatório: Grava a chamada, se possível. Caso contrário, bloqueie a chamada e retorne o tom de ocupado. • Percentagens das chamadas: Grava a percentagem selecionada das chamadas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Perfil de horário de gravação	Padrão = <Nenhum> (qualquer horário) Usado para selecionar um perfil de horário durante o qual a gravação automática das chamadas de entrada será aplicada. Se nenhum perfil for selecionado, a gravação automática sempre estará ativa.
Gravação (auto-mática)	Padrão = Caixa postal Define o destino das gravações disparadas automaticamente. As opções são: • Caixa postal Essa opção define que o destino da gravação seja uma caixa postal de usuário ou grupo selecionado. A lista suspensa adjacente é utilizada para selecionar a caixa postal. • Biblioteca de gravação de voz: essa opção define o destino da gravação como uma pasta VRL no servidor de correio de voz. O aplicativo VRL sonda essa pasta e coleta as gravações em espera, colocando-as posteriormente em seu próprio repositório. A gravação ainda é feita pelo Voicemail Pro. • Biblioteca autenticada de gravação de voz: essa opção é similar à opção anterior, mas instrui o servidor de correio de voz a criar uma gravação autenticada. Se o conteúdo do arquivo for alterado, o arquivo será invalidado, mas ainda poderá ser reproduzido. - Para sistemas gravando no formato .opus (o padrão), ambas as configurações funcionam criando gravações autenticadas.
Gravação auto-mática de chamadas	Padrão = Externas. Essa configuração permite a seleção de quais chamadas são gravadas. As opções são Externas ou Externas e internas.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

Anúncios

Navegação: Grupo | Anúncios

Os anúncios são reproduzidos aos chamadores esperando para serem atendidos. Isso inclui os chamadores sendo apresentados aos membros do Grupo de busca, ou seja, tocando, e os chamadores na fila de aparência.

- O sistema suporta anúncios usando o Voicemail Pro ou Embedded Voicemail.
- Se não houver canal disponível de correio de voz para um anúncio, o anúncio não será reproduzido.
- Em conjunto com o Voicemail Pro, o sistema permite que alguns canais de correio de voz sejam reservados para anúncios. Consulte **Sistema | Caixa postal**.
- Com o Voicemail Pro, o anúncio pode ser substituído pela ação especificada em um fluxo de chamada de pontos de início Na fila (1º anúncio) ou Ainda na fila (2º anúncio). Consulte a documentação de *Instalação e manutenção do Voicemail Pro* para obter mais detalhes.
- As chamadas podem ser atendidas durante o anúncio. Se for um requisito obrigatório que os anúncios devam ser ouvidos antes de a chamada ser atendida, então um fluxo de chamadas do Voicemail Pro deverá ser utilizado antes de a chamada ser apresentada.

- Uma chamada torna-se conectada quando o primeiro anúncio é reproduzido para ela. O estado de conectada é sinalizado ao provedor de chamadas que pode começar a cobrança nesse ponto. A chamada também será gravada como atendida na saída SMDR assim que o primeiro anúncio for reproduzido.
- Se uma chamada for roteada a um Grupo de serviço noturno ou Grupo alternativo fora de serviço do grupo, os anúncios do novo grupo serão aplicados.
- Se a chamada transbordar, os anúncios do grupo original ainda serão aplicados, mas não aqueles do grupo de transbordo.
- Nos avisos a serem utilizados efetivamente, o **Tempo de resposta de correio de voz** do grupo deverá ser estendido ou o **Correio de voz ativo** desmarcado.

Gravar o anúncio de grupo

O Voicemail Pro fornece um anúncio padrão “Desculpe, mas todos os operadores estão ocupados. Aguarde e você será transferido quando alguém estiver disponível”. Esse padrão será utilizado para o aviso 1 e aviso 2 se nenhum anúncio de Grupo de busca específico tiver sido gravado. O Embedded Voicemail não fornece anúncio padrão. O Voicemail Lite também fornece anúncios padrão.

A duração máxima dos anúncios é de 10 minutos. Os novos anúncios podem ser gravados por meio dos seguintes métodos.

Voicemail Pro	O método de gravação de anúncios depende do modo da caixa postal que está sendo utilizado pelo servidor do caixa postal. • Modo caixa postal IP Office: Acesse a caixa postal do grupo de busca e pressione 3. Em seguida, pressione 3 para gravar o primeiro anúncio do grupo de busca ou 4 para gravar o segundo anúncio do grupo de busca. • Modo caixa postal de emulação Intuity: Não há um mecanismo na interface de telefonia do usuário do Intuity (TUI) para gravar anúncios de Grupo de busca. Para fornecer avisos personalizados, os pontos de início do grupo de busca na fila e ainda na fila devem estar configurados no Voicemail Pro com os prompts necessários exibidos por uma ação genérica.
Embedded Voicemail	O Embedded Voicemail não inclui nenhum anúncio ou método padrão para gravar anúncios. O recurso Gravar mensagem do código curto é fornecida para permitir a gravação de anúncios. O campo de número de telefone de códigos curto que utilizam este recurso requer o número do ramal seguido por ".1" para o anúncio 1 ou ".2" para o anúncio 2. Por exemplo, para o número de ramal 300, os códigos curto *91N# Gravar mensagem N".1" e *92N# Gravar mensagem N".2" podem ser utilizados para permitir a gravação dos anúncios através da discagem de *91300# e *92300#.

Configurações

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Anúncios ativados	Padrão = Inativo. Essa configuração habilita ou desabilita os anúncios.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Espera antes do 1.º anúncio:	O padrão é = 10 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Essa configuração define o tempo de atraso da apresentação das chamadas após o qual o primeiro anúncio deverá ser reproduzido ao chamador. Se a opção Sincronizar chamadas for selecionada, a espera real poderá diferir, veja abaixo.
Sinalizar chamada como atendida	Padrão = Inativo. Essa configuração é usada pelos aplicativos CCC e CBC. Por padrão, eles não consideram uma chamada como atendida até que ela seja atendida por uma pessoa ou uma ação do Voicemail Pro com a opção Marcar chamada como atendida selecionada. Essa configuração permite que as chamadas sejam marcadas como atendidas assim que o chamador tiver ouvido o primeiro anúncio.
Tom de pós-anúncio	Padrão = Música em espera. Após o primeiro anúncio, é possível selecionar se o chamador deverá ouvir Música em espera, Toque ou Silêncio até ser atendido ou outro anúncio ser reproduzido.
2.º anúncio	Padrão = Ativo. Quando selecionada, o segundo anúncio pode ser reproduzido ao chamador se ele ainda não tiver sido atendido.
Espera antes do 2.º anúncio	O padrão é = 20 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Essa configuração define a espera entre o 1º e o 2º anúncio. Se a opção Sincronizar chamadas for selecionada, a espera real poderá diferir, veja abaixo.
Repetir último anúncio	Padrão = Ativo. Quando selecionada, o último anúncio reproduzido ao chamador é repetido até que seja atendido ou desligado.
Espera antes da repetição	O padrão é = 20 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Se a opção Repetir último anúncio for selecionada, essa configuração será aplicada entre cada repetição do último anúncio. Se for selecionada a opção Sincronizar chamadas , esse valor será esmaecido e definido para corresponder à configuração Espera antes do 2º anúncio .

A tabela continua...

Campo	Descrição
Sincronizar chamadas	Padrão = desativado Essa opção pode ser utilizada para reduzir o número de canais de caixa postal necessário para fornecer os anúncios. Usando essa configuração, o número máximo de canais de caixa postal necessário será 1 ou 2, dependendo do número de anúncios selecionados. - Quando ativo: - Caso o aviso desejado já esteja sendo reproduzido para outro chamador, outros chamadores aguardarão até que o aviso seja concluído e possa ser reiniciado. - Se o aviso desejado não estiver sendo reproduzido e houver vários chamadores em espera, assim que um chamador tiver aguardado pelo período de espera definido, o aviso será reproduzido para todos os chamadores em espera. - Se os fluxos de chamada dos pontos de início personalizados do Voicemail Pro Enfileirado ou Ainda na fila estiverem sendo utilizados para os anúncios, os fluxos de chamada só serão compatíveis com a reprodução de avisos quando a opção Sincronizar chamadas estiver ativada. - Quando desativado: - Os anúncios são reproduzidos individualmente para cada chamada. Isso requer um canal de correio de voz separado toda vez que o anúncio é reproduzido para cada chamador. Embora siga precisamente as configurações de espera, isso não faz uso eficiente dos canais de caixa postal.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

SIP

Navegação: Grupo | SIP

Cada Grupo de busca pode ser configurado com os seus próprios dados de SIP URI. Para as chamadas recebidas em uma linha SIP na qual qualquer um dos campos URI SIP da linha esteja definido como **Usar dados internos**, os dados serão obtidos dessas configurações se a chamada for apresentada ao grupo de busca.

Esse formulário ficará oculto se não houver linhas de rede multissite do sistema na configuração ou se não houver linhas SIP com um URI definido como **Usar dados internos**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome de SIP	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias. Esse valor é usado para campos, além do cabeçalho <code>Contact</code>, no qual a entrada de URI SIP em uso tem seu campo Contato definido como Usar dados internos. Nas chamadas de entrada, caso a opção URI local esteja definida como Usar dados internos, o sistema pode fazer a correspondência entre o valor de cabeçalho <code>R-URI</code> ou <code>From</code> recebido e um Nome de SIP de usuário e/ou grupo. Isso exige que os URIs SIP Grupo de entrada correspondam a uma rota de chamada de entrada com a mesma ID do grupo de linhas e um <code>.</code> (ponto) no destino.
Nome de exibição de SIP (alias)	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Nome em outras guias. O valor desse campo é utilizado quando o campo Exibir do URI SIP que está sendo utilizado está definido como Usar dados internos.
Contato	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias. O valor é usado para o cabeçalho <code>Contact</code> quando o campo Contato do URI SIP que está sendo usado para uma chamada SIP está definido como Usar dados internos.
Anônimo	Padrão = Habilitado na guia Correio de voz/Desativado em outras guias. Se o campo <code>From</code> no URI SIP for definido como Usar dados internos, a seleção dessa opção irá inserir <code>Anonymous</code> nesse campo em vez do Nome de SIP definido acima. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 872.

Links relacionados

[Grupo](#) na página 497

Capítulo 31: Código de acesso

Navegação: **Código curto** | **Código curto**

Definições de configuração

Essas configurações são usadas para criar códigos curto do sistema. Os códigos curto do sistema podem ser discados por todos os usuários do sistema. Entretanto, o código curto do sistema é ignorado se a discagem do usuário corresponder a um usuário ou ao código curto de direitos do usuário.

Aviso:

A discagem do usuário dos números de emergência não deverá ser bloqueada. Se os códigos curto forem editados, a capacidade dos usuários de discar os números de emergência deverá ser testada e mantida.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

- Para sistemas que usam consolidação de registros, só é possível adicionar e editar esse tipo de registro no nível da solução. Em seguida, o registro é copiado automaticamente para cada sistema IP Office na rede.

Campo	Descrição
Código	Os dígitos de discagem utilizados para disparar o código curto. Tamanho máximo de 31 caracteres. Para obter detalhes sobre os caracteres que você pode usar, consulte Caracteres dos códigos curto na página 970.
Recurso	Selecione a ação a ser realizada pelo código curto. Para descrições dos recursos, consulte Recursos de código curto na página 988.
Número de telefone	O número discado pelo código curto ou os parâmetros da facilidade código curto. Esse campo pode conter números e caracteres. Pode conter, por exemplo, nomes de pontos de início do Voicemail Pro, nomes de usuários, nomes de grupos e números de telefone (incluindo aqueles com caracteres especiais). Tamanho máximo de 31 caracteres. Consulte Caracteres dos códigos curto na página 970. A maior parte dos serviços de telefonia e troncos SIP norte-americanos utiliza a discagem “em bloco”. Ou seja, eles esperam receber os dígitos de roteamento de uma chamada em um único conjunto simultâneo. Consequentemente, recomenda-se usar um ; no final de todos os códigos curtos de discagem que utilizem um N. Isso também é recomendado para todas as discagens em que os códigos curtos do tom de discagem secundário estejam sendo utilizados.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de linhas	Padrão = 0. Para os códigos curto que resultam na discagem de um número, ou seja, códigos curto com a facilidade Discar, esse campo é utilizado para inserir o destino inicial de roteamento da chamada. A lista suspensa pode ser utilizada para selecionar as seguintes opções: • ID de grupo de saída: As definições correntes da ID de grupo de saída dentro da configuração do sistema estão listadas. Se uma ID de grupo de saída for selecionada, a chamada será roteada para a primeira linha ou canal disponível dentro desse grupo. • ARS: Os registros ARS atualmente configurados no sistema são listados. Se um registro ARS for selecionado, a chamada será roteada pela configuração dentro desse registro ARS. Consulte Visão geral ARS. • Para chamadas correspondentes aos códigos curtos de Discagem de emergência, essa configuração é substituída pelas configurações ARS de emergência do local do ramal discador.
Localidade	Padrão = em branco. Para os códigos curto que roteiam as chamadas para o correio de voz, esse campo pode ser utilizado para definir o local das solicitações que deverão ser usadas se disponíveis no servidor do correio de voz.
Forçar código de conta	Padrão = Inativo. Para os códigos curto que resultam na discagem de um número, esse campo dispara o usuário sendo solicitado a inserir um código de conta válido antes de a chamada ter permissão de continuar.
Forçar código de autorização	Padrão = Inativo. Essa opção só é mostrada em sistemas em que os códigos de autorização tenham sido habilitados. Assim, quando selecionada, para os códigos curto que resultam na discagem de um número, o usuário precisa inserir um código de autorização válido para continuar a chamada.

Capítulo 32: Serviços

Caminho de navegação: **Serviços**

Os serviços são utilizados para configurar as definições necessárias quando o usuário ou dispositivo na LAN precisa se conectar a um serviço de dados fora da central, como a Internet ou outra rede. Podem ser utilizados durante as conexões de dados através de troncos ou interfaces WAN.

Após a criação de um serviço, ele poderá ser utilizado como o destino de um registro de rota de IP. Um serviço também poderá ser definido como o **Serviço padrão**. Assim, esse serviço será utilizado para qualquer tráfego de dados recebido pelo sistema sem a especificação de uma Rota IP.

O sistema suporta os seguintes tipos de serviço:

Serviço	Descrição
Remote Support Services	Esse tipo de túnel é usado por sistemas IP Office no modo Subscription para conexões RSS roteadas para o sistema por meio do COM. Para obter detalhes, consulte <i>Usando o Gerenciador de operações personalizadas para assinaturas de sistemas IP Office</i> .
Serviço normal	Esse tipo de serviço deverá ser selecionado durante, por exemplo, a conexão a um ISP.
WAN Service	Esse tipo de serviço é utilizado durante a criação de um link WAN. Um Usuário e o Serviço RAS também serão criados com o mesmo nome. Esses três registros são automaticamente vinculados e cada um abre o mesmo formulário. Observe, contudo, que esse tipo de Serviço não pode ser utilizado quando a opção Criptografar senha está selecionada. Nesse caso, o nome do Serviço RAS deve coincidir com o nome da conta. Portanto, crie manualmente cada um dos registros manualmente ou crie um Serviço Intranet.
Serviço Intranet	Esse tipo de serviço pode ser selecionado para criar automaticamente, ao mesmo tempo, um Usuário com o mesmo nome. Esses dois registros são vinculados e cada um deles abrirá o mesmo formulário. A senha do usuário é inserida no campo Senha recebida na parte inferior da guia Serviço. O Serviço Intranet compartilha as mesmas guias de configuração que estão disponíveis ao serviço WAN.
SSL VPN	O serviço SSL VPN fornece túnel seguro entre o hardware do Avaya IP Office instalado no site do cliente e um Avaya VPN Gateway (AVG) remoto. Esse túnel seguro permite que o pessoal de suporte ofereça serviços de gerenciamento remoto a clientes, como gerenciamento de falhas, monitoramento e administração. Consulte o manual <i>Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™</i> .

Links relacionados

[Remote Support Services](#) na página 526

[Serviço](#) na página 526

[Largura de banda](#) na página 527

[IP](#) na página 530

[Autoconexão](#) na página 531

[Cota](#) na página 531

[PPP](#) na página 532

[Contingência](#) na página 534

[Dial In](#) na página 535

[Serviço de SSL VPN](#) na página 535

Remote Support Services

Navegação: **Serviços > Remote Support Services**

Esse tipo de túnel é usado por sistemas IP Office no modo Subscription para conexões RSS roteadas para o sistema por meio do COM. Para obter detalhes, consulte *Usando o Gerenciador de operações personalizadas para assinaturas de sistemas IP Office*.

Túneis TCP

Essas configurações são usadas para definir as conexões de túnel TCP permitidas.

Campo	Descrição
Aplicativo	Padrão = em branco É possível usar o menu suspenso para fazer a seleção entre diversos serviços (OneXPortal , SSH , Telnet , RDP , WebControl). Os campos Protocolo e Número da porta do servidor são preenchidos automaticamente com os padrões para o aplicativo selecionado. Para outros serviços, selecione Personalizado .
Protocolo	Padrão = em branco Só há compatibilidade com TCP .
Endereço IP do servidor	Padrão = em branco O endereço do servidor ao qual o túnel RSS se conecta.
Número da porta do servidor	Padrão = em branco A porta do servidor para a conexão de túnel.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 525

Serviço

Navegação: **Serviço | Serviço**

Informações adicionais de configuração

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Configurações

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome do serviço	O nome do serviço. Recomenda-se apenas a utilização de caracteres alfanuméricos.
Nome da conta	O nome de usuário que é utilizado para autenticar a conexão. Fornecido pelo ISP ou pelo sistema remoto.
Senha	Padrão = Em branco Digite a senha que é utilizada para autenticar a conexão. Fornecido pelo ISP ou pelo sistema remoto.
Número de telefone	Padrão = Em branco Se a conexão tiver que ser feita através de ISDN, digite o número do telefone a ser discado. Fornecido pelo ISP ou pelo sistema remoto.
Perfil de firewall	Padrão = Internet01, se presente; caso contrário, <Nenhum> Na caixa de listagem, selecione o Perfil de firewall que é utilizado para permitir/cancelar a permissão dos protocolos através deste Serviço.
Criptografar senha	Padrão = Inativo Quando habilitada, a senha é autenticada por meio do CHAP (também deve ser suportado no lado remoto). Se desabilitada, usa-se PAP como método de autenticação.
Rota padrão	Padrão = Inativo Quando habilitada, esse Serviço é a rota padrão para pacotes de dados, a menos que uma Rota IP em branco tenha sido definida nas Rotas IP do sistema. Uma seta verde aparece à esquerda do Serviço na Árvore de configuração. Somente um Serviço pode ser a rota padrão. Quando desabilitada, deve ser criada uma rota em Rota IP.
Senha de entrada	Padrão = em branco Mostrada na WAN e nos serviços de Intranet. Digite a senha que será usada para autenticar a conexão da unidade de controle remoto. (Se este campo foi mostrado porque você criou um serviço e usuário com o mesmo nome, esta é a senha digitada no campo Senha do usuário).

Links relacionados

[Serviços](#) na página 525

Largura de banda

Navegação: Serviço | Largura de banda

As opções permitem fazer chamadas ISDN entre locais apenas quando há dados para serem enviados ou dados suficientes para garantir uma chamada adicional. As chamadas são realizadas automaticamente sem os usuários saberem quando as chamadas são iniciadas ou terminadas. Com o ISDN é possível estabelecer uma chamada de dados e transmiti-los em menos de um segundo.

 Nota:

O sistema verifica primeiro o **Tempo mínimo de chamada**, o **Tempo de ociosidade** e em seguida o **Tempo de inatividade ativo**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número mínimo de canais	Padrão = 1. Faixa = 1 a 30. Define o número de canais utilizados para conexão de uma ligação de saída. O canal inicial deve estar estabelecido e estável antes que as chamadas sejam feitas.
Número máximo de canais	Padrão = 1. Faixa = 1 a 30. Define o número máximo de canais que podem ser utilizados. Este campo deve conter um valor igual ou superior ao campo Mínimo de canais.
Limite de BW adicional	Padrão = 50%. Faixa = 0 a 100%. Define o limiar de utilização no qual os canais adicionais são conectados. O valor inserido é uma %. A % de utilização é calculada sobre o número total de canais em uso em qualquer tempo, que pode ser um, dois, etc. Por exemplo, se o Mínimo de canais for definido para 1, o Máximo de canais definido para 2 e a Largura de banda adicional definida para 50 - assim que 50% do primeiro canal tiver sido utilizado, o segundo canal é conectado.
Limite de redução de BW	Padrão = 10%. Faixa = 0 a 100%. Define o limiar de utilização no qual os canais adicionais são conectados. O valor inserido é uma %. Chamadas adicionais são desconectadas apenas quando a % de utilização, calculada sobre o número total de canais em uso, cai abaixo da % do valor definido durante o período definido pelo Tempo de ociosidade de serviço. A última chamada (chamadas – se Chamadas mínimas for maior que 1) para Serviço é desconectada apenas se a % de utilização cair para 0, durante o período definido pelo Tempo de ociosidade de serviço. Utilizado apenas quando 2 ou mais canais forem definidos acima. Por exemplo, se os Canais mínimos forem definidos em 1, os Canais máximos em 2 e a Redução da largura de banda definida em 10, assim que a utilização dos 2 canais cair para 10%, o número de canais utilizados será 1.
Número de telefone para retorno de chamada	Padrão = em branco O número fornecido para o serviço remoto, via BAP, então, discado pela Unidade de controle para permitir o aumento da largura de banda. Os Serviços RAS e Rota para chamadas de entrada devem ser adequadamente configurados.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Limite ocioso (s)	O padrão é = 10 segundos. Intervalo = 0 a 999999 segundos. O tempo, em segundos, necessário para expirar após a ociosidade da linha. Neste ponto, a chamada é considerada inativa e é completamente desligada. Por exemplo, o 'Tempo de ociosidade' é definido para X segundos. X segundos antes do término do 'Tempo de ociosidade ativo', a Unidade de controle verifica os pacotes que estão sendo transmitidos/recebidos e, se nada for detectado ao final do 'Tempo de inatividade ativo', a sessão é fechada e a linha é desconectada. Se alguns pacotes ainda estiverem sendo transmitidos ou recebidos, a linha permanecerá ativa. Após o término do 'Tempo de ociosidade ativo' o sistema realiza a mesma verificação a cada X segundos, até que nenhum pacote esteja sendo transferido e a sessão é fechada e a linha desconectada.
Limite de tempo de inatividade em sessão ativa (s):	O padrão é = 180 segundos. Intervalo = 0 a 999999 segundos. Define o tempo durante o qual a linha esteve ociosa, porém, ainda existem sessões ativas em andamento (por exemplo, um FTP está em andamento, mas não está transmitindo dados naquele momento). Somente após esse tempo limite a chamada será desconectada. Por exemplo, você está baixando um arquivo em seu PC e, por algum motivo, o outro lado parou de responder, (o lado remoto pode estar com problemas etc.) a linha fica ociosa, não desconectada, dados não estão sendo transmitidos/recebidos, porém a sessão de transferência de arquivo ainda está ativa. Após o tempo definido para se estar nesse estado, a linha será desconectada e a sessão encerrada. Você pode receber um erro de tempo limite do servidor remoto no PC no cliente FTP/Navegador que estiver utilizando.
Tempo mínimo de duração da chamada (s):	O padrão é = 60 segundos. Intervalo = 0 a 999999 segundos. Define o tempo mínimo que uma chamada é retida após a conexão inicial. É útil caso você pague uma taxa mínima de chamada toda vez que uma chamada é feita, independente da duração real da mesma. O tempo mínimo de chamada deve ser definido de forma a coincidir com o fornecido pelo provedor da linha.
Modo de largura de banda adicional	Padrão = Entrada de saída Define o modo de operação utilizado para aumentar a largura de banda nas chamadas iniciais ao Serviço remoto. As opções são: • Apenas de saída A largura da banda é adicionada realizando chamadas de saída. • Apenas de entrada A largura de banda é adicionada pela retorno de chamada do serviço remoto no número BACP (supondo-se que BACP seja negociado com sucesso). • Saída de entrada Utiliza ambos os métodos, mas a largura de banda é adicionada primeiro usando chamadas de saída. • Entrada de saída Utiliza ambos os métodos, mas a largura de banda é adicionada primeiro usando chamadas de entrada BACP.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 525

IP

Navegação: **Serviço | IP**

Os campos nesta guia são utilizados para configurar o endereçamento da rede para os serviços sendo executados. Dependendo a configuração de sua rede, o uso de Conversão de endereço de rede (NAT) pode ser necessário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP	Padrão = 0.0.0.0 (endereço atribuído pelo ISP) Um endereço só deve ser inserido aqui se um endereço de IP específico e uma máscara foram fornecidos pelo Provedor de Serviços. Observe que se o endereço estiver em um domínio diferente daquele do sistema, então o NAT é habilitado automaticamente
Máscara IP	Padrão = 0.0.0.0 (use NAT) Se um endereço for inserido, digite a Máscara de IP associada ao Endereço de IP.
Transferência do endereço de IP principal:	Padrão = 0.0.0.0 (Sem transferência) Este endereço funciona como um endereço principal para o tráfego IP de entrada. Todos os pacotes IP de entrada sem uma sessão são convertidos para esse endereço. Normalmente, isto seria definido pelo correio local ou endereço do servidor web. Para as unidades de controle que suportam uma LAN1 e LAN2, o endereço de transferência primário para cada LAN é definido por meio das guias e Sistema LAN1 e Sistema LAN2 .
Modo RIP	Padrão = Nenhum Protocolo de Informações de Roteamento (RIP) é o método pelo qual os roteadores de rede podem trocar informações sobre os locais de dispositivos e rotas. O RIP é utilizado em redes menores para permitir a configuração dinâmica das rotas em vez de uso da configuração estática. As opções são: • Nenhum A LAN não ouve nem envia mensagens RIP. • Ouvir somente (Passivo) Ouvir mensagens RIP-1 e RIP-2 a fim de determinar as rotas RIP na rede. • RIP1 Ouve as mensagens RIP-1 e RIP-1 e envia as respostas RIP-2 como broadcast de sub-rede. • Broadcast RIP2 (compatibilidade com RIP1) Ouve as mensagens RIP-1 e RIP-2 e envia as respostas RIP-2 como broadcast de sub-rede. • Multicast RIP2 Ouvir as mensagens RIP-1 e RIP-2 e enviar as respostas RIP-2 ao endereço multicast RIP-2.
Solicitar DNS	Padrão = Inativo. Quando solicitado, as informações DNS são obtidas do provedor de serviço. Para tanto, os endereços do serviço DNS definidos na configuração do sistema (Sistema DNS) devem estar em branco. O PC submetendo a solicitação DNS deve ter o sistema definido como Servidor DNS. Para os clientes DHCP, o sistema fornecerá seu próprio endereço como servidor DNS.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Redirecionar mensagens multicast	Padrão = Ativo. Por padrão, esta opção está ativada. A transmissão multicast permite maximizar a largura de banda da WAN por meio da redução do tráfego que precisa ser transferido entre os locais.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 525

Autoconexão

Navegação: **Serviço | Conexão automática**

Essas configurações permitem que você defina conexões automáticas ao serviço especificado.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo de autoconexão (minutos):	Padrão = 0 (desabilitado). Faixa = 0 a 99999 minutos. Este campo define com que frequência este serviço será chamado ("consultado") automaticamente. Por exemplo, a configuração 60 significa que o sistema chamará este serviço a cada hora na falta de chamadas geradas normalmente (este temporizador é redefinido com cada chamada; assim, caso o serviço já esteja conectado, nenhuma chamada adicional é feita). É ideal para interrogação de SMTP Mail dos Provedores de Serviço Internet.
Perfil horário de autoconexão	Padrão = <Nenhum> Permite a seleção de qualquer perfil horário configurado. O perfil selecionado controla o intervalo temporal durante o qual conexões automáticas ao serviço são feitas. Isso NÃO significa que a conexão a este serviço esteja impedida fora desse horário. Por exemplo, se um perfil horário chamado "Horário de trabalho" for selecionado, sendo o perfil definido como de 09h às 18h segunda a sexta, conexões automáticas ao serviço não serão feitas exceto dentro do perfil definido. Caso haja uma conexão existente ao serviço às 09h, a conexão continuará. Caso não haja conexão, uma conexão automática será feita às 09h.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 525

Cota

Navegação: **Serviço | Cota**

As cotas são associadas às chamadas de saída, elas determinam um limite de tempo para as chamadas de um Serviço IP em particular. Isto impede tarifas excessivas quando algo é alterado na sua rede e a frequência de chamadas aumenta de modo não intencional.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Duração da cota (min)	Padrão = 240 minutos. Faixa = 0 a 99999 minutos. Define o número de minutos utilizado na cota. Quando a duração da cota está esgotada, chamadas posteriores não podem ser transferidas para esse Serviço. Este recurso é útil para parar atividades, como jogos na Internet evitando manter uma chamada ao seu ISP aberta durante um longo período de tempo.  Aviso: Definir um valor aqui sem a seleção de período de cota abaixo detém as chamadas posteriores após a duração da cota ter se esgotado.
Cota:	Padrão = Diário. Faixa = Nenhum, diário, semanal ou mensal Define o período durante o qual a cota é aplicada. Por exemplo, se a Duração da cota for de 60 minutos e a Cota for definida para Diária, então o tempo máximo de conexão durante o dia será de 60 minutos. Qualquer tempo além do definido faz com que o sistema feche o serviço e impeça mais chamadas para esse serviço. Para desabilitar as cotas, selecione Nenhum e defina a Duração da cota para zero.  Nota: O recurso LimparCota pode ser utilizado para criar códigos curto para atualizar a duração da cota.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 525

PPP

Navegação: **Serviço | PPP**

Essas configurações permitem a configuração do Point to Point Protocol (PPP) em relação a este serviço em particular. O PPP é um protocolo usado na comunicação entre dois computadores utilizando um Interface serial.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo de procedimento CHAP (s)	Padrão = 0 (desabilitado). Intervalo = 0 a 99999 segundos. O período entre os procedimentos CHAP. Em branco ou 0 desabilita os procedimentos repetidos.
CHAP bidirecional	Padrão = Inativo.
Compressão do cabeçalho	Padrão = Não selecionado Habilita a determinação e o uso de compactação de Cabeçalho IP. Os modos suportados são IPHC e VJ. O IPHC deve ser usado nos links WAN.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo de compressão PPP	Padrão = MPPC Habilita a determinação e o uso de compactação. Não use em links WAN VoIP. As opções são: • Desativar Não use e nem tente usar a compactação. • StacLZS Tente usar a compactação STAC (Modo 3, modo de verificação sequencial). • MPPC Tente usar a compactação MPPC. Útil para NT Servers.
Modo de retorno de chamada PPP	Padrão = Desativado. As opções são: • Desativar Retorno de chamada não está habilitada • LCP (Protocolo de controle de link) Após a autenticação, a chamada de Entrada é desconectada e uma chamada de saída para o número configurado no Serviço é feita para restabelecer o link. • LCP (Protocolo de controle de link) Após a autenticação, a chamada de Entrada é desconectada e uma chamada de saída para o número configurado no Serviço é feita para restabelecer o link. • CBCP estendido (Semelhante Protocolo de Controle Estendido de Retorno de chamada) Semelhante PC de retorno de chamada, exceto que o aplicativo Microsoft no lado remoto solicita um número de telefone. Uma chamada de saída então é feita para o número fornecido para restabelecer o link.
Modo de acesso PPP	Padrão = Digital64 Define o protocolo, a velocidade da linha e o tipo de solicitação de conexão utilizados ao fazer chamadas de saída. As chamadas de Entradas são tratadas automaticamente (veja serviços RAS). As opções são: • Digital64 O protocolo é definido para PPP síncrono, a taxa para 64000 bps, a chamada é apresentada para a central local como uma "Chamada de dados". • Digital56 Conforme acima, mas a taxa é 56000 bps. • Voice56 Conforme acima, mas a chamada é apresentada para a central local como uma "Chamada de voz". • V120 O protocolo é definido para PPP assíncrono, a taxa para V.120, a chamada é apresentada para a central local como uma "Chamada de dados". Esse modo é executado a até 64K por canal, porém com um overhead de Protocolo maior que a operação em 64K puro. Utilizado para alguns sistemas de serviços de notícias, pois permite que o destino seja executado em uma velocidade assíncrona diferente para o lado chamador. • V110 O protocolo é definido para PPP assíncrono, a taxa é V.110. É executado na velocidade de 9600 bps, a chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados". Ideal para alguns quadros de boletins. • Modem Permite que PPP assíncrono seja executado em um Modem de adaptação automática para um provedor de serviço (necessita de uma placa de Modem2 na unidade principal).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Pacote de dados Tamanho	Padrão = 0. Faixa = 0 a 2048. Define o tamanho limite para a Unidade máxima de transmissão.
BACP	Padrão = Inativo. Habilita a determinação e o uso de protocolos BACP/BCP. Estes são utilizados para controlar a adição de canais B ou aumentar a largura de banda.
Tráfego de entrada não mantém link aberto	Padrão = Ativo. Quando habilitado, o link não é mantido apenas para o tráfego de Entrada.
Multilink/QoS	Padrão = Inativo. Permite a determinação e o uso de protocolo Multilink (MPPC) em links neste Serviço. O Multilink deve ser habilitado caso mais de um canal tenha permissão para transmissão em Pacote/Multilink para esse Serviço RAS.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 525

Contingência

Navegação: **Serviço | Fallback**

Essas opções permitem a definição de uma fallback para o serviço. Por exemplo, se você deseja conectar o seu ISP durante o horário de expediente e, em outras oportunidades, aproveitar as diversas tarifas de uma operadora alternativa. Para tanto, é necessário definir um Serviço para se conectar durante o período de pico e outro para ser utilizado como contingente durante o período com tarifa mais baixas.

É necessário criar um Serviço adicional a ser utilizado durante o período com tarifas mais baixas e selecioná-lo na caixa de listagem Serviço contingente (abra o formulário Serviço e selecione a guia Fallback).

Se o Serviço original for utilizado durante um horário específico e o Serviço alternativo for utilizado fora desse horário, um Perfil de horário poderá ser criado. Selecione o Perfil de horário na caixa de listagem Perfil de horário. No horário definido, o Serviço original vai para Fallback e o Serviço alternativo é utilizado.

Um Serviço também pode ser colocado manualmente em Fallback utilizando-se códigos curto, por exemplo:

Colocar o serviço de "Internet" em fallback:

- **Código curto:** *85
- **Número de telefone:** "Internet"
- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** SetHuntGroupNightService

Tirar o serviço de "Internet" da fallback:

- **Código curto:** *86
- **Número de telefone:** "Internet"

- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** ClearHuntGroupNightService

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Em fallback	Padrão = Inativo. Esta opção indica se o Serviço está em Fallback ou não. Utilizando esta configuração, serviço pode ser colocado em Fallback. De outro modo, o serviço pode ser colocado em Fallback utilizando um perfil de horário ou códigos curto.
Perfil de horário	Padrão = <Nenhum> (Sem fallback automática) Selecione o perfil de horário que você deseja utilizar para o serviço. O perfil de horário deve ser configurado para o horário que deseja que o serviço esteja operacional, fora desse horário, é utilizado o Serviço contingente.
Serviço alternativo	Padrão = <Nenhum> Selecione o Serviço que é utilizado quando este Serviço está em fallback.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 525

Dial In

Navegação: **Serviço | Acesso discado**

Disponível somente para Serviços WAN e Intranet. Esta guia é utilizada para definir uma conexão WAN.

Para definir uma conexão WAN, clique em Adicionar e insira **WAN** se o serviço estiver sendo roteado via uma porta WAN em um módulo de expansão WAN3.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 525

Serviço de SSL VPN

O serviço SSL VPN fornece tunelização segura entre o hardware Avaya IP Office instalado no site do cliente e um Avaya VPN Gateway remoto (AVG). Esse túnel seguro permite que o pessoal de suporte ofereça serviços de gerenciamento remoto a clientes, como gerenciamento de falhas, monitoramento e administração.

Para detalhes completos sobre como configurar e administrar os serviços de VPN SSL, consulte o manual *Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™*.

Links relacionados[Serviços](#) na página 525[Serviço](#) na página 536[Sessão](#) na página 536[NAPT](#) na página 537[Contingência](#) na página 538

Serviço

Navegação: **Serviço | Serviço de VPN SSL | Serviço**

No Server Edition, esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome do serviço	Digite um nome para o serviço de SSL VPN.
Nome da conta	Digite um nome para a conta de serviço de SSL VPN. O nome dessa conta será utilizado para fazer a autenticação do serviço de SSL VPN durante a conexão ao Gateway VPN Avaya (AVG).
Senha da conta	Digite a senha para a conta de serviço de SSL VPN.
Confirmar senha	Confirme a senha da conta de serviço de SSL VPN.
Endereço do servidor	Digite o endereço do gateway VPN. O endereço pode ser um nome de domínio totalmente qualificado ou um endereço de IPv4
Tipo de servidor	Padrão = AVG Esse campo é fixado como AVG (Gateway VPN Avaya).
Número da porta do servidor	Padrão = 443. Selecione um número de porta.

Links relacionados[Serviço de SSL VPN](#) na página 535

Sessão

Navegação: **Serviço | Serviço de VPN SSL | Sessão**

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Modo de sessão	Padrão = sempre ativo Essa configuração fica esmaecida e não pode ser ajustada.
Protocolo de transporte de dados preferido	Padrão = UDP. Este é protocolo utilizado pelo serviço de SSL VPN para transferência de dados. Somente o TCP é suportado. Se você selecionar o UDP como protocolo quando configurar a conexão, o UDP será exibido nesse campo, mas o serviço de SSL VPN fará fallback para o protocolo TCP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Intervalo de pulsação	O padrão é = 30 segundos. Intervalo = 1 a 600 segundos. Digite a duração do intervalo entre as mensagens de pulsação, em segundos. O valor padrão é 30 segundos.
Novas tentativas de pulso	Padrão = 4. Faixa = 1 a 10. Digite o número de mensagens de pulsação não confirmadas que o IP Office envia ao AVG antes de determinar que ele não está respondendo. Quando esse número de mensagens de pulsação consecutivas for atingido e o AVG não as confirmar, o IP Office finalizará a conexão.
Intervalo de manutenção de atividade	O padrão é = 10 segundos. Faixa = 0 (desabilitado) a 600 segundos. Não utilizado para conexões TCP . As mensagens de manutenção de atividade são enviadas através do canal de transporte de dados UDP para impedir que as sessões dos roteadores de rede expirem.
Intervalo de reconexão após falha	O padrão é = 60 segundos. Intervalo = 1 a 600 segundos. O intervalo que o sistema espera para tentar restabelecer uma conexão com o AVG. O intervalo começa quando o túnel SSL VPN está em serviço e faz uma tentativa mal sucedida de se conectar com o AVG, ou quando a conexão com o AVG é perdida. O padrão é 60 segundos.

Links relacionados

[Serviço de SSL VPN](#) na página 535

NAPT

Navegação: **Serviço | Serviço de VPN SSL | NAPT**

As regras do Network Address Port Translation (NAPT) fazem parte da configuração de VPN SSL. As regras do NAPT permitem que um provedor de serviços de suporte acesse remotamente os dispositivos LAN localizados em uma rede do IP Office privada. É possível configurar cada instância de serviço de VPN SSL com um conjunto único de regras NAPT. É possível configurar até 64 regras.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

O SSL VPN reinicia após uma alteração na configuração.

Campo	Descrição		
Aplicativo	Padrão = Em branco		
	Define o aplicativo de configuração usado para conectar o dispositivo LAN pelo túnel da VPN SSL. Ao selecionar um aplicativo, os campos Protocolo e Número da porta são preenchidos com os valores padrão. As opções do seletor suspenso Aplicativo e os valores padrão associados são:		
	Aplicativo	Protocolo	Número das portas interna e externa
	Personalizado	TCP	0
	VMPPro	TCP	50791
	OneXPortal	TCP	8080

A tabela continua...

Campo	Descrição		
	SSH	TCP	22
	TELNET	TCP	23
	RDP	TCP	3389
	WebControl	TCP	7070
Protocolo	Default = TCP Protocolo usado pelo aplicativo. As opções são TCP e UDP .		
Número da porta externa	Default = número padrão da porta do aplicativo. Intervalo = 0 a 65535 Define o número da porta usado pelo aplicativo para fazer a conexão da rede externa com o dispositivo LAN na rede privada do cliente.		
Endereço de IP interno	Padrão = em branco. O endereço de IP do dispositivo LAN na rede do cliente.		
Número da porta interna	Default = número padrão da porta do aplicativo. Intervalo = 0 a 65535 Define o número da porta usado pelo aplicativo para fazer a conexão do dispositivo LAN na rede privada do cliente.		

Links relacionados

[Serviço de SSL VPN](#) na página 535

Contingência

Navegação: **Serviço | Serviço de VPN SSL | Fallback**

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Em fallback	Padrão = Inativo. Essa configuração é utilizada para indicar se o serviço de SSL VPN está ou não em uso. • Para configurar o serviço sem estabelecer uma conexão SSL VPN, ou para desativar uma conexão SSL VPN, selecione essa opção. • Para ativar o serviço e estabelecer uma conexão SSL VPN, desmarque essa opção. • Os recursos de código curto e botão Definir serviço noturno de um Grupo de busca e Cancelar serviço noturno do grupo de busca podem ser usados para ativar e desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.

Links relacionados

[Serviço de SSL VPN](#) na página 535

Capítulo 33: SAR

Navegação: **RAS | RAS**

O servidor de acesso remoto (RAS) é um hardware que fica em uma LAN corporativa, por meio do qual os funcionários utilizam a rede telefônica pública comutada para a obtenção de acesso a seus e-mails, software e dados na LAN corporativa.

Esse formulário é utilizado para criar um serviço RAS que o sistema oferece a usuários Dial In. O serviço RAS é necessário durante a configuração do modem de acesso dial-in, acesso dial-in digital (ISDN) e do link WAN. Alguns sistemas só podem exigir um serviço RAS, já que o tipo de chamada de entrada pode ser detectado automaticamente.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	Um nome textual para este serviço. Se a opção Criptografar senha abaixo for utilizada, esse nome deverá corresponder ao Nome da conta inserido no formulário Serviço.
Ramal	Insira um número de ramal se esse serviço for acessado internamente.
Porta COM	Para uso futuro.
TA ativado	Padrão = desativado Selecione para ativar ou desativar. Quando ativo, o RAS passará a chamada a uma porta TA para tratamento externo.
Criptografar senha	Padrão = desativado Essa opção é utilizada para definir se os usuários DialIn devem ser solicitados a usar PAP ou CHAP durante o logon inicial ao Serviço RAS. Se a caixa Criptografar senha estiver selecionada, um procedimento CHAP é enviado aos usuários Dial In; se a caixa não estiver selecionada, PAP é utilizado como o método de Autorização para Dial In.

Links relacionados

[PPP](#) na página 539

PPP

Navegação: **RAS | PPP**

O protocolo ponto a ponto (PPP, Point-to-Point Protocol) é um protocolo para comunicação entre dois computadores, que utiliza uma interface serial, tipicamente um computador pessoal conectado pela linha telefônica a um servidor.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo de desafio CHAP (s)	Padrão = 0 (desabilitado). Intervalo = 0 a 99999 segundos. O período entre os procedimentos CHAP sucessivos. Em branco ou 0 desabilita os procedimentos repetidos.
Compressão do cabeçalho	Padrão = desativado Habilita a determinação e o uso de Compactação do cabeçalho IP de acordo com RFC2507, RFC2508 e RFC2509.
Modo de compressão PPP	Padrão = MPPC Esta opção é utilizada para determinar a compactação (ou não) usando CCP. Quando definido para MPPC ou StacLZS, o sistema tenta determinar este modo com a unidade de controle remota. Quando definido para Desabilitado, CCP não é determinado. As opções são: • Desativar Não use e nem tente usar a compactação. • StacLZS Tente usar e determinar a compactação STAC (o padrão, Modo 3) • MPPC Tente usar e determinar a compactação MPPC (Microsoft). Útil para descarga aos NT Servers.
Modo de retorno de chamada PPP	Padrão = Desabilitado As opções são: • Desabilitar Retorno de chamada não está habilitada • LCP (Protocolo de controle de link) Após a autenticação, a chamada de Entrada é desconectada e uma chamada de saída para o número configurado no Serviço é feita para restabelecer o link. • PC de retorno de chamada: (Microsoft's Callback Control Protocol) Após a aceitação dos dois lados da conexão, a chamada de Entrada é desconectada e uma chamada de saída para o número configurado no Serviço é feita para restabelecer o link. • CBCP estendido (Semelhante Protocolo de Controle Estendido de Retorno de chamada) Semelhante PC de retorno de chamada, mas o aplicativo Microsoft no lado remoto solicita um número de telefone. Uma chamada de saída então é feita para o número definido para restabelecer o link.
Pacote de dados Tamanho	Padrão = 0. Faixa = 0 a 2048. Este é o número de bytes de dados contidos em um pacote de dados.
BACP	Padrão = desativado Permite a determinação dos protocolos BACP/BCP. Estes são utilizados para controlar a adição de canais B adicionais para melhorar simultaneamente a velocidade de transferência de dados.
Multilink	Padrão = desativado Quando habilitado, o sistema tenta negociar o uso do protocolo Multilink (MPPC) nos links para o Serviço. O Multilink deve ser habilitado caso mais de um canal tenha permissão para transmissão em Pacote/Multilink para esse Serviço RAS.

Links relacionados

[SAR](#) na página 539

Capítulo 34: Rota para chamadas de entrada

As rotas para chamadas de Entradas são utilizadas para determinar o destino das chamadas de voz e de dados recebidas pelo sistema. Nos sistemas em que uma grande quantidade de rotas para chamadas de Entradas precisa ser configurada para números DID, pode ser utilizada a ferramenta Configuração de MSN/DID.

As chamadas recebidas nos troncos IP, S0 e QSIG não utilizam as rotas para chamadas de entrada. O roteamento delas baseia-se no número de Entrada recebido como se discado no switch. Os códigos curto de linha nesses troncos podem ser utilizados para modificar os dígitos de Entradas.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

A determinação de qual rota de chamadas de entrada será utilizada é baseada na chamada que corresponde a um número de critérios possíveis. Em ordem de prioridade mais alta primeiro, os critérios que, se definidos, deverão ser correspondidos pela chamada para que a chamada utilize essa rota são:

1. O **Serviço suportado** indicado, se houver, com a chamada. Por exemplo, se for uma chamada de voz, de dados ou de vídeo.
2. A **ID do grupo de entrada** do tronco ou canal do tronco em que a chamada foi recebida.
3. O **Número de entrada** recebido com a chamada.
4. O **Subendereço de entrada** recebido com a chamada.
5. A **CLI de entrada** do chamador.

Diversas correspondências

Se houver uma correspondência entre mais de um registro de rota para chamadas de Entradas, será utilizado aquele primeiramente adicionado à configuração.

Destinos das rotas para chamadas de Entradas

Cada rota para chamadas de Entradas pode incluir um destino alternativo para quando o destino principal estiver ocupado. Ela também pode incluir um perfil de tempo que controla quando o destino principal é utilizado. Fora do perfil de tempo, as chamadas são redirecionadas a um destino de serviço noturno. Vários perfis de tempo podem ser associados a uma rota para chamadas de entrada. Cada perfil de tempo utilizado possui seu próprio destino e destino de fallback especificados.

Exemplos de roteamento para chamadas de Entradas

Exemplo 1

Nesse exemplo, o cliente tem uma assinatura para receber números DID de 2 dígitos. Ele quer as chamadas em uma rota para o Grupo de busca de Vendas e as chamadas em outra para

o Grupo de busca de Serviços. As outras chamadas deverão utilizar a rota normal padrão para o grupo de busca Principal. As rotas para chamadas de Entradas a seguir foram adicionadas à configuração para alcançar o seguinte:

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	77	Vendas
0	88	Serviços
0	em branco	Principal

Observe que os números de Entradas poderiam ter sido inseridos como o número discado completo, por exemplo, 7325551177 e 7325551188, respectivamente. O resultado ainda permaneceria igual, uma vez que a correspondência do número discado é feita da direita para a esquerda.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	7325551177	Vendas
0	7325551188	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 2

No exemplo abaixo, são recebidos os dígitos 77 do número discado. Os registros da rota para chamadas de Entradas 677 e 77 possuem o mesmo número de casas de dígitos coincidentes e nenhuma casa sem correspondência, portanto, ambos são possíveis correspondências. Nesse cenário, o sistema utilizará a rota para chamadas de Entradas com o Número discado especificado para correspondência.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	677	Suporte
0	77	Vendas
0	7	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 3

No exemplo a seguir, o registro 677 é utilizado como a correspondência para 77, já que possui mais dígitos coincidentes que o registro 7, e nenhum dígito não correspondente.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	677	Suporte
0	7	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 4

Nesse exemplo, os dígitos 777 são recebidos. O registro 677 tinha um dígito não coincidente, portanto não é uma correspondência. O registro 7 é utilizado, já que possui um dígito coincidente e nenhum dígito não correspondente.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	677	Suporte

A tabela continua...

0	7	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 5

Nesse exemplo, os dígitos 77 são recebidos. As duas rotas para chamadas de Entradas adicionais são possíveis correspondências. Nesse caso, a rota com o Número discado mais curto especificado para correspondência é utilizado e a chamada é encaminhada para **Serviços**.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	98XXX	Suporte
0	8XXX	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 6

Nesse exemplo, foram adicionadas duas rotas para chamadas de Entradas, uma para o número discado 6XXX e uma para o número discado 8XXX. Nesse caso, quaisquer números discados com três dígitos provavelmente corresponderão às duas rotas. Quando isso ocorre, é utilizada a correspondência em potencial que foi primeiramente adicionada à configuração do sistema. Se fossem recebidos quatro ou mais dígitos, consequentemente uma correspondência exata ou não coincidente ocorreria.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	6XXX	Suporte
0	8XXX	Serviços
0	em branco	Principal

Links relacionados

[Padrão](#) na página 543

[Gravação de voz](#) na página 547

[Destinos](#) na página 548

Padrão

Navegação: **Rota de chamada de entrada | Padrão**

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações sobre a configuração **Descrição**, consulte [Descrição de chamada](#) na página 745.

As rotas para chamadas entrantes são utilizadas para comparar as chamadas recebidas com os destinos. As rotas se baseiam no grupo de linhas de Entradas, o tipo de chamada, os dígitos de Entradas ou o ICLID do chamador. Quando se especifica uma faixa de números MSN/DID, esse formulário pode ser preenchido usando a ferramenta de Configuração MSN. No Manager, consulte **Ferramentas > Configuração MSN**.

Rotas de chamada em branco padrão

Por padrão, a configuração contém duas rotas para chamadas de Entradas, uma para chamadas **Qualquer voz** (inclusive modem analógico) e uma para chamadas **Qualquer dado**. Apesar do destino dessas rotas padrão ser passível de alterações, é altamente recomendado que as rotas padrão não sejam excluídas.

- A exclusão das rotas de chamadas padrão pode emitir um tom de ocupado para qualquer chamada externa de entrada que não coincidir com uma rota de chamadas de entrada.
- A definição de uma rota para um campo de destino em branco, fará com que o número entrante seja comparado com os códigos de acesso do sistema para obter uma coincidência. Isto pode fazer com que a chamada seja redirecionada para fora da central.

As chamadas recebidas nos troncos IP, S0 e QSIG não utilizam as rotas para chamadas de entrada. O roteamento delas baseia-se no número entrante recebido como se discado no switch. Os códigos de acesso de linha nesses troncos podem ser utilizados para modificar os dígitos entrantes.

Se não houver uma correspondência de uma rota para chamadas entrantes com uma chamada, a coincidência será tentada com os códigos de acesso do sistema e finalmente com os nós do correio de voz antes da chamada ser desligada.

Chamadas SIP

Para as chamadas SIP, os campos a seguir são utilizados para uma comparação de chamada:

- **ID do grupo de linha** Esse campo corresponde às configurações do **Grupo de Entrada** do URI SIP (Linha | URI SIP). Esta deve ser uma correspondência precisa.
- **Número de entrada** Esse campo pode ser utilizado para fazer a correspondência dos detalhes de quem foi chamado (TO) no cabeçalho SIP das chamadas de entrada. Pode conter um número, SIP URI ou Tel URI. Para os SIP URIs, a parte do domínio do URI é removida antes que ocorra a correspondência com o roteamento para chamadas de Entradas. Por exemplo, para o SIP URI meusip@exemplo.com , apenas a parte de usuário do URI, isto é, o meusip, é utilizado na comparação.

A configuração Método do roteamento de chamada da linha SIP é utilizada para selecionar se o valor usado na comparação do número de entrada é obtido no **Cabeçalho Para** ou das informações **Solicitar URI** fornecidas com as chamadas de entrada nessa linha.

ID do chamador de entrada Esse campo é usado para fazer a correspondência dos detalhes da chamada (FROM) no cabeçalho SDP de chamadas de entrada SIP. Ele pode conter um número, SIP URI, Tel URI ou um endereço de IP recebido com as chamadas SIP. Para todos os tipos de CLI de entrada exceto os endereços de IP, um registro parcial pode ser utilizado para fazer a correspondência, sendo que os registros são lidos da esquerda para a direita. Para endereços de IP, apenas a correspondência total de registro é suportada.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campos de correspondência das chamadas entrantes:

Os campos a seguir são utilizados para determinar se a Rota para chamadas de Entradas é uma correspondência em potencial para a chamada de Entrada. Por padrão, os campos são utilizados para comparação na ordem indicada, iniciando-se pelo **Serviço suportado**.

Campo	Descrição
ID do grupo de linhas	Padrão = 0. Intervalo = 0 a 99999. Comparações com o Grupo de linhas de Entradas ao qual pertence o tronco que recebe a chamada. Para sistemas do Server Edition, o valor padrão 0 não é permitido. Você deve alterar o valor padrão e inserir a ID do Grupo de Linhas exclusivo para a linha.
Número de entrada	Padrão = em branco (correspondência não especificada) Correspondências com os dígitos apresentados pelo provedor de linhas. Um registro em branco compara todas as chamadas que não coincidem com outros registros. Por padrão, esta é uma comparação de direita para esquerda. As opções são: • * = A comparação de CLI de Entrada tem prioridade • - = Correspondência de comprimento exato da esquerda para a direita O uso de um - na frente do número resulta em uma correspondência da esquerda para a direita. Quando a comparação da esquerda para a direita for utilizada, a correspondência do número deve ser do mesmo tamanho. Por exemplo -96XXX coincidirá com um DDI de 96000, mas não com 9600 ou 960000. • X = Curinga de dígito único Use Xs para inserir um caractere curinga de dígito único. Por exemplo, 91XXXXXXXX coincidirá somente com números DID de no mínimo dez dígitos, iniciando por 91, -91XXXXXXXX coincidirá somente com números de precisamente dez dígitos, iniciando por 91. Outros curingas tais como N, n e ? não podem ser usados. Quando o número de entrada coincidir potencialmente com duas rotas para chamadas de entradas com coringas X e a quantidade de dígitos do número de entrada for inferior ao número dos curingas, aquele com o Número de entrada mais curto especificado para a comparação será utilizado. • i = ISDN Número do chamador “Nacional” O caractere i não afeta o número de entrada correspondente. Ele é utilizado na Comparação de ID do chamador de saída, veja as notas abaixo.
Identificador de chamadas	Padrão = em branco (corresponder com tudo) Insira um número para fazer a correspondência com o número do chamador (ICLID) fornecido com a chamada. A correspondência deste campo é da esquerda para a direita. As opções de número são: • Número completo do telefone. • Parte do número de telefone, por exemplo apenas o código da área. • !: faz a correspondência de chamadas nas quais o ICLID foi retido. • ?: para número indisponível. • Para uma chamada SIP em uma linha usando a verificação de número chamador, é possível usar os caracteres P, F e Q para fazer a correspondência com chamadas que tenham passado por autenticação, falhado na autenticação ou não foram autenticadas, respectivamente. Consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 901. • Em branco para todos.

Campos para configuração de chamadas:

Para as chamadas roteadas, utilizando esta Rota para chamadas entrantes, as configurações dos campos a seguir são aplicadas à chamada independente do destino.

Campo	Descrição
Localidade	Padrão = em branco (Use configuração do sistema) Esta opção especifica os prompts idioma, se disponíveis, que o correio de voz deve utilizar para a chamada caso seja direcionada para o correio de voz.
Prioridade	Padrão = 1 - Baixa. Faixa = 1 - Baixa a 3 - Alta. Esta configuração permite que as chamadas de entrada tenham uma prioridade. As demais chamadas tais como as chamadas internas recebem a prioridade 1-baixa Nas situações em que as chamadas são colocadas na fila, as de alta prioridade são colocadas antes das de baixa prioridade. Isso gera diversos efeitos: - Misturar chamadas de prioridades diferentes não é recomendado para destinos em que o Voicemail Pro está sendo utilizado para fornecer ETA na fila e colocar mensagens de posição para chamadores, já que esses valores não serão mais exatos quando uma chamada de prioridade mais alta for colocada na fila. Observe também que o Voicemail Pro não permitirá que um valor já anunciado a um chamador existente aumente. - Se a adição de uma chamada com prioridade maior fizer com que o comprimento da fila exceda o Limite de comprimento da fila do grupo de busca, o limite é temporariamente elevado em 1. Isso significa que as chamadas já enfileiradas não serão roteadas novamente pela adição de uma chamada prioritária superior na fila. É possível usar um cronômetro para aumentar a prioridade de chamadas na fila. Consulte a configuração Sistema Telefonia Telefonia Tempo de promoção para prioridade da chamada. A prioridade atual de uma chamada é alterada pelo uso do caractere do código curto p em um código curto utilizado para transferir a chamada.
Descrição	Padrão = em branco (sem descrição). Permite que a descrição do texto seja associada às chamadas roteadas por esta rota para chamadas entrantes. Esta descrição é exibida com a chamada dentro dos aplicativos e nos displays dos telefones.
Origem de música de espera	Padrão = Padrão do sistema. O sistema pode oferecer suporte a diversas fontes de música de espera. Consulte Sistema Telefonia Tons e música. Se o sistema contar com várias fontes de música em espera disponíveis, este campo permite a seleção da fonte para ser associada às chamadas roteadas por esta rota para chamadas de Entradas. A seleção da nova fonte será aplicada mesmo se a chamada for redirecionada ou transferida do destino da Rota de chamadas de Entradas. Se a chamada for roteada para outro sistema de uma rede multissite, a origem correspondente desse sistema será usada, se disponível. A origem da música em espera associada a uma chamada pode ser alterada pela configuração de um grupo de busca Origem de música em espera.
Substituição do tom de campanha	Padrão = em branco Se um tom de chamada tiver sido configurado no Sistema Telefonia Tons de campanha, ele estará disponível nesta lista. A configuração de uma substituição de tom de chamada aplica-se a um único tom de chamada da rota para chamadas de entrada. Os recursos de sobreposição de toques de chamada somente são compatíveis com telefones das séries 1400, 9400, 9500 e J100 (exceto J129).

Correspondência de ID de chamador de saída

Nos casos onde um Número entrante particular é roteado para um usuário individual específico, o sistema tentará usar aquele Número entrante como a ID do chamador se o usuário fizer chamadas externas e nenhum outro número for especificado. O Número de Entrada deverá ser um número completo adequado para o usuário como ID do chamador de saída e aceitável para o provedor de linhas.

Se este for o caso, o caractere **i** é também acrescentado ao campo Número de Entrada. Este caractere não afeta o roteamento de chamadas entrantes. Contudo, se o mesmo Número de Entrada for utilizado para um ID de chamador de saída, o plano do número da parte chamadora é definido para ISDN e o tipo para Nacional. Esta opção será exigida por alguns provedores de redes.

Para chamadas internas que são encaminhadas ou twinned, se várias entradas de rotas de chamadas de entrada coincidirem com o número do ramal utilizado como o ID do chamador, a primeira entrada criada será usada. Esta entrada deve começar com um caractere “-” (que significa comprimento fixo) e fornecer o número nacional completo. Essas entradas não oferecem suporte a curingas. Se entradas adicionais forem exigidas para roteamento de chamada recebida, elas devem ser criadas depois da entrada exigida para consulta reversa.

Links relacionados

[Rota para chamadas de entrada](#) na página 541

Gravação de voz

Navegação: **Rota de chamada de entrada | Gravação de voz**

Essas configurações são utilizadas para ativar a gravação automática de chamadas de entrada que correspondem à rota para chamadas de entrada.

- A gravação da chamada requer que o Voicemail Pro esteja instalado e em execução. Ela também requer recursos de conferência disponíveis semelhante a uma conferência a 3.
- A gravação de chamada começa quando a chamada é atendida.
- A gravação de chamada é pausada quando a chamada é estacionada ou retida. Ele será reiniciada quando a chamada for desestacionada ou retirada da espera. Isso não se aplica a terminais SIP.
- As chamadas para e de dispositivos IP, incluindo aquelas que utilizam Mídia direta, podem ser gravadas.
- A gravação continua conforme a duração da chamada ou até o tempo máximo de gravação configurado no servidor de caixa postal.
- A gravação é interrompida quando a chamada termina ou se:
 - A gravação de chamada do usuário será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário.
 - A gravação de chamada do código de conta será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário.
 - A gravação de chamada do grupo de busca será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário que não integre o grupo.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Gravar receptivas	Padrão = nenhum Selecione se a gravação automática das chamadas de entrada estiver habilitada. As opções são: • Nenhum: Não grava automaticamente as chamadas. • Ativo: Grava a chamada, se possível. Caso contrário, permita que a chamada continue sem gravação. • Obrigatório: Grava a chamada, se possível. Caso contrário, bloqueie a chamada e retorne o tom de ocupado. • Percentagens das chamadas: Grava a percentagem selecionada das chamadas.
Perfil de horário de gravação	Padrão = <Nenhum> (qualquer horário) Usado para selecionar um perfil de horário durante o qual a gravação automática das chamadas de entrada será aplicada. Se nenhum perfil for selecionado, a gravação automática sempre estará ativa.
Gravação (automática)	Padrão = Caixa postal Define o destino das gravações disparadas automaticamente. As opções são: • Caixa postal Essa opção define que o destino da gravação seja uma caixa postal de usuário ou grupo selecionado. A lista suspensa adjacente é utilizada para selecionar a caixa postal. • Biblioteca de gravação de voz: essa opção define o destino da gravação como uma pasta VRL no servidor de correio de voz. O aplicativo VRL sonda essa pasta e coleta as gravações em espera, colocando-as posteriormente em seu próprio repositório. A gravação ainda é feita pelo Voicemail Pro. • Biblioteca autenticada de gravação de voz: essa opção é similar à opção anterior, mas instrui o servidor de correio de voz a criar uma gravação autenticada. Se o conteúdo do arquivo for alterado, o arquivo será invalidado, mas ainda poderá ser reproduzido. - Para sistemas gravando no formato <code>.opus</code> (o padrão), ambas as configurações funcionam criando gravações autenticadas.

Links relacionados

[Rota para chamadas de entrada](#) na página 541

Destinos

Navegação: **Rota de chamada de entrada | Destinos**

O sistema permite que múltiplos perfis de horário sejam associados a uma rota de chamada de entrada. Para cada perfil de horário, você pode especificar configurações separadas de destino e ramal alternativo.

Ao adicionar múltiplos registros, o IP Office busca a primeira correspondência de perfil de horário começando de baixo para cima. Se o IP Office não encontrar uma correspondência, ele usará os destinos de valor padrão. Uma vez que o IP Office faça uma correspondência, o sistema não utilizará nenhum outro destino.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

- Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Perfil de horário	Essa coluna é utilizada para especificar os perfis de horário utilizados pela rota para chamada de entrada. A lista suspensa exibe os perfis de horário existentes a partir dos quais você pode fazer uma seleção. Para remover uma entrada existente, selecione-a clicando no botão à esquerda da linha e, em seguida, clique com o botão direito na linha e selecione Excluir. • A entrada Valor padrão é utilizada se não ocorrer nenhuma correspondência a um perfil de horário.
Destino	Padrão = em branco Insira o destino manualmente ou selecione o destino na lista suspensa. As opções a seguir aparecem na lista suspensa: • O Correio de voz permite acesso remoto à caixa postal com correio de voz. Os chamadores devem inserir a ID do ramal da caixa postal requisitada e, em seguida, o código curto da caixa postal. • Nomes do usuário local. • Nomes dos grupos locais. • AA: Nome direciona as chamadas aos serviços de atendimento automático do Embedded Voicemail. Além dos códigos curtos, ramais e números externos, é possível inserir manualmente as seguintes opções: • VM: Nome direciona as chamadas ao ponto inicial correspondente no Voicemail Pro. • A . Corresponde ao campo Número de entrada. Isso pode ser utilizado mesmo quando os curingas X estão sendo utilizados no campo Número de entrada. • Um # corresponde a todos os curingas X no campo Número de entrada. Por exemplo, se o número de entrada fosse -91XXXXXXXXXX, o Destino de "#" corresponderia a XXXXXXXXXXXX. • As sequências de texto e números inseridas aqui são passadas aos códigos curtos do sistema, por exemplo, para direcionar as chamadas a uma conferência. Observe que nem todos os recursos do código curto são compatíveis. • É necessário usar aspas onde solicitado para impedir que caracteres na cadeia de caracteres de destino sejam interpretados como caracteres especiais.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ramal de Fallback	Padrão = em branco (sem fallback) Define um destino alternativo que o IP Office deve usar quando o Destino não puder aceitar novas chamadas e não tiver configurações de cobertura para redirecionar chamadas. Por exemplo: • Para um ramal como destino, use o fallback se: - O ramal de destino não tem mais botões de apresentação da chamada disponíveis e não tem o correio de voz ativado. - O ramal de destino está desconectado. - O ramal de destino está definido como “Não perturbe” e não tem o correio de voz ativado. - O ramal alvo foi desconectado e não tem mensagem de voz. • Não compatível com ramais analógicos. • Para ramais IP, há um atraso de 3 minutos antes que o ramal seja desregistrado do IP Office, durante o qual o IP Office ainda tenta apresentar novas chamadas ao ramal. • Para um grupo de busca como destino, use o fallback se: - Os membros do grupo de busca estão todos ocupados e o grupo não está com o enfileiramento e o correio de voz ativados.

Links relacionados

[Rota para chamadas de entrada](#) na página 541

Capítulo 35: Porta WAN

Essas configurações são utilizadas para definir o funcionamento das portas WAN e os serviços do sistema.

Os serviços de WAN podem ser executados em uma conexão de tronco T1 PRI. Isto requer a criação de uma porta virtual WAN. Para obter detalhes adicionais consulte Como usar um link T1/PRI ISP dedicado.

Links relacionados

[Porta WAN](#) na página 551

[Frame Relay](#) na página 552

[DCLIs](#) na página 553

[Avançado](#) na página 554

Porta WAN

Navegação: **Porta WAN** | **Porta WAN**

Use estas configurações para definir uma porta WAN.

Nos sistemas IP500 V2, elas configuram a linha dedicada conectada à porta WAN da Unidade de controle. Normalmente, essa conexão é detectada automaticamente pela unidade de controle. Se a porta WAN não for exibida, conecte o cabo da WAN, reinicie a unidade de controle e receba a configuração. O formulário de configuração da porta WAN é, então, ser adicionado.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	O ID físico da porta do ramal. Este não é um parâmetro configurável; é alocado pelo sistema.
Velocidade	A velocidade de operação da porta. Por exemplo, para uma conexão de 128K, insira 128000. Isso deverá ser definido como a velocidade real da linha dedicada, já que esse valor é utilizado no cálculo de utilização da largura de banda. Se definida incorretamente, podem ser feitas mais chamadas para aumentar erroneamente a largura de banda.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo	Padrão = SyncPPP Selecione o protocolo exigido. As opções são: • SyncPPP Para um link de dados. • SyncFrameRelay Para um link que oferece suporte a Frame Relay.
Nome RAS	Se o Modo for SyncPPP , selecione o serviço RAS associado à porta. Se o Modo for SyncFrameRelay , o Nome RAS será definido através da guia DLCIs.

Links relacionados

[Porta WAN](#) na página 551

Frame Relay

Navegação: **Porta WAN | Frame Relay**

Essas configurações são para o Frame relay.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tipo de gerenciamento de pacotes	Esta informação deve corresponder ao tipo de gerenciamento esperado pelo provedor de rede. A seleção da opção Determinação automática permite que o sistema determine o tipo de gerenciamento com base nos primeiros quadros de gerenciamento recebidos. Caso seja necessária uma opção fixa, os seguintes são suportados. • Q933 AnnexA 0393 • Ansi AnnexD • FRFLMI • Nenhum
Modo de determinação de pacotes	Este parâmetro permite que os DLCI existentes em uma determinada porta WAN sejam provisionados de várias maneiras diferentes. • Nenhum Sem determinação automática de DLCI. Os DLCI devem ser inseridos e configurados manualmente. • Mgmt Use LMI para determinar quais DLCI estão disponíveis na WAN especificada. • Rede Escutar os DLCI que chegam na rede. Esta opção pressupõe que um provedor de rede somente enviará os DLCI que estão configurados para a porta WAN em particular. • NetworkMgmt Faz tanto o gerenciamento quanto a escuta na rede para realizar a determinação e criação do DLCI.
Tamanho máx. do pacote	O tamanho máximo do pacote que pode trafegar na rede frame relay.
Método de fragmentação	As opções são: • RFC1490 • RFC1490+FRF12

Links relacionados

[Porta WAN](#) na página 551

DCLIs

Navegação: **Porta WAN | DLCIs**

Os DLCIs são criados para conexões Frame relay. Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tipo de link	Padrão = PPP Método de encapsulamento de transferência de dados. Definido para o mesmo valor nos dois lados do PVC (Permanent Virtual Channel - Canal Virtual Permanente). As opções são: • Nenhum • PPP O uso de PPP oferece recursos tais como recepção de tráfego fora de sequência, compactação e gerenciamento de conexão em nível de link. • RFC 1490 O encapsulamento RFC 1490 oferece desempenho e facilidade de configuração e maior integração com os CPE de terceiros. • RFC1490 + FRF12 Alterne o encapsulamento para PPP para o VoIP sobre Frame Relay. Quando selecionado, todos os parâmetros na guia Serviço PPP sendo utilizados são anulados.
DLCI	Default = 100 Este é o Identificador de conexão do link de dados, um número exclusivo atribuído a um ponto terminal PVC que tem apenas uma significância local. Identifica um ponto terminal de PVC em particular dentro do canal de acesso físico do usuário em uma rede frame relay.
Nome RAS	Selecione o serviço RAS que deseja usar.
Tc	Padrão = 10 Esta é a constante de tempo em milissegundos. Utilizada para medir as taxas do tráfego de dados. O Tc utilizado pelo sistema pode ser mais curto daquele usado pelo provedor de rede.
CIR	(Taxa de informações praticada) Default = 64000 bps Esta é a configuração da Taxa de informações praticada. É a taxa máxima de dados que o provedor de rede WAN concordou em transferir. O tamanho do estouro praticado (Bc) pode ser calculado a partir o Tc e CIR definidos como $Bc = CIR \times Tc$. Para os links carregando o tráfego VoIP, o Bc deve ser suficiente para carregar um pacote completo VoIP inclusive todos os seus cabeçalhos necessários. Veja o exemplo abaixo.
EIR	(Taxa de informações praticada) Default = 0 bps Esta é a quantidade máxima de dados em excesso do CIR que uma rede de frame relay pode tentar transferir durante um determinado intervalo de tempo. Geralmente este tráfego é marcado como De (passível de descarte). A entrega dos pacotes De depende do provedor de rede e não está assegurada, portanto esses pacotes não estão adequados para o tráfego de UDP e VoIP. O tamanho do estouro em excesso (Be) é calculado como $Be = EIR \times Tc$.

Exemplo: Ao ajustar a configuração do Tc

O G.729 VoIP cria um pacote de 20 bytes a cada 20ms. Adicionar cabeçalhos WAN PPP resulta em um pacote de 33 bytes a cada 20ms.

Para uma Taxa de informações praticada (CIR) de 14Kbps, com a Constante de tempo (Tc) definida para 10ms; podemos calcular o tamanho do estouro praticado:

$$Bc = CIR \times Tc = 14.000 \times 0.01 = 140 \text{ bits} = 17,5 \text{ bytes.}$$

Utilizando 10ms como Tc, um pacote completo de G.729 VoIP (33 bytes) não pode ser enviado sem exceder o Bc. O resultado mais provável será a perda de pacotes e a tremulação.

Se a Tc for aumentada para 20ms:

$$Bc = CIR \times Tc = 14.000 \times 0.02 = 280 \text{ bits} = 35 \text{ bytes.}$$

Agora o Bc é suficiente para carregar um pacote completo de G.729 VoIP.

Observações:

1. O backup sobre o Frame Relay não tem suporte quando o Tipo de link for definido como RFC1490.
2. Quando vários DLCIs são configurados, o LED do link WAN é desligado e os DLCIs se tornam inativos, independente do estado dos demais DLCIs. Observe também que o LED do link da WAN é ligado após uma reinicialização mesmo se um dos DLCIs estiver inativo. Portanto, quando vários DLCIs são utilizados o LED do link da WAN não pode ser usado para determinar o estado atual de todos os DLCIs.
3. Quando o tipo de link for definido para RFC1490, e o cabo da WAN estiver conectado, o LED do link da WAN é ligado independente dos demais estarem conectados a uma rede de frame relay.

Links relacionados

[Porta WAN](#) na página 551

Avançado

Navegação: **Porta WAN | Avançado**

Essas configurações são usadas para conexões Frame relay.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tamanho do endereço	O tamanho do endereço utilizado pela rede frame relay. O provedor de rede indicará se devem ser utilizados tamanhos diferentes de dois bytes.
N391	Contador de interrogação de estado completo A contagem dos ciclos de interrogação utilizada pelo CPE e pelo equipamento do provedor de rede quando os procedimentos bidirecionais estão em operação. Isso é uma contagem do número de interrogações para verificação da integridade do link (T391) que são realizadas (ou seja, mensagens Consulta do estado) antes que uma mensagem de Consulta de estado completo seja enviada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
N392	Contador de limiar de erros Contador de erros utilizado pelo CPE e pelo equipamento do provedor de rede. Esse valor é incrementado para cada erro LMI que ocorra na interface WAN em particular. Os DLCIs conectados à interface WAN em particular são desabilitados se o número de erros LMI exceder esse valor e quando ocorrem eventos N393. Se a interface WAN em particular estiver em uma condição de erro, então a condição de erro é eliminada na ocorrência de um evento N392 consecutivo.
N393	Contador de eventos monitorados Medida de contagem de eventos utilizada pelo CPE e pelo equipamento do provedor de rede. Esse contador é utilizado para contar o total de eventos de gerenciamento que ocorreram, a fim de medir os limiares de erro e limpar os limiares.
T391	Cronômetro de interrogação para verificação de integridade de link O temporizador de interrogação para verificação da integridade do link normalmente é aplicável ao equipamento do usuário e ao equipamento de rede quando procedimentos bidirecionais estão em operação. É o tempo entre as transmissões de mensagens de Consulta de estado.
T392	Cronômetro de interrogações para verificação O cronômetro de interrogações para verificação é aplicável ao equipamento do usuário somente quando procedimentos bidirecionais estão em operação. É o valor do tempo limite no qual uma mensagem de Consulta do estado deve ser recebida da rede em resposta à transmissão de uma mensagem de Estado. Quando o tempo limite expira, uma mensagem de erro é registrada (N392 incrementado).

Links relacionados

[Porta WAN](#) na página 551

Capítulo 36: Registro do diretório

Navegação: **Diretório | Entrada de diretório**

Informações adicionais de configuração

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Diretório do sistema centralizado](#) na página 638.

Configurações

Use essas configurações para criar os registros do diretório armazenados na configuração do sistema. Os registros de diretório também podem ser manualmente importados de um arquivo CSV. O sistema também pode utilizar os Serviços do diretório para importar automaticamente registros do diretório de um servidor LDAP em intervalos regulares.

Um sistema também pode importar automaticamente registros de diretório de outro sistema. Os registros importados automaticamente são utilizados como parte do diretório do sistema, mas não fazem parte da configuração editável. Os registros importados automaticamente não podem substituir registros inseridos manualmente.

Em uma rede do Server Edition, essas definições só podem ser configuradas no nível da rede e elas são armazenadas na configuração do Servidor Primário. Todos os outros sistemas da rede são configurados para compartilhar as definições do diretório do Servidor Primário através das configurações do Manager em **Sistema | Serviços de diretório | HTTP**.

Caracteres especiais de diretório

Os caracteres a seguir são suportados nos registros do diretório. Eles são suportados em registros de configuração do sistema e em registros importados.

- **? = qualquer dígito** Os registros do diretório contendo uma ? são usados apenas para correspondência de nomes em relação aos dígitos discados ou recebidos em chamadas de entrada ou saída. Eles são excluídos do diretório discável. No exemplo a seguir, qualquer chamada na qual o número discado ou recebido comece com 9732555 terá o nome Homdel associado a ela.
 - **Nome:** Holmdel
 - **Número:** 9732555?
- **() = dígitos opcionais** É possível usar parênteses para confinar uma parte opcional de um número, normalmente o código de área. Apenas dois parênteses são suportados no número. Os registros contendo dígitos entre () parênteses são utilizados apenas para discagem do usuário. A cadeia de caracteres é discada após a remoção dos () parênteses.
- **Caracteres -** Os registros do diretório também podem conter caracteres -. Registros contendo caracteres - são usados apenas para discagem. A cadeia de caracteres é discada após a remoção dos caracteres -.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Índice	Faixa = 000 a 999, ou Nenhum. Esse valor é usado com números abreviados do sistema discados em telefones das séries M e T. O valor pode ser alterado, porém cada valor é aplicado apenas a um registro de diretório por vez. Definir o valor em Nenhum torna a discagem abreviada inacessível a partir dos telefones das Séries M e T, porém ela pode ser acessada a partir das funções de diretório de outros tipos de telefones e aplicativos. o recurso do código curto Discagem rápida pode ser usado para criar códigos curto para discar o número armazenado com um valor de índice específico.
Nome	Digite o texto a ser utilizado para identificar o número. Os nomes não devem iniciar por números.
Número.	Digite o número que corresponderá ao nome acima. O número é processado em relação ao usuário aplicável e aos códigos curtos do sistema. Observe que, se o sistema tiver sido configurado para utilizar um prefixo de discagem externa, esse prefixo deverá ser adicionado aos números do diretório.

Capítulo 37: Perfil horário

Navegação: **Perfil de horário** | **Perfil de horário**

Informações adicionais de configuração

Esta seção oferece as descrições de campo do **Perfis de horário**. Para obter informações de configuração adicionais, consulte:

- [Configurar perfis de horário](#) na página 692
- A ação do botão [Perfil de horário](#) na página 1179

Definições de configuração

Para o perfil horário com múltiplos registros, por exemplo, o padrão semanal e alguns registros de calendário, o perfil é válido quando qualquer entrada é válida. No Server Edition, esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

- Para sistemas que usam consolidação de registros, só é possível adicionar e editar esse tipo de registro no nível da solução. Em seguida, o registro é copiado automaticamente para cada sistema IP Office na rede.

Campo	Descrição
Nome	Faixa = até 15 caracteres Esse nome é utilizado para selecionar o perfil de horário dentro de outras guias.
Sobreposição manual	Padrão = Inativo. É possível substituir manualmente um perfil de horário. As configurações de substituição permitem misturar configurações temporizadas e manuais. As opções são: • Ativar até a próxima vez inativo: usar para perfil de horário com diversos intervalos. Selecione para ativar o intervalo temporizado atual até o próximo intervalo inativo. • Inativar até a próxima vez ativo: usar para perfil de horário com diversos intervalos. Selecione para desativar o intervalo temporizado ativo atual até o próximo intervalo ativo. • Trava ativa: Definir o perfil de horário como ativo. Períodos inativos temporizados são substituídos e permanecem ativos. A configuração é mantida através de uma reinicialização. • Trava inativa: Definir o perfil de horário como inativo. Períodos ativos temporizados são substituídos e permanecem ativos. A configuração é mantida através de uma reinicialização.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Lista de entradas de horário Essa lista mostra os períodos atuais durante os quais o perfil de horário está ativo. Clicando-se em uma entrada existente, as configurações existentes serão exibidas, permitindo que sejam editadas quando necessário. Para remover uma entrada, selecione-a e clique em Remover ou clique com o botão direito e selecione Excluir.	
Padrão de recorrência (Padrão semanal de horário)	Quando uma nova entrada é exigida, clique em Adicionar recorrência e, em seguida, insira as definições dessa entrada utilizando os campos exibidos. Como alternativa, clique com o botão direito e selecione Adicionar entrada de horário de recorrência. Esse tipo de entrada especifica um período e os dias nos quais ele ocorre, por exemplo, das 9h às 12h, de segunda a sexta-feira. O registro de horário não pode abranger mais de dois dias. Por exemplo, você não pode ter um perfil horário com início às 18:00 e término às 08:00. Se for necessário este período de horário, duas entradas de horário devem ser criadas - uma começando às 18:00 e terminando às 11:59 e a outra começando às 00:00 e terminando às 08:00. • Horário de início O horário no qual o período começa. • Horário de término O horário no qual o período encerra. Observe que o horário de término considera que a hora está em seus minutos finais; por exemplo: 11:00 é interpretado como 11:00:59, não 11:00:00. • Dias da semana Os dias da semana para os quais o período se aplica.
Padrão de recorrência (Data do calendário)	Quando uma nova entrada de data de calendário é necessária, clique em Adicionar data e, em seguida, insira as configurações necessárias. Como alternativa, clique com o botão direito e selecione Adicionar entrada de horário de calendário. Os registros de calendário podem ser definidos para até o fim do próximo ano civil. • Horário de início O horário no qual o período começa. • Horário de término O horário no qual o período encerra. • Ano Seleciona o ano atual ou o próximo ano civil. • Data Para selecionar ou desmarcar um dia em particular, clique duas vezes na data. Os dias selecionados são mostrados com um fundo cinza escuro. Clique e arraste o cursor para selecionar ou desmarcar um intervalo de dias.

Capítulo 38: Perfil de firewall

O sistema IP Office pode atuar como um firewall, permitindo apenas o tráfego de dados específicos para iniciar uma sessão através do firewall e controlar em qual direção essas sessões podem ser iniciadas.

É possível selecionar perfis de firewall para as seguintes áreas de operação do IP Office:

- É possível aplicar um perfil de firewall ao tráfego entre LAN1 e LAN2.
- É possível selecionar um firewall para usuários que sejam o destino de chamadas RAS de entrada.
- É possível selecionar um firewall ao configurar um serviço.

Nota:

- Os perfis de firewall do IP Office podem incluir registros estáticos de conversão de endereços de rede (Network Address Translation, NAT). Se o perfil do firewall contiver qualquer registro estático de NAT, o IP Office bloqueará o tráfego que não corresponda a um desses registros estáticos de NAT.
- Se o firewall usar NAT, será necessário definir a configuração **Trans. primária Endereço IP** em serviços de entrada (**Serviço | IP | Trans. primária Endereço IP**).
- Em sistemas baseados em Linux, para garantir que o firewall inicie após uma reinicialização, é necessário ativar a opção **Soluções > ≡ > Exibição de plataforma > Configurações > Sistema > Configurações de firewall > Ativar**.

Links relacionados

[Firewall | Padrão](#) na página 560

[Firewall | Personalização](#) na página 561

[NAT estático](#) na página 564

Firewall | Padrão

Navegação: **Perfil de firewall | Padrão**

Informações adicionais de configuração

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Configurações

Por padrão, qualquer protocolo não listado na lista de firewalls padrão é abandonado, a menos que o registro de firewall personalizado seja configurado para esse protocolo.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição		
Nome	Faixa = até 15 caracteres. Insira o nome para identificar esse perfil.		
Controle de protocolo	Para cada um dos protocolos listados, as opções Abandonar , Recebidas (o tráfego de entrada pode iniciar uma sessão), Enviadas (o tráfego de saída pode iniciar uma sessão) e Duas direções podem ser selecionadas. Quando uma sessão é iniciada, o tráfego de retorno dessa sessão também é capaz de atravessar o firewall.		
	Protocolo	Padrão	Descrição
	TELNET	Saída	Logon de terminal remoto.
	FTP	Saída	File Transfer Protocol.
	SMTP	Saída	Simple Mail Transfer Protocol.
	TIME	Saída	Protocolo de atualização do horário.
	DNS	Saída	Domain Name System.
	GOPHER	Desconectar	Sistema de menus Internet.
	FINGER	Desconectar	Protocolo de informação de usuário remoto.
	RSVP	Desconectar	Resource Reservation Protocol.
	HTTP/S	Bidirecional	Hypertext Transfer Protocol.
	POP3	Saída	Post Office Protocol.
	NNTP	Saída	Network News Transfer Protocol.
	SNMP	Desconectar	Simple Network Management Protocol.
	IRC	Saída	Internet Relay Chat.
	PPTP	Desconectar	Point to Point Tunnelling Protocol.
	IGMP	Desconectar	Protocolo de Associação de Grupo de Internet.
Controle de serviço	Para cada um dos serviços listados, as opções Abandonar , Recebidas , Enviadas e Duas direções podem ser selecionadas. Quando uma sessão é iniciada, o tráfego de retorno dessa sessão também é capaz de atravessar o firewall.		
	Protocolo	Padrão	Descrição
	SSI	Entrada	Acesso ao aplicativo System Status.
	SEC	Desconectar	Acesso às configurações de segurança TCP.
	CFG	Desconectar	Acesso às definições de configuração TCP.
	TSPI	Entrada	Acesso aos serviços TSPI .
	WS	Desconectar	Serviços de gerenciamento da Web do IP Office.

Links relacionados

[Perfil de firewall](#) na página 560

Firewall | Personalização

Navegação: **Perfil de firewall | Personalizado**

A guia apresenta as definições do firewall personalizado adicionadas ao perfil de firewall. Os controles Adicionar, Editar e Remover são utilizados para corrigir as configurações na lista.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição	
Observações	Apenas para informação. Digite o texto para se lembrar da finalidade do registro do firewall personalizado.	
Endereço IP remoto	O endereço de IP do sistema no lado remoto do link. Em branco permite todos os endereços de IP.	
Máscara de IP remoto	A máscara a ser utilizada ao verificar o Endereço de IP remoto. Quando em branco, nenhum máscara é definida, equivalente a 255.255.255.255 - permitir todas.	
Endereço IP local	O endereço dos dispositivos locais desta rede (pré-convertidos). Em branco permite todos os endereços de IP.	
Máscara de IP local	A máscara a ser utilizada ao verificar o Endereço de IP local. Quando em branco, nenhum máscara é definida, equivalente a 255.255.255.255 - permitir todas.	
Protocolo IP	O valor inserido aqui corresponde ao protocolo IP a ser processado por esse perfil de Firewall: 1 para ICMP, 6 para TCP, 17 para UDP ou 47 para GRE. Essas informações podem ser obtidas do parâmetro "pcol" em um rastreamento do Monitor.	
Compensação de correspondência	O ponto de comparação no pacote (0 = primeiro byte do pacote IP) onde a verificação tem início para o número de uma porta específica, uma faixa de números de porta, ou dados.	
Tamanho de correspondência	O número de bytes a serem verificados no pacote, a partir do Ponto de início de comparação, que são comparados com as definições de Dados de comparação e Máscara de comparação.	
Dados de correspondência	O valor que os dados devem igualar quando mascarados com a Máscara de comparação. Essa informação pode ser obtida no parâmetro "TCP Dst" em um rastreamento do Monitor (o firewall utiliza hexadecimal, de forma que o número da porta 80 é 50 em hexadecimal)	
Máscara de correspondência	É o padrão de bytes submetido à operação "E" lógica com os dados do pacote a partir do ponto de início de comparação. O resultado desse processo é então comparado com o conteúdo do campo "Dados de comparação".	
Direção	A direção que os dados podem tomar quando coincidem com este filtro.	
	Desconectar	Todo o tráfego correspondente é abandonado.
	Entrada	O tráfego de entrada pode iniciar uma sessão.
	Saída	O tráfego de saída pode iniciar uma sessão.
	Ambas as direções	O tráfego de entrada e o de saída podem iniciar sessões.

Exemplo de registros de firewall personalizados

Abandonando buscas de NetBIOS em um DNS de ISP:

Sugerimos que o filtro a seguir seja sempre adicionado ao firewall voltado à Internet a fim de evitar solicitações onerosas e sem sentido das máquinas Windows realizando buscas de DNS no servidor DNS no seu ISP.

- **Direção:** Abandonar
- **Protocolo IP:** 6 (TCP)
- **Ponto de início de comparação:** 20
- **Tamanho de comparação:** 4
- **Dados de comparação:** 00890035

- **Máscara de comparação:** FFFFFFFF

Conexão a números de portas não padronizadas

O botão de seleção HTTP habilita as portas 80 e 443 através do firewall. Alguns hosts utilizam portas não padronizadas para o tráfego HTTP, por exemplo 8080, 8000, 8001, 8002 etc. Você pode adicionar filtros individuais para essas portas quando encontrá-las.

Se você deseja acessar uma página da Web, mas não consegue porque ela utiliza a porta TCP 8000 em vez da porta 80 mais comum, use as informações abaixo.

- **Direção:** Fora
- **Protocolo IP:** 6 (TCP)
- **Ponto de início de comparação:** 22
- **Tamanho de comparação:** 2
- **Dados de comparação:** 1F40
- **Máscara de comparação:** FFFF

Um registro adicional mais genérico fornecido abaixo permite todas as portas TCP de saída.

- **Direção:** Fora
- **Protocolo IP:** 6 (TCP)
- **Ponto de início de comparação:** 0
- **Tamanho de comparação:** 0
- **Dados de comparação:** 00000000000000000000000000000000
- **Máscara de comparação:** 00000000000000000000000000000000

Roteamento de todo o tráfego Internet através de um WinProxy

Caso queira colocar o WinProxy no controle de todo o tráfego de Internet através da unidade de controle. O seguinte firewall permite que apenas o servidor WinProxy contate a Internet : -

1. Crie um novo perfil de Firewall e selecione **Abandonar** para todos os protocolos
2. Em Personalizado, crie um novo Registro de firewall
3. Em Notas, insira o nome do servidor permitido. Em seguida, use a configuração padrão, exceto no Endereço de IP Local, insira o endereço de IP do WinProxy Server, na Máscara de IP Local insira 255.255.255.255 e em Direção, selecione Bidirecional.

Interrompendo PINGS

Se quiser interromper os pings – este é o Filtro ICMP. Ao utilizar os dados abaixo você pode criar um filtro de firewall para executar o seguinte; Interromper Pings; Interromper respostas de ping; Interromper ambos.

- **Interromper Pings:** Protocolo = 1, início de comparação = 20, dados = 08, máscara = FF
- **Interromper respostas de ping:** Protocolo = 1, início de comparação = 20, dados = 00, máscara = FF
- **Interromper ambos:** Protocolo = 1, início de comparação = 20, dados = 00, máscara = F7, Interrompe ambos.

Links relacionados

[Perfil de firewall](#) na página 560

NAT estático

Navegação: **Perfil de firewall | NAT estático**

A tabela **NAT estático** permite que o firewall realize a conversão de endereço entre endereços de IP internos e externos. Até 64 pares de endereço de IP internos e externos podem ser adicionados à seção NAT estático de um perfil de firewall.

Esse recurso destina-se ao acesso de manutenção de entrada que utiliza aplicativos como o PC-Anywhere, o Manager e o Voicemail Pro Client. A conversão de endereço é utilizada para destinos como o servidor Voicemail Pro ou o próprio endereço LAN1 do sistema.

- Se houver quaisquer registros nas configurações **NAT estático** de um perfil de firewall, cada pacote tentando passar pelo firewall deverá corresponder a um dos pares NAT estático, ou o pacote será desconectado.
- O endereço de destino dos pacotes de entrada é verificado para encontrar um **Endereço IP externo** correspondente. Se uma correspondência for encontrada, o endereço do destino de entrada será alterado para o **Endereço IP interno correspondente**.
- O endereço de origem dos pacotes de saída é verificado para encontrar um **Endereço IP interno** correspondente. Se uma correspondência for encontrada, o endereço de origem será alterado para o **Endereço IP externo** correspondente.
- Mesmo quando uma correspondência de endereço NAT estático acontece, as outras configurações nas guias Padrão e Personalizado do perfil de firewall ainda são aplicadas e podem bloquear o pacote.

Links relacionados

[Perfil de firewall](#) na página 560

Capítulo 39: Rota de IP

Esta seção fornece a descrição das definições de configuração de rota IP estática para tráfego IPv4. Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurando Rotas IP](#) na página 648.

Links relacionados

[Rota de IP | Rota de IP](#) na página 565

[Roteamento dinâmico RIP](#) na página 566

Rota de IP | Rota de IP

Navegação: **Rota IP (IPv6) > Rota IP**

Informações adicionais de configuração

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurando Rotas IP](#) na página 648.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 710.

Definições de configuração

É possível usar essas configurações para configurar rotas IPv4 estáticas para o sistema IP Office. O IP Office é compatível com até 100 rotas estáticas, dinâmicas e internas.

Aviso:

- O processo de “integração” (consulte o manual *Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™*) pode adicionar automaticamente uma rota estática a um serviço SSL VPN quando o arquivo de integração for carregado no sistema IP Office. Não exclua ou altere essa rota, exceto quando recomendado pelo Avaya.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP	O endereço de IP para coincidir com o roteamento contínuo. O IP Office roteia qualquer pacote que corresponda às configurações Endereço IP e Máscara IP para o Destino configurado. • Quando deixado em branco, o endereço 255.255.255.255 (todos) é usado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Máscara IP	A máscara de sub-rede usada para mascarar o Endereço IP para correspondência contínua de rota. • Se deixado em branco, é utilizado 255.255.255.255 (todos). • Uma entrada 0.0.0.0 nos campos Endereço IP e Máscara de IP roteia todos os pacotes para os quais não há outra Rota de IP específica disponível. A opção Rota padrão com Serviços pode ser utilizada para este fim, caso uma rota IP em branco não seja adicionada.
Endereço IP do gateway	Padrão = em branco O endereço do gateway para o qual o IP Office envia pacotes que correspondem à rota. • Se deixado em branco ou definido como 0.0.0.0, todos os pacotes são enviados para o Destino especificado. Normalmente, isso só é usado para encaminhar pacotes para outro roteador na LAN local.
Destino	Selecione LAN1 , LAN2 , qualquer Serviço configurado ou qualquer Túnel (somente L2TP).
Métrica:	Padrão = 0 O número de "trechos" contados na rota.
Proxy ARP	Padrão = desativado Isso permite que o sistema IP Office responda em nome desse endereço IP ao receber uma solicitação ARP.

Links relacionados

[Rota de IP](#) na página 565

Roteamento dinâmico RIP

Navegação: Rota de IP | Roteamento dinâmico RIP

O Routing Information Protocol (RIP) é um protocolo que permite aos roteadores em uma rede trocarem as rotas que são conhecidas aproximadamente a cada 30 segundos. Através desse processo, cada roteador adiciona os dispositivos e rotas na rede a sua tabela de roteamento.

Cada link de roteador a roteador é chamado de 'trecho', e as rotas de até 15 trechos são criadas nas tabelas de roteamento. Quando há mais de uma rota para um destino, a rota com a métrica mais baixa (número de trechos) é adicionada à tabela de roteamento.

Quando uma rota existente torna-se indisponível, ela é marcada, após cinco minutos, como exigindo 'sem limites' (16 trechos). Posteriormente, nas próximas atualizações, ela é anunciada aos outros roteadores como "sem limites" antes de ser removida da tabela de roteamento. O sistema também utiliza 'horizonte dividido' e 'envenenamento reverso'.

O RIP é um método simples para compartilhamento automático de rotas e atualização nas redes homogêneas pequenas. Ele permite que as rotas alternativas sejam anunciadas quando uma rota existente falha. Em uma rede grande, a troca das informações de roteamento a cada 30 segundos pode criar um tráfego excessivo. Além disso, a tabela de roteamento mantida por cada sistema é limitada a 100 rotas (incluindo rotas estáticas e internas).

Ele pode ser habilitado na LAN1, LAN2 e serviços individuais. O padrão normal é o RIP estar desabilitado.

- **Somente escuta (Passivo):** O sistema escuta as mensagens do RIP1 e RIP2 e as utiliza para atualizar sua tabela de roteamento. Entretanto, o sistema não responde.
- **RIP1:** O sistema escuta as mensagens do RIP1 e RIP2. Ele anuncia suas próprias rotas no broadcast RIP1 da sub-rede.
- **Broadcast RIP2 (Compatibilidade RIP1):** O sistema escuta as mensagens do RIP1 e RIP2. Ele anuncia suas próprias rotas no broadcast RIP2 da sub-rede. Esse método é compatível com os roteadores RIP1.
- **Multicast RIP2:** O sistema escuta as mensagens do RIP1 e RIP2. Ele anuncia suas próprias rotas ao endereço Multicast RIP2 (249.0.0.0). Esse método não é compatível com os roteadores RIP1.

As rotas broadcast e multicast (aquelas com endereços como 255.255.255.255 e 224.0.0.0) não são incluídas nos broadcasts RIP. As rotas estáticas (aquelas na tabela de Rotas IP) terão precedência sobre as rotas RIP quando os dois tipos tiverem a mesma métrica.

Links relacionados

[Rota de IP](#) na página 565

Capítulo 40: Rota IP (IPv6)

Esta seção fornece a descrição das definições de configuração de rota IP estática para tráfego IPv6. Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurando Rotas IP](#) na página 648.

- Compatível apenas com sistemas IP Office R12.1 baseados em Linux. Para ativar o suporte para IPv6, selecione **LAN1 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6** e/ou **LAN2 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6**.

Links relacionados

[Rota IP \(IPv6\)](#) na página 568

Rota IP (IPv6)

Navegação: **Rota IP (IPv6) > Rota IP**

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurando Rotas IP](#) na página 648.

Definições de configuração

É possível usar essas configurações para configurar rotas IPv6 estáticas para o sistema IP Office. O IP Office é compatível com até 100 rotas estáticas, dinâmicas e internas.

- Compatível apenas com sistemas IP Office R12.1 baseados em Linux. Para ativar o suporte para IPv6, selecione **LAN1 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6** e/ou **LAN2 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP	O endereço IPv6 para corresponder ao roteamento contínuo. O IP Office roteia qualquer pacote que atenda às configurações de endereço IP e prefixo de sub-rede para o Destino especificado.
Comprimento do prefixo	Padrão = em branco. Faixa = 1 a 128. O comprimento do prefixo usado para correspondência de endereço.
Endereço IP do gateway	Padrão = em branco O endereço do gateway para o qual o IP Office envia pacotes que correspondem à rota.
Destino	Selecione LAN1 , LAN2 , qualquer Serviço configurado ou qualquer Túnel (somente L2TP).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Métrica:	Padrão = 0 O número de "trechos" contados na rota.

Links relacionados

[Rota IP \(IPv6\)](#) na página 568

Capítulo 41: Código de conta

Informações adicionais de configuração

Esta seção oferece as descrições de campo do **Código da conta**. Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurando códigos de conta](#) na página 748.

Normalmente, os códigos de conta são utilizados para controlar a alocação dos custos e a restrição às chamadas de saída. O IP Office pode usar códigos de conta de diversas maneiras.

- Ao fazer chamadas, os usuários podem inserir voluntariamente um código de conta.
 - Em telefones compatíveis com botões programáveis, os usuários podem fazer isso usando um botão **Entrada de código de conta**.
 - Também é possível usar um código curto definido como **Definir código de conta** para inserir um código de conta antes de fazer uma chamada.
- Se o número discado para uma chamada de saída corresponder a um código curto definido como **Código de conta forçado**, o usuário deverá inserir um código de conta válido para continuar a chamada.
- É possível definir usuários específicos como **Código de conta forçado (Usuário > Telefonia > Configurações do Supervisor)**. Em seguida, eles precisam inserir um código de conta para qualquer chamada externa de saída.
- Também é possível associar chamadas de entrada a um código de conta mediante a correspondência da ID do chamador armazenada com as configurações do código de conta. Esse código de conta é incluído no log de chamadas SMDR da chamada.

Quando um código de conta é inserido durante uma chamada:

- O IP Office verifica o código inserido em busca de uma correspondência em relação aos códigos de conta definidos em sua configuração. Para chamadas com **Código de conta forçado**, a chamada não é permitida até que um código válido seja inserido.
- Se o código for válido, ele será incluído nas informações geradas pelo log de chamadas SMDR do sistema.
- O código de conta usado em uma chamada não está incluído no log de chamadas particulares do usuário. Isto significa que as funções de rediscagem não inserirão novamente o código da conta.
- Se mais de um código de conta for inserido durante uma chamada, somente o último código inserido será incluído no log de chamadas SMDR.

Um sistema IP Office é compatível com até 1.500 códigos de conta configurados.

- Para expandir o intervalo compatível, é possível usar curingas nos códigos de conta configurados. Por exemplo, uma única entrada de código de conta 9?? permite que a discagem de qualquer número entre 900 e 999 seja tratada como um código de conta válido.
- Por padrão, em redes Server Edition/Select, os códigos de conta são configurados no nível de rede e replicados automaticamente na configuração de todos os sistemas na rede. Ou seja, o limite de 1.500 códigos de conta se aplica a toda a rede. Elas poderão ser vistas

e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada. Consulte [Consolidação de registros](#) na página 71.

Links relacionados

[Código de conta](#) na página 571

[Gravação de voz](#) na página 571

Código de conta

Navegação: **Código de conta | Código de conta**

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrições
Código de conta	Insira o código de conta necessário. Ele também pode incluir curingas; ? corresponde a um único dígito e * corresponde a qualquer número de dígitos.
ID do chamador	Uma ID do chamador pode ser inserida e usada para se atribuir automaticamente um código de conta a chamadas feitas para ou recebidas da ID do chamador.

Links relacionados

[Código de conta](#) na página 570

Gravação de voz

Navegação: **Código de conta | Gravação de voz**

Essa configuração é utilizada para ativar a gravação automática de chamadas externas quando o código de conta é digitado no início da chamada.

- A gravação da chamada requer que o Voicemail Pro esteja instalado e em execução. Ela também requer recursos de conferência disponíveis semelhante a uma conferência a 3.
- A gravação de chamada começa quando a chamada é atendida.
- A gravação de chamada é pausada quando a chamada é estacionada ou retida. Ele será reiniciada quando a chamada for desestacionada ou retirada da espera. Isso não se aplica a terminais SIP.
- As chamadas para e de dispositivos IP, incluindo aquelas que utilizam Mídia direta, podem ser gravadas.
- A gravação continua conforme a duração da chamada ou até o tempo máximo de gravação configurado no servidor de caixa postal.
- A gravação é interrompida quando a chamada termina ou se:
 - A gravação de chamada do usuário será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário.

- A gravação de chamada do código de conta será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário.
- A gravação de chamada do grupo de busca será interrompida se a chamada for transferida para outro usuário que não integre o grupo.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Gravar chamadas ativas	Padrão = nenhum Selecione se a gravação automática das chamadas de saída estiver habilitada. A opção Gravar chamadas automaticamente define se apenas as chamadas externas, ou as chamadas externas e internas, são incluídas. As opções são: • Nenhum: Não grava automaticamente as chamadas. • Ativo: Grava a chamada, se possível. Caso contrário, permita que a chamada continue sem gravação. • Obrigatório: Grava a chamada, se possível. Caso contrário, bloqueie a chamada e retorne o tom de ocupado. • Percentagens das chamadas: Grava a percentagem selecionada das chamadas.
Perfil de horário de gravação	Padrão = <Nenhum> (qualquer horário) Usado para selecionar um perfil de horário durante o qual a gravação automática das chamadas de entrada será aplicada. Se nenhum perfil for selecionado, a gravação automática sempre estará ativa.
Gravação (automática)	Padrão = Caixa postal Define o destino das gravações disparadas automaticamente. As opções são: • Caixa postal Essa opção define que o destino da gravação seja uma caixa postal de usuário ou grupo selecionado. A lista suspensa adjacente é utilizada para selecionar a caixa postal. • Biblioteca de gravação de voz: essa opção define o destino da gravação como uma pasta VRL no servidor de correio de voz. O aplicativo VRL sonda essa pasta e coleta as gravações em espera, colocando-as posteriormente em seu próprio repositório. A gravação ainda é feita pelo Voicemail Pro. • Biblioteca autenticada de gravação de voz: essa opção é similar à opção anterior, mas instrui o servidor de correio de voz a criar uma gravação autenticada. Se o conteúdo do arquivo for alterado, o arquivo será invalidado, mas ainda poderá ser reproduzido. - Para sistemas gravando no formato .opus (o padrão), ambas as configurações funcionam criando gravações autenticadas.

Links relacionados

[Código de conta](#) na página 570

Capítulo 42: Assinatura

Navegação: **Assinatura** | **Assinatura**

Assinaturas são permissões pagas mensalmente usadas por sistemas no modo por assinatura. É possível dividi-las em dois grupos principais: assinaturas de usuário por usuário por mês e assinaturas de aplicativo por mês. Para obter mais informações, consulte [Assinaturas](#) na página 630 .

As assinaturas são solicitadas no Avaya Channel Marketplace, usando o número exclusivo de ID do sistema. Uma vez feito o pedido, os detalhes do número do cliente e endereço do servidor de assinatura são fornecidos por e-mail. Em seguida, esses detalhes são usados durante a configuração inicial do sistema.

Campo	Descrições
ID do sistema	O número exclusivo usado para a validação de assinaturas. • Para sistemas IP500 V2, trata-se da ID PLDS do cartão SD do sistema impressa no cartão. Para cartões mais antigos com ID de 10 dígitos, o número é prefixado com um 11. • Para outros sistemas, a ID é um valor exclusivo baseado em elementos do hardware do sistema no momento da instalação do sistema.
ID do cliente	Esse número é fornecido no e-mail indicado quando a ID do sistema for inscrita com a Avaya.
Nome do cliente	O nome do cliente usado quando a ID do sistema foi inscrita.
Servidor de licença	Esse endereço é fornecido no e-mail indicado quando a ID do sistema for inscrita com a Avaya.

Assinaturas disponíveis

É possível fazer o pedido das seguintes assinaturas para um sistema IP Office Subscription.

Tabela 2: Assinaturas de usuário

Assinatura	Descrição
Telephony User	Ativa um usuário com funções de telefonia usando um telefone de mesa.
Telephony Plus User	Ativa um usuário com funções de telefonia usando um telefone de mesa e/ou um aplicativo de softphone em um PC.
UC User	Ativa um usuário com a gama completa de funções de telefonia.

Tabela 3: Assinaturas de aplicativos

Assinatura	Descrição
Receptionist Console	Ativa o uso do aplicativo IP Office SoftConsole para atender e redirecionar chamadas. O número de assinaturas permite fazer a correspondência com o número de usuários a ser configurado como usuários receptionistas . Esses usuários ainda precisam de uma assinatura de usuário para a conexão do telefone deles (o IP Office SoftConsole não é um softphone).
Media Manager	Essa assinatura ativa o suporte para o Media Manager. Isso usa o Voicemail Pro para executar a gravação de chamada. Em seguida, o Media Manager coleta e armazena essas gravações. O Media Manager pode ser fornecido como um serviço local ou centralizado da seguinte maneira: • Execução local no mesmo servidor que o serviço Voicemail Pro e armazenamento das gravações em um disco rígido adicional instalado nesse servidor. Essa opção não é compatível em caso de uso de um Unified Communications Module. • Execução e armazenamento centralizados das gravações nos servidores baseados na nuvem que fornecem as assinaturas do sistema. Nesse caso, o número de assinaturas também controla o número máximo de gravações suportadas: 1. 150.000 2. 300.000 3. 500.000 4. 750.000 5. 1.000.000
Third-Party CTI	Essa assinatura ativa o suporte para conexões de CTI por aplicativos de terceiros. Isso inclui DevLink, DevLink3, TAPI de terceiros e TAPI WAV.
Avaya Contact Center Select	Essa assinatura ativa o suporte para o serviço Avaya Contact Center Select (ACCS) hospedado em um servidor distinto.
Avaya Call Reporter	Essa assinatura ativa o suporte para o aplicativo Avaya Call Reporter hospedado em um servidor distinto.

Capítulo 43: Licença

Informações adicionais de configuração

Esta seção oferece as descrições de campo Licenças.

Nota:

Essa seção não é aplicável a sistemas que estejam funcionando no modo de assinatura.

Para obter mais informações de configuração sobre licenciamento, consulte o seguinte.

- [Aplicar licenças](#) na página 695
- [Converter licenciamento nodal em licenciamento centralizado](#) na página 707
- [Migrar licenças ADI para PLDS](#) na página 708
- “Licenças” em *Descrição da solução de plataforma Avaya IP Office™*.

Links relacionados

[Licença](#) na página 575

[Servidor remoto](#) na página 578

Licença

Navegação: **Licença** | **Licença**

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Nome	Descrição																												
Modo de licença	Identifica o status das licenças do sistema. Os dois tipos de configuração do sistema são nodal e WebLM. Licenças nodais são licenças presentes no sistema. Licenças WebLM são licenças obtidas do servidor WebLM.																												
	Os possíveis estados são:																												
	• Modo Normal Modo de licenciamento nodal normal. Nesse modo, o WebLM não é configurado e somente o licenciamento nodal é permitido. • Erro do servidor Esse modo ocorre durante a transição para o licenciamento WebLM. O WebLM foi configurado, mas o servidor não está disponível. • Erro de configuração Esse modo ocorre durante a transição para o licenciamento WebLM. O WebLM foi configurado e o servidor está disponível, mas não há licenças disponíveis para licenciar todos os recursos configurados. Somente as licenças nodais são válidas nos sistemas IP500 V2 de modo padrão. • Modo normal WebLM O sistema está totalmente licenciado. O WebLM foi configurado e há licenças suficientes disponíveis para licenciar todos os recursos configurados. • Modo de erro WebLM É necessário executar uma ação para corrigir o modo da licença. Consulte a coluna Status da licença e a seção Lista de erros na parte inferior da tela para determinar por que o sistema está no Modo de erro de licença. Um período de concessão de 30 dias fornece acesso às capacidades e aos recursos da licença instalada quando o sistema está no modo de erro de licença. • Modo restrito WebLM Quando o sistema estiver no modo de erro de licença, entrará no modo de licença restrita se o problema não for resolvido na carência de 30 dias. Quando nesse modo, as alterações na configuração são bloqueadas, exceto se forem para corrigir os erros de licenciamento. Se uma licença de recurso não puder ser adquirida do WebLM Server, o recurso não irá funcionar.																												
	<table><tr><th>Tipo</th><th>Modo</th><th>WebLM configura- do</th><th>Licença virtual e período de carên- cia (30 dias)</th></tr><tr><td>Nodal</td><td>Normal</td><td>✗</td><td>✗</td></tr><tr><td>WebLM</td><td>Erro do servidor</td><td>✓</td><td>✗</td></tr><tr><td>WebLM</td><td>Erro de configura- ção</td><td>✓</td><td>✗</td></tr><tr><td>WebLM</td><td>Normal</td><td>✓</td><td>✗</td></tr><tr><td>WebLM</td><td>Erro</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>WebLM</td><td>Restrito</td><td>✓</td><td>✗</td></tr></table>	Tipo	Modo	WebLM configura- do	Licença virtual e período de carên- cia (30 dias)	Nodal	Normal	✗	✗	WebLM	Erro do servidor	✓	✗	WebLM	Erro de configura- ção	✓	✗	WebLM	Normal	✓	✗	WebLM	Erro	✓	✓	WebLM	Restrito	✓	✗
	Tipo	Modo	WebLM configura- do	Licença virtual e período de carên- cia (30 dias)																									
	Nodal	Normal	✗	✗																									
	WebLM	Erro do servidor	✓	✗																									
	WebLM	Erro de configura- ção	✓	✗																									
WebLM	Normal	✓	✗																										
WebLM	Erro	✓	✓																										
WebLM	Restrito	✓	✗																										
Versão licencia- da	Indica a versão do software para a qual o sistema está atualmente licenciado.																												
ID do host PLDS	A ID usada ao gerar arquivos de licenças nodais PLDS. Não usada com o licenciamento WebLM. O licenciamento WebLM usa o ID do host do WebLM Server.																												
Status do arqui- vo PLDS	Se um arquivo de licença nodal PLDS for carregado, esse campo indicará se o arquivo é válido ou não.																												
Licenciamento Select	Indica que o sistema tem uma opção válida Selecionar licença.																												

A tabela continua...

Nome	Descrição
Recurso	Identifica as licenças instaladas no sistema.
Chave	Essa é a string da chave de licença fornecida. É um valor único baseado no recurso licenciado e no Número de série do dongle do sistema ou na Identificação do sistema dependendo do tipo de sistema. Não aplicável ao utilizar PLDS ou licenciamento WebLM. Este campo não é exibido se não houver licenças ADI.
Instância	Apenas para informação. Algumas licenças habilitam uma quantidade de portas, canais ou usuários. Quando esse for o caso, a quantidade estará indicada aqui. Geralmente, são acumuladas diversas licenças para o mesmo recurso.
Status	Apenas para informação. Esse campo indica o status atual de validação da chave de licença. • Desconhecido Esse status é exibido para as licenças que acabaram de ser adicionadas à configuração mostrada no Manager. Assim que a configuração tiver sido enviada de volta ao sistema e recarregada, o status mudará para um desses abaixo. • Válido: a licença é válida. • Inválido: a licença não foi reconhecida. Ela não corresponde ao ID do host PLDS. • Inativo: a licença é válida, mas está condicionada a algumas outras licenças de pré-requisito. • Obsoleta: a licença é válida, mas não é mais utilizada pelo nível de software em execução no sistema.
Data de vencimento	Apenas para informação. As licenças de teste podem ser definidas para expirar dentro de um período definido a partir de sua emissão. A data de término é mostrada aqui.
Origem	A origem do arquivo de licença. As opções são: • ADI Nodal: licenças ADI adicionadas localmente ao sistema. Isto pode aparecer em sistemas atualizados. • PLDS Nodal: licenças PLDS adicionadas localmente ao sistema. • WebLM: licenças obtidas do servidor WebLM. • Virtual: licenças criadas pelo sistema. Isto pode aparecer em sistemas atualizados. • Carência virtual: licenças criadas pelo sistema enquanto em modo de erro WebLM.

Informações adicionais de configuração

Clique em **Licença PLDS > Enviar para o IP Office > OK** para abrir o diálogo **Selecionar arquivo de licença PLDS**, de onde é possível carregar uma licença PLDS para o IP Office. É possível navegar para um local no seu sistema e selecionar um arquivo para carregar.

Selecione uma licença existente e clique em **Licença PLDS > Excluir do IP Office > OK** para excluir a licença selecionada.

Links relacionados

[Licença](#) na página 575

Servidor remoto

Navegação: **Licença | Servidor remoto**

Esta guia é usada para:

- Para licenciamento de sistemas IP500 V2 em implantações do Enterprise Branch.
- Para especificar o método de licenciamento centralizado usado para sistemas Select e IP Office Server Edition licenciados PLDS.

A configuração **Licenças reservadas** é mesclável. As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Os campos a seguir controlam qual origem o sistema IP Office usa para suas licenças. Os campos exibidos dependem do tipo de sistema IP Office:

Campo	Descrição
Origem da licença	Padrão = WebLM. Esse campo está disponível em sistemas Server Edition. Todos os sistemas IP Office na rede precisam usar a mesma fonte para licenciamento. As opções são: • WebLM Usa licenças obtidas do arquivo de licença PLDS carregado para o serviço WebLM. Todos os servidores IP Office na rede solicitam reservas de licença do serviço WebLM. - Em sistemas Server Edition, um botão Implementar é exibido quando você seleciona WebLM como Origem da licença. Clique no botão Implementar para procurar e selecionar um arquivo de licença para implementar. • Servidor local/principal Os arquivos de licença PLDS são carregados para o serviço IP Office de cada servidor IP Office. Dependendo das licenças específicas: - Algumas licenças são obtidas por solicitações de reserva para o servidor IP Office principal. - Outras licenças são obtidas do próprio arquivo de licença do servidor IP Office.
Ativar servidor remoto	Padrão = Inativo. Esse campo está disponível em sistemas IP500 V2 que não são Server Edition. As opções são: • Se desabilitado, o sistema IP Office é licenciado localmente mediante o upload de um arquivo de licença para o sistema. • Se estiver ativado, o sistema usará licenças solicitadas de um servidor WebLM remoto. Essa opção só é compatível com sistemas em uma filial corporativa compatível com o por meio do Avaya Aura® System Manager.

Os campos adicionais exibidos dependem da seleção da origem da licença acima:

Configurações de servidor local/servidor primário licenciado

Campo	Descrição
Endereço IP do servidor de licenciamento	Padrão = 127.0.0.1 no primário. Nos sistemas secundário e de expansão, o padrão é o endereço IP primário. Este campo está disponível quando a Origem da licença está definida em Servidor primário local. Este campo contém o endereço de IP do Servidor Server Edition principal.

Configurações de servidor primário WebLM licenciado

Campo	Descrição
Nome de domínio (URL)	Padrão = em branco para sistemas IP500 V2 e implementações hospedadas Server Edition principal. Para o Server Edition, o nome de domínio do Servidor primário. • Para implantações do Enterprise Branch, o nome de domínio ou endereço IP do WebLM Server ou o nome de domínio do System Manager, se o sistema estiver sendo controlado pelo System Manager. • Para implantações do Server Edition, o nome de domínio ou endereço IP do Servidor primário. • Para implementações hospedadas do Server Edition, o nome de domínio do servidor WebLM. O formato pode ser o FQDN ou o endereço de IP prefixado com https://.
Caminho	Padrão = WebLM/LicenseServer. O caminho no servidor da web do recurso WebLM.
Número da porta	Padrão = 52233. O número de porta do servidor de WebLM.
ID de aplicativo WebLM	Padrão = uma ID com base no endereço MAC e no nome de host do sistema. Esse campo é editável, mas só deve ser alterado em sistemas hospedados por parceiros Avaya.  Importante: • Para todos os outros cenários de implantação, é necessário garantir que o valor corresponda à ID do nó WebLM abaixo. A alteração do valor causará problemas de licença para usuários e telefones, inclusive telefones não IP.
ID do nó WebLM	Padrão = uma ID com base no endereço MAC e no nome de host do sistema. Somente leitura. Usada pelo serviço WebLM para identificar o sistema IP Office que solicita licenças.

Configurações de servidor WebLM licenciado (não primário)

Campo	Descrição
Ativar proxy por meio da linha principal do IP Office	Padrão = Ativo. Disponível em sistemas Secondary e de expansão Server Edition. - Habilita a recuperação de licenças do WebLM Server através da conexão de linha IP Office para o servidor Server Edition principal. - Se a caixa de seleção estiver limpa, a solicitação do WebLM é feita diretamente ao WebLM Server. Observe que este campo não estará disponível se o nó não estiver configurado como aplicativo WebSocket para o servidor Server Edition principal.
Endereço IP primário	Padrão = O endereço IP do servidor do Server Edition principal. Disponível nos sistemas secundários e de Expansão do Server Edition quando Habilitar proxy via linha IP Office primária estiver habilitada
ID de aplicativo WebLM	Padrão = uma ID com base no endereço MAC e no nome de host do sistema. Somente leitura.
ID do nó WebLM	Usada pelo serviço WebLM para identificar o sistema IP Office que solicita licenças.

Licenças reservadas

Esses campos são usados para reservar licenças a partir do servidor de licenças, do WebLM ou, se estiver usando o licenciamento nodal, o servidor primário. Há dois tipos de campo de reserva: manual e automático.

- Os campos manuais podem ser usados para definir o número de licenças que o servidor deve solicitar a partir das que estão disponíveis no servidor primário/WebLM.
- Os campos automáticos são definidos para corresponder a outros aspectos da configuração do servidor; por exemplo, o número de power users configurados. Observe que esses valores somente podem mudar depois que a configuração for salva e, em seguida, recarregada.

Licenças reservadas do WebLM: manual	Servidor principal	Servidor secundário	Expansão (Linux)	Expansão (IP500 V2)
Sessões de tronco SIP	✓	✓	✓	✓
Sessões de tronco SM	✓	✓	✓	✓
Portas do Voicemail Pro	✓	✓	-	-
Administradores de gravações do VMPro	✓	✓	-	-
VMPro TTS Professional	✓	✓	-	-
Usuários Wave	-	-	-	✓
CTI Link Pro	✓	✓	✓	✓
UMS Web Services	✓	✓	✓	✓
Softphones MAC	✓	✓	✓	✓
Avaya Contact Center Select	✓	✓	-	-
Gravador de terceiros	✓	✓	-	-
VM Media Manager	✓	✓	✓	-

A tabela continua...

Supervisor de atendimento ao cliente	✓	✓	✓	✓
Agente de atendimento ao cliente	✓	✓	✓	✓

Licenças nodais reservadas: manual	Servidor principal	Servidor secundário	Expansão (Linux)	Expansão (IP500 V2)
Sessões de tronco SIP	✓	✓	✓	✓

Licenças WebLM/nodais reservadas: automático	Servidor principal	Servidor secundário	Expansão (Linux)	Expansão (IP500 V2)
Server Edition	✓	✓	✓	✓
Pontos terminais IP Avaya	✓	✓	✓	✓
Pontos terminais IP de terceiros	✓	✓	✓	✓
Receptionist	✓	✓	✓	✓
Office Worker	✓	✓	✓	✓
Power User	✓	✓	✓	✓
Avaya Softphone	✓	✓	✓	✓
Colaboração na Web	✓	✓	✓	✓
Canais adicionais do PRI universal	-	-	-	✓
Túnel IPSec	-	-	✓	✓

Links relacionados

[Licença](#) na página 575

Capítulo 44: Túnel



A tunelização permite que uma segurança adicional seja aplicada ao tráfego de dados IP. Isto é importante para os sites em rede não segura tal como uma internet pública. O sistema IP500 V2 é compatível com dois métodos de túnel: L2TP e IPSec. Quando o túnel é criado, ele pode ser usado como destino para o tráfego IP selecionado da tabela Rota IP.

- O uso de túneis só é compatível em sistemas IP Office IP500 V2 não Subscription.

Tipo	Descrição
L2TP	Normalmente, a autenticação a autenticação do protocolo ponto a ponto (Point to Point Protocol, PPP) do protocolo de túnel de camada 2 ocorre diretamente entre os dispositivos de roteamento conectados. Por exemplo, quando se conectar à internet, a autenticação é entre o roteador do cliente e equipamento do provedor de serviços de internet. O L2TP permite que uma autenticação adicional seja realizada entre os roteadores de cada lado de uma conexão independentemente de qualquer roteador de rede intermediário. O uso do L2TP não necessita de licença.
IPSec	O IPSec permite que dados entre dois locais sejam protegidos por meio de vários métodos de autenticação do remetente e/ou criptografia dos dados. O uso do IPSec requer a inclusão de uma licença de tunelização IPSec em cada ponta do sistema.

Links relacionados

[Túnel L2TP](#) na página 582

[Túnel de segurança IP](#) na página 585

Túnel L2TP

Normalmente, a autenticação a autenticação do protocolo ponto a ponto (Point to Point Protocol, PPP) do protocolo de túnel de camada 2 ocorre diretamente entre os dispositivos de roteamento conectados. Por exemplo, quando se conectar à internet, a autenticação é entre o roteador do cliente e equipamento do provedor de serviços de internet. O L2TP permite que uma autenticação adicional seja realizada entre os roteadores de cada lado de uma conexão independentemente de qualquer roteador de rede intermediário. O uso do L2TP não necessita de licença.

Links relacionados

[Túnel](#) na página 582

[Túnel L2PT](#) na página 583

[L2TP](#) na página 584

[L2TP PPP](#) na página 584

Túnel L2PT

Navegação: **Túnel** | **Túnel (L2TP)**

Definições de configuração

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	Padrão = em branco. Um nome exclusivo para o túnel. Uma vez criado o túnel, o nome pode ser selecionado como destino na tabela de Rotas de IP.
Configuração local O nome e a senha da conta são utilizados para definir os parâmetros de autenticação PPP.	
Nome de conta local	O nome do usuário local utilizado na autenticação de saída.
Senha de conta local/confirmar senha	A senha do usuário local. Utilizada durante a autenticação.
Endereço IP local	O endereço de IP de origem para ser utilizado ao originar um túnel L2TP. Por padrão (não configurado), o sistema utiliza o endereço de IP da interface na qual o túnel deve ser estabelecido como o endereço de origem do túnel.
Configuração remota O nome e a senha da conta são utilizados para definir os parâmetros de autenticação PPP.	
Nome de conta remota	O nome do usuário remoto que é esperado para a autenticação do par.
Senha de conta remota/confirmar senha	A senha do usuário remoto. Utilizada durante a autenticação.
Endereço IP remoto	O endereço de IP remoto do par L2TP ou o endereço de IP local da linha VPN ou o endereço de IP da WAN.
Tempo mínimo de chamada (min.)	Padrão = 60 minutos. Faixa = 1 a 999. O tempo mínimo em que o túnel permanecerá ativo.
Encaminhar mensagens multicast	Padrão = Ativo Permite ao túnel transportar as mensagens multicast quando habilitado.
Criptografar senha	Padrão = desativado Quando habilitado, o protocolo CHAP é utilizado para autenticar o par de entrada.

Links relacionados

[Túnel L2TP](#) na página 582

L2TP

Navegação: **Túnel | L2TP**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Senha confidencial compartilhada/confirmada	Configuração de usuário utilizada na autenticação. Deve haver correspondência nas duas extremidades do túnel. Esta senha é separada dos parâmetros de autenticação do PPP definidos na guia L2TP Túnel.
Intervalo total de controle de retransmissão	Padrão = 0. Faixa = 0 a 65535. Atraso antes da retransmissão.
Tamanho da janela de recepção	Padrão = 4. Faixa = 0 a 65535. O número de pacotes não confirmados permitidos.
Números de sequência no canal de dados	Padrão = Ativo Quando ativado, acrescenta números sequenciais aos pacotes L2TP.
Adicionar soma de verificação aos pacotes UDP	Padrão = Ativo. Quando ativo, usa as somas para verificar os pacotes L2TP.
Usar Ocultar	Padrão = Inativo Quando ativo, criptografa o canal de controle do túnel.

Links relacionados

[Túnel L2TP](#) na página 582

L2TP PPP

Navegação: **Túnel | PPP (L2TP)**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo de desafio CHAP (s)	Padrão = 0 (desabilitado). Intervalo = 0 a 99999 segundos. Define o período entre os procedimentos CHAP. Em branco ou 0 desabilita os procedimentos repetidos.
Compressão do cabeçalho	Padrão = nenhum Selecione a compactação de cabeçalho. As opções são: IPHC e/ou VJ.
Modo de compressão PPP	Padrão = MPPC Selecione o modo de compactação para a conexão do túnel. As opções são: Desativada., StacLZS ou MPPC.
Multilink/QoS	Padrão = desativado Permite o uso do protocolo Multilink (MPPC) no link.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tráfego de entrada não mantém link aberto	Padrão = Ativo Quando habilitado, o link não é mantido se o tráfego for apenas de entrada.
Tempo-limite de eco LCP (ms)	Padrão = 6. Intervalo = 0 a 99999 milissegundos. Ao estabelecer um link PPP, é normal que cada lado envie pacotes de eco para verificar se o link continua conectado. Este campo define o tempo entre os pacotes de eco LCP. Quatro resposta perdidas em uma linha farão com que o link seja interrompido.

Links relacionados

[Túnel L2TP](#) na página 582

Túnel de segurança IP

O IPSec permite que dados entre dois locais sejam protegidos por meio de vários métodos de autenticação do remetente e/ou criptografia dos dados. O uso do IPSec requer a inclusão de uma licença de tunelização IPSec em cada ponta do sistema.

Links relacionados

[Túnel](#) na página 582

[IPSec principal](#) na página 585

[Túnel | Políticas IKE \(IPSec\)](#) na página 586

[Políticas IPSec](#) na página 587

IPSec principal

Navegação: **Túnel | Principal (IPSec)**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	Padrão = em branco. Um nome exclusivo para o túnel. Uma vez criado o túnel, o nome pode ser selecionado como destino para tráfego na tabela de Rotas de IP.
Configuração local	
O endereço de IP e a máscara de IP são utilizados juntos para configurar e definir as condições para essa Associação de Segurança (SA) com relação aos pacotes IP internos e externos.	
Endereço IP	O endereço de IP ou sub-rede para o início do túnel.
Máscara IP	A máscara de IP para o endereço acima.
Endereço IP do ponto terminal do túnel	O endereço de IP local a ser utilizado para estabelecer a SA ao ponto remoto. Se deixado sem configuração, o sistema usará o endereço de IP da interface local na qual o túnel deverá ser configurado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Configuração remota O endereço de IP e a máscara de IP são utilizados juntos para configurar e definir as condições para essa Associação de Segurança (SA) com relação aos pacotes IP internos e externos.	
Endereço IP	O endereço de IP ou sub-rede para o fim do túnel.
Máscara IP	A máscara de IP para o endereço acima.
Endereço IP do ponto terminal do túnel	O endereço de IP do par ao qual uma SA deve ser estabelecida antes do local especificado e os endereços remotos sejam encaminhados.

Links relacionados

[Túnel de segurança IP](#) na página 585

Túnel | Políticas IKE (IPSec)

Navegação: **Túnel | Políticas IKE (IPSec)**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Senha confidencial compartilhada/confirmada	A senha utilizada na autenticação. Deve haver correspondência nos dois lados do túnel.
Tipo de central	Padrão = Prot. de ID Agressiva ela fornece uma configuração de segurança mais rápida, mas não oculta os IDs dos dispositivos de comunicação. Prot. de ID é mais lenta, mas oculta as IDs dos dispositivos que estão se comunicando.
Criptografia	Padrão = 3DES CBC Selecione o método de criptografia utilizado pelo túnel. A opção é: • 3DES CBC
Autenticação	Padrão = SHA O método para autenticação de senha. A opção é: • SHA
Grupo DH	Padrão = Grupo 1
Tipo de vida	Padrão = KBytes Define se a Vida (abaixo) é medida em segundos ou em kilobytes.
Vida	Faixa = 0 a 99999999. Determina o tempo ou o número de bytes após o qual a tecla SA é atualizada ou recalculada.

Links relacionados

[Túnel de segurança IP](#) na página 585

Políticas IPSec

Navegação: Túnel | Políticas IKE (IPSec)

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Protocolo	Padrão = ESP As opções são: • ESP (Carga encapsulada do pacote de segurança) • AH (Cabeçalho de autenticação, sem criptografia)
Criptografia	Padrão = DES3 Selecione o método de criptografia utilizado pelo túnel. A opção é: • DES3
Autenticação	Padrão = HMAC SHA O método para autenticação de senha. A opção é: • HMAC SHA
Tipo de vida	Padrão = KBytes Define se a Vida (abaixo) é medida em segundos ou em kilobytes.
Vida	Determina o tempo ou o número de bytes após o qual a tecla SA é atualizada ou recalculada.

Links relacionados

[Túnel de segurança IP](#) na página 585

Capítulo 45: Atendente automático (EVM)

- Estas configurações são usadas para atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em uma unidade de controle IP500 V2.
- Para obter detalhes sobre atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro em sistemas IP Office por assinatura, consulte [Atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 595.

Para obter os detalhes completos sobre a configuração e operação dos atendimentos automáticos do Embedded Voicemail, consulte *Instalação do IP Office Embedded Voicemail*.

Podem ser configurados até 40 serviços de atendedores automáticos. Os serviços do Embedded Voicemail incluem o atendedor automático, chamadores acessando as caixas postais para deixar ou receber mensagens e anúncios para chamadores em espera serem atendidos.

O IP500 V2 suporta duas chamadas simultâneas de Embedded Voicemail por padrão, mas pode ser licenciado para até seis pessoas. O limite de licenciamento aplica-se ao número total de chamadores deixando mensagens, recebendo mensagens e/ou utilizando um atendimento automático.

Além da funcionalidade básica da caixa postal, o Embedded Voicemail também pode fornecer a operação de atendente automático. Cada atendedor automático usa os perfis de tempo existentes para selecionar a saudação passada aos chamadores e em seguida fornece ações de encaminhamento relacionadas ao pressionamento das teclas 0 a 9, * e #.

Perfis de horário

Cada atendedor automático pode utilizar até três perfis de tempo existentes, para a Manhã, a Tarde e a Noite. Esses são utilizados para decidir a saudação a ser tocada aos chamadores. Eles não alteram as ações selecionáveis pelos chamadores dentro do atendedor automático. Se os perfis de tempo se sobrepõem ou criam intervalos, então a ordem de precedência utilizada é manhã, tarde, noite.

Saudações

Quatro saudações diferentes são utilizadas para cada atendedor automático. Uma para cada período de perfil de tempo. Isto é sempre seguido pela saudação para as ações do atendedor automático. Por padrão, vários códigos curto ao sistema são criados automaticamente para permitir a gravação dessas saudações a partir de um ramal do sistema. Veja abaixo.

Ações

Ações separadas podem ser definidas para as teclas DTMF 0 a 9, * e #. As ações incluem a transferência para um destino especificado, transferência para outro atendedor automático, transferência para um ramal de usuário especificado pelo chamador (discagem por número) e nova transmissão das saudações.

- A ação **Fax** pode ser utilizada para redirecionar chamadas de fax quando o tom do fax for detectado pelo atendedor automático.

- A ação **Discagem por nome** pode ser utilizada para que os chamadores especifiquem o destino da transferência.

Códigos curtos

A adição de um atendente automático acrescenta automaticamente vários códigos curto ao sistema a fim de auxiliar na gravação do aviso do atendente automático. Eles utilizam o recurso de código curto **Atendedor automático**.

- Os códigos curtos do sistema (*81XX, *82XX, *83XX e *84XX) são adicionados automaticamente e ficam disponíveis para usar com todos os atendentes automáticos. Eles são usados para as saudações da manhã, tarde, noite e opções de menu, respectivamente. Esses códigos curtos utilizam um **número de telefone** do formulário "AA: "N".Y", no qual o N é substituído pelo número discado pelo atendente automático e o Y é 1, 2, 3 ou 4 para as saudações dos períodos da manhã, tarde e noite, ou das opções do menu.
- Para adicionar um código curto para chamar um atendente automático, omita a parte XX. Por exemplo, adicione o código curto *80XX/Auto Attendant/"AA: "N se for necessário obter acesso discado interno para os atendentes automáticos.
- Os códigos curtos do sistema *800XX, *801XX, ..., *809XX, *850XX e *851XX também são adicionados automaticamente para gravar avisos para qualquer ação de **Anúncio e localização**. Os códigos correspondem à tecla à qual a ação foi atribuída; 0 a 9, * e #, respectivamente. Esses códigos curto usam um **Número de telefone** no formato "AA: "N".00", ..., "AA: "N".01", "AA: "N".10" e "AA: "N".11" respectivamente.

Redirecionando chamadas para o atendedor automático

O formato AA: Name do número de telefone pode ser utilizado para rotear os chamadores para um atendente automático. É possível utilizá-lo no campo de destino das rotas de chamadas de entradas e no campo de número de telefone dos códigos curto definidos para o recurso **Atendente automático**. No entanto, observe que quando usado com um código curto, ele deve ser delimitado por aspas, ou seja, "AA: Name".

Links relacionados

[Atendedor automático](#) na página 589

[Ações](#) na página 591

Atendedor automático

Navegação: **Atendente automático** | **Atendente automático**

Essas configurações são usadas para definir o nome do serviço do atendedor automático e os perfis de tempo que controlam as gravações do atendedor automático transmitidas.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	Faixa = até 12 caracteres, sem espaços. Este campo define o nome do serviço do atendedor automático. As chamadas externas são roteadas para o atendedor automático por meio da digitação do nome AA no campo de destino de uma Rota para chamadas de Entradas.
Tempo máximo de inatividade	Padrão = 8 segundos, Faixa = 1 a 20 segundos. Este campo define o intervalo de tempo entre a transmissão dos prompts e a espera do Auto-Atendente para obter uma tecla válida pressionada. Se excedido, ou chamador é transferido para um Ramal de fallback definido na Rota para chamadas de Entradas utilizada para a chamada, ou ele é desconectado.
Ativar gravação local	Padrão = Ativo. Quando desabilitada, o uso de códigos curtos para gravar prompts do atendedor automático é bloqueado. Os códigos curtos podem ser utilizados para retransmitir saudações.
Discagem por número direto	Padrão = Inativo. Esta configuração afeta o funcionamento de qualquer tecla pressionada no menu de auto-atendimento definida para a Discagem por número. • Se selecionada, a tecla para a ação será incluída na sequência em qualquer dígito discado pelo chamador para correspondência do ramal no sistema. Por exemplo, se 2 estiver configurado nas ações para Discagem por número, um chamador poderá discar 201 para o ramal 201. • Se não estiver selecionada, a tecla para a ação será incluída na sequência em qualquer dígito pelo chamador para correspondência de ramal no sistema. Por exemplo, se 2 for definido nas ações para Discagem por número, um chamador deve discar 2 e em seguida 201 para o ramal 201.
Discagem pela ordem de correspondência dos nomes	Padrão = Nome/Sobrenome. Determina a ordem do nome utilizada para a função Discagem por Nome no Embeded Voicemail. As opções são: • Primeiro e depois o último • Último e depois o primeiro
Número AA	Este número é atribuído pelo sistema e não pode ser alterado. Ele é utilizado junto com os códigos curto para acessar o serviço do atendedor automático ou para registrar as saudações do atendedor automático.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Manhã/tarde/noite/opções do menu	Cada atendedor automático consiste de três períodos diferentes, definidos pelos perfis de tempo associados. Uma saudação pode ser gravada para cada período. A saudação apropriada é transmitida aos chamadores e é seguida pela saudação das opções de menu que deverão listar as ações disponíveis. As opções são: • Perfil de tempo O perfil de tempo que define cada período de funcionamento do atendedor automático. Onde há sobreposições ou intervalos entre os perfis de tempo, a prioridade é a data na ordem manhã, tarde e noite. • Código curto Esses campos indicam os códigos curtos do sistema criados automaticamente para permitir a gravação das saudações do perfil de tempo e a solicitação das opções do menu. • Nome de gravação: Padrão = Branco. Faixa = até 31 caracteres. Sem espaços. Este campo é exibido próximo ao código curto utilizado para a gravação manual dos prompts do atendedor automático. Ele é utilizado somente com arquivos wav pré-gravados como saudações em vez de saudações gravadas manualmente usando os códigos curto indicados. Se utilizado, observe que o campo diferencia maiúsculas de minúsculas e usa o nome incorporado no cabeçalho do arquivo wav em vez de no nome atual do arquivo. Este campo pode ser utilizado em todos os sistemas que suportam o Embedded Voicemail. O utilitário para converter arquivos .wav para o formato correto é fornecido junto com o gerenciador e pode ser inicializado por meio de Arquivo > Avançado > Utilitário de saudação LVM. Em seguida, os arquivos devem ser transferidos manualmente para o cartão de memória do Embedded Voicemail. Para os detalhes completos, consulte <i>Instalação do IP Office Embedded Voicemail</i>.

Links relacionados

[Atendente automático \(EVM\)](#) na página 588

Ações

Navegação: **Atendente automático | Ações**

Esta guia define as ações disponíveis para os chamadores dependendo da tecla DTMF que eles pressionam. Para mudar uma ação, selecione a linha apropriada e clique em **Editar**. Quando a tecla for configurada conforme necessário, clique em **OK**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Chave	As teclas de discagem no telefone convencional 0 a 9 mais * e #. A opção Fax é utilizada para uma transferência para o destino necessário do fax e será acionada pela detecção do tom do fax. Se deixado como Não definido, as chamadas de fax seguirão as configurações alternativas das rotas para chamadas de Entradas quando o tempo máximo de inatividade do atendedor automático na guia Auto-Atendente Auto-Atendente for alcançado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ação As ações a seguir são atribuídas a cada tecla.	
Transferência Centrex	Usado para transferir a chamada de entrada a um número de telefone externo definido no campo Transferir número . Compatível apenas com chamadas em troncos analógicos Centrex. Esta opção somente é suportada com o Embedded Voicemail.
Discagem por nome	Solicita-se aos chamadores que marquem o nome do usuário desejado e em seguida pressionem #. Os prompts do nome registrado dos usuários correspondentes são então transmitidos de volta para o chamador realizar uma seleção. A ordem do nome utilizada é definida pela configuração Discagem por ordem de combinação de nomes na guia Auto-Atendente. Observe que o nome utilizado é o Nome completo do usuário se definido, caso contrário, o Nome do usuário é usado. Os usuários sem uma solicitação de nome gravada ou definidos como Excluir de diretório não estão incluídos. Para Embedded Voicemail no modo IP Office, os usuários podem gravar o nome acessando a caixa postal e discando *05. Para Embedded Voicemail no modo Intuity, os usuários são solicitados a gravarem o nome ao acessarem a caixa postal.
Discar por número	Esta opção permite que os chamadores com telefones DTMF disquem o número do ramal do usuário desejado. Esta opção não tem nenhum destino definido. O prompt para utilizar esta opção deve ser incluído na saudação das Opções de menu do atendedor automático. Um comprimento uniforme para o número do ramal é necessário para todos os números dos usuários e dos Grupos de busca. A operação desta ação é afetada pela configuração do atendedor automático Discagem direta por numero.
Transferência normal	Pode ser usado com ou sem um Destino definido. Quando o Destino não está definido, esta ação funciona como uma ação de Discagem pelo número . Com o Destino definido, essa ação aguarda por uma conexão antes de transferir a chamada. Os chamadores podem ouvir Música em espera. Os anúncios não são ouvidos.
Não definido	A tecla correspondente não realiza nenhuma ação.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Estacionar e anunciar	O recurso Estacionar & Anunciar é suportado quando o Tipo de correio de voz do sistema é designado como Embedded Voicemail ou Voicemail Pro. O recurso Estacionar e Anunciar também é suportado em sistemas em que a Mensagem modular via SIP está configurada como o sistema de correio de voz central e o Embedded Voicemail local fornece operação de autoatendente. O recurso Estacionar e Anunciar é uma opção da caixa postal do usuário no qual uma chave é configurada com o referido recurso. Quando uma chamada de entrada for atendida pelo sistema do correio de voz e o chamador discar o dígito DTMF para o qual o recurso Estacionar e Bipar estiver configurado, o chamador ouvirá o prompt deste recurso. O IP Office estaciona a chamada e envia um anúncio ao ramal ou grupo designado. Quando o recurso Estacionar e Anunciar é selecionado na caixa suspensa Ação, os seguintes campos são exibidos: • Prefixo de slot de estacionamento – o número do prefixo de slot de estacionamento desejado. O máximo é 8 dígitos. Um 0-9 será adicionado a este prefixo para formar um Estacionamento completo. • Contagem de nova tentativa – o número de novas tentativas de contato por pager; o intervalo é de 0 a 5. • Tempo limite de nova tentativa – fornecido no formato M:SS (minuto:segundos). O intervalo pode ser configurado em incrementos de 15 segundos. A configuração mínima é de 15 segundos e a máxima é de 5 minutos. A configuração padrão é 15 segundos. • Prompt de página – código curto para gravar o aviso de página ou fazer upload do aviso gravado. (O prompt pode ser carregado para o cartão SD da mesma forma que os prompts de AA são).
Reproduzir saudação	Reproduz as saudações do autoatendente novamente.
Transferência	Transfere a chamada para um destino selecionado. Esta é uma transferência não supervisionada, se o chamador não for atendido ela será tratada por uma chamada direta para aquele número.
Transferência para o atendente	Esta ação pode ser utilizada para transferir as chamadas para outro atendedor automático.
Destino	Define o destino da ação. O destino pode ser um usuário, um grupo de busca ou um código curto. Se o campo de destino for deixado em branco, os chamadores podem discar o número do ramal do usuário desejado. Todavia, observe que nenhum prompt é fornecido para esta opção, assim ele deverá ser incluído na saudação das Opções de menu do atendedor automático.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Diretiva de consentimento	Esse campo é usado para controlar a adição de um valor de consentimento à saída de SMDR do sistema e às saídas de log de chamadas de CTI. A intenção é permitir a criação de atendentes automáticos nos quais a resposta do chamador esteja incluída nos logs de chamada do sistema para casos de presença de alertas de consentimento com algum problema. É possível definir o campo da seguinte maneira: • Não aplicável: definir o valor de consentimento nas saídas de registro em log para 0. • Consentimento negado: definir o valor de consentimento nas saídas de registro em log para 6. • Consentimento concedido: definir o valor de consentimento nas saídas de registro em log para 1.

Links relacionados

[Atendente automático \(EVM\)](#) na página 588

Capítulo 46: Atendente automático (Voicemail Pro)

- Essas configurações são usadas para os atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro em sistemas IP Office por assinatura.
- Para atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em uma unidade de controle IP500 V2, consulte [Atendente automático \(EVM\)](#) na página 588.

Links relacionados

[Atendente automático](#) na página 595

[Ações](#) na página 599

Atendente automático

Navegação: **Atendente automático | Atendente automático**

Essas configurações são usadas para definir a operação do serviço de atendente automático enquanto ele aguarda que o chamador selecione uma opção nas ações configuradas.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Para o IP Office R11.1 FP2 e versões posteriores, os atendentes automáticos também são compatíveis com sistemas que usam o Voicemail Pro. No entanto, a configuração desses atendentes automáticos é feita usando o IP Office Web Manager.

Configurações de atendente automático

Campo	Descrição
Nome	Faixa = até 12 caracteres O nome do atendente automático. Defina um nome que sirva de lembrete da função dos atendentes automáticos. Em seguida, o nome também é exibido em outros menus usados para rotear chamadas para o atendente automático.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número AA	Esse número é atribuído automaticamente pelo sistema e não pode ser alterado. Ele é utilizado juntamente com códigos curtos para acessar o serviço de atendente automático ou gravar saudações. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 939. - Os sistemas IP500 V2 são compatíveis com até 40 atendentes automáticos. - Os sistemas IP Office Server Edition e Select oferecem suporte a atendentes automáticos de acordo com o limite de canais do correio de voz do servidor.
Inatividade máxima	Padrão = 8 segundos, Faixa = 1 a 20 segundos. Esse valor define por quanto tempo o atendente deve aguardar por uma resposta do chamador após reproduzir qualquer aviso atual. - Caso o chamador responda, a resposta tem a correspondência verificada com alguma ação configurada sem espera adicional. - Observe que o chamador pode responder enquanto os avisos estão sendo reproduzidos. - Caso o tempo limite seja atingido, o Contagem de loop de menu é verificado para determinar as próximas etapas.
Ordem de correspondência de nome	Padrão = último e depois o primeiro Essa configuração define a ordem de nomes usada para a ação Discagem por nome, caso seja usada.
Direcionar por número	Padrão = não Essa configuração afeta a operação das teclas definidas para a ação Discar por número. Caso habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador pode discar 2 e então 01 para o ramal 201. Caso não esteja habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador precisa discar 2 e então 201 para o ramal 201.
Conferência direta	Padrão = não Essa configuração afeta a operação das teclas definidas para a ação Conferência discada. Caso habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador pode discar 3 e então 01 para a conferência 301. Caso não esteja habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador precisa discar 3 e então 301 para a conferência 301.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Habilitar gravação local	Padrão = sim Quando desabilitada, o uso de códigos curtos para gravar prompts do atendedor automático é bloqueado. Os códigos curtos podem ser utilizados para retransmitir saudações. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 939.
AI de fala	Padrão = desativado Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura. Ela define se o atendente automático é compatível com recursos de sintetização de voz e reconhecimento automático de fala. - Quando desativado, o atendente automático não é compatível com nenhum recurso de sintetização de voz e reconhecimento de fala. - O idioma usado para qualquer aviso fornecido pelo sistema é determinado a partir das configurações de chamada. Consulte Idioma de aviso do Google TTS na página 912. - Quando definido para um idioma específico, o atendente automático é compatível com recursos de sintetização de voz e reconhecimento de fala no respectivo idioma. - Ele também usa esse idioma para todos os avisos do sistema que fornece, independentemente das configurações locais de chamada que o sistema tenha associado à chamada.
Voz - fala	Essa configuração está disponível quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite a seleção de uma voz específica para qualquer recurso de sintetização de voz. Consulte Avisos de sintetização de voz (TTS) na página 912.

Configurações de saudação e anúncio

Quando um chamador chega em um atendente automático, primeiramente ele escuta a saudação atual do atendente (se for o caso) e então o anúncio de menu do atendente.

- A saudação usada é a primeira (entre até 3 saudações definidas) para o perfil de horário associado à saudação que estiver atualmente ativo. Isso permite que você defina saudações para diferentes períodos do dia (p. ex., “*Bom dia*”, “*Boa tarde*” e “*Desculpe, estamos fechados no momento*”) ou diferentes saudações para dias úteis e finais de semana ou feriados.
- O anúncio do menu deve conter as instruções para o chamador sobre as teclas que ele pode pressionar e outras ações.
- Sempre que um chamador concluir um loop de atendente automático, ele pode responder (com acionamentos de tecla ou voz) enquanto qualquer saudação ou anúncio de menu estiver sendo reproduzido.

Campo	Descrição
Saudação opcional 1	É possível definir até 3 saudações usando o botão Adicionar saudação. - Cada saudação exige um perfil de horário associado. Perfil horário: Padrão = desabilitado (<i>saudação não usada</i>). - Caso Desativado, a saudação não é utilizada.
Saudação opcional 2	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Saudação opcional 3	- A saudação só é usada quando definida por seu perfil de horário associado. - Quando há várias saudações definidas, a primeira que tiver um perfil de horário ativo, na ordem de 1 a 3, é usada como a saudação atual. - Caso não existam saudações atualmente ativas de acordo com o perfil de horário, nenhuma saudação é reproduzida. - Caso uma saudação não seja mais necessária, é possível excluir a saudação clicando no ícone  adjacente. - Após reproduzir qualquer saudação, o sistema sempre reproduz o anúncio do menu.
Anúncio de menu	O anúncio de menu deve conter as instruções para chamadores sobre as ações que eles podem executar. Por exemplo, <i>"Pressione 1 para falar com a recepção. Pressione 2 para vendas, ..."</i> Isso é usado da seguinte maneira: - Quando uma chamada chega no atendente automático pela primeira vez, ele é reproduzido para o chamador após qualquer saudação que esteja ativa. - Caso Contagem de loop de menu não seja zero, ele é reproduzido novamente no início de cada loop de repetição. - O chamador pode responder acionando uma tecla enquanto o anúncio estiver sendo reproduzido. Em sistemas no modo por assinatura, se a AI de fala estiver ativada, eles também podem responder falando enquanto o anúncio é reproduzido. - Após a reprodução do anúncio, o atendente automático aguarda uma resposta durante o tempo definido pela configuração Inatividade máxima.
Contagem de loop de menu	Padrão = 0 (<i>sem repetição</i>) Essa configuração define o número de vezes que o atendente automático repetirá o Anúncio de menu e então aguardará por uma resposta válida. Caso o chamador não responda ou a resposta dele não corresponda a uma ação: - Se 0, o padrão, ele escuta o aviso Nenhuma correspondência ao prompt e a configuração Ação de fallback é usada. - Se não for 0, mas o número de repetições do loop não tiver sido atingido, ele escuta o Nenhuma correspondência ao prompt e então Anúncio de menu novamente, e o atendente automático aguarda por uma resposta novamente. - Se não for zero e o número de loops de repetição tiver sido atingido, ele escuta o aviso Nenhuma correspondência ao prompt e a configuração Ação de fallback é usada.
Nenhuma correspondência ao prompt	Esse aviso é ouvido quando o chamador não responde a tempo ou se a resposta dele não corresponder a uma ação configurada. Por exemplo, <i>"Desculpe, a resposta não foi reconhecida."</i> Observe que esse aviso também é ouvido por chamadores que estão prestes a ser redirecionados para o Ação de fallback. Portanto, um aviso como <i>"Tente novamente"</i> não seria adequado.

As seguintes configurações são comuns a anúncios de menu, saudações e mensagens de erro. As saudações e os anúncios podem ser gravados a partir do telefone, definidos mediante o carregamento de um arquivo ou fornecidos por sintetização de voz. O método que foi usado ou configurado pela última vez substitui qualquer aviso anterior.

Campo	Descrição
Discar para gravar saudação	Padrão = Atribuído automaticamente. Não pode ser alterado. Esse campo indica o código curto que pode ser discado a fim de gravar a saudação a partir de um ramal interno. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 939.
Saída de áudio	Padrão = arquivo de áudio O campo define o método atualmente usado para fornecer o aviso usado para a saudação ou anúncio. Clicar no valor atual permite que você visualize suas configurações atuais e altere essas configurações ou o método de gravação. • Arquivo de áudio (wav) – fornece o aviso usando um arquivo de áudio previamente gravado. Consulte Usando arquivos de aviso previamente gravados na página 940.  Nota: Use IP Office Web Manager para carregar o arquivo .wav. • Texto para voz – fornece o aviso usando o serviço de sintetização de voz. Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura com a AI de fala ativada e definida para um idioma específico. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz na página 941.

Links relacionados

[Atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 595

Ações

Navegação: **Atendente automático | Ações**

Essa guia define as ações disponíveis para os chamadores dependendo da tecla DTMF acionada ou, em sistemas no modo por assinatura, com base no reconhecimento automático de palavras-chave na fala. Ações de atendimento automático

A ação **Ação de fallback** é aplicada caso o usuário não faça uma opção reconhecida configurada separadamente por meio das configurações de aviso **Nenhuma correspondência ao prompt**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações: teclas/eventos

As ações a seguir podem ser atribuídas às teclas selecionadas.

Ação	Descrição
0 a 9, *, #	Essas teclas correspondem ao teclado padrão de discagem telefônica. Clicar na tecla permite a definição de suas configurações.

A tabela continua...

Ação	Descrição
Fax	Se estiver configurada, a opção Fax é usada quando o sistema detecta o tom de fax.
Ação de fallback	Padrão = abandonar chamada Essa opção é usada quando o número de vezes que o atendente automático aguardou por uma resposta válida do chamador ultrapassou o Contagem de loop de menu. Ele é precedido por Nenhuma correspondência ao prompt e então a ação configurada é executada. Todas as ações são compatíveis, exceto Estacionar e anunciar, Reproduzir saudação, Falar por nome e Falar por número É possível escolher se deseja ou não mencionar essa opção no Anúncio de menu. Por exemplo, se estiver definido para transferir para seu recepcionista, adicione "... ou aguarde por nosso operador".
Anúncio de menu	O anúncio de menu deve conter as instruções para chamadores sobre as ações que eles podem executar. Por exemplo, "<i>Pressione 1 para falar com a recepção. Pressione 2 para vendas, ...</i>". Isso é usado da seguinte maneira: - Quando uma chamada chega no atendente automático pela primeira vez, ele é reproduzido para o chamador após qualquer saudação que esteja ativa. - Caso Contagem de loop de menu não seja zero, ele é reproduzido novamente no início de cada loop de repetição. - O chamador pode responder acionando uma tecla enquanto o anúncio estiver sendo reproduzido. Em sistemas no modo por assinatura, se a AI de fala estiver ativada, eles também podem responder falando enquanto o anúncio é reproduzido. - Após a reprodução do anúncio, o atendente automático aguarda uma resposta durante o tempo definido pela configuração Inatividade máxima.

Configurações: ações de tecla

Ação	Descrição
Não configurado	Não executar nenhuma ação.
Conferência discada	Permitir que o chamador disque a ID da conferência desejada. Consulte Conferência discada na página 925.
Discagem por nome	Solicita que o chamador disque o nome do usuário desejado. Consulte Discagem por nome na página 926.
Discar por número	Permite que o chamador disque o número de ramal desejado. Consulte Discar por número na página 928.
Deixar mensagem	Redirecionar o chamador para uma caixa postal especificada a fim de deixar uma mensagem. Consulte Deixar mensagem na página 929.
Transferência assistida	Transferir a chamada para o número do ramal especificado. Consulte Transferência assistida na página 930.
Estacionar e anunciar	Estacionar a chamada e fazer um anúncio para o grupo especificado. Consulte Estacionar e anunciar na página 931.

A tabela continua...

Ação	Descrição
Reproduzir saudação	Repetir os anúncios do menu do atendente automático. Consulte Menu Repetir na página 933.
Transferência não supervisionada	Transfere a chamada para o número do ramal especificado. Consulte Transferência não supervisionada na página 936.
Transferir para atendente automático	Transfere o chamador para outro atendente automático. Consulte Transferir para Atendedor automático na página 937.
Falar por nome	Permitir que o chamador selecione a partir dos nomes listados usando a fala. Consulte Falar por nome na página 934.
Falar por número	Permite que o chamador fale o número de ramal desejado. Consulte Falar por número na página 935.
Destino	O destino depende da ação: • Deixar mensagem, Transferência assistida e Transferência não supervisionada – use o menu suspenso para selecionar o ramal de destino. • Transferir para atendente automático – use o menu suspenso para selecionar outro atendente automático existente.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Atendente automático (Voicemail Pro)

Links relacionados

[Atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 595

Capítulo 47: Códigos de autorização

Navegação: Códigos de autorização

Quando um usuário disca um número externo que corresponde a um código curto definido como **Forçar código de autorização**, antes de permitir que a chamada continue, o sistema IP Office solicitará que o usuário insira o **Código de autorização** associado.

A entrada do código de autorização válido/inválido é registrada na saída do SMDR. O código usado não é registrado.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Nota:

A partir da versão 9.1 e superior, não é mais possível associar entradas **Código de autorização** a **Direitos do usuário**. **Código de autorização** configuradas dessa maneira serão removidas durante a atualização.

Campo	Descrição
Código de autorização	Faixa = Até 12 dígitos. Os dígitos utilizados para o código de autorização. Cada código deve ser exclusivo. Os curingas não podem ser utilizados com os códigos de autorização.
Usuário	Esse campo é utilizado para selecionar o usuário ao qual o código de autorização está associado. O código de autorização pode, assim, ser utilizado para autorizar as chamadas realizadas por esse usuário.

Capítulo 48: Direitos do usuário

Informações adicionais de configuração

Esta seção fornece as descrições de campo de Direitos do usuário. Para obter mais informações de configuração, consulte [Configurar Direitos do usuário](#) na página 766.

- Para sistemas que usam consolidação de registros, só é possível adicionar e editar esse tipo de registro no nível da solução. Em seguida, o registro é copiado automaticamente para cada sistema IP Office na rede.

Os direitos do usuário agem como modelos para as configurações de usuário selecionadas. As configurações de um modelo de direitos do usuário são aplicadas a todos os usuários associados a esse modelo. O usuário de um modelo também pode ser controlado por um perfil de horário para definir quando o modelo será utilizado por um determinado usuário.

Links relacionados

[Usuário](#) na página 604
[Códigos de acesso](#) na página 605
[Programação de teclas](#) na página 606
[Telefonia](#) na página 606
[Participação em direitos do usuário](#) na página 611
[Correio de voz](#) na página 612
[Redirecionamento](#) na página 613

Usuário

Navegação: **Direitos do usuário | Usuário**

Utilizada para definir e bloquear diversas configurações de usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Nome	O nome dos direitos do usuário. Deve ser definido para permitir que os direitos do usuário sejam selecionados na lista suspensa dos Direitos do usuário na guia Usuário Usuário de usuários individuais.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Grupo de servidores do aplicativo	Padrão = Inativo. Definido como Ativado se o sistema IP Office estiver implementado em uma solução do IP Office Contact Center ou uma solução Avaya Contact Center Select. Apenas um registro de direitos do usuário pode ser definido para ser o Grupo de servidores de aplicativo. Se estiver definido em algum grupo, então o controle é desativado para todos os outros grupos.
Local	Padrão = Em branco Define e bloqueia o idioma utilizado para mensagens do correio de voz reproduzidas ao usuário, assumindo-se o idioma esteja disponível no servidor do correio de voz. Em um ramal digital, também controla o idioma do display utilizado para mensagens do sistema para o telefone. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>.
Prioridade	Padrão = 5, Faixa 1 (mais baixa) a 5 (mais alta) Define e bloqueia a definição de prioridade do usuário para roteamento de custo mínimo.
Não perturbe	Padrão = Inativo Define e bloqueia a configuração DND do usuário.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 604

Códigos de acesso

Navegação: Direitos do usuário | Códigos curtos

Utilizada para definir e bloquear o conjunto de códigos breves do usuário. A guia funciona da mesma maneira que a guia **Usuário | Códigos curto**. O usuário e os códigos curto dos direitos do usuário são aplicados a números discados por esse usuário. Não são, por exemplo, aplicados a chamadas encaminhadas por meio do usuário.

Aviso:

A discagem do usuário dos números de emergência não deverá ser bloqueada. Se os códigos curto forem editados, a capacidade dos usuários de discar os números de emergência deverá ser testada e mantida.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 604

Programação de teclas

Navegação: **Direitos do usuário | Programação de botões**

Essa guia é utilizada para definir e bloquear o conjunto de teclas programáveis do usuário. Quando bloqueadas, o usuário não pode utilizar os botões **Admin** ou **Admin1** em seu telefone para substituir qualquer tecla definida por seus direitos de usuário.

As teclas não definidas através dos direitos do usuário podem ser definidas através das próprias configurações do usuário. Quando a opção **Aplicar valor de direitos do usuário** é selecionada, a guia funciona da mesma maneira que a guia **Usuário | Programação de botão**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Adicionando teclas em branco

Essas são situações onde os usuários podem programar suas próprias teclas, mas talvez você queira que determinadas teclas fiquem em branco. Isso poderá ser feito através de **Direitos do usuário** associados ao usuário, como a seguir:

1. Atribua a ação **Emulação | Inspeccionar** à tecla. Essa ação não tem funções específicas. Insira alguns espaços como a etiqueta da tecla.
2. Quando pressionado pelo usuário, esse botão não executará nenhuma ação. Entretanto, ele não poderá ser substituído pelo usuário.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 604

Telefonia

Navegação: **Direitos do usuário | Telefonia**

Permite que diversas configurações de telefonia do usuário sejam definidas e bloqueadas. Elas correspondem às configurações encontradas na guia **Usuário | Telefonia**.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 604

[Configurações de chamada](#) na página 606

[Configurações de supervisor](#) na página 607

[Opções de várias linhas](#) na página 610

[Log de chamadas](#) na página 610

Configurações de chamada

Navegação: **Direitos do usuário | Telefonia | Configurações de chamadas**

Informações adicionais de configuração

Para mais informações sobre toques, consulte [Toques](#) na página 680.

Configurações

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tempo sem resposta	Padrão = em branco (Usar configuração do sistema). Intervalo = 6 a 99999 segundos. Define quanto tempo uma ligação toca antes de ir para o correio de voz ou ser encaminhada como sem resposta, se definido. Deixe em branco para usar a configuração padrão do sistema.
Tempo de retorno de transferência (segs)	Padrão = Em branco (Inativo), Intervalo = 1 a 99999 segundos. Define o atraso após o qual qualquer chamada transferida pelo usuário, que permanecer não atendida, deverá retornar, se possível, para o usuário.
Tempo em pós-atendimento (seg.):	Padrão = 2 segundos, Faixa 0 a 99999 segundos. Especifica o tempo entre o término de uma chamada e o toque da chamada seguinte. Talvez seja conveniente aumentar esse tempo no ambiente do "call center" onde os usuários possam precisar de tempo para registrar detalhes antes de receber a chamada seguinte. Recomenda-se que esta opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos. 0 é utilizado para toque imediato.
Chamada em espera ativada/Habilitar chamada em espera	Padrão = Inativo Para usuários no telefone sem botões de aparência, se o usuário estiver em uma chamada e outra chamada for recebida, um tom de áudio será emitido no percurso de voz para indicar uma chamada em espera (o tom de chamada em espera varia de acordo com o local). O chamador em espera ouve o toque em vez de receber um tom de ocupado. Só pode haver uma chamada em espera, as demais chamadas recebem um tom normal de ocupado. Se a chamada em espera não for atendida dentro do tempo do sem resposta, ela é redirecionada como sem resposta ou vai para o correio de voz, conforme for o caso. A chamada em espera de usuário não é utilizada para usuários com telefones equipados com múltiplos botões de aparência em chamada.
Ocupado com chamada em espera/Ativar ocupado com chamada retida	Padrão = Inativo Se estiver ativado, quando o usuário tiver uma chamada em espera, as novas chamadas recebem tom de ocupado (toque se chamada analógica) ou são desviadas para o correio de voz, se estiver habilitado, em vez de tocar no ramal do usuário. Observe que isso anula a chamada de entrada em espera quando o usuário tiver uma chamada em espera. Não suportado (deve ser desativado) para usuários com botões de aparência em chamada.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 606

Configurações de supervisor

Navegação: [Direitos do usuário](#) | [Telefonia](#) | [Configurações do supervisor](#)

Informações adicionais de configuração

Restrições de transferências fora da central

Bloqueio de chamadas

Configurações

Essas configurações referem-se aos recursos do usuário normalmente ajustados somente pelo supervisor do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Intrusão permitida	Padrão = desativado Se ativada, o usuário poderá executar diversas ações em chamadas de outros usuários. Por exemplo: Intrusão em chamadas , Escuta de chamada , Reaver chamada e Inclusão de discagem . Consulte Intrusão na chamada na página 742.
Intrusão não permitida	Padrão = Ativo Se estiver marcado, as chamadas desse usuário não poderão ser interrompidas ou obtidas por usuários que tenham a opção Intrusão permitida ativada. Essa configuração também afeta o uso dos botões de aparência dos demais usuários para fazer uma ponte em uma chamada para a qual ele seja o usuário presente há mais tempo.
Negar chamadas da intercomunicação automática	Padrão = Inativo. Quando ativo, todas as chamadas de intercomunicação automática para o ramal do usuário serão automaticamente transformadas em chamadas normais.
Forçar logon	Padrão = desativado Se estiver marcado, o usuário precisará fazer logon usando seu código de logon para utilizar um ramal. Por exemplo, se Forçar Logon for marcado para o usuário A e o usuário B se conectou ao telefone de A, após B desligar, A deve se conectar novamente. Se Forçar logon não estiver marcado, A seria reconectado automaticamente.
Forçar código de conta	Padrão = desativado Se marcado, o usuário deve inserir um código de conta válido para realizar uma chamada externa.
Inibir encaminhamento/transferência por fora da central	: Padrão = Inativo Quando habilitada, esta configuração impede que o usuário transfira ou redirecione chamadas externamente. Observe que os usuários podem ser impedidos de redirecionar ou transferir chamadas externamente pela configuração Sistema Telefonia Telefonia Inibir redirecionamento/transferência fora da central.
Impedimento de chamada de saída	Padrão = desativado Quando estiver marcado, impede o usuário de fazer chamadas externas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Grupo de cobertura	Padrão = <Nenhum> Se um grupo for selecionado, o sistema não usará o correio de voz para atender as chamadas não respondidas pelos usuários. Em vez disso, a chamada continuará tocando até ser atendida ou até que o chamador desconecte. Para as chamadas externas, após o tempo sem resposta do usuário, a chamada é também apresentada aos usuários que são membros do grupo de cobertura selecionado. Para detalhes adicionais, consulte Grupos de cobertura.
Agente ICR	Aplicável ao Integrated Contact Reporter Padrão = desativado Permite configurar os membros do grupo de usuários de direitos como agentes ICR. Qualquer usuário configurado para usar o direito de usuário se torna um agente ICR. Se habilitado, também ativa os campos relacionados ao trabalho pós-atendimento.  Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.
Pós-atendimento automático	Aplicável ao Integrated Contact Reporter Padrão = desativado Se habilitado, todos os agentes ICR do direito do usuário entram no Trabalho pós-atendimento (ACW) ao término de uma chamada de grupo de busca do ICR e de um grupo de busca não pertencente ao ICR para indicar que está ocupado com uma atividade de processamento pós-chamada. Durante o estado ACW, o agente não é enviado para nenhuma chamada de grupo de buscas. Para mais informações sobre como configurar um ACW, consulte o documento <i>Administrando o Avaya IP Office™ Integrated Contact Reporter</i>.  Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.
Pode controlar pós-atendimento	Aplicável para Integrated Contact Reporter Padrão = desativado Se habilitado, os agentes ICR podem estender o tempo de trabalho pós-atendimento atualmente ativo por tempo indeterminado.  Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.
Tempo de pós-atendimento	Aplicável para Integrated Contact Reporter Padrão = o valor nesse campo é preenchido a partir do campo Tempo padrão de pós-atendimento localizado em Sistema Contact Center. O tempo após uma chamada durante o qual o agente está ocupado e não pode atender chamadas do grupo de busca. Altere o valor caso deseje especificar o tempo de ACW para todos estes agentes ICR no direito de usuário como diferente do sistema padrão.  Nota: O Integrated Contact Reporter não é compatível com o IP Office versão 11.0.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 606

Opções de várias linhas

Navegação: **Direitos do usuário | Telefonia | Opções de multilinha**

Informações adicionais de configuração

Para informações de configuração adicionais, consulte [Operação do botão de aparência](#) na página 1191.

Configurações

As opções de várias linhas são aplicadas ao telefone do usuário quando este está utilizando um telefone da Avaya que suporta botões de aparência (aparência em chamada, aparência em linha, aparência em ponte e cobertura de chamada).

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tempo de cobertura individual (s)	Padrão = 10 segundos, Faixa 1 a 99999 segundos. Esta função define o tempo durante o qual o telefone tocará no ramal antes de alertar os usuários de cobertura de chamada. Esta configuração de tempo não deve ser igual nem maior que o tempo sem resposta.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 606

Log de chamadas

Navegação: **Direitos do usuário | Telefonia | Log de chamadas**

O IP Office armazena um log centralizado de chamadas para cada usuário:

- O log centralizado de chamadas do usuário é armazenado pelo sistema IP Office no qual o usuário está configurado. Caso o usuário esteja conectado a outro sistema, novos registros de log de chamadas são enviados para o sistema IP Office inicial do usuário, mas usando a hora e a data no sistema IP Office onde o usuário está conectado.
- O log centralizado de chamadas de cada usuário pode conter 30 (IP500 V2) ou 60 (Server Edition) registros de chamadas. Cada novo registro de chamada substitui o registro mais antigo anterior quando o limite é atingido.
- Por padrão, o log centralizado de chamadas é exibido em telefones Avaya com um botão fixo **Log de chamadas** ou **Histórico** (séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600, e J100) e nos aplicativos one-X Portal, Aplicativo Avaya Workplace e IP Office User Portal.
- O log centralizado de chamadas é movido com o usuário conforme ele faz logon em diferentes telefones e aplicativos IP Office.
- A contagem de chamadas perdidas é atualizada por chamador exclusivo, não por chamada.

Campo	Descrição
Log centralizado de chamadas	Padrão = Padrão do sistema (Ativo)  Essa configuração permite que a utilização do registro centralizado de chamadas seja habilitada ou desabilitada para cada usuário. O padrão é corresponder à configuração do sistema Sistema Telefonia Log de chamadas Log centralizado de chamadas padrão ativado. As outras opções são Ativo ou Inativo para o usuário individual. Se a opção Inativo for selecionada, o registro de chamadas mostrado no telefone do usuário será o registro local de chamadas armazenado pelo telefone.
Excluir registros após (horas:minutos)	Padrão = 00:00 (nunca).  Se um período for definido, as entradas no registro de chamadas do usuário serão automaticamente excluídas após esse período.
Grupos	Padrão = padrão do sistema (ativo).  Essa seção contém uma lista de grupos de busca no sistema. Se a configuração do sistema Sistema Telefonia Log de chamadas Registrar em log chamadas perdidas do grupo de busca estiver habilitada, então as chamadas perdidas para os grupos selecionados são exibidas como parte do registro de chamada do usuário. As chamadas perdidas são quaisquer chamadas perdidas do grupo de busca, não apenas as chamadas do grupo de busca apresentadas ao usuário e não atendidas por ele.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 606

Participação em direitos do usuário

Navegação: **Direitos do usuário | Participação em direitos do usuário**

As guias exibem os usuários associados aos direitos do usuário e permitem que eles sejam alterados.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Membros destes direitos do usuário	Essa guia indica os usuários associados aos direitos de usuário. Se o usuário tiver um Perfil de tempo no horário de expediente associado, sua associação aos direitos de usuário será aplicada somente durante os períodos definidos no perfil de horário. Se ele não tiver um Perfil de tempo no horário de expediente associado, ele será associado aos direitos de usuário durante todo o tempo.
Membros quando fora de serviço	Essa guia indica aqueles usuários associados aos direitos de usuário fora dos períodos definidos por seus perfis de tempo no horário de expediente. A guia Membros quando fora de serviço não é preenchida a menos que existam perfis de horário disponíveis na configuração.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 604

Correio de voz

Navegação: **Direitos do usuário | Caixa postal**

Exibe os usuários associados aos direitos do usuário e permite que eles sejam alterados.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Correio de voz ativo	Padrão = Ativo Quando ativo, a caixa postal é utilizada pelo sistema para atender as chamadas não atendidas do usuário ou as chamadas quando o ramal do usuário estiver ocupado. Observe que selecionar Inativo não desabilita o uso da caixa postal do usuário. As mensagens também podem ser redirecionadas para a caixa postal e as gravações podem ser incluídas. A caixa postal também poderá ser acessada para receber as mensagens.
Retorno de chamada do correio de voz	Padrão = Inativo Quando esta opção está habilitada e uma nova mensagem for recebida, o Correio de voz chama o ramal do usuário para tentar entregar a mensagem toda vez que o telefone for colocado no gancho. O correio de voz não alertará o ramal mais de uma vez a cada 30 segundos.

Interrupção no DTMF

Quando um chamador é encaminhado para um correio de voz para deixar uma mensagem, a opção de transferir a chamada para outro ramal é fornecida. A mensagem de saudação precisa ser gravada informando ao chamador as opções disponíveis. Os números dos ramais para os quais o chamador pode ser transferido são inseridos nos campos abaixo. Esses valores padrão do sistema são definidos para esses números e são usados a menos que um número diferente seja definido nas configurações desse usuário.

O recurso Estacionar e Anunciar será suportado quando o tipo de correio de voz do sistema estiver configurado como **Embedded Voicemail** ou **Voicemail Pro**. O recurso Estacionar e Anunciar também é suportado em sistemas em que o Avaya Aura Messaging, o Modular Messaging over SIP ou o CallPilot (para implementações do Enterprise Branch com CS 1000) é configurado como o sistema de correio de voz central e o Embedded Voicemail local ou o Voicemail Pro fornece operação de auto-atendente. O recurso Estacionar e Anunciar permite que uma chamada seja estacionada enquanto um bipe é enviado a um Grupo de busca ou ramal. Este recurso pode ser configurado para Interrupção DTMF 0, Interrupção DTMF 2, ou Interrupção DTMF 3.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Recepção/Interrupção (DTMF 0)	O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 0 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*0 no correio de voz incorporado no modo IP Office). Nos sistemas de correio de voz definidos para o modo de emulação Intuity, o proprietário da caixa postal também pode acessar essa opção ao receber suas mensagens discando *0. Se a caixa postal foi acessada através de um fluxo de chamadas contendo a ação Deixar mensagem, as opções fornecidas quando 0 for pressionado serão: - No modo IP Office, a chamada segue as conexões dos resultados da ação Deixar mensagem, mais precisamente os resultados Falha ou Sucesso, dependendo de o chamados pressionar 0 antes ou após o tom de gravar. - No modo Intuity, pressionar 0 sempre segue a configuração Recepção/Interrupção (DTMF 0). Quando o recurso Estacionar e Estacionar é selecionado para uma Interrupção DTFM, as seguintes caixas suspensas são exibidas: Número de paginação – exibe uma lista dos grupos e usuários (ramais). Selecione um Grupo de busca ou ramal para configurar esta opção. Nova tentativa - o intervalo é 0 a 5. A configuração padrão é 0. Tempo limite de nova tentativa – fornecido no formato M:SS (minutos:segundos). O intervalo pode ser configurado em incrementos de 15 segundos. A configuração mínima é de 15 segundos e a máxima é de 5 minutos. O valor padrão é 15 segundos.
Interrupção (DTMF 2)	O número para o qual um chamador é transferido se pressionar 2 ao escutar a saudação da caixa postal, em vez de deixar uma mensagem (*2 no Embedded Voicemail no modo IP Office).
Interrupção (DTMF 3)	O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 3 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*3 no correio de voz incorporado no modo IP Office).

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 604

Redirecionamento

Navegação: **Direitos do usuário | Encaminhamento**

Informações adicionais de configuração

Para informações adicionais, consulte [Não perturbe, Siga-me e Encaminhar](#) na página 771.

Configurações

Exibem os usuários associados aos direitos do usuário e permitem que eles sejam alterados. Essas configurações podem ser mescláveis.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede.

Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Bloquear encaminhamento	
Habilitar Bloqueio de Encaminhamento	Padrão = Inativo. Quando habilitado, o redirecionamento da chamada é bloqueado. As seguintes ações são bloqueadas: • Siga-me • Encaminhar incondicional • Redirecionar se ocupado • Redirecionar se sem resposta • Cobertura de chamada • Telefone Hot Desking As seguintes ações não são bloqueadas: • Não perturbe • Correio de voz • Twinning

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 604

Capítulo 49: Conferência

Estas configurações são usadas para definir a operação de conferências Meet-me do sistema. Elas são compatíveis com sistemas no modo por assinatura. Para mais detalhes, consulte [Conferências do sistema](#) na página 960.

Campo	Descrição
ID da conferência	Intervalo = até 15 dígitos. Essa ID é exibida na lista de destinos para ações de atendente automático e rotas de chamada de entrada. Também é possível usar a ID com os recursos de código curto e botão programável a fim de acessar a conferência. • Não insira um número que corresponda a um número de ramal do usuário. Isso substituirá a capacidade de conferência Meet-Me pessoal do usuário. • Recomenda-se não usar IDs de conferência que estejam próximas do intervalo que possa estar em uso para conferências ad hoc conforme apresentado acima (superior a 100). Uma vez que uma ID de conferência esteja sendo usada por uma conferência ad hoc, não é mais possível ingressar na conferência usando os diversos recursos de conferência Meet Me.
Nome	Trata-se de um nome curto para ajudar a indicar o uso prevista das conferências do sistema. Por exemplo, "Equipe de vendas".
Lista de moderadores	Opcional. Padrão = sem moderadores. Lista os usuários internos que são moderadores dessa conferência do sistema, até um máximo de 8 moderadores. Quando definido: • a conferência Música de espera é reproduzida para outros participantes quando não há moderador na conferência. • Esses usuários não precisam inserir um PIN para acessar a conferência. • Usuários listados usando o aplicativo User Portal podem exibir os detalhes de PIN da conferência. Além disso: • outros participantes, incluindo participantes externos, podem se tornar moderadores entrando no PIN de moderador ao ingressarem na conferência. • Conferências sem moderadores definidos (Lista de moderadores em branco e sem PIN de moderador) começam assim que qualquer chamador entra e pode ter a gravação iniciada/interrompida por qualquer usuário interno.
PIN de representante	Opcional. Intervalo = até 30 dígitos. Se definido, o sistema solicitará que os chamadores (que não estejam na lista Lista de moderadores) insiram um PIN antes de permitir que eles ingressem na conferência. O sistema permite 3 tentativas de inserir o PIN antes de desconectar o chamador.

A tabela continua...

Campo	Descrição
PIN de moderador	Opcional. Intervalo = até 30 dígitos. Se definido, chamadores que inserirem o PIN em vez do PIN de representante são adicionados à conferência como um moderador. Isso permite moderadores que não estejam na Lista de moderadores, incluindo chamadores externos. No entanto, observe que chamadores externos não poderão acessar os controles de moderador além de iniciar/parar a conferência.
Música de espera	Padrão = Som Caso a conferência tenha sido configurada com moderadores, essa música é reproduzida para outros participantes que ingressarem na conferência quando não houver um moderador presente. A música também é reproduzida se qualquer moderador presente deixar a conferência. • Som – reproduzir tons do sistema repetidamente para participantes que aguardam um moderador da conferência. • Sistema – usar a música em espera padrão do sistema. Essa opção só é exibida se um arquivo de música em espera tiver sido carregado. • Caso existam outras origens de música configuradas, também é possível selecioná-las na lista suspensa. Antes que a música de espera seja reproduzida, os participantes escutarão um aviso informando o motivo de estarem ouvindo a música.
AI de fala	Padrão = mesmo que sistema Em sistemas por assinatura, essa e outras opções de sintetização de voz ficam disponíveis se a configuração Sistema Caixa postal do Inteligência artificial de fala do Google estiver ativada. • Se definida como Igual ao sistema, as configurações do formulário Sistema Caixa postal são usadas para avisos de TTS. • Se definida como Personalizado, é possível usar os campos Idioma e Voz abaixo.
Idioma	Padrão = correspondência com o local do sistema. Defina o idioma usado pelos avisos fornecidos pelo sistema para a conferência do sistema.
Voz	Define a voz a ser usada com o idioma da fala. O número de vozes disponíveis varia de acordo com o idioma de fala selecionado.
Tipo de gravação	Padrão = Manual Define o método por meio do qual a gravação da conferência do sistema é controlada: • Manual – moderadores podem iniciar/parar a gravação. • Privada – não é permitido gravar. • Automático – inicia automaticamente a gravação assim que a conferência começa. Os moderadores podem iniciar/retomar a gravação.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Destino de gravação	Padrão = Caixa postal da conferência Define o destino das gravações de conferência do sistema. Observe que a opção selecionada também pode afetar a duração máxima da gravação: • Caixa postal da conferência - colocar as chamadas em uma caixa postal de grupo padrão usando a ID da conferência como o número da caixa postal. Duração máxima de gravação de 60 minutos. É possível configurar o acesso ao indicador de mensagem em espera e à voz visual adicionando C<ID da conferência> aos números de origem do usuário. • VRL da conferência - transferir as gravações da conferência para o aplicativo VRL do sistema (em sistemas por assinatura, definido pela configuração Sistema > Sistema > Solução de arquivamento de mídia). Duração máxima de gravação de 5 horas.
Anúncio de chegada da reunião	Padrão = desativado Se habilitado, o sistema reproduz esse aviso para os chamadores antes que eles ingressem na conferência. Se houver códigos PIN de conferência definidos, ele é reproduzido antes de solicitar que o chamador insira o código PIN dele. • Saída de áudio – usar um arquivo de áudio carregado. Consulte .O arquivo precisa ser um .wav no formato Mono PCM 16 bits a 8, 16 ou 22 kHz. Duração máxima de 10 minutos. Para carregar um arquivo, clique em Carregar e selecione o arquivo desejado. Como alternativa, clique e arraste o arquivo para a caixa de download.  Nota: Use IP Office Web Manager para carregar o arquivo .wav. • Sintetização de voz - usar um aviso gerado com TTS. Até 200 caracteres.

Capítulo 50: ARS

O ARS (Alternate Route Selection) substitui o LCR (Least Cost Routing) utilizado por versões anteriores do IP Office. Também substitui a necessidade de manter os códigos de acesso do roteamento de chamadas de saída nos códigos de acesso do sistema.

ARS

Navegação: [ARS](#) | [ARS](#)

Informações adicionais de configuração

Esta seção contém as configurações para a Seleção de rota alternativa. Para obter mais informações de configuração, consulte [Configurar rotas ARS](#) na página 715.

Configurações

Cada formulário contém códigos de acesso que são utilizados para corresponder ao resultado do código de acesso que disparou o uso do formulário ARS, ou seja, é utilizado o número de telefone que resulta do código de acesso, e não o número original discado pelo usuário.

No Server Edition, esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
ID de rota ARS	O valor padrão é atribuído automaticamente. Intervalo = 0 a 99999. Para a maioria das implementações, não edite esse campo. Para as condições nas quais é necessário editar esse campo, o valor deve ser exclusivo dentro de ARS e dos IDs do grupo de saída de linha.
Nome da rota	Padrão = em branco. Faixa = até 15 caracteres. O nome é utilizado para referência e exibido em outras áreas ao selecionar qual ARS utilizar.
Tempo de atraso de discagem	Padrão = Sistema. Intervalo = 1 a 30 segundos. Essa configuração define quanto tempo o ARS deverá aguardar pelos dígitos de discagem adicionais antes de presumir que a discagem está concluída e procurar por uma correspondência de código curto nos códigos curto do formulário ARS. Quando definido como Sistema , a definição do sistema Sistema Telefonia Telefonia Tempo de atraso de discagem é usada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tom de discagem secundário	Padrão = Inativo. Quando habilitada, esta configuração instrui o sistema a reproduzir o tom de discagem secundário para o usuário. O tom utilizado é definido pelo campo abaixo. O tom utilizado é definido como Tom do sistema (tom de discagem normal) ou Tom da rede (tom de discagem secundário). Ambos os tipos de tom são gerados pelo sistema de acordo com a configuração do local específico do sistema. Observe que, em alguns locais, o tom de discagem normal e o tom de discagem secundário são iguais. Quando se seleciona Tom de discagem secundário, o formulário ARS retorna o tom até receber os dígitos com os quais pode começar a correspondência do código curto. Esses dígitos podem ser o resultado da discagem do usuário ou dos dígitos passados pelo código curto que invocou o formulário ARS. Por exemplo, com os seguintes códigos curtos do sistema: Nesse exemplo, o 9 é retirado do número discado e deixa de fazer parte do número do telefone passado ao formulário ARS. Portanto, nesse caso, o tom de discagem secundário é fornecido até que o usuário disque outro dígito ou a discagem expire. • Código: 9N • Número de telefone: N • ID do Grupo de linhas: 50 principais Nesse exemplo, o 9 discado é incluído no número do telefone passado ao formulário ARS. Isso inibirá a utilização do tom de discagem secundário mesmo que seja selecionado no formulário ARS. • Código: 9N • Número de telefone: 9N • ID do Grupo de linhas: 50 principais
Verificar o impedimento de chamada do usuário	Padrão = desativado Quando habilitado, a configuração de discagem Bloqueio de chamadas de saída do usuário e quaisquer códigos curtos do usuário definidos para a função Bloqueado são verificados para ver se são apropriados e se deverão ser utilizados para bloquear a chamada.
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. É possível usar esse campo para inserir uma descrição para a entrada de configuração. A descrição não é usada em nenhum outro lugar.
Em serviço:	Padrão = Ativo Esse campo é utilizado para indicar se o formulário ARS está ou não em serviço. Quando fora de serviço, as chamadas são roteadas ao formulário ARS selecionado no campo Rota de fora de serviço. Os códigos curtos podem ser utilizados para colocar o formulário ARS em serviço ou fora de serviço. Isso é feito por meio das funções de código curto Desativar formulário de ARS e Habilitar formulário ARS e da inserção do N° de rota ARS como o valor do Número de telefone do código curto.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Rota de fora de serviço	Padrão = Nenhum. É o formulário ARS alternativo utilizado para rotear as chamadas quando o formulário ARS não está em serviço.
Perfil de horário	Padrão = Nenhum. O uso do formulário ARS pode ser controlado por um perfil de horário associado. Fora do período definido no perfil de horário, as chamadas são roteadas a um formulário ARS alternativo especificado na lista suspensa Rota de fora do horário de expediente. Perceba que o campo Perfil de horário não pode ser definido até que a Rota de fora do horário de expediente seja selecionada.
Rota de fora do horário	Padrão = Nenhum. Esse é um formulário ARS alternativo utilizado para rotear as chamadas de fora do horário de expediente definidas no Perfil de horário selecionado acima.
Códigos curtos	Códigos curto no formulário ARS são correspondidas na saída do "Número de telefone" pelo código curto que roteou a chamada ao ARS. Em seguida, o sistema procura por outra correspondência utilizando os códigos curto no formulário ARS. Somente códigos curto usando os seguintes recursos são suportados no ARS: Dis-cagem, Disque emergência, Disque fala, Disque 56K, Disque 64K, Disque 3K1, Disque vídeo, Disque V110, Disque V120 e Ocupado. Diversos códigos curtos com o mesmo campo de Código podem ser inseridos, contanto que tenham configurações de Número de telefone e/ou ID de grupo de linhas diferentes. Nesse caso, quando ocorrer uma correspondência, o sistema utilizará a primeira correspondência que apontar a uma rota que esteja disponível.
Prioridade de rota alternativa	Padrão = 3. Faixa = 1 (baixa) a 5 (alta). Se as rotas especificadas por esse formulário não estiverem disponíveis e uma Rota alternativa tiver sido especificada, essa rota será utilizada se a prioridade do usuário for igual ou superior ao valor definido aqui. A prioridade do usuário é definida por meio do formato Usuário Usuário e, por padrão, é 5 . Se a prioridade do usuário for mais baixa que esse valor, o Tempo de espera de rota alternativa é aplicado. Esse campo é esmaecido e não utilizado se o formulário ARS não tiver sido selecionado no campo Rota alternativa . Se a discagem do chamador corresponder a um código curto definido para a função Bloqueado , a chamada permanecerá nesse código curto, não sendo expandida de nenhuma forma.
Tempo de espera de rota alternativa	O padrão é = 30 segundos. Faixa = Inativo, 5 a 60 segundos. Se as rotas especificadas por esse formulário não estiverem disponíveis e uma Rota alternativa tiver sido especificada, os usuários com prioridade insuficiente para a utilização imediata da rota alternativa deverão aguardar o período definido pelo valor. Durante a espera, o usuário escuta o tom de ocupação. Se durante esse período uma rota ficar disponível, ela será utilizada. Esse campo é esmaecido e não utilizado se o formulário ARS não tiver sido selecionado no campo Rota alternativa.
Rota alternativa	Padrão = Nenhum. Esse campo é utilizado quando a rota ou as rotas especificadas pelos códigos curtos não estiverem disponíveis. As rotas especificadas são verificadas, além daquelas no formulário ARS, e a primeira rota a ficar disponível é utilizada.

Códigos de causa e ARS

O roteamento do ARS para troncos digitais é afetado pela sinalização de um tronco.

Os códigos de causa a seguir fazem com que o ARS não destine mais o grupo de linha (a menos que especificado por uma rota ARS alternativa). A resposta aos códigos de causa recebida da linha é a seguinte.

Código	Código do motivo
1	Número não alocado.
2	Nenhuma rota para a rede de tráfego específica/Chamador fora de espera (5ESS).
3	Nenhuma rota ao destino./(5ESS) Chamador desligado durante a espera.
4	Envio de tom para informações especiais/(NI-2) Código vago.
5	Prefixo de tronco discado erroneamente.
8	Direito de opção/(NI-2) Prefixo 0 discado erroneamente.
9	Direito de opção, cta reservada/(NI-2) Prefixo 1 discado erroneamente.
10	(NI-2) Prefixo 1 não foi discado.
11	(NI-2) A continuação da chamada recebeu excesso de dígitos.
22	Número mudou.
28	Número em formato inválido.
29	Recurso rejeitado.
50	Recurso solicitado não assinado.
52	Chamadas de saída impedidas.
57	Serviço suportado não autorizado.
63	Serviço ou opção indisponível.
65	Serviço suportado não implantado.
66	Tipo de canal não implantado.
69	Recurso solicitado não implantado.
70	Apenas o serviço suportado das informações digitais restritas está disponível .
79	Serviço ou opção não implantados.
88	Incompatível.
91	Seleção de rede de tráfego inválida.
95	Mensagem inválida.
96	IE obrigatório ausente.
97	Tipo de mensagem não existente ou não implantada.
98	Mensagem não implantada.
99	Parâmetro não implantado.
100	Conteúdo ID inválido.
101	Msg Não compatível.
111	Erro de protocolo.
127	Intertrabalho não especificado.

Interromper ARS Os códigos de causa a seguir interrompem totalmente o destino do ARS.

Código	Código do motivo
17	Ocupado.
21	Chamada rejeitada.
27	Destino fora de serviço.

Sem efeito Todos os demais códigos de causa não afetam a operação do ARS.

Capítulo 51: Local

É possível usar registros de local para identificar onde ramais específicos estão fisicamente localizados e aplicar configurações que precisam diferir das configurações do respectivo local.

- Ao definir qualquer entrada de **Local**, é necessário atribuir locais a cada sistema IP Office na rede.
- Para sistemas que usam consolidação de registros, só é possível adicionar e editar esse tipo de registro no nível da solução. Em seguida, o registro é copiado automaticamente para cada sistema IP Office na rede.

Para obter informações de configuração adicionais, consulte:

- [Chamada de emergência](#) na página 677
- [Configurando o controle de acesso de chamada](#) na página 735
- [Prevenção de desvio de tarifa](#) na página 733

Padrões

Por padrão, novas linhas e ramais recebem o mesmo local definido para o sistema IP Office que atua como host. No entanto, é possível alterar a configuração de local de cada sistema. Para ramais IP, também é possível definir o local automaticamente mediante a correspondência do endereço IP atual do ramal IP com as configurações de endereço de um local existente.

Configuração em rede

Nas configurações em rede do IP Office, cada entrada de local e suas configurações são replicadas automaticamente na configuração de todos os sistemas IP Office na rede. A exceção é a configuração de **ARS de emergência**, que pode ser definida separadamente para a mesma entrada de local em cada sistema.

Links relacionados

[Local](#) na página 623

[Endereço](#) na página 627

Local

Navegação: **Local** | **Localização**

É possível usar locais para aplicar uma variedade de configurações comuns a sistemas IP Office, ramais e linhas IP no mesmo local físico. Por exemplo, cada local pode definir as configurações de fuso horário aplicadas aos ramais nesse local. Consulte [Usando locais](#) na página 643.

- Ao definir qualquer entrada de **Local**, é necessário atribuir locais a cada sistema IP Office na rede.

Configurações

É possível mesclar essas configurações sem precisar reiniciar o IP Office.

Campo	Descrição
Nome do local	Padrão = em branco. Use esse campo para definir um nome que identifique o local. - Os alarmes do sistema para chamadas de emergência incluem o nome do local. - Os telefones J189 com um botão de exibição de emergência exibem o nome do local.
ID do local	Padrão = atribuído automaticamente. Somente leitura. Para Monofone sem fio Avaya DECT, você pode inserir o valor na configuração de uma estação-base. Isso associa as chamadas de emergência feitas por ramais usando essa estação-base às configurações de ARS de emergência e endereço do local. Consulte o manual <i>Implantando Monofone sem fio Avaya DECT com IP Office</i>.
Endereço de sub-rede	Padrão = em branco (não usado) O endereço IPv4 associado a esse local. O valor precisa ser <u>exclusivo</u> para cada local. Se houver intervalos de endereços IP sobrepostos, os ramais usarão a primeira correspondência encontrada, que pode não ser o local correto.
Máscara de sub-rede	Padrão = em branco. A máscara de sub-rede para o endereço IPv4 acima.
Endereço de sub-rede (IPv6)	Padrão = em branco (não usado) O endereço de sub-rede IPv6 para ramais no local. - O valor precisa ser <u>exclusivo</u> para cada local. Se houver intervalos de endereços IP sobrepostos, os ramais usarão a primeira correspondência encontrada, que pode não ser o local correto. - Caso também esteja usando IPv4 Endereço de sub-rede e Máscara de sub-rede para fazer a correspondência de ramais com um local, é necessário criar uma entrada de local separada para a correspondência de endereço IP do ramal IPv6 Endereço de sub-rede (IPv6)/Prefixo. - Compatível apenas com sistemas IP Office R12.1 baseados em Linux. Para ativar o suporte para IPv6, selecione LAN1 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6 e/ou LAN2 > Configurações LAN (IPv6) > IPv6.
Prefixo	Padrão = 64. Faixa de 1 a 128. O prefixo para o endereço de sub-rede IPv6 acima.
ARS de emergência	Padrão = Nenhum/a. Essa configuração define qual entrada de ARS o IP Office deve usar para rotear chamadas de emergência feitas a partir do local. Consulte o manual <i>IP Office Configuração de chamada de emergência do</i>. Quando a discagem em um ramal associado ao local corresponde a um código curto de Discagem de emergência, essa configuração substitui a configuração ID do grupo de linhas do código curto.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Fallback do sistema	Padrão = sem substituição. A lista contém todas as IP Office linhas configuradas e o IP Office sistema associado. O grupo de ramais associado a esse local pode retornar ao sistema IP Office selecionado.

Controle de admissão de chamada

As configurações de controle de admissão de chamada (CAC) permitem controlar o número de chamadas de tronco IP entre locais. Consulte [Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 735.

Campo	Descrição
Total de máximo de chamadas	Padrão = Ilimitado. Faixa = 1 - 99, Ilimitado. Limite de todas as chamadas de ou para outros locais configurados e a nuvem.
Máximo de chamadas externas	Padrão = Ilimitado. Faixa = 1 - 99, Ilimitado. Limite de chamadas de ou para nuvem nesse local.
Máximo de chamadas internas	Padrão = Ilimitado. Faixa = 1 - 99, Ilimitado. Limite de chamadas de ou para outros locais configurados nesse local.
Localidade principal para CAC	Padrão = Nenhum/a. As opções são Nenhum/a , Cloud ou o nome de outro local configurado. Quando definido como Nuvem, o IP Office trata o local pai como externo à rede IP Office. O IP Office conta chamadas para esse local a partir de outros locais como externas, mas não aplica nenhum limite de CAC ao local.

Configurações de hora

O IP Office é compatível com tempo baseado em local em telefones das séries 1100, 1200, 1600, 9600 e J100.

Campo	Descrição
Fuso horário	Padrão = Mesmo que sistema Selecione um fuso horário da lista. - Se definido como Igual ao sistema, o local usa o mesmo fuso horário configurado para o sistema IP Office: - Para sistemas IP500 V2, o fuso horário é definido por meio do menu Sistema > Sistema. - Para servidores baseados em Linux, o fuso horário é definido por meio dos menus Exibição de plataforma do servidor. - Quando definido para um fuso horário específico, é possível usar as configurações abaixo para ajustar a hora.

Campo	Descrição												
Offset da hora local da UTC	Padrão = com base no local e fuso horário selecionados. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>. Define a diferença de horário local em relação ao valor de hora UTC obtido usando SNTP. Por exemplo, se o sistema ou local estiver 5 horas atrás do UTC, defina esse campo como -05:00. • É possível ajustar a compensação em incrementos de 15 minutos. • Use essa compensação para o tempo-padrão. Para aplicar qualquer compensação adicional para períodos de horário de verão, use as configurações abaixo.												
DST automático	Padrão = com base no local e fuso horário selecionados. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>. Quando ativado, o sistema corrige automaticamente as alterações do horário de verão (Daylight-Saving Time, DST) usando as configurações abaixo.												
Configurações para avançar/retroceder relógio	Padrão = com base no local e fuso horário selecionados. Consulte <i>Configurações de localidade do Avaya IP Office</i>. Esse campo exibe entradas para quando o IP Office deve aplicar e remover uma compensação de horário de verão além do Offset da hora local da UTC. É possível configurar até 10 entradas (20 para o IP Office R11.1.3.2 e superior). • Para editar uma entrada, selecione-a e clique em Editar. • Para excluir uma entrada, selecione-a e clique em Excluir. • Para adicionar uma nova entrada, clique em Adicionar nova entrada na parte inferior da lista. Se necessário, exclua uma entrada existente antes de adicionar uma nova. Cada entrada tem as seguintes configurações: <table> <tr> <th>Campo</th><th>Descrição</th></tr> <tr> <td>Offset de DST</td><td>O número de horas para compensar o horário local com o horário de verão.</td></tr> <tr> <td>Avançar/retroceder relógio</td><td> Selecione Avançar relógio para ver e editar quando o relógio será adiantado para iniciar o horário de verão. Selecione Retroceder relógio para ver e editar quando o relógio será atrasado para encerrar o horário de verão. </td></tr> <tr> <td>Hora local para adiantar o relógio</td><td>A hora do dia para adiantar o relógio e iniciar o horário de verão.</td></tr> <tr> <td>Hora local para atrasar o relógio</td><td>A hora do dia para atrasar o relógio e encerrar o horário de verão.</td></tr> <tr> <td>Data para avançar/retroceder relógio</td><td>A data para adiantar ou atrasar o relógio. Selecione a data clicando duas vezes nela no calendário.</td></tr> </table>	Campo	Descrição	Offset de DST	O número de horas para compensar o horário local com o horário de verão.	Avançar/retroceder relógio	Selecione Avançar relógio para ver e editar quando o relógio será adiantado para iniciar o horário de verão. Selecione Retroceder relógio para ver e editar quando o relógio será atrasado para encerrar o horário de verão.	Hora local para adiantar o relógio	A hora do dia para adiantar o relógio e iniciar o horário de verão.	Hora local para atrasar o relógio	A hora do dia para atrasar o relógio e encerrar o horário de verão.	Data para avançar/retroceder relógio	A data para adiantar ou atrasar o relógio. Selecione a data clicando duas vezes nela no calendário.
Campo	Descrição												
Offset de DST	O número de horas para compensar o horário local com o horário de verão.												
Avançar/retroceder relógio	Selecione Avançar relógio para ver e editar quando o relógio será adiantado para iniciar o horário de verão. Selecione Retroceder relógio para ver e editar quando o relógio será atrasado para encerrar o horário de verão.												
Hora local para adiantar o relógio	A hora do dia para adiantar o relógio e iniciar o horário de verão.												
Hora local para atrasar o relógio	A hora do dia para atrasar o relógio e encerrar o horário de verão.												
Data para avançar/retroceder relógio	A data para adiantar ou atrasar o relógio. Selecione a data clicando duas vezes nela no calendário.												

Links relacionados

[Local](#) na página 623

Endereço

Navegação: **Local | Endereço**

Estas informações são usadas para linhas SIP para um serviço E911 compatível com RFC 4119 e RFC 5139. Em chamadas de emergência, as informações de endereço são incluídas na mensagem INVITE.

Para usar as informações, é necessário ativar as configurações **Linha | Linha SIP | Avançado | Enviar informações de local**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição	Exemplo
Código do país	O país é identificado pelo código de duas letras ISO 3166.	EUA
A1	Subdivisões nacionais (estado, região, província, distrito).	Nova Iorque
A2	Condado, paróquia, gun (JP), distrito (IN).	Condado de Kings
A3	Cidade, vila, shi (JP).	Nova Iorque
A4	Divisão da cidade, município, distrito da cidade, distrito, chou (JP).	Manhattan
A5	Bairro, bloco.	Morningside Heights
A6	Rua.	Broadway
RD	Estrada ou rua principal	Broadway
RDSEC	Sufixo de rua de delimitação	SW
RDBR	Seção da estrada.	Faixa 7
RDSUBBR	Subseção da estrada	Beco 8
PRD	Direção da rua principal	N
POD	Sufixo de rua de delimitação	NE
STS	Sufixo da rua	Avenida, Platz, rua
PRM	Modificador prévio da rua	Antigo
POM	Modificador posterior da rua	Estendida
HNO	Número da residência, parte numérica apenas	123
HNS	Sufixo do número da residência	A, 1/2
LMK	Ponto de referência ou endereço referencial	Biblioteca
BLD	Edifício (estrutura)	Teatro Hope
LOC	Informações adicionais de localização	Sala 543
PLC	Tipo de lugar	Escritório
FLR	Andar	5
UNIT	Unidade (apartamento, suíte)	12a
ROOM	Sala.	450F
SEAT	Lugar (mesa, cubículo, estação de trabalho)	WS 181

A tabela continua...

Campo	Descrição	Exemplo
NAM	Nome (residência, empresa ou ocupante de escritório)	Barbearia do Joe
ADDPCODE	Código adicional	13203000003
PCN	Nome da comunidade postal	Leonia
PC	CEP	10027-0401
POBOX	Caixa postal de correspondência.	U40

Links relacionados

[Local](#) na página 623

Parte 6: Configuração do IP Office

Capítulo 52: Assinaturas

Assinaturas são privilégios recebidos mediante pagamento mensal. É possível dividi-las em dois grupos principais:

- Assinaturas de usuário por usuário por mês
- Assinaturas de aplicativos por mês para aplicativos selecionados

Na prática, as assinaturas são adquiridas por um período específico. Por exemplo, 6 meses, 1 ano, 3 anos.

Durante a operação:

- Se o sistema perder a conexão com o servidor de assinatura, o sistema IP Office continuará funcionando com os direitos de assinatura existentes que já recebeu por 30 dias.
- Se qualquer assinatura expirar durante a reconexão, o recurso ou recursos associados às assinaturas expiradas deixarão imediatamente de funcionar.
 - A pessoa responsável pela aquisição das inscrições precisa estar ciente das datas de vencimento da inscrição. É necessário renová-las em tempo hábil, incluindo o tempo para o processamento dos pedidos de renovação.

Links relacionados

[Adquirindo assinaturas](#) na página 630

[Modo de teste](#) na página 631

[Assinaturas de usuário](#) na página 631

[Assinaturas de aplicativos](#) na página 632

[Customer Operations Manager \(COM\)](#) na página 633

[Operação de conexão com o modo Subscription](#) na página 634

[Requisitos de rede do modo Subscription](#) na página 635

[Portas no modo Subscription](#) na página 636

[Migrando sistemas IP Office existentes para o modo Subscription](#) na página 637

Adquirindo assinaturas

A inscrição para um sistema IP Office no modo Subscription deve ser adquirida no Avaya Channel Marketplace. O pedido das inscrições é feito com base na ID PLDS do sistema IP Office.

Após o pedido das inscrições, os detalhes do número do cliente e endereço do servidor de assinatura são fornecidos por e-mail. Esses detalhes serão solicitados durante a configuração inicial do sistema.

- A pessoa responsável pela aquisição das inscrições precisa estar ciente das datas de vencimento da inscrição. É necessário renová-las em tempo hábil, incluindo o tempo para o processamento dos pedidos de renovação.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 630

Modo de teste

Ao fazer o pedido de um sistema IP Office por assinatura usando o Avaya Channel Marketplace, é possível selecionar o modo de avaliação. O modo de teste permite que o IP Office opere por até 30 dias usando assinaturas gratuitas.

- No modo de teste, o sistema IP Office indica que está no modo de erro de assinatura de 30 dias em aplicativos como o System Status Application e usando os alarmes do sistema.
- Antes do término do período de avaliação de 30 dias, o assinante poderá retornar ao Avaya Channel Marketplace e solicitar uma conversão para o modo de assinaturas pagas.

Importante:

- Para evitar interrupções nos serviços de telefonia do cliente, você deve fazer a solicitação de conversão em assinaturas pagas antes do término dos 30 dias do período de avaliação. Essa solicitação precisa considerar o tempo de trabalho suficiente para implementar a solicitação.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 630

Assinaturas de usuário

Cada usuário do sistema precisa de uma assinatura. Todos os usuários com assinatura podem usar os recursos de ramal telefônico (analógico, digital ou IP) e caixa postal do sistema. É possível adquirir as seguintes assinaturas de usuário: **Telephony User**, **Telephony Plus User** e **Unified Communications User**. As assinaturas são aplicadas a usuários individuais por meio da configuração **Perfil do usuário**.

Recursos	Modelo de assinatura		
	Telephony User	Telephony Plus User	Unified Communications User
Serviços do one-X Portal	–	–	✓
Opções do telecomutador	–	–	✓
UMS Web Services	–	–	✓
TTS para leitura de e-mail	–	–	✓
Remote Worker	✓	✓	✓
Aplicativo Avaya Workplace	–	✓ ^[1]	✓
WebRTC	–	–	✓
Recursos de mobilidade	–	–	✓

- Por padrão, usuários em um sistema novo ou padrão são configurados como **Telephony User**.
 - Usuários sem uma assinatura são exibidos como **Usuários não licenciados** e não podem usar nenhum recurso do sistema.
 - Se não houver assinaturas suficientes para o número de usuários configurado para um perfil específico, alguns desses usuários não receberão nenhum serviço. Em telefones Avaya adequados, eles são exibidos como desconectados e uma tentativa de login exibe um aviso de ausência de licença disponível.
1. Só é compatível com o modo básico do Aplicativo Avaya Workplace (somente telefonia e contatos locais).

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 630

Assinaturas de aplicativos

É possível fazer o pedido das seguintes assinaturas de aplicativo para um sistema IP Office Subscription:

Assinatura	Descrição
Receptionist Console	Essa assinatura é usada para habilitar o aplicativo IP Office SoftConsole a atender e redirecionar chamadas. O número de assinaturas permite fazer a correspondência com o número de usuários a ser configurado como usuários IP Office SoftConsole. Esses usuários ainda precisam de uma assinatura de usuário para a conexão do telefone deles (o IP Office SoftConsole não é um softphone).
Avaya Call Reporter	Essa assinatura habilita o suporte para o aplicativo Avaya Call Reporter, hospedado em um servidor distinto.

A tabela continua...

Assinatura	Descrição
Avaya Contact Center Select	Essa assinatura habilita o suporte do serviço Avaya Contact Center Select (ACCS) hospedado em um servidor distinto.
Media Manager	Essa assinatura ativa o suporte para o Media Manager. É possível hospedar esse elemento localmente em um servidor de aplicativos IP Office ou fornecido centralmente pelos mesmos servidores baseados na nuvem que fornecem as assinaturas do sistema. Em ambos os casos: • Um serviço Voicemail Pro local em execução em um servidor de aplicativos IP Office é usado para fazer a gravação efetiva. • Em seguida, as gravações são coletadas pelo serviço Media Manager para arquivamento. • Essa opção não é compatível em caso de caixa postal fornecida por um Unified Communications Module.
Third-Party CTI	Essa assinatura ativa o suporte para conexões de CTI por aplicativos de terceiros. Isso inclui DevLink, DevLink3, TAPI de terceiros e TAPI WAV.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 630

Customer Operations Manager (COM)

Os serviços IP Office Subscription são um conjunto de serviços baseados na nuvem fornecidos pela Avaya para dar suporte a sistemas IP Office Subscription. Um conjunto distinto desses serviços é fornecido para cada região geográfica a fim de dar suporte a parceiros comerciais Avaya e aos sistemas de seus clientes nessa região.

O principal serviço é o Customer Operations Manager (COM). O COM fornece:

- Assinaturas para os sistemas IP Office.
- Exibição do status dos sistemas IP Office e informações sobre alarmes atuais, tipo de sistema e nível de software.
- Cada parceiro comercial tem uma conta que permite acessar o COM, mas só vê os sistemas de seus próprios clientes. Eles podem criar contas adicionais de usuário COM e controlar quais sistemas de clientes essas contas podem ver.
- A Avaya tem acesso ao COM para sua equipe de suporte a fim de gerenciar os serviços COM e auxiliar parceiros comerciais quando necessário.
- O COM pode fornecer os arquivos usados para personalizar vários recursos, como pano de fundo do telefone e imagens de proteção de tela. É possível configurar isso para fornecer arquivos comuns a todos os sistemas do parceiro comercial ou arquivos individuais a sistemas individuais de clientes finais.
- O COM pode atuar como o servidor de arquivos para arquivos de firmware usados por telefones Vantage e para o aplicativo Avaya Workplace.
- Para a documentação completa do COM, consulte o manual *Usando o Gerenciador de operações personalizadas para assinaturas de sistemas IP Office*.

Recursos adicionais de suporte

É possível ativar vários serviços adicionais de suporte por meio das configurações na configuração do sistema IP Office.

Recursos	Descrição
Backup/restauração remota	Os sistemas Subscription podem carregar automaticamente backups diários para a nuvem. Além disso, os operadores do COM podem executar tanto backups manuais quanto operações de restauração.
Atualização remota	A Avaya fornece o COM com imagens atualizadas do software IP Office. Os operadores do COM podem usá-las para fazer atualizações imediatas ou agendadas do sistema.
Coleta de arquivo de log	Os sistemas Subscription podem carregar automaticamente para a nuvem todos os arquivos de log disponíveis diariamente.
Gerenciamento centralizado	É possível rotear as conexões de administrador para o IP Office Web Manager, SysMonitor e System Status Application por meio do COM para os sistemas IP Office do cliente. As conexões usam o mesmo túnel TLS das assinaturas.
Acesso remoto	Também é possível rotear as conexões com HTTPS e SSH/SFTP por meio do COM para os sistemas IP Office do cliente. As conexões usam o mesmo túnel TLS da assinatura.
Servidores de localização compartilhada	Quando o acesso remoto está ativado, é possível ativar o acesso a outros servidores e serviços na mesma rede que o sistema IP Office do cliente. Isso inclui acesso a servidores e serviços que não são da IP Office e estão sujeitos aos próprios mecanismos de autenticação.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 630

Operação de conexão com o modo Subscription

A conexão entre o IP Office e o COM opera da seguinte maneira:

Conexão de saída

Para a conexão do IP Office com o COM:

- O destino é um endereço IP estático único resolvido pelo DNS do endereço do servidor de assinatura inserido durante a configuração inicial do sistema.
- O IP Office alterna entre as portas TCP 443 e 8443 até obter êxito.
- O link usa o protocolo HTTP “WebSocket” e TLS 1.2 com autenticação mútua.
- O link tem um ritmo normal, informações de assinatura e detalhes básicos do sistema IP Office (tipo de servidores e versão de software).
- Todos os outros tráfegos no link são controlados pelas configurações do sistema IP Office, não havendo controles de acesso em nenhum outro lugar.
- Se o link for interrompido, o sistema IP Office entrará em um modo de erro de 30 dias com alarmes diários.
 - Se o sistema perder a conexão com o servidor de assinatura, o sistema IP Office continuará funcionando por 30 dias com os direitos de assinatura existentes que já recebeu.
- Durante o período do modo de erro, a operação e os recursos não são afetados. O sistema produz alarmes diários nos logs do sistema.

- A reconexão bem-sucedida remove os alarmes e o modo de erro.
- Se o período do modo de erro de 30 dias expirar, todos os recursos de assinatura e telefonia serão desativados.
- Se qualquer uma das assinaturas expirar durante a reconexão, o recurso ou recursos associados às assinaturas expiradas deixarão imediatamente de funcionar.
- • A pessoa responsável pela aquisição das inscrições precisa estar ciente das datas de vencimento da inscrição. É necessário renová-las em tempo hábil, incluindo o tempo para o processamento dos pedidos de renovação.

Conexão de entrada

Todo o tráfego de entrada do COM é roteado para o IP Office por meio da conexão de assinatura existente estabelecida acima. Ele não deve exigir nenhuma configuração adicional na rede do cliente se o sistema tiver obtido as assinaturas com êxito.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 630

Requisitos de rede do modo Subscription

Para obter as assinaturas, além de monitoramento e gerenciamento remotos por meio do COM, os sistemas IP Office exigem o seguinte:

Recursos	Descrição
Detalhes da assinatura	Os detalhes da ID do cliente e do endereço do servidor de assinatura são fornecidos por e-mail. Esses detalhes são inseridos durante a configuração inicial do sistema. • Para um IP500 V2 SCN, cada IP500 V2 requer um link de servidor de licenciamento. • Para uma implantação do Server Edition, apenas o servidor principal tem um link de servidor de licenciamento.

A tabela continua...

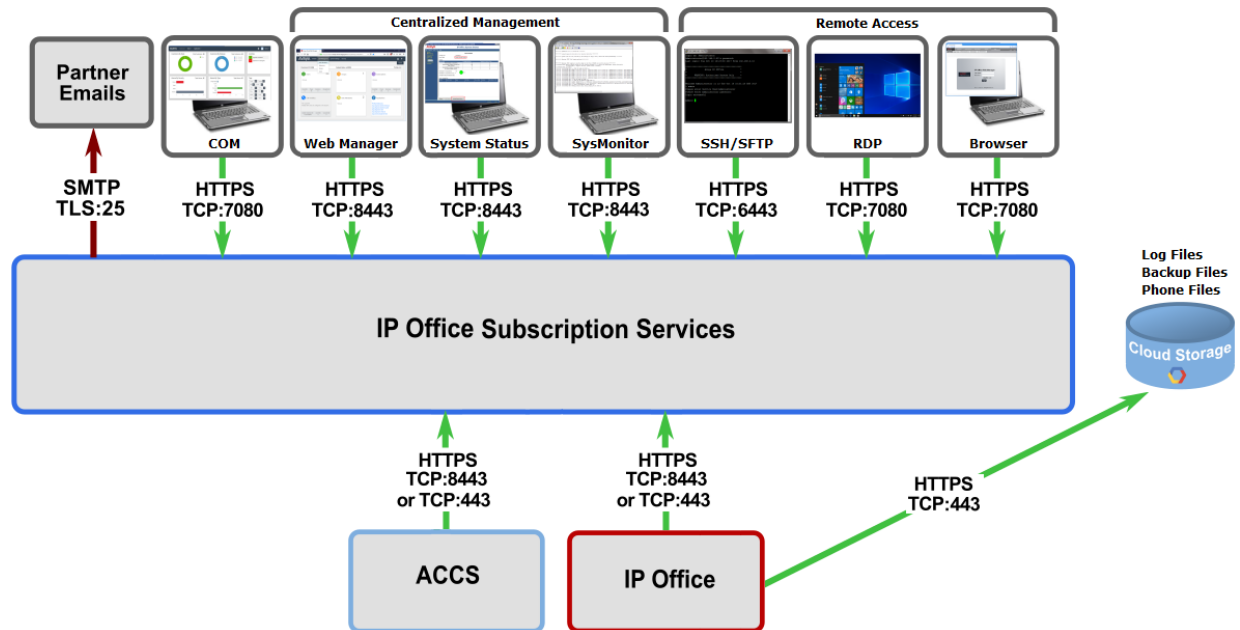
Recursos	Descrição										
Acesso à Internet	O sistema precisa ser capaz de acessar a Internet externa. Normalmente, isso é feito durante a configuração inicial do sistema, inserindo o endereço de gateway padrão do roteador de saída na rede do cliente. - Esse valor é usado para definir uma rota IP padrão na configuração do sistema com as seguintes configurações: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Configuração da rota de IP</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Endereço IP</td><td>0.0.0.0</td></tr> <tr> <td>Máscara IP</td><td>0.0.0.0</td></tr> <tr> <td>Endereço IP do gateway</td><td>O endereço do roteador de rede externo na rede do cliente</td></tr> <tr> <td>Destino</td><td>A interface LAN do IP Office (LAN1 ou LAN2) que está conectada à rede do cliente.</td></tr> </tbody> </table> - Atraso máximo de 200 ms no tempo de resposta. - Largura de banda mínima de conexão de 128 kbits/s. - Se o firewall ou roteador do cliente controlar as portas usadas para acesso de saída à Internet, certifique-se de que o tráfego HTTPS de saída nas portas TCP 8443 e 443 seja permitido.	Configuração da rota de IP	Valor	Endereço IP	0.0.0.0	Máscara IP	0.0.0.0	Endereço IP do gateway	O endereço do roteador de rede externo na rede do cliente	Destino	A interface LAN do IP Office (LAN1 ou LAN2) que está conectada à rede do cliente.
Configuração da rota de IP	Valor										
Endereço IP	0.0.0.0										
Máscara IP	0.0.0.0										
Endereço IP do gateway	O endereço do roteador de rede externo na rede do cliente										
Destino	A interface LAN do IP Office (LAN1 ou LAN2) que está conectada à rede do cliente.										
Serviço de DNS	O endereço do servidor ou serviço de DNS do cliente. Caso o cliente não tenha um serviço DNS específico, use 8.8.8.8. Se o cliente tiver seu próprio servidor DNS: - Certifique-se de que ele esteja configurado para permitir acesso externo a endereços no domínio <code>avaya-sub.com</code>. Esse domínio é usado para os servidores COM compatíveis com sistemas por assinatura em várias regiões geográficas. Por exemplo: <code>admin.uk1.avaya-sub.com</code>. - Certifique-se de que ele também esteja configurado para permitir acesso externo a <code>storage.googleapis.com</code>. Esse endereço é usado para recursos de assinatura que precisam de acesso ao armazenamento de arquivos.										
Origem do horário	As assinaturas exigem uma origem de horário precisa. Recomenda-se usar o serviço de horário do Google em <code>time.google.com</code> . O fuso horário do sistema também deve ser definido corretamente.										
Usuário de segurança COMAdmin	A conexão do sistema com o COM usa as configurações de segurança da conta de usuário do serviço COMAdmin nas configurações de segurança do sistema IP Office. Essa conta é criada por padrão em sistemas novos e padrão.										

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 630

Portas no modo Subscription

O esquema a seguir mostra as portas usadas para conexões de e para o serviço de assinatura em execução no COM.



Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 630

Migrando sistemas IP Office existentes para o modo Subscription

É possível executar o processo de migração de um sistema IP Office Essential Edition ou Preferred Edition existente para o sistema IP Office executando novamente o menu de configuração inicial. O mapeamento presumido de perfis de usuário existentes para seus equivalentes de assinatura é o seguinte:

Modo Essential/Preferred Edition	Modelo de assinatura
Usuário não licenciado	Usuário não licenciado
Usuário Básico	Usuário de telefonia
Mobile User	
Office Worker	Usuário UC
Usuário Power	

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 630

Capítulo 53: Configuração geral do sistema

Esta seção aborda vários aspectos da configuração do sistema IP Office.

Links relacionados

- [Diretório de sistema centralizado](#) na página 638
- [Aviso de tarifação](#) na página 642
- [Usando locais](#) na página 643
- [Identificação do chamador](#) na página 643
- [Como estacionar chamadas](#) na página 644
- [Chamadas de intercomunicação automática](#) na página 646
- [Suporte ao áudio de banda larga](#) na página 646
- [Preservação de conexão da mídia](#) na página 647
- [Configuração de rotas IP](#) na página 648
- [Criando uma porta WAN virtual](#) na página 650

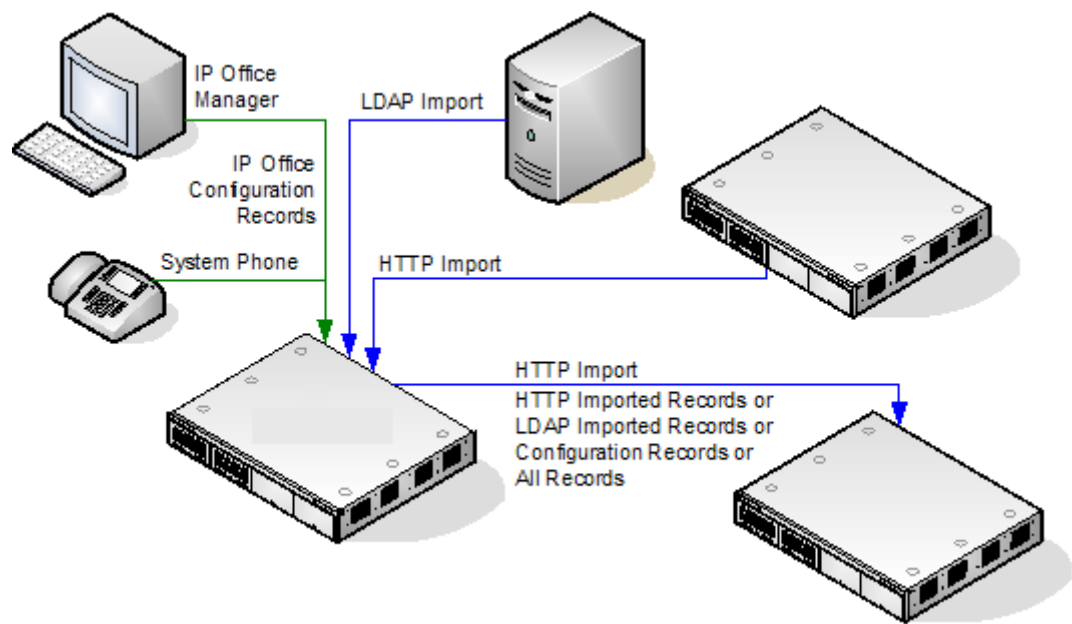
Diretório de sistema centralizado

Os serviços de diretório podem ser utilizados para importar registros de diretório (nomes e números) de fontes externas. Esses conjuntos de registros são regularmente reimportados.

Nos sistemas, os registros de diretório podem vir das seguintes fontes:

- **Importação LDAP:** O sistema pode importar registros LDAP para uso dentro de diretórios mostrados pelos telefones de usuários e aplicativos. A importação LDAP é configurada por meio do formulário **Sistema | Serviços diretório | LDAP**. É possível usar o LDAP versões 2 e 3.
- **Importação HTTP :** Os sistemas podem importar os registros de diretório de outro sistema utilizando o HTTP. A importação HTTP é configurada através do formulário **Sistema | Serviços de diretório | HTTP** especificando um endereço IP ou a conexão de rede multissite. Os registros importados podem ser qualquer um ou todos os tipos de registro a seguir mantidos pelo sistema dos quais os registros estejam sendo importados: registros importados do LDAP e do HTTP e registros de configuração.
- **Registros de diretório do sistema (Registros de configuração):** os registros podem ser inseridos diretamente na configuração do sistema por meio do formulário **Diretório | Entrada de diretório**. Os registros de diretório do sistema substituem os registros importados do LDAP/HTTP correspondentes.

Usuários com direitos do telefone do sistema (consulte [Recursos de telefone do sistema](#) na página 754) e um telefone com o botão **CONTATOS** podem adicionar, excluir e editar os registros do diretório do sistema ao qual estão conectados. Eles não podem editar registros importados de LDAP ou HTTP.



Operação de diretório do Server Edition

Em uma rede do Server Edition, essas definições só podem ser configuradas no nível da rede e elas são armazenadas na configuração do Servidor Primário. Todos os outros sistemas da rede são configurados para compartilhar as configurações do diretório do Servidor Primário por meio das configurações em **Sistema | Serviços de diretório | HTTP**.

Capacidade do registro de diretório

A capacidade do diretório depende do tipo de sistema. As figuras abaixo são aplicáveis para a versão 10.0.

	Sistema	Número de registros de diretório			Número total de registros de diretório
		Configuração	Importação de LDAP	Importação de HTTP	
Sistemas au-tônomos	IP500 V2	2.500	10.000	10.000	10.000
Server Edition	Servidor prin-cipal	10.000	10.000	10.000	10.000
	Servidor se-cundário	—	—	10.000	10.000
	Expansion System (L)	—	—	10.000	10.000
	Expansion System (V2)	—	—	10.000	10.000

Discagem de diretório

Os números de diretório e nomes são exibidos por aplicativos do usuário, como o SoftConsole. O método de uso e pesquisa nesses diretórios depende do aplicativo. Consulte o guia do usuário correspondente.

Entradas de diretório usadas para a discagem podem conter os caracteres **()** e **—** no número. Esses caracteres são ignorados na saída discada. Entradas de diretório contendo **?** no número (usada para correspondência de nome no diretório) não são incluídas para discagem no diretório.

Os nomes de diretório também podem ser visualizados por meio da função **Dir** ou **Contatos** em muitos telefones Avaya. Eles permitem que o usuário selecione o nome para discar o número associado a ele.

A função de diretório agrupa em diversas categorias os registros do diretório exibidos ao usuário de telefone, p. ex., sistema, pessoal, usuários e grupos. Dependendo do telefone ou aplicativo, o usuário pode selecionar a categoria atualmente exibida. Em alguns cenários, as categorias exibidas podem estar limitadas às compatíveis com a ação que está sendo executada pelo usuário. As categorias comuns são:

- **Externo:** Registros de diretório da configuração do sistema. Inclui os registros importados de HTTP e LDAP.
- **Grupos:** Grupos do sistema. Se o sistema estiver em uma rede multissite, ele também incluirá grupos de outros sistemas da rede.
- **Usuários** ou **Índice:** Usuários do sistema. Se o sistema estiver em uma rede multissite, ele também incluirá usuários de outros sistemas da rede.
- **Pessoal:** disponível em telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100. São os registros do diretório pessoal do usuário armazenados na configuração do sistema.

Em telefones que dão suporte para **Dir** ou **Contatos**, o usuário pode filtrar o conjunto de nomes de diretório que estão sendo exibidos usando o teclado numérico. A discagem de mais números aplica um filtro progressivo. Por exemplo, se o usuário pressiona a tecla 5 (JKL), somente os nomes que têm alguma parte que começa com J, K ou L continuam sendo listados. Se, em seguida, o usuário pressionar a tecla 2 (ABC), somente os nomes que têm alguma parte que começa com JA, JB, JC, KA, etc. continuam sendo listados. Conforme o usuário pressiona mais teclas do telefone, o número de correspondências restantes diminui.

Por padrão, a correspondência com letras é realizada simultaneamente em relação a todas as partes do nome do diretório, ou seja, nome, nome do meio e sobrenome. Entretanto, é possível modificar esse comportamento para todos os usuários que usam um Número de origem de Nenhum usuário.

Discagem rápida

Nos telefones das séries M e T, é possível usar um botão de **Discagem rápida** ou discar o **Recurso 0** para acessar os registros do diretório pessoal usando o número de índice de um registro.

- **Pessoal:** disque **Recurso 0** seguido de ***** e o número de índice de 2 dígitos na faixa 01 a 99.
- **Sistema:** disque **Recurso 0** seguido do número de índice de três dígitos na faixa 001 a 999.
- O recurso de código curto **Discagem rápida** também pode ser usado para acessar a discagem rápida de um diretório usando seu número de índice a partir de qualquer tipo de telefone.

Correspondência com nome do chamador no diretório

Os registros de diretório também são utilizados para associar um nome ao número discado nas chamadas de saída ou à CLI recebida nas chamadas de entrada. Quando estiver sendo realizada a correspondência de nome, a correspondência no diretório pessoal do usuário irá ignorar qualquer correspondência no diretório do sistema. Observe que alguns aplicativos do usuário também possuem seu próprio diretório do usuário.

- Os caracteres () e — não são usados para correspondência com nome no diretório. Entradas de diretório com esses caracteres são ignoradas para a correspondência de nome.
- Um caractere ? pode ser usado para fazer a correspondência com qualquer dígito ou dígitos. Por exemplo, 91?3 fará a correspondência com 9123. Normalmente, uma única ? é usada ao fim de uma cadeia de caracteres de discagem conhecida, como um código de área.
- A melhor correspondência é usada, sendo determinada pelo maior número de dígitos correspondentes.
- Não há um número mínimo de correspondências. Por exemplo, é possível usar uma entrada de 9/External no diretório para fazer a correspondência com qualquer chamada externa a menos que exista uma correspondência melhor.

Outras origens de nome

- O SoftConsole tem seus próprios diretórios, que também são usados para correspondência de nomes. As correspondências no diretório do aplicativo podem fazer com que ele exiba um nome diferente daquele mostrado no telefone.
- A correspondência de nome não é realizada quando o nome é fornecido com a chamada de entrada, por exemplo, troncos QSIG. Em troncos SIP, o uso da correspondência de nome ou do nome fornecido pelo tronco pode ser selecionado utilizando a configuração **Prioridade de nome padrão (Sistema | Telefonia | Telefonia)**. Essa configuração também pode ser ajustada em linhas SIP individuais para substituir a configuração do sistema.
- A correspondência de nome do diretório não é suportada nos monofones DECT. Para obter informação sobre a integração do diretório, consulte *Implantando Monofone sem fio Avaya DECT com IP Office*.

Registros importados

Os registros importados do diretório são temporários até a próxima atualização de importação. Eles não são adicionados à configuração do sistema. Os registros não podem ser exibidos ou editados com o Manager ou editados por um usuário do telefone do sistema. Os registros temporários serão perdidos se o sistema for reiniciado. Contudo, o sistema solicitará um novo conjunto de registros de diretório importados após a reinicialização do sistema. Os registros temporários são perdidos se a configuração contendo as alterações do Diretório for mesclada. O sistema vai, assim, importar um novo conjunto de registros temporários sem esperar pelo **Intervalo de ressincronização**. Se um registro da configuração for editado por um usuário do telefone do sistema (consulte [Recursos de telefone do sistema](#) na página 754) para corresponder ao nome ou número de um registro temporário, o registro temporário correspondente é descartado.

Regras de importação:

Quando um conjunto de registros de diretório é importado por HTTP ou LDAP, as seguintes regras são aplicadas aos novos registros:

- Os registros importados com o nome ou o número em branco são descartados.

- Os registros importados que correspondem ao nome ou ao número de qualquer registro existente são descartados.
- Quando o número total de registros de diretório tiver alcançado o limite do sistema, quaisquer registros adicionais serão descartados.

Para informação de capacidade, consulte a descrição do guia do **Diretório**.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Aviso de tarificação

O sistema suporta aviso de tarificação (AOC) em chamadas de saída para trocas ISDN que fornecem informações de AOC. Ele suporta AOC durante a chamada (AOC-D) e ao final da chamada (AOC-E). As informações são incluídas na saída SMDR.

O AOC somente é suportado nas chamadas de troca ISDN de saída. Não é suportado nas chamadas de entrada, chamadas tarifadas reversas, QSIG e chamadas não ISDN. O fornecimento de sinalização AOC precisará ser solicitado a um provedor de serviço ISDN, e a tarificação poderá ser feita por esse serviço.

As cobranças são atribuídas ao usuário que faz uma chamada de saída enquanto ele estiver conectado à chamada, tiver a chamada em espera ou tiver a chamada estacionada.

- Se o AOC-D não estiver disponível, todas as cobranças indicadas pelo AOC-E serão atribuídas ao usuário que fez a chamada.
- Se o AOC-D estiver disponível:
 - Se a chamada for transferida (por meio de transferência, cancelamento de estacionamento ou qualquer outro método) a outro usuário, quaisquer cobranças de chamada a partir do momento da transferência serão atribuídas ao novo usuário.
 - Se for transferida manualmente sem o switch, as cobranças de chamada permanecerão atribuídas ao usuário que transferiu a chamada.
 - Se a chamada for automaticamente transferida sem o switch, as cobranças subsequentes serão atribuídas ao usuário redirecionado.
 - As informações de AOC-D somente serão mostradas enquanto a chamada estiver conectada. Elas não serão mostradas quando a chamada estiver estacionada ou retida.
 - As cobranças de chamada são atualizadas a cada 5 minutos.

Nas chamadas de conferência, todas as cobranças de quaisquer chamadas de saída que estiverem incluídas na conferência serão atribuídas ao usuário que configurou a conferência, mesmo se ele tiver deixado a conferência posteriormente.

Como habilitar a operação de AOC

1. **Configurar moeda do sistema** A configuração Moeda padrão (Sistema | Telefonia | Telefonia) é, por padrão, definida para corresponder ao sistema local. Perceba que alterar a moeda limpa todos os custos de chamadas armazenadas pelo sistema, exceto aquelas já conectadas via SMDR.

2. **Configurar o custo da chamada por unidade de tarifação para a linha** O AOC pode ser indicado pela troca ISDN em unidades de tarifação, em vez do custo real. O custo por unidade é determinado pelo sistema por meio da configuração **Custo de chamada por unidade de tarifação**, que precisa ser definida para cada linha. Os valores são 1/10.000 da unidade monetária. Por exemplo, se o custo da chamada por unidade for de £1,07, um valor de 10700 deve ser definido na linha.
3. **Aplicando um mark-up de custo de chamada** Poderá haver a exigência de que o custo aplicado às chamadas do usuário tenham um "mark-up" (multiplicador) aplicado a ele. Isso pode ser feito por meio da configuração **Marcação de custo de chamada** (Usuário | Telefonia | Configurações de chamada). Este campo está em unidades de 1/100º; por exemplo, uma entrada de 100 é o fator de marcação de 1.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Usando locais

Os locais são usados para aplicar diversas configurações comuns a linhas e ramais que estão no mesmo local físico. Por exemplo:

- Aplicar restrições ao número de chamadas simultâneas em troncos internos entre diferentes sistemas IP Office. Consulte [Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 735.
- Definir o ARS de saída que deve ser usado quando um ramal associado ao local fizer uma chamada de emergência. O objetivo é garantir que as chamadas de emergência usem troncos que correspondam ao local físico ou usem um número de ID do chamador registrado no local. Consulte [Configuração para chamadas de emergência](#) na página 677.

Para troncos SIP, as chamadas de emergência podem incluir o envio das informações de endereço configuradas para o local do ramal discador.

- Aplicar configurações de compensação de horário específicas do local à exibição de hora nos telefones locais.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Identificação do chamador

Identificador de chamador mostra detalhes sobre o chamador e número do qual ele está chamando. Em chamadas internas, o sistema fornece esta informação. Em chamadas externas, ele usa a Identificação de linha de entrada do chamador (ICLID) recebida com a chamada. O número também é passado para os aplicativos do sistema e pode ser usado para recursos como registro de chamadas, chamadas perdidas e retorno de chamadas.

O ramal analógico pode ser configurado para o identificador do chamador através da configuração do sistema (Ramal | Ramal | Tipo de identificação do chamador).

Adicionado um prefixo de discagem Alguns sistemas são configurados para solicitar um prefixo de discagem em frente dos números externos ao fazerem chamadas de saída. Quando

for este o caso, o mesmo prefixo deve ser adicionado ao ICLID recebido para garantir que possa ser usado em chamadas de retorno. O prefixo a ser adicionado é especificado através do campo Prefixo de cada linha.

Correspondência de nome do diretório A configuração do sistema contém um diretório de nomes e números. Se o ICLID de uma chamada de entrada corresponder a um número no diretório, o nome é associado àquela chamada e exibido em telefones de recebimento apropriados.

Aplicativos como o SoftConsole também possuem diretórios que podem ser usados para correspondência de nome. Se houver correspondência, ela substitui a correspondência do nome do diretório do sistema pelo nome mostrado pelo aplicativo.

Exibir comprimento de nome completo

Em alguns locais, pode ser desejável mudar a maneira como os nomes são exibidos nos telefones para maximizar o espaço disponível para a chamada ou um nome chamado. Há dois controles ocultos que podem ser usados para alterar a maneira como o sistema mostra uma chamada e as informações sobre ela.

Esses controles são ativados inserindo sequências especiais na guia Números de origem do usuário NenhumUsuário. Essas sequências são:

LONGER_NAMES Essa configuração tem os seguintes efeitos:

- Nos telefones DS, a exibição do status de chamada é movida para permitir que o nome de chamada/chamando ocupe a linha superior completa e se necessário, quebre para a segunda linha.
- Para todos os tipos de telefone:
- Nas chamadas de entrada, somente o nome de chamada é exibido. Isso se aplica até mesmo para chamadas redirecionadas a partir de outro usuário.
- Nas chamadas de saída, somente o nome de chamada é exibido.

HIDE_CALL_STATE Esta configuração oculta a exibição do status da chamada, por exemplo, **CONN** quando uma chamada estiver conectada. Esta opção é normalmente usada em conjunto com **LONGER_NAMES** acima para fornecer espaço adicional para exibição do nome.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Como estacionar chamadas

O estacionamento de uma chamada é uma alternativa para colocar uma chamada em espera. Uma chamada estacionada no sistema pode ser recuperada por qualquer outro usuário se ele souber o número do estacionamento ou o nome usado para estacionar a chamada. Quando a chamada for recuperada, a ação é conhecida como Cancelar estacionamento de chamada (Unpark call ou Ride Call). Enquanto estacionada, o chamador ouve música em espera, se houver.

Cada chamada estacionada necessita de um número de estacionamento. Ao tentar estacionar uma chamada em um número de estacionamento já ocupado, um tom de interceptação

é reproduzido. A maioria das funções pode ser usada com ou sem um número de estacionamento especificado. Ao estacionar uma chamada sem especificar o número de estacionamento, o sistema atribui automaticamente um número de acordo com o número do ramal da pessoa estacionando a chamada adicionando um dígito extra de 0 a 9. Por exemplo, se o 220 estaciona uma chamada, é atribuído o número de estacionamento 2200, se estacionar outra chamada enquanto a primeira ainda está estacionada, a próxima chamada estacionada receberá o número de estacionamento 2201 e assim por diante.

Os números de Estacionamento podem ter até nove dígitos de extensão. Também podem ser usados nomes para os estacionamentos do aplicativo.

A configuração **Limite estacionamento** no sistema de configuração (Sistema | Telefonia | Telefonia | Limite estacionamento) controla o tempo que uma chamada pode ficar estacionada antes que o usuário que a estacionou chame-a novamente. O tempo limite padrão é de 5 minutos. Observe que a rechamada ocorre somente se o usuário estiver inativo e não tiver outra chamada conectada.

Existem vários métodos diferentes pelos quais as chamadas podem ser estacionadas e ter o estacionamento cancelado. Essas são:

Utilizando códigos de acesso

Os recursos dos códigos de acesso, Estacionamento de chamadas e Cancelar estacionamento de chamada, podem ser usados para criar códigos de acesso para estacionar e cancelar estacionamento chamadas respectivamente. Os códigos de acesso padrão que usam tais recursos são:

- *37*N# - Estaciona uma chamada em um número de estacionamento N
- *38*N# - Cancelar estacionamento de uma chamada em um número de estacionamento N

Utilizando o aplicativo SoftConsole

O aplicativo SoftConsole é compatível com botões de estacionamento. O SoftConsole fornece 16 teclas para estacionamento numeradas de 1 a 16 por padrão.

o número de estacionamento para cada botão pode ser alterado, se necessário. Clicar nos botões permite que o usuário estacione ou cancele o estacionamento de chamadas no número de estacionamento associado a cada botão. Além disso, quando uma chamada é estacionada em um desses números por outro usuário, o usuário do aplicativo pode ver detalhes da chamada e pode cancelar o estacionamento dela em seu ramal.

Utilizando as teclas programáveis

O recurso de estacionamento de chamada pode ser usado para estacionar e cancelar estacionamento de chamadas. Se o botão for configurado com um número de estacionamento específico, ele poderá ser usado para estacionar e cancelar o estacionamento de uma chamada naquele número e indicará quando outro usuário estacionar uma chamada nesse número. Se configurado sem um número, pode ser usado para estacionar até 10 chamadas e cancelar o estacionamento de qualquer uma delas.

Padrões do telefone

Alguns telefones suportam os recursos de estacionar e cancelar o estacionamento de chamadas através das opções do menu do display (consulte o guia do usuário do telefone apropriado). Neste caso, as chamadas estacionadas são automaticamente colocadas em números de estacionamento correspondentes ao número do ramal.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Chamadas de intercomunicação automática

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Efetuando chamadas de intercomunicação automática

As funções das teclas programáveis a seguir podem ser utilizadas para efetuar chamadas de intercomunicação automática:

- **Intercom. automática**
- **Discagem direta**
- **Discar Intercom.**

A função do código de acesso a seguir pode ser utilizada para efetuar chamadas de intercomunicação automática:

Discagem direta

Em telefones da série M e T, o código **Recurso 66** seguido pelo número do ramal pode ser utilizado para efetuar uma chamada (intercomunicação automática) direta ao correio de voz.

Negar chamadas de intercomunicação automática

Quando ativo, todas as chamadas de intercomunicação automática para o ramal do usuário serão automaticamente transformadas em chamadas normais.

Negar chamadas de intercomunicação automática podem ser configuradas por usuário na guia **Usuário | Telefonia | Definições do supervisor**. Negar chamadas de intercomunicação automática também podem ser ativadas com o código curto do Negar intercomunicação automática ativado ou a ação do botão Negar chamadas de intercomunicação.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Suporte ao áudio de banda larga

Os sistemas IP Office suportam o codec G.722 64K para áudio de banda larga. O G.722 é utilizado com H.323 e trancos SIP. Pode também ser usado com alguns telefones SIP e IP H.323 (ver abaixo). O G.722 usa uma taxa de amostragem de voz mais alta (16KHz) do que aquela utilizada pela maioria dos demais codecs de áudio (8KHz).

O G.722 é suportado apenas por sistemas que utilizam placas de combinação IP500 VCM, IP500 VCM V2 e/ou IP500.

Compatibilidade com os telefones Avaya

O uso de G.722 é compatível com os seguintes telefones Avaya em um sistema IP Office: 1100/1200 Series, 9600 Series, J100 Series, B179, B199.

Como utilizar o Codec G.722

Por padrão, o codec G.722 não está disponível para uso. Se o codec for utilizado, primeiro ele deve ser selecionado na lista dos **Codecs disponíveis** do sistema (Sistema | Codecs). O codec é utilizado na lista de preferência do codec padrão do sistema e/ou nas preferências codec individuais das linhas e ramais IP.

O método para a seleção de codec para telefones específicos dependerá do tipo de telefone. Consulte o manual de instalação adequado.

Conferência

Nos dispositivos que utilizam o G.722 em uma conferência, o sistema pode tentar garantir que a voz entre os dispositivos que utilizam o G.722 permaneça em banda larga mesmo se houver dispositivos de áudio de banda estreita na mesma conferência. Isto é realizado se a opção Conferência de alta qualidade do sistema estiver habilitada (**Sistema | Telefonia | Telefonia**).

Limitações identificadas

As limitações a seguir se aplicam ao funcionamento do áudio de banda larga do G.722:

- A gravação de chamada utiliza o G.711.
- Chamadas de busca utilizam o G.722 quando todos os dispositivos buscados utilizam o G.722.
- O Fax não é suportado no G.722, use o G.711 ou o T38.
- Os tons programáveis fornecidos pelo sistema utilizam o G.711.
- Um máximo de 15 dispositivos G.722 recebendo áudio de banda larga são permitidos nas conferências.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Preservação de conexão da mídia

A Preservação de conexão da mídia mantém chamadas que apresentam perda de sinal de ponta a ponta ou falhas de atualização, mas que ainda têm um caminho de mídia ativo.

Telefones IP:

Com o IP Office 9.1 e versões posteriores, os seguintes telefones IP Avaya tentam manter as chamadas quando o sinal do host IP Office é perdido.

- 9608
- 9611
- 9621
- 9641
- Série J100

Ao preservar uma chamada, o telefone não tenta registrar-se novamente com o servidor da chamada nem tenta fazer contingência para um servidor de chamada em espera, até

que a chamada tenha terminado. As ações de chamada por tecla e os menus de recursos não funcionam durante este tempo devido à perda do caminho da sinalização. O display do telefone não será atualizado e a única ação permitida será encerrar a chamada.

IP Office:

Quando habilitado para um ponto terminal IP em particular que oferece suporte à Preservação da conexão de mídia, a chamada é colocada em um estado Preservado, e um cronômetro de intervalo de preservação é iniciado para esta chamada no ponto em que a perda da sinalização é detectada. A duração máxima de uma chamada preservada no IP Office é de duas horas. Quando colocada no estado Preservada, uma chamada pode fazer a transição somente para o estado Finalizada. A restauração de chamada não é suportada.

Somente os seguintes tipos de chamada são preservados:

- Chamadas ativas conectadas
- Chamadas com duas pessoas em que o outro terminal é um telefone, tronco ou correio de voz
- Chamadas de conferência
- Chamadas em espera e chamadas para grupos de busca não são preservadas.

Display do telefone:

Quando uma chamada está em estado preservado, mas a conexão de sinalização local do telefone com seu IP Office host ainda está presente, o estado da chamada telefônica apresenta o prefixo de um ícone de aviso. As ações de espera, transferência e conferência não estão disponíveis.

Configuração do sistema

Quando ativada em **Sistema | Telefonia | Telefonia**, a Preservação de conexão de mídia é aplicada a nível de sistema em troncos SCN e telefones Avaya H.323 compatíveis com preservação de conexão. Todos os sistemas de uma Small Community Network (SCN) devem ser habilitados para a preservação de conexão de ponta a ponta ser aceita.

Quando ativada em **Linha | Linha SIP | SIP Avançado**, a Preservação de conexão da mídia é aplicada ao tronco SIP. O valor da preservação de conexão em troncos SIP públicos é limitado. A Preservação de conexão da mídia em troncos SIP públicos não é suportada até que seja testada com um provedor de serviços específico. A Preservação de conexão da mídia é desabilitada por padrão para troncos SIP.

Quando ativada em **Linha | Linha SM | Session Manager**, a Preservação de conexão da mídia é aplicada a implementações do Enterprise Branch. A Preservação de conexão da mídia preserva somente a mídia e não a sinalização de chamada na linha SM. A Preservação de conexão da mídia não inclui suporte ao recurso de preservação de chamada do Avaya Aura Session Manager.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Configuração de rotas IP

O sistema IP Office atua como o gateway padrão para seus clientes DHCP. Também é possível especificar o IP Office como o gateway padrão para dispositivos endereçados estaticamente na mesma sub-rede que o IP Office. Quando esses clientes e dispositivos

quiserem enviar dados para um endereço IP em uma sub-rede diferente, eles enviarão esses dados para o IP Office sistema para roteamento subsequente.

• Rotas estáticas IPv4

Para tráfego IPv4, o IP Office pode usar as definições de configuração **Sistema > Rota de IP** para determinar para onde encaminhar o tráfego. É possível configurar o seguinte como destinos para rotas estáticas IP Office:

- **LAN1** - direciona o tráfego para a LAN1 do sistema IP Office.
- **LAN2** - direciona o tráfego para a LAN2 do sistema IP Office.
- **Serviço** - direciona o tráfego para um serviço na configuração IP Office. As configurações de serviço definem os detalhes para se conectar a um serviço de dados remoto.
- **Túnel** - direciona o tráfego para um túnel IPsec ou L2TP na configuração IP Office.

O sistema IP Office fornece dois métodos de definição de uma rota padrão para tráfego IP que não corresponde a nenhuma outra rota especificada.

- **Serviço padrão** - nas configurações de serviços, é possível definir um serviço como a **Rota padrão (Serviço | Serviço)**.
- **Rota IP padrão**: cria um registro de rota IP com um endereço IP em branco, máscara IP em branco e define o destino desejado para o tráfego padrão.

• Rotas estáticas IPv6

Sistemas IP Office R12.1 baseados em Linux são compatíveis com IPv6. Nesse caso, é possível definir rotas estáticas para tráfego IPv6 usando as definições de configuração **Sistema > Rota IP (IPv6)**.

• Rotas dinâmicas IPv4 (RIP)

Os sistemas IP500 V2 IP Office são compatíveis com RIP (Routing Information Protocol). O IP Office pode usar o RIP para aprender automaticamente rotas para tráfego de dados de outros roteadores que também são compatíveis com RIP.

- Por padrão, as rotas estáticas inseridas na configuração IP Office substituem qualquer rota dinâmica aprendida usando RIP. Essa configuração Favorecer rotas RIP em vez de rotas estáticas (**Sistema > Sistema**) controla esse comportamento.

Roteamento dinâmico RIP

Os roteadores em uma rede podem usar o Protocolo de Informações de Roteamento (RIP) para anunciar automaticamente os detalhes das rotas que eles conhecem. Por meio desse processo, cada roteador pode adicionar automaticamente novos dispositivos de rede à sua tabela de roteamento.

- Cada roteador para roteador vincula um “salto”. A tabela de roteamento pode conter rotas com até 15 saltos. Quando há mais de uma rota para um destino, o IP Office adiciona a rota com a métrica mais baixa (número de saltos) à sua tabela de roteamento.
- Quando uma rota existente fica indisponível, após 5 minutos o roteador a marca como exigindo saltos “infinitos” (16). O roteador anuncia isso para a rede e remove a rota de sua tabela de roteamento.
- O sistema IP Office também usa “horizonte dividido” e “inversão de veneno” para impedir rotas que criam loops.
- O RIP é um método simples para compartilhamento automático de rotas e atualização nas redes homogêneas pequenas. Ele permite que os roteadores anunciem rotas alternativas quando uma rota existente falha. Em uma rede grande, a troca de informações de roteamento a cada 30 segundos pode criar tráfego excessivo. Além

disso, a tabela de roteamento IP Office é limitada a 100 rotas estáticas, dinâmicas e internas.

- Quando uma rota estática e uma rota dinâmica para o mesmo destino têm a mesma métrica, o IP Office usa a rota estática.
- O RIP não inclui a rota de transmissão (255.255.255.255) e a rota multicast (224.0.0.0).

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Criando uma porta WAN virtual

Procedimento

1. Selecione  **Porta WAN**.
2. Clique em  e selecione **PPP**.
3. No campo **Nome**, digite **LINEx.y** onde :
 - **LINE** deve estar em maiúsculas.
 - **x** é o número da linha. Para um módulo PRI/T1 no Slot A, será 1. Para um módulo PRI/T1 no Slot B, será 5.
 - **y** é o número de canal mais baixo a ser usado pelo link WAN menos 1. Por exemplo, se o canal mais baixo a ser utilizado for um canal 1, então $y = 1 - 1 = 0$.
4. No campo **Velocidade**, digite a velocidade combinada total do número máximo de conjuntos de canais no serviço.

Neste exemplo, 12 canais x 64000 bits = 76800.

* Nota:

O número máximo de canais que podem ser utilizados será limitado pelo número de canais de dados permitidos pela unidade de controle do sistema e não em uso ainda.

5. No campo **Nome RAS**, selecione o nome RAS criado no momento de criação do novo Serviço com aquele nome.
6. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 638

Capítulo 54: On-boarding

O processo de on-boarding se refere à configuração de um serviço de VPN SSL visando viabilizar os serviços de gerenciamento remoto para clientes, como gerenciamento de falhas, monitoramento e administração. É preciso usar o aplicativo Web Manager para configurar o on-boarding.

Para detalhes completos sobre como configurar e administrar os serviços de VPN SSL, consulte *Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™*.

O procedimento apresentado abaixo configura o IP Office para serviços do suporte da Avaya. Os parceiros Avaya também podem usar uma VPN SSL para oferecer serviços de suporte.

Links relacionados

[Configurar um SSL VPN usando um arquivo on-boarding](#) na página 651

Configurar um SSL VPN usando um arquivo on-boarding

O arquivo XML on-boarding está disponível através da Avaya. Ele contém as configurações necessárias para estabelecer um túnel seguro entre o IP Office e um servidor AVG. Quando você importa um arquivo XML on-boarding, ele aplica as configurações e instala um ou mais certificados TLS.

Quando você configura o serviço SSL VPN em um novo sistema, é necessário começar gerando um arquivo de inventário no sistema IP Office. Quando você registra seu sistema IP Office, o arquivo de inventário gerado é carregado no GRT e os dados de inventário são preenchidos no banco de dados do Atendimento ao cliente Avaya (ACS). Depois de habilitar o suporte remoto, é possível baixar o arquivo XML on-boarding do site GRT e carregá-lo em seu sistema IP Office.

O processo on-boarding configura:

- A configuração de serviço VPN SSL
- Códigos de acesso para habilitar e desabilitar o serviço VPN SSL
- Interceptação de alarme SNMP
- Um ou mais certificados TLS no repositório de certificado confiável do IP Office

Realize este procedimento usando o Avaya IP Office Web Manager client.

Aviso:

O processo de "on-boarding" cria automaticamente um serviço de SSL VPN na configuração do sistema quando o arquivo on-boarding é carregado para o sistema.

Tenha cuidado para não excluir ou alterar esse serviço, exceto quando recomendado pela Avaya.

Pré-requisitos

Antes de começar, é preciso ter os códigos de hardware e a descrição do catálogo de seu sistema IP Office. Por exemplo, “IP OFFICE 500, VERSÃO 2, UNIDADE DE CONTROLE TAA” é um código de hardware e uma descrição de catálogo.

Procedimento

1. Selecione **Ferramentas > On-boarding**.

A caixa de diálogo on-boarding é exibida.

2. Se o código de hardware para seu sistema IP Office terminar com as letras TAA, selecione a caixa de seleção próxima do prompt **Você está usando o hardware da série TAA?**
3. Clique em **Obter arquivo de inventário** para gerar um inventário em seu sistema IP Office.
4. Clique em **Registrar IP Office**.
Um navegador será aberto e o levará até o site GRT.
5. Faça o login no site e insira os dados necessários para o sistema IP Office.
6. Selecione **Suporte remoto** para o sistema IP Office.
7. Clique em **Baixar** para salvar o arquivo on-boarding.
8. Procure o local onde salvou o arquivo e clique em **Carregar**.

É exibida uma mensagem para confirmar que o arquivo foi instalado com sucesso.

Links relacionados

[On-boarding](#) na página 651

Capítulo 55: Suporte a fax

Fax em sistemas IP500 V2

Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax do T38. Para um sistema com cartões combo IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500, o **T38** ou **G.711** pode ser usado para transmissão de fax. Cada chamada de fax usa um canal VCM, a não ser que seja uma chamada de fax T38 entre ramificações de chamada configuradas de forma compatível. A linha ou ramal SIP deve ter suporte para convidar novamente.

O **Plano de contingência T38** também pode ser especificado. Em chamadas de saída de fax, se o destino não tiver suporte para T38, um novo convite será enviado por fax usando o **G.711**.

Configuração de fax em linhas e ramais SIP:

Para configurar o fax em linhas e ramais SIP:

1. Na página **VoIP** para a linha ou ramal, defina **Suporte para convidar novamente** como **Ativo** para habilitar **Suporte ao transporte do fax**
2. Selecione um valor no campo **Suporte ao transporte do fax**.

Observe o seguinte:

- Há suporte à mídia direta.
- Se o **Suporte ao transporte do fax** estiver definido em **T38** ou **Plano de contingência T38**, a página de fax T38 está disponível. A página Fax T38 oferece opções de configuração detalhadas do T38.

Configuração de fax em uma linha IP Office:

Em uma rede múltiplos sites, o **Suporte ao transporte do fax** também pode ser ativado nas linhas IP Office entre os sistemas. Isto permite que as chamadas de fax em um sistema sejam enviadas para outro sistema.

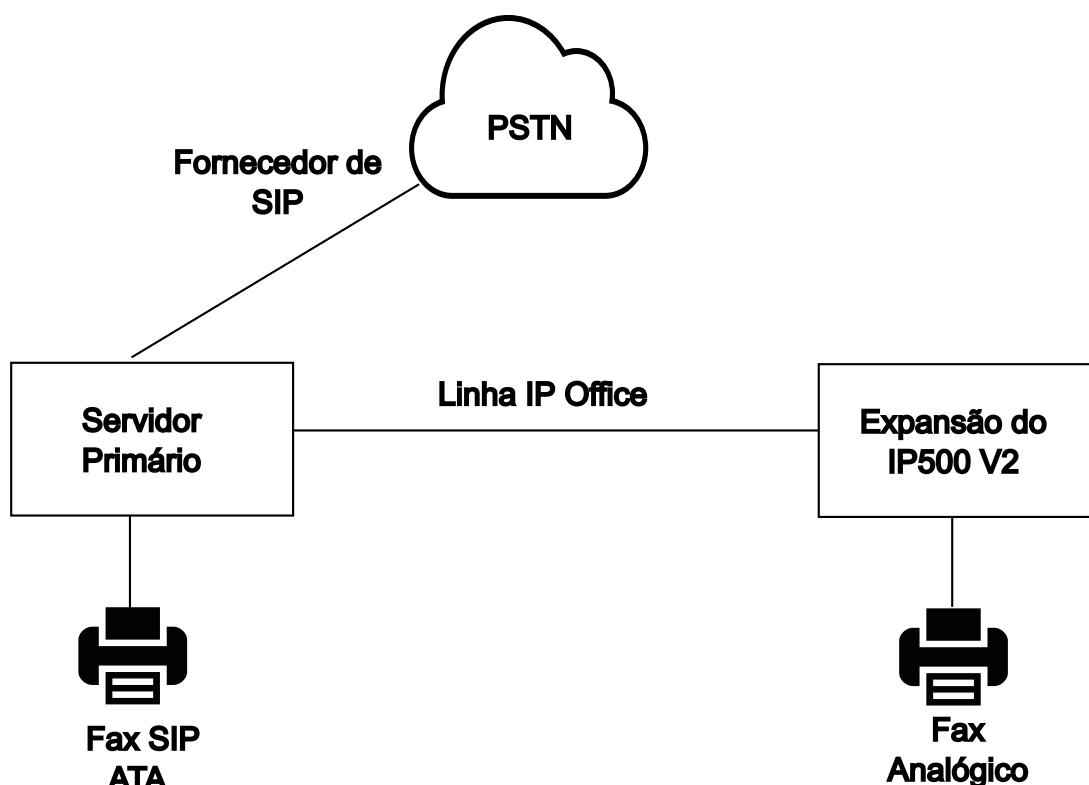
Para configurar o fax em uma linha IP Office:

1. Defina **Linha IP Office | Configurações de linha | Nível de rede** para **SCN**.
2. Defina **Linha IP Office | VoIP | Suporte ao transporte do fax** para **Relay de fax**.

Links relacionados

[Suporte ao Fax T38 do Server Edition](#) na página 654

Suporte ao Fax T38 do Server Edition



□

Servidores de fax no Server Edition Linux

Os servidores IP Office Linux não podem terminar o fax T38 e, portanto, o T38 é negociado de ponta a ponta. Quando um fax SIP ATA é conectado a um servidor IP Office Linux, o sistema automaticamente retransmite a negociação entre o fax SIP ATA e o provedor SIP.

Configuração de fax em linhas e ramais SIP:

Para configurar o fax em linhas e ramais SIP, na página **VoIP** para a linha e ramal SIP:

1. Defina **Suporte para convidar novamente** como **Ativo** para habilitar o **Suporte ao transporte do fax**.
2. Selecione um valor no campo **Suporte ao transporte do fax**.

Observe o seguinte.

- Há suporte à mídia direta.
- A página **Fax T38** não está disponível.

Fax em sistemas de expansão do Server Edition IP500 V2

Uma vez que um sistema IP500 V2 pode terminar um fax T38, um fax analógico pode ser conectado a um sistema de expansão IP500 V2. O transporte do fax é configurado na Linha IP Office conectando o sistema IP500 V2 à rede Server Edition.

Configuração de fax em uma linha IP Office:

Para configurar o fax em uma linha IP Office, na página **Linha | Linha IP Office | Configurações VoIP**, selecione um valor no campo **Suporte ao transporte do fax. Relay de fax** não tem suporte.

Observe o seguinte.

- Há suporte à mídia direta.
- A página **Fax T38** não está disponível.

Links relacionados

[Suporte a fax](#) na página 653

Capítulo 56: Anunciando

O IP Office é compatível com anúncio flexível para qualquer ramal que seja compatível com atendimento automático e também com anúncio para dispositivos externos. No entanto, não há nenhuma opção de anúncio configurada por padrão em um sistema IP Office recém-instalado.

Cenários de paginação

Cenário de busca	O dispositivo buscado conecta-se a...	Código de acesso/recurso de botão
Telefone para telefone Anúncio simples de outros ramais do sistema.	Terminal digital e telefones H.323 Avaya	Anúncio por discagem
Anúncio combinado Anúncio simultâneo para telefones e um alto-falante de anúncio.	Ramal analógico (Alto-falante de busca)	Anúncio por discagem
Dispositivo de interface de anúncio Refere-se um dispositivo de interface de busca, como um UPAM.	Ramal analógico (porta IVR)	Discar ramal
	Tronco analógico	Disc

Links relacionados

[Capacidade de anúncio](#) na página 656

[Anúncio telefone a telefone](#) na página 657

[Anunciar em um dispositivo externo de anúncio](#) na página 657

[Anúncio misturada](#) na página 658

[Anúncio via Voicemail Pro](#) na página 659

Capacidade de anúncio

Para obter detalhes sobre a capacidade total, consulte *Diretrizes da plataforma Avaya IP Office™: capacidade*.

Tipo de IP Office	Tamanho máximo do grupo de anúncio
Server Edition/Select	512
IP500 V2	64

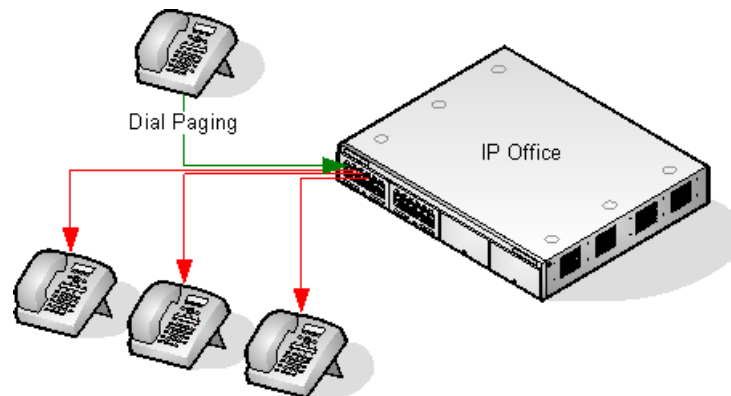
- Grupos de anúncio que incluem usuários em uma expansão V2 são limitados a 64 membros.

- Para grupos de anúncio que incluem ponto terminais SRTP, o tamanho máximo é reduzido em 50%.

Links relacionados

[Anunciando](#) na página 656

Anúncio telefone a telefone



- A busca é suportada por todos os tipos de telefone. A chamada de busca pode ser realizada para um único telefone ou para um grupo de telefones.
 - A partir dos telefones analógicos e não Avaya, utilize o código de acesso de Discar Anúncio.
 - A partir dos telefones com recursos Avaya, pode ser utilizada a tecla programável definida para Discar Anúncio.
- A busca somente é suportada nos telefones Avaya com suporte a atendimento automático.
- A busca não é ouvida nos telefones que estão ativos em outra chamada.
- A busca não é ouvida nos telefones em que o usuário está definido para Não perturbe ou possui Redirecionar incondicional ativo.
- Nos telefones Avaya com uma tecla de **Conferência** dedicada, o usuário pode atender uma chamada de busca pressionando essa tecla. Isso transforma a busca em uma chamada normal com o pager.

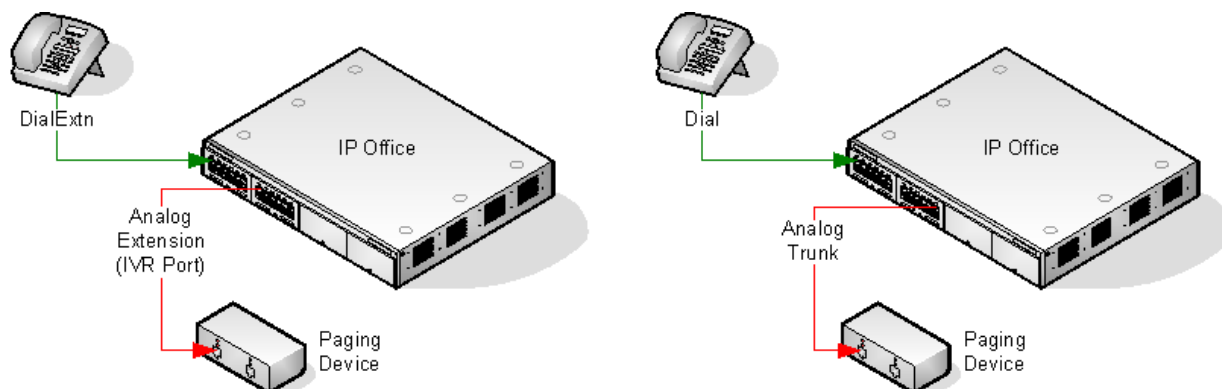
Links relacionados

[Anunciando](#) na página 656

Anunciar em um dispositivo externo de anúncio

Dispositivo de interface de busca

Utiliza um dispositivo de interface de busca, como o UPAM ou o amplificador com interface de ramal/tronco analógico. O dispositivo pode ser conectado à porta de um tronco analógico ou à porta de um ramal analógico.



Se conectado à porta de um tronco:

- Use um código curto definido como **Discagem** e a mesma **ID do grupo de linhas** que a **ID da linha de saída** definida para o tronco analógico.

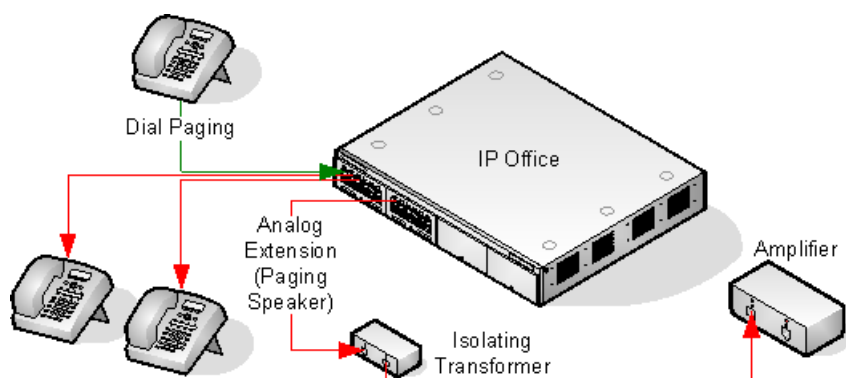
Se conectado à porta de um ramal:

- Defina o ramal analógico como uma **Porta IVR** na configuração do sistema (**Classificação do equipamento > analógico > de ramal**).
- Use um código curto ou um botão programável definido para usar o **Ramal de discagem**.

Links relacionados

[Anunciando](#) na página 656

Anúncio misturada



Utiliza um amplificador conectado à porta de um ramal analógico através de um transformador de isolamento de 600 ohms. Alguns amplificadores incluem um transformador integral. Os amplificadores da marca Avaya/Lucent são concebidos para a conexão a portas de saída de busca especiais não fornecidas nos sistemas. Elas não são adequadas para o suporte à busca misturada.

O transformador e o amplificador devem ser conectados quando o sistema é reiniciado.

Se a música de fundo for necessária entre as buscas, o amplificador deverá suportar uma conexão de música de fundo separada e com alternância de VOZ.

A porta do ramal analógico é definida como um alto-falante de localização na configuração do sistema (**Ramal | Analógico | Classificação do equipamento**).

Código de acesso/botão programável: Use DialPaging.

Links relacionados

[Anunciando](#) na página 656

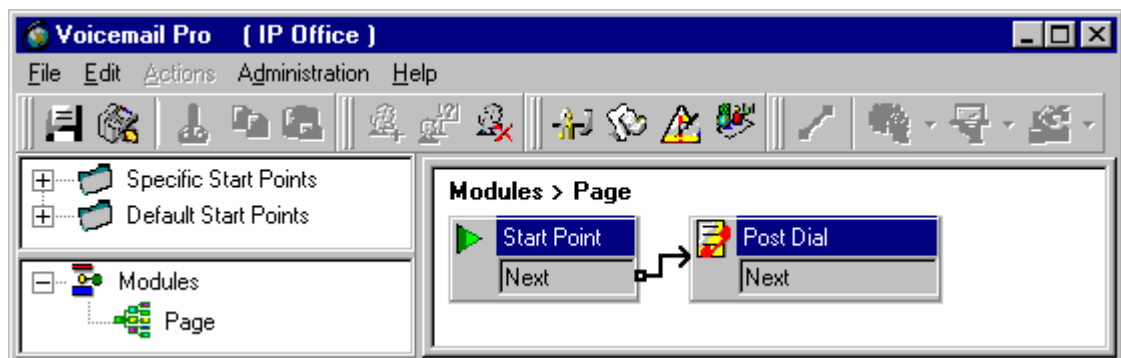
Anúncio via Voicemail Pro

O Voicemail Pro pode ser usado para enviar anúncios pré-gravados. Isso pode ser útil quando o mesmo anúncio é frequentemente repetido. Esse método requer que a porta de busca seja um ramal analógico.

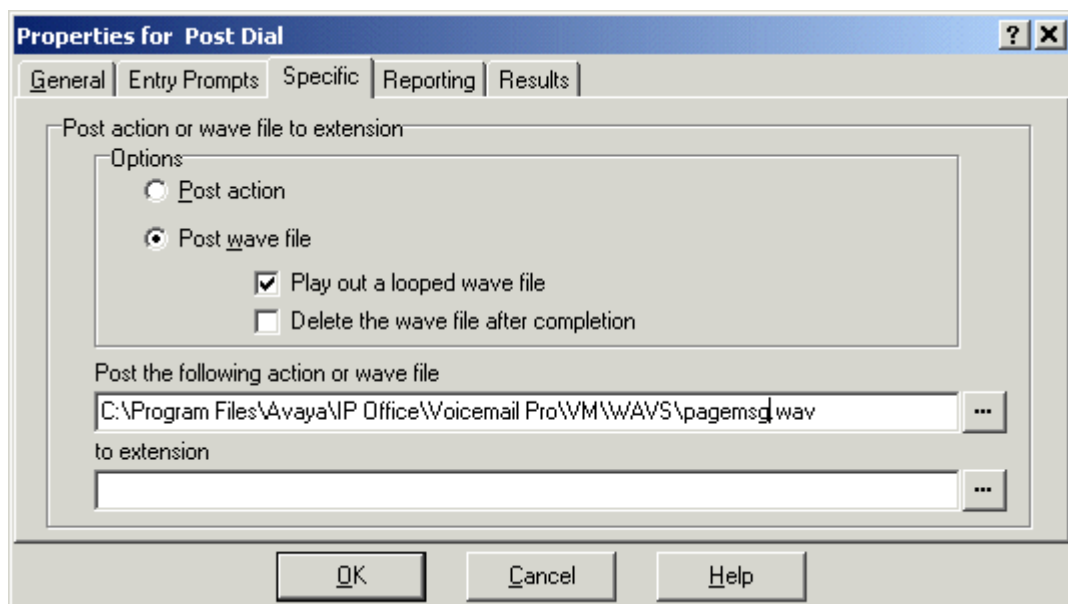
Ele também remove o loop de feedback que pode ocorrer em alguns locais, uma vez que a busca é primeiramente gravada e depois reproduzida.

Exemplo 1

1. No Voicemail Pro, um novo Módulo foi adicionado e chamado de Anúncio.



2. A ação Discar correio foi adicionada ao módulo. As propriedades da guia Específico foram definidas como mostrado abaixo:



3. Em seguida, a nova chamada de fluxo do Voicemail Pro foi salva e ativada.

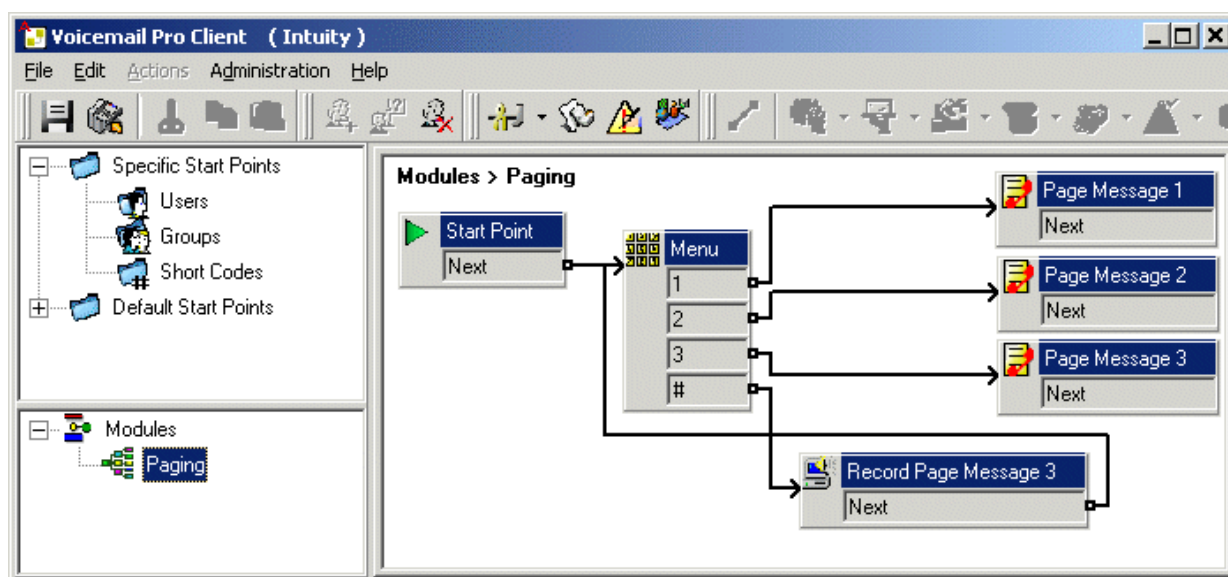
4. No Manager, recebemos as configurações do sistema e criamos um novo código de acesso.

- Código de acesso: *80
- Número de telefone: "Busca"
- Recurso: VoicemailCollect

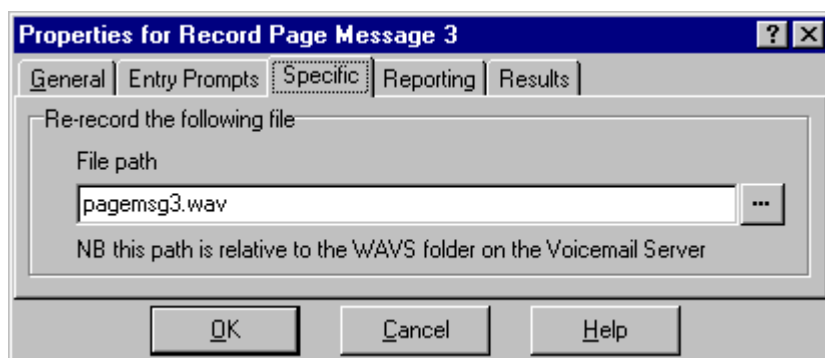
Posteriormente, a nova configuração do sistema foi mesclada.

Exemplo 2

Esse exemplo baseia-se no exemplo 1 ao permitir que o usuário selecione qual mensagem será reproduzida a partir de um menu. Nesse exemplo, o usuário pode pressionar 1, 2 ou 3 para as diferentes mensagens. Ele também pode regravar a mensagem associada à opção 3 pressionando #.



A ação Lista de reprodução foi adicionada e, nesse exemplo, definida para gravar o pagemsg3.wav. Observe que apenas o nome do arquivo foi especificado, já que essa ação salva os arquivos relativos à pasta WAVS do Voicemail Server.



Na ação Discar correio, que reproduz o pagemsg3.wav, observe que o caminho completo do arquivo precisa ser utilizado.

No Manager, também adicionamos um código de acesso que dispara o módulo "Anúncio" utilizando o recurso VoicemailCollect.

Links relacionados

[Anunciando](#) na página 656

Capítulo 57: Eventos do sistema

O sistema suporta um número de métodos pelos quais os eventos em andamento no sistema podem ser informados. Eles se juntam aos relatórios históricos e em tempo real disponíveis pelo aplicativo System Status (SSA).

Relatórios SNMP

O Simple Network Management Protocol (SNMP) permite que os clientes e servidores SNMP troquem informações. Os clientes SNMP são arquitetados em dispositivos como roteadores de rede, PCs servidores etc. Os servidores SNMP normalmente são aplicativos do PC que recebem e/ou solicitam informações SNMP. O cliente SNMP do sistema permite ao sistema responder à interrogação e enviar informações de alarme a servidores SNMP.

Para que um aplicativo do servidor SNMP interaja com um sistema, os arquivos MIB fornecidos com o software de instalação do Manager devem ser compilados no banco de dados de aplicativos do servidor SNMP.

Nota:

- O processo de “integração” (consulte o *Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™*) pode configurar automaticamente o SNMP e criar um número de interceptações de alarme SNMP. Estes substituíram qualquer definição de configuração SNMP existente.

Relatórios de e-mails SMTP

O sistema pode enviar alarmes a um servidor de e-mails SMTP. A utilização de SMTP requer os detalhes de uma conta de e-mail SMTP válida, o nome e a senha do usuário e o endereço do servidor. Quando os alarmes de e-mails SMTP estão configurados, mas por algum motivo o sistema não consegue se conectar ao servidor SMTP, somente os 10 últimos alarmes são armazenados para envio no momento em que a conexão é estabelecida. A utilização de alarmes SMTP requer os detalhes do servidor SMTP para serem inseridos na guia SMTP.

Relatórios Syslog

O sistema também pode enviar alarmes a um servidor Syslog (RFC 3164) sem precisar configurar um servidor SNMP. Além disso, a saída Syslog pode incluir eventos de controle de auditoria.

Os destinos de eventos múltiplos podem ser criados, cada um especificando quais eventos e alarmes incluir, o método de relatórios a ser utilizado (SNMP, Syslog ou E-mail) e para onde enviar os eventos. Até dois destinos de alarme podem ser configurados para SNMP, dois para Syslog e três para e-mails SMTP.

Links relacionados

[Configuração dos destinos de alarmes](#) na página 663

Configuração dos destinos de alarmes

Sobre esta tarefa

A seção Alarmes da guia Eventos do sistema exibe as interrupções de alarme atualmente criadas. Ela mostra os destinos de eventos e os tipos de alarmes que vão disparar o envio de relatórios de evento. Até dois destinos de alarme podem ser configurados para SNMP, dois para Syslog e três para e-mails SMTP.

Procedimento

1. No painel de navegação, selecione a opção **Sistema**.
2. No painel de detalhes, selecione **Eventos do Sistema** e, em seguida, selecione a subguia **Alarmes**.
3. Utilize os controles **Adicionar**, **Remover** e **Editar** para modificar as interrupções.
4. Clique em **Adicionar** ou selecione o alarme para modificar; em seguida, clique em **Editar**.
5. Para um novo alarme, defina o **Destino** como **Interrupção (SNMP)** ou **Syslog** ou **E-mail (SMTP)**.

Perceba que, uma vez salvo o destino por meio do clique em **OK**, ele não mais poderá ser alterado para outro modo de envio.

6. Os detalhes remanescentes indicarão as informações necessárias de destino e permitirão a seleção dos eventos de alarme a incluir.
7. Ao concluir, clique em **OK**.
8. Clique em **OK** novamente.

Links relacionados

[Eventos do sistema](#) na página 662

Capítulo 58: Gerenciamento de certificados

Esta seção fornece uma visão geral sobre a compatibilidade e o gerenciamento de certificados do IP Office. Para informações mais abrangentes, consulte o manual do *Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™*.

Links relacionados

[Visão geral de certificados](#) na página 664

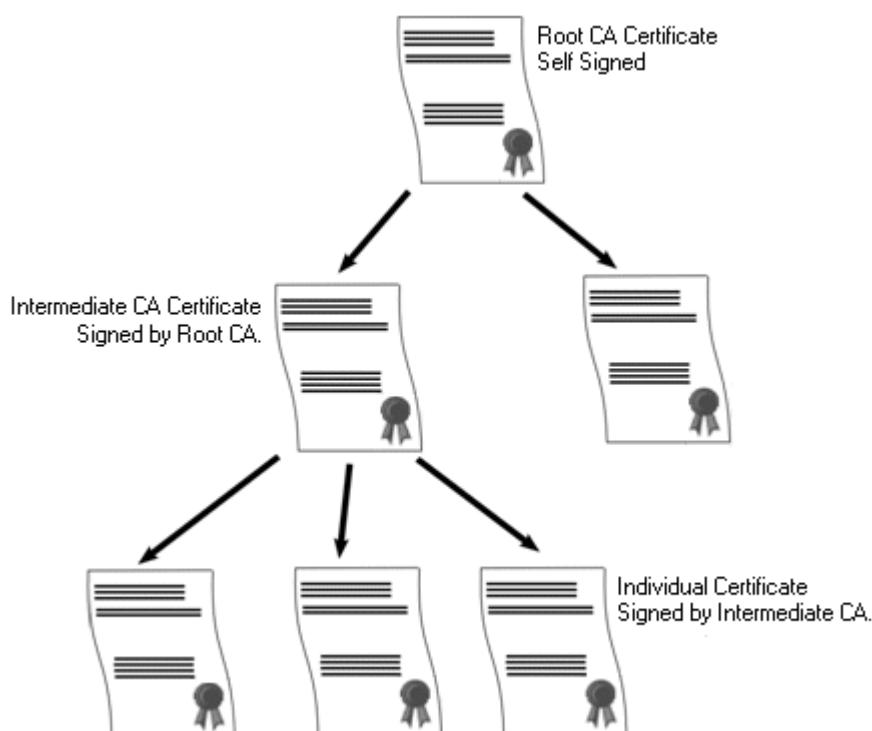
[Suporte a certificados](#) na página 668

Visão geral de certificados

A criptografia por chave pública é uma forma de manter um ambiente de rede confiável. Um certificado de chave pública (também conhecido como certificado digital ou certificado de identidade) é um documento eletrônico usado para provar a propriedade de uma chave pública. O certificado inclui informações sobre a chave, informações sobre a identidade de seu proprietário e a assinatura digital de uma entidade que verificou devidamente o conteúdo do certificado. Se a assinatura for válida e a pessoa que examinar o certificado confiar no signatário, ela saberá que pode usar a chave para se comunicar com seu proprietário.

O sistema usado para prestar serviços de criptografia por chave pública e assinatura digital é chamado de infraestrutura de chave pública (PKI). Todos os usuários de uma PKI devem ter uma identidade registrada que é armazenada em formato digital e chamada de certificado de identidade. As autoridades de certificação são as pessoas, processos e ferramentas que criam essas identidades digitais e associam nomes de usuário a chaves públicas.

Existem dois tipos de autoridades de certificação (AC): AC raiz e AC intermediária. Para que um certificado seja de confiança e para que seja estabelecida uma conexão segura, esse certificado deve ter sido emitido por uma AC inclusa no repositório de certificados confiáveis do dispositivo fazendo a conexão. Se o certificado não tiver sido emitido por uma AC de confiança, o dispositivo de conexão verificará se o certificado da AC emissora, por sua vez, foi emitido por outra AC de confiança, e assim por diante até que se encontre uma AC confiável. O repositório de certificados confiáveis de cada dispositivo na PKI deve conter as devidas cadeias de certificados para validação.



Autoridade de certificação raiz do IP Office

O IP Office gera um certificado autoassinado. Nos sistemas IP500 V2, um certificado é gerado automaticamente na primeira inicialização. Em sistemas Linux, um certificado é gerado durante o processo de ignição.

As entidades a seguir podem atuar como autoridades de certificação.

- O Servidor primário do Server Edition, um Servidor de Aplicativos ou um Módulo de Comunicação Unificada (UCM) pode atuar como a autoridade de certificação raiz para todos os nós no sistema.
- Em implantações Enterprise Branch, o gerenciador de sistema pode atuar como autoridade de certificação raiz.
- Os certificados de identidade também podem ser adquiridos e emitidos por um terceiro que atua como autoridade de certificação.

Independentemente do método usado para fornecer uma identidade ao IP Office, a autoridade de certificação que assina o certificado de identidade do IP Office deve ser considerada de confiança para todos os aplicativos e pontos terminais que precisam estabelecer uma conexão segura com o IP Office. Eles devem fazer parte da PKI. Portanto, o certificado da AC raiz deve ser baixado nos dispositivos clientes e colocado no repositório de certificados confiáveis. Se houver ACs intermediárias na cadeia de certificados, elas deverão ser adicionadas ao repositório de certificados confiáveis do dispositivo cliente ou a cadeia de certificados deverá ser anunciada pelo IP Office na central TLS inicial.

Certificados e TLS

Os sinais de telefonia, como mensagens SIP, são protegidos pelo protocolo TLS (Transport Layer Security). O TLS fornece comunicação e segurança usando certificados para autenticar o outro ponto do link do IP.

O objetivo da troca de mensagens em TLS é verificar a identidade das partes envolvidas na comunicação e estabelecer as chaves que serão usadas para criptografar os dados de sinal entre as duas partes. Geralmente, o servidor envia seu certificado de identidade — seja ele

autoassinado ou assinado pela AC — ao cliente. O cliente deve ter o certificado da AC no repositório de certificados confiáveis.

O IP Office atua como um servidor TLS na interação com seus aplicativos de telefonia SIP. Isso significa que o aplicativo TLS no IP Office deve ser configurado para ouvir as conexões do cliente, habilitando o TLS no Registrador SIP, nas interfaces LAN1 e LAN2.

 Nota:

- A autenticação do certificado do cliente pelo servidor não é um requisito. O IP Office não tem suporte para a validação do certificado do cliente para todos os tipos de terminal SIP.
- O telefone E.129 não valida o certificado de identidade do IP Office.

Links relacionados

[Gerenciamento de certificados](#) na página 664

[Repositório de certificados do Windows](#) na página 666

Repositório de certificados do Windows

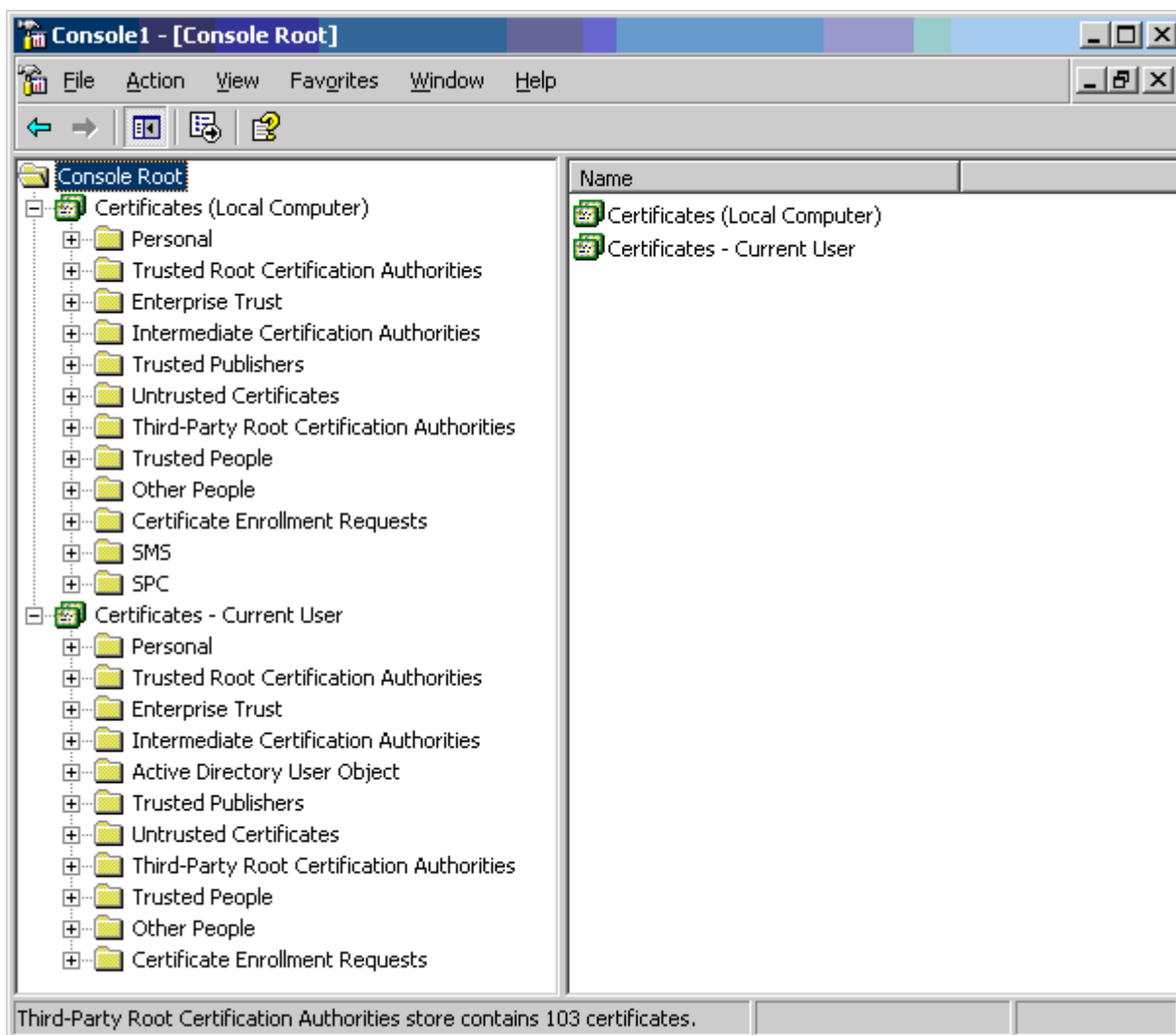
O repositório de certificados que é utilizado pelo Manager para salvar e recuperar os certificados X509 é o repositório padrão fornecido pelo sistema operacional Windows. O repositório de certificados do Windows é relevante para qualquer aplicativo que seja executado em Windows e use certificados para segurança, seja em TLS ou HTTPS.

 Aviso:

- A Avaya não é responsável por quaisquer alterações realizadas por usuários no sistema operacional Windows. Os usuários são responsáveis pela leitura de toda a documentação pertinente e deverão ser treinados o suficiente para as tarefas que forem executadas.

Organização do repositório de certificados do Windows

Por padrão, os certificados são armazenados na seguinte estrutura:



Cada uma das subpastas possui um uso distinto. A área Certificados: usuário atual muda de acordo com o usuário do Windows atualmente conectado. A área Certificados (computador local) não muda de acordo com o usuário do Windows atualmente conectado.

O Manager acessa apenas algumas subpastas de certificados:

Pasta Certificados (computador local)	Uso do Manager
Pessoal Certificados	A primeira pasta pesquisada pelo Manager para encontrar o certificado correspondente e enviá-lo ao sistema quando solicitado. O certificado correspondido pelo nome do assunto contido em Arquivo Preferências Segurança Certificado oferecido ao sistema. Pasta acessada sempre que "Armazenamento de certificados de computador local" for utilizado para as configurações de segurança. A pasta pesquisada pelo Manager para encontrar o certificado correspondente quando o certificado é recebido do sistema, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.
Autoridades de certificados raiz confiáveis Certificados	A pasta pesquisada pelo Manager associar os certificados principais quando um certificado não autoassinado é recebido do sistema, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.

Certificados – Pasta atual do usuário	Uso do Manager
Pessoal Certificados	A segunda pasta pesquisada pelo Manager para encontrar o certificado correspondente (nome do assunto) e enviá-lo ao sistema quando solicitado. O certificado correspondido pelo nome do assunto contido em Arquivo Preferências Segurança Certificado oferecido ao sistema. Pasta acessada sempre que "Armazenamento de certificados do usuário atual" for utilizado para as configurações de segurança. A pasta pesquisada pelo Manager para encontrar o certificado correspondente quando o certificado é recebido do IP Office, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.
Autoridades de certificados raiz confiáveis Certificados	A pasta pesquisada pelo Manager associar os certificados principais quando um certificado não autoassinado é recebido do sistema, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.
Outras pessoas Certificados	A pasta pesquisada pelo Manager associar os certificados principais quando um certificado não autoassinado é recebido do sistema, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.

Importação do repositório de certificados do Windows

Para usar certificados (tanto para as configurações de segurança como para a operação do Manager), eles deverão estar presentes no repositório de certificados do Windows. Os certificados podem ser colocados no repositório com um assistente de importação de certificado. O Assistente de importação de certificados pode ser utilizado sempre que um certificado é exibido. Para que o Manager possa posteriormente acessar o certificado, a opção **Colocar todos os certificados no seguinte armazenamento** deverá ser selecionada:

- Se o certificado for identificar o sistema posteriormente, a pasta Outras pessoas deverá ser utilizada.
- Se o certificado for identificar o Manager posteriormente, a pasta Pessoal deverá ser utilizada e a chave particular associada, também salva.

Exportação do repositório de certificados

Qualquer certificado necessário fora do PC do Manager deve ser primeiramente salvo no repositório de certificados e, em seguida, exportado.

Se o certificado for utilizado para verificar a identidade (ou seja, para conferir a entidade na outra extremidade de um link), somente o certificado será suficiente e deverá ser salvo no formato PEM ou DER.

Se o certificado for utilizado para identificação (ou seja, identificar o terminal na extremidade mais próxima do link), será necessário usar certificado e chave privada, que deverão ser salvos no formato PKCS#12 juntamente com a senha de acesso ao arquivo .pfx resultante.

Links relacionados

[Visão geral de certificados](#) na página 664

Suporte a certificados

Links relacionados

[Gerenciamento de certificados](#) na página 664

[Nome e formato de arquivo do certificado](#) na página 669

[Certificado de identidade](#) na página 670

[Armazenamento de certificados confiáveis](#) na página 672

[Certificado de assinatura](#) na página 673

[Importação do arquivo de certificado](#) na página 674

Nome e formato de arquivo do certificado

DER: Formato Distinguished Encoding Rules (DER), que é um formato binário usado para representar um certificado. Tipicamente usado para descrever apenas um certificado, e não pode incluir uma chave privada.

Há quatro formatos principais de codificação/internos para arquivos de certificação. Observe que eles são codificações, não convenções de nomenclatura de arquivos.

PEM: Privacy Enhanced Mail (PEM) é uma codificação Base 64 (ou seja, texto ASCII) do DER, um certificado incluído entre as declarações '-----INICIAR CERTIFICADO-----' e '-----FINALIZAR CERTIFICADO-----'. Pode conter uma chave privada incluída entre as declarações '-----INICIAR CHAVE PRIVADA-----' e '-----FINALIZAR CHAVE PRIVADA-----'. É possível incluir mais de um certificado. O PEM também pode ser identificado visualizando-se o arquivo em um editor de texto. Este é um formato não seguro e não é recomendado para o uso de chave privada, a não ser que seja protegido por senha.

PKCS#12: Public Key Cryptography Standard (PKCS) #12. Um formato binário, seguro, criptografado com senha. Tipicamente usado para descrever um certificado, e sua chave privada associada, mas também pode incluir outros certificados, como o de assinatura. Este é o formato recomendado para uso de chave privada.

PKCS#7: Uma codificação Base 64 (ou seja, texto ASCII) definida por RFC 2315, um ou mais certificados estão incluídos entre as declarações '-----INICIAR PKCS-----' e '-----FINALIZAR PKCS-----'. Ele pode conter apenas certificados e cadeias, mas não a chave privada. Pode ser identificado visualizando-se o arquivo em um editor de texto.

Há várias extensões de nome de arquivo comuns em uso:

- .CRT — Pode ser DER ou PEM. Extensão típica usada pelos arquivos de certificados públicos dos sistemas Unix/Android no formato DER.
- .CER — Pode ser DER ou PEM. Extensão típica usada pelos arquivos de certificados públicos dos sistemas Microsoft/Java no formato PEM.
- .PEM — Deve ser apenas codificado em PEM.
- .DER — Deve ser apenas codificado em DER.
- .p12 — Deve ser apenas no formato PKCS#12. Extensão típica usada pelos arquivos de certificados de identidade/arquivos de pares de chave privada dos sistemas Unix/Android. Mesmo formato que .pfx, podendo portanto ser simplesmente renomeado.
- .pfx — Deve ser apenas no formato PKCS#12. Extensão típica usada pelos arquivos de certificados de identidade/arquivos de pares de chave privada dos sistemas Microsoft. Mesmo formato que .p12, podendo portanto ser simplesmente renomeado.
- .pb7 — Deve ser apenas no formato 2315. Extensão típica usada pelos sistemas Microsoft e Java para cadeias de certificados.

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 668

Certificado de identidade

Recursos	Suporte	Observações
Importar: tamanho de chave pública	Sim	Chaves públicas RSA 1024, 2048 e 4096 precisam ser suportadas. Quaisquer outros tipos são opcionais. Importação de chave pública RSA menor do que 1024 ou maior do que 4096 bits a ser rejeitada com um erro informativo. Importação de certificados com 1024 serão importados após um aviso “A chave pública do certificado pode não ter força suficiente. Deseja continuar?”
Importar: algoritmo de assinatura do certificado	Sim	É necessário suportar algoritmos de dispersão SHA-1, SHA-256 SHA-384, e SHA-512. Todos os outros algoritmos SHA2 são opcionais. Importação de certificados com SHA-1 serão importados após um aviso “O algoritmo de assinatura do certificado pode não ter força suficiente. Deseja continuar?” Importação de certificados com outros algoritmos (por exemplo MD5, ECC) a ser rejeitada com um erro informativo.
Importar: é necessária uma chave privada	Sim	Precisa ser fornecida. Rejeição e erro informativo de que a chave privada não foi fornecida
Importar: Verificar certificados	Sim	Verificações mínimas para: • Versão (v3) • Início + fim (presente) • Nome do assunto (presente) • Nome do emissor (presente) • Integridade dos dados (por ex., hash) Rejeição + erro informativo se a verificação falhar
Importar: certificado de até 4KB	Sim	Certificados podem ter tamanhos variáveis
Importar: formatos	Sim	• Formato PKCS#12. Extensão de arquivo “.p12” e “.pfx”. Com ou sem senha. Esta deve ser a opção preferencial/padrão • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • Colado da área de transferência no formato PEM (opcional) NOTE que APENAS o formato de arquivo PKCS#12 é aceitável de acordo com 147434–030–P1, no entanto não podemos controlar em qual formato os clientes recebem seus certificados, portanto, todos devem ser suportados. Veja a seção abaixo para suporte de importação de arquivo do certificado

A tabela continua...

Recursos	Suporte	Observações
Importar: até 4 outros certificados no mesmo arquivo	Sim	Apenas suportado quando o gerenciamento do TCS também está disponível. - Qualquer certificado de Autoridade de Certificação raiz e intermediário incluído no arquivo PKCS#12 deve ser importado no repositório Certificado confiável. - O recurso destina-se à importação de certificados intermediários, mas pode incluir certificados não relacionados. - Uma mensagem informativa para admin se algum tiver sido importado
Importar: Suporte à cadeia de certificados	Sim	Quando o certificado de identidade for assinado por uma ou mais Autoridades de Certificação intermediárias, pesquise por certificados correspondentes e inclua uma cadeia de certificados de identidade.
Visualizar: conteúdo do certificado	Sim	Atributos de visualização mínimos (de CEC016: 147434–030–P1): - Número de série - Nome do assunto - Nome do emissor - Período de validade (que inclui datas notBefore e notAfter) - Impressão digital (hash do certificado) - Nomes alternativos do assunto - Principais ramais utilizados - Uso estendido de chave Avisos/erros conforme 147434–080–P1: - Erro exibido dizendo que o certificado expirou - Aviso exibido dizendo que o certificado está para expirar (dentro de 60 dias).
Visualizar: chave privada	Não	A chave privada não precisa ser visível
Exportar: formatos	Sim	A chave privada não precisa ser exportável Formatos de exportação: - Formato DER. Extensão de arquivo “.cer”, “.der” e “.crt”. - Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. - PKCS#12 (opcional)

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 668

Armazenamento de certificados confiáveis

Recursos	Suporte	Observações
Importar: tamanho de chave RSA 1024-4096	Sim	Chaves públicas RSA 1024, 2048 e 4096 precisam ser suportadas. Quaisquer outros tipos são opcionais. Importação de chave pública RSA menor do que 1024 ou maior do que 4096 bits a ser rejeitado com um erro informativo.
Importar: chave privada opcional	Sim	Nenhuma chave privada será importada na verdade. Mensagem informativa (nem aviso nem erro) de que a chave privada não foi importada
Importar: Verificar certificados	Sim	Verificações mínimas para: • Versão (v3) • Início + fim (presente) • Nome do assunto (presente) • Nome do emissor (presente) • Integridade dos dados (por ex., hash) Rejeição + erro descritivo se a verificação falhar
Importar: certificado de até 4KB	Sim	Certificados podem ter tamanhos variáveis
Importar: formatos	Sim	• Formato DER. Extensão de arquivo “.cer”, “.der” e “.crt”. • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • Formato PKCS#12. Extensão de arquivo “.p12” e “.pfx”. Com ou sem senha. • Colado da área de transferência no formato PEM (opcional)
Importar: até 19 outros certificados no mesmo arquivo	Sim	Todos os certificados incluídos, até 20 no total. Mais de 20 em um arquivo podem ser suportados opcionalmente.
Visualizar: Certificados TCS	Sim	Atributos de visualização mínimos (de CEC016: 147434–030–P1): • Número de série • Nome do assunto • Nome do emissor • Período de validade (que inclui datas notBefore e notAfter) • Impressão digital (hash do certificado) • Nomes alternativos do assunto • Principais ramais utilizados • Uso estendido de chave Avisos/erros conforme 147434–080–P1: • Erro exibido de que um certificado expirou • Aviso exibido de que um certificado está para expirar (dentro de 60 dias).

A tabela continua...

Recursos	Suporte	Observações
Exportar: formatos	Sim	Formatos de exportação: • Formato DER. Extensão de arquivo “.cer”, “.der” e “.crt”. • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • PKCS#12 (opcional)

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 668

Certificado de assinatura

Recursos	Suporte	Observações
Importar: tamanho de chave RSA 1024-4096	Sim	Chaves públicas RSA 1024, 2048 e 4096 precisam ser suportadas. Quaisquer outros tipos são opcionais. Importação de chave pública RSA menor do que 1024 ou maior do que 4096 bits a ser rejeitado com um erro informativo.
Importar: é necessária uma chave privada	Sim	Precisa ser fornecida. Rejeição e erro informativo de que a chave privada não foi fornecida
Importar: Verificar certificados	Sim	Verificações mínimas para: • Versão (v3) • Início + fim (presente) • Nome do assunto (presente) • Nome do emissor (presente) • Integridade dos dados (por ex., hash) Rejeição e erro informativo se a verificação falhar
Importar: certificado de até 4KB	Sim	Certificados podem ter tamanhos variáveis
Importar: formatos	Sim	• Formato PKCS#12. Extensão de arquivo “.p12” e “.pfx”. Com ou sem senha. Esta deve ser a opção preferencial/padrão • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • Colado da área de transferência no formato PEM (opcional) NOTE que APENAS o formato de arquivo PKCS#12 é aceitável de acordo com 147434–030–P1, no entanto não podemos controlar em qual formato os clientes recebem seus certificados, portanto, todos devem ser suportados.
Importar: outros certificados no mesmo arquivo	Não	Aviso informativo de que outros certificados não foram importados

A tabela continua...

Recursos	Suporte	Observações
Visualizar: Certificados TCS	Sim	Atributos de visualização mínimos (de CEC016: 147434–030–P1): • Número de série • Nome do assunto • Nome do emissor • Período de validade (que inclui datas notBefore e notAfter) • Impressão digital (hash do certificado) • Nomes alternativos do assunto • Principais ramais utilizados • Uso estendido de chave Avisos/erros conforme 147434–080–P1: • Erro exibido dizendo que o certificado expirou • Aviso exibido dizendo que o certificado está para expirar (dentro de 60 dias).
Renovar existente:	Sim	Gerar AC mantendo todas as chaves e outros conteúdos iguais, exceto: • Datas notBefore e notAfter • Número de série • Impressão digital (hash do certificado) • ?? Isso pode ser feito para ACs importados ou só para os gerados internamente?
Criar novo:	Sim	Gerar AC novamente, incluindo chaves
Exportar: formatos	Sim	A chave privada não precisa ser exportável Formatos de exportação: • Formato DER. Extensão de arquivo “.cer”, “.der” e “.crt”. • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • PKCS#12 (opcional)

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 668

Importação do arquivo de certificado

Conteúdo do arquivo	Comando de importação de certificado de identidade	Comando de importação de certificado confiável	Comando de importação de certificado de assinatura	Observações
DER				

A tabela continua...

Conteúdo do arquivo	Comando de importação de certificado de identidade	Comando de importação de certificado confiável	Comando de importação de certificado de assinatura	Observações
DER: 1 certificado	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (DER)"	Sim - tentativa aceita com "N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis"	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (DER)"	
DER: qualquer outro conteúdo	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (DER)"	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (DER)"	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (DER)"	
PKCS#12				
PKCS#12: 1 certificado + chave privada	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de identidade	Não - p12/pfx não devem ser oferecidos para a seleção de arquivo	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado"	
PKCS#12: 1 certificado + chave privada, 1 ou mais outros certificados	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de identidade Outros certificados importados para TCS com "N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis"	Não - p12/pfx não devem ser oferecidos para a seleção de arquivo	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de assinatura Outros certificados ignorados	Pelo menos 20 certificados suportados no mesmo arquivo
PKCS#12: qualquer outro conteúdo	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (PKCS#12)"	Não - p12/pfx não devem ser oferecidos para a seleção de arquivo	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (PKCS#12)"	
PEM: 1 certificado	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (PEM - sem chave privada)"	Sim - tentativa aceita com "N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis"	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (PEM - sem chave privada)"	O certificado pode ser criptografado ou não
PEM				

A tabela continua...

Conteúdo do arquivo	Comando de importação de certificado de identidade	Comando de importação de certificado confiável	Comando de importação de certificado de assinatura	Observações
PEM: Certificado N	Não - tentativa rejeitada com “formato de certificado inválido (PEM - sem chave privada)”	Sim - tentativa aceita com “N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis”	Não - tentativa rejeitada com “formato de certificado inválido (PEM - sem chave privada)”	Pelo menos 20 certificados suportados no mesmo arquivo O certificado pode ser criptografado ou não
PEM: 1 certificado + chave privada	Sim - tentativa aceita com “Sucesso na importação de certificado” Certificado/chave importado como certificado de identidade	Não - tentativa rejeitada com “formato de certificado inválido (PEM)”	Sim - tentativa aceita com “Sucesso na importação de certificado” Certificado/chave importado como certificado de assinatura	O certificado ou a chave podem ser criptografados ou não
PEM: 1 certificado + chave privada, 1 ou mais outros certificados Chave privada <u>precisa</u> estar antes ou depois do primeiro certificado	Sim - tentativa aceita com “Sucesso na importação de certificado” Certificado/chave importado como certificado de identidade. Outros certificados importados para TCS com “N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis”	Sim - tentativa aceita com “N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis” Primeiro certificado e chave privada ignorados	Sim - tentativa aceita com “Sucesso na importação de certificado” Certificado/chave importado como certificado de assinatura Outros certificados ignorados	Chave privada <u>precisa</u> estar antes ou depois do primeiro certificado O certificado ou a chave podem ser criptografados ou não
PEM: qualquer outro conteúdo	Não - tentativa rejeitada com “conteúdo inválido (PEM)”	Não - tentativa rejeitada com “conteúdo inválido (PEM)”	Não - tentativa rejeitada com “conteúdo inválido (PEM)”	Opção de incluir mais detalhes da causa para rejeição, por ex., “Não é possível detectar o certificado de identidade”, “Muitas chaves privadas”, “Cabeçalho não reconhecido”, etc.

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 668

Capítulo 59: Configuração para chamadas de emergência

Esta página fornece um resumo do atendimento de chamadas de emergência do IP Office. Para obter os detalhes completos, consulte o manual *IP Office Configuração de chamada de emergência do* .

A configuração de cada sistema precisa conter pelo menos um código curto usando o recurso **Discagem de emergência**. A **Discagem de emergência** substitui qualquer impedimento de chamadas externas que possa ter sido aplicado ao usuário cuja discagem foi relacionada ao código curto. É preciso ainda assegurar que nenhuma outra correspondência de código curto ou ramal que possa impedir a discagem de um número de emergência sendo relacionado ao código curto ocorra.

Os códigos curto podem ser acessados como um código do sistema ou de registro ARS. Se o código curto de **Discagem de emergência** for adicionado no nível da solução, esse código curto será replicado automaticamente na configuração de todos os servidores da rede e deve ser adequado para a discagem pelos usuários em todos os sistemas. É possível adicionar códigos curtos distintos de **Discagem de emergência** à configuração de um sistema individual. Esses códigos poderão ser utilizados somente pelos usuários atualmente hospedados no sistema, incluindo os usuários que estão usando o compartilhamento de mesa em um ramal compatível com o sistema.

É responsabilidade dos instaladores garantir que um ou mais códigos curto de **Discagem de emergência** possam ser utilizados por todos os usuários. É também responsabilidade deles garantir que:

- Os troncos por meio dos quais a chamada resultante pode ser roteada correspondam ao local físico ao qual o serviço de emergência será enviado.
- o número de ID da linha de chamada de saída enviado com a chamada corresponda ao local físico do qual o usuário está discando.
- Caso o sistema use prefixos para discagem externa, você também precisa garantir que a discagem dos números de emergência com e sem esse prefixo seja permitida.

O bloqueio ou redirecionamento de chamadas de emergência para um destino intermediário que não o serviço de atendimento a emergências pode violar as leis locais e nacionais.

Usuários móveis

Além dos requisitos de local acima, é necessário lembrar que, sob o ponto de vista do local do usuário, o local dos usuários que utilizam compartilhamento de mesa é o local no sistema que hospeda o ramal em que o usuário utiliza esse recurso. Se for um ramal IP, esse local não será necessariamente o mesmo do local físico do servidor.

Configuração de chamadas de emergência

O roteamento das chamadas de emergência é baseado na resolução de uma chamada para um código curto de **Discagem de emergência**. Com base no valor do local do ramal que faz

a chamada, o roteamento é realizado conforme o formato de **ARS de emergência** configurado para esse local. É necessário garantir que os códigos curtos nas ARS usem linhas adequadas para chamadas de emergência a partir desse local.

Configuração do roteamento de chamadas de emergência

Resumindo, crie um código curto de sistema para **discagem de emergência**. Observe que o valor da **ID do grupo de linhas** no código curto **Discagem de emergência** será substituído se os **locais** do ramal tiverem uma **ARS de emergência** definida.

1. Crie códigos curtos do sistema para cada número de emergência usado no local do sistema. Os códigos curtos devem usar o recurso **Discagem de emergência**. Adicione códigos curtos para os mesmos números discados com e sem nenhum prefixo de discagem externa esperado.
2. Crie uma ARS de emergência. Ela deve conter códigos curtos que pegam a saída dos códigos curtos do sistema criados acima e os disca para os troncos externos que devem ser usados para chamadas de emergência do sistema.
3. Crie um **Local** para o sistema e defina a **ARS de emergência** para a ARS criada acima.
4. Defina o local como o valor de **Local** do sistema na página **Sistema | Sistema**.
5. Para cada **Ramal**, defina o **Local** estabelecido acima.
6. Teste a operação correta da discagem de emergência.
7. Para redes com vários sistemas e locais, crie entradas e locais adicionais de ARS de emergência conforme necessário para garantir que as chamadas de emergência de qualquer local sejam enviadas usando os troncos adequados.

Links relacionados

[Indicação de chamada de emergência](#) na página 678

[Saída de alarme do sistema](#) na página 679

Indicação de chamada de emergência

O IP Office R11.1 SP1 adicionou suporte para um botão programável **Exibição de 911** ou **Exibição de emergência**.

- Um botão definido para essa função indica aos usuários do mesmo sistema quando o IP Office tiver roteado uma chamada de emergência de um de seus troncos PSTN externos.
 - O botão emite um toque e pisca quando há uma chamada de emergência conectada em andamento.
 - O botão permanece aceso quando houver detalhes de chamadas de emergência anteriores no histórico de chamadas de emergência do sistema IP Office.
- O acionamento do botão exibe detalhes das chamadas de emergência conectadas (as 10 primeiras desse tipo).
- Após o acionamento do botão, a opção **Histórico** exibe os detalhes de qualquer chamada de emergência conectada anteriormente (as 30 primeiras desse tipo) e permite a exclusão dos detalhes dessas chamadas.
- Em telefones J189, os detalhes incluem o nome do local, caso o IP Office tenha usado um registro de **Local** como parte do roteamento de chamadas de emergência.

- Todos os usuários no IP Office compartilham as mesmas informações do histórico de chamadas de emergência. Mudanças no histórico de chamadas de emergência afetam os detalhes apresentados em todos os telefones no mesmo sistema.

Links relacionados

[Configuração para chamadas de emergência](#) na página 677

Saída de alarme do sistema

É possível configurar o sistema IP Office para gerar um alarme do sistema para qualquer chamada que use um código curto **Discagem de emergência**. Além de relatar chamadas conectadas, os alarmes também relatam tentativas de chamada de emergência que falharam por motivos como ausência de troncos livres.

Ao contrário dos registros de chamadas SMDR que o sistema IP Office gera apenas no final de uma chamada, o IP Office gera alarmes do sistema de chamada de emergência imediatamente após uma chamada ter a correspondência feita com um código curto **Discagem de emergência**. Isso é importante, pois o operador de emergência PSAP pode permanecer na linha até que os socorristas cheguem.

É possível configurar o IP Office para enviar alarmes do sistema para SNMP, syslog ou e-mail. Os aplicativos de notificação no local podem usar a mensagem de alarme para oferecer diversos recursos. Por exemplo:

- Alertas por e-mail/IM/SMS/pager com encaminhamento e confirmações.
- Mapas de localização com informações adicionais. Por exemplo, avisos de materiais perigosos.
- Exibição de alerta de chamada de emergência para mesas de recepção/segurança.
- Impressão de alertas para arquivamento físico.

Informações de alarme

O IP Office fornece as seguintes informações no alarme:

- O nome do local.
- O número discado pelo chamador.
- Se conectado, o número chamado e o ELIN apresentado na chamada. Caso contrário, o motivo da falha.
- O usuário atualmente conectado no ramal, caso contrário, `NoUser`. Para chamadas em tandem, a *ID do tronco*.
- Os detalhes do ramal e a ID do sistema mais:
 - Para ramais digitais e analógicos, os detalhes da porta física.
 - Para usuários de controle de chamada móvel e telecomutador, o número de telefone externo.
 - Para telefones IP e aplicativos de softphone, os detalhes de endereço MAC e IP.

Links relacionados

[Configuração para chamadas de emergência](#) na página 677

Capítulo 60: Tons de chamada

Os tons de chamada podem ser configurados nos seguintes termos.

Toque diferenciado - Interna, externa e com toque:

Um toque distinto pode ser dado para cada um dos diferentes tipos de chamadas: chamada interna, chamada externa e chamada de volta (chamadas do correio de voz, chamada de volta em chamadas livres, chamadas de volta provenientes do estacionamento, retenção ou transferência).

Os padrões de toque diferenciado utilizados para a maioria dos telefones não analógicos são os seguintes:

- **Chamada interna:** toque único repetido.
- **Chamada externa:** toque duplo repetido.
- **Chamada de volta:** dois toques curtos seguidos de um único toque.

Nota:

Nos ramais não analógicos, o padrão de toque utilizado pelo sistema para cada tipo de chamada não é configurável.

Toque personalizado:

Esse termo refere-se ao controle de som do toque através dos telefones individuais. Nos telefones não analógicos, embora os padrões de toque diferenciados não possam ser alterados, o som do toque e o tom poderão ser personalizados dependendo das próprias opções do telefone. Consulte o Guia do usuário do telefone apropriado.

Padrões de toque de telefones analógicos

Nos ramais analógicos, o padrão de toque utilizado para cada tipo de chamada pode ser definido usando as configurações do **Sistema | Telefonía | Telefonía**. A configuração para um usuário individual associado a um ramal analógico pode ser definida usando as configurações do **Usuário | Telefonía | Configurações de chamada**.

Perceba que alterar o padrão para usuários associados aos ramais de fax e dispositivos de modem poderá fazer com que esses dispositivos não reconheçam e atendam as chamadas.

Os padrões de toque selecionáveis são:

- **Toque normal:** Esse padrão varia para corresponder ao **Local** definido na guia **Sistema | Sistema**. Esse é o padrão para as chamadas externas.
- **Toque tipo 1:** 1 seg. ativo, 2 segs. inativo etc. Esse é o padrão para chamadas internas.
- **Toque tipo 2:** 0,25 segs. ativo, 0,25 segs. inativo, 0,25 segs. ativo, 0,25 segs. inativo, 0,25 segs. ativo, 1,75 segs. inativo etc. Esse é o padrão para chamadas com toque.
- **Toque tipo 3:** 0,4 segs. ativo, 0,8 segs. inativo...
- **Toque tipo 4:** 2 segs. ativo, 4 segs. inativo, ...

- **Toque tipo 5:** 2 segs. ativo, 2 segs. inativo, ...
- **Toque tipo 6:** 0,945 segs. ativo, 4,5 segs. inativo...
- **Toque tipo 7:** 0,25 segs. ativo, 0,24 segs. inativo, 0,25 segs. ativo, 2,25 segs. inativo...
- **Toque tipo 8:** 1 seg. ativo, 3 segs. inativo...
- **Toque tipo 9:** 1 seg. ativo, 4 segs. inativo...
- **Toque tipo 0:** Como o **Toque normal** do local Reino Unido.
- **Toque padrão:** Mostrado na guia Usuário | Telefonia | Configurações de chamada. Siga as configurações indicadas na guia Sistema | Telefonia | Tons e música.

Configurar a substituição de toque para grupos e rotas de chamada de entrada

Pode-se configurar a substituição de toque para grupos e rotas de chamada de entrada. A **Substituição do toque** tem suporte somente em telefones das séries 1400, 9400 e 9500.

Observe que podem ser usados códigos breves para configurar um plano de toque usando o caractere "r" como parte do campo de número do telefone do código breve. Consulte [Caracteres de códigos breve](#) na página 970.

1. No Manager, selecione **Sistema | Telefonia | Tons de campanha**.
2. Na tabela do **Plano de toques**, insira um **Nome** para o toque. O campo de **Número** é populado automaticamente.
3. Em **Toque**, selecione um dos oito toques da lista suspensa.
4. Uma vez configurados nesta tabela, os nomes de toques podem ser selecionados a partir do campo **Substituição do toque** em:
 - **Grupo | Grupo**
 - **Rota de chamada de entrada | Padrão**

Capítulo 61: Música de espera

Cada sistema pode fornecer música em espera (MOH) de arquivos armazenados internamente ou de entradas de áudio conectadas externamente. Cada sistema tem uma origem de sistema e, em seguida, várias origens alternativas (até 3 origens alternativas no IP500 V2 e 31 origens alternativas no Server Edition).

Certifique-se de que qualquer origem da música em espera (MOH) que for utilizada deve estar em conformidade com os direitos autorais, direitos de reprodução e demais regulamentos legais nacionais e locais.

Arquivos WAV

O sistema pode usar arquivos internos que ficam armazenados na memória permanente. As propriedades do arquivo WAV devem estar no formato listado a seguir. Se o arquivo baixado estiver no formato incorreto, ele será descartado da memória após o download.

- PCM, 8 kHz 16 bits, mono.
- Duração máxima: 90 segundos em sistemas IP500 V2, 600 segundos em sistemas baseados em Linux.

O primeiro arquivo WAV, para a origem do sistema, deve ser chamado de `HoldMusic.wav`. Nomes de arquivo WAV de origem alternativa:

- Até 27 caracteres IA5 sem espaços.
- Qualquer extensão de arquivo.
- Em sistemas Linux, o nome do arquivo diferencia maiúsculas de minúsculas.

Os arquivos, quando especificados pela configuração da fonte do sistema ou de uma de fonte alternativa, são carregados da seguinte forma:

- Após uma reinicialização, o sistema tentará utilizar TFTP para fazer o download do(s) arquivo(s).
- A fonte inicial para download TFTP é o **Endereço de IP do TFTP Server** configurado do sistema (**Sistema | Sistema | Configurações de LAN**). O padrão disso é um broadcast para a sub-rede local de qualquer servidor TFTP.
- Por padrão, o Manager poderá atuar como servidor TFTP enquanto for executado. Se o Manager for utilizado como servidor TFTP, os arquivos wav deverão ser colocados no diretório de trabalho dos aplicativos Manager.

Nota:

As seguintes configurações do Manager estão desabilitadas por padrão:

- **Configurações de segurança | Interfaces não protegidas | Controles do aplicativo | Leitura do diretório TFTP**
- **Arquivo | Preferências | Preferências | Habilitar servidores BootP e TFTP**

- Em sistemas baseados em Linux, se não ocorre um download de TFTP bem-sucedido, o sistema procura os arquivos na pasta `opt/ipoffice/tones/mohwavdir` automaticamente (`disk/tones/mohwavdir` ao acessar com o gerenciador de arquivos).
- O nome do arquivo `.wav` de música do sistema deve ser **holdmusic.wav**. O nome dos arquivos `.wav` alternativos de origem deve ser especificado na tabela **Origens alternativas (Sistema | Telefonia | Tons e música)** sem o prefixo **WAV**.

Download e armazenamento do arquivo WAV:

- Se não há um download de TFTP bem-sucedido:
 - Em sistemas IP500 V2, o sistema procura o arquivo automaticamente na pasta `system/primary` na placa de SD do sistema e o baixa caso ele seja encontrado.
 - Em sistemas baseados no Linux, o sistema procura o arquivo automaticamente na pasta `opt/ipoffice/system/primary` (`disk/system/primary` quando o acesso é por meio do gerenciador de arquivos) e o baixa de lá caso seja encontrado.
- Se um arquivo de música de espera é baixado, o sistema grava automaticamente uma cópia desse arquivo em seu cartão de memória, sobrescrevendo qualquer arquivo com o mesmo nome que já esteja armazenado no cartão.
- Para arquivos baixados de um cartão SD do sistema, o sistema fará o download do arquivo novamente se o cartão SD for encerrado e reiniciado ou se os arquivos forem carregados para o cartão utilizando o gerenciador de arquivos integrado.
- O sistema fará novamente download do arquivo se novos arquivos forem copiados para o disco ou carregados através do Gerenciador de arquivos.

Tom

Se não houver nenhum arquivo interno de música de espera disponível e **Externo** não estiver selecionado como **Origem do sistema**, o sistema fornece um tom padrão para a música em espera. O tom utilizado é um tom de dois bipes [425 Hz, (0,2/0,2/0,2/3,4) segundos repetidos, cadência ativa/inativa]. O **tom** pode ser selecionado como **Fonte do sistema**, ignorando tanto a utilização da porta da fonte externa como o download do **holdmusic.wav**.

Como controlar a fonte de música em espera utilizada para chamadas

A menos que especificado, a Fonte do sistema é utilizada para quaisquer chamadas colocadas em espera pelos usuários do sistema. Para qualquer chamada, a última fonte especificada é a utilizada para a chamada. As seguintes opções permitem que a fonte seja alterada.

- **Grupo de busca** Cada grupo de busca pode especificar uma **Origem de música de espera (Grupo | Grupo)**. Assim, essa é a fonte utilizada para as chamadas apresentadas ao grupo de busca.

Em uma rede de vários sistemas, um membro de grupo de busca ouvirá a música em espera (MOH) do seu local de sistema. Por exemplo, uma chamada entra no local A e toca um grupo de busca com os membros do sistema A e do sistema B. Caso um membro do grupo de busca do sistema B atenda uma chamada e a coloque em espera, o chamador escuta a MOH do sistema B.
- **Rota para chamada de entrada** Cada rota para chamada de entrada pode especificar uma **Origem de música em espera (Rota para chamada de entrada | Padrão)**. Assim, essa é a fonte utilizada para as chamadas entrantes encaminhadas pela rota para chamadas entrantes.
- **Código curto** O caractere **h** pode ser usado no campo **Número do telefone** dos códigos curtos para especificar a música em espera a ser associada às chamadas encaminhadas pelo código curto. Utiliza-se o formato **h(X)**, com **X** indicando o número de origem. Esse

método pode ser utilizado para especificar a fonte de música em espera para as chamadas de saída.

Como verificar a música em espera

O recurso de código de acesso Música de espera do sistema pode ser utilizado para escutar as fontes de música em espera. Disque ***34N#**, substituindo **N** pelo número de origem 1 (Origem do sistema) ou 2 a 32 (Origens alternativas).

Links relacionados

[Origem do sistema](#) na página 684

[Origem alternativa](#) na página 684

Origem do sistema

A primeira fonte é chamada de **Fonte do sistema**. Essa é a fonte de número 1. As opções possíveis para essa fonte são:

Configuração	Descrição
WAV	Use o arquivo <code>HoldMusic.wav</code> . O IP Office carrega o arquivo usando TFTP ou você pode adicionar o arquivo diretamente usando o gerenciador de arquivos incorporado.
WAV (reiniciar)	Idêntico ao WAV, exceto que para cada novo ouvinte, o arquivo é reproduzido desde o início. • Não há suporte em sistemas IP500 V2. • Não pode ser usado como fonte centralizada.
Externo	Aplicável aos sistemas IP500 V2. Use a origem de áudio conectada na porta de Áudio da unidade de controle.
Tom	Use um tom de bipe duplo: 425 Hz, 02/0,2/0,2/3,4 segundos ativado/desativado. • O tom também será usado se a origem do sistema for definida como Arquivo WAV, mas o arquivo <code>HoldMusic.wav</code> ainda não tiver sido carregado com êxito.

Links relacionados

[Música de espera](#) na página 682

Origem alternativa

É possível especificar origens de música em espera (Music on hold, MOH) na página **Sistema | Telefonia | Tons e música**.

É possível atribuir origens alternativas como a **Origem de música em espera** para uma **Rota para chamadas de entrada** ou um **Grupo**.

- Essa origem de MOH atribuída substitui qualquer origem de MOH atual associada à chamada.

- A origem de MOH atribuída permanecerá associada à chamada conforme ela avança no sistema IP Office. Isso é feito usando o número da origem de MOH (com 1 indicando o número da origem padrão do sistema).
- Se a chamada mudar para outro sistema IP Office em uma rede multilocal, a origem com o mesmo número do outro sistema será usada se também estiver configurada nesse sistema.

Origens alternativas para IP500 V2

Para sistemas IP500 V2, é possível especificar até 3 fontes alternativas.

Origem	Descrição
WAV:<filename>	Reproduzir um arquivo especificado desde o início ou, se já estiver em uso, onde já estiver sendo reproduzindo. • O parâmetro <filename> especifica o arquivo a ser reproduzido: - Até 27 caracteres IA5 sem espaços. - Qualquer extensão de arquivo. - Em sistemas Linux, o nome do arquivo diferencia maiúsculas de minúsculas. • O local do arquivo é /system/primary. • A origem sempre inicia a reprodução de onde terminou a última reprodução. • Em qualquer momento, todos os usuários que estiverem ouvindo essa origem escutarão a mesma coisa.
XTN:<extension>	Reproduzir a origem conectada a uma porta de ramal analógico em um sistema IP500 V2. • É necessário definir a Classificação do equipamento dos ramais analógicos como Origem MOH. • O parâmetro <extension> especifica o número do Ramal básico do ramal. Por exemplo: XTN:224

Sistema IP Office baseado em Linux

Para um sistema IP Office baseado em Linux, é possível especificar até 31 origens alternativas.

Origem	Descrição
LINE : <X> , <Y>	Usar uma fonte alternativa de outro sistema IP Office na rede: • <X> = o número da linha da conexão com o outro sistema IP Office baseado em Linux (não a ID do grupo de saída). • <Y> = o número da origem de MOH no outro servidor baseado em Linux. - Não há suporte para origens alternativas WAVRST e WAVDIRRST. • Quando o IP Office precisa da origem, ele cria uma chamada VoIP para o sistema IP Office de origem. Esse recurso usa a capacidade de chamada do tronco e pode estar sujeito a limites de CAC. • O IP Office desconecta chamadas para a origem após 30 segundos sem uso. É possível alterar esse tempo usando o número de origem NoUser, HOLD_MUSIC_TIMEOUT=x. x indica o número de segundos. O intervalo é de 1 a 600 segundos.
USB : <n>	Reproduzir a música transmitida por um dispositivo de som USB conectado ao sistema IP Office. • O IP Office é compatível com até quatro origens USB. Não compatível com sistemas IP Office virtuais. • <n> é o número lógico do dispositivo USB. - USB : 1 é a primeira origem encontrada. Esse IP Office usará automaticamente isso como a Origem do sistema quando a opção estiver definida como Externo. - Os servidores Linux numeram dispositivos adicionais sequencialmente. Por exemplo, USB : 1, USB : 2 e assim por diante. • O IP Office se configura automaticamente da seguinte maneira: - O sistema seleciona a entrada de linha e define o volume ao máximo. - Caso não consiga identificar uma entrada de linha, ele usará a entrada do microfone. • Os dispositivos de som USB externos são de conexão direta. No entanto, adote cautela ao adicionar ou remover placas de som USB, pois isso pode alterar o número lógico do dispositivo. - Quando uma origem de MOH USB ficar indisponível, o tom de MOH padrão será reproduzido como alternativa.

A tabela continua...

Origem	Descrição
WAV:<filename>	Reproduzir um arquivo especificado desde o início ou, se já estiver em uso, onde já estiver sendo reproduzindo. • O parâmetro <filename> especifica o nome de arquivo a ser reproduzido: - Até 27 caracteres IA5 sem espaços. - Qualquer extensão de arquivo. - Em sistemas Linux, o nome do arquivo diferencia maiúsculas de minúsculas. • O local do arquivo é <code>opt/ipoffice/system/primary</code>. • Quando a origem for usada, a reprodução será retomada de onde parou da última vez, em vez de começar do início. • Em qualquer momento, todos os usuários que estiverem ouvindo essa origem escutarão a mesma coisa.
WAVRST:<file>	Reproduzir um arquivo especificado, começando desde o início para cada chamador. • Opera de maneira semelhante a WAV:<filename> acima, mas a reprodução começa desde o início para cada chamador.
WAVDIR:	Reproduzir os arquivos localizados no diretório <code>mohwavdir</code> do sistema IP Office. • O diretório usado é <code>/disk/tones/mohwavdir</code> (acesso pelo gerenciador de arquivos). • Compatível com até 255 arquivos. Cada arquivo tem até 10 minutos. • Os arquivos são reproduzidos por ordem de nome de arquivo (numérico, caixa baixa e, em seguida, caixa alta). • Em qualquer momento, todos os usuários que estiverem ouvindo a origem escutarão a mesma coisa. • Só há compatibilidade com uma entrada WAVDIR: ou WAVDIRRST: em um sistema IP Office.
WAVDIRRST:	Reproduzir os arquivos localizados no diretório <code>mohwavdir</code> do sistema IP Office, reiniciando desde o primeiro arquivo para cada chamador. • Opera de maneira semelhante a WAVDIR: acima, mas a reprodução começa desde o início do primeiro arquivo na pasta para cada chamador. • Só há compatibilidade com uma entrada WAVDIR: ou WAVDIRRST: em um sistema IP Office.

Links relacionados

[Música de espera](#) na página 682

Capítulo 62: Data e hora do sistema

Os servidores IP Office podem obter a data e a hora automaticamente de um servidor de hora ou configurá-las manualmente.

Como o sistema usa a data e hora

Para os arquivos armazenados nos cartões de memória, o sistema utiliza a hora UTC. Para as outras atividades, como registros de chamadas, registros SMDR, exibição de hora nos telefones, utiliza-se a hora local (UTC + quaisquer diferenças).

Links relacionados

[Opções de data e hora do sistema](#) na página 688

[Aplicando o horário de verão](#) na página 689

[Verificando a operação automática de hora e data](#) na página 690

[Alterando manualmente a data e a hora do sistema](#) na página 691

Opções de data e hora do sistema

Os servidores IP Office podem obter a data e a hora automaticamente de um servidor de hora ou configurá-las manualmente.

! Importante:

- É altamente recomendável sempre usar o endereço de um servidor de horário da Internet para obter automaticamente a data e a hora. Data e hora precisas são essenciais para todos os recursos que usam certificados de segurança. Deve-se evitar a configuração manual da hora e da data.

Sistemas IP Office baseados em Linux

As configurações de origem de data e hora são definidas nos menus **Exibição de plataforma** do servidor usando as configurações **Configurações | Sistema | Data e hora**.

As opções compatíveis são:

Opção	Descrição
SNTP	Usar a data e hora fornecidos por um servidor de horário SNTP. O horário UTC fornecido pelo servidor de tempo é ajustado de acordo com a configuração de fuso horário do servidor. Caso tenha uma rede de servidores, é comum definir o servidor primário para usar uma fonte SNTP externa e todos os outros servidores serem definidos para usar o SNTP a partir do endereço do próprio servidor primário.
Manual	Inserir a data e hora por meio do menu Exibição de plataforma.

Sistemas IP500 V2

As configurações de hora e data para esses sistemas são definidas por meio de suas configurações de **Origem da configuração de horário (Sistema | Sistema)**.

As opções compatíveis são:

Opção	Descrição
SNTP	Obter a data e hora de um servidor de horário SNTP da mesma maneira descrita para sistemas baseados em Linux acima.
Voicemail Pro/Manager	Obter a data e hora do PC Windows que está executando os aplicativos Voicemail Pro ou IP Office Manager. Essa opção exige que o aplicativo esteja em execução quando o IP Office for iniciado e para atualizações regulares de hora.
Nenhum	Obter a data e hora de valores inseridos por meio de um telefone do sistema. Consulte Alterando manualmente a data e a hora do sistema na página 691.

Links relacionados

[Data e hora do sistema](#) na página 688

Aplicando o horário de verão

É possível fazer com que o IP Office aplique mudanças de horário de verão (Daylight saving time, DST) em determinadas épocas do ano. A maneira de fazer isso dependerá do tipo de servidor do IP Office e do tipo de origem de hora configurado nele:

Tipo de Servidor	Descrição
Servidor baseado em Linux	Os ajustes de horário de verão são aplicados ao horário SNTP definindo um Local para o sistema. As configurações de local incluem o fuso horário no qual o sistema está e se as alterações de horário de verão devem ser aplicadas a esse local.
Servidor IP500 V2	O método de aplicação de horário de verão dependerá da origem de horário usada pelo servidor: • SNTP/nenhum: O menu Sistema Sistema inclui configurações para especificar quando aplicar o horário de verão. - O sistema também pode usar um Local para substituir as configurações de fuso horário e horário de verão do sistema. • Voicemail Pro/Manager (obsoleto) Se o sistema estiver obtendo seu horário de um PC com Windows executando o Voicemail Pro ou IP Office Manager. Será necessário configurar o PC para aplicar o DST ao horário fornecido.

Usando locais para aplicar horário de verão

Em uma rede de sistemas IP Office, talvez seja necessário que alguns sistemas ou ramais tenham configurações diferentes de hora e data para corresponder à localização física deles. É possível fazer isso adicionando entradas **Local** à configuração.

Cada local pode incluir uma compensação de horário em relação ao horário UTC e um conjunto de configurações de horário de verão para o local. Em seguida, é possível:

- Associar sistemas IP Office aos respectivos locais.
- Associar ramais e linhas a diferentes locais se eles precisarem de configurações diferentes de local em relação ao sistema IP Office host.

Editando o calendário de horário de verão

Com base no fuso horário selecionado pelo sistema, o IP Office adicionará automaticamente um conjunto de datas para a aplicação e a remoção do horário de verão. As datas são editáveis.

- As datas atuais para aplicar e remover a configuração de DST são exibidas abaixo da opção **DST automático** nos menus **Sistema > Sistema e Local > Local**.
- Cada entrada especifica quando o IP Office deve aplicar uma compensação adicional de tempo e quando o IP Office deve remover a compensação adicional de tempo.
- É possível usar os botões **Editar** e **Excluir** adjacentes para ajustar as entradas do calendário.
- Observe que a lista só pode incluir 10 entradas (20 para IP Office R11.1.3.2 e superior).
 - Para adicionar uma nova entrada, talvez seja necessário excluir uma entrada existente. Após fazer isso, **Adicionar nova entrada** aparecerá na parte inferior da lista.

Links relacionados

[Data e hora do sistema](#) na página 688

Verificando a operação automática de hora e data

É possível verificar a operação de data e hora de um servidor IP Office usando o System Status Application. No System Status Application, o menu **Recursos > Hora** exibe a data e a hora atuais, além da origem da hora, os resultados da última solicitação de horário e outras configurações.

Investigando possíveis problemas de hora e data

Ao usar um servidor de horário baseado na Internet, verifique o seguinte:

1. Verifique o endereço do servidor de hora configurado.
2. Verifique o roteamento do servidor para a Internet por meio da rede do cliente.
 - Para servidores baseados em Linux, verifique se o endereço de gateway padrão para a rede do cliente é exibido nos menus Exibição de plataforma do servidor.
 - Para todos os servidores, verifique se a configuração inclui uma rota de IP padrão para o endereço de gateway padrão da rede do cliente.

Links relacionados

[Data e hora do sistema](#) na página 688

Alterando manualmente a data e a hora do sistema

É altamente recomendável que os sistemas IP Office obtenham a hora e a data automaticamente de um servidor de horário baseado na Internet. No entanto, se configurado de outra forma, é possível usar os seguintes métodos para alterar a hora e a data atuais do sistema.

Sistemas IP Office baseados em Linux

Para um sistema IP Office baseado em Linux, é possível definir a data e a hora do sistema por meio dos menus **Exibição da plataforma** do servidor usando as configurações **Configurações | Sistema | Dados e hora**.

Sistemas IP500 V2

Para sistemas IP500 V2 definidos sem origem de servidor de horário, é possível alterar a data e hora usando os menus do telefone de um usuário que tenha recebido **Direitos do telefone do sistema** (consulte [Recursos de telefone do sistema](#) na página 754). O **Código de logon** do usuário é usado para restringir o acesso ao menu de configurações de data e hora no telefone.

Como o usuário acessa as configurações de data/hora depende do tipo de telefone:

Tipo de telefone	Detalhes
Séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100	Para um usuário com Direitos do telefone do sistema, o usuário pode definir a hora e a data do sistema nesses telefones selecionando Recursos Usuário do telefone Administração do sistema. • Isso não inclui os telefones 1403, 1603 e J129. • Caso o sistema tenha sido configurado com um servidor de tempo, essa opção ainda pode ser usada para exibir informações de hora e data, mas não para alterá-las.

Links relacionados

[Data e hora do sistema](#) na página 688

Capítulo 63: Configurar perfil de horário

Os perfis de horários são configurados no **Perfil de horário | Perfil de horário**.

Os perfis horários são utilizados por diferentes serviços para alterar sua operação quando necessário. Na maior parte das áreas, em que podem ser usados perfis horários, a não definição de um perfil horário é tida como uma operação de 24 horas.

Os perfis horários consistem em padrões semanais recorrentes de dias e horários quando o perfil horário está em vigor.

Os perfis de horário poderão incluir períodos de horários em dias especificados do calendário quando o perfil de horário estiver em vigor. As entradas de calendário podem ser inseridas para o ano corrente e o ano civil seguinte.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Os perfis de horário são utilizados pelos seguintes tipos de registro.

Grupo de busca:

O perfil de horário pode ser utilizado para determinar quando um grupo de busca é colocado no modo de serviço noturno. Assim, as chamadas seguem para o grupo de fallback fora de serviço noturno quando definido; caso contrário, para o correio de voz, se disponível, ou toque de ocupado, quando não disponível.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Para gravação de voz automática, o perfil de horário pode ser utilizado para definir quando a gravação de voz é aplicada.

Usuário:

- Os usuários que utilizam serviços de dados DialIn, como o RAS, podem ter um perfil de horário associado que estabeleça quando podem utilizar o serviço.
- Os usuários podem ser associados aos direitos do usuário de um horário de expediente ou de um horário depois do expediente. Consequentemente, o perfil de horário pode ser utilizado para determinar quais direitos do usuário são utilizados a qualquer momento.
- Para gravação de voz automática, o perfil de horário pode ser utilizado para definir quando essa gravação de voz será aplicada.
- Para Mobile Twinning, o perfil de horário pode ser utilizado para estabelecer quando a twinning deverá ser aplicada.

Rota para chamadas de entrada:

As rotas para chamadas de entrada também podem utilizar os perfis de horário para especificar quando as chamadas deverão ser gravadas. Diversos perfis de horário podem ser associados

à rota para chamadas de entrada, com cada perfil especificando um destino e o destino de fallback.

ARS:

Os formulários ARS utilizam o perfil de horário para estabelecer quando o formulário ARS deverá ser aplicado ou as chamadas roteadas a uma rota de depois do expediente.

Código de conta:

Os códigos de conta podem utilizar a gravação automática de chamadas acionada por chamadas com determinados códigos de conta. O perfil de horário pode ser utilizado para definir quando essa função será aplicada.

Atendedor automático :

Os atendedores automatizados do Embedded Voicemail podem utilizar os perfis de horário para controlar as diferentes saudações reproduzidas aos chamadores.

Serviço:

- O Serviço pode utilizar perfis de horário das seguintes formas:
- O perfil horário pode ser utilizado para definir quando um serviço de dados está disponível. Fora de seu perfil de horário, o serviço não está disponível ou utiliza um serviço de fallback quando definido.
- Nos serviços que utilizam autoconexão, o perfil de horário pode ser utilizado para definir quando essa função será utilizada. Consulte Serviço | Autoconexão.

Links relacionados

[Substituição do perfil de horário](#) na página 693

Substituição do perfil de horário

É possível usar a configuração **Perfil de horário | Substituição manual** para substituir um perfil de horário manualmente. As configurações de substituição permitem misturar configurações temporizadas e manuais.

As opções de substituição são as seguintes:

- **Definir Perfil de horário para ativo até próxima desativação**

Use para perfis horários com vários intervalos. Tornar o perfil de horário ativo até o próximo intervalo inativo.

- **Definir perfil de horário para inativo até próxima ativação**

Use para perfis horários com vários intervalos. Tornar o perfil de horário inativo até o próximo intervalo ativo.

- **Definir Perfil de horário para trava ativa**

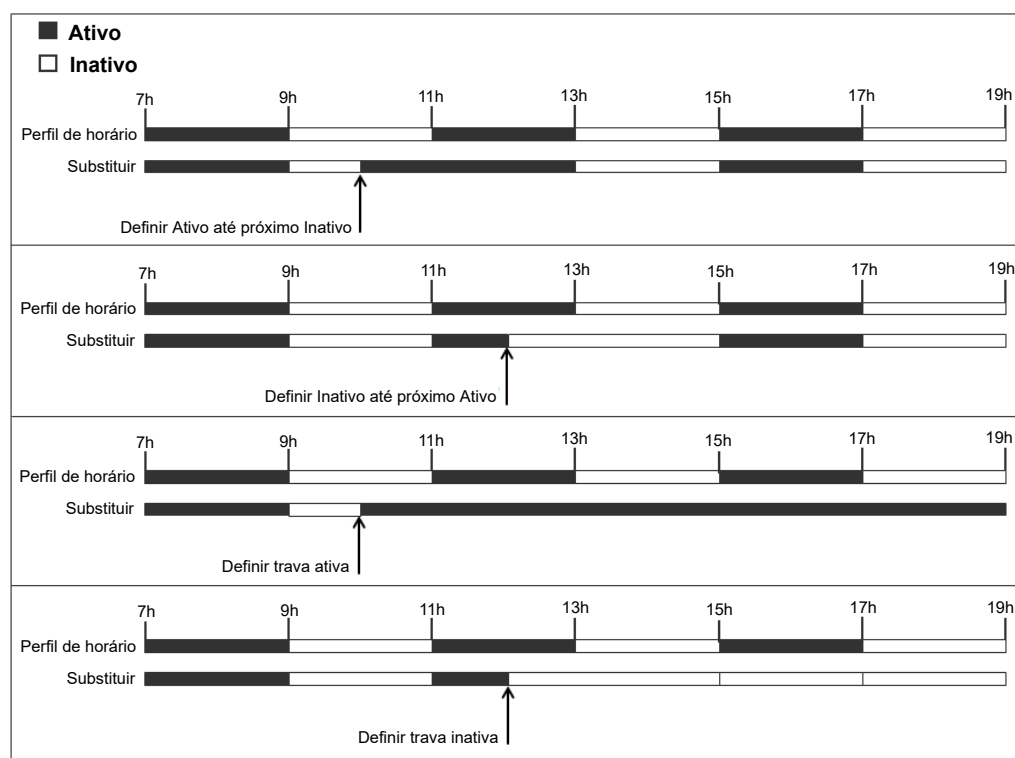
Definir o perfil de tempo como ativo. Períodos inativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.

- **Definir Perfil de horário para trava inativa**

Definir o perfil de tempo como inativo. Períodos ativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.

A ilustração abaixo fornece um exemplo de cada configuração de substituição.

Configurar perfil de horário



Um perfil de horário pode ser substituído usando os seguintes métodos.

- Usando as configurações **Substituir** na página de configuração do Perfil de horário.
- Configure códigos curtos para o perfil de horário. Consulte a descrição para código de acesso "Definir perfil de horário".
- Configure a ação do botão Perfil de horário para o perfil de horário. Consulte a descrição para a ação do botão "Perfil de horário".

Links relacionados

[Configurar perfil de horário](#) na página 692

Capítulo 64: Aplicar licenças

Para uma descrição das licenças do IP Office e informações sobre os requisitos de licenciamento, consulte *Descrição da solução de plataforma Avaya IP Office™*.

Links relacionados

[Licenciamento no PLDS](#) na página 695

[Web License Manager \(WebLM\)](#) na página 696

[Licenciamento centralizado Server Edition](#) na página 697

[Distribuição de licenças do Server Edition](#) na página 697

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 702

[Converter licenciamento de nodal para centralizado](#) na página 707

[Migrar licenças para PLDS](#) na página 708

Licenciamento no PLDS

O IP Office usa o Avaya Product Licensing and Delivery System (PLDS) para gerenciar licenças. O PLDS é uma ferramenta baseada na Web online, usada para o gerenciamento de direitos de licença e entrega eletrônica de software e arquivos de licença relacionados. O PLDS oferece aos clientes, parceiros Avaya, distribuidores e associados da Avaya ferramentas de fácil utilização para o gerenciamento de direitos de licença e entrega eletrônica de software e arquivos de licença relacionados. Usando o PLDS, você pode executar operações como ativar, atualizar, movimentar licenças e baixar software. Você pode acessar o PLDS em <http://plds.avaya.com/>.

Arquivos de licença PLDS

As licenças são entregues a partir do PLDS com arquivos de licença. Um arquivo de licença do PLDS é gerado para a instalação em uma máquina específica. Há duas opções de implantação:

- Os arquivos de licença nodal do PLDS são gerados para e instalados em nós específicos do IP Office.
- Os arquivos de licença WebLM do PLDS são gerados para e instalados em um servidor WebLM que pode licenciar vários nós do IP Office.

O licenciamento centralizado do WebLM é compatível em implantações Branch do IP Office Server Edition e do IP Office, mas não em implantações Branch do IP Office no modo Standard.

ID do host PLDS

Os arquivos de licença nodal do PLDS são específicos da máquina, sendo necessário especificar a identificação do host no campo **ID do host PLDS** em **Licença | Licença**.

Tipo de sistema	Descrição
Sistemas IP500 V2	Você encontrará a ID do host do IP Office Manager na guia Licenciamento do PLDS e do Web Manager. A identificação do host do PLDS é composta por dois dígitos “11” seguidos do número de série da chave de recurso (10 dígitos) impresso no cartão SD do IP Office. Se o cartão SD for alterado, a identificação do host do PLDS também será alterada.
Servidor Linux do IP Office	A ID do host do PLDS está disponível no rótulo do servidor, no rótulo da embalagem do servidor e na tela Logon da ignição do sistema. A identificação do host do PLDS é obtida a partir da identificação do sistema. Se a identificação do sistema for alterada, a identificação do host do PLDS também será alterada.
WebLM	A ID do host do WebLM é o endereço MAC do servidor do WebLM. É necessário usar a ID do host do WebLM ao gerar um arquivo de licença PLDS para o servidor WebLM a fim de implementar um esquema centralizado de licenciamento para vários sistemas IP Office. A ID do host do WebLM está disponível no rótulo do servidor, no rótulo da embalagem do servidor, na tela Login da ignição do sistema e por meio da interface de gerenciamento do WebLM. Em um ambiente virtual, a identificação do host do WebLM é um endereço MAC virtual que começa com a letra “V”.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 695

Web License Manager (WebLM)

O Web License Manager (WebLM) é um aplicativo baseado na Web para gerenciamento de licenças. Caso use o servidor WebLM em execução no servidor IP Office, é possível usar o IP Office Web Manager para fazer logon no servidor WebLM selecionando **Aplicativos > Gerenciador de licença web**. As credenciais do WebLM são gerenciadas separadamente das senhas do sistema IP Office e não fazem parte do Single sign on.

* Nota:

- O gerenciamento de licença do WebLM é suportado para implementações do Server Edition e d Enterprise Branch usando o servidor System Manager WebLM. Ele também é compatível com sistemas do modo padrão.
- Ao atualizar a partir de uma versão anterior, todos os sistemas precisam estar executando o mesmo nível de software. O IP Office Server Edition não é compatível com versões misturadas.

Para obter mais informações sobre o WebLM, veja *Administrando um Avaya WebLM autônomo*.

Para estabelecer a comunicação entre o IP Office e o servidor WebLM, é necessário configurar o perfil do servidor remoto em **Licença | Servidor remoto**.

* Nota:

Ao atualizar da versão 9.1, o WebLM Server não é iniciado automaticamente. Realize as etapas a seguir para iniciar o WebLM Server.

1. Fazer logon ao Web Manager.

2. Selecionar **Menu do servidor > Exibição de plataforma > Sistema**.
3. Em **Serviços**, selecione o servidor WebLM e clique em **Iniciar**.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 695

Licenciamento centralizado Server Edition

Antes da versão 10, Server Edition as implementações usavam o licenciamento nodal. Este tipo de licenciamento ainda pode ser usado na versão 10 ou superior. No entanto, espera-se que a maioria das implementações prefiram centralizar o gerenciamento da licença usando o servidor do Avaya Web License Management (WebLM). O servidor do WebLM é instalado automaticamente no servidor do Server Edition principal. Para sistemas recém-instalados, o licenciamento centralizado é a configuração padrão.

Todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma **origem da licença**.

Licenciamento nodal

Com o licenciamento nodal, os arquivos de licença precisam ser instalados em cada nó no sistema. Para alguns recursos licenciados, a licença necessária pode ser instalada no servidor Server Edition principal e usada por todos os nós do sistema. No entanto, para outros recursos licenciados, a licença necessária precisa ser instalada no nó onde o recurso é usado.

Licenciamento centralizado

Na versão 10, é possível usar o servidor do WebLM que executa no servidor do Server Edition principal para centralizar totalmente o gerenciamento de licenças. Com o gerenciamento centralizado de licenças, todas as licenças estão contidas em um único arquivo PLDS carregado no WebLM. Todos os nós da solução obtêm suas licenças do WebLM.

O servidor secundário do IP Office e os sistemas de expansão podem ser configurados para solicitar licenças diretamente do servidor do WebLM ou para usar uma opção de proxy. Quando configurado para usar a opção de proxy, as solicitações de licença são enviadas por meio do servidor primário do IP Office, que efetua proxy das solicitações para o servidor do WebLM. O servidor primário não aloca licenças, apenas atua como proxy.

Os sistemas que usam o licenciamento nodal podem ser convertidos para usar o licenciamento centralizado. Já que os arquivos de licença do PLDS são gerados usando o ID do host do servidor onde residem, é necessário regenerar o arquivo de licença usando o ID do host do servidor do WebLM que hospedará o arquivo de licença.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 695

Distribuição de licenças do Server Edition



Nota:

Para uma descrição sobre licenças do IP Office e requisitos de licenciamento, consulte *Descrição da solução Avaya IP Office Platform™*.

A página **Licença | Servidor remoto** exibe o **Licenças reservadas** alocado a um servidor Server Edition.

*** Nota:**

O campo **Sessões de tronco SIP** substituiu a configuração **Sistema | Telefonia | Telefonia | Sessão máx. SIP**.

Remote Server Configuration	
License Source	WebLM
Domain Name (URL)	https://192.168.42.1
Path	WebLM/LicenseServer
Port Number	52233
WebLM client ID	

Reserved Licenses	
SIP Trunk Sessions	0
SM Trunk Sessions	0
Voicemail Pro Ports	2
VMPro Recordings Administrators	0
VMPro TTS Professional	0
CTI Link Pro	0
UMS Web Services	0
Mac Softphones	0
Avaya Contact Center Select	0
Third Party Recorder	0

Reserved Licenses (Continued)	
Server Edition	1
Avaya IP Endpoints	0
3rd Party IP Endpoints	0
Receptionist	0
Basic User	0
Office Worker	0
Power User	0
Avaya Softphone	0
Web Collaboration	0

Local do arquivo PLDS

A forma como as licenças são alocadas, depende do local no arquivo PLDS. Para sistemas autônomos, implantações SCN e licenciamento nodal Server Edition, cada nó no sistema precisa ter um arquivo PLDS instalado.

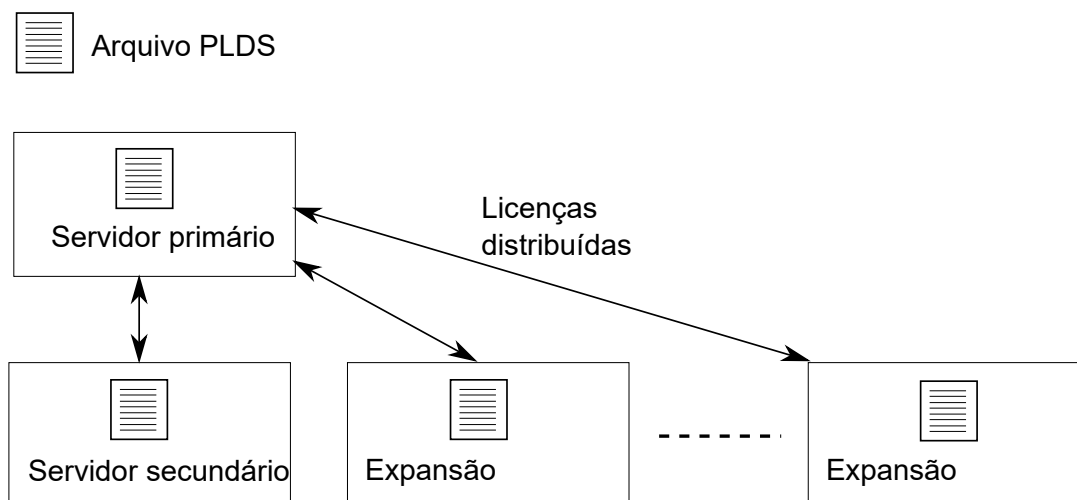


Figura 1: Local do arquivo PLDS para o licenciamento nodal do Server Edition

Para o licenciamento centralizado do Server Edition, o arquivo PLDS está localizado no WebLM Server. O WebLM Server pode ser localizado no servidor primário ou no servidor remoto.

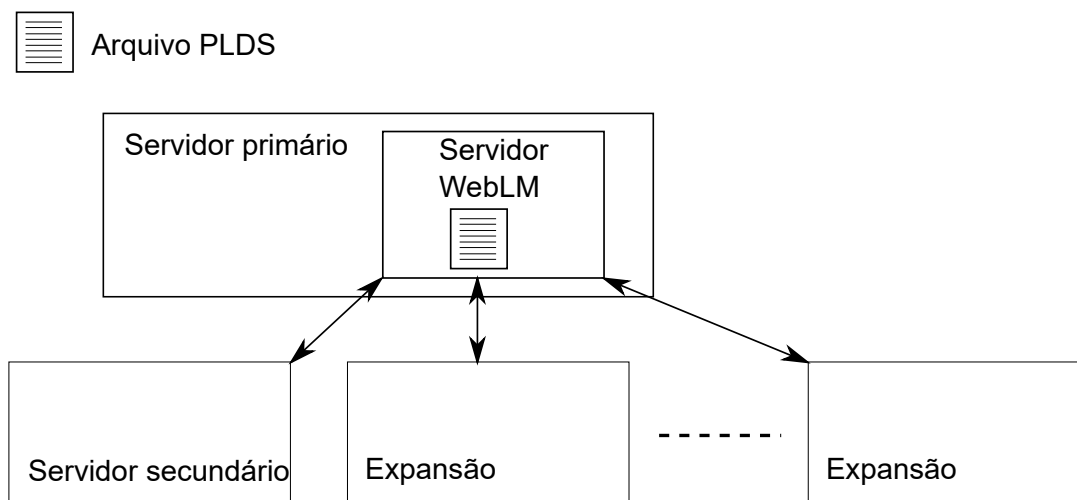


Figura 2: Local do arquivo PLDS para o licenciamento centralizado do Server Edition

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 695

[Distribuição de licença nodal](#) na página 700

[Distribuição de licença centralizada](#) na página 701

Distribuição de licença nodal

Quando a **Origem da licença** é **Local**, os campos apenas de leitura **Licenças reservadas** indicam as licenças que são necessárias para os recursos configurados atualmente.

O licenciamento nodal para uma solução Server Edition se baseia em uma combinação licenciamento feito por meio do servidor Server Edition principal e algumas licenças de servidores específicos. Todas as licenças específicas de usuários e sistemas podem ser gerenciadas a partir do servidor Server Edition principal, que também age como servidor de licenciamento. As licenças são inseridas na configuração do servidor Server Edition principal e se baseiam na identificação desse servidor.

Quando uma licença é usada para habilitar recursos como canais de tronco SIP em outros sistemas, o servidor Server Edition principal aloca somente as licenças para outros sistemas após satisfazer suas próprias necessidades de licença.

Quando outro sistema perde a conexão com o servidor Server Edition principal, qualquer requisito de licença baseado nas licenças inseridas na configuração do servidor Server Edition principal será suportado por um período de carência de 30 dias.

Outras licenças de servidores específicos são inseridas na configuração do servidor que solicita o recurso e baseiam-se na Identificação desse sistema.

Licença	Servidor primário	Específico do servidor
Server Edition	✓	✗
Pontos terminais IP Avaya	✓	✗
Terminais IP de terceiros	✓	✗
Canais de tronco SIP	✓	✗
Canais IP500 Universal PRI	✗	✓
Portas adicionais de correio de voz [3]	✓	✗
UMS Web Services [1]	✗	✓
Office Worker	✓	✗
Power User	✓	✗
Atualizar Office Worker para Power User	✓	✗
Recepcionist	✗	✓
CTI Link Pro	✗	✓
Messaging TTS Pro [3]	✓	✗
Voicemail Pro Recording Administrator [2] [3]	✓	✗
Usuários WAV	✗	✓
Tunelização IPSec	✗	✓

1. Para web services UMS, que são compatíveis com grupos de busca, a licença pode ser implantada por nó no servidor que hospeda o aplicativo Voicemail Pro.
2. A licença do Voicemail Pro Recording Administrator se refere à Contact Store. Apenas uma licença é necessária para uma rede Server Edition.
3. Para implantações de servidores duplos do Voicemail Pro, é necessário ter licenças Messaging TTS Pro, Voicemail Pro Recording Administrator e de portas adicionais de correio de voz no servidor secundário.

Links relacionados

[Distribuição de licenças do Server Edition](#) na página 697

Distribuição de licença centralizada

Quando a Origem da licença é WebLM, os campos apenas de leitura **Licenças reservadas** indicam as licenças que são necessárias para os recursos configurados atualmente. Campos editáveis podem ser usados para:

- Solicitar licenças adicionais do servidor WebLM.
- Remover licenças do nó do IP Office para aplicá-las em outro lugar.

! Importante:

Quando realocar licenças, sempre reduza o número no nó do IP Office, onde elas estiverem sendo atualmente aplicadas, antes de aplicá-las em outro nó. Se o número de licenças disponíveis for excedido, você receberá uma mensagem de erro.

Distribuição após a conversão do licenciamento de nodal para centralizado

- Se o nó do IP Office precisa de alguma das licenças, é preciso configurar manualmente os respectivos campos editáveis de **Licenças reservadas**. Isto permitirá que o nó IP Office solicite as licenças do servidor WebLM.
 - **Administradores de Gravações VMPro**
 - **VMPro TTS Professional**
 - **CTI Link Pro**

Ramal de configuração de licenças reservadas: Quando a origem da licença é **Local**, **Ramal > VoIP > Reservar licença** é configurada para **Nenhum**. Alternar a origem da licença para WebLM altera a configuração para **Reservar licença de ponto final Avaya IP**. Se solicitado, é necessário alterar manualmente esta configuração para **Reservar licença de terminal de terceiro** ou **Ambos**.

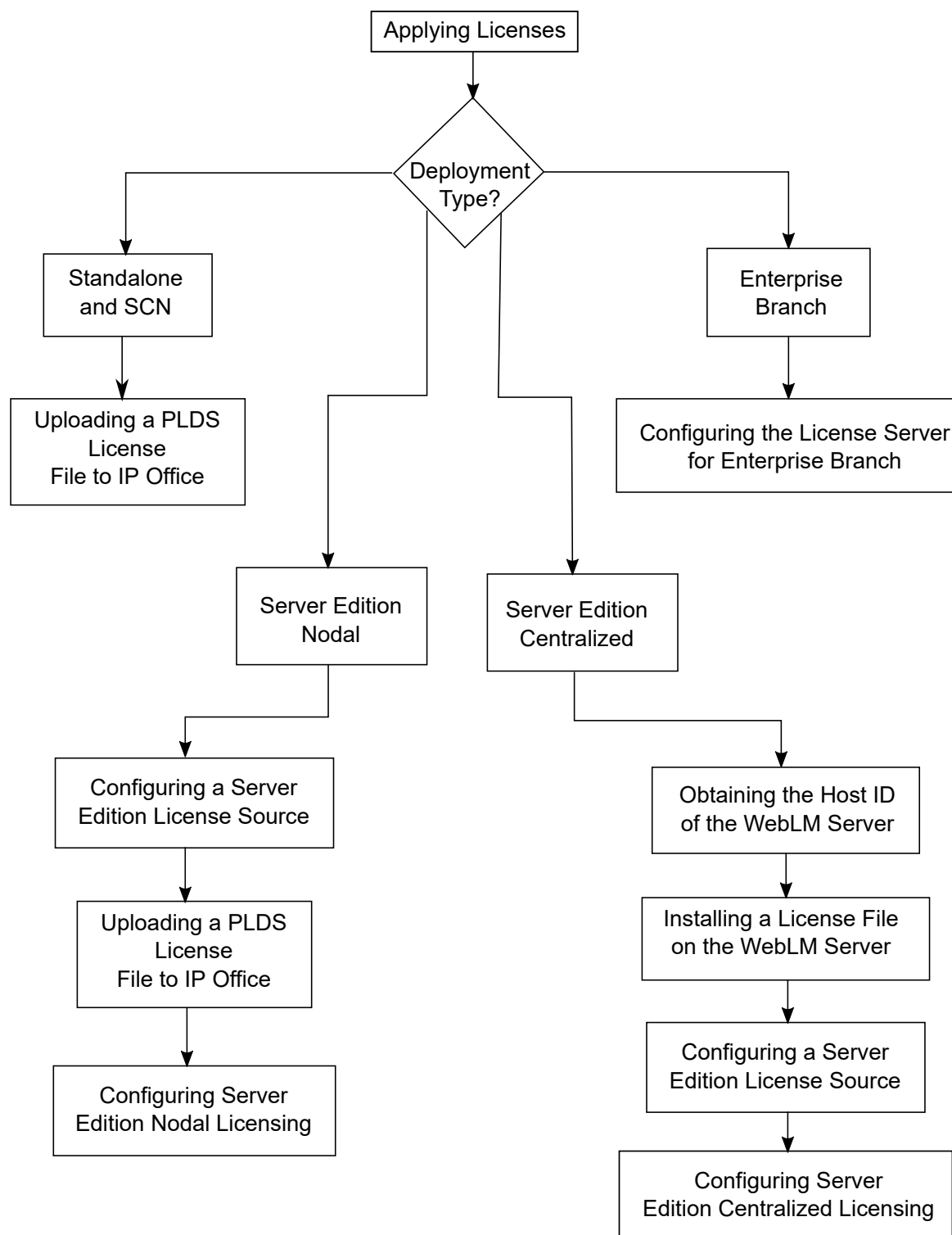
Alocação de licença em WebLM

É possível usar WebLM para exibir as licenças usadas por cada nó em IP Office Server Edition. No painel de navegação do WebLM à esquerda, clique em **Produtos licenciados**. A tabela de licenças adquiridas exibe as informações sobre as licenças adquiridas para cada ID de cliente. No IP Office, a ID de cliente WebLM para cada nó é exibida na página da licença **Servidor remoto**.

Links relacionados

[Distribuição de licenças do Server Edition](#) na página 697

Procedimentos para aplicar o licenciamento



Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 695

[Obter a ID de logon do WebLM Server](#) na página 703

[Instalar um arquivo de licença no WebLM Server](#) na página 703

[Configurar a origem da licença Server Edition](#) na página 704

[Carregar arquivo de licença PLDS para o IP Office](#) na página 704

[Configurar o licenciamento nodal do Server Edition](#) na página 705

[Configurar o licenciamento centralizado do Server Edition](#) na página 705

[Configurar o servidor de licença em uma implantação Enterprise Branch](#) na página 707

Obter a ID de logon do WebLM Server

A ID do host WebLM é necessária para gerar o arquivo de licença PLDS para o licenciamento centralizado. O arquivo de licença está carregado no WebLM Server.

Procedimento

1. No Web Manager, selecione **Aplicativos > Gerenciador de licença web**.
2. Faça logon no WebLM
3. No painel de navegação à esquerda, clique em **Propriedades do servidor**.

A página de propriedades do servidor exibe a ID do host. A ID do host é o endereço MAC do servidor do Server Edition principal.

Registre a ID do host.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 702

Instalar um arquivo de licença no WebLM Server

Use o Web Manager para fazer o logon no servidor de licença WebLM e instale um arquivo de licença.

Pré-requisitos

Obtenha o arquivo de licença no site de Avaya Licenciamento de produtos e sistema de entrega (PLDS) <https://plds.avaya.com>.

É necessário saber a ID do usuário e senha para o WebLM Server. As credenciais do WebLM são gerenciadas separadamente das senhas do sistema IP Office e não fazem parte do logon único.

Procedimento

1. Fazer logon ao Web Manager.
2. Selecione **Aplicativos > Gerenciador de licença web**.
3. Faça logon no WebLM Server.
4. No painel de navegação esquerdo, clique em **Instalar a licença**.
5. Na janela Instalar a licença, clique em **Procurar** e selecione o arquivo de licença.
6. Clique em **Instalar** para instalar o arquivo de licença.

O WebLM exibe uma mensagem depois da instalação bem-sucedida do arquivo de licença.

Se a instalação não for bem-sucedida, para obter informações sobre solução de problemas, consulte *Administrando o Avaya WebLM*, disponível no site de suporte da Avaya.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 702

Configurar a origem da licença Server Edition

Para implantações Server Edition, a origem da licença pode ser centralizada ou nodal.

- No licenciamento centralizado, o arquivo de licença PLDS reside no WebLM Server. O WebLM Server é a origem da licença e todos os nós da solução recebem licenças do WebLM Server. O WebLM Server pode ser executado em um computador remoto ou no servidor primário.
- Com o licenciamento nodal, um arquivo de licença PLDS é carregado em cada nó.

Todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma origem da licença. A origem da licença é definida pela configuração **Licença | Licença | Origem da licença**. Use este procedimento para definir todos os nós para usar a mesma origem da licença.

Procedimento

1. Faça login no Manager.
2. Na página de visualização da Solução, do lado direito, selecione **Definir origem da licença para todos os nós**.
3. Na janela **Selecionar origem da licença**, selecione
 - **Servidor primário/local** para o licenciamento nodal.
 - **WebLM** para o licenciamento centralizado.

Todos os nós na solução são definidos para a mesma origem de licença.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 702

Carregar arquivo de licença PLDS para o IP Office

Use este procedimento para carregar uma licença PLDS para gerenciamento de licenças nodal. O gerenciamento de licenças nodal é usado para sistemas autônomos IP500 V2 e é uma opção para os sistemas Server Edition.

Pré-requisitos

O arquivo de licença PLDS precisa estar em um computador local onde o IP Office Manager esteja sendo executado.

Procedimento

1. No IP Office Manager, selecione o servidor primário e então **Licença | Licença**.
2. Clique em **Adicionar**.
3. Na janela Carregar arquivos, navegue até o arquivo de licença.
4. Selecione o arquivo e clique em **Abrir**.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 702

Configurar o licenciamento nodal do Server Edition

Com o licenciamento nodal, as licenças são gerenciadas usando arquivos de licença instalados em cada nó no sistema. Para obter informações sobre a distribuição da licença, consulte [Distribuição de licenças nodais](#) na página 700.

Procedimento

1. No IP Office Manager, selecione o servidor primário e então **Licença | Servidor remoto**.
2. No campo **Origem da licença**, selecione **Primário**.

 Nota:

Todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma **origem da licença**. No Manager, na página da solução, é possível selecionar **Definir origem da licença para todos os nós** para definir a configuração para todos os nós da solução.

3. Insira o endereço IP do servidor Server Edition principal no campo **Endereço IP do servidor de licença**.
4. Em **Licenças reservadas**, a coluna à direita indica que licenças foram reservadas para este sistema. Use a coluna à esquerda para solicitar licenças adicionais para este sistema.
5. Clique em **OK**.
As licenças são exibidas na tabela.
6. Repita as etapas 1 a 5 para o servidor Server Edition secundário e todos os Sistema de expansão Server Editions.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 702

Configurar o licenciamento centralizado do Server Edition

Com o licenciamento centralizado, as licenças são gerenciadas de um WebLM Server central.

Pré-requisitos

É preciso ter um arquivo de licença PLDS ativado com a ID do host no WebLM Server

Procedimento

1. No IP Office Manager, selecione o servidor primário e então **Licença | Servidor remoto**.
2. Assegure-se de que a **Origem da licença** esteja definida como **WebLM**.

 Nota:

Todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma **origem da licença**. No Manager, na página da solução, é possível selecionar **Definir origem**

da licença para todos os nós para definir a configuração para todos os nós na solução.

3. O WebLM Server pode ser localizado no servidor Server Edition principal ou em um servidor em independente. Insira o nome do domínio ou endereço IP do WebLM Server no campo **Nome de domínio (URL)**.

Observe que a URL do nome do domínio precisa usar `https://`.

4. Se necessário, altere o caminho para o WebLM Server no campo **Caminho**.
5. Em **Licenças reservadas**, a coluna da direita indica que licenças serão solicitadas automaticamente do WebLM Server. Use a coluna à esquerda para solicitar mais tipos de licença para este sistema.
6. Navegue até a página **Servidor remoto** para o servidor Server Edition secundário.
7. Assegure de que a **Origem da licença** esteja definida como **WebLM**.
8. É possível escolher habilitar a caixa de seleção **Habilitar proxy via linha IP Office Primary**.

Opção de escolha	Descrição da escolha
Habilitado	A solicitação WebLM é enviada para o WebLM Server via linha IP Office configurada para o servidor Server Edition principal. A linha precisa estar funcionando e em serviço
Desabilitado	A solicitação WebLM é enviada diretamente ao WebLM Server.

9. Se **Habilitar proxy via linha IP Office Primary** estiver habilitado, insira o endereço IP do servidor Server Edition principal no campo **IP Office Primary**.
10. Se **Habilitar proxy por meio da linha primária do IP Office** estiver desabilitado:
 - a. Insira o nome do domínio ou endereço IP do WebLM Server no campo **Nome de domínio (URL)**.
 - b. Se necessário, altere o caminho para o WebLM Server no campo **Caminho**.
 - c. Se necessário, altere o padrão **Número da porta**.

Para obter informações sobre o uso da porta, consulte o documento do IP Office Avaya Port Matrix no site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C201082074362003>.

11. Clique em **OK**.

As licenças são exibidas na tabela **Licença | Licença**.

12. Repita as etapas 8 e 12 para todas as Sistema de expansão Server Editions.

 Nota:

No Manager, na página da solução, é possível selecionar **Definir origem da licença para todos os nós**.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 702

Configurar o servidor de licença em uma implantação Enterprise Branch

Use este procedimento para configurar o licenciamento centralizado do WebLM, onde um arquivo de licença PLDS compartilhado está instalado no WebLM Server. Este é o método recomendado para instalar arquivos de licença nos sistema IP Office que são gerenciados centralmente pelo System Manager.

Para uma descrição completa da implantação do Enterprise Branch, consulte *Implantando a plataforma Avaya IP Office™ como um Enterprise Branch com o Avaya Aura® Session Manager*.

Procedimento

1. Faça o login no IP Office Manager e selecione **Licença | Servidor remoto**.
2. Marque a caixa de seleção **Habilitar servidor remoto**.
A informação das **Licenças reservadas** é exibida.
3. No campo **Nome de domínio (URL)**, insira o nome de domínio ou o endereço IP do WebLM Server ou o nome de domínio do System Manager, se o sistema estiver sendo controlado pelo System Manager.
4. **(Opcional)** Se houver um segundo System Manager configurado, insira o nome de domínio no campo **Nome de domínio (URL) secundário**.
5. Se necessário, altere o caminho para o WebLM Server no campo **Caminho**.
6. Se necessário, altere o padrão **Número da porta**.
Para obter informações sobre o uso da porta, consulte o documento do IP Office Avaya Port Matrix no site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C201082074362003>.
7. Em **Licenças reservadas**, a coluna da direita indica quais licenças serão solicitadas automaticamente do WebLM Server. Use a coluna à esquerda para solicitar licenças adicionais para este sistema.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 702

Converter licenciamento de nodal para centralizado

Se estiver atualizando de uma versão anterior, realize o procedimento [Migração de licenças para PLDS](#) na página 708.

Nota:

Ao atualizar de uma versão anterior, todo o sistema deve estar executando o mesmo nível de software. O IP Office Server Edition Solution não tem suporte para controles de versão diferentes.

Procedimento

1. É necessário gerar um arquivo de licença usando a ID do host WebLM. Realize as etapas a seguir para encontrar a ID do host WebLM.
 - a. No Web Manager, selecione **Aplicativos > Gerenciador de licença web**.
 - b. Faça login no WebLM
 - c. No painel de navegação à esquerda, clique em **Propriedades do servidor**.

A página de propriedades do servidor exibe a ID do host. A ID do host é o endereço MAC do servidor do Server Edition principal.

Registre a ID do host.
2. Gere um arquivo de licença PLDS usando a ID do host WebLM.
3. Carregue o arquivo de licença.
 - a. No Web Manager, selecione **AplicativosGerenciador de licença web**.
 - b. No painel de navegação à esquerda, clique em **Instalar a licença**.
 - c. Clique em **Procurar** para selecionar o arquivo de licença.
 - d. Clique em **Instalar** para instalar o arquivo de licença.
4. Todos os nós da solução precisam ter a mesma origem da licença. Para configurar o licenciamento centralizado, todos os nós precisam ter a **Origem da licença** definida como **WebLM**. É possível usar o Manager para definir todos os nós para usar a mesma origem da licença. Na página de visualização da Solução Manager, do lado direito, selecione **Definir origem da licença para todos os nós** e selecione **WebLM**.
5. Se estiver realizando este procedimento depois de uma atualização, assegure-se de que o campo **Nome de domínio (URL)** esteja preenchido no servidor Server Edition principal.
 - a. No Web Manager, selecione para o servidor Server Edition principal.
 - b. Assegure-se de que o campo **Nome de domínio (URL)** contem o nome do domínio ou endereço IP do servidor Server Edition principal.
6. Realoque as licenças, conforme necessário. Consulte [Distribuição de licenças centralizadas](#) na página 701.

Observe que as licenças locais instaladas previamente são listadas como obsoletas. É possível usar esta lista para determinar que licenças solicitar do WebLM Server. Assim que as licenças tiverem sido realocadas, será possível excluir as licenças obsoletas.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 695

Migrar licenças para PLDS

A versão 10 e superior do IP Office é compatível apenas com o Product Licensing and Delivery System (PLDS) para gerenciar arquivos de licença. Se estiver fazendo uma atualização de uma versão anterior, é necessário migrar todas as suas licenças anteriores ao R10 (ADI, PLDS, combinação de ADI/PLDS, virtual) para as licenças PLDS R10. A ferramenta

de migração de licença extrai todas as informações de licenciamento do sistema IP Office e as salva em um arquivo. Este arquivo pode ser então usado para preparar uma cotação de atualização de software no Avaya One Source Configurator, a fim de obter as novas licenças PLDS R10 necessárias.

Para implementações do Server Edition, a ferramenta de migração de licenças coleta as informações de licenciamento de cada nó na solução.

*** Nota:**

- É preciso usar a versão 10 ou superior do aplicativo gerenciador para gerar o arquivo de inventário da licença.
- É possível instalar o gerenciador antes da atualização para a versão 10. Consulte o procedimento Instalar o gerenciador.
- A migração de licenças é suportada em todos os modos do IP Office, versão 6.0 ou superior.
- A ferramenta de migração de licenças só pode ser usada com uma configuração online. A opção **Ferramentas > Migração de licença** está desativada para configurações offline.
- A ferramenta não está disponível em UCM e servidores de aplicativos. Quando executar essa ferramenta em um servidor Server Edition, ela coleta informações de licenciamento de todos os nós na solução.
- O arquivo gerado pode ser lido, mas não editado. A migração de licenças falhará se o arquivo tiver sido editado.

Pré-requisitos

Assegure-se de que todas as licenças estejam carregadas no sistema antes de fazer a migração de licenças. Para implementações do Server Edition, assegure-se de que todos os nós estejam online, para capturar a exibição atual dos sistema na solução.

A configuração IP Office precisa ser aberta online. A ferramenta de migração de licenças não está disponível no modo offline.

Procedimento

1. Faça logon no gerenciador e selecione **Ferramentas > Migração de licença**.

A janela **Salvar como** é aberta.

2. Selecione um local para salvar o arquivo e insira o nome do arquivo.
3. Clique em **Salvar**.

O arquivo é salvo com uma extensão `.zip`.

Próximas etapas

Este arquivo pode ser usado para preparar uma cotação de atualização de software no Avaya One Source Configurator, a fim de obter as novas licenças PLDS R10 necessárias. Assim que tiver os arquivos de licença PLDS, aplique-os ao sistema.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 695

Capítulo 65: Como trabalhar com os modelos

O IP Office oferece suporte a uma variedade de opções de modelos. As definições dos seguintes tipos de itens de configuração podem ser salvas como arquivos de modelos. Os novos registros desses tipos podem então ser criados a partir de um arquivo de modelo.

- **Usuário** (.usr)
- **Ramal** (H.323, SIP, IP DECT) (.ext)
- **Grupo** (.grp)
- **Serviço** (.ser)
- **Túnel** (.tnlt)
- **Perfil de firewall** (.fpr)
- **Perfil de horário** (.tpr)
- **Rota de IP** (.ipr)
- **ARS** (.ars)
- **Linha** (H.323, SIP, IP DECT) (.lne)
 - Os serviços do tronco SIP a partir de provedores SIP selecionados são testados como parte do programa DevConnect da Avaya. Os resultados desses testes são publicados como Observações dos aplicativos Avaya e estão disponíveis no site Avaya DevConnect (<https://devconnect.avaya.com>).

Links relacionados

[Salvamento de arquivos de modelo](#) na página 710

[Importação de modelos de tronco](#) na página 711

[Criar um modelo no Manager](#) na página 711

[Criar um novo registro a partir de um modelo no Manager](#) na página 712

[Criar um modelo de tronco analógico no Manager](#) na página 713

[Criar um novo tronco analógico a partir de um modelo no Manager](#) na página 713

[Aplicando um modelo a um tronco analógico](#) na página 713

Salvamento de arquivos de modelo

O local usado para armazenar arquivos de modelo depende do tipo de sistema IP Office.

- **IP500 V2:** o IP Office Manager exporta modelos para uma subpasta `\manager_files\template` do diretório no qual está instalado.

- **Sistemas baseados em Linux:** - Os modelos são armazenados no servidor principal. Quando a configuração do sistema é aberta pelo IP Office Manager, esses modelos são baixados do servidor para a pasta `\manager_files\template`. Quando a configuração é salva, os modelos são enviados de volta para o servidor.



Cuidado:

- Caso esteja usando o IP Office Manager para gerenciar sistemas IP500 V2 e IP Office baseados em Linux, antes de abrir qualquer configuração do sistema baseado em Linux é necessário garantir o armazenamento dos modelos IP500 V2 em um diretório diferente do diretório padrão. Ao fazer isso, o modelo existente na pasta `\manager_files\template` pode ser substituído.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 710

Importação de modelos de tronco

Para os sistemas de modo padrão, antes que seja possível usar os modelos de outra origem, eles devem ser colocados no diretório `\Templates` do Manager. Utilize este procedimento para importar um modelo de outra origem.

Procedimento

1. Selecione **Ferramentas | Importar modelos no Manager**.
2. Navegue até a pasta atual contendo os modelos que deseja importar e selecione essa pasta.
3. Clique em **OK**.
4. Quaisquer arquivos de modelo na pasta serão copiados para a subpasta correta do Manager.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 710

Criar um modelo no Manager

Você pode criar um modelo a partir de um registro existente.

As opções **Novo a partir de modelo** e **Exportar como modelo** estão disponíveis:

- ao clicar com o botão direito no tipo de registro no painel de navegação
- ao clicar com o botão direito em um registro no painel de grupos
- usando a barra de ferramentas de detalhes no painel de detalhes

Este procedimento usa o painel de grupo.

Procedimento

1. No painel de navegação, selecione um tipo de registro.

2. No painel de grupo, clique com o botão direito no registro no qual deseja basear seu modelo e selecione **Exportar como modelo**.
3. A janela **Salvar como** é aberta na pasta do modelo padrão. Insira um nome para o modelo.

É aplicada uma extensão padrão. Por exemplo, os modelos de usuário são salvos com a extensão de arquivo `.usr` e os modelos de extensão são salvos com a extensão de arquivo `.ext`.

4. Clique em **Salvar**.

Agora você pode criar novos registros usando o modelo.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 710

Criar um novo registro a partir de um modelo no Manager

É possível usar um modelo para criar registros adicionais.

As opções **Novo a partir de modelo** e **Exportar como modelo** estão disponíveis:

- ao se clicar com o botão direito no tipo de registro no painel de navegação
- ao se clicar com o botão direito em um registro no painel de grupos
- usando a barra de ferramentas de detalhes no painel de detalhes

Este procedimento usa o painel de grupo.

Procedimento

1. No painel de navegação, selecione um tipo de registro.
2. No painel de grupo, clique com o botão direito no registro no qual deseja basear seu modelo e selecione **Novo a partir de modelo > Abrir do arquivo**.

O Manager lista os modelos disponíveis armazenados no diretório padrão.

3. Na janela Abrir, selecione o arquivo de modelo e clique em **Abrir**.
4. Para alguns tipos de registros, é aberta a janela Importar modelos.
 - a. Insira o número de registros a serem criados no campo **Número de registros a importar**.
 - b. No campo **Iniciar com índice**, insira o número do índice de início para os novos registros.
 - c. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 710

Criar um modelo de tronco analógico no Manager

Você pode criar um modelo de tronco analógico a partir de um tronco existente.

Procedimento

1. No painel de navegação, selecione **Linha**.
2. No painel de grupo, clique com o botão direito no registro no qual deseja basear seu modelo e selecione **Gerar modelo de tronco analógico**.
3. Na janela Modelo de tronco analógico, é possível ajustar as configurações, se necessário. Clique em **Exportar**.
4. Na janela Seleção do tipo de modelo, selecione **Provedor de serviços** e então clique em **Criar modelo**.
5. Na janela Procurar por pasta, selecione `Program Files\Avaya\IP Office\Manager\manager_files\template`.
6. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 710

Criar um novo tronco analógico a partir de um modelo no Manager

Você pode criar um novo tronco analógico a partir de um modelo.

Procedimento

1. No painel de navegação, clique com o botão direito em **Linha** e selecione **Novo a partir de modelo > Abrir**.
2. Na janela Abrir, selecione o modelo e clique em **Abrir**.
3. Na janela Seleção do tipo de modelo, selecione **Provedor de serviços** e então clique em **Criar**.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 710

Aplicando um modelo a um tronco analógico

Você pode aplicar um modelo de tronco analógico a troncos analógicos existentes.

Nota:

Você deve reiniciar o sistema para que as alterações sejam aplicadas.

Procedimento

1. No painel de grupo, clique com o botão direito no tronco analógico e selecione **Copiar configuração do modelo**.
2. O menu para seleção de modelo e tronco é exibido.
3. Na janela Seleção do tipo de modelo, use o menu suspenso **Provedor de serviços** para selecionar o modelo exigido.
4. Selecione os troncos para os quais você deseja que o modelo seja aplicado.
5. Clique em **Copiar Configurações**.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 710

Capítulo 66: Configurando ARS

Quando um número discado corresponde a um código curto que especifica que esse número deverá ser discado, existem dois métodos pelos quais o roteamento da chamada de saída pode ser controlado.

Como encaminhar chamadas diretamente para uma linha

Cada linha e cada canal possui uma configuração de ID de grupo de saída. Várias linhas e canais podem pertencer ao mesmo ID de grupo de saída. Dentro de códigos curto que devem ser encaminhados através de uma linha dentro desse grupo, o ID de grupo de saída é especificado na configuração ID de grupo de saída do código curto.

Como encaminhar chamadas via ARS

O código curto de um número pode especificar um formulário ARS como o destino. Assim, o encaminhamento final da chamada é controlado pela configuração disponível nesse formulário ARS.

Recursos ARS

Recursos	Descrição
Tom de discagem secundário	O primeiro formulário ARS para o qual a chamada é roteada pode especificar se o chamador deverá receber o tom de discagem secundário.
Roteamento fora de serviço	Os formulários ARS podem ser tirados de serviço, encaminhando novamente quaisquer chamadas a um formulário ARS alternativo enquanto está estiver fora de serviço. Isso pode ser feito através da configuração ou por meio dos códigos curto.
Roteamento fora do horário	Os formulários ARS podem encaminhar novamente as chamadas a um formulário ARS alternativo fora do horário definido por um perfil de horário associado.
Roteamento prioritário	As rotas alternativas poderão ser disponibilizadas aos usuários com prioridade suficiente se as rotas iniciais especificadas no formulário ARS não estiverem disponíveis. Para os usuários com prioridade suficiente, um atraso será aplicado antes que as rotas alternativas fiquem disponíveis.
Tipos de linha	A ARS pode ser utilizada com todos os tipos de linha. A linha SIP é tratada como ocupada e pode seguir rotas alternativas com base na configuração de Tempo limite para inicialização de chamada da linha SIP. Anteriormente, a linha SIP só era vista como ocupada se todos os canais configurados estivessem em uso. As linhas IP utilizam a configuração H323SetupTimerNoLCR do Número de origem de Nenhum usuário para determinarem o tempo de espera por uma conexão bem-sucedida antes de tratar a linha como ocupada e seguirem o roteamento ARS alternativo. Isso é configurado na opção da linha de IP Tempo limite para inicialização de chamada.

A tabela continua...

Recursos	Descrição
Chamadas de rede multissite	as chamadas para números de ramais multissite são sempre roteadas utilizando-se um tronco de rede apropriado. A ARS pode ser configurada para números de rede multissite, mas será utilizada somente se a chamada de rede falhar devido a congestionamento ou falha na rede.
Rota principal	O formulário ARS 50, denominado "Main", não pode ser excluído. Nos sistemas padronizados, ela é utilizada como a rota padrão para chamadas de saída.

Como encaminhar chamadas para ARS

1. Crie o formulário ARS.
2. Crie o sistema desejado e o código curto do usuário, ou dos direitos do usuário, para corresponder ao usuário que faz a discagem.
 - a. No campo **Número de telefone**, defina os dígitos que serão utilizados para corresponder ao código curto no formulário ARS.
 - b. Utilize a lista suspensa **ID do grupo de linhas** para selecionar o formulário ARS necessário para rotear a chamada.

Links relacionados

[Exemplo de operação ARS](#) na página 716
[Operação ARS](#) na página 717
[Códigos de acesso ARS](#) na página 719
[Exemplo de linha alternativa simples](#) na página 720
[Bloqueio de chamadas simples](#) na página 721
[Escalas de prioridades do usuário](#) na página 722
[Roteamento com base no tempo](#) na página 723
[Restrição de códigos de conta](#) na página 724
[Formulários ARS em níveis](#) na página 725
[Como planejar ARS](#) na página 726

Exemplo de operação ARS

O exemplo mais simples de operação ARS são as configurações aplicadas ao sistema padronizado. Elas variam entre os sistemas U-Law e A-Law. Para sistemas Server Edition, consulte Roteamento de chamadas de saída do Server Edition Outgoing.

Sistemas A-Law

Esse conjunto de padrões aplica-se a sistemas A-Law systems, geralmente fornecidos a outros locais que não a América do Norte. Os padrões permitem que qualquer discagem que não corresponde a um número interno seja roteada fora do switch, como a seguir:

1. Código curto do sistema: ?/Dial/.50:Main

O código de acesso ao sistema ? corresponderá a qualquer discagem à qual nenhuma correspondência a usuário, direitos do usuário ou código de acesso ao sistema é encontrada. Esse código de acesso é definido para rotear ao formulário ARS 50 todos os dígitos discados.

2. Formato ARS: 50:Main

Esse formulário contém apenas um único código de acesso.

3. **?/Dial3K1/.0**

Esse código de acesso corresponde a quaisquer dígitos passados ao formulário ARS. Em seguida, disca os dígitos da primeira linha disponível no grupo de linhas 0 (o grupo de linhas de saída padrão para todas as linhas).

Sistemas U-Law

Esse conjunto de padrões aplica-se a sistemas U-Law, geralmente fornecidos a locais da América do Norte. Os padrões encaminham qualquer discagem com prefixo 9 à ARS e ao tom de discagem secundário.

1. **Código curto do sistema: 9N/Dial/N/50:Main**

O sistema padrão de código de acesso 9N é usado para corresponder a qualquer discagem prefixada com um 9. Ele transfere quaisquer dígitos após o 9 para o formulário ARS 50.

2. **Formato ARS: 50:Main**

Esse formulário possui o tom de discagem secundário habilitado. Ele contém diversos códigos de acesso e todos passam quaisquer chamadas correspondentes à primeira linha disponível no grupo de linhas 0 (o grupo de linhas de saída padrão para todas as linhas). Enquanto todos esses códigos de acesso encaminham as chamadas ao mesmo destino, tê-los como itens separados permite, se necessário, a personalização. Os códigos de acesso são:

- **11/Dial Emergency/911/0**: esse código curto faz a correspondência com um usuário discando 911 para serviços de emergência.
- **911/Dial Emergency/911/0**: esse código curto faz a correspondência com um usuário discando 9911 para serviços de emergência.
- **0N;/Dial3K1/0N/0**: esse código curto faz a correspondência com todas as chamadas internacionais.
- **1N;/Dial3K1/1N/0**: esse código curto faz a correspondência com todas as chamadas nacionais.
- **XN;/Dial3K1/N/0**: esse código curto faz a correspondência com os números locais de 7 dígitos. Obs.: a partir de outubro de 2021, os provedores de telefonia nos EUA deixaram de rotear números locais com 7 dígitos.
- **XXXXXXXXXX/Dial3K1/N/0**: esse código curto faz a correspondência com os números locais de 10 dígitos.

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 715

Operação ARS

O diagrama abaixo ilustra o roteamento ARS padrão aplicado a sistemas (que não sejam o Server Edition) definidos para o local do sistema dos **Estados Unidos**. Em resumo:

- Qualquer prefixo de discagem com 9 corresponderá ao código de acesso padrão **9N** do sistema.

- Esse código de acesso roteia as chamadas para o formulário SAR padrão **50:Main**.
- Os códigos de acesso nesse formulário ARS roteiam todas as chamadas para uma linha disponível que possui seu **ID de grupo de saída** definido como **0**.

A tabela descreve com mais detalhes o processo que o sistema aplicou à discagem do usuário, nesse exemplo, 91555707392200.

O usuário disca...

9	A Contagem de atraso de discagem é zero, assim o sistema começa imediatamente a procurar correspondências de códigos de acesso no sistema e códigos de acesso do usuário. Uma vez que existe apenas uma correspondência, o código de acesso 9N do sistema, ele é utilizado imediatamente. O código de acesso 9N é definido para rotear a chamada para o formulário ARS Main. Ele só passa os dígitos que correspondem à parte N da discagem, ou seja, o 9 não é passado ao ARS, mas apenas qualquer dígito adicional discado pelo usuário. O Tom de discagem secundário é selecionado no formulário SAR. Uma vez que nenhum dígito de correspondência do código de acesso ARS foi recebido, o tom de discagem secundário é reproduzido ao usuário.
1	Ao receber algum dígito, o tom de discagem secundário é interrompido. Os códigos de acesso do formulário ARS são analisados em relação às correspondências. Os códigos de acesso 11 e 1N; são correspondências possíveis. Os códigos de acesso 911 e 0N; não são correspondências possíveis. Os códigos de acesso XN; e XXXXXXXXXXN; também não são correspondências porque o código de aceso 1N; já é uma correspondência mais exata. Uma vez que existe mais de uma correspondência possível, o sistema aguarda que mais dígitos sejam discados.

A tabela continua...

555	O código de acesso 11 não é mais uma correspondência possível. A única correspondência restante é o código de acesso 1N;. O ; no código de acesso diz ao sistema para esperar que o Tempo de atraso de discagem expire após o último dígito que recebeu antes de assumir que essa discagem foi completada. Isso é necessário para os provedores de linha que esperam receber todos os dígitos de roteamento para uma chamada "em bloco". O usuário também pode indicar que completou a discagem pressionando a tecla #.
707392200	Quando a discagem é completada, a linha que tem seu ID de grupo de saída definido como 0 (o padrão para qualquer linha) é capturada. Se nenhuma linha estiver disponível, as configurações da rota alternativa serão aplicadas se tiverem sido definidas.

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 715

Códigos de acesso ARS

Os códigos de acesso no formulário ARS padrão possuem as seguintes regras:

Código	Recursos	Número de telefone	ID do grupo de linhas	Descrição
11	Discagem de emergência	911	0	Esses dois códigos de acesso são utilizados para o roteamento das chamadas de emergência. A chamada de Discagem de emergência nunca é bloqueada. Se a linha desejada não estiver disponível, o sistema utilizará a primeira linha disponível. Similarmente, as chamadas que utilizam a Discagem de emergência ignoram as configurações de impedimento de chamadas de saída que seriam normalmente aplicadas ao usuário.
911	Discagem de emergência	911	0	
0N;	Discar 3K1	0N	0	Corresponde a números internacionais.
1N;	Discar 3K1	1N	0	Corresponde a números nacionais.
XN;	Discar 3K1	N	0	Corresponde a números locais de 7 dígitos.
XXXXXXXXX N;	Discar 3K1	N	0	Corresponde a números locais de 10 dígitos.

Configurações de códigos de acesso ARS

- **Código** Os dígitos utilizados para corresponder à discagem do usuário.
- **Recurso** Os códigos de acesso ARS podem utilizar qualquer uma das funções de **Discar** dos códigos de acesso, ou a função **Bloqueado**. Quando houver a correspondência com um código curto **Impedido**, a chamada não seguirá adiante.
- **Número de telefone** O número que será criado para a linha como resultado de o código de acesso ser utilizado como a correspondência para a discagem do usuário. Caracteres dos códigos de acesso Podem ser utilizados como N para corresponder a quaisquer dígitos discados para N ou X no **Código**.

- **ID do grupo de linhas** O grupo de linhas do qual uma linha deverá ser capturada, assim que a correspondência do código de acesso for completada. Outro formulário ARS também pode ser especificado como o destino.
- **Local** Não utilizado para chamadas externas de saída.
- **Código de conta forçado** Se habilitado, o usuário será solicitado a inserir um código de conta válido antes que a chamada possa prosseguir. O código da conta deve corresponder àquele definido na configuração do sistema.

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 715

Exemplo de linha alternativa simples

Usando as configurações ARS padrão, apesar de existir vários códigos de acesso no formulário ARS, todas as chamadas de saída são atualmente direcionadas da mesma maneira, utilizando os mesmos troncos. Porém, com códigos de acesso separados para tipos de chamada diferentes, é fácil alterar o direcionamento de cada tipo de chamada se for necessário.

Neste exemplo, o cliente tem conjuntos de linhas separados para chamadas locais e para chamadas interurbanas/internacionais. Esses foram configurados como segue:

- As linhas para chamadas locais e de emergência foram deixadas com o padrão **ID do grupo de saída de 0**.
- As linhas para chamadas interurbanas e internacionais foram configuradas com **ID do grupo de saída de 1**.

O ARS padrão pode ser configurado para coincidir com isso apenas alterando as configurações de **ID do grupo de linhas** dos códigos de acesso do ARS padrão.

Short Code

Code: 9N
 Feature: Dial
 Telephone Number: N
 Line Group Id: 50: Main
 Locale:
 Force Account Code: ☐

Line Settings

Line Number: 5
 Card/Module: 2
 Port: 9
 Telephone Number:
 Incoming Group ID: 0
 Outgoing Group ID: 1
 Outgoing channels: 1
 Voice channels: 1

ARS

ARS Route Id: 50
 Route Name: Main
 Dial Delay Time: System Default (4)
 In Service: ☒ → Out of Service Route: <None>
 Time Profile: <None> → Out of Hours Route: <None>

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	1
1N;	1N	Dial 3K1	1
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Alternate Route Priority Level: 3
 Alternate Route Wait Time: 30 → Additional Route: <None>

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 715

Bloqueio de chamadas simples

Todos os códigos de acesso ARS usam um dos recursos de código de acesso **Discar**. A exceção é o recurso de código de acesso **Impedido**. Este pode ser selecionado para os códigos de acesso ARS que coincidem com a discagem não permitida.

No exemplo a seguir, qualquer usuário discando um número internacional será direcionado para o código de acesso **Impedido**. Isto evita a discagem de números externos com prefixo 0.

Short Code

Code: 9N

Feature: Dial

Telephone Number: N

Line Group Id: 50: Main

Locale:

Force Account Code: ☐

ARS

ARS Route Id: 50

Route Name: Main

Dial Delay Time: System Default (4)

In Service: ☒ Out of Service Route: <None>

Time Profile: <None> Out of Hours Route: <None>

Secondary Dial tone: SystemTone

Check User Call Barring: ☒

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Barred	0
1N;	1N	Dial 3K1	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Alternate Route Priority Level: 3

Alternate Route Wait Time: 30

Alternate Route: <None>

Para impedir que um usuário faça qualquer chamada de saída externa, use a opção Bloqueio de chamadas de saída para usuários.

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 715

Escalas de prioridades do usuário

A prioridade do usuário pode ser utilizada para alterar o roteamento das chamadas quando a rota necessária não estiver disponível.

Neste exemplo, as chamadas internacionais são inicialmente direcionadas para aproveitar uma linha no grupo de linhas de saída 1. No entanto, foi definido um caminho alternativo para ser utilizado se nenhuma linha do grupo de linhas 1 estiver disponível. O formulário ARS de contingência permite que as chamadas internacionais aproveitem uma linha do grupo de linhas 0. Para definir se isso é feito imediatamente ou depois de um atraso, isso depende de a prioridade do usuário ser alta o suficiente.

Short Code

Code: 9N
 Feature: Dial
 Telephone Number: N
 Line Group Id: 50: Main
 Locale:
 Force Account Code: ☐

User

Voicemail:
 DND:
 ShortCodes:
 Name: Extn201
 Password:
 Confirm Password:
 Full Name: Extn201
 Extension: 201
 Locale:
 Priority: 5
☐ Ex Directory

ARS

ARS Route Id: 50
 Route Name: Main
 Dial Delay Time: System Default (4)
☒ Secondary Dial tone: SystemTone
☒ Check User Call Barring
 In Service: ☒ → Out of Service Route: <None>
 Time Profile: <None> → Out of Hours Route: <None>

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	1
1N;	1N	Dial 3K1	1
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Alternate Route Priority Level: 3
 Alternate Route Wait Time: 20 → Alternate Route: Fallback

ARS

ARS Route Id: 51
 Route Name: Fallback
 Dial Delay Time: System Default (4)
☒ Secondary Dial tone: SystemTone
☒ Check User Call Barring
 In Service: ☒ → Out of Service Route: <None>
 Time Profile: <None> → Out of Hours Route: <None>

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	0
1N;	1N	Dial 3K1	1
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 715

Roteamento com base no tempo

Os perfis de tempo são utilizados para comutar o roteamento de chamadas de um formulário ARS para outro.

No exemplo a seguir, foi definido um perfil de tempo que configura as horas para operação normal. Fora das horas definidas no perfil de tempo, é utilizado um outro formulário ARS. Este outro formulário ARS permite apenas chamadas locais e de emergência.

The screenshot displays the configuration interface for ARS (Automatic Route Selection) in the Avaya Manager. It is divided into three main sections: Short Code configuration, Time Profile configuration, and ARS Route configuration.

Short Code Configuration:

- Short Code: 9x
- Code: 9N
- Feature: Dial
- Telephone Number: N
- Line Group Id: 50: Main
- Locale: (empty)
- Force Account Code: ☐

Time Profile Configuration:

- Time Profile: Office Hours
- Name: Office Hours
- Time Entry List:

Start Time	End Time	Recurrence
07:30	19:00	Monday To Friday

ARS Route Configuration (Main):

- ARS Route Id: 50
- Route Name: Main
- Dial Delay Time: System Default (4)
- In Service: ☒ → Out of Service Route: <None>
- Time Profile: Office Hours → Out of Hours Route: Closed
- Secondary Dial tone: ☒ SystemTone
- Check User Call Barring: ☒

ARS Route Configuration (Closed):

- ARS Route Id: 52
- Route Name: Closed
- Dial Delay Time: System Default (4)
- In Service: ☒ → Out of Service Route: <None>
- Time Profile: Office Closed → Out of Hours Route: <None>
- Secondary Dial tone: ☒ SystemTone
- Check User Call Barring: ☒

Route Tables:

Main Route Table:

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	0
1N;	1N	Dial 3K1	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Closed Route Table:

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Barred	0
1N;	1N	Barred	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Alternate Route Settings:

- Alternate Route Priority Level: 3
- Alternate Route Wait Time: 30
- Additional Route: <None>

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 715

Restrição de códigos de conta

Os códigos de acesso em um formulário ARS podem ser definidos individualmente para solicitarem um código de conta antes de permitirem o prosseguimento de qualquer chamada correspondente a esses códigos.

No exemplo a seguir, o código de acesso para chamadas internacionais foi configurado para solicitar que o usuário digite um código de conta. Para continuar com a chamada, um código de conta válido deve ser discado.

Short Code 9x

Code: 9N
 Feature: Dial
 Telephone Number: N
 Line Group Id: 50: Main
 Locale:
 Force Account Code: ☐

Short Code

Code: 0N;
 Feature: Dial 3K1
 Telephone Number: 0N
 Line Group Id: 0
 Locale:
 Force Account Code: ☒

ARS

ARS Route Id: 50
 Route Name: Main
 Dial Delay Time: System Default (4)
 In Service: ☒ → Out of Service Route: <None>
 Time Profile: <None> → Out of Hours Route: <None>
 Secondary Dial tone: ☒ SystemTone
 Check User Call Barring: ☒
 Alternate Route Priority Level: 3 → Alternate Route: <None>
 Alternate Route Wait Time: 30

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	0
1N;	1N	Dial 3K1	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Se um usuário deve sempre digitar um código de conta para fazer uma chamada externa, a opção de usuário Forçar código de conta deve ser utilizada.

Links relacionados

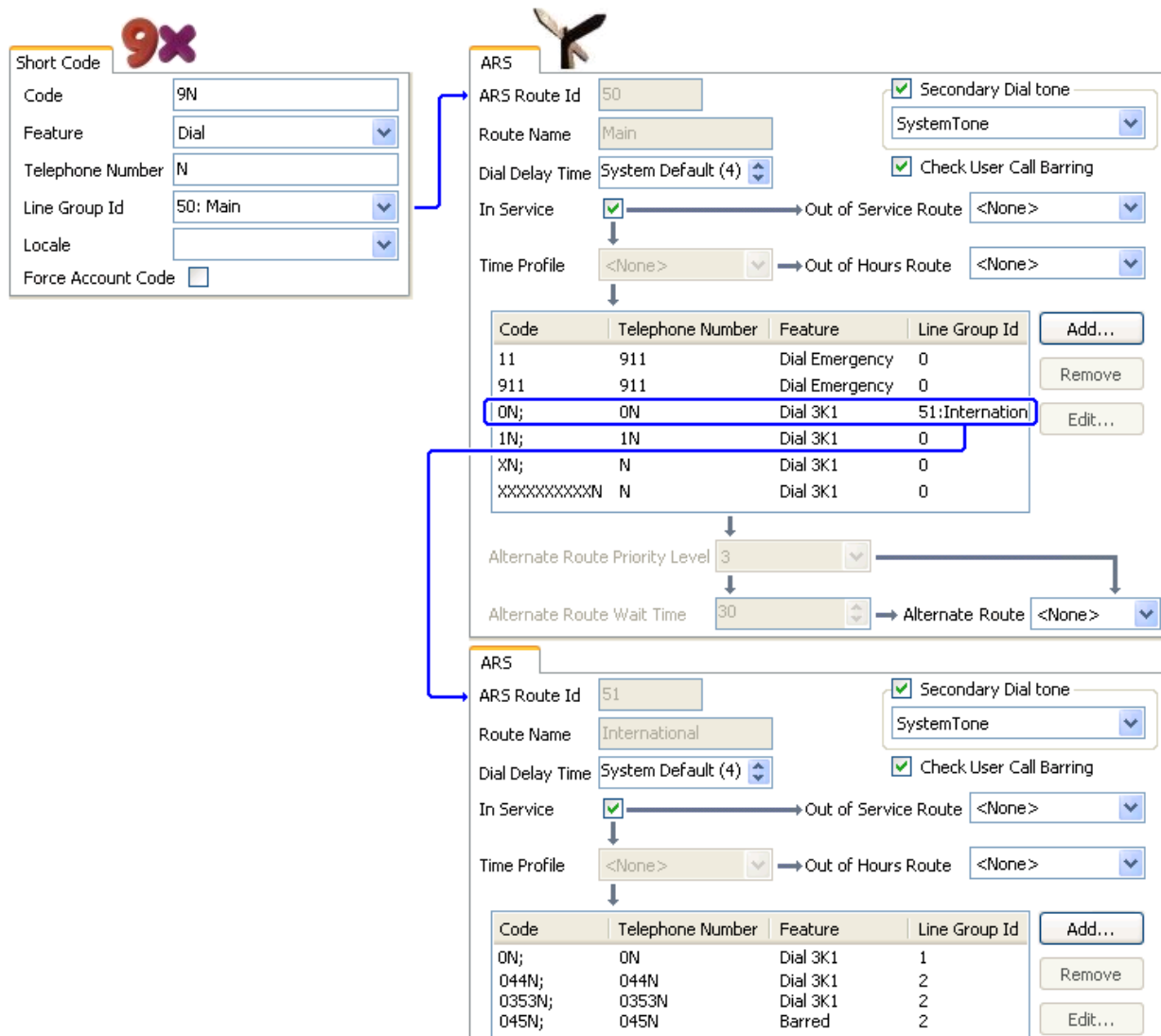
[Configurando ARS](#) na página 715

Formulários ARS em níveis

É possível que um código de acesso ARS em um formulário tenha outro formulário ARS como seu destino. A discagem que corresponder ao código de acesso está sujeita a uma correspondência adicional com os códigos de acesso em outro formulário ARS.

No exemplo a seguir, o usuário deseja que um roteamento diferente seja aplicado às chamadas internacionais baseadas no código do país discado. Fazer isso no formulário padrão ARS introduziria uma grande quantidade de códigos de acesso em um formulário, dificultando a manutenção.

Assim sendo, o código de acesso que corresponder com o prefixo internacional de discagem 0 foi configurado para rotear as chamadas correspondentes para outro formulário ARS. Esse formulário contém códigos de acessos para códigos de discagem diferentes do país de interesse, além de um padrão para os demais.



Short Code 9x

Code: 9N

Feature: Dial

Telephone Number: N

Line Group Id: 50: Main

Locale:

Force Account Code: ☐

ARS

ARS Route Id: 50

Route Name: Main

Dial Delay Time: System Default (4)

In Service: ☒ Out of Service Route: <None>

Time Profile: <None> Out of Hours Route: <None>

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	51:International
1N;	1N	Dial 3K1	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Alternate Route Priority Level: 3

Alternate Route Wait Time: 30

Alternate Route: <None>

ARS

ARS Route Id: 51

Route Name: International

Dial Delay Time: System Default (4)

In Service: ☒ Out of Service Route: <None>

Time Profile: <None> Out of Hours Route: <None>

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
0N;	0N	Dial 3K1	1
044N;	044N	Dial 3K1	2
0353N;	0353N	Dial 3K1	2
045N;	045N	Barred	2

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 715

Como planejar ARS

A utilização dos métodos mostrados nos exemplos anteriores possibilita alcançar um ARS que satisfaz a maioria dos requisitos. Entretanto, a chave para uma boa implementação de ARS é o planejamento.

Diversas questões precisam ser avaliadas e respondidas para a correspondência do roteamento da chamada do sistema à discagem do cliente.

O que Quais números serão discados e quais precisam ser produzidos pelo sistema? Quais são as diferentes tarifas de chamada e os códigos de discagem?

Onde Para onde devem ser encaminhadas as chamadas?

Quem Quais são os usuários que deverão receber permissão para utilizar as rotas de chamada determinadas pelas questões anteriores?

Quando Quando as chamadas de saída externas deverão ser permitidas? O impedimento deverá ser aplicado em algum momento especial? O roteamento das chamadas precisa ser ajustado por motivos como tarifas de chamada dependentes do horário?

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 715

Capítulo 67: Bloqueio de chamadas

Links relacionados

[Aplicando o impedimento de chamadas](#) na página 728

[Substituição do barramento de chamadas](#) na página 729

Aplicando o impedimento de chamadas

O impedimento de chamada pode ser aplicado de várias maneiras.

Impedindo um usuário de receber qualquer chamada externa:

Para cada usuário, as opções **Impedimento de chamadas de entrada (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** podem ser selecionadas para impedir que um usuário receba chamadas externas.

Impedindo um usuário de fazer qualquer chamada externa:

Para cada usuário, as opções **Impedimento de chamadas de saída (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** podem ser selecionadas para impedir que um usuário efetue chamadas externas.

Impedindo números particulares/Tipos de números:

Códigos de acesso do sistema são usados para coincidir com a marcação do usuário e, em seguida, executar uma ação específica. Normalmente, a ação seria discar o número para uma linha externa. Contudo, os códigos de acesso que correspondem à discagem de números particulares ou tipos de números podem ser adicionados e definidos para outra função como Ocupado. Esses códigos de acesso podem ser adicionados a um usuário em particular, aos Direitos do usuário associados a vários usuários ou aos códigos de acesso do sistema usado por todos os usuários.

O sistema permite que os códigos de acesso sejam definidos para o usuário, os direitos do usuário, o sistema e a rota de custo mínimo. Eles possuem uma hierarquia de operação que pode ser usada para obter vários resultados. Por exemplo, um código de acesso de sistema para um número particular pode ser definido como ocupado para impedir a discagem daquele número. Para um usuário específico, um código de acesso de usuário correspondente ao mesmo número, mas definido para Discar permitirá que ele substitua o impedimento do código de acesso do sistema.

Como usar os códigos de conta:

A configuração do sistema pode incluir uma lista de códigos de conta. Eles podem ser usados para restringir a discagem externa somente para os usuários que tenham digitado um código de conta válido.

- **Forçar entrada de código de conta para um usuário:** Um usuário pode ser obrigado a digitar um código de conta antes que o sistema retorne o tom de discagem. O código

de conta que ele digitar deve corresponder ao código de conta válido armazenado na configuração do sistema. A configuração tanto é **Forçar código de conta (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)**.

- **Forçando entrada de código de conta para números particulares:** Cada código de acesso do sistema tem uma opção Forçar um código de conta. Novamente, o código de conta digitado deve corresponder a um código de conta válido armazenado na configuração do sistema. para que a chamada continue.

Impedindo transferências externas e redirecionamentos:

Um usuário não pode redirecionar nem transferir chamadas para um número ao qual não discam normalmente. Além disso, há controles que restringem o redirecionamento ou a transferência de chamadas externas fora da central. Consulte [Restrições de transferências fora da central](#) na página 813.

Links relacionados

[Bloqueio de chamadas](#) na página 728

Substituição do barramento de chamadas

Quando um código de acesso do sistema ou usuário for configurado para barrar as chamadas de saída, você pode substituir o barramento de chamadas. Normalmente, essa configuração é usada para um telefone em uma área comum ou pública. Por padrão, o telefone tem as chamadas de saída barradas. O administrador pode substituir o impedimento de chamadas por números discados específicos, digitando os números com registro no diretório externo. Quando o número discado existe no diretório externo e a configuração **Diretório substitui barramento** estiver ativada, o barramento de chamadas é substituído.

As entradas em Diretório do sistema devem usar o formato (código curto) número. Por exemplo: se o número discado for 61234, no qual 6 for o código curto usado para chamadas externas e 1234 for o número, a entrada em Diretório do sistema deverá ser (6)1234. Se o código curto de discagem contiver uma sequência de nomes em vez de dígitos, o **Impedimento de chamadas de substituições do diretório** não funcionará.

A configuração **Diretório substitui barramento** está localizada na guia **Sistema | Telefonia | Telefonia**.

Para obter informações sobre o diretório, consulte a descrição da guia **Sistema | Serviços de diretório**.

Configuração do Server Edition

Para implementações do Server Edition, o **Impedimento de substituições do diretório** deve ser habilitado em cada nó. Essa não é uma configuração de todo o sistema.

Por exemplo, se o Servidor primário usar um sistema de expansão IP500 V2 como um gateway ISDN, o **Impedimento de substituições do diretório** deverá ser habilitado no Servidor primário para usuários do Servidor primário que estão discando em linhas ISDN externas. Para usuários de expansão IP500 V2, o **Impedimento de substituições do diretório** deve ser habilitado no sistema de expansão IP500 V2.

Recomenda-se que o código curto configurado para discagem externamente em linhas ISDN seja igual em todos os nós. Por exemplo, se os usuários do Servidor primário e os usuários

de expansão IP500 V2 quiserem atingir o PSTN 123456789 em linhas ISDN, configure os códigos de discagem da maneira a seguir.

- Servidor primário: 6N/Dial/6N/XX (XX é o ID de grupo de linha para a linha SCN)
- Expansão IP500 V2: 6N/Dial/N/YY (YY é o ID de grupo de linha para a linha ISDN)
- Número de Entrada do diretório definido no Servidor primário: (6)123456789

Links relacionados

[Bloqueio de chamadas](#) na página 728

Capítulo 67: Configuração dos códigos de autorização

* Nota:

A partir da versão 9.1 e superior, não é mais possível associar entradas **Código de autorização** a **Direitos do usuário**. **Código de autorização** configuradas dessa maneira serão removidas durante a atualização.

Os códigos de autorização são ativados por padrão.

O usuário discar um número que corresponde ao código curto definido para **Forçar código de autorização**. O usuário é solicitado a inserir um código de autorização.

Ele discar seu código de autorização. se um registro correspondente for encontrado nos registros dos **Códigos de autorização** o sistema verificará o usuário correspondente ou o direito do usuário (nessa ordem). Perceba que o usuário verificado não precisa necessariamente estar conectado à discagem do usuário ou ao usuário cujo ramal está sendo utilizado para fazer a chamada.

A sequência de discagem é verificada em relação aos códigos curto com o usuário correspondente. Se ela corresponder a um código curto de discagem ou a nenhum código curto, a chamada será permitida, caso contrário será bloqueada. Perceba que o código curto não é processado, mas apenas verificado para encontrar uma correspondência. Se os códigos de autorização de múltiplas camadas forem exigidos, é possível que haja bloqueio (ocupado) de códigos curto (ou o curinga '?')

Exemplo:

Um restaurante possui diversos telefones em áreas acessíveis ao público e seu proprietário deseja controlar quais chamadas podem ser feitas pelos funcionários. Os funcionários não precisam discar os números de longa distância. eles podem discar números locais e de celular.

Tabela ARS
Na tabela ARS Main (50), adicione os seguintes códigos curto: • 044XXXXXXXXXX/Dial/044N/ • 01XXXXXXXXXX/Dial/01N/Force Auth Code verificado
Códigos de autorização
Configurar um código de autorização para cada funcionário que tenha permissão para fazer chamadas de longa distância. Por exemplo, para os funcionários Alice e Bob: AuthCode: 2008 - Alice AuthCode: 1983 - Bob

É recomendável a utilização de códigos curto que apliquem caracteres X para corresponderem ao número completo de caracteres a serem discados. Isso garante que o código de autorização não seja disparado até que o número total completo tenha sido discado, e não discado pela

metade. Por exemplo, os números 09 possuem tarifas especiais no RU, portanto você criaria o conjunto de códigos curto **09XXXXXXXXX/Dial/N** para a Autorização forçada. No código curto associado do usuário ou dos direitos do usuário, é recomendável utilizar os códigos curto do tipo 09N.

Em sistemas da versão 4.0+, os códigos curto do sistema encaminhados à ARS não terão suas configurações **Forçar código de autorização** utilizadas. Entretanto, os códigos curto na tabela ARS terão sua configuração de código **Forçar autorização** utilizada.

Como forçar os códigos de autorização

Existem dois métodos para forçar um usuário a inserir o código de autorização para concluir a discagem de uma chamada externa.

- **Para forçar os códigos de autorização em todas as chamadas externas** Um usuário pode ser obrigado a digitar um código de autorização para todas as chamadas externas. Isso é feito pela seleção de Forçar código de autorização (**Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor**).
- **Para forçar os códigos de autorização de chamadas específicas** Para exigir a entrada de um código de autorização para uma chamada em particular ou tipo de chamada especial, a opção Forçar código de autorização deverá ser selecionada nas configurações de código curto. Isso pode ser utilizado nos códigos curto do usuário ou do sistema para que seu efeito seja aplicado a um usuário ou todos os usuários, respectivamente. É preciso garantir que o usuário não consiga discar o mesmo número por qualquer outro método que contornará o código curto, por exemplo, com um prefixo diferente.

Links relacionados

[Inserindo um código de autorização](#) na página 732

Inserindo um código de autorização

Quando possível, na exigência do código de autorização, o usuário poderá inseri-lo através do display do seu telefone. No entanto, isso não será possível para todos os tipos de telefone, por exemplo, nos telefones analógicos XX01 ou XX02 da Avaya. Os usuários desses dispositivos deverão inserir o código de autorização utilizando o código de acesso definido para o recurso Definir código de autorização, imediatamente antes de efetuar a chamada.

Quando a entrada de um código de autorização for acionado, o usuário pode inserir qualquer código de autorização ao qual ele esteja diretamente associado.

Observe o seguinte.

- Se a entrada do código da autorização for configurado para um número em particular, as chamadas encaminhadas ou transferidas a esse número também irão disparar a entrada do código da autorização.
- Nos sistemas que utilizam apresentações das linhas para canais de troncos BRI para realizarem chamadas de saída, a entrada do código da autorização poderá não ser disparada. Isso pode ser resolvido adicionando-se um código de acesso, como [9]XN;/ Discar/XN/0 (ajuste o prefixo e o grupo de linhas na forma desejada).

Links relacionados

[Configuração dos códigos de autorização](#) na página 731

Capítulo 67: Prevenção de desvio de taxa

Utilize este procedimento para impedir o desvio de taxa sejam ignoradas nas implantações do Enterprise Branch and Small Community Network (SCN). O desvio de taxa é impedido permitindo apenas as chamadas PSTN nas quais o local de origem e término são os mesmos.

O local das linhas não IP é o mesmo que o local do sistema. Se um endereço IP não for resolvido para um local, assume-se que esse dispositivo está no local do sistema. O local de linhas IP públicas deve ser configurado para o mesmo local que o término do PSTN.

O campo **Local** para ramais com acesso simultâneo deve ser automático, e a guia do local deve ser configurada corretamente para a faixa do IP.

Implantações do Enterprise Branch: All the distributed users must be in the same location as system location. Users registering from a location different from the system location are not supported.

Procedimento

1. No painel de navegação à esquerda, selecione **Sistema**.
2. No painel de detalhes, clique na guia **Telefonia**.
3. Em **Telefonia**, clique na guia **Telefonia**.
4. Na guia **Telefonia**:
 - a. Clique na caixa de seleção para ativar **Restringir interconexão à rede**.
 - b. Clique na caixa de seleção para ativar **Incluir informações específicas do local**.Defina essas duas configurações na guia **Telefonia** para adicionar um campo **Tipo de rede** às configurações para cada tronco.
5. Para implantações do Enterprise Branch, abra a guia **Linha SM | Session Manager**. Para implantações do SCN, abra a guia **Linha do IP Office | Linha**.
6. Se a linha for um tronco PSTN (inclui SIP), configure **Tipo de rede** como **Pública**. Se a linha for um tronco corporativo, configure o **Tipo de rede** como **Privada**.
7. Se **Tipo de rede** for **Privada**, o campo **Incluir informações específicas do local** está disponível.

Se a linha estiver conectada a um sistema Avaya Aura® versão 7.0 ou superior ou um IP Office versão 9.1 ou superior, configure **Incluir informações específicas do local** como **Ativo**.

Links relacionados

[Configurando locais desconhecidos](#) na página 734

Configurando locais desconhecidos

Utilize este procedimento para configurar os ramais em que o local é desconhecido.

Procedimento

1. No painel de navegação, selecione **Local**.
2. Digite um **Nome de local**.
3. Configure **Localidade principal para CAC** como **Nuvem**.
4. Na guia **Ramal > Rml**, configure o campo **Local** com o local definido na etapa 2.

Links relacionados

[Prevenção de desvio de taxa](#) na página 733

Capítulo 67: Configurar o Controle de admissão de chamadas

O Controle de admissão de chamadas (CAC) é um método para controlar os recursos do sistema usando locais definidos. As chamadas recebidas e efetuadas de cada local são permitidas ou não com base nas restrições configuradas de chamadas. No Manager, use a guia **Local** para definir o local e configurar o máximo de chamadas permitidas para esse local.

Links relacionados

[Guia Local do Manager](#) na página 735

[Atribuindo uma entidade de rede a um local](#) na página 736

[Ações do sistema no limiar máximo de chamada](#) na página 736

[Exemplo](#) na página 737

Guia Local do Manager

Configurando o local

Na guia **Local** do Manager, configure os seguintes parâmetros de um local:

- Nome do local
- Endereço de sub-rede
- Máscara de sub-rede

Configurando as definições do Controle de admissão de chamadas

Na guia Local do Manager, configure os seguintes parâmetros de CAC:

- **Máximo chamadas internas:** Chamadas que passam de um local para outro local configurado.
- **Máximo chamadas externas:** Chamadas que passam de um local para um local não gerenciado.
- **Total máximo de chamadas:** O total de chamadas internas e externas permitidas.

Links relacionados

[Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 735

Atribuindo uma entidade de rede a um local

O campo **Local** é uma lista suspensa dos locais definidos na guia **Local**. As entidades de rede são atribuídas a um local usando o campo **Local** nas seguintes guias do Manager.

- **Sistema**
- **Ramal**
- **Linha SIP | VoIP**
- **Linha H323 | VoIP**

As seguintes configurações padrão são aplicadas.

- Cada sistema do IP Office pode ser configurado com um local definido. Para implantações do Server Edition, a configuração dos locais é feita para toda a solução. Todos os sistemas IP Office da solução compartilham a mesma configuração de local.
- Telefones digitais padrão para o local do sistema.
- A configuração padrão para os telefones IP é **Automático**. Telefones que se registram de uma sub-rede correspondente a um local serão tratados como se estivessem dentro desse local. Do contrário, o telefone é atribuído ao mesmo local que o sistema. A nuvem pode ser usada para telefones cujo Local seja variável ou desconhecido.
- Linhas IP padrão como **Nuvem**.

Links relacionados

[Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 735

Ações do sistema no limiar máximo de chamada

- Um alarme de congestionamento é disparado.
- As chamadas que excederem os valores máximos de CAC não serão permitidas.
- As chamadas de ramais para troncos públicos através da seleção de rota alternativa (ARS) são colocadas na fila e exibem **Aguardando linha**.
- As chamadas de ramais para troncos públicos que não são roteados através da ARS recebem um tom rápido de ocupado e exibem **Congestionamento**.
- Os telefones ociosos exibem **apenas chamadas de Emergência/local**.
- O roteamento alternativo para um gateway local de PSTN segue as regras de escalção de prioridade da ARS.
- Chamada SIP que excedem os limites de chamadas e não têm outros destinos são recusadas com **causa=486** ou **causa = 503**.

Chamadas permitidas

Quando os limites de CAC foram atingidos, as seguintes chamadas são permitidas.

- As chamadas de emergência são sempre permitidas.
- As chamadas estabelecidas nunca são separadas para atingir limites.
- Um telefone em um local remoto que estaciona uma chamada sempre tem permissão para recuperá-la.

- As chamadas Solicitar intrusão de monitoria são permitidas.

Links relacionados

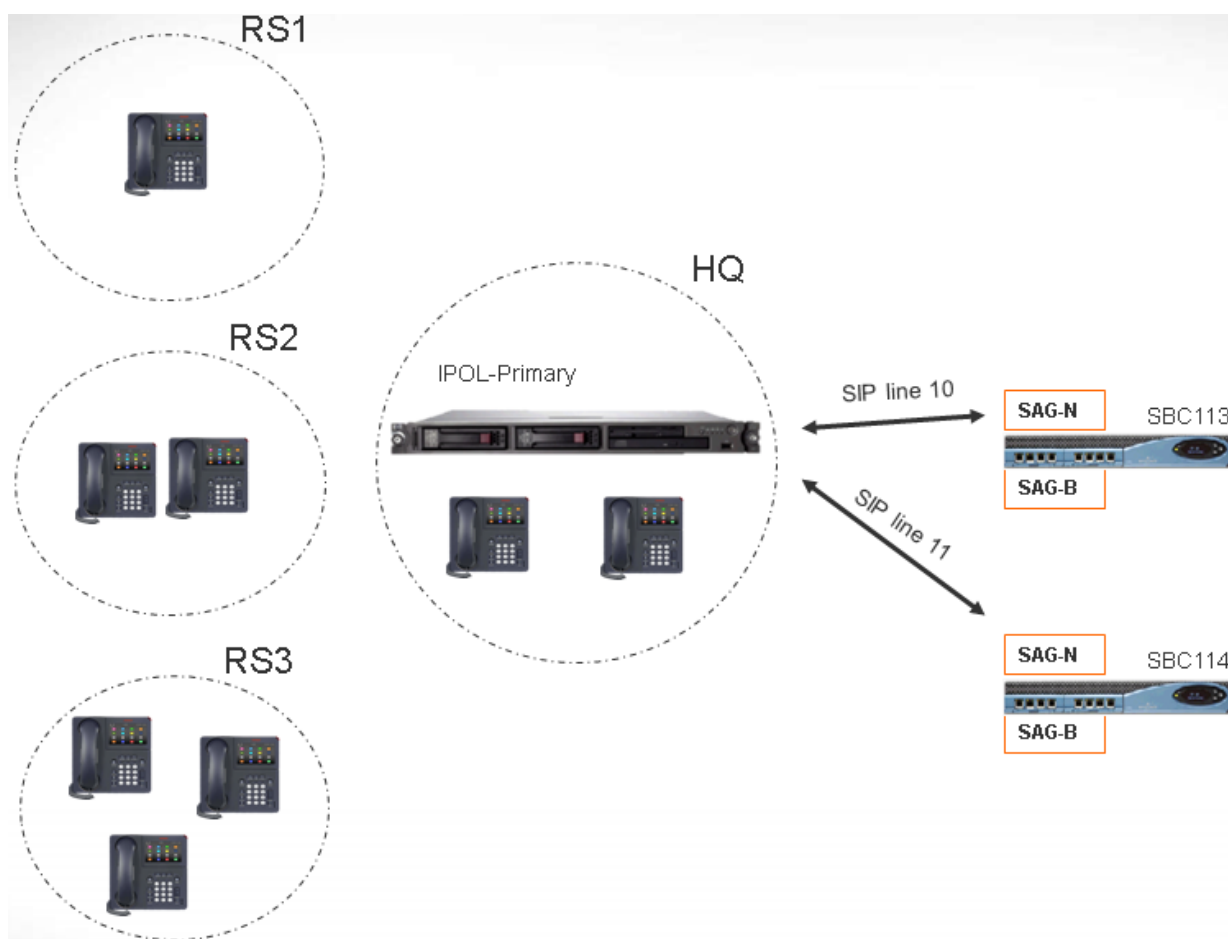
[Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 735

Exemplo

A configuração de exemplo tem quatro locais.

Localização	Máx. chamadas
HQ	20
RS1	5
RS2	10
RS3	15
+Nuvem	ilimitado

Linha SIP 10 e Linha SIP 11 são configuradas com 20 canais.



Observações

- As chamadas entre o local RS1 e SBC113 não aumentam a contagem de chamadas para HQ.

- A contagem de chamadas para HQ inclui as chamadas que atravessam o limite de HQ, que ancoram mídia dentro do HQ. SBC113 e SBC 114 estão incluídos.
- O valor máximo de chamadas de HQ é separado e complementar do máximo individual das chamadas de tronco.
- As chamadas recebidas do SIP para RS1 (mídia direta) só precisam verificar se o valor máximo de chamadas do local RS1 não é excedido.
- Chamadas SIP que não são permitidas para o RS1 podem ir para o correio de voz do HQ se o limite de chamadas do HQ não for excedido.

Links relacionados

[Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 735

Capítulo 68: Ajustar configurações do usuário

Links relacionados

[Visão geral do gerenciamento de usuários](#) na página 739
[Configurar integração com Gmail](#) na página 741
[Intrusão na chamada](#) na página 742
[Descrição de chamada](#) na página 745
[Chamada em espera](#) na página 745
[Bloqueio de chamadas](#) na página 746
[Registro de chamadas centralizado](#) na página 747
[Diretório centralizado pessoal](#) na página 748
[Configuração do código da conta](#) na página 748
[Rastreamento de chamadas maldosas \(MCID\)](#) na página 750
[Twinning](#) na página 750
[Chamadas particulares](#) na página 753
[Recursos de telefone do sistema](#) na página 754
[O usuário 'Nenhum usuário](#) na página 755

Visão geral do gerenciamento de usuários

Os usuários são os profissionais que utilizam o sistema. Eles não necessariamente devem ser usuários de ramais, por exemplo, os usuários são usados para discagem RAS no acesso aos dados. Além disso, é possível criar mais usuários do que ramais disponíveis, assim, os usuários podem utilizar um ramal quando desejam receber chamadas.

Por padrão, um usuário é criado automaticamente para coincidir com cada ramal. Eles são numerados a partir de 201 para cima e os primeiros 16 são colocados no grupo Principal (200), que é o destino padrão para as chamadas de entrada.

Terminologia

Usuário padrão: um usuário padrão.

Usuários centralizados: Usuários centralizados podem ser provisionados para implantações Enterprise Branch.

Nenhum usuário: Utilizado para aplicar configurações para os ramais que atualmente não têm um usuário associado. As configurações de **Números de origem** do usuário **Nenhum usuário** é utilizada para configurar várias opções especiais. Posteriormente, elas são aplicadas a todos os usuários no sistema.

Gerenciador remoto: Utilizado como as configurações padrão para discagem em conexões de usuário.

Usuário Hot Desking: Usuários com um Código de login podem se movimentar entre os ramais, conectando-se e desconectando-se.

Excluir um usuário

Quando um usuário é excluído, todas as chamadas em progresso continuam até que sejam concluídas. A titularidade da chamada é mostrada como o usuário NenhumUsuário. Mesclar a exclusão de um usuário faz com que todas as referências do usuário excluído sejam removidas do sistema.

Alterando o ramal de um usuário

Alterar o número do ramal de um usuário registra automaticamente o usuário no ramal base correspondente, se disponível, e o usuário não tem o Logon forçado ativado. Se o **Logon forçado** estiver habilitado, o usuário permanece no ramal atual sendo utilizado até se desconectar e se registrar em novo ramal.

Observe que a alteração do número do ramal do usuário afetará a capacidade do usuário de receber mensagens de Correio de voz no seu próprio ramal. O ramal de cada usuário é configurado como um "local confiável" na guia Números de origem do formulário de configuração de Usuário. Esse "local confiável" permite que o usuário disque *17 para receber mensagens de Correio de voz no seu próprio ramal. Portanto, se o número do ramal for alterado, será necessário alterar também o "local confiável".

Os itens a seguir relacionados à configuração são atualizados automaticamente quando o ramal do usuário for alterado:

- Os botões de aparência em ponte, cobertura e usuário associados ao usuário.
- Associação no Grupo de busca (o estado de participação desabilitada é mantido).
- Redirecionamento e Siga-me definidos como destino para o usuário.
- A chamada de entrada é roteada para este destino.
- Números de origem de discagem para acesso ao correio de voz do próprio usuário.
- Os botões de captura de chamada direcionada são atualizados.
- O número do ramal de um ramal associado é atualizado.

Gerenciamento de usuários do Server Edition

Em um rede do Server Edition, os usuários individuais ainda são adicionados à configuração de um determinado servidor. Geralmente, eles são adicionados à configuração do servidor que hospeda o ramal físico do usuário ou suporta seu local de trabalho principal. Esse servidor é tratado como o sistema host do usuário. No entanto, assim que o usuário for adicionado à configuração de um sistema específico, é possível usar o Manager e o Web Manager para gerenciar todos os usuários na solução Server Edition.

Gerenciamento de usuário centralizado

Usuários centralizados são provisionados para implantações Enterprise Branch. **Usuários centralizados** são registrados com o Session Manager e podem utilizar recursos de telefonia fornecidos pelo Communication Manager. O perfil do **Usuário centralizado** é aplicável a ramais SIP e analógicos. Para obter mais informações, consulte *Administração de usuários centralizados para uma plataforma IP Office™ Enterprise Branch*. Os requisitos a seguir devem ser atendidos ao provisionar um usuário centralizado:

- Uma linha SM deve ser configurada no sistema.
- O usuário deve ser provisionado com um ramal existente.

- O valor **Ramal base** deve corresponder ao valor do ramal centralizado.
- Os usuários centralizados devem ser configurados com uma senha para registro SIP no Session Manager. A senha é definida no campo Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor | Código de login.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

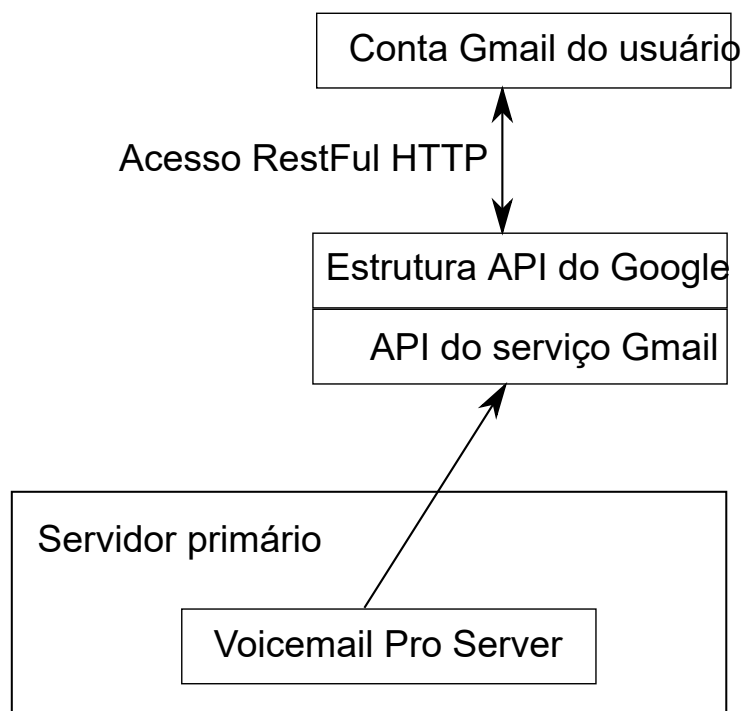
Configurar integração com Gmail

É possível integrar o aplicativo Gmail do Google ao Voicemail Pro, para usar uma conta Gmail para as funções de correio de voz para email. As funções suportadas são:

- **Encaminhar:** as mensagens de correio de voz são enviadas como email para a conta Gmail do usuário. Os usuários podem usar o Gmail para recuperar e gerenciar emails.
- **Copiar:** cópias de mensagens de correio de voz são enviadas como email para a conta Gmail do usuário. A mensagem também pode ser armazenada localmente no servidor Voicemail Pro.
- **Alerta:** um email é enviado para a conta Gmail de um usuário, indicando a chegada de um novo correio de voz.

Para a função de encaminhamento:

- Até 250 usuários são suportados.
- O comprimento máximo da mensagem é de 7 minutos ou 14 minutos quando se usa a expansão.
- As mensagens podem ser acessadas usando-se o Visual Voice, mas não o one-X Communicator.



Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Intrusão na chamada

O sistema IP Office é compatível com vários métodos diferentes de intrusão na chamada. O método usado afeta quais partes podem se ouvir. Os recursos de Intrusão são suportados em uma rede multissite.

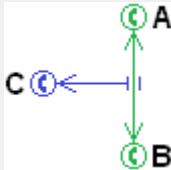
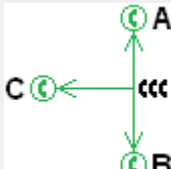
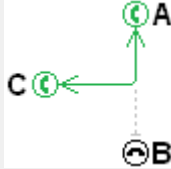
- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.



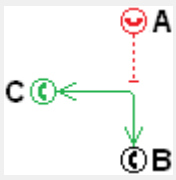
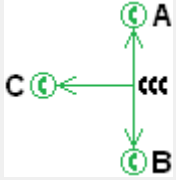
Aviso:

- Escutar uma chamada sem que as outras partes estejam cientes pode ser uma ação sujeita aos regulamentos locais. Você deverá garantir que esteja atendendo a todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

Nos exemplos abaixo, A chamou ou está chamando o usuário B do IP Office. A pode ser interno ou externo. O usuário C invoca um dos métodos de intrusão na chamada direcionado ao usuário B.

Descrição	Configurações de privacidade usadas		
	Usuário	Objetivo	
	Intrusão permitida	Intrusão não permitida	Chamada privada
Escuta de chamada Ouvir a chamada de outro usuário sem ser ouvido. - O monitoramento pode incluir um tom que é ouvido por todas as partes. Isso é controlado pela configuração Aviso sonoro ao escutar (Sistema > Telefonia > Tons e música). - A Escuta de chamada só pode interferir em chamadas de usuários no Grupo de monitoramento de um usuário (Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor).	✓	✓	✓
			
Intrusão em chamadas Interferir na chamada conectada existente de outro usuário. Todos os participantes da chamada são colocados em uma conferência e podem conversar e escutar uns aos outros. A tentativa de Intrusão na chamada para um usuário que está ocioso torna-se uma Chamada prioritária.	✓	✓	✓
			
Reaver chamada Receber uma chamada conectada ou em alerta de outro usuário. - Se o destino tiver várias chamadas em alerta, a função vai reaver a chamada com a espera mais longa. - Caso o destino tenha uma chamada conectada e nenhuma chamada seja alterada, a função vai reaver a chamada conectada. Esse recurso está sujeito à configuração Intrusão permitida do usuário Reaver chamada e à configuração Intrusão não permitida do destino. - Se não houver um destino especificado, a função tentará resgatar a última chamada do usuário que foi transferida ou que tocou caso ela não tenha sido atendida ou tenha seguido para a caixa postal. - Reaver uma chamada de vídeo altera a chamada para uma chamada de áudio. - R11.1 FP2 SP4 e superior: é possível usar o código curto desse recurso com o número do ramal do próprio usuário. Isso permite que usuários de dispositivos geminados e simultâneos movam uma chamada conectada de outro dispositivo para o dispositivo deles. Esse uso ignora as configurações de privacidade e intrusão do usuário.	✓	✓	✓
			
Inclusão de discagem	✓	✓	✓

A tabela continua...

Descrição	Configurações de privacidade usadas		
	Usuário	Objetivo	
	Intrusão permitida	Intrusão não permitida	Chamada privada
Interromper temporariamente a chamada de outro usuário para falar com ele. A chamada atual deles fica retida enquanto você fala. Ao desligar, as chamadas originais são reconectadas. - Você e o usuário podem falar, mas não podem ser ouvidos pela outra parte. - É possível fazer a intrusão em um usuário em uma conferência. A conferência continuará sem o usuário. - Durante a intrusão, todos os participantes ouvem um tom de intrusão repetidamente. - Uma tentativa de colocar em espera a chamada de inclusão de dis-cagem encerra a intrusão. - Não é possível estacionar uma chamada de inclusão.			
Localização discreta Fazer uma intrusão em outro usuário e ser ouvido por ele sem interromper ou conseguir ouvir a chamada existente. É possível usar a localização discreta para falar com um usuário que tenha ativado a chamada privada.	✓	✓	×
Intrusão de orientação Fazer uma intrusão na chamada de outro usuário e falar com esse usuário sem ser ouvido por outras partes da chamada, com as quais o usuário ainda poderá falar. Exemplo: quando C faz a intrusão em B, eles podem ouvir A e B, mas apenas B pode ouvir C.	✓	✓	✓
Solicitar intrusão de orientação Solicitar uma intrusão para orientação. Exemplo: B solicita orientação de C. Quando C responde, eles podem ouvir A e B, mas apenas B pode ouvir C.	✓	✓	✓
Botões de aparência Para ingressar na chamada, os usuários podem pressionar os botões de aparência indicando “em uso em outro lugar”. - A configuração Intrusão permitida do usuário não é utilizada. - Esse recurso usa a configuração Intrusão não permitida do usuário interno mais antigo da chamada.	×	✓	✓
			

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Descrição de chamada

A descrição de chamada associa uma sequência de texto à chamada. Essa sequência permanece com a chamada durante transferências e encaminhamentos. Isso inclui as chamadas na rede multissite.

Nos telefones de display da Avaya, o texto é mostrado enquanto a chamada está tocando e é substituído pelo nome e o número chamador quando a chamada é conectada. Nos telefones analógicos com exibição da ID do chamador, o texto da descrição substitui as informações normais do chamador.

Aplicativos como o SoftConsole exibem qualquer descrição de chamada associada à chamada. Se a chamada for estacionada, a descrição é mostrada na tela do estacionamento de chamada utilizada. É possível adicionar uma marca de chamada ao fazer uma chamada usando Softconsole ou one-X Portal. A descrição pode ser adicionada a uma chamada por uma Rota para chamadas de entrada ou pela ação Transferência assistida do Voicemail Pro.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Chamada em espera

A chamada em espera permite que o usuário que já está atendendo uma chamada seja informado de que uma segunda chamada em espera deve ser atendida.

Chamada em espera do usuário

A chamada em espera é um recurso principalmente para usuários de ramais analógicos. O usuário ouve o tom de chamada em espera e dependendo do tipo de telefone, as informações a respeito do novo chamador podem ser exibidas. O tom de chamada em espera varia de acordo com o local.

Nos telefones da Avaya com vários botões de aparência em chamada, as configurações para a chamada em espera são ignoradas, pois chamadas adicionais são indicadas no botão de aparência em chamada, se houver algum.

Para atender uma chamada em espera, termine a chamada em curso ou coloque-a em espera e atenda a nova chamada. A espera pode então ser utilizada para alternar entre as chamadas.

A chamada em espera para um usuário pode ser habilitada através da configuração do sistema (Usuário | Telefonia | Configurações de chamada | Chamada em espera ativada) e através dos botões programáveis do telefone.

A chamada em espera pode também ser controlada utilizando códigos de acesso. Os seguintes códigos de acesso padrão estão disponíveis ao utilizar Chamada em espera.

***15 - Chamada em espera ativa** Ativa chamadas em espera para o usuário.

***16 - Chamada em espera inativa** Desativa chamadas em espera para o usuário.

***26 - Limpar chamada e atender chamada em espera** Limpar a chamada atual e atender a chamada em espera.

Chamada em espera do grupo de busca

Chamada em espera pode também ser fornecida para chamadas de grupo. O **Modo de toque** do grupo de busca deve ser **Chamada em espera coletiva**.

Nos telefones com botões de aparência em chamada, a indicação de chamada em espera toma a forma de um alerta no próximo botão de aparência em chamada disponível. Nos demais telefones, a indicação de chamada em espera é fornecida por um tom no caminho de voz (o tom é específico do local).

As próprias configurações da **Chamada em espera** do usuário são substituídas quando o usuário está utilizando um telefone com aparências em chamada. Caso contrário, as próprias configurações da **Chamada em espera** do usuário são utilizadas em conjunto com as configurações do grupo.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Bloqueio de chamadas

O impedimento de chamada pode ser aplicado de várias maneiras.

Impedindo um usuário de receber qualquer chamada externa

Para cada usuário, é possível selecionar as opções **Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor > Impedimento de chamada de entrada** para impedir que um usuário receba chamadas externas.

Impedindo um usuário de fazer qualquer chamada externa

Para cada usuário, é possível selecionar as opções **Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor > Impedimento de chamada de saída** para impedir que um usuário faça chamadas externas.

Impedindo números particulares/Tipos de números

O sistema permite que os códigos de acesso sejam definidos para o usuário, os direitos do usuário, o sistema e a rota de custo mínimo. Eles possuem uma hierarquia de operação que pode ser usada para obter vários resultados. Por exemplo, um código de acesso de sistema para um número particular pode ser definido como ocupado para impedir a discagem daquele número. Para um usuário específico, um código de acesso de usuário correspondente ao mesmo número, mas definido para Discar permitirá que ele substitua o impedimento do código de acesso do sistema.

Códigos de acesso do sistema são usados para coincidir com a marcação do usuário e, em seguida, executar uma ação específica. Normalmente, a ação seria discar o número para uma linha externa. Contudo, os códigos de acesso que correspondem à discagem de números particulares ou tipos de números podem ser adicionados e definidos para outra função como Ocupado. Esses códigos de acesso podem ser adicionados a um usuário em particular, aos Direitos do usuário associados a vários usuários ou aos códigos de acesso do sistema usado por todos os usuários.

Como usar os códigos de conta

A configuração do sistema pode incluir uma lista de códigos de conta. Eles podem ser usados para restringir a discagem externa somente para os usuários que tenham digitado um código de conta válido.

- **Forçar entrada de código de conta para um usuário:** um usuário pode ser obrigado a inserir um código de conta antes que o sistema retorne o tom de discagem. O código de conta que ele digitar deve corresponder ao código de conta válido armazenado na configuração do sistema. A configuração para isso está em **Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor > Forçar código de conta**.
- **Forçar entrada de código de conta para números específicos:** cada código curto do sistema tem uma opção **Forçar um código de conta**. Novamente, o código de conta digitado deve corresponder a um código de conta válido armazenado na configuração do sistema para que a chamada continue.

Impedindo transferências externas e redirecionamentos

Um usuário não pode redirecionar nem transferir chamadas para um número ao qual não discam normalmente. Além disso, há controles que restringem o redirecionamento ou a transferência de chamadas externas fora da central. Consulte [Restrições de transferências fora da central](#) na página 813.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Registro de chamadas centralizado

O IP Office armazena um log centralizado de chamadas para cada usuário:

- O log centralizado de chamadas do usuário é armazenado pelo sistema IP Office no qual o usuário está configurado. Caso o usuário esteja conectado a outro sistema, novos registros de log de chamadas são enviados para o sistema IP Office inicial do usuário, mas usando a hora e a data no sistema IP Office onde o usuário está conectado.
- O log centralizado de chamadas de cada usuário pode conter 30 (IP500 V2) ou 60 (Server Edition) registros de chamadas. Cada novo registro de chamada substitui o registro mais antigo anterior quando o limite é atingido.
- Por padrão, o log centralizado de chamadas é exibido em telefones Avaya com um botão fixo **Log de chamadas** ou **Histórico** (séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600, e J100) e nos aplicativos one-X Portal, Aplicativo Avaya Workplace e IP Office User Portal.
- O log centralizado de chamadas é movido com o usuário conforme ele faz login em diferentes telefones e aplicativos IP Office.
- A contagem de chamadas perdidas é atualizada por chamador exclusivo, não por chamada.

Ajustando a operação do log de chamadas

A operação do log centralizado de chamadas é controlada pelas configurações **Sistema > Telefonia > Registro de chamadas** e **Usuário > Telefonia > Registro de chamadas**.

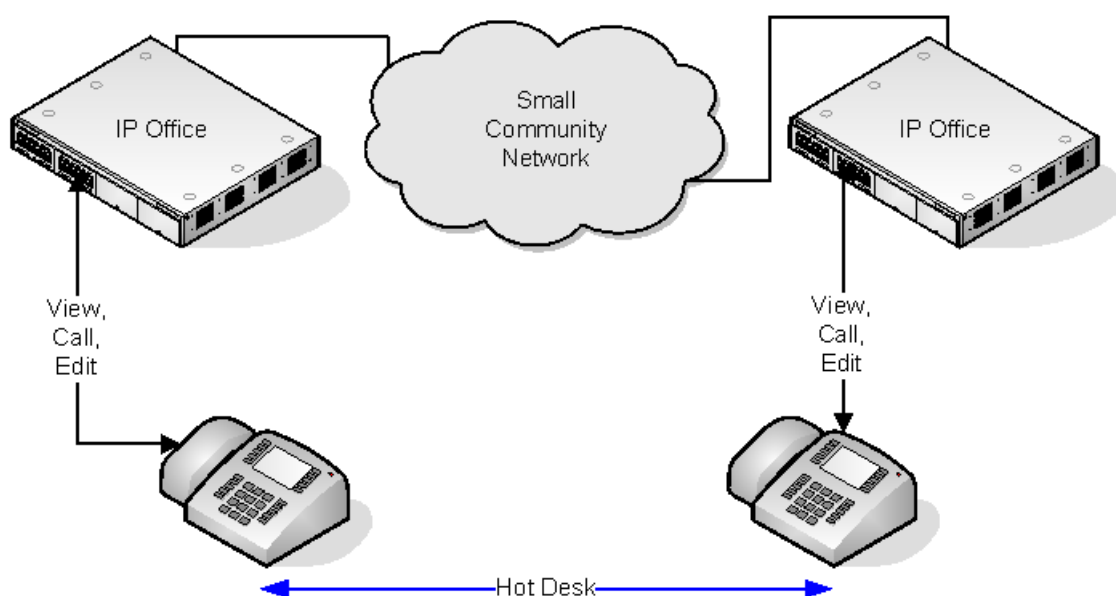
Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Diretório centralizado pessoal

Cada usuário do sistema pode ter até 250 registros de diretório pessoal armazenados pelo sistema. Um diretório pessoal do usuário também é utilizável com telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100 equipados com a tecla **CONTATOS**. Esses registros podem ser visualizados pelo usuário e utilizados para fazer chamadas.

Os usuários dos telefones podem editar os registros de diretório pessoal usando o telefone. O administrador pode editar os registros do diretório pessoal do usuário usando o menu **Usuário > Diretório pessoal** em IP Office Manager e IP Office Web Manager. Os usuários podem editar seu diretório pessoal no próprio telefone ou usando o aplicativo Portal do usuário.



Quando o usuário hot desk utiliza um outro telefone que oferece suporte ao diretório centralizado pessoal, os registros neste diretório se tornam acessíveis por meio desse telefone. Isso também inclui utilizar telefone hot desk de outro sistema da rede.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Configuração do código da conta

Entrada do código de conta forçada para números específicos

É possível fazer com que a entrada de um código de conta seja obrigatória para qualquer discagem que corresponda a um determinado código curto. Para fazer isso, marque a opção **Forçar código de conta** localizada nas configurações de código curto.

Observe que a solicitação de código de conta ocorre quando houver uma correspondência de códigos curto. Isto pode ocorrer no meio da discagem de um número externo, por isso, o uso de curingas **X** no código curto para garantir a discagem completa do número é recomendada.

Inserindo códigos de conta

O método usado para digitar os códigos de conta depende do tipo de telefone utilizado. Consulte o Guia do Usuário específico do telefone para obter os detalhes.

Tecla do código de conta:

Em alguns telefones, a ação Entrada do código de conta (**Usuário | Programação de botão | Emulação | Entrada do código de conta**) e a ação Definir código de conta (**Usuário | Programação de botão | Avançada | Definir | Definir código de conta**) podem ser atribuídas a um botão programável. Ambas funcionam da mesma maneira. O botão é pré-definido com um código de conta específico ou deixado em branco quando pressionado para solicitar a entrada de um código de conta. Em seguida, o botão é utilizado para especificar um código de conta antes ou durante uma chamada.

Como configurar um código de conta utilizando códigos curto:

O recurso **Definir código de conta** permite que, antes de fazer uma chamada, códigos curto sejam criados para especificar um código de conta.

Mostrar configuração do código da conta :

Essa configuração na guia **Sistema | Telefonia | Telefonia** controla a exibição e a lista de códigos de contas do sistema.

Quando habilitado, e ao inserir os códigos de contas através do telefone, os dígitos do código de conta aparecem conforme são discados.

Quando desativado, os dígitos do código de conta são substituídos por caracteres **s** no visor ao inserir códigos de conta usando um telefone.

Gerenciamento de códigos de conta do Server Edition

Os códigos de conta configurados no Server Edition são compartilhados por todos os sistemas da rede.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

[Configuração de um usuário para o código de conta forçado](#) na página 749

Configuração de um usuário para o código de conta forçado

Procedimento

1. Se não houver nenhum aberto, recebe a configuração do sistema.
2. No painel esquerdo, clique em **Usuário**. No painel direito é exibida a lista dos usuários existentes.
3. Clique duas vezes no usuário solicitado.
4. Selecione a guia **Telefonia**.
5. Marque a opção Forçar código de conta.
6. Clique em **OK**.
7. Mesclar a configuração.

Links relacionados

[Configuração do código da conta](#) na página 748

Rastreamento de chamadas maldosas (MCID)

O MCID (ID do chamador maldoso) é um recurso da ISDN. Ele é suportado nos troncos BRI e PRI para o provedor de serviço ISDN que fornece o MCID.

Quando utilizado, instrui a central ISDN a executar o rastreamento de chamadas na chamada corrente do usuário e manter um registro do rastreamento na central para as autoridades legais. As informações do rastreamento não são fornecidas ou exibidas pelo sistema ou telefones do sistema.

A utilização do MCID está sujeita às exigências legais locais e nacionais, que irão variar. O recurso também poderá não estar habilitado até ser especificamente solicitado pelo provedor de serviço. Você deverá consultar seu provedor de serviço ISDN e as autoridades legais apropriadas antes de tentar utilizar o MCID.

Nota:

Atualmente, na rede do Server Edition, há suporte para o MCID somente para os usuários que utilizam um botão MCID e foram registrados no mesmo sistema IP500 V2 Expansion que os troncos MCID.

Ativando o MCID

1. **Ligar com o provedor de serviço ISDN** O MCID não deverá ser utilizado sem a confirmação prévia de seu uso junto ao provedor de serviço ISDN.
2. **Ativar rastreamento de chamada MCID em uma linha** As linhas BRI e PRI incluem uma **Opção de rastreamento da chamada de suporte** que fica desativada por padrão.
3. **Ativar rastreamento de chamada MCID para um usuário** Cada usuário tem uma opção **Pode rastrear chamadas (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)**. Esta opção é, por padrão, desativada.
4. **Fornecer um controle MCID ativo** É preciso oferecer ao usuário um mecanismo para disparar o rastreamento de chamadas MCID na central. Isso pode ser resolvido por meio de um código de acesso ou uma tecla programável.
 - **Botão Ativar MCID** A ação **Ativar MCID (Avançado | Diversos | Ativar MCID)** pode ser atribuída a botões programáveis. Isso permite que um rastreamento de chamadas maldosas seja disparado durante a chamada.
 - **Códigos curtos Ativar MCID** O recurso **Ativar MCID** pode ser usado para criar um código curto para disparar um rastreamento de chamada maliciosa.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Twinning

O twinning permite que as chamadas do usuário sejam apresentadas aos seus dois ramais correntes e a um outro número. O sistema é compatível com dois modelos de twinning:

	Interna	Celular
Destino do twinning	somente ramais internos	Somente números externos.
Compatível com	Todos os locais.	Todos os locais.
Licença obrigatória	Não	Não

Os indicadores BLF do usuário e as discagens rápidas do aplicativo definidos para o usuário emitirão sinal de ocupado quando estiverem conectados a uma chamada simultânea, incluindo as chamadas simultâneas atendidas no destino de twinning móvel.

Não perturbe e Twinning

Twinning móvel

Selecionar NPT desabilita o twinning móvel.

Twinning interno

- Fazer o logoff ou definir não perturbe no principal interrompe o alerta de chamadas simultâneas também no secundário.
- Fazer logoff ou definir não perturbe no secundário somente afeta o secundário.

Lista de exceções do Não perturbe

Para ambos os tipos de twinning, quando NPT estiver selecionado, as chamadas dos números inseridos na Lista de exceções de Não perturbe do usuário são apresentadas aos telefones principal e secundário.

Twinning interno

O twinning interno pode ser utilizado para ligar dois ramais do sistema para atuar como único ramal. Normalmente, isso seria utilizado para ligar o telefone de mesa do usuário a alguma forma de ramal sem fio, como um monofone DECT ou WiFi.

O twinning interno é uma organização exclusiva, somente um telefone pode ser unido a outro. Quando em geminação, um atua como o telefone principal e o outro como o telefone secundário. Com o twinning interno em operação, as chamadas para o telefone principal do usuário também são apresentadas ao seu telefone de twinning secundário. Os outros usuários não podem discar o telefone secundário diretamente.

- Se os telefones principal ou secundário tiverem teclas de aparência em chamada, eles serão utilizados para alerta de chamadas. Caso contrário, será utilizado o tom de chamada em espera, independentemente das configurações de chamada em espera do usuário. Em qualquer um dos casos, aplica-se a configuração **Número máximo de chamadas**.
- As chamadas para e do telefone secundário são apresentadas com as configurações de nome e número do principal.
- O usuário de twinning pode transferir chamadas entre os telefones principal e secundário.
- Fazer o logoff ou definir não perturbe no principal interrompe o alerta de chamadas simultâneas também no secundário.
- Fazer logoff ou definir não perturbe no secundário somente afeta o secundário.
- As teclas do usuário definidas para o monitoramento do status do principal também refletem no status do secundário.
- Dependendo do tipo do telefone secundário, as chamadas tocando no secundário, mas atendidas no principal, ainda podem ser conectadas ao registro de chamadas do secundário. Isso ocorre se o registro de chamadas for uma função do telefone, e não do sistema.

- O alerta de chamadas no telefone secundário ignora quaisquer configurações de **Atraso de toque** aplicadas à tecla de aparência sendo utilizada no telefone principal. A única exceção são as teclas definidas para Sem toque, neste caso as chamadas não são colocadas em geminação.

As definições a seguir se aplicam a ramais geminados internos:

Se utilizar um telefone das séries 1400, 1600, 9400, 9500 ou 9600 como o ramal secundário:

- As funções de diretório/contatos do ramal secundário acessam os registros do Diretório pessoal centralizado do usuário principal, além do Diretório do sistema centralizado.
- As funções Registro de chamadas/Lista de chamadas do ramal secundário acessam o Registro de chamadas centralizadas do usuário principal.
- A função de rediscagem do ramal secundário utiliza o Registro de chamadas centralizadas do usuário principal. Observe que a configuração do modo de lista ou do modo de número único é local para telefone.

Ele também é exibido em telefones da série 3700 em um sistema Monofone sem fio Avaya DECT instalado utilizando o provisionamento de sistema.

Para todos os tipos de telefone, alterar as definições do ramal principal ou do secundário a seguir fará com que a configuração seja aplicada ao usuário principal. Isso se aplica se estiver sendo utilizado um código de acesso, tecla programável ou menu do telefone. O status da função será indicado nos dois ramais se suportado pelo tipo de ramal.

- Configurações de redirecionamento.
- Status de participação no grupo e status de serviço do grupo.
- Ativar/desativar o Correio de voz.
- Ativar/desativar Não perturbe e Adicionar/excluir exceções NPT .

Twinning móvel

Esse método de twinning pode ser utilizado com números externos. As chamadas encaminhadas ao secundário permanecem sob controle do sistema e podem ser puxadas de volta ao principal, quando necessário. Se uma das partes da chamada geminada que estiver emitindo alerta for atendida, a outra parte será encerrada.

O twinning móvel somente é aplicado às chamadas normais. Ela não é aplicada a:

- Chamadas de intercomunicação, de discagem direta e de pagers.
- Chamadas alertando nas teclas de apresentação de linha, apresentação em ponte e cobertura de chamada.
- Chamadas em espera retornando, retornando estacionadas, retornando transferidas e rechamadas automáticas.
- Chamadas siga-me.
- Chamadas redirecionadas, exceto se a configuração do usuário **Chamadas redirecionadas qualificadas para twinning móvel** estiver habilitada.
- Chamadas do grupo de busca, exceto se a configuração do usuário **Chamadas do grupo de busca qualificadas para twinning móvel** estiver habilitada.
- Chamadas adicionais quando o ramal principal está ativo em uma chamada ou o destino de twinning possui uma chamada simultânea conectada.

Diversos controles estão disponíveis além daqueles nessa guia.

Ações de Programação de botões:

A ação **Emulação | Twinning** pode ser utilizada para controlar o uso de twinning móvel. Definido no ramal principal, quando esse ramal está livre (ocioso), a tecla pode ser utilizada

para definir o destino de twinning e para ligar/desligar o uso de twinning. Quando a chamada simultânea foi atendida no destino de geminação, a tecla pode ser utilizada para recuperá-la no ramal principal.

Transferência twinning móvel:

Quando em uma chamada no ramal principal, pressionar o botão de **Twinning** fará uma transferência não assistida ao destino de twinning. Esse recurso pode ser utilizado mesmo que a configuração **Twinning móvel** do usuário não tenha sido habilitada.

- Durante o processo de transferência, o botão piscará.
- Pressionar o botão de twinning novamente interromperá a tentativa de transferência e reconectará a chamada no ramal principal.
- A transferência retornará caso não se conecte ao destino de twinning ou seja atendida no **Tempo de retorno de transferência** configurado do usuário (se o usuário não tiver um **Tempo de retorno de transferência** configurado, será utilizado um tempo forçado de 15 segundos).

Recursos de código curto:

As seguintes ações de código de acesso estão disponíveis para uso com twinning móvel.

- Definir número de twinning móvel.
- Ativar twinning móvel.
- Desativar twinning móvel.
- Atender chamada de Geminação celular.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Chamadas particulares

Esse recurso permite que os usuários marquem uma chamada como sendo particular.

Quando ativas, quaisquer chamadas subsequentes não poderão sofrer intrusão até que o status de chamada particular do usuário seja desligado. A exceção é o Sussurro, que pode ser utilizado para falar com um usuário em uma chamada particular.

Observe que a utilização das chamadas particulares é separada das configurações de intrusão do usuário. Se a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) do usuário for habilitada, desligar as chamadas particulares não afetará o status. Para permitir que as chamadas particulares sejam utilizadas para controlar totalmente o status do usuário, a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) deverá ser desabilitada para esse usuário.

A utilização de chamadas particulares pode ser alterada durante a chamada. Habilitar a privacidade durante a chamada interromperá qualquer gravação, intrusão ou monitoramento atual. A privacidade somente se aplica à parte de voz da chamada. Os detalhes da chamada ainda são gravados na saída SMDR e em outras exibições de status de chamada do sistema.

Programação de tecla A ação de programação de teclas **Avançado | Chamada | Chamada particular** pode ser utilizada para ativar/desativar a privacidade. Ao contrário dos recursos de código de acesso, ela pode ser utilizada durante a chamada para aplicar ou remover a

privacidade das chamadas atuais, e não apenas das chamadas subsequentes. Nos telefones apropriados, a tecla indica o status atual da configuração.

Códigos de acesso Alguns recursos de código de acesso estão disponíveis para a privacidade.

- **Chamada particular** Os códigos de acesso que utilizam esse recurso ativam/desativam o status particular das chamadas subsequentes do usuário.
- **Chamada particular ativa** Os códigos de acesso que utilizam esse recurso habilitam a privacidade de todas as chamadas subsequentes do usuário até que ela seja desativada.
- **Chamada particular inativa** Os códigos de acesso que utilizam esse recurso desativam a privacidade do usuário se ela estiver ativa.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

Recursos de telefone do sistema

A opção de usuário **Direitos do telefone do usuário** (Usuário | Usuário) pode ser utilizada para designar um usuário como sendo um usuário de telefone do sistema. Os usuários do telefone do sistema podem acessar várias funções adicionais não disponíveis a outros usuários dos telefones. Observe que se o usuário tiver um código de logon definido, ele será solicitado a inserir esse código para acessar esses recursos.

Configuração	Descrição
Nenhum	O usuário não pode acessar as opções de telefone do sistema.
Nível 1	O usuário pode acessar todas as opções de telefone do sistema no tipo de telefone que estiver utilizando, exceto os comandos de gerenciamento do sistema e cartão de memória.
Nível 2	O usuário pode acessar todas as opções de telefone do sistema no tipo de telefone que estiver utilizando, incluindo os comandos de gerenciamento do sistema e cartão de memória. Devido à natureza dos comandos adicionais, defina um código de logon do usuário a fim de restringir o acesso.

Funções do telefone do sistema

As seguintes funções são suportadas:

Recurso	Descrição
MENU para definir data/horário	Restrito aos telefones 4412, 4424, 6408, 6416 e 6424 quando compatível com o sistema. Nesses telefones, o usuário do telefone do sistema pode definir manualmente a data e o horário do sistema, pressionando Menu Menu Func Configuração .
Alterar o código de logon de outros usuários	Utilizando um código de acesso com o recurso Alterar código de logon, os usuários do telefone do sistema podem alterar o código de logon de outros usuários no sistema.
Bloqueio de chamadas de saída desativado	Usando um código de acesso com o recurso Bloqueio de chamadas de saída desativado, os usuários do telefone do sistema podem desativar o status do impedimento das chamadas de saída de outros usuários no sistema.

Os comandos a seguir só são compatíveis com telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100. Devido ao tipo de comando, um código de logon deve ser definido para o usuário a fim de restringir o acesso. Esses comandos são acessados através do menu **Recursos | Usuário do telefone | Administração do sistema**. Para detalhes completos, consulte o guia do usuário do telefone adequado.

Recurso	Descrição
Editar registros do diretório do sistema	Utilizando um telefone das séries 1400, 1600, 9400, 9500 ou 9600, um usuário de telefone do sistema pode editar registros do diretório do sistema armazenados na configuração do sistema em que estão hospedados. Ele não pode editar registros importados de LDAP e/ou HTTP.
Botão programável data/horário	Permite que os usuários do telefone do sistema definam manualmente a data e hora do sistema com um botão programável (consulte Data e hora do sistema na página 688).
As opções a seguir só são compatíveis com sistemas IP500 V2.	
Gerenciamento do sistema	Permite que o usuário chame um comando de desativação do sistema.
Gerenciamento de cartão de memória	Permite que o usuário desative, ative os cartões de memória e realize ações para mover arquivos em e entre cartões de memória.
Alarmes do sistema	Em alguns eventos, o sistema pode exibir um S no telefone do usuário para indicar que existe um alarme do sistema. O usuário pode então ver todo o texto do alarme no menu Status do telefone. Os possíveis alarmes em ordem de prioridade a partir da mais alta são:: 1. Falha do cartão de memória. 2. Falha na expansão. 3. Falha no correio de voz. 4. Correio de voz cheio. 5. Correio de voz quase cheio. 6. Falha no código de licença. 7. Erro de boot do sistema. 8. Data/Hora corrompida.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

O usuário 'Nenhum usuário'

É impossível haver um ramal que não possua um usuário padrão associado. Isso pode ocorrer por diversas razões:

- O ramal não possui a configuração **Ramal Base** associando-a a um usuário que possui a mesma configuração que seu **Ramal** para indicar que ele é o usuário padrão associado ao ramal.

- O usuário padrão associado do ramal fez o logon em um outro ramal. Normalmente, ele será automaticamente conectado de volta ao seu ramal normal quando desconectar o outro telefone.
- O usuário padrão associado do ramal não pode ser automaticamente conectado já que ele está definido para **Logon forçado**.

Os telefones sem um usuário correntemente conectado são associados à configuração do usuário **Nenhum usuário** na configuração do sistema. Esse usuário não pode ser excluído, e sua configuração de Nome e Ramal não pode ser editada. Entretanto, suas outras definições podem ser editadas para a configuração de quais funções estão disponíveis sem nenhum usuário correntemente associado.

Por padrão, o usuário **Nenhum usuário** possui o **Bloqueio de chamadas de saída** habilitado, de modo que o ramal não pode ser utilizado para chamadas externas. A primeira tecla programável do usuário está definida para a ação de **Logon**.

Os telefones Avaya das séries 1100, 1200, M e T, quando desconectados como **Nenhum usuário**, ficam restritos somente para conexão e discagem de chamadas de emergência.

Números de origem de Nenhum usuário

A guia **Números de origem do usuário Nenhum usuário** é utilizada para configurar várias opções especiais. Posteriormente, elas são aplicadas a todos os usuários no sistema. Para obter mais detalhes, consulte a seção **Usuário | Números de origem**.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 739

[Supressão do alarme NoCallerId](#) na página 756

Supressão do alarme NoCallerId

Utilize este procedimento para suprimir o alarme NoCallerId para todos os usuários do sistema. Quando a tarefa for concluída, o alarme NoCallerID não é acionado no Sysmonitor, traps do SNMP, notificações de e-mail ou status do SysLog ou sistema.

Procedimento

1. No Manager, no painel de navegação à esquerda, selecione **Usuário**.
2. Na lista de usuários, selecione **Nenhum Usuário**.
3. No painel de detalhes, selecione a guia **Números de origem**.
4. Clique em **Adicionar**.
5. No campo **Número de origem**, digite **SUPPRESS_ALARM=1**.
6. Clique em **OK**.

Links relacionados

[O usuário 'Nenhum usuário](#) na página 755

Capítulo 69: Autorização de nuvem Avaya

Usando a autorização de nuvem da Avaya, é possível configurar a conexão do Aplicativo Avaya Workplace com sua conta nativa de nuvem da Avaya, sua conta do Google, sua conta do Office 365, sua conta do Salesforce, ou sua conta empresarial (SSO).

É possível definir automaticamente as configurações do Aplicativo Avaya Workplace usando seu endereço de e-mail ou endereço Web para configuração automática.

A ativação da autorização de nuvem Avaya usa automaticamente seu login e senha de rede para acessar diferentes sistemas empresariais com um Single sign on. Usando a autorização de nuvem da Avaya, não é necessário fazer logon separadamente em cada sistema ou serviço em sua organização.

Para obter os detalhes completos, consulte *IP Office Notas de instalação de telefone SIP*.

Nota:

A autorização de conta do Avaya Cloud funciona apenas com o tipo de transporte TLS.

Links relacionados

[Serviços de notificação push Apple](#) na página 757

Serviços de notificação push Apple

O serviço Notificação push Apple (Apple Push Notification, APN) é um serviço de plataforma de notificação criado pela Apple Inc. Esse serviço permite que usuários do Avaya Workplace para iOS no iOS recebam notificações de novas chamadas, mensagens de correio de voz e outros eventos. Eles recebem essas notificações independentemente de o Avaya Workplace para iOS estar ocioso em segundo plano ou em estado encerrado. No entanto, se o Avaya Workplace para iOS estiver suspenso, o Avaya Workplace para iOS é automaticamente iniciado quando uma nova chamada ou notificação de mensagem instantânea chega.

- O serviço Apple Push Notification (APNs) funciona apenas com o tipo de transporte TLS.
- O dispositivo iOS envia notificações por meio de um servidor intermediário de notificações push fornecido pela Avaya.
- O IP Office é compatível com notificação por push com o Avaya Workplace para iOS R3.8 ou posterior.
- Ao receber uma notificação de nova chamada, e enquanto o Avaya Workplace para iOS estiver suspenso, há um intervalo de até 6 segundos antes que o Avaya Workplace para iOS fique ativo e você possa atender a chamada. O atraso exato depende da versão do iOS e do dispositivo usado. Portanto, o tempo da configuração **Tempo sem resposta** é aumentado para além de 20 segundos a fim de permitir que as chamadas toquem antes

de seguir para o correio de voz ou para o desvio das configurações de chamada sem resposta.

- O serviço APNs só é compatível com um dispositivo iOS por usuário. Caso você use o Avaya Workplace para iOS em dois dispositivos, por exemplo, um iPad e um iPhone, somente o último aplicativo registrado receberá notificações.
- Enquanto usa notificações push no iOS, sempre configure e ative o correio de voz ou um número alternativo de destino da chamada. Quando o Avaya Workplace para iOS estiver inacessível, a configuração **Tempo sem resposta** é acionada e as notificações push são enviadas para um correio de voz ou um número de Encaminhar caso sem resposta.
- A configuração de seu dispositivo iOS com um número de telefone GSM como seu twinning móvel e a configuração de **Atraso de discagem móvel** (segs.) para mais de 10 segundos proporcionam o tempo para que a notificação de chamada seja atendida em um aplicativo anteriormente suspenso antes que seja alertada na chamada GSM.

 Nota:

No IP Office, enquanto usa notificações push do iOS, caso esteja usando uma porta protegida no servidor primário, use a mesma porta protegida como porta preferencial em seu servidor secundário. Qualquer divergência na configuração de porta protegida é inválida.

Links relacionados

[Autorização de nuvem Avaya](#) na página 757

[Ativando notificações push Apple](#) na página 758

Ativando notificações push Apple

Sobre esta tarefa

Notificações push Apple para Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos iOS.

Siga este procedimento para ativar as notificações push a fim de permitir que os aplicativos recebam notificações de chamada e mensagens de correio de voz.

 Nota:

Quando o Aplicativo Avaya Workplace em seu dispositivo iOS (como iPad ou iPhone) estiver em estado suspenso ou estado fechado e você fizer logon em outro dispositivo de área de trabalho ou móvel baseado em Android ou Windows com o mesmo usuário, o IP Office exclui o token do dispositivo de aplicativo associado e cancela o registro de seu dispositivo iOS, caso exista. Ao fazer logon usando o mesmo usuário, é necessário fazer logoff e logon manualmente no dispositivo iOS para reativar o token, permitindo o recebimento de chamadas com notificação push.

Pré-requisitos

- Todos os IP Office em uma Small Community Networking (SCN) devem ter acesso público de saída para conexão com Provedor de notificação push Apple (Apple Push Notification Provider, APNP) para dar suporte à notificação push para o Aplicativo Avaya Workplace.
- No caso de uma implantação SCN, o servidor primário do IP Office deve sincronizar a ID de sistema e a chave pública/privada configuradas com todos os IP Office em implantações SCN.
- A sincronização de configuração só é compatível com o IP Office Server Edition com um servidor primário (exclusivamente topologias em estrela) e equipamento nas

instalações do cliente (Customer Premises Equipment, CPE) gerenciado/híbrido. Ele não se adequa ao caso de implantações SCN tradicionais com 500v2 (inclui topologias em série, malha e estrela).

- No caso de um Server Edition com um CPE primário centralizado ou gerenciado/híbrido, a sincronização dos detalhes de push deve ser feita por meio de um botão explícito que esteja disponível a nível de solução no Web Manager.
- A sincronização dos detalhes de push depende da geração de ID do sistema (que depende da configuração de APNS e do domínio Zang) e chave pública/chave privada. A ativação do APNS no nível da solução sincroniza o botão de push.
- O Web Manager precisa sincronizar o par de ID do sistema e chave pública/privada nas configurações de **Segurança do sistema** geradas no servidor primário de nós SCN.
- Para sincronizar as configurações de segurança, o administrador deve ter acesso às configurações de segurança do IP Office
- A adição de uma nova expansão à solução existente sincroniza a configuração para a expansão. Mas a sincronização dos detalhes de push (configurações de segurança) deve ser feita manualmente pelo administrador usando o botão de sincronização no Web Manager.
- No caso de sistemas IP Office 500v2 em SCN ou Server Edition sem um primário centralizado, certifique-se de que o domínio da empresa esteja configurado e verificado.

Procedimento

1. Selecione **Configurações do sistema > Sistema > Serviços de notificação push Avaya**.
2. Selecione **Ativar Serviços de notificação push Apple**.
3. Clique em **OK**.

Nota:

Aumente para no mínimo 20 segundos as configurações de **Tempo sem resposta** enquanto usa o Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos iOS. É possível fazer isso:

- Acessando **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Telefonia** e aumentando as configurações **Tempo padrão sem resposta**
- Selecionando **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar > Telefonia > Configurações de chamada** e aumentando a configuração **Tempo sem resposta** dos indivíduos.

Links relacionados

[Serviços de notificação push Apple](#) na página 757

Capítulo 70: Gerenciamento de usuários com LDAP

O LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) é um protocolo de software que permite que um usuário localize organizações, indivíduos e demais recursos, tais como arquivos e dispositivos em uma rede, seja a Internet ou um intranet corporativa. O IP Office tem suporte para servidores de serviços de diretório compatíveis com LDAP versões 2 e 3 .

A sincronização LDAP permite que o administrador configure rapidamente o sistema IP Office com usuários e ramais para usuários baseados no diretório LDAP da organização. Um diretório LDAP está organizado em uma hierarquia em árvore simples, que consiste nos seguintes níveis:

1. O diretório raiz (o ponto inicial ou a origem da árvore)
2. Países
3. Organizações
4. Unidades de organização (divisões, departamentos, etc.)
5. Indivíduos (o que inclui pessoas, arquivos e recursos compartilhados, tais como impressoras)

Um diretório LDAP pode ser distribuído entre vários servidores. Cada servidor tem uma versão da imagem do diretório completo que é sincronizada periodicamente. Um servidor LDAP é chamado de agente do sistema de diretório (DSA). Um servidor de LDAP que receba uma solicitação de um usuário assume a responsabilidade pela mesma, passando-a para outros DSA, conforme necessário, porém garantindo uma única resposta coordenada para o usuário.

Links relacionados

[Realizar a sincronização LDAP](#) na página 760

[Criar uma regra de provisionamento de usuário para sincronização LDAP](#) na página 761

Realizar a sincronização LDAP

Procedimento

1. No Web Manager, navegue para a página **Soluções > Configurações de solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Conectar ao serviço de diretório**.
2. Definir a conexão no servidor LDAP e para definir os parâmetros de pesquisa no diretório LDAP. Todos os campos são obrigatórios.
3. Clique em **Testar conexão**.

O Web Manager tenta se conectar ao servidor LDAP com as credenciais especificadas.

4. Clique em **Sincronizar campos de usuário**.
5. Mapeie os campos do usuário do IP Office para os campos LDAP. Nem todos os arquivos são obrigatórios.

 Nota:

É necessário clicar em **Testar conexão** na página do **Conectar ao serviço de diretório** para popular os campos LDAP na página **Sincronizar campos de usuário**.

6. Clique em **Visualizar resultados** e reveja a lista na janela **Visualizar resultados**.
7. Clique em **Sincronizar**.

A janela **Sincronização do usuário** é aberta. Clique no ícone de informações para abrir um relatório detalhado.

Links relacionados

[Gerenciamento de usuários com LDAP](#) na página 760

Criar uma regra de provisionamento de usuário para sincronização LDAP

Uma regra de provisionamento de usuário (UPR) oferece uma forma de gerenciar os usuários a ser importados. Uma UPR pode oferecer as seguintes propriedades para importar usuários.

- O sistema IP Office onde os usuários são criados
- ramal inicial
- modelos de ramal
- tipo de ramal
- modelos do usuário

Procedimento

1. No Web Manager, navegue para a página **Soluções > Configurações de solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Gerenciar regras de provisionamento do usuário**.
2. No campo **Nome da regra de provisionamento do usuário**, insira um nome para a regra.
3. Opcional. Selecione um **Nome do IP Office** da lista.
Se um sistema IP Office estiver selecionado, os usuários serão criados neste sistema.
4. Opcional. Insira o **ramal inicial**.
Se for fornecido um ramal inicial, os usuário serão atribuídos a partir deste ramal. Se um número de ramal estiver em uso, ele é pulado e o próximo número disponível será atribuído.

 Nota:

Ramal inicial é um campo obrigatório se um valor for fornecido para **Modelo de ramal** ou **Tipo de ramal**.

5. Opcional. Selecione **Modelo de ramal** da lista **Selecionar modelo de ramal**.

O modelo do ramal é aplicado a todos os usuários importados com esta UPR.

6. Opcional. Selecione **Tipo de ramal** para definir o tipo de ramal criado para cada usuário.

Se tanto **Selecionar modelo de ramal** como **Tipo de ramal** forem selecionados, o **Modelo de ramal** será usado.

7. Opcional. Selecione **Modelo de usuário** da lista **Selecionar modelo de usuário**.

O modelo do usuário é aplicado a todos os usuários importados com esta UPR.

8. No diretório LDAP, insira o nome da UPR criada no IP Office na coluna Usuário.

9. No IP Office, navegue para a página **Soluções > Configurações de solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Sincronizar campos de usuário**.

10. Mapeie os campos IP Office definidos na regra de provisionamento do usuário para **Regra de provisionamento do usuário**.

Links relacionados

[Gerenciamento de usuários com LDAP](#) na página 760

Capítulo 71: Indicação de mensagem em espera

A Indicação de mensagem em espera (MWI) ou uma luz de mensagem está presente em diversos telefones. É usada para fornecer ao usuário a indicação de que sua caixa postal de correio de voz contém mensagens novas. Ela também pode ser configurada para indicar quando as caixas postais de Grupo de busca contém novas mensagens.

Os telefones digitais e IP da Avaya possuem luz de mensagem embutida. Também para todos os usuários de telefone, o aplicativo one-X Portal for IP Office fornece indicação de espera de mensagem.

Links relacionados

[Indicação de mensagem em espera para telefones analógicos](#) na página 763

[Indicação de mensagem em espera para troncos analógicos](#) na página 764

Indicação de mensagem em espera para telefones analógicos

Para os telefones analógicos, o sistema suporta diversos métodos de indicação de mensagem em espera (MWI). O método usado por um ramal analógico individual é definido no campo **Ramal | Analógico | Tipo de indicação da luz de mensagem em espera**. Esses métodos são

- 101V
- 51V escalonada
- 81V
- Bellcore FSK
- Line Reversal A
- Line Reversal B
- Nenhum
- Ativado

O método 101V pode ser usado somente com um módulo de expansão Phone V2.

O 81V é normalmente usado em países europeus. O 51V em etapas é usado na maioria dos outros países. Contudo, o método atual usado para um modelo em particular de telefone analógico deve ser confirmado na documentação do fabricante do telefone.

O campo **Tipo de indicação da luz de mensagem em espera** também fornece opções para **Nenhum** (sem operação de MWI) e **Ativo**. **Ativado** seleciona um método de indicação de mensagem em espera baseado no local do sistema.

Método 'Ativado	Localidade
81V	Bélgica, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Islândia, Itália, Países Baixos, Noruega, Polônia, Portugal, Rússia, Arábia Saudita, Suécia, Suíça, Reino Unido.
51V escalonada	Argentina, Austrália, Brasil, Canadá, Chile, China, Colômbia, Japão, Coreia, México, Nova Zelândia, Peru, África do Sul, Espanha, Estados Unidos.

No caso do Reino Unido como local do sistema (eng), o Tipo de exibição do chamador padrão (Reino Unido) permite atualizações de uma tela ICLID enquanto o telefone está inativo. O sistema usa esses recursos para exibir o número de mensagens novas e o número total de mensagens que um usuário tem na sua caixa postal. Este recurso não é compatível com outros Tipos de identificação do chamador.

Indicação de mensagem em espera do Grupo de busca

Por padrão, não é fornecida nenhuma indicação de mensagem em espera para caixas postais de correio de voz de grupo. A indicação de mensagem em espera pode ser configurada adicionando uma entrada **H** seguida pelo nome dos grupos de busca na guia Números de origem do usuário que deseja a indicação de mensagem em espera para aquele grupo. Por exemplo, para o grupo Vendas, adicione **HVendas**. A indicação de mensagem em espera do grupo de busca não exige que o usuário seja um membro do grupo.

Links relacionados

[Indicação de mensagem em espera](#) na página 763

Indicação de mensagem em espera para troncos analógicos

O IP Office pode fornecer um MWI para troncos analógicos a partir da rede PSTN que termina em um cartão ATM4U-V2. Diversos usuários podem ser configurados para receber um MWI de uma única linha analógica. Os usuários podem receber um MWI de diversas linhas. Configurar um usuário para o MWI inclui a configuração de uma tecla para discar automaticamente para o centro de mensagem.

Observe as seguintes condições:

- Apenas suportado para troncos analógicos terminando no cartão ATM4U-V2.
- Quando a opção Tronco MWI analógico for selecionada como Tipo de correio de voz, nenhum outro sistema de correio de voz ficará ativo. Como resultado, os anúncios da fila do grupo de caça não são suportados, uma vez que precisam do Embedded VoiceMail ou do Voicemail Pro.
- Todos os troncos analógicos configurados para MWI devem usar o mesmo número do centro de mensagem. Diversos centros de mensagem não são suportados.
- Não suportado no One-X Portal.
- Nenhum TAPI é fornecido para o status do MWI do tronco analógico.
- Se a linha analógica estiver em um nó diferente do telefone do usuário, esse telefone não pode receber um MWI para a linha.

- A germinação móvel não é suportada. O MWI do tronco analógico é exibido apenas no conjunto mestre.
- A germinação interna não é suportada automaticamente. No entanto, o conjunto germinado pode ser configurado para receber o mesmo MWI de tronco analógico que o conjunto mestre.

Configuração do MWI para um tronco analógico

1. Vá para **Sistema | Correio de voz**. No campo **Correio de voz**, selecione **Tronco MWI analógico**.
2. No campo **Destino**, insira o número de telefone do centro de mensagem.
3. Selecione a **Linha** que deseja configurar para o MWI do analógico; e depois, a guia **Opções analógicas**.
4. No campo **Padrão do MWI**, selecione **Bellcore FSK**.
5. Selecione o **Usuário** que deseja configurar para o MWI e então selecione a guia **Programação de tecla**.
6. Selecione a tecla que deseja configurar e clique em **Editar**.
7. No campo **Ação**, clique no botão de navegação (...) e selecione **Avançado > Correio de voz > Monitorar tronco MWI analógico**.
8. No campo **Dados da ação**, insira o ID de aparência da linha analógica.

Links relacionados

[Indicação de mensagem em espera](#) na página 763

Capítulo 72: Configuração de direitos do usuário

Para a maioria das configurações de um modelo de direitos do usuário, a lista suspensa adjacente é utilizada para indicar se a configuração faz parte do modelo ou não. As opções suspensas são:

- **Aplicar valor de direitos do usuário** Aplica o valor definido no modelo de direitos do usuário a todos os usuários associados ao modelo.
 - A configuração correspondente do usuário fica desativada e exibe um  símbolo de bloqueio.
 - Os usuários que tentarem mudar as configurações utilizando códigos curto recebem um tom de inacessível.
- **Não faz parte dos direitos do usuário** Ignora as configurações do modelo de direitos do usuário.

Direitos do usuário padrão

Nos sistemas padrão, os direitos do usuário a seguir são criados como parte da configuração padrão. Os campos não listados não fazem parte dos direitos do usuário.

* Nota:

Quando um usuário faz login como agente do Outbound Contact Express, os direitos de usuário para discagem externa são automaticamente aplicados. Quando o agente faz logoff, os direitos de usuário anteriores são aplicados.

✓ = definir como ativado. ✗ = definido como desativado. – = não faz parte dos direitos do usuário.

Direitos do usuário	IP Hard Phone	Caixa postal	Anunciando	Discador externo
Prioridade	✓ 5	✓ 5	✓ 5	✓ 5
Caixa postal	–	✓	–	✗
Retorno de chamada do correio de voz	✗	✗	–	✗
Impedimento de chamada de saída	✗	✗	✗	✓
Tempo sem resposta	✓ 0	✓ 0	✓ 0	0

A tabela continua...

Direitos do usuário	IP Hard Phone	Caixa postal	Anunciando	Discador externo
Tempo para retorno da transferência	✓ 0	✓ 0	✓ 0	0
Tempo de cobertura individual	✓ 10	✓ 10	✓ 10	10
Ocupado com chamada em espera	✗	–	–	✓
Chamada em espera	✗	✗	✗	✗
Intrusão permitida	✗	✗	✗	✗
Intrusão não permitida	✓	✗	✗	✗
Negar chamadas da intercomunicação automática	–	–	–	✗
Habilitar Inibir Redirecionamento/Transferência fora da central	–	–	–	✓
Habilitar bloqueio de chamadas de saída	–	–	–	✓
Registro centralizado	–	–	–	✗
Forçar logon	–	–	–	✗
Forçar código de conta	✗	✗	✗	✗
Programação de botões	1: a= 2: b= 3: c= 6: discar *17	✓	–	1: a= 2: b= 3: Supervisor 4: Logoff de ramal

Direitos do usuário	Agente do Call Center	Chefe	Aplicativo	Padrão
Prioridade	✓ 5	✓ 5	✓ 5	✓ 5
Caixa postal	–	–	–	–
Retorno de chamada do correio de voz	✗	✗	✗	✗
Impedimento de chamada de saída	✗	✗	✗	✗
Tempo sem resposta	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0

A tabela continua...

Direitos do usuário	Agente do Call Center	Chefe	Aplicativo	Padrão
Tempo para retorno da transferência	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0
Tempo de cobertura individual	✓ 10	✓ 10	✓ 10	✓ 10
Ocupado com chamada em espera	✗	✗	✗	✗
Chamada em espera	✗	✗	✓	✗
Intrusão permitida	✗	✗	✗	✗
Intrusão não permitida	✗	✗	✓	✓
Negar chamadas da intercomunicação automática	–	–	–	–
Habilitar Inibir Redirecionamento/Transferência fora da central	–	–	–	–
Habilitar bloqueio de chamadas de saída	–	–	–	–
Registro centralizado	–	–	–	–
Forçar logon	✓	–	–	–
Forçar código de conta	✗	✗	✗	✗
Programação de botões	1: a= 2: b= 4: HGE na 5: DND On 6: Ocupado	1: a= 2: b= 3: c= 6: DND On 7: discar *17	✓	1: a= 2: b= 3: c=

Links relacionados

[Como adicionar direitos do usuário](#) na página 769

[Como criar direitos do usuário com base em um usuário existente](#) na página 769

[Como associar direitos do usuário a um usuário](#) na página 769

[Copiar configurações de direitos do usuário nas configurações do usuário](#) na página 770

Como adicionar direitos do usuário

Procedimento

1. Selecione  **Direitos do usuário**.
2. Clique em  e selecione **Direitos do usuário**.
3. Digite um nome.
4. Configure os direitos do usuário conforme necessário.
5. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Configuração de direitos do usuário](#) na página 766

Como criar direitos do usuário com base em um usuário existente

Sobre esta tarefa

Procedimento

1. Selecione  **Direitos do usuário**.
2. No painel do grupo, clique com o botão direito e selecione **Novos direitos do usuário a partir de um usuário**.
3. Selecione o usuário e clique em **OK**.

Links relacionados

[Configuração de direitos do usuário](#) na página 766

Como associar direitos do usuário a um usuário

Procedimento

1. Selecione  **Direitos do usuário** ou  **Usuário**.
2. No painel do grupo, clique com o botão direito e selecione **Aplicar direitos do usuário aos usuários**.
3. Selecione os direitos do usuário a serem aplicados.
4. Na sub guia **Membros desses direitos do usuário** selecione os usuários para os quais os direitos do usuário devem ser aplicados de acordo com os Direitos do usuário no horário de expediente.
5. Na sub-guia **Membros quando fora do horário de expediente** selecione os usuários que devem utilizar os direitos do usuário selecionados como seus direitos do usuário fora do horário de expediente.

6. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Configuração de direitos do usuário](#) na página 766

Copiar configurações de direitos do usuário nas configurações do usuário

Sobre esta tarefa

Este processo substitui as configurações atuais de um usuário pelas configurações que fazem parte dos direitos do usuário selecionados. Não associa o usuário aos direitos do usuário.

Procedimento

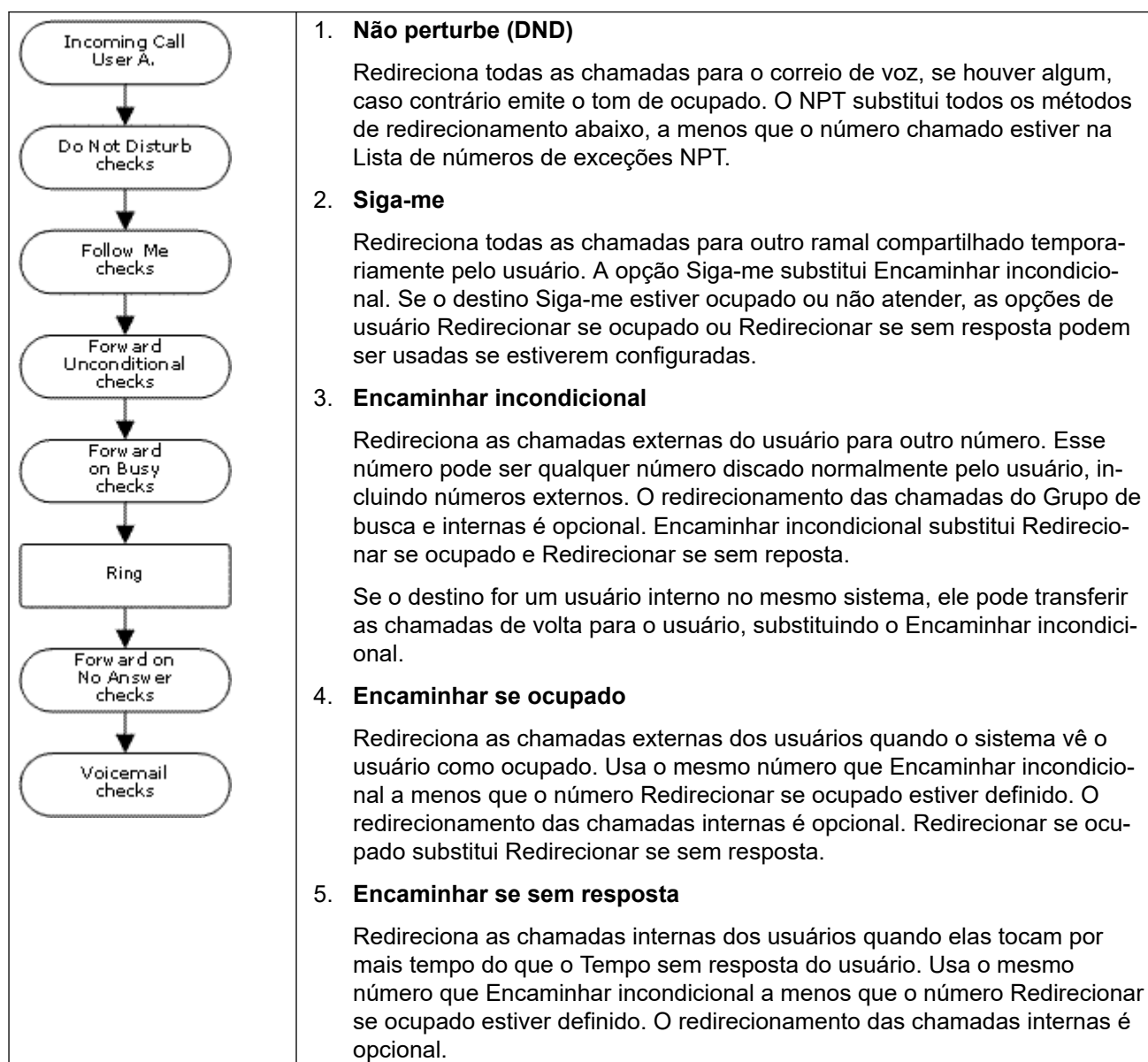
1. Selecione  **Direitos do usuário**.
2. No painel do grupo, clique com o botão direito e selecione **Copiar valores de direitos do usuário para os usuários**.
3. Selecione os direitos do usuário a serem aplicados.
4. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Configuração de direitos do usuário](#) na página 766

Capítulo 73: DND, Siga-me e Redirecionamento

Esta seção contém tópicos que abordam como os usuários podem fazer com que suas chamadas sejam redirecionadas automaticamente. Conforme se mencionou antes, há uma ordem de prioridade na qual os métodos de redirecionamento são usados.



Recuperando chamadas redirecionadas externamente:

Quando uma chamada é redirecionada para um destino externo e recebe tom de ocupado ou não é atendida dentro do período de tempo do **Tempo sem resposta** do usuário, o sistema tenta recuperar a chamada. Se redirecionada para um tronco que não indica seu estado, a chamada será considerada atendida, por exemplo, troncos de inicialização de loop analógico.

Restrições de redirecionamento fora da central:

O redirecionamento do usuário está sujeito às mesmas restrições das chamadas de transferência. Para impedir um usuário de redirecionar as chamadas para um número externo a opção **Inibir redirecionamento/Transferência fora da central (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)**. Para impedir todos os usuários de redirecionarem as chamadas para números externos a opção **Inibir redirecionamento/Transferência fora da central** pode ser usada.

Ao transferir uma chamada para outro ramal que possui o redirecionamento habilitado, o tipo de chamada sendo transferida é utilizado. Por exemplo, ao transferir uma chamada externa, o destino da transferência possui o redirecionamento de chamadas externas ativado e, por isso, o redirecionamento é usado.

Bloqueio de redirecionamento:

A configuração Bloquear redirecionamento é usada para impor um roteamento previsível de chamadas, onde a chamada sempre deve ir para o mesmo destino. Essa configuração foi implementada para aplicações de centro de contatos.

Bloqueio de Encaminhamento pode ser definido para um usuário na página **Usuário | Encaminhamento** ou como uma definição de direitos de usuário na página **Direitos de usuário | Encaminhamento**.

Links relacionados

[Não perturbe \(DND\)](#) na página 772

[Siga-me](#) na página 774

[Encaminhar incondicional](#) na página 776

[Redirecionar se ocupado](#) na página 779

[Encaminhar se sem resposta](#) na página 781

[Definindo o status de ocupado do usuário](#) na página 783

[Encadeamento](#) na página 784

Não perturbe (DND)

Resumo: Redirecionar todas as chamadas para tom de ocupado ou para correio de voz, se disponível, exceto aquelas na lista de exceções do DND.

Não perturbe (DND) destina-se ao uso quando o usuário está presente, mas por algum motivo não quer ser interrompido. Assim, as chamadas são enviadas ao correio de voz se disponível, caso contrário elas recebem um tom de ocupado.

- **Exceções** Números específicos podem ser adicionados à lista de exceções do Não perturbe do usuário. Chamadas desses números substituem o DND. Os curingas N e X podem ser utilizados no final dos números de exceção para coincidir com uma faixa de números. Para números externos, isto usa a ID da linha do chamador de entrada (ICLID) recebida com a chamada.

- **Prioridade** Habilitar o DND substitui qualquer Siga-me ou redirecionamento definido para o usuário, exceto para as chamadas na lista de exceções do Não perturbe do usuário.
- **Telefone** Quando habilitado, o telefone ainda pode ser usado para fazer chamadas. Um **N** é exibido em vários telefones da Avaya. Quando um usuário tiver o Não perturbe em uso, o seu ramal normal fornecerá um alternar tom de discagem quando fora do gancho.

Aplicado a

Tipos de chamadas bloqueadas		Tratamento da chamada
Interno	✓	Correio de voz, se houver, caso contrário, tom de ocupado.
Externo	✓	Correio de voz, se houver, caso contrário, tom de ocupado.
Grupo de busca	✓	Chamada não apresentada (exceções do DND não são usadas).
Anúncio	✓	Chamada não apresentada.
Siga-me	✗	Tocando.
Encaminhado	✓	Ocupado.
Chamada de volta VM	✗	Toques
Retorno automático de chamada	✗	Toques
Retorno da transferência	✗	Tocando.
Retorno da espera	✗	Tocando.
Retorno do estacionamento	✗	Tocando.
Twinning	✓	Correio de voz, se houver, caso contrário, tom de ocupado.

Não perturbe e Geminação

- **Mobile Twinning** Selecionar DND desativa a twinning móvel.
- **Geminação interna**
 - Fazer o logoff ou definir não perturbe no principal interrompe o alerta de chamadas simultâneas também no secundário.
 - Fazer logoff ou definir não perturbe no secundário somente afeta o secundário.
- **Lista de exceções do Não perturbe** Para ambos os tipos de twinning, quando DND estiver selecionado, as chamadas dos números inseridos na Lista de exceções do Não perturbe do usuário são apresentadas aos telefones principal e secundário.

Controles do Não perturbe

Não perturbe	
Manager	As configurações de DND do usuário podem ser visualizadas e alteradas por meio da guia Usuário DND nas definições de configuração do sistema.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:

A tabela continua...

Não perturbe	
Caixa postal	Se um correio de voz estiver disponível, ele é utilizado ao invés do tom de ocupado para os autores de chamadas não incluídos na lista de exceções dos usuários. No Voicemail Pro, a ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores alternem o modo Não perturbe entre ativado e desativado.
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações de NPT exceto os números de exceções. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O seu status atual, inclusive o DND, é mostrado. Clique duas vezes nos detalhes para ajustar o DND para ativado ou desativado.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Não perturbe ativado	✓	*08	✓ - alternância.
Não perturbe desativado	✓	*09	✓
Adicionar exceção de Não perturbe	✓	*10*N#	✓
Excluir exceção de Não perturbe	✓	*11*N#	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 771

Siga-me

Resumo: Redirecione suas chamadas para o ramal de outro usuário, mas use suas configurações de cobertura, redirecionamento e correio de voz se a chamada receber tom de ocupado ou não for atendida.

O Siga-me é usado quando um usuário estiver presente para atender as chamadas, mas por alguma razão estiver trabalhando em outro ramal, como sentado temporariamente na mesa de um colega, em um outro escritório ou numa sala de reuniões. Normalmente, o Siga-me é usado se não possui um código de logon de Telefone Hot Desking ou se não deseja impedir que seu colega receba suas próprias chamadas, por exemplo, vários usuários em um telefone.

• Prioridade

O Siga-me é substituído pelo Não perturbe, exceto para chamadores na Lista de números de exceções de não perturbe do usuário. O Siga-me substitui Encaminhar incondicional, mas pode ser seguido por Redirecionar se ocupado ou Redirecionar se sem resposta baseado no status do destino Siga-me.

• Destino

O destino deve ser um número de ramal de usuário interno. Não pode ser um número de ramal de Grupo de busca ou externo.

• Duração

O tempo limite sem resposta do Siga-me do usuário. Se expirar, a chamada ou é redirecionada de acordo com a configuração Redirecionar se sem resposta, se for o caso, ou vai para o correio de voz, se estiver disponível. Caso contrário, a chamada continua a tocar no destino.

• Telefone

Quando ativado, o telefone pode ainda ser usado para fazer chamadas. Quando um usuário usa a opção Siga-me, seu ramal normal reproduzirá um tom de discagem diferente quando tirado do gancho.

• Exceções

- O ramal de destino do Siga-me pode fazer e transferir chamadas para o siga-me de origem.
- As configurações de cobertura de chamada do usuário são aplicadas às chamadas Siga-me. As configurações de cobertura do destino não são aplicadas às chamadas Siga-me recebidas por ele.

Tipos de chamada redirecionada		
Interno	✓	Redirecionado.
Externo	✓	Redirecionado.
Grupo de busca	✓	Redirecionada*.
Anúncio	✓	Redirecionado.
Siga-me	✗	Não redirecionado.
Encaminhado	✓	Redirecionado.
Chamada de volta VM	✗	Não redirecionado.
Retorno automático de chamada	✗	Não redirecionado.
Retorno da transferência	✗	Não redirecionado.
Retorno da espera	✗	Não redirecionado.
Retorno do estacionamento	✗	Não redirecionado.

*Exceto chamadas para os grupos do tipo "Espera mais longa".

Controles Siga-me	
Manager	As configurações do Siga-me de um usuário podem ser vistas e alteradas na guia Usuário Redirecionamento nas configurações do sistema. Observe que ao digitar um Número Siga-me nesta guia ativará também o Siga-me.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
Caixa postal	Para chamadas inicialmente destinadas ao usuário, mas que são depois redirecionadas, ao invocar o correio de voz, a caixa postal do usuário é utilizada e não a caixa postal do destino. No Voicemail Pro, a ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores alterem ou definam seus destinos atuais Siga-me.

A tabela continua...

Controles Siga-me	
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações do Siga-me de um usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O status dele, incluindo Siga-me é mostrado. Clique duas vezes com o botão do mouse em detalhes e selecione Redirecionamento para alterar as configurações de redirecionamento, incluindo Siga-me.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Siga-me aqui	✓	*12*N#	✓
Cancelar Siga-me aqui	✓	*13*N#	✓
Siga-me para	✓	*14*N#	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 771

Encaminhar incondicional

Resumo: Redirecione suas chamadas para outro número imediatamente, inclusive algum número externo que você possa discar.

• Prioridade

Esta função é substituída por NPT e/ou Siga-me, se estiverem aplicados. **Encaminhar incondicional** substitui **Redirecionar se ocupado**.

• Destino

O destino pode ser qualquer número que o usuário discar. Se externo e Inibir transferências fora da central estiverem aplicados, o autor da chamada é redirecionado para um correio de voz se disponível, caso contrário ele recebe um tom de ocupado. Se o destino for um usuário interno no mesmo sistema, ele pode transferir as chamadas de volta para o usuário, substituindo o Encaminhar incondicional.

• Duração

Depois de ser encaminhado durante o período sem resposta do usuário, se ainda não houver resposta, o sistema poderá aplicar opções adicionais. O sistema faz isso caso o usuário tenha que redirecionar caso sem resposta definida para o tipo de chamada ou caso o usuário tenha o correio de voz habilitado.

- Se o usuário tiver que redirecionar quando não tiver resposta definida para o tipo de chamada, ocorre uma rechamada e, em seguida, a chamada é encaminhada para o destino de redirecionar quando não tiver resposta.
- Se o usuário tiver o correio de voz habilitado, a chamada será redirecionada para o correio de voz.
- Se o usuário tiver ambas as opções definidas, a chamada será repetida e, em seguida, encaminhada para o destino de Redirecionar quando não tiver resposta durante o tempo sem atendimento. Se, mesmo assim, não houver resposta, a chamada será redirecionada para o correio de voz.

- Se o usuário não tiver nenhuma das opções definida, a chamada permanecerá redirecionada pelas configurações de Encaminhar incondicional.

Observe que, em chamadas redirecionadas por meio de troncos externos, a detecção de que a chamada ainda não foi atendida requer a indicação do progresso da chamada. Por exemplo, as linhas analógicas não fornecem sinalização de progresso da chamada. Portanto, as chamadas encaminhadas por meio de linhas analógicas são tratadas como atendidas e não são rechamadas.

- **Telefone**

Quando ativado, o telefone pode ainda ser usado para fazer chamadas. Um **D** é exibido nos telefones DS. Quando o usuário tiver o redirecionar incondicional em uso, o seu ramal normal dará um alternar tom de discagem quando fora do gancho.

- **Chamadas encaminhadas**

Depois que a chamada for encaminhada para um destino interno, ela ignorará quaisquer configurações posteriores de **Encaminhar se sem resposta** ou **Encaminhar se ocupado** do destino, mas poderá seguir configurações adicionais de **Encaminhar incondicional**, a não ser que isso crie um loop.

Tipos de chamadas redirecionadas		
Interno	✓	Opcional.
Externo	✓	Redirecionado.
Grupo de busca	✓	Opcional *
Anúncio	✗	Ausente.
Siga-me	✗	Tocando.
Encaminhado	✓	Redirecionado.
Chamada de volta VM	✗	Tocando.
Retorno automático de chamada	✗	Tocando.
Retorno da transferência	✗	Tocando.
Retorno da espera	✗	Ciclo toque/espera.
Retorno do estacionamento	✗	Tocando.

*Opcional somente para chamadas destinadas a grupo do tipo sequencial e circular. Inclui uma chamada interna a um Grupo de busca independente da configuração interna do redirecionamento.

- **Para Voicemail:** Padrão = Desligado.

Se selecionado e Encaminhar incondicional estiver habilitada, as chamadas serão encaminhadas à caixa postal do correio de voz do usuário. As configurações **Número de redirecionamento** e **Redirecionar chamadas de grupo de busca** não são utilizadas. Essa opção não fica disponível se o **Tipo caixa postal** do sistema estiver definido como **Nenhum**. Usuários dos telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600 podem selecionar essa configuração no menu do telefone. Observe que, se o usuário desabilitar a opção Encaminhar incondicional, a configuração **Para Voicemail** será apagada.

Controles do Encaminhar incondicional

Controles do Encaminhar incondicional	
Manager	As configurações de redirecionamento do usuário podem ser visualizadas e alteradas através da guia Usuário Redirecionamento nas definições de configuração do sistema.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
Caixa postal	Para chamadas inicialmente destinadas ao usuário, mas que são depois redirecionadas, ao invocar o correio de voz, a caixa postal do usuário é utilizada e não a caixa postal do destino. No Voicemail Pro, ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores definam seus destinos e alternem o modo Redirecionamento incondicional entre ativado e desativado.
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações de redirecionamento de um usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O status atual do redirecionamento é exibido. Clique duas vezes nos detalhes e selecione Redirecionamento para alterar as suas configurações.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Número de encaminhamento	✓	*07*N#	✓
Encaminhar incondicionalmente ativado	✓	*01	✓ - alternância.
Encaminhamento incondicional desativado	✓	*02	✓
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado	✓	✗	✓ - alternância.
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado	✓	✗	✓
Desabilitar encaminhamentos internos	✓	✗	✗
Habilitar redirecionamentos internos	✓	✗	✗
Desabilitar encaminhamentos internos incondicionais	✓	✗	✗
Habilitar redirecionamentos internos incondicionais	✓	✗	✗
Definir tempo sem resposta	✓	✗	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 771

Redirecionar se ocupado

Resumo: redirecione suas chamadas para outro número quando estiver ocupado, inclusive algum número externo que você possa discar.

O método pelo qual o sistema determina se um usuário está 'ocupado' para chamadas depende de fatores, tais como se existem vários botões de aparência em chamada, ou se Chamada em espera ou Ocupado em espera estão definidos. Veja Ocupado.

- **Prioridade**

Esta função é substituída por NPT e/ou Redirecionar incondicional, se estiverem aplicados. Pode ser aplicado após uma tentativa de Siga-me. Ele substitui Redirecionar se sem resposta.

- **Destino**

O destino pode ser qualquer número que o usuário discar. O número de destino de Encaminhar incondicional é utilizado a menos que um número separado para Redirecionar se número ocupado for definido. Se Inibir transferências fora da central for aplicado, o autor da chamada é redirecionado para um correio de voz se disponível, caso contrário ele recebe um tom de ocupado.

- **Duração**

O destino toca utilizando o redirecionamento do usuário Tempo sem resposta. Se expirar, a chamada vai para o correio de voz, se estiver disponível. As chamadas para um destino externo enviadas em troncos que não sinalizam seu estado, são consideradas como atendidas, por exemplo, troncos de inicialização de loop analógico.

- **Telefone**

Redirecionar se ocupado não é indicado e um tom de discagem normal é utilizado.

- **Chamadas encaminhadas**

Uma vez encaminhada a chamada ao destino interno, ele ignorará quaisquer configurações adicionais de **Redirecionar se sem resposta** ou **Redirecionar se ocupado**, mas poderá seguir as configurações adicionais de **Encaminhar incondicional**.

Tipos de chamadas redirecionadas		
Interno	✓	Opcional.
Externo	✓	Redirecionado.
Grupo de busca	✗	Ausente.
Anúncio	✗	Ausente.
Siga-me	✗	Tocando.
Encaminhado	✓	Redirecionado.
Chamada de volta VM	✗	Tocando.
Retorno automático de chamada	✗	Tocando.
Retorno da transferência	✗	Tocando.

A tabela continua...

Tipos de chamadas redirecionadas		
Retorno da espera	✗	Ciclo toque/espera.
Retorno do estacionamento	✗	Tocando.

Controles do Redirecionar se ocupado	
Nível de software	As configurações de redirecionamento do usuário podem ser visualizadas e alteradas através da guia Usuário Redirecionamento nas definições de configuração do sistema.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
Caixa postal	Para chamadas inicialmente destinadas ao usuário, mas que são depois redirecionadas, ao invocar o correio de voz, a caixa postal do usuário é utilizada e não a caixa postal do destino. No Voicemail Pro, a ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores definam o destino de redirecionamento.
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações de redirecionamento de um usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O status atual do redirecionamento é exibido. Clique duas vezes nos detalhes e selecione Redirecionamento para alterar as suas configurações.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Número de encaminhamento	✓	*07*N#	✓
Redirecionar se número ocupado	✓	*57*N#	✓
Redirecionar se ocupado estiver ativado	✓	*03	✓ - alternância.
Redirecionar se ocupado desativado	✓	*04	✓
Desabilitar encaminhamentos internos	✓	✗	✗
Habilitar redirecionamentos internos	✓	✗	✗
Desabilitar encaminhamentos internos quando ocupado ou sem resposta	✓	✗	✗
Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta	✓	✗	✗
Definir tempo sem resposta	✓	✗	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 771

Encaminhar se sem resposta

Resumo: redirecione suas chamadas para outro número se tocarem sem serem atendidas.

- **Prioridade**

Esta função é substituída por NPT e Redirecionar se ocupado, se aplicados. Pode ser aplicado após uma tentativa de Siga-me. Encaminhar incondicional substitui Redirecionar se ocupado e Redirecionar se sem reposta.

- **Destino**

O destino pode ser qualquer número que o usuário discar. O número de destino de Encaminhar incondicional é utilizado a menos que um número separado para Redirecionar se número ocupado for definido. Se Inibir transferências fora da central for aplicado, o autor da chamada é redirecionado para um correio de voz se disponível, caso contrário ele recebe um tom de ocupado.

- **Duração**

O destino toca utilizando o redirecionamento do usuário Tempo sem resposta. Se expirar, a chamada vai para o correio de voz, se estiver disponível. Caso contrário, a chamada continua a tocar no destino. As chamadas para um destino externo enviadas em troncos que não sinalizam seu estado, são consideradas como atendidas, por exemplo, troncos de inicialização de loop analógico.

- **Telefone**

Redirecionar se sem resposta não é indicado e um tom de discagem normal é utilizado.

- **Chamadas encaminhadas**

Uma vez encaminhada a chamada ao destino interno, ele ignorará quaisquer configurações adicionais de **Redirecionar se sem resposta** ou **Redirecionar se ocupado**, mas poderá seguir as configurações adicionais de **Encaminhar incondicional**.

Tipos de chamadas redirecionadas		
Interno	✓	Opcional.
Externo	✓	Redirecionado.
Grupo de busca	✗	Não aplicável.
Anúncio	✗	Não aplicável.
Siga-me	✗	Tocando.
Encaminhado	✓	Redirecionado.
Chamada de volta VM	✗	Tocando.
Retorno automático de chamada	✗	Tocando.
Retorno da transferência	✗	Tocando.
Retorno da espera	✗	Ciclo toque/espera.
Retorno do estacionamento	✗	Tocando.

Controles do redirecionamento se sem resposta	
Manager	As configurações de redirecionamento do usuário podem ser visualizadas e alteradas através da guia Usuário Redirecionamento nas definições de configuração do sistema.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
Caixa postal	Para chamadas inicialmente destinadas ao usuário, mas que são depois redirecionadas, ao invocar o correio de voz, a caixa postal do usuário é utilizada e não a caixa postal do destino. No Voicemail Pro, a ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores definam o destino de redirecionamento. Todavia, não pode ser utilizado para habilitar o Redirecionar se ocupado ou para definir um número de Redirecionar se ocupado separado.
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações de redirecionamento de um usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O status atual do redirecionamento é exibido. Clique duas vezes nos detalhes e selecione Redirecionamento para alterar as suas configurações.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Número de encaminhamento	✓	*07*N#	✓
Redirecionar se número ocupado	✓	*57*N#	✓
Redirecionar se sem resposta estiver ativado	✓	*05	✓ - alternância.
Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado	✓	*06	✓
Habilitar redirecionamentos internos	✓	✗	✗
Desabilitar encaminhamentos internos	✓	✗	✗
Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta	✓	✗	✗
Desabilitar encaminhamentos internos quando ocupado ou sem resposta	✓	✗	✗
Definir tempo sem resposta	✓	✗	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 771

Definindo o status de ocupado do usuário

Vários recursos do sistema permitem que o usuário cuide de mais de uma chamada por vez. Portanto, o termo "ocupado" tem significados diferentes. Para os demais usuários significa que o usuário está indicado como estando ocupado. Para o sistema, significa que o usuário não pode receber chamadas adicionais. Este último é utilizado para acionar o "tratamento de ocupado", utilizando as configurações **Redirecionar se ocupado** do usuário ou redirecionando as chamadas para um correio de voz ou apenas retornando um tom de ocupado.

- **Indicação de ocupado: em uso**

A indicação de usuário ocupado fornecido aos botões programáveis e aos aplicativos do usuário, está baseada no status monitorado do gancho do usuário. Sempre que o usuário estiver fora do gancho, ele será indicado como ocupado independente da chamada em espera ou das configurações das apresentações da chamada.

- **Ocupado para chamadas adicionais**

Se um usuário pode receber ou não chamadas adicionais depende de vários fatores, tal como se descreve a seguir.

- **Conectado e presente**

O usuário está conectado a um ramal que, por sua vez, está conectado fisicamente ao sistema?

- **Ocupado com chamada em espera**

Se um usuário habilita suas configurações de ocupado com chamada em espera, sempre que houver uma chamada em espera, ele não estará mais disponível para chamadas entrantes adicionais.

- **Botões de aparência**

O botão de aparência do usuário é utilizado para receber chamadas entrantes. Geralmente, enquanto o usuário tiver botões de aparência em chamada livres, ele poderá receber chamadas adicionais. As exceções são:

- **Reservar última aparência**

Os usuários com botões de aparência requerem um botão de aparência em chamada livre para iniciar transferências ou conferências. Portanto, é possível por meio das definições de configuração do usuário reservar o último botão de aparência em chamada somente para as chamadas de saída.

- **Outros botões de aparência**

As chamadas podem ser indicadas também on-line, cobertura de chamada e botões de aparência em ponte.

- **Chamada em espera**

Os usuários de telefones sem botões de aparência podem usar as chamadas em espera. Isto acrescenta um tom de áudio, baseado no local do sistema, quando uma chamada adicional estiver esperando para ser atendida. Somente uma chamada em espera é suportada, as chamadas adicionais recebem um tratamento de ocupado.

- **Chamadas de grupo de busca**

A disponibilidade do usuário em receber chamadas de grupo está sujeita a vários outros fatores. Veja Disponibilidade do participante.

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 771

Encadeamento

Encadeamento é o processo onde uma chamada redirecionada a um destino de usuário interno é encaminhada mais além pelas configurações de redirecionamento do próprio usuário.

- **Chamadas siga-me**

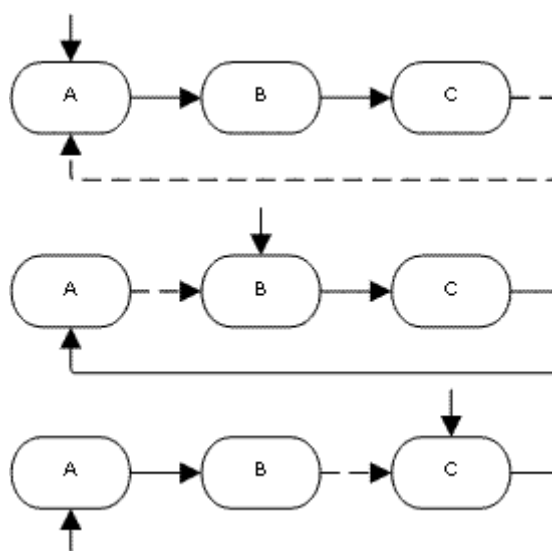
As chamadas siga-me não são encadeadas. Elas ignoram as configurações de Redirecionamento, Siga-me e Não perturbe do destino Siga-me.

- **Caixa postal**

Se a chamada for para o correio de voz, a caixa postal do destino inicial da chamada antes do redirecionamento será utilizada.

- **Looping**

Quando um loop for criado por uma sequência de redirecionamentos, o último não será aplicado. Por exemplo, os seguintes são ambientes em que A encaminha para B, B encaminha para C e C encaminha para A. Em cada caso, o sinal de encaminhamento não é usado pois o destino já está na cadeia de encaminhamento.



- **Loop do grupo de busca**

Caso um usuário encaminhe uma chamada para um grupo de busca do qual ele faz parte, a chamada de grupo não é apresentada para você, mas para outros membros do grupo de chamada.

- **Número máximo de encaminhamentos**

Um máximo de 10 trechos de redirecionamento são suportados para cada chamada.

- **Chamadas encaminhadas**

Uma vez encaminhada a chamada ao destino interno, ele ignorará quaisquer configurações adicionais de **Redirecionar se sem resposta** ou **Redirecionar se ocupado**, mas poderá seguir as configurações adicionais de **Encaminhar incondicional**.

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 771

Capítulo 74: Logon temporário

O logon temporário permite que os usuários façam logon em outro telefone. Suas chamadas de entrada serão redirecionadas para aquele telefone, bem como as suas configurações. Há uma variedade de configurações e recursos que afetam o logon e o logoff de telefones do sistema.

Para usar o compartilhamento de mesa, é necessário atribuir um **Código de logon (Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor)** nas configurações do sistema.

Por padrão, cada ramal do sistema tem uma configuração **Ramal base**. Isso associa a extensão com o usuário cujas configurações de **Ramal** correspondem às do usuário padrão associado àquele ramal.

- Ao deixar em branco as configurações para um **Ramal Base** é possível ter um ramal sem usuário padrão associado. Só há suporte para isso em ramais que não são IP/CTI. Os ramais neste estado usam as configurações de um usuário especial chamado **NenhumUsuário**. Nos telefones apropriados, a tela pode mostrar **NenhumUsuário**.
- Você pode criar usuários cujo número de telefone do ramal não esteja associado a nenhum ramal físico. Esses usuários devem possuir um código de logon para fazer logon em um telefone quando precisarem fazer ou receber chamadas. Assim, o sistema pode oferecer suporte para mais usuários do que o número de ramais físicos que possui.
- Os ramais remotos precisam ter um usuário padrão associado que esteja conectado. O perfil do usuário desse usuário estabelece o direito do ramal de operar como um ramal remoto. Qualquer outro usuário que faça logon por meio do usuário padrão também precisará ter um perfil do usuário que permita o uso de um ramal remoto.

Links relacionados

[Operação de compartilhamento de mesa](#) na página 786

[Desconectando](#) na página 787

[Controles de compartilhamento de mesa](#) na página 788

[Compartilhamento de mesa em uma rede IP Office](#) na página 788

[Agentes do Call Center](#) na página 789

[Exemplos de telefone Hot Desking](#) na página 789

[Desconexão automática](#) na página 791

Operação de compartilhamento de mesa

Quando outro usuário faz logon em um ramal, ele controla o respectivo telefone. Qualquer usuário existente, incluindo o usuário padrão associado, é desconectado desse telefone.

- Qualquer configuração de usuário não aplicável ao tipo de telefone no qual o usuário estabeleceu conexão fica inacessível. Por exemplo, alguns recursos programáveis por

botão ficarão inacessíveis se o telefone no qual o usuário fizer login não tiver botões programáveis suficientes.

- Os telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100 usam os recursos de log de chamadas e diretório pessoal centralizados que transferem essas configurações com o usuário conforme ele faz compartilhamento de mesa.
- Outros telefones IP H.323 Avaya podem ser configurados para fazer o backup de e restaurar configurações para um servidor de arquivos quando o usuário utiliza o telefone hot desk entre telefones. A faixa de configurações suportadas depende do modelo específico do telefone. Consulte o manual *Instalação de telefone H.323 na plataforma Avaya IP Office™*.
- Para todos os outros recursos e tipos de telefone, deve ser considerado que todas as configurações e todos os dados mostrados pelo telefone são armazenados pelo telefone e podem ser acessados ainda após o logoff.
- Por padrão, o sistema IP Office impede que telefones J129 e H175 sejam usados para compartilhamento de mesa. Se necessário, o número de origem NoUser SIP_ENABLE_HOT_DESK ativa o suporte de compartilhamento de mesa para esses telefones.
- Não há compatibilidade com compartilhamento de mesa para aplicativos de softphone SIP. Isso inclui aplicativos em execução em telefones Avaya Vantage™.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 786

Desconectando

Quando um usuário faz logoff ou é desconectado por alguém que fez login, ele é automaticamente conectado de volta no ramal para o qual é o usuário associado padrão, se ninguém mais estiver conectado ao respectivo ramal. Entretanto, isso não acontece com usuários definidos como **Logon forçado (Usuário > Telefonia > Configurações do supervisor)**.

- Para cada usuário, você pode configurar quanto tempo o ramal no qual ele está conectado pode permanecer inativo antes de ser automaticamente desconectado. Isso é feito usando a opção Limite de inatividade em login. Essa opção só deve ser usada em conjunto com Forçar login.
- Os usuários conectados que são membros de um grupo de busca podem ser automaticamente desconectados se não atenderem às chamadas de grupo de busca apresentadas a eles. Isso é feito selecionando **Desconectado** como a configuração **Status em Sem resposta** do usuário (**Usuário > Telefonia > Configurações do supervisor**).
- As chamadas para um usuário desconectado são tratadas como se ele estivesse ocupado até fazer login.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 786

Controles de compartilhamento de mesa

O logon e o logoff de um telefone pode ser feito tanto usando o sistema de códigos de acesso, como pelos botões programáveis.

- O código curto padrão do sistema para fazer logon é ***35*N#**, com o usuário substituindo N pelo seu número do ramal e o código de logon separado por um *. Isso usa o recurso de código curto **ExtnLogin**. Se o usuário discar somente o código de logon como N, ele será verificado com relação ao usuário com o mesmo número de ramal que o número de ramal base.
- O código de acesso padrão do sistema para o logon é ***36**. Isso usa o recurso de código curto **ExtLogout**.
- É possível atribuir os recursos **ExtnLogin** e **ExtnLogout** aos botões programáveis nos telefones Avaya adequados. O botão **ExtnLogin** solicitará que o usuário digite seus dados.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 786

Compartilhamento de mesa em uma rede IP Office

É possível usar o compartilhamento de mesa em uma rede de sistemas IP Office.

- O sistema IP Office no qual o usuário está configurado é chamado de sistema “base”
- Todos os outros sistemas IP Office são sistemas “remotos”.

Os seguintes recursos adicionais são compatíveis com compartilhamento de mesa em uma rede de sistemas IP Office.

Compartilhamento de mesa em outro sistema IP Office

O sistema é compatível com o compartilhamento de mesa entre sistemas em uma rede de sistemas IP Office. Nas descrições abaixo:

Quando um usuário faz o logon em um sistema remoto:

- As chamadas de entrada do usuário são automaticamente redirecionadas para o sistema IP Office remoto.
- As chamadas de saída do usuário utilizam as configurações do sistema IP Office remoto.
- Os privilégios de licença acompanham o usuário. Por exemplo, a configuração do perfil do usuário é retida com as licenças remotas do IP Office necessárias para esse tipo de perfil.
- Suas próprias configurações são transferidas. No entanto, algumas configurações poderão ficar inutilizáveis ou funcionar diferentemente:
 - Os direitos do usuário não são transferidos ao sistema remoto, mas o nome de quaisquer direitos do usuário associados a ele é transferido. Se houver direitos do usuário com o mesmo nome no sistema remoto, eles serão utilizados. O mesmo se aplicará aos direitos do usuário utilizados pelos perfis de horário, se existirem perfis de horário com o mesmo nome no sistema remoto.

- As teclas de aparência configuradas para usuários no sistema doméstico não funcionarão mais.
- Diversas outras configurações poderão não funcionar mais ou poderão funcionar de forma diferente dependendo da configuração do sistema remoto no qual o usuário tenha se conectado.

Se o sistema base do usuário for desconectado da rede enquanto o usuário estiver usando o compartilhamento de mesa remotamente, o usuário permanecerá inalterado. Eles poderão permanecer nesse estado, a menos que o sistema remoto seja reiniciado. No entanto, observe que o usuário poderá ser automaticamente reconectado a esse sistema quando o sistema base do usuário for reconectado.

Discando de outro sistema IP Office (interromper)

Em alguns cenários, o usuário do compartilhamento de mesa conectado a um sistema remoto desejará discar um número utilizando os códigos curtos de outro sistema, normalmente seu sistema base. Isso pode ser feito por meio dos códigos de acesso com o recurso **Interromper** ou uma tecla programável definida para **Interromper**. Esse recurso pode ser utilizado por qualquer usuário da rede multissite, porém, é mais útil para usuários de compartilhamento de mesa remoto.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 786

Agentes do Call Center

Em sistemas com um aplicativo de call center, como o Compact Contact Center (CCC) ou o Compact Business Center (CBC), conectar e desconectar são partes importantes do rastreamento e relatório dos Agentes do Call Center. Ele também controla a distribuição de chamada, até que o agente efetue login, já que a participação no Grupo de busca está desativada.

Para CCC, CBC e Delta Server, o agente é definido como um usuário com um Código de login e configurado para Login forçado. Esses usuários usam a CCC agent license.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 786

Exemplos de telefone Hot Desking

A seguir, exemplos de maneiras diferentes as quais as configurações de Hot Desking podem ser utilizadas.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 786

Cenário 1: Telefone Hot Desking ocasional

Sobre esta tarefa

Neste cenário, um usuário específico, para este exemplo, o ramal 204, precisa trabalhar ocasionalmente em outros locais do edifício.

Procedimento

1. Um **Código de logon** é adicionado às definições de configuração do usuário, para este exemplo **1234**.
2. O usuário agora pode fazer logon quando necessário em qualquer outro telefone discando ***35*204*1234#**.

O usuário padrão associado ao telefone é desconectado e suas chamadas serão tratadas como ocupadas. O usuário 204 também está conectado em seu telefone normal e suas chamadas serão redirecionadas para o telefone no qual ele está conectado.

3. Ao terminar, o usuário pode discar ***36** para se desconectar.
4. Isso faz com que a conexão do usuário padrão do telefone retorne.

Isso também retorna o Hot Desking ao seu ramal normal.

Cenário 2: Telefone Hot Desking regular

Sobre esta tarefa

Este cenário é similar ao anterior. Contudo, o usuário não quer ser conectado automaticamente de volta ao seu ramal normal até que ele retorne para lá.

Procedimento

1. Um **Código de logon** é adicionado às definições de configuração do usuário, para este exemplo **1234**.
2. A opção Logon forçado é selecionada.
3. Ao desconectar do telefone em uso atualmente, o usuário não é mais conectado automaticamente ao seu ramal normal.

Quando retornar, o mesmo deverá discar ***35*204*1234#** para efetuar logon.

4. Enquanto não estiver conectado em lugar algum, as chamadas deste usuário serão tratadas como ocupadas.

Cenário 3: Telefone Hot Desking completo

Sobre esta tarefa

Semelhante aos cenários anteriores, mas desta vez o usuário não precisa ter um ramal normal em uso. Para fazer e receber chamadas, ele deve encontrar um telefone onde possa fazer logon.

Procedimento

1. O usuário recebe um número de ramal que não corresponde a nenhum outro ramal existente ou com nenhuma configuração de ramal existente.

2. Ele também recebe um **Código de logon** e um **Tempo de inatividade em logon** é definido, para este exemplo, 3600 segundos (uma hora). O **Logon forçado** não é necessário, já que o usuário não possui um ramal padrão ao qual deverá ser conectado automaticamente pelo sistema.
3. O usuário pode agora fazer logon em qualquer telefone disponível quando for necessário.
4. Se ao final do expediente ele esquecer de desconectar, o Tempo de inatividade de logon vai desconectá-lo automaticamente.

Cenário 4: Telefone Hot Desking do Call Center

Sobre esta tarefa

Neste cenário, os ramais de telefone não possuem um número padrão de ramal. Vários telefones configurados dessa maneira devem ser usados em um call center onde os agentes usam qualquer mesa que estiver disponível ao iniciarem seu turno. Como alternativa, um conjunto de mesas com tais telefones pode ser fornecido para a equipe que normalmente está na rua, mas ocasionalmente retorna ao escritório e precisa de uma área com mesa para concluir o preenchimento de papéis.

Procedimento

1. Para esses ramais, a configuração Ramal é deixada em branco.
Isso significa que esses telefones serão associados às configurações de usuário NenhumUsuário e exibirão **NÃO CONECTADO**.
2. Os agentes do call center ou usuários road-warrior são configurados com números de ramais que não correspondem a nenhum ramal físico existente.
Eles todos recebem números de Código de logon.
3. Os usuários podem fazer logon em qualquer um dos ramais quando necessário.
Ao desconectarem e conectarem em qualquer outro lugar, o ramal retorna para a configuração NenhumUsuário.

Desconexão automática

Normalmente um usuário pode se desconectar ou ser desconectado por outro usuário que está fazendo logon. Os métodos a seguir podem ser usados pelo sistema para fazer automaticamente logoff de um usuário desde que o respectivo usuário tenha um **Código de logon** e esteja definido como **Logon forçado**.

Observação: um usuário remoto em Hot Desk cujo sistema doméstico não possa mais ser visto pelo sistema remoto no qual ele está conectado é automaticamente desconectado após 24 horas.

Tempo limite de inatividade:

O **Limite de inatividade em logon** do usuário (**Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor**) pode ser usado para fazer automaticamente o logoff do usuário após um período

definido de inatividade do telefone. O período pode ser definido num intervalo de 1 a 99999 segundos e se baseia na inatividade da chamada e não nas chamadas tocando.

Chamadas não atendidas:

Os usuários membros de grupos de busca são apresentados com as chamadas do grupo de busca quando estão conectados e não em uma chamada. Se o usuário estiver conectado, mas não estiver presente, ele continuará presente com as chamadas do Grupo de busca. Neste cenário, pode ser útil desconectar o usuário.

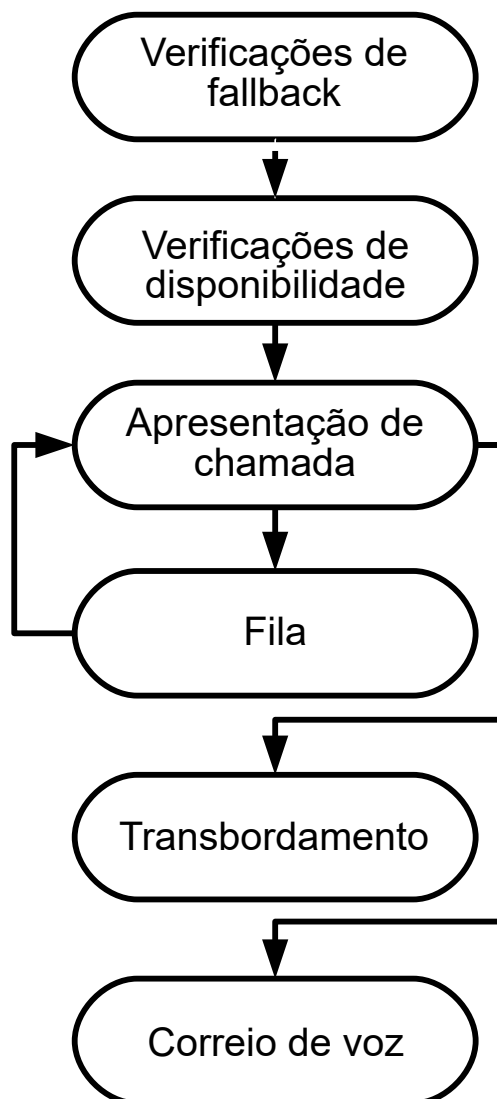
- **Para o grupo de busca** Na guia **Grupo de busca | Grupo de busca**, use **O status Sem Resposta do agente aplica-se a** para selecionar quais tipos de chamadas sem resposta do grupo de busca devem alterar o status do usuário. As opções são:
 - **Nenhum**
 - **Qualquer chamada**
 - **Somente Chamadas Externas Recebidas**
- **Para o usuário** A configuração **Status em Sem resposta (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** pode ser usado. Isso define para qual status do usuário deve ser alterado caso não haja resposta para uma chamada de Grupo de busca. As opções são:
 - **Conectado** Se essa opção estiver selecionada, o status do usuário não é alterado.
 - **Pós-atendimento ocupado** Se essa opção estiver selecionada, o status de associação do usuário do grupo de busca que está desencadeando a ação é alterado para desativado. O usuário pode ainda fazer e receber chamadas e continuará recebendo chamadas de outros grupos aos quais ele pertence.
 - **Ocupado não disponível** Se essa opção estiver selecionada, o status do usuário é alterado para não perturbe. Isto é equivalente ao DND e afetará todas as chamadas feitas para o usuário.
 - **Desconectado** Se essa opção estiver selecionada, o status do usuário é alterado para desconectado. Neste estado, ele não poderá fazer e nem receber chamadas. Chamadas do Grupo de busca são direcionadas para um próximo agente disponível e as chamadas pessoais tratam o usuário como ocupado.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 786

Capítulo 75: Operação de grupo

Um grupo é uma coleção de usuários acessíveis através de um número de diretório único. As chamadas para esse grupo podem ser atendidas por qualquer membro disponível do grupo. A ordem na qual as chamadas são apresentadas pode ser acertada pela seleção de diferentes tipos de grupo e pelo ajuste da ordem na qual os membros do grupo são listados.



- **Apresentação da chamada:** a ordem na qual os membros disponíveis do grupo são utilizados para aparência em chamada pode ser selecionada.
- **Disponibilidade:** existe uma gama de fatores que controlam se as chamadas do grupo são apresentadas a um usuário além do usuário que é membro do grupo.

- **Colocação em fila:** esse recurso opcional permite que as chamadas sejam colocadas na fila quando o número de chamadas a serem apresentadas exceder o número de membros do grupo disponíveis aos quais a chamada pode ser apresentada.
- **Anúncios:** nos sistemas com um servidor de correio de voz (Voicemail Pro ou Embedded Voicemail), os anúncios podem ser reproduzidos aos chamadores que aguardam para serem atendidos. Isso inclui chamadas que estão tocando e chamadas que estão na fila.
- **Transbordamento:** esse recurso opcional pode ser utilizado para incluir agentes adicionais de um grupo ou grupos de transbordo quando uma chamada não é atendida.
- **Fallback:** um grupo pode ser tirado de operação manualmente ou por meio de um perfil de tempo. Na fallback, as chamadas podem ser redirecionadas a um grupo de fallback ou enviadas ao correio de voz, ou apenas receberem um tom de ocupado. Há suporte para dois tipos de fallback: serviço noturno e fora de serviço.
- **Correio de voz:** as chamadas podem ser redirecionadas ao correio de voz. O sistema permite selecionar se as chamadas do grupo permanecerão na caixa postal do grupo ou se serão copiadas (broadcast) para as caixas postais individuais dos membros do grupo. Quando as mensagens são armazenadas na própria caixa postal do grupo, é possível selecionar quem receberá uma indicação de mensagem em espera.

Editar grupo

Alterar o nome de um grupo tem os seguintes efeitos:

- Uma nova caixa postal vazia é criada no correio de voz com um novo nome de grupo.
- Os registros das Listas de transbordo dos outros grupos serão atualizados.
- As referências de fallback Fora de serviço e Serviço noturno são atualizadas.

Modificar o número de ramal de um grupo atualiza o seguinte:

- Botões de grupo.
- Registros de grupo de estouro, grupo de fallback fora de serviço e grupo de fallback de serviço noturno.
- Registros de rota para chamadas de entrada.

Quando um grupo é excluído, todas as referências relacionadas ao grupo excluído são removidas, incluindo:

- Os registros na tabela de Rota para chamadas de Entradas.
- O alvo da transferência no Atendedor automático interno.
- O Estouro, o Serviço noturno e o Serviço de fallback em outros grupos.
- O estado do grupo de monitoramento de teclas DSS.

Gerenciamento de grupos do Server Edition

Os grupos podem ser armazenados na configuração de qualquer sistema na rede. Os grupos criados no nível de solução no Manager e no Web Manager são armazenados no Servidor primário. Todos os grupos podem incluir usuários de qualquer lugar na rede e são automaticamente anunciados e marcáveis em qualquer um dos sistemas na rede.

Os grupos configurados no Server Edition principal por padrão são transferidos para o Server Edition secundário. Os grupos configurados em um Sistema de expansão Server Edition podem ser configurados para transferência para o Server Edition principal, o Server Edition secundário ou outro Sistema de expansão Server Edition.

Grupos de uma rede multissite

Em uma rede multissite, os números de ramais dos usuários são automaticamente compartilhados entre os sistemas, tornando-se discáveis a partir de outros sistemas sem qualquer programação adicional.

Os seguintes recursos estão disponíveis para grupos.

Grupo anunciados:

Cada grupo pode ser definido como sendo 'anunciado'. O grupo pode então ser discado de outros sistemas na rede multissite. O número do ramal e o nome dos grupos devem ser exclusivos na rede. Os números dos grupos não anunciados permanecem locais somente para o sistema que hospeda o grupo.

Grupos distribuídos:

Os grupos de um sistema podem incluir usuários localizados em outros sistemas da rede. Os grupos distribuídos são automaticamente anunciados a outros sistemas da rede. Observe que os grupos distribuídos só podem ser editados no sistema em que foram criados.

Links relacionados

[Tipos de grupo](#) na página 796

[Apresentação de chamadas](#) na página 797

[Disponibilidade do membro do grupo](#) na página 799

[Grupo de busca de exemplo](#) na página 801

[Agentes e grupos de busca CBC/CCC](#) na página 803

[Grupos de cobertura](#) na página 803

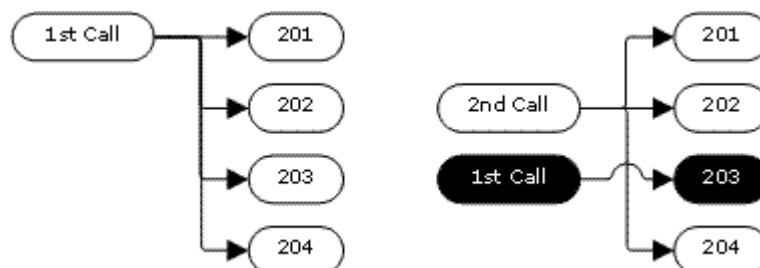
Tipos de grupo

Nas configurações mais básicas dos grupos, temos o nome do grupo, o número do ramal, a lista dos membros do grupo e a seleção do tipo do grupo de busca. São as duas últimas definições que determinam a ordem na qual as chamadas entrantes são apresentadas aos membros do grupo de busca.

Os tipos de grupo disponíveis são: Coletiva, Sequencial, Circular e Espera mais longa. Eles funcionam da seguinte forma:

Grupo coletivo

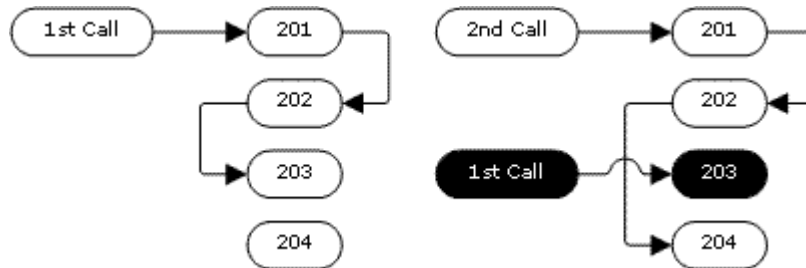
A chamada de entrada é apresentada simultaneamente a todos os membros disponíveis do grupo.



Grupo sequencial

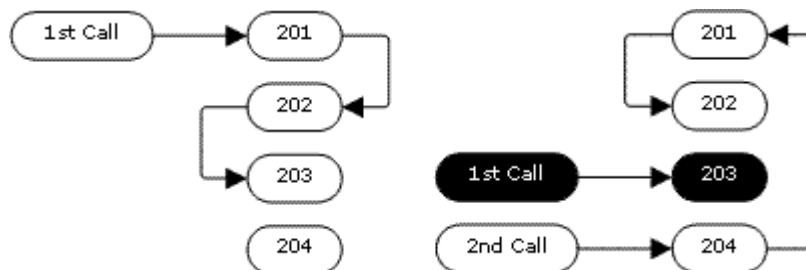
A chamada entrante é apresentada ao primeiro membro disponível na lista. Se não atendida, é apresentada ao próximo membro disponível na lista.

A próxima chamada entrante utiliza a mesma ordem. É apresentada aos membros disponíveis, começando novamente a partir do topo da lista.



Tipo de busca circular

Esse tipo de grupo de busca funciona similarmente ao Sequencial. Entretanto, o ponto de início da aparição em chamada é o primeiro membro disponível após o último membro atender a chamada.



Tipo de grupo de busca de espera mais longa

Quando chamadas de grupo são apresentadas a um ramal twinned, o status de espera mais longa do usuário pode ser redefinido por chamadas atendidas tanto no ramal principal ou no ramal geminado.

A chamada entrante é primeiramente apresentada ao membro do grupo disponível que ficou livre por mais tempo. Se não atendida, é apresentada ao próximo membro livre por mais tempo.

Esse tipo de grupo de busca não apresenta as chamadas aos membros do grupo de busca na ordem em que eles estão listados. Ele apresenta as chamadas utilizando a ordem de quanto tempo os membros disponíveis do grupo de busca ficaram livres (ociosos).

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 793

Apresentação de chamadas

Resumo: As chamadas são apresentadas a cada membro do grupo de busca disponível uma por vez. Se tiverem sido apresentadas a todos os membros disponíveis, e nenhum atender, a chamada é redirecionada ao correio de voz disponível; caso contrário, ela continua a ser apresentada ao próximo membro disponível.

Além do resumo, existem opções para que as chamadas sejam colocadas na fila ou também apresentadas a agentes em um ou mais grupos de estouro.

- **Primeiro e próximos membros disponíveis**

O primeiro membro disponível ao qual a chamada é apresentada e a ordem dos próximos membros disponíveis aos quais a chamada é apresentada são determinados pela configuração Tipo de busca do grupo.

- **Chamadas adicionais**

Quando as chamadas adicionais estão aguardando para serem apresentadas, os membros adicionais e disponíveis do grupo são alertados utilizando o tipo de grupo de busca. Quando qualquer membro atende uma chamada, esta será a primeira chamada em espera que será atendida.

- **Sem membros disponíveis**

Se o número de chamadas entrantes exceder o número de membros disponíveis aos quais as chamadas podem ser apresentadas, as seguintes ações podem ser utilizadas em ordem de preferência.

- **Enfileiramento**

Se a opção de fila tiver sido habilitada para o grupo, ela será aplicada ao excesso de chamadas até os limites especificados para o número de chamadas na fila ou a duração do tempo na fila.

- **Caixa postal**

Se o correio de voz tiver sido habilitado para o grupo, as chamadas em excesso serão direcionadas ao correio de voz.

- **Tom de ocupado**

Um tom de ocupado é retornado às chamadas em excesso (exceto para as chamadas analógicas e CAS T1 que permanecem na fila).

- **Tempo sem resposta**

Esse valor é utilizado para determinar por quanto tempo uma chamada deverá tocar em um membro do grupo antes de ser apresentada ao próximo membro disponível do grupo. A configuração **Sistema | Telefonia | Telefonia | Tempo sem resposta** é utilizada, a menos que um seja definido **Grupo | Grupo de busca | Tempo sem resposta**.

- **Caixa postal**

Se o correio de voz estiver sendo utilizado e a chamada tiver sido apresentada a todos os membros disponíveis do grupo e ainda não for atendida, consequentemente ela irá para correio de voz.

- A chamada também seguirá para a caixa postal quando o **Tempo de atendimento de caixa postal** do grupo de busca for excedido. A caixa postal do grupo de busca de destino original será utilizada mesmo que a chamada tenha transbordado ou seguido para um grupo de busca de serviço noturno.

- **Chamadas sem atendimento suficientemente rápido: transbordo**

Além do toque em cada membro disponível para o Tempo sem resposta, é possível definir **Tempo de transbordo** distinto. Quando o tempo total de toque de uma chamada

em relação ao grupo excede isso, a chamada pode ser redirecionada a um ou mais grupos de estouro.

- **Nenhum membro disponível atende**

Se a chamada tiver sido apresentada sem ser atendida a todos os membros disponíveis, poderá ser aplicada uma das duas ações. Se o correio de voz estiver disponível, a chamada será redirecionada ao correio de voz. Caso contrário, a chamada continuará a ser apresentada aos membros do grupo de busca até que seja atendida ou, se definido, o estouro for utilizado.

- **Chamada em espera**

Nos grupos que utilizam o tipo de busca do grupo, pode-se usar a chamada em espera.

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 793

Disponibilidade do membro do grupo

Resumo: Detalha de quando um membro do grupo é visto como disponível para ser apresentado uma chamada de grupo de busca.

As configurações de grupo no Manager listam aqueles usuários que são membros do grupo e que, portanto, podem receber chamadas direcionadas a esse grupo. Entretanto, existe uma gama de fatores que podem afetar se um membro em particular do grupo está disponível para atender chamadas a qualquer momento.

- **Chamada conectada existente**

Os usuários com uma chamada conectada existente não estão disponíveis para chamadas de grupo adicionais. Isso independe do tipo de chamada conectada, assim como se o usuário possui teclas de aparência em chamada disponíveis ou se está utilizando a chamada em espera.

- **Chamada em espera do grupo de busca**

Em grupos de busca coletivos, é possível ativar a chamada em espera usando o **Tipo de toque de Chamada em espera coletiva**.

- **Conectado/Desconectado**

O sistema permite que os usuários façam o logon e o logout dos ramais, processo conhecido como "telefone Hot Desking". Enquanto o usuário está desconectado, ele não está disponível para receber as chamadas do Grupo de busca.

- Os usuários de geminação celular com a seleção tanto de **Chamadas do Grupo de busca qualificadas para geminação celular** como de **geminação quando desconectado** ainda receberão as chamadas do grupo, a menos que desliguem a geminação.

- **Participação ativada/desativada**

O sistema fornece controles para desabilitar temporariamente a participação do usuário de um grupo. Enquanto desabilitada, o usuário não está disponível para receber as chamadas direcionadas ao Grupo de busca.

- **Não perturbe**

Essa função é utilizada pelos usuários para indicar que eles não desejam receber nenhuma chamada. Isso inclui as chamadas do Grupo de busca. Nos ambientes de call center, esse estado também é conhecido como 'Ocupado não disponível'. Consulte Não perturbe.

- **Ocupado com chamada em espera**

Quando um usuário coloca uma chamada em espera, ele pode receber outras chamadas, incluindo as chamadas de grupo. As configurações de Ocupado com chamada em espera podem ser utilizadas para indicar que o usuário não está disponível para chamadas adicionais quando possui uma chamada em espera.

- **Encaminhar incondicional**

Os usuários definidos para Redirecionar incondicional não estão, por padrão, disponíveis para as chamadas de grupo. O sistema permite que o redirecionamento das chamadas de Grupo de busca seja selecionado como uma opção.

- **Ociosos/fora do gancho**

O membro do grupo deve estar livre para receber uma chamada que esteja tocando no grupo.

- **Sem membros disponíveis**

Se a opção de fila tiver sido habilitada, as chamadas serão colocadas na fila. Se a fila não foi ativada, as chamadas vão para o grupo de estouro se definido, mesmo que o tempo de estouro não esteja definido ou seja definido como 0. Se a fila não foi ativada e o estouro não está definido, as chamadas irão para o correio de voz. Se o correio de voz não estiver disponível, as chamadas externas irão para o destino alternativo das rotas para chamadas de entrada, enquanto as chamadas internas receberão um sinal de ocupado.

Configurações de disponibilidade do membro do grupo de busca	
Manager	Os controles de redirecionamento e não perturbe de um usuário são encontrados nas guias Usuário Redirecionamento e Usuário Não Perturbe. Para habilitar e desabilitar a participação do usuário em um Grupo de busca, marque ou desmarque o registro do usuário na lista de ramais do grupo na guia Grupo de busca Grupo de busca.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
SoftConsole	O usuário do SoftConsole pode exibir e editar as configurações de usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O estado atual do usuário, incluindo os estados Não Perturbe (NPT), Conectado e Participação no Grupo de busca, é mostrado e pode ser alterado. As configurações de redirecionamento podem ser acessadas selecionando-se Redirecionamento.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Grupo de busca habilitado	✓	✗	✓GrupA - Alterna.

A tabela continua...

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Grupo de busca desabilitado	✓	✗	✓Grupl
Redirecionar grupo de busca ativo	✓	✓-*50	✓RGrpA+ - Alterna
Redirecionar grupo de busca inativo	✓	✓-*51	✓RGrpl-
Ocupado com chamada em espera	✓	✗	✓OcupE
Não perturbe ativado	✓	✓-*08	✓NPerA - Alterna
Não perturbe desativado	✓	✓-*09	✓NPerl
Logon de ramal	✓	✓-*35*N#	✓Logon
Logoff de ramal	✓	✓-*36	✓Logof

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 793

Grupo de busca de exemplo

A seguir há alguns exemplos elementares de como um departamento pode utilizar as facilidades de um Grupo de busca.

1. Grupo de busca básico

O Departamento de Vendas deseja que todas as chamadas de vendas sejam apresentadas primeiramente à Jane, depois ao Peter e, finalmente, à Anne.

Ações	1. Crie um grupo de busca chamado Vendas e atribua a ele um número de ramal. 2. Defina o Tipo de busca como Sequencial. 3. Adicione Jane, Peter e Ann à Lista de usuários, nessa ordem. 4. Desligue fila ativa, na guia Fila, e correio de voz, na guia Correio de voz. 5. Encaminhe as chamadas relevantes ao grupo Vendas selecionando-o como o destino nas Rotas para chamadas entrantes apropriadas.
Resultados	Qualquer chamada recebida pelo grupo Vendas será primeiramente apresentada à Jane, se ela estiver disponível. Se a Jane não estiver disponível ou não atender em até 15 segundos, a chamada será apresentada ao Peter. Se o Peter não estiver disponível ou não atender em até 15 segundos, a chamada irá para a Anne. Uma vez que o correio de voz não está ativo, a chamada continuará a ser apresentada aos membros do grupo nessa ordem até que seja atendida ou o chamador desligar.

2. Como adicionar suporte a correio de voz

Um servidor de correio de voz agora foi adicionado ao sistema. O Departamento de Vendas deseja utilizá-lo para receber as mensagens dos chamadores não atendidos. Quando são deixadas mensagens, a intenção é que a Jane receba o sinal de mensagem em espera.

Ações	1. Abra as configurações do grupo de busca Vendas e selecione Correio de voz ativo na guia Correio de voz. 2. Selecione as Configurações de usuário da Jane. Na guia Números de origem, adicione a entrada HVendas.
Resultados	Quando a chamada para o grupo Vendas tiver sido apresentada a todos os membros disponíveis, se ainda não tiver sido atendida será redirecionada à caixa postal do correio de voz do grupo para deixar uma mensagem. Ao ser deixada a mensagem, a luz de indicação de mensagem em espera no telefone da Jane se acende.

3. Como usar a facilidade Fila

O Departamento de Vendas agora deseja que as chamadas entrem na fila quando ninguém está disponível para atendê-las. Entretanto, se o número de chamadas na fila passar de 3, o departamento quer as chamadas adicionais direcionadas para o correio de voz.

Ações	1. Abra as configurações do grupo de busca Vendas e selecione Fila ativa na guia Fila. 2. Defina o Limite de fila para 3.
Resultados	Quando todo o grupo Vendas está ocupado ou tocando, quaisquer chamadas adicionais para o grupo são colocadas na fila, recebendo anúncios de fila do servidor do correio de voz. Quando o número de chamadas na fila passa de 3, quaisquer chamadas adicionais são encaminhadas à caixa postal do correio de voz do grupo.

4. Como usar o alternativo fora de serviço

Durante as reuniões de equipe, o Departamento de Vendas quer suas chamadas redirecionadas a outro grupo, por exemplo, o Suporte.

Ações	1. Abra as configurações do grupo de busca Vendas e selecione a guia Contingência. No campo Grupo de contingência fora de serviço selecione o grupo Suporte. 2. Crie um código de acesso para o sistema *88/Definir grupo de busca fora de serviço/300. 3. Crie um código de acesso para o sistema *89/Cancelar grupo de busca fora de serviço/300.
Resultados	Antes das reuniões de equipe, discar *88 colocará o grupo Vendas no modo de fora de serviço. As chamadas serão, assim, redirecionadas para o grupo Suporte. Após a reunião, discar *89 colocará o grupo Vendas novamente Em serviço.

5. Como usar um perfil de tempo de serviço noturno

Fora do fora do horário comercial normal, o Departamento de Vendas deseja que suas chamadas de grupo sejam enviadas automaticamente para o correio de voz. Isso pode ser feito por meio de um perfil de horário, deixando a configuração Grupo de contingência de serviço noturno em branco.

Ações	1. Crie um Perfil de horário chamado Horário de expediente e, nele, insira o tempo durante o qual o Departamento de Vendas está normalmente disponível. 2. Abra as configurações do grupo de busca Vendas e selecione a guia Contingência. 3. No campo Perfil de horário selecione Horário de expediente.

A tabela continua...

Resultados	Fora do horário comercial normal definido no perfil de tempo, o grupo de busca Vendas é automaticamente colocado no modo de serviço noturno. Uma vez que nenhum Grupo de contingência de serviço noturno tenha sido definido, as chamadas serão redirecionadas ao correio de voz.

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 793

Agentes e grupos de busca CBC/CCC

A utilização e emissão de relatórios sobre grupos de busca são um importante recurso da operação de call center. No IP Office, os relatórios são fornecidos através dos aplicativos Compact Business Center (CBC) ou Compact Contact Center (CCC).

Para que esses aplicativos forneçam relatórios sobre grupos de busca ou usuários do grupo de busca (agente), aplicam-se as seguintes regras:

- Os nomes dos Grupos de busca devem ser restringidos a um máximo de 12 caracteres.
- Os números dos ramais do Grupo de busca e do usuário deverão ter no máximo quatro dígitos.
- Os membros do Grupo de busca deverão receber um Código de login e ser definidos para Forçar login.
- O estado de agente Ocupado não disponível equivale a Não perturbe. O estado de agente Após atendimento quando ocupado equivale a grupo de busca desabilitado.

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 793

Grupos de cobertura

Para os usuários com um **Grupo de cobertura** selecionado, a operação de grupo de cobertura é aplicada a todas as chamadas externas que são destinadas ao usuário.

Para chamadas externas:

Nas situações em que a chamada externa normalmente teria ido para o correio de voz, no lugar disso ela continua tocando, iniciando também o alerta aos membros do grupo de cobertura.

- As configurações de siga-me dos membros do Grupo de cobertura são utilizadas; as configurações de encaminhamento não.
- Se o usuário não estiver disponível, por exemplo, se tiver desconectado ou definido como "não perturbe", a operação de grupo de cobertura será aplicada imediatamente.
- Se o usuário estiver configurado para redirecionar se ocupado, a operação de grupo de cobertura será aplicada às chamadas do usuário encaminhadas ao destino de "redirecionar se ocupado".

A operação de grupo de cobertura não é aplicada aos seguintes tipos de chamada:

- Chamadas do Grupo de busca.
- Refazer chamadas, como retorno de transferência, rechamada retida, rechamada estacionada, rechamada automática.

O grupo de cobertura é definido na guia Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor, ou através dos Direitos do usuário | Telefonia | Configurações de supervisor associados. As únicas configurações do grupo utilizadas são:

- A lista de membros do grupo. São tratados como um Grupo de busca, independentemente da configuração do grupo.
- Se o grupo tiver a definição **Grupo alternativo de serviço noturno** e/ou **Grupo alternativo fora de serviço**, os membros desses grupos serão utilizados caso o grupo de cobertura esteja definido para o modo de serviço noturno ou modo de fora de serviço, respectivamente.

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 793

Capítulo 76: Controle de chamada móvel

O controle de chamada móvel é compatível apenas com troncos digitais, incluindo troncos SIP. Ele permite que o usuário que estiver recebendo uma chamada em seu dispositivo twinned tenha acesso ao tom de discagem do sistema e, em seguida, realize a ação de discar, incluindo fazer chamadas e ativar códigos curto.

Após atender uma chamada twinned, o usuário do recurso Controle de chamada móvel pode discar ** (com até 1 segundo de intervalo um do outro) para colocar essa chamada em espera e obter o tom de discagem do sistema. Agora, qualquer discagem é interpretada como se o usuário estivesse conectado a um ramal básico de linha única no sistema utilizando as configurações do usuário. Isso também inclui a indicação do status de BLF do usuário.

Para utilizar esses recursos, o usuário deve estar configurado o suporte ao controle de chamada de celular.

Aviso:

- Esse recurso permite que os chamadores externos utilizem recursos no seu sistema de telefonia e façam chamadas a partir do sistema de telefonia e pelas quais você poderá ser tarifado. A única segurança disponível ao sistema é verificar se a ID do chamador de entrada corresponde à definição de configuração **Número móvel twinned** do usuário. O sistema não pode evitar a utilização desses recursos por chamadores que apresentarem uma ID de chamador falsa que corresponda à ID do usuário configurado para acessar o recurso.

Restrições de tronco

O controle de chamadas de celular só é aceito em sistemas com tipos de troncos capazes de informar onde a chamada foi atendida. Portanto, o controle de chamadas de celular não é aceito em troncos analógicos comuns ou T1. Há suporte para todos os outros tipos de troncos (ISDN PRI e BRI, SIP [RFC2388], H323).

- Não se deve usar o roteamento por meio dos troncos que não são compatíveis com supervisão de remoção (detecção de desconexão).
- A detecção de DTMF é aplicada às chamadas twinned de um usuário configurado para esse recurso. Isso causará os seguintes efeitos:
- A discagem DTMF é silenciada, embora exista a possibilidade de que sons curtos sejam ouvidos no início de qualquer discagem DTMF.
- A discagem DTMF feita pelo usuário não passará por outro equipamento conectado, como IVR ou correio de voz.

Recursos do controle de chamada móvel e serviços FNE

O controle de chamada móvel utiliza um conjunto de códigos curto definido para invocar um serviço FNE. Os códigos relevantes para o controle de chamada móvel estão resumidos abaixo.

FNE	Descrição
31	Controle de chamada móvel Esse código permite que um usuário chamado ou que esteja chamando o sistema solicite o controle de chamada celular e trate e efetue chamadas como se estivesse em seu ramal do seu sistema.
32	Acesso móvel direto Acesso móvel direto O FNE32 redisca imediatamente na central os dígitos DDI recebidos com a chamada, em vez de retornar o tom de discagem e aguardar os dígitos DTMF como com o FNE31.
33	Retorno de chamada para celular Retorno de chamada para celular permite que o usuário chame o sistema e depois desligue. Assim, o sistema fará uma chamada para o CLI do usuário e, ao ser atendido, fornecerá a ele o tom de discagem do sistema para fazer chamadas.
35	Controle simplificado de chamada móvel Além do recurso Controle de chamada móvel, que permite que seu celular faça e processe chamadas como se você estivesse usando seu ramal, o Controle simplificado de chamada móvel FNE 35 remove o tom de discagem quando o destinatário da chamada termina a chamada. O tom de discagem é fornecido no celular para chamadas novas quando a chamada atual for removida.
36	Acesso móvel direto simplificado Além do recurso Acesso móvel direto, o Acesso móvel direto simplificado FNE36 remove o tom de discagem quando o destinatário da chamada termina a chamada.
37	Retorno simplificado de chamada móvel Além do recurso Retorno de chamada móvel, que permite que seu celular obtenha um retorno de chamada do sistema e que você use o tom de discagem para fazer e processar chamadas, o Retorno simplificado de chamada móvel FNE 37 remove o tom de discagem quando o destinatário da chamada termina a chamada. O tom de discagem é fornecido no celular para chamadas novas quando a chamada atual for removida.

Os códigos relevantes para a mobilidade estão resumidos na tabela.

Número FNE	Recurso
00	Tom de discagem do sistema
01	Captar chamada
02	Retorno de chamada automático
04	Encaminhar todas as chamadas
05	Encaminhar chamadas ocupadas e sem resposta
06	Desativação de encaminhamento de chamadas
07	Estacionar chamada
08	Desestacionar chamada
09	Grupo de captura
10	Captura de chamada direcionada
12	CLI retida (para chamadas externas fora do IPO)
13	Ativar CLI (para chamadas externas fora do IPO)

A tabela continua...

Número FNE	Recurso
14	Adic. conferência
15	Desligar chamada
16	Chamada privada (não pode sofrer intrusão nem ser gravada)
17	Seleção de aparência em espera
18	O mesmo que FNE 00 – aparência de tom de discagem (a=)
19	Ativar Twinning
20	Desativar Twinning
24	DND ativado
25	DND desativado
26	Transferência não supervisionada
27	Transferir para o correio de voz

Usando o controle de chamada móvel

Além de utilizar ** para acessar o controle de chamada móvel, o usuário tem acesso aos seguintes controles adicionais:

- **Remover uma chamada: *52** Talvez seja necessário remover uma chamada conectada, por exemplo, após tentar uma transferência e ouvir a mensagem de correio de voz ou toque sem atendimento. Para fazer isso, disque ** para obter o tom de discagem e, em seguida, *52 (esse é o código curto ao sistema padrão e pode ser alterado quando necessário).
- **Retornar ao tom de discagem: ##** Retorne ao tom de discagem após obter tons de ocupado, número inacessível ou confirmação dos códigos curtos do sistema.

Ativando o controle chamada móvel de saída

1. **Configure o usuário para o twinning móvel e controle de chamada móvel** Na guia Usuário | Mobilidade, faça o seguinte:
 - Ative os **Recursos de mobilidade** do usuário.
 - Defina o **Número twinned móvel** para o destino das chamadas twinned do usuário.
 1. Os dígitos são correspondidos da direita para a esquerda.
 2. A correspondência deve ter pelo menos 6 dígitos. Nenhuma correspondência acontecerá se a CLI ou Número twinned móvel tiver menos de 6 dígitos.
 3. A correspondência é feita para até 10 dígitos. Os dígitos adicionais são ignorados. Se a CLI ou o Número twinned móvel tiver menos de 10 dígitos, a correspondência é interrompida no comprimento menor.
 4. Se houver várias correspondências, o primeiro usuário na configuração será utilizado. O Manager emitirá uma advertência em relação à configuração quando esse conflito puder existir.
 - Selecione **Pode fazer controle de chamada móvel**.

Em sistemas com alguns tipos de tronco incompatíveis, talvez seja necessário fazer alterações adicionais, como ID de grupo de saída, códigos curtos do sistema e ARS, a fim de garantir que as chamadas para os números twinned móveis sejam roteadas somente pelos troncos compatíveis com o controle de chamada móvel.

Controle de chamada móvel de entrada

O sistema pode ser configurado para permitir que os usuários do Controle de chamada móvel utilizem essa função ao fazer uma chamada de entrada para o sistema. Isso exige que o

usuário faça a chamada de entrada a partir da mesma CLI que o Número twinning móvel (mesmo que ele não utilize realmente o twinning móvel).

A chamada será rejeitada:

- Se a ID do chamador estiver em branco ou retida.
- Se a ID do chamador não corresponder ao Número twinned móvel de um usuário com o recurso **Pode fazer controle de chamada móvel** ativado.
- Se a chamada for recebida em um tipo de tronco incompatível com o Controle de chamada móvel.

Ativando o controle de chamada móvel de entrada

Na guia **Usuário | Mobilidade**, faça o seguinte:

1. Ative os **Recursos de mobilidade** do usuário.
2. Defina o **Número twinned móvel** para corresponder à CLI do dispositivo do qual o usuário fará as chamadas.
3. Selecione **Pode fazer controle de chamada móvel**.

9x Adicionar um código curto FNE Na seção de códigos curto do sistema da configuração, adicione um código curto semelhante ao seguinte. Os pontos-chave são a utilização do recurso **Serviço FNE** e do valor **31** para **Número de telefone**.

- **Código curto:** *89
- **Recurso:** serviço FNE
- **Número de telefone:** 31

➡ Adicionar uma rota para chamada de entrada para o usuário Crie uma rota para chamada de entrada que corresponda à CLI do usuário e utilize o código curto FNE criado acima como seu destino.

Em sistemas com alguns tipos de tronco incompatíveis, talvez seja necessário fazer alterações adicionais, como ID do grupo de entrada, para assegurar que somente as chamadas recebidas nos troncos compatíveis com o Controle de chamada móvel sejam roteadas para esse código curto.

Links relacionados

[Acesso móvel direto \(MDA\)](#) na página 808

[Rechamada móvel](#) na página 810

Acesso móvel direto (MDA)

Para o usuário do Controle de chamada celular ou do cliente one-X Mobile, o FNE32 imediatamente redisca na central os dígitos DDI recebidos com a chamada, em vez de retornar o tom de discagem e aguardar pelos dígitos DTMF como com o FNE31. Isso é chamado de Acesso móvel direto (MDA).

O MDA requer que o provedor de telefonia externo do usuário forneça um tronco direto com DDI para o sistema (ou seja, um tronco ISDN ou SIP). Ao se atribuir um ID do grupo de linhas entrantes específico ao tronco, uma Rota para chamadas entrantes pode ser criada para a

mesma ID do grupo de linhas com números entrantes em branco e campos CLI entrantes. O destino é um código de acesso definido para FNE32.

A validação do usuário é realizada utilizando-se o CLI da mesma forma que para o Controle de chamada móvel normal. Além disso, a chamada será rejeitada se não forem providos quaisquer dígitos DDI. Uma vez conectado, o usuário poderá utilizar os outros recursos do Controle de chamada móvel, como **.

The screenshot displays the Avaya Manager configuration interface for Mobile Direct Access (MDA). It is organized into three main sections: **BRI Line**, **Standard**, and **Short Codes**.

- BRI Line Section:** Contains fields for Line Number (06), Card (2), Port (10), Line SubType (ETSI), Telephone Number, TEI (0), Incoming Group ID (20), Outgoing Group ID (0), Prefix, and Number of Channels (2). The **Incoming Group ID** field is highlighted with a red box.
- Standard Section:** Contains fields for Bearer Capability (Any Voice), Line Group Id (20), Incoming Number, Incoming Sub Address, and Incoming CLI. The **Line Group Id** field is highlighted with a red box.
- Destinations Section:** A table with columns: TimeProfile, Destination, and Fallback Extension. The table contains one row: Default, *99, and a dropdown arrow. The **Destination** field (*99) is highlighted with a red box.
- Short Codes Section:** Contains fields for Code (*99), Feature (FNE Service), Telephone Number (32), and Line Group Id (0). The **Feature** field (FNE Service) is highlighted with a red box.

Blue arrows indicate the flow of configuration: one arrow points from the **Incoming Group ID** (20) in the BRI Line section to the **Line Group Id** (20) in the Standard section, and another arrow points from the **Destination** (*99) in the Destinations table to the **Feature** (FNE Service) field in the Short Codes section.

Links relacionados

[Controle de chamada móvel](#) na página 805

Rechamada móvel

Rechamada para celular permite que o usuário chame o sistema e depois desligue. Assim, o sistema fará uma chamada para o CLI do usuário e, ao ser atendido, fornecerá a ele o tom de discagem do sistema para fazer chamadas.

A rechamada móvel está sujeita a todas as restrições normais de tipo de tronco e licenciamento de usuário do controle de chamada móvel. Além disso, o usuário deverá possuir a configuração de **Rechamada móvel (Usuário | Mobilidade)** habilitada na configuração do sistema.

Quando o usuário faz uma chamada utilizando um DDI que é encaminhado a um código de acesso FNE33, o sistema não irá conectar (atender) a chamada, mas fornecerá o toque enquanto aguarda o usuário desligar (após 30 segundos, o sistema desconectará a chamada).

- O sistema rejeitará a chamada se o CLI não corresponder ao usuário configurado para Rechamada móvel ou não satisfizer qualquer um dos outros requisitos de controle de chamada móvel.
- O sistema rejeitará chamadas utilizando FNE33 se o usuário já tiver uma chamada de geminação celular ou de controle de chamada móvel conectada ou em processo de ser conectada. Isso inclui a rechamada móvel no processo de ser feita do sistema para o usuário.

Se o CLI corresponder a um usuário configurado para rechamada móvel e ele desligar em até 30 segundos, o sistema iniciará, em até 5 segundos, a rechamada para o CLI desse usuário.

- Se a chamada for atendida após o tempo de **Confirmação de resposta móvel** e dentro do **Tempo sem resposta do usuário**, este escutará o tom de discagem do sistema e poderá começar a discar como se estivesse em seu ramal do sistema.
- Se a chamada não for atendida dentro das condições acima, ela será abandonada, não sendo tentada novamente.

Links relacionados

[Controle de chamada móvel](#) na página 805

Capítulo 77: Transferindo chamadas

O sistema IP Office é compatível com diversos métodos para transferir chamadas.

Links relacionados

[Observações sobre a transferência de chamadas](#) na página 811

[Observações sobre a transferência de chamadas](#) na página 812

[Restrições de transferências fora da central](#) na página 813

[Transferência sensível ao contexto](#) na página 814

[Transferência do tom de discagem](#) na página 815

[Transferências de viva-voz anunciadas](#) na página 817

[Transferência de um toque](#) na página 820

[Transferência Centrex](#) na página 820

Observações sobre a transferência de chamadas

A seguir, alguns dos métodos que podem ser utilizados para a transferência de chamadas.

Observação	Descrição
Transferência supervisionada	É a transferência onde o usuário aguarda pelo destino de transferência para atender e falar com a pessoa antes de sua conclusão, referida como chamada de consulta. Em seguida, o usuário deve concluir a transferência ou abandonar a chamada e voltar à situação "em espera" para transferi-la. Os detalhes, a exibição, o toque e o redirecionamento aplicados são adequados ao tipo de chamada (interna ou externa) sendo transferida.
Transferência não supervisionada	É a transferência que é concluída enquanto o destino ainda está tocando. Esse procedimento também é chamado de "transferência não supervisionada".
Transferência automática - encaminhamento	O sistema permite que os usuários transfiram chamadas automaticamente usando as opções de encaminhamento. Para os detalhes completos, consulte DND , Siga-me e Redirecionamento na página 771.
Transferindo para um ramal encaminhado	Ao transferir uma chamada para outro ramal que possui o redirecionamento habilitado, o tipo de chamada sendo transferida é utilizado. Por exemplo, ao transferir uma chamada interna, o encaminhamento será usado se o destino da transferência tiver o encaminhamento de chamadas internas ativado.
Transferindo chamadas para você mesmo	Os usuários podem transferir chamadas para os próprios números de ramal. Isso é útil para usuários com vários dispositivos registrados no mesmo número de ramal ou usuários com dispositivos geminados. Isso permite que o usuário transfira uma chamada atendida em um dispositivo e a atenda em outro dispositivo.

A tabela continua...

Observação	Descrição
Recuperar	Se uma chamada transferida ainda estiver tocando sem atendimento, talvez seja possível recuperá-la. O código curto padrão para isso é *46.
Tempo para retorno da transferência	Define o atraso após o qual qualquer chamada transferida pelo usuário, que permanece não atendido, deverá retornar ao usuário. A chamada de retorno continuará tocando, sem seguir quaisquer encaminhamentos ou ir para o correio de voz. • O retorno da transferência só ocorre se usuário tiver um botão da aparência de chamada disponível. • O retorno de transferência não será aplicado se a transferência for para um grupo que possui Fila ativado.

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 811

Observações sobre a transferência de chamadas

Veja a seguir os métodos básicos para transferir chamadas.

Telefones analógicos e de linha única

Ação	Etapas
Transferência não supervisionada	1. Pressione R. Observe que o tom de discagem interrompido é escutado enquanto a chamada estiver em espera. 2. Disque o número de destino da transferência. 3. Desligue.
Transferência supervisionada	1. Pressione R. 2. Disque o número de destino da transferência. 3. Se o destino atender e aceitar a chamada, desligue. 4. Se a pessoa que você chamou não atender ou não quiser aceitar a chamada, pressione R novamente. 5. Para retornar ao chamador original, pressione R.
Recuperar	*46

Telefones Avaya com várias linhas

Ação	Etapas
Transferência não supervisionada	1. Pressione ↔ Transferir. 2. Disque o número de destino da transferência. 3. Pressione ↔ Transferir novamente para concluir a transferência.

A tabela continua...

Ação	Etapas
Transferência supervisionada	1. Pressione ↔ Transferir. 2. Disque o número de destino da transferência. 3. Se o destino atender e aceitar a chamada, pressione ↔ Transferir novamente para concluir a transferência. 4. Se a parte chamada não atender ou não quiser aceitar a chamada, pressione ↩ Abandonar. 5. Para retornar ao chamador original, pressione sua tecla de aparência.
Recuperar	*46

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 811

Restrições de transferências fora da central

Os usuários não podem transferir chamadas a um destino que eles não possam discar normalmente. Isso se aplica às transferências manuais e também às transferências automáticas (encaminhamentos). Além do impedimento de chamada aplicado através dos códigos curto, as seguintes configurações do sistema poderão restringir a capacidade do usuário de transferir chamadas.

Controles do usuário específico

Configuração	Descrição
Impedimento de chamada de saída	Padrão = desativado (Usuário Telefonia Configurações do supervisor) Quando habilitada, essa definição impede o usuário de fazer quaisquer chamadas externas. Ela o impede, assim, de fazer quaisquer transferências externas ou encaminhamentos.
Inibir encaminhamento/transferência por fora da central	Padrão = desativado (Usuário Telefonia Configurações do supervisor). Quando habilitada, essa definição impede o usuário específico de transferir ou redirecionar chamadas externamente. Isto não impede que outro usuário transfira as chamadas dos usuários restritos para fora da central. • As tentativas do usuário de definir um destino de redirecionamento externo usando de um código curto receberão um tom de erro. • As tentativas do usuário de definir um destino de redirecionamento externo usando um botão programável em seu telefone não permitirão que o número seja salvo.

Controle de linha específica

Configuração	Descrição
Conexão analógica de tronco a tronco	Padrão = desativado (Linha Linha analógica Opções de linha) Quando não habilitada, os usuários não podem transferir nem redirecionar chamadas em um tronco analógico de volta e fora do switch utilizando outro tronco analógico.

•

Controles amplos do sistema

Configuração	Descrição
Inibir encaminha-mento/trans-ferência por fora da central	Padrão = ativado (Sistema Telefonia) Quando ativada, esta configuração proíbe a todos os usuários transferir ou redirecionar chamadas de saída. • As tentativas do usuário de definir um destino de redirecionamento externo usando de um código curto receberão um tom de erro. • As tentativas do usuário de definir um destino de redirecionamento externo usando um botão programável em seu telefone não permitirão que o número seja salvo.
Interconexão res-trita à rede	Padrão = desativado (Sistema Telefonia). Quando esta opção está habilitada, cada tronco tem uma opção Tipo de rede que pode ser configurada como Pública ou Privada . O sistema não permitirá que chamadas em um tronco Público sejam conectadas a um tronco Privado e vice-versa, e retornará um sinal de ocupado.

Controle de conferência

Os usuários podem utilizar os controles de conferência para a transferência efetiva das chamadas. Isso inclui transferir uma chamada externa a outro número externo. A utilização de conferências para realizar transferências fora da central pode ser restringida por meio da configuração **Inibir somente conferências externas improvisadas (Sistema | Telefonia)**.

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 811

Transferência sensível ao contexto

Indicação do status de chamada e botão A indicação de status de uma chamada em espera pendente de transferência foi alterada para diferenciar tais chamadas das chamadas em espera padrão:

- Em telefones que possuem botões com duas luzes, as luzes verde e vermelha piscam rapidamente (alarme) quando o botão representa uma chamada em espera pendente de transferência.
- Em telefones que possuem botões com uma única luz ou ícones de status, **Transf.:** agora é exibido na frente da informação de ID do chamador em vez de nome do botão. Por exemplo **Transf.Ramal299** é exibido em vez de **a = Ramal299**.

- A informação de status da chamada exibida quando o botão de uma chamada em espera pendente de transferência é a linha selecionada no momento, agora é prefixada com **Em espera - Transf** em vez de **Em espera**.

Alternar entre chamadas Alternar de uma chamada conectada para uma chamada existente em espera pendente de transferência coloca a chamada conectada em espera pendente de transferência. A tabela a seguir é um exemplo da operação resultante.

Chamar ou atender A	conectado a A
Pressionar Transferir	A em espera pendente de transferência
Chamar ou atender B	A em espera pendente de transferência. Conectado a B.
Reconectar a A	Conectado a A. B em espera pendente de transferência
Pressionar Transferir ou Concluir*	A transferida para B.

Solicitação de uma aparência de chamada livre antes de iniciar a transferência Quando o usuário já tem uma chamada ou mais em espera, ele pode colocar a chamada atual em espera pendente de transferência, mesmo que não haja aparências em chamadas livres disponíveis. Antes, era necessário ter uma aparência em chamada livre para poder fazer uma chamada de consulta ao possível destino de transferência.

Chamadas em conferência Nesse telefone também houve mudanças em quais chamadas ficam em conferência em diferentes cenários, incluindo quando há uma chamada em espera pendente de transferência. Consulte Conferência sensível ao contexto.

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 811

Transferência do tom de discagem

Versão 5.0+: um usuário que não pode fazer chamadas externas para nenhum ou alguns números externos, pode ser transferido para o tom de discagem por um usuário que possa fazer chamadas externas.

- O usuário restrito que quer fazer a chamada externa disca o usuário irrestrito e requer o tom de discagem.
- O usuário irrestrito inicia uma transferência e disca o prefixo de um formulário ARS configurado para fornecer o tom de discagem secundário.

O prefixo é o código de acesso definido para acessar o formulário ARS desejado. Embora esse possa ser um código de acesso do sistema, a utilização do código de acesso do usuário ou dos direitos do usuário permitirá o controle sobre quem pode fornecer a transferência do tom de discagem para os usuários restritos.

- Quando ouve o tom de discagem secundário, o usuário irrestrito completa a transferência.
- O usuário restrito ouve o tom de discagem secundário e agora é capaz de fazer uma chamada externa.

- O usuário restrito agora é capaz de fazer chamadas na forma permitida pelos códigos de acesso no formulário ARS.
- O usuário restrito não é capaz de transferir o tom de discagem para outro usuário.

O formulário ARS sendo utilizado ainda pode conter códigos de acesso que restringem a discagem que pode ser tentada depois que o usuário restrito ouve o tom de discagem secundário. Os outros recursos ARS também podem ser utilizados, como o roteamento alternativo ou os perfis de horário, para fornecer roteamento depois do expediente. Os temporizadores do formulário ARS são rodados a partir do momento em que o chamador irrestrito disca o formulário ARS. Eles não são redefinidos quando o usuário restrito é transferido para o formulário ARS.

Os prefixos múltiplos e os formulários ARS podem ser utilizados se precisarem criar cenários mais complexos. Por exemplo, quando o usuário irrestrito pode transferir os usuários restritos a um formulário ARS que permita chamadas internacionais ou a um formulário ARS que permita apenas discagem nacional.

Exemplo de configuração:

O exemplo abaixo é uma simples configuração que permite ao usuário irrestrito utilizar o 8 como destino de transferência que fornece o tom de discagem secundário.

Criar um formulário ARS para tom de discagem secundário O formulário ARS precisa ser criado antes de que os códigos curtos possam ser adicionados aos chamados em rota para ele.

- Insira o **Nome da rota** para identificar o formulário ARS, por exemplo, *Transf. do tom de discagem*.
- Selecione **Tom de discagem secundário**.
- Selecione **Tom do sistema** (corresponde ao tom de discagem normal do local específico) ou **Tom da rede** (corresponde ao tom de discagem secundário do local específico). Em alguns locais, os dois tons são iguais.
- Insira códigos de acesso que aceitarão quaisquer dígitos discados pelo usuário restrito e os processarão para discagem externa a um grupo de linhas de saída. Nesse exemplo, vamos permitir que quaisquer dígitos discados sejam apresentados ao primeiro tronco capturado no grupo de linhas de saída 0.

Código	N
Número do telefone	N
Recurso	Discar
ID de grupo de linhas	0

- Outros códigos de acesso podem ser utilizados para permitir ou impedir a discagem de números específicos ou tipos de números.
- Configure o restante do formulário ARS conforme necessário. Para obter os detalhes sobre configuração do formulário ARS, consulte ARS.

Criar um código curto para a Transf. do tom de discagem Neste exemplo, permitiremos que o prefixo 8 seja usado para acessar um formulário ARS criado acima.

Nos códigos de acesso do usuário irrestrito, crie um código de acesso que invoque o formulário ARS criado acima. Por exemplo:

Código	8
Número do telefone	
Recurso	Discar
ID de grupo de linhas	Transf do tom de discagem 51

- É importante que o código de acesso não passe dígitos ao formulário ARS. Quando o formulário ARS recebe dígitos, ele inicia a correspondência dos códigos de acesso e encerra o tom de discagem secundário.
- O código de acesso também poderá ser configurado como código de acesso do sistema ou dos direitos do usuário.

O usuário irrestrito agora consegue fornecer o tom de discagem secundário para outros usuário, por solicitação, pressionando **Transferir**, discando **8** e, em seguida, pressionando **Transferir** novamente.

Códigos de conta e de autorização:

Se o usuário restrito inserir um código de conta ou de autorização ao chamar o usuário irrestrito para solicitar o tom de discagem, esse valor não será transferido com sua chamada externa uma vez que tenha fornecido o tom de discagem secundário.

Se o usuário irrestrito inserir um código de conta ou de autorização ao discar o formulário ARS, esse valor permanecerá associado à chamada realizada pelo usuário restrito.

Se o código de acesso do formulário ARS utilizado para rotear as chamadas dos usuários restritos requer um código de conta ou de autorização, o valor já inserido é utilizado; caso contrário, o usuário restrito é solicitado a inserir um valor.

Registro de chamadas:

O registro de chamadas de saída do usuário restrito incluirá a chamada para o usuário irrestrito e a chamada externa de saída realizada posteriormente. O registro de chamadas externas de saída incluirá o prefixo discado pelo usuário irrestrito para acessar o formulário ARS.

O registro de chamadas dos usuários irrestritos incluirá apenas uma chamada de entrada do usuário restrito.

Na saída SMDR, as chamadas do usuário restrito estão incluídas. A chamada do usuário irrestrito não está incluída.

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 811

Transferências de viva-voz anunciadas

Essa facilidade permite que a parte da chamada de consulta de uma transferência supervisionada seja atendida automaticamente. Além disso, o sistema pode ser opcionalmente configurado para permitir que tanto a chamada de consulta como a chamada de transferência concluída sejam atendidas automaticamente.

Exemplo:

1. O usuário 201 atende uma chamada que deseja transferir, posteriormente, para o usuário 203.
2. O usuário pressiona **Transferir** para colocar a chamada em espera com transferência pendente.
3. Em seguida, ele pressiona a tecla de **Discagem direta** e disca 203.
4. A chamada de consulta de transferência é atendida automaticamente pelo telefone do usuário 203. O usuário 201 pode anunciar a transferência pendente e escutar se o usuário 203 deseja aceitar a chamada.

O atendimento automático somente ocorre quando o ramal de destino do usuário está livre. Se o destino já estiver conectado a uma chamada, a consulta de transferência será apresentada como uma chamada normal.

Se a transferência for aceita, o usuário 201 pode pressionar **TRANSFERIR** novamente para concluir o processo de transferência.

Assim, a chamada transferida tocará no destino. Entretanto, se necessário, o sistema pode ser configurado para atender automaticamente a transferência concluída.

Configuração:

As transferências de viva-voz anunciadas são suportadas quando utilizam uma das seguintes facilidades depois da tecla **TRANSFERIR** ser pressionada.

Recursos de botão	Recursos do código curto
Discagem direta	Discagem direta
Intercom. automática	
Discar Intercom.	

Uso do botão de usuário:

Após a utilização de qualquer um dos botões acima, se o botão não tiver sido programado com um destino específico, um botão de Usuário poderá ser utilizado para indicar o destino para a chamada de consulta. Isso fornece a vantagem de se poder ver o status de destino do usuário antes de se tentar a transferência.

- Nos botões **Intercom. automática** e **Discar Intercom.** sem um destino pré-especificado anteriormente, o botão de **Usuário** deve estar em um módulo de botão.
- Nos botões de **Discagem direta** sem um destino especificado anteriormente, o botão **Usuário** poderá estar no telefone ou no módulo de botão. Por causa disso e do suporte à **Discagem direta** em uma rede de sistemas, recomendamos que o botão **Discagem direta** seja utilizado para as transferências anunciadas de viva-voz.

Suporte ao telefone:

A transferência de viva-voz anunciada é suportada para chamadas sendo transferidas aos seguintes telefones:

Suporte completo	Suporte parcial	Não suportado(a)

A tabela continua...

Os seguintes telefones do sistema suportam a operação completa de transferência anunciada. 1603, 1608, 1616, 2410, 2420, 5410, 5420, 4610, 4621, 4625, 5610, 5620, 5621. Terminais analógicos fora do gancho (consulte as notas abaixo).	O telefone a seguir pode atender automaticamente as transferências anunciadas, mas requer que o usuário utilize o monofone para atendê-las. 2402, 4601, 4602, 5402, 5601 e 5602.	A transferência anunciada não é suportada por quaisquer telefones não listados na outra coluna. Nos telefones não suportados, a chamada de consulta de transferência será apresentada como uma chamada normal.

Observações:

- Nos telefones suportados, se o telefone de destino do usuário não estiver livre quando a tentativa de chamada de consulta for feita, a chamada de consulta será transformada em uma tentativa de transferência normal, por exemplo, um alerta sobre uma aparência em chamada disponível.
- A ativação da configuração específica de ramal **Desabilitar viva-voz** transformará em chamadas normais todas as chamadas de atendimento automático, inclusive as transferências de viva-voz anunciadas para o ramal.
- **Telefones analógicos com terminais fora do gancho** Os ramaís analógicos do telefone configurados como Terminais automáticos podem atender as transferências automaticamente quando fora do gancho e ociosos.
- **Usuários de fones** As informações a seguir aplicam-se a telefones suportados com um botão de **FONE** dedicado. Esses usuários, quando livres ou no modo de fone, atenderão automaticamente a chamada de consulta de transferência anunciada através do monofone depois de 3 bipes. A conclusão da transferência exigirá que os usuários pressionem a aparência em chamada apropriada, a menos que estejam definidos para Alimentação forçada dos fones.
- **Twinning** Chamadas de transferência anunciada com mãos livres para usuários com twinning habilitado serão transformadas em chamadas normais.
- **Suporte a rede multilocal** A discagem direta é suportada para destinos da rede multilocal, permitindo, assim, as transferências anunciadas com mãos livres a usuários remotos.

Operação completa de transferência automática:

Se necessário, o sistema pode ser configurado para permitir o processo de operação completa de transferência automática, por exemplo, tanto a chamada entrante e a transferência podem ser atendidas automaticamente em telefones que oferecem esse suporte. Isso é feito com a inserção de `FORCE_HANDSFREE_TRANSFER` nos Números de origem do usuário Nenhum usuário e a reinicialização do sistema

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 811

Transferência de um toque

Esse recurso permite que os usuários selecionados transfiram chamadas uns aos outros utilizando um número reduzido de teclas.

Com essa opção, a chamada pode ser transferida pela simples seleção do destino de transferência e, em seguida, seu encerramento (ou pressionando-se **Transferir** se o viva-voz estiver sendo utilizado).

Sem essa opção, a sequência normal será pressionar **Transferir**, discar o destino e, em seguida, desligar (ou pressionar **Transferir** se o viva-voz estiver sendo utilizado).

Para a transferência de um toque, o número de destino da transferência deve ser selecionado utilizando-se uma tecla programada para um dos seguintes recursos:

- **Usuário**
- **Discar**
- **Discagem abreviada**
- **Intercom. automática**
- **Discar Intercom.**
- **Discagem direta**

Esse recurso é ativado com base em usuário mediante a adição de `Enable_OTT` às configurações de **Número de origem** do usuário. Esse recurso é suportado em todos os telefones da Avaya que suportam os recursos de botões programáveis.

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 811

Transferência Centrex

Transferência Centrex é um recurso fornecido por alguns provedores de linha em linhas analógicas externas. Ele permite que o receptor de uma chamada em uma linha seja transferido para uma chamada em outro número externo. A transferência é feita pelo provedor da linha e a linha fica liberada. Sem a transferência Centrex a transferência de uma chamada externa para outro número externo ocuparia tanto a linha de entrada quanto a de saída pelo tempo de duração da chamada.

Veja a seguir os controles compatíveis e usos da transferência Centrex:

- **Operação do botão de transferência Centrex** A ação **Sinal de gancho** pode ser atribuída a um botão programável. Este botão pode ser configurado com ou sem um número de telefone para uma transferência automática ou manual.
 - **Transferência manual** Se o botão programável estiver configurado sem um número de telefone de destino, pressioná-lo vai retornar o tom de discagem ao usuário. Eles podem discar o número de transferência solicitado e quando ouvirem tocar ou alguém atender, desligar para completar a transferência Centrex.

- **Transferência automática** Se o botão programável estiver configurado com um número de telefone de destino, ao pressionar o botão a transferência Centrex é executada para os números em uma única ação.
- **Operação do código curto da transferência Centrex** O recurso de código curto **Sinal de gancho** pode ser usado com sistemas de código curto. Ele pode ser configurado com ou sem um número de telefone, da mesma maneira que o botão programável de Sinal de gancho descrito acima. O grupo da linha deve ser um grupo de linhas analógicas do serviço do provedor de linha Centrex.
- **Operação de transferência Centrex para ramais analógicos** A maioria dos telefones analógicos tem um botão que executa a ação de enviar um sinal de gancho. O texto no botão pode variar e pode ser, por exemplo, **R**, **H**, **Rediscar** ou **Reter**. Pressionar este botão envia um sinal de gancho para o sistema para reter qualquer chamada atual e retornar o tom de discagem.
 - Para executar uma transferência Centrex, o botão de sinal de gancho do ramal analógico deve ser pressionado, seguido pela discagem do código de **sinal de gancho**.
 - Para os usuários do ramal analógico com a Chamada em espera ativada, pressionar o botão de Sinal de gancho durante uma chamada reterá a chamada atual e conectará qualquer chamada em espera. Por isso, recomenda-se que os usuários de ramais analógicos que desejam usar a transferência Centrex não ativem a Chamada em espera.
- O sistema de **Transferência para atendimento automático** usando o correio de voz integrado pode selecionar a transferência Centrex como uma ação. Para o sistema que usa o Voicemail Pro, o equivalente pode ser obtido transferindo chamadas para um código curto **Sinal de gancho**.

Notas adicionais

- **Sistemas em rede** Nos sistemas em rede, a transferência Centrex somente é compatível com os recursos **Sinal de gancho** ou **Transferência Centrex** no sistema que hospeda os troncos analógicos do Centrex.
- **Adição de prefixo de discagem** Em alguns casos, o provedor de serviço Centrex pode solicitar um prefixo para o número de transferência. Se for o caso, esse prefixo deve ser inserido na programação do botão ou o no código de acesso usado para a transferência Centrex.
- **Transferência de aplicativos** A Transferência Centrex não é suportada em chamadas que entraram em espera e foram transferidas através de aplicativos como o SoftConsole.
- **Chamadas de conferência** A transferência Centrex não é suportada com chamadas de conferência.

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 811

Capítulo 78: Modo Simultâneo

Os sistemas IP Office são compatíveis com a operação no modo “simultâneo”. Nesse modo, os usuários podem ser associados a vários dispositivos de telefonia ao mesmo tempo. Eles podem atender e fazer chamadas em qualquer um desses dispositivos.

Links relacionados

[Dispositivos no modo simultâneo](#) na página 822

[Observações sobre o Modo simultâneo](#) na página 822

[Movendo chamadas entre dispositivos simultâneos](#) na página 823

Dispositivos no modo simultâneo

Um usuário do IP Office pode fazer login simultaneamente em cada um dos seguintes tipos de dispositivos telefônicos:

Cliente de telefonia	Notas
Um telefone de mesa físico	Um telefone físico, incluindo um ramal SIP, H.323 ou DECT. Isso também inclui aplicativos em execução em um telefone Vantage.
Um aplicativo VoIP para área de trabalho (PC):	• Avaya Workplace para Windows • Aplicativo Avaya Workplace para macOS
Um aplicativo VoIP móvel:	• Avaya Workplace para Android • Avaya Workplace para iOS
Um aplicativo WebRTC:	• Avaya Calling usando a extensão para Chrome.

Links relacionados

[Modo Simultâneo](#) na página 822

Observações sobre o Modo simultâneo

As observações a seguir estão relacionadas à operação da telefonia simultânea:

- Chamadas de entrada para o usuário alertam em todos os dispositivos dele e ele pode escolher qual dispositivo deseja usar para atendê-las.
- Embora o usuário tenha uma chamada em andamento em um dos dispositivos, qualquer chamada de entrada adicional será apresentada apenas a esse dispositivo.
- Recomenda-se não misturar a operação de modo simultâneo com recursos como twinning móvel, telecomutação e controles de chamada móvel que podem resultar em

várias chamadas duplicadas. Por exemplo, os números PSTN externos de um aplicativo para celular como um destino ativo de geminação móvel causarão alertas duplicados para a mesma chamada.

- Os usuários podem ter seu telefone de mesa e seus aplicativos de softphone registrados em diferentes servidores em uma rede IP Office.
- O uso do modo simultâneo não é compatível ao usar um aplicativo CTI não telefônico para controlar o processamento de chamadas. Nesse cenário, nem sempre é possível prever qual aplicativo de telefonia será usado ao fazer/atender uma chamada do cliente CTI, o que pode causar confusão.

Links relacionados

[Modo Simultâneo](#) na página 822

Movendo chamadas entre dispositivos simultâneos

O sistema IP Office é compatível com vários recursos para permitir que os usuários movam chamadas entre seus dispositivos simultâneos.

Ação	Descrição
Transferir	Os usuários podem transferir chamadas para seu próprio número de ramal. Isso faz com que a chamada alerte em seus outros dispositivos simultâneos.
Roubar	Para o IP Office R11.1.2.4 e versões posteriores, um código curto de Reaver chamada definido como com o número do ramal do usuário recuperará uma chamada atual de seu outro dispositivo simultâneo.
Aplicativos Workplace	Para o IP Office R11.1.3 e versões posteriores, os usuários do Aplicativo Avaya Workplace podem usar o aplicativo para mover e recuperar chamadas: • Usando a movimentação, o usuário pode enviar uma chamada de seu Aplicativo Avaya Workplace para seus outros dispositivos simultâneos. • Usando o recurso de recuperação, o usuário pode mover uma chamada atendida em seu dispositivo simultâneo para seu Aplicativo Avaya Workplace. Esses recursos são ativados por uma linha <code>SET IPO_CALL_HANDOVER_ENABLED 1</code> no arquivo <code>46xxsettings.txt</code>.

Links relacionados

[Modo Simultâneo](#) na página 822

Capítulo 79: Números de origem do usuário

Os números de origem são usados para configurar recursos que não têm controles específicos nas interfaces do IP Office Manager ou IP Office Web Manager.

Os números de origem são divididos em dois tipos:

- Os números de origem do usuário são usados para aplicar configurações a usuários individuais.
- Os números de origem sem usuário (NoUser) são usados para aplicar configurações ao sistema IP Office ou a todos os usuários no sistema.

Observe que as listas exibidas nas páginas a seguir não são completas.

- Alguns números de origem ficam obsoletos quando substituídos por controles adequados de configuração em uma versão posterior do software IP Office. Nesse estágio, o número de origem deixa de ser compatível.
- Este documento aborda os números de origem que são publicamente compatíveis. Outros números de origem publicados para sites de clientes específicos a fim de resolver problemas específicos nesses sites não estão incluídos e não são compatíveis com outros sistemas IP Office.

Links relacionados

[Números de origem de usuário individual](#) na página 824

[Números de origem de NoUser](#) na página 826

Números de origem de usuário individual

Números de origem do usuário

Os números de origem a seguir afetam o usuário específico ao qual são aplicados. A menos que haja uma indicação contrária, eles são mescláveis.

- **AT<string>**

As sequências que começam com AT são utilizadas com um usuário receptor da chamada **DTEDefault** para definir as configurações padrão da porta DTE da unidade de controle.

- **BST_MESSAGE_FOR_YOU**

Substitua a data e a hora exibidas nos telefones BST quando ociosos por *Mensagem para você* ou *Mensagens para você* quando o usuário tiver novas mensagens de caixa postal. Esse número de origem pode ser usado como número de origem **NoUser** para ativar o recurso para todos os usuários de telefone BST.

- **BST_NO_MESSAGE_FOR_YOU**

Se o número de origem **BST_MESSAGE_FOR_YOU** tiver sido usado como número de origem **NoUser** para ativar o recurso para todos os usuários de telefone BST, o número de origem desse usuário específico poderá ser usado para desativar o recurso para usuários selecionados.

- **C<ID da conferência>**

Fornece ao usuário com indicador de mensagem em espera e acesso à caixa postal de conferência de uma conferência Meet-me do sistema. O acesso é feito por meio do recurso Voz visual e do aplicativo Portal do usuário.

- **Enable_OTT**

Habilita a operação de transferência de um toque para o usuário. Consulte [Transferência de um toque](#) na página 820. Esse número de origem pode ser usado como número de origem **NoUser** para ativar o recurso para todos os usuários.

- **H<Nome do grupo>**

Permite ao usuário receber indicação de mensagem em espera de novas mensagens do grupo. O grupo é adicionado ao menu Voz Visual do usuário. Nos ramais equipados com display, são exibidos o nome do grupo e o número de novas mensagens. Consulte o Guia do Usuário do Telefone apropriado.

- Se o usuário não for um membro do grupo, será necessário definir código da caixa postal para a caixa postal do grupo (**Grupo | Caixa postal | Código da caixa postal**).

- **P<Número de telefone>**

Este registro determina o destino para retorno de chamadas (alerta de saída) do correio de voz. Digite **P** seguido do número do telefone, incluindo qualquer prefixo de discagem externa que seja necessário, p. ex., **P917325559876**. Esse recurso só fica disponível ao utilizar o Voicemail Pro que tenha recebido um ponto inicial de **Retorno de chamada** padrão ou específico do usuário. Consulte o manual *Administrando o IP Office Voicemail Pro*. Esse recurso é distinto da chamada de volta da caixa postal e da chamada ativa de notificação do Voicemail Pro.

- **R<ICLID do chamador>**

Para permitir o acesso a chamadas de Acesso discado/RAS somente a partir de um número específico, adicione o prefixo **R** ao número (p. ex., **R7325551234**).

- **U<Nome de usuário ou número do ramal>**

Permite ao usuário receber indicação de mensagem em espera de novas mensagens. O grupo especificado é adicionado ao menu Voz Visual do usuário. Nos ramais equipados com display, são exibidos o nome do usuário e o número de novas mensagens. Consulte o Guia do Usuário do Telefone apropriado.

- Se o usuário não for uma origem confiável para a caixa postal, ele precisará inserir seu **Código da caixa postal** para acessá-la.

- **V<ICLID do chamador>**

As sequências prefixadas com um **V** indicam números a partir dos quais o acesso às caixas postais dos usuários é permitido sem a exigência do registro do código de correio de voz da caixa postal. Isso é classificado como “origem confiável”.

- No Voicemail Pro em execução no modo Intuity, a origem confiável é utilizada para chamadas a partir de botões programáveis definidos para **Receber recado de caixa postal** e **Voz visual**. Outros controles são solicitados para o número de caixa postal, e depois a senha.

Links relacionados

[Números de origem do usuário](#) na página 824

Números de origem de NoUser

Os números de origem a seguir afetam todos os usuários no sistema IP Office. Eles são inseridos por meio da guia **Números de origem** do usuário **NoUser**. Esses números de origem são informalmente chamados de *NUSNs*.

! Importante:

- A adição e a alteração desses números de origem requerem a reinicialização do sistema para entrar em vigor.

Números de origem de NoUser

- ATM4U_PCS7_RINGDETECT

Em algumas interfaces móveis ou de celular conectadas a uma placa IP500 ATM4U, a placa pode não detectar o sinal de toque. Em placas PCS4 e posteriores, esse número de origem de NoUser pode ser usado para ativar a detecção de toque alternada.

- ALLOW_5410_UPGRADES

Essa opção deve estar presente para telefones 5410 de forma a atualizar seu firmware.

- B_DISABLE_SIP_IPADDR

Desativa o bloqueio do registro de dispositivo SIP com base no endereço IP. Consulte o manual *Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™*.

- BST_MESSAGE_FOR_YOU

Substitua a data e a hora exibidas nos telefones BST quando ociosos por *Mensagem para você* ou *Mensagens para você* quando o usuário tiver novas mensagens de caixa postal. Esse número de origem também pode ser definido como um número de origem para usuários individuais.

- CIPHERS_LEVEL_H323=<N>

Define a complexidade mínima de criptografia que o IP Office aceita em conexões TLS para telefones e troncos H.323. Não é usado para aplicativos nos quais as codificações sejam ativadas e escolhidas com base nas codificações oferecidas pelo servidor TLS.

- Compatível com versões do IP Office R11.1.2.x. Para o IP Office R11.3.1 e versões posteriores, esse NUSN é substituído pela configuração de segurança **Sistema > Certificados > Nível de segurança H.323**.
- Obs.: o nível padrão 1 (potência média) é usado se nenhum número de origem for especificado.

O valor <N> é definido da seguinte maneira:

- **Baixo** (0): aceitar criptografia de baixa, média e alta complexidade. Baixa e média em sistemas IP500 V2.
- **Média** (1): aceitar criptografia de média e alta complexidade. Média em sistemas IP500 V2.

- **Alto (2):** aceitar criptografia de alta complexidade. Não compatível com sistemas IP500 V2.
 - Para uma lista de criptografias, consulte *Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™*.
 - As criptografias de alta complexidade são criptografias GCM. Elas não são compatíveis com nenhum modelo do sistema IP500 V2.
- CIPHERS_LEVELS_SIP=<N>

Define a complexidade mínima de criptografia que o IP Office aceita em conexões TLS para telefones e troncos SIP. Não é usado para aplicativos nos quais as codificações sejam ativadas e escolhidas com base nas codificações oferecidas pelo servidor TLS.

 - Compatível com versões do IP Office R11.1.2.x. Para o IP Office R11.3.1 e versões posteriores, esse NUSN é substituído pela configuração de segurança **Sistema > Certificados > Nível de segurança SIP**.
 - Usa os mesmos valores que o CIPHERS_LEVEL_H323= mas define o nível de codificação que o IP Office aceita para conexões SIP TLS.
- DECT_REVERSE_RING

Por padrão, quando esse parâmetro não estiver definido, as chamadas em telefones DECT associados a um aplicativo CTI tocarão como chamadas prioritárias. Quando esse parâmetro estiver definido, os telefones DECT tocarão como uma chamada normal, externa ou interna.
- DISABLE_USERBLF_DND_MENU

Em telefones com um botão **Usuário**, desative a exibição de opções quando o botão for pressionado e, em vez disso, chame o usuário de destino. Para que a chamada alerte um usuário em modo Não perturbe em vez de ser redirecionada de acordo com a operação normal do modo Não perturbe, é necessário adicionar o número do usuário do botão à lista **Exceções de Não perturbe** do usuário de destino. Compatível com telefones 9400, 9500, 9600 e J100.
- DISTINCT_HOLD_RINGBACK

Utilizada para exibir uma mensagem específica sobre o tipo de chamada das chamadas de retorno após a expiração por estarem estacionadas ou em espera. Quando definidas, essas chamadas exibem **Retornar chamada - Em espera** ou **Retornar chamada - Estacionada** em vez do nome da pessoa conectada ou nome da linha.
- ENABLE_J100_FQDN

Use FQDN em vez de endereços IP nos valores de endereço do servidor fornecidos aos telefones das séries J100. Isso exige que os valores de FQDN sejam adequadamente passíveis de roteamento pelos servidores DNS do cliente e que os telefones usem o endereço do servidor DNS (obtido por meio de DHCP ou definido manualmente).
- ENABLE_J100_AUTO_UPDATE_POLICY

Adicione configurações para oferecer suporte a atualizações automáticas de telefones da série J100 ao arquivo `46xxsettings.txt` gerado automaticamente do sistema. Consulte o manual *IP Office Notas de instalação de telefone SIP*.
- Enable_OTT

Ativa a transferência com um toque para todos os usuários. Esse número de origem também pode ser definido como um número de origem para usuários individuais.
- EQNX_CONTACT_MATCHING_MIN_DIGITS=<N>

Por padrão, o Aplicativo Avaya Workplace requer pelo menos 10 dígitos para a correspondência de contatos (8 para o Bahrein). Esse número de origem `NoUser` pode ser usado para definir o mínimo de dígitos para correspondência de contato para os países onde os números de telefone do plano de discagem nacional têm menos de 10 dígitos.

- `FORCE_HANDSFREE_TRANSFER`

Quando definido durante a utilização do processo transferências de viva-voz anunciadas, tanto as chamadas de consulta de transferência como de conclusão de transferência serão atendidas automaticamente. Sem essa configuração, somente a chamada de consulta de transferência é atendida automaticamente.

- `FORCE_SIP_SBC_TCP_SINGLE_PORT`

Força o IP Office a abrir apenas um socket para o ASBCE para cada aplicativo, independentemente do número de chamadas. Isso pode resolver problemas com chamadas que emitem um toque no aplicativo e, em seguida, aparecem como uma chamada perdida.

- `HIDE_CALL_STATE`

Usado para ocultar as informações de status da chamada, p. ex., `Discar` e `Conn`, exibidas em telefones DS mais antigos, como das séries 2400, 4400 e 5400. Usado em conjunto com o número de origem `LONGER_NAMES`.

- `HOLD_MUSIC_TIMEOUT=<segundos>`

Por padrão, as origens alternativas de música de linha permanecem conectadas por 30 segundos após deixarem de ser usadas. É possível usar esse número de origem para alterar o tempo limite de desconexão. O intervalo compatível é de 1 a 600 segundos.

- `LONGER_NAMES`

Usado para aumentar o comprimento dos nomes enviados para exibição em telefones DS mais antigos, como das séries 2400, 4400 e 5400.

- `MEDIA_NAT_DM_INTERNAL=N`

Usado em conjunto com a configuração **Sistema | VoIP | Permitir mídia direta no local de NAT**. Quando **Permitir mídia direta no local de NAT** está definido como ativado, o comportamento padrão é permitir mídia direta entre todos os tipos de dispositivos (trabalhadores remotos H.323 e SIP e linhas IP Office atrás de um NAT). Para roteadores que estejam usando um ALG H323 ou ALG SIP, talvez seja desejável tentar mídia direta apenas entre determinados tipos de dispositivos. Nesse caso, defina esse número de origem de usuário `NoUser`, no qual `N` é a soma dos seguintes valores:

- 1 = incluir telefones H.323.
- 2 = incluir telefones SIP.
- 4 = incluir linhas IP Office.

Por exemplo, se o roteador tiver um ALG SIP que não possa ser desativado, para desativar a tentativa de mídia direta NAT para dispositivos SIP, defina `MEDIA_NAT_DM_INTERNAL=5` para incluir apenas telefones H.323 e linhas IP Office.

- `NI2_CALLED.../NI2_CALLING...`

Os seguintes números de origem `NoUser` são aplicados a chamadas em troncos PRI ETSI:

- `NI2_CALLED_PARTY_PLAN=X`

Força o plano de numeração do receptor da chamada NI2 para troncos PRI ETSI, com X sendo igual a UNKNOWN ou ISDN.

- NI2_CALLED_PARTY_TYPE=X

Força o tipo de numeração do receptor da chamada NI2 para troncos PRI ETSI, com X sendo igual a UNKNOWN, INT, NATIONAL ou SUBSCRIBER.

- NI2_CALLING_PARTY_PLAN=X

Força o plano de numeração do chamador NI2 para troncos PRI ETSI, com X sendo igual a UNKNOWN ou ISDN.

- NI2_CALLING_PARTY_TYPE=X

Força o tipo de numeração do chamador NI2 para troncos PRI ETSI, com X sendo igual a UNKNOWN, INT, NATIONAL ou SUBSCRIBER.

- NO_DIALLED_REF_EXTERNAL

Em chamadas externas de saída feitas com códigos curto, o código curto discado será exibido no telefone do usuário e qualquer diretório correspondente será baseado nesse número discado. Esse número de origem altera o comportamento para exibir a saída do número de telefone pelos códigos curtos e a correspondência do diretório base nesse número.

- onex_...

Os seguintes números de origem NoUser são usados para alterar os endereços IP usados para acesso do Avaya one-X® Portal for IP Office.

- onex_l1=<Endereço IP>

Define o endereço IP do servidor do one-X que pode ser acessado por aplicativos registrados na interface LAN1.

- onex_l2=<Endereço IP>

Define o endereço IP do servidor do one-X que pode ser acessado por aplicativos registrados na interface LAN2.

- onex_port_l1=<Endereço IP>

Define a porta do servidor do one-X que pode ser acessado por aplicativos registrados na interface LAN1.

- onex_port_l2=<Endereço IP>

Define a porta do servidor do one-X que pode ser acessado por aplicativos registrados na interface LAN2.

- onex_port_r1=<Endereço IP>

Define a porta do servidor do one-X que pode ser acessado por aplicativos remotos registrados na interface LAN1.

- onex_port_r2=<Endereço IP>

Define a porta do servidor do one-X que pode ser acessado por aplicativos remotos registrados na interface LAN2.

- onex_r1=<Endereço IP>

Define o endereço IP do servidor do one-X que pode ser acessado por aplicativos remotos registrados na interface LAN1.

- onex_r2=<Endereço IP>

Define o endereço IP do servidor do one-X que pode ser acessado por aplicativos remotos registrados na interface LAN2.

- PHONE_LANGUAGES

Faz com que um sistema IP Office produza um conjunto de arquivos de idioma que possam ser usados para personalizar o texto usado em alguns telefones. Consulte o manual *Configurações de localidade do Avaya IP Office*.

- PRESERVED_CONN_DURATION=<Minutos (1 a 120)>

Quando **Sistema | Telefonia | Telefonia | Preservação da conexão de mídia** está ativado, as chamadas ativas são preservadas por até 120 minutos antes de serem desconectadas. Esse número de origem NoUser pode ser usado para ajustar a duração no intervalo de 1 a 120 minutos.

- PRESERVED_NO_MEDIA_DURATION=<Minutos (1 a 120)>

Quando **Sistema | Telefonia | Telefonia | Preservação da conexão de mídia** está ativado, as chamadas nas quais não haja detecção de RTP, RTCP ou fala são desconectadas após 10 minutos. Esse número de origem NoUser pode ser usado para ajustar a duração no intervalo de 1 a 120 minutos.

- PUBLIC_HTTP=<Endereço do servidor de arquivos>

Caso o IP Office esteja usando as configurações de redirecionamento HTTP, é possível usar esse número de origem para definir um endereço de redirecionamento distinto a ser fornecido aos telefones remotos.

- REPEATING_BEEP_ON_LISTEN

Por padrão, se você definir **Aviso sonoro ao escutar**, quando um usuário invocar **Escuta de chamada**, ele escutará um tom de entrada (3 bipes) apenas no início da chamada. Quando esse parâmetro estiver definido, ele também escutará um bipe a cada 10 segundos.

- RTCP_COLLECTOR_IP=<Endereço IP>

Ao usar um servidor Prognosis para monitoramento de qualidade da chamada, defina o endereço IP do sistema IP Office conforme configurado no servidor Prognosis.

- RW_SBC_...

Defina os endereços IP que os ramais SIP remotos devem usar para se conectar ao IP Office por meio de um ASBCE. Para o R11.1.2.4 e versões posteriores, elas foram substituídas por configurações nos menus **Sistema | LAN | Topologia de rede**.

- SET_46xx_PROCPSWD=<NNNNN>

Defina a senha nova indicada para os telefones por meio do arquivo 46xxsettings.txt gerado automaticamente.

- SET_96xx_SIG=<X>

Quando definido, insere a linha SET SIG X nos arquivos de configurações 46xxsettings.txt gerados automaticamente.

- SET_ADMINPSWD=<NNNNN>

Defina a senha nova de administrador indicada para telefones da série K100 por meio do arquivo 46xxsettings.txt gerado automaticamente.

- SET_B199_FW_VER=<NNNN>

Se definido, substitui por `firmware-NNNN-release.kt` a versão padrão do firmware B199 que o sistema IP Office insere em seu arquivo `avayab199_fw_version.xml` gerado automaticamente. Compatível com IP Office R11.1.2.4 e superior.

- SET_CDNL="<NNNN>" ou SET_CDNL="<NNNN>","<MMMM>"

Para aplicativos Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos móveis iOS e Android, esse número de origem especifica números para discar usando o discador nativo do dispositivo em vez de usar pelo aplicativo cliente. O IP Office adiciona os números ao arquivo `46xxsettings` gerado automaticamente como uma entrada `SET_CELLULAR_DIRECT_NUMBER_LIST=`. Para obter os detalhes, consulte o manual *Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace*.

- O número de origem pode especificar múltiplos números, separados por vírgulas, em uma cadeia de caracteres de até 63 caracteres.
- É possível usar várias entradas SET_CDNL=.
- O comprimento máximo da cadeia de caracteres SET_CELLULAR_DIRECT_NUMBER_LIST= é 127 caracteres.

- SIP_ENABLE_HOT_DESK

O uso de compartilhamento de mesa em telefones J129 e H175 é bloqueado por padrão. Esse número de origem substitui esse comportamento.

- SIP_EXTN_CALL_Q_TIMEOUT=<Minutes>

Define a duração de chamada não respondida após a qual as chamadas SIP não respondidas são desconectadas automaticamente. Caso não seja definido, o padrão normal é de 5 minutos. Esse número de origem NoUser pode ser usado para ajustar a duração no intervalo de 0 (ilimitado) a 255 minutos.

- SET_HEADSYS_1

Se definido, altera a operação do botão do fone de ouvido em telefones da série 9600 por meio do arquivo de configurações `46xxsettings.txt` gerado automaticamente. Normalmente, o fone de ouvido fica fora do gancho quando o lado remoto desconecta. Quando essa opção é definida, o fone de ouvido permanece no gancho quando o lado remoto desconecta.

- SET_J100_PAGE_VOLUME_MIN

Especifica o nível mínimo de volume para anúncios de emergência em telefones IP da série J conectados ao Avaya IP Office.

Tipo: inteiro

Mín.: 1

Máx.: 16

Padrão: 10

Se o valor for definido como 1, o volume mínimo ficará desabilitado na prática, e os usuários poderão ajustar o volume livremente.

- SET_STIMULUS_SBC_REG_INTERVAL=<segundos>

Defina o intervalo de registro usado para telefones remotos da série J100. Reduzir isso é necessário se o SBC não enviar TCP RST de ponta a ponta. O valor recomendado é de 180 segundos. Se não for especificado, o padrão será 1 hora (3.600 segundos). Intervalo de 180 a 3.600 segundos.

- `SIP_OPTIONS_PERIOD=<Minutes>`

Em troncos SIP, o sistema envia periodicamente mensagens `OPTIONS` para determinar se a conexão SIP está ativa. A taxa na qual as mensagens são enviadas é determinada pela combinação do **Tempo de atualização de vinculação (s)** definido na guia Topologia de rede e o parâmetro `SIP_OPTIONS_PERIOD` (em minutos). A frequência das mensagens enviadas é determinada da seguinte maneira:

Objetivo	Método
300 segundos	Se não houver um parâmetro <code>SIP_OPTIONS_PERIOD</code> definido e Tempo de atualização de vinculação (s) for 0, então o valor padrão de 300 segundos será usado.
Menos de 300 segundos	Não defina um parâmetro <code>SIP_OPTIONS_PERIOD</code> e defina o Tempo de atualização de vinculação (s) para um valor inferior a 300 segundos.
Mais de 300 segundos	Defina tanto o parâmetro <code>SIP_OPTIONS_PERIOD</code> quanto Tempo de atualização de vinculação (s) para um valor superior a 300 segundos. O período de mensagem <code>OPTIONS</code> usado é o menor entre Tempo de atualização de vinculação (s) e o <code>SIP_OPTIONS_PERIOD</code> .

- `SUPPRESS_ALARM=1`

Quando definido, o alarme `NoCallerID` não é exibido nos alarmes do sistema, SysMonitor e System Status Application.

- `TUI:J139_REDUCED_FEATURE_SET`

Para o R11.1.2.4 e versões posteriores, restaure as restrições pre-R11.1.2.4 aplicadas aos telefones J139.

- `TUI:NAME_SEARCH_MODE=<n>`

A correspondência padrão de pesquisa de diretório usada em telefones com o recurso é exibir simultaneamente correspondências em relação a todas as partes dos nomes. É possível usar esse número de origem para alterar o comportamento de correspondência de nome.

- 1 = correspondência começando no início do nome.
- 2 = correspondência começando na última palavra do nome.
- 3 = fazer a correspondência simultaneamente de 1 e 2.
- 4 = fazer a correspondência com a penúltima palavra no nome.
- 7 = fazer a correspondência simultaneamente com a primeira, a última e a penúltima palavra no nome.

- `TUI:NO_TOVM_SK_WHEN_VMOFF`

Em telefones com o recurso, suprima a exibição da tecla **Para VM** quando a configuração de caixa postal do usuário estiver desativada.

- `VM_TRUNCATE_TIME=<Seconds: 0 to 7>`

Os troncos analógicos podem usar a detecção de tom de ocupado para encerrar chamadas. Em chamadas que seguem para a caixa postal para gravar ou deixar uma mensagem, quando a detecção de tom de ocupado ocorre, o IP Office indica ao servidor de caixa postal o quanto remover do fim da gravação para remover o segmento do tom de ocupado. Por padrão, o valor varia para corresponder ao local do sistema (consulte o manual *Configurações de localidade do Avaya IP Office*).

Em alguns sistemas, talvez seja necessário sobrepor o padrão se o fim das gravações de chamadas analógicas estiverem sendo cortadas ou incluírem o tom de ocupado.

Esse número de origem `NoUser` pode ser usado para ajustar a quantidade removida no intervalo de 0 a 7 segundos.

- `VMAIL_WAIT_DURATION=<Milliseconds>`

Define o número de milissegundos que o sistema aguarda antes de transferir o áudio da chamada para a caixa postal. Em alguns sistemas, pode ser necessário definir um atraso a fim de permitir a conclusão da negociação de codec.

- `VMPRO_OOB_DTMF_OFF`

Desative o envio de dígitos fora da faixa para o servidor de caixa postal Voicemail Pro. Isso pode ser necessário em alguns sistemas se os acionamentos de tecla estiverem sendo gravados em chamadas.

- `WEBRTC_...`

Esses números de origem são usados para compatibilidade com WebRTC quando o usuário do Portal do usuário se conecta remotamente usando STUN e/ou TURN. Para o R11.1.2.4 e versões posteriores, elas foram substituídas por configurações nos menus **Sistema | LAN | Topologia de rede**.

- `xmpp_port...`

- Esses números de origem `NoUser` podem ser usados no Avaya one-X® Portal for IP Office para alterar as portas usadas para conexões XMPP.

- `xmpp_port_l1=<Port>`

Define a porta do servidor XMPP usada por aplicativos registrados na interface LAN1.

- `xmpp_port_l2=<Port>`

Define a porta do servidor XMPP usada por aplicativos registrados na interface LAN2.

- `xmpp_port_r1=<Port>`

Define a porta do servidor XMPP usada por aplicativos remotos registrados na interface LAN1.

- `xmpp_port_r2=<Port>`

Define a porta do servidor XMPP usada por aplicativos remotos registrados na interface LAN2.

Links relacionados

[Números de origem do usuário](#) na página 824

Capítulo 80: Definindo as configurações do sistema IP Office Server Edition

Esta seção aborda ferramentas configuração geral para sistemas IP Office Server Edition.

Links relacionados

[Sincronizar as senhas do Server Edition no Web Manager](#) na página 834

[Criando uma conta de administração comum](#) na página 835

[Administração do Voicemail Pro](#) na página 836

[Resiliência do Server Edition](#) na página 836

[Sincronizando as configurações](#) na página 836

[Iniciando o Web Control](#) na página 837

Sincronizar as senhas do Server Edition no Web Manager

No IP Office Web Manager, é possível abrir a solução IP Office Server Edition no IP Office Manager usando o comando **Aplicativos > IP Office Manager**. Para fazer isso, todos os sistemas IP Office na solução precisam ter um usuário do serviço com credenciais comuns.

Se qualquer sistema IP Office não tiver um usuário do serviço com as credenciais comuns necessárias, a abertura do IP Office Manager falhará.

- Esse processo sincroniza os usuários do serviço de segurança e suas senhas de usuário de serviço em todos os sistemas.
- O processo afeta usuários do serviço e suas senhas. Isso não afeta nenhuma outra configuração de segurança, inclusive as configurações de grupos de direitos.

Pré-requisitos

É necessário saber a ID do usuário e senha do usuário do serviço que são comuns a todos os sistemas na solução.

Procedimento

1. Para o sistema IP Office com configurações de segurança redefinidas:
 - a. Abra o IP Office Web Manager usando o endereço
`https://<ip_address>:7070/WebManagement/WebManagement.html`,
onde <ip_address> é o endereço do IP Office individual.

- b. Faça login como **Administrador**.
 - c. Selecione **Segurança > Usuários de serviço**.
 - d. Altere as configurações do usuário de serviço usado para login comum para que correspondam às configurações configuradas nos outros sistemas IP Office da solução. Se necessário, crie um novo usuário.
 - e. Faça o logoff nesta sessão Web Manager.
2. Para toda a solução do IP Office Server Edition:
 - a. Abra o IP Office Web Manager usando o endereço `https://<ip_address>/index.html`, onde `<ip_address>` é o endereço do IP Office principal.
 - b. Faça login como o usuário do serviço comum.
 - c. Selecione **Segurança > Usuários de serviço**.
 - d. Clique em **Sincronizar usuário de serviço e senha do sistema**.

Links relacionados

[Definindo as configurações do sistema IP Office Server Edition](#) na página 834

Criando uma conta de administração comum

Sobre esta tarefa

Ao gerenciar vários sistemas IP Office, pode ser útil criar um nome de usuário comum e uma senha em todos os sistemas IP Office. É possível fazer isso usando a ferramenta **Gerenciamento de usuários do serviço Server Edition**. Essa ferramenta cria um usuário do serviço comum chamado *SCN_Admin*.

- Esse processo requer que você tenha um nome e uma senha de usuário do serviço para o acesso à configuração de segurança de cada um dos sistemas IP Office.

Procedimento

1. Selecione **Ferramentas > Gerenciamento de usuário de serviço no Server Edition**.
2. Selecione os sistemas IP Office para os quais deseja criar uma conta de configuração comum.
3. Clique em **OK**.
4. O IP Office Web Manager solicita um nome de usuário e senha para acesso à configuração de segurança de cada sistema IP Office.
 - Para usar os mesmos valores para todos os sistemas IP Office, selecione **Usar credenciais acima para todos os IPOs restantes selecionados**.
5. Clique em **OK**.
6. O IP Office Web Manager lista os sistemas IP Office e se cada sistema já possui uma conta *SCN_Admin*.
7. Clique em **Criar usuário de serviço**.
8. Insira a senha comum e clique em **OK**.

9. Clique em **Fechar**.

Links relacionados

[Definindo as configurações do sistema IP Office Server Edition](#) na página 834

Administração do Voicemail Pro

Se o aplicativo Voicemail Pro estiver instalado no mesmo PC que o IP Office Manager, é possível executá-lo do IP Office Manager.

Procedimento

1. Em IP Office Manager, selecione a **Exibição de solução Solution Edition**.
2. Selecione o servidor IP Office para o qual deseja administrar o aplicativo Voicemail Pro.
3. Clique no link  **Administração da caixa postal** à direita.

Links relacionados

[Definindo as configurações do sistema IP Office Server Edition](#) na página 834

Resiliência do Server Edition

Para uma rede de sistemas IP Office, é possível configurar o suporte para operação contínua se um dos sistemas IP Office ficar indisponível. Por exemplo, telefones IP registrados em um sistema IP Office podem refazer o registro temporariamente em outro sistema IP Office e continuar fazendo e recebendo chamadas.

Consulte o manual *IP Office Visão geral da resiliência do* .

Links relacionados

[Definindo as configurações do sistema IP Office Server Edition](#) na página 834

Sincronizando as configurações

Sobre esta tarefa

Por padrão, ao configurar uma solução IP Office Server Edition, o IP Office sincronizará automaticamente as alterações em determinados registros na configuração de cada sistema IP Office na solução. O IP Office faz isso para os registros **Rota para chamadas de entrada**, **Perfil de horário**, **Código de conta** e **Direitos do usuário**.

No entanto, ao adicionar um novo IP Office à solução ou alterar diretamente a configuração de um sistema IP Office, alguns registros podem ficar dessincronizados com os outros sistemas IP Office na solução. Caso isso aconteça, é possível usar o processo a seguir para resincronizar os registros compartilhados.

Procedimento

1. Na **Exibição de solução do Server Edition**, clique com o botão direito em **Solução**.
2. Selecione **Sincronizar configurações**.
3. Selecione **Sim** para confirmar a remoção.

Links relacionados

[Definindo as configurações do sistema IP Office Server Edition](#) na página 834

Iniciando o Web Control

Sobre esta tarefa

Web Control é o termo usado para um conjunto de menus de administração baseados na Web e utilizados por servidores IP Office baseados no Linux. Os menus oferecem funções como interrupção e início de serviços individuais executados pelo servidor IP Office.

Procedimento

1. Selecione **Exibição de solução do Server Edition**.
2. Selecione o sistema para o qual deseja exibir seus menus do Web control.
3. Clique no link  **Web Control** à direita.
4. O navegador da web padrão inicia com o endereço do sistema IP Office.
5. Faça login usando o mesmo nome de usuário e senha usados para acessar a configuração do IP Office Manager.

Links relacionados

[Definindo as configurações do sistema IP Office Server Edition](#) na página 834

Parte 7: Rede de comunidade pequena

Capítulo 81: Rede de comunidade pequena

É possível vincular vários sistemas IP Office IP500 V2 para formar uma rede multilocal chamada “Rede comunitária pequena” (Small Community Network, SCN). Em uma SCN, os sistemas IP Office distintos aprendem automaticamente os números dos ramais e os nomes dos usuários dos outros sistemas. Isso permite as chamadas entre os sistemas e viabiliza vários recursos de chamada interna (consulte [Recursos de telefonia suportados em redes do Server Edition e SCN](#) na página 72).

Capacidade

A seguir estão os limites de capacidade suportados por um sistema de SCN.

Número máximo de sistemas	32
Número máximo de usuários	1.000
Máximos de saltos de linha H.323 entre os sistemas	5

Obs.: quando houver o uso de um Unified Communications Module na rede:

- Para fornecer o serviço Voicemail Pro, o número máximo de sistemas diminuirá para 6.
- Para fornecer o serviço Avaya one-X Portal, o número máximo de usuários diminuirá para 200.

Resumo de configuração

Para configurar uma SCN, é necessário o seguinte:

- O tronco da linha IP Office em funcionamento entre os sistemas que foi testado para o correto roteamento de tráfego de voz e dados. A organização dos troncos da linha IP Office deve atender aos requisitos detalhados em [Layouts compatíveis com Rede comunitária pequena](#) na página 840.
- Em um determinado sistema, todos os troncos SCN devem estar na mesma interface LAN.
- Os canais VCM são exigidos em todos os sistemas.
- A numeração de ramal, usuário e grupo em cada sistema deverá ser exclusiva.
- Os nomes de usuário e grupo em cada sistema deverão ser exclusivos.
- Também é recomendável que todos os nomes e números (linha, serviços etc.) nos sistemas separados continuem sendo exclusivos. Isso reduzirá uma potencial confusão na manutenção.
- A **ID do grupo de saída** nas linhas de SCN deve ser alterada para um número diferente do padrão 0.
- Todos os sistemas deverão utilizar o mesmo conjunto de temporizadores de telefonia, especialmente o **Tempo sem resposta padrão**.

- Verifique se todos os sistemas na rede estão configurados para usar os mesmos codecs.
- Somente um sistema deve ter seu **Tipo de correio de voz** definido como **Voicemail Pro/Lite**. Todos os outros sistemas deverão ser definidos como **Correio de voz centralizado** ou **Correio de voz distribuído**. Não há suporte para nenhuma outra configuração.

Interoperação do Nível de software

Há compatibilidade para uma SCN entre sistemas IP Office com o mesmo nível de software principal ou com um nível de diferença. Por exemplo, entre o 9.1 e o 9.0 (mesmo nível principal) e entre o 8.0 e o 9.0 (um nível principal de diferença).

- Essa opção é destinada principalmente a permitir a atualização em etapas dos sites na SCN.
- Ainda é recomendável que todos os sistemas na rede sejam atualizados para o mesmo nível, quando possível.
- Em uma SCN que inclua diferentes níveis de software, os recursos e a capacidade de rede terão como base o menor nível de software na rede.

Links relacionados

[Layouts compatíveis com Rede comunitária pequena](#) na página 840

[Recursos de telefonia suportados em redes do Server Edition e SCN](#) na página 72

[Compatibilidade com caixa postal SCN](#) na página 843

[Como habilitar a Small Community Network](#) na página 843

[Hot Desking remoto da Small Community Network](#) na página 845

[Contingência da Small Community Network](#) na página 846

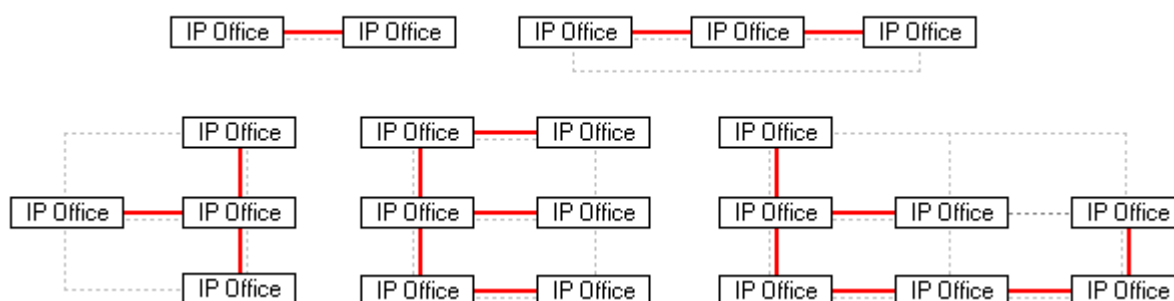
[Programação de código de acesso SCN](#) na página 847

Layouts compatíveis com Rede comunitária pequena

A organização permitida das linhas IP Office entre os sistemas depende do menor nível de software de qualquer sistema na rede. Observe que isso se refere às linhas IP Office definidas nas configurações do sistema. A configuração real da rede IP, incluindo as rotas IP nas definições do sistema, podem diferir de acordo com as exigências de rede da cada cliente.

Layouts tipo estrela/serial

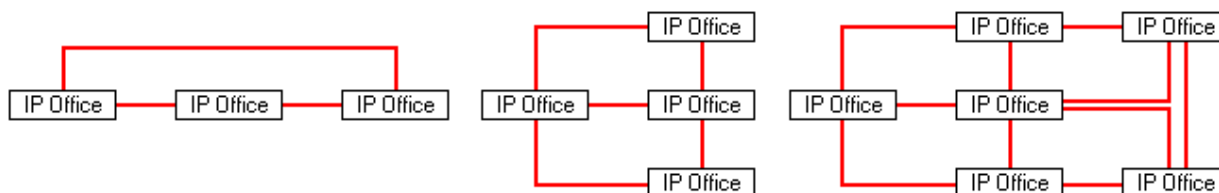
Os seguintes layouts são exemplos do tipo estrela e serial.



---- = Rede IP, | = Linha IP Office.

Layout tipo malha

O layout de malha é um no qual há mais de uma rota possível de linhas do IP Office entre quaisquer dois sistemas. A seguir, há exemplos de layouts tipo malha. Os layouts tipo estrela e malha, além do serial, podem ser combinados.



Sinalização de Rede comunitária pequena

Na Rede comunitária pequena (Small Community Network, SCN), cada IP Office usa sinalização semelhante à RIP para atualizar os outros sistemas sobre sua presença.

- É possível observar esse tráfego como pacotes *AVRIP* no aplicativo System Monitor.
- O tráfego é enviado para a porta 50795 que cada sistema utiliza para escutar.
- Cada sistema na SCN transmite uma atualização a cada 30 segundos.
- Além disso, quando aplicável, as atualizações de BLF são transmitidas até um máximo de 0,5 segundo.
- Normalmente, o volume é menor do que 1 Kbps por sistema.

Links relacionados

[Rede de comunidade pequena](#) na página 839

Recursos de telefonia suportados em redes do Server Edition e SCN

Além do compartilhamento de números de ramal de usuários e grupos de busca, há compatibilidade com os seguintes recursos adicionais de telefonia entre sistemas de uma rede multilocal. Os recursos não listados não suportados na rede multissite.

- **Texto de ausência**
- **Grupos de busca anunciados** Os grupos de busca configurados como anunciados podem ser discados por usuários em outros sistemas
- **Antitromboning** As chamadas roteadas pela rede multissite e que retornam ao sistema de origem são transformadas em chamadas internas somente no sistema de origem.
- **Interromper discagem**
- **Estacionar/desestacionar chamada**
- **Ramal de captura de chamada**
- **Rotulagem de chamada**
- **Retorno de chamada quando estiver livre**
- **Log centralizado de chamadas**

- **Diretório pessoal centralizado**
- **Conferência**
- **Grupos de busca distribuídos**
- **Compatibilidade com servidor de caixa postal distribuída**

Ao usar o Vociemail Pro, cada sistema pode suportar seu próprio servidor Voicemail Pro.

- **Ativar ARS/desativar ARS**
- **Discagem para ramal**

Cada sistema detecta automaticamente os números disponíveis dos ramais do usuário nos outros sistemas e encaminha as chamadas para esses números.

- **Opções de resiliência**
- **Retransmissão de fax**
- **Siga-me aqui/Siga-me para**
- **Encaminhamento**
- **Em espera**

As chamadas em espera são sinalizadas na rede.

- **Geminação interna**
- **Recursos de intrusão**
- **Controle de chamada móvel**

Usuários do controle de chamada celular licenciados que usam o hot desk remoto em outro sistema permanecem com o status de licenciado.

- **Seleção da origem de música em espera**
- **Compartilhamento de mesa remoto**
- **Definir grupo de busca fora de serviço/apagar grupo de busca fora de serviço**
- **Transferir**

As chamadas podem ser transferidas para os ramais da rede.

- **Usuário DSS/BLF**

Somente o monitoramento do status do usuário. A capacidade de utilizar os recursos adicionais, tais como a captura de chamada através de um botão USUÁRIO, será diferente dependendo se o usuário monitorado for local ou remoto. Não há suporte para a indicação de novas mensagens de correio de voz fornecidas pelo ícone de discagem rápida do usuário do SoftConsole.

- **Resiliência do perfil do usuário**

Quando um usuário usa o hot desk em outro ramal, ele mantém suas configurações e direitos do perfil.

Links relacionados

[Trabalhando com a interface de usuário do Server Edition Manager](#) na página 66

[Rede de comunidade pequena](#) na página 839

Compatibilidade com caixa postal SCN

Em um SCN, um único Voicemail Pro é usado para armazenar todas as mensagens de caixa postal e fornecer acesso às caixas postais. Esse servidor do Voicemail Pro é licenciado e hospedado por um sistema IP Office central escolhido.

É possível usar servidores Voicemail Pro adicionais para fornecer funções de gravação de chamada e atendimento automático para seu sistema local. No entanto, o servidor central do Voicemail Pro continua sendo utilizado como repositório para todas as mensagens. Consulte o manual *Administrando o IP Office Voicemail Pro*.

- **Caixa postal do usuário.**
- **Gravação de chamada.**

A gravação das rotas para chamadas de entrada é suportada apenas para destinos no mesmo sistema, não para destinos remotos de Rede comunitária pequena (Small Community Network, SCN).

- **Discagem por nome.**
- **Atendimento automático.**
- **Pausa**

Requer que os números usados possam ser roteados pelo sistema que hospeda o servidor do correio de voz.

- **Anúncios**
- **UMS Web Services**

Os usuários dos UMS Web Services (IMAP e/ou caixa postal Web) são licenciados com uma licença **UMS Web Services** no sistema host. Isto se aplica mesmo se o usuário remoto faz o compartilhamento de mesa para outro sistema na Rede comunitária pequena (Small Community Network, SCN).

Links relacionados

[Rede de comunidade pequena](#) na página 839

Como habilitar a Small Community Network

O processo abaixo adiciona uma linha IP Office à configuração do sistema. Supõe-se que o roteamento de dados entre os sistemas já foi configurado e testado. Adicionar conexões da Small Community Network entre os sistemas também pode ser feito usando o modo de gerenciamento da Small Community Network do Manager.

Links relacionados

[Rede de comunidade pequena](#) na página 839

Configure a Linha VoIP do Sistema A para o Sistema B

Sobre esta tarefa

Receba a configuração do Sistema A. Prepare o sistema para adição à Small Community Network:

Procedimento

1. Altere todos os números e nomes de ramal para valores que sejam exclusivos na rede.
 - Para os usuários e ramais, isso pode ser feito por meio da ferramenta **Renumerar ramal**. Isso ajustará todos os usuários e ramais, além de todos os itens que utilizam esses números, por exemplo, as participações no grupo de busca e as rotas para chamadas entrantes.
 - Nos grupos de busca, cada um deles deverá ser alterado individualmente.
2. Clique em **Linha** para exibir a lista das linhas existentes.
3. Clique com o botão direito do mouse na lista exibida, selecione **Nova** e, em seguida, **Linha IP Office**.
4. Selecione a guia **Linha** e defina o seguinte:
 - No campo **Tipo de transporte**, selecione **Proprietário**.
 - No campo **Nível de rede**, selecione **SCN**.
 - No campo **Descrição**, insira a descrição do link. Por exemplo, **Small Community Network do Sistema B**.
 - Defina o **ID do grupo de saída** para um valor exclusivo. Por exemplo: corresponda ao valor atribuído automaticamente em **Número de linha**.
5. Em **Gateway**, configure o seguinte:
 - No **Endereço de IP do gateway**, insira o endereço de IP do Sistema B remoto.
 - A utilização de **SCN do IP Office SCN - Contingência** está detalhada em Contingência da Small Community Network.
6. Clique na guia **Configurações de VoIP**.
 - Selecione o **Modo de compactação** preferido. O mesmo modo deverá ser utilizado por todas as linhas e ramais VoIP na rede.
 - A outra opção pode ser configurada na forma desejada, mas deverá corresponder às outras linhas IP Office na rede. Por exemplo, as configurações de Supressão de silêncio de todos os troncos da rede deverão coincidir.
7. Selecione **Sistema | Correio de voz**.
 - a. Somente um sistema deve ter seu **Tipo de correio de voz** definido como **Voicemail Pro/Lite**.

O **Endereço de IP do correio de voz** será o endereço de IP do PC servidor de correio de voz central.
 - b. Qualquer outro sistema com seu próprio PC servidor Voicemail Pro deve ter seu **Tipo de correio de voz** definido para **Correio de voz distribuído**.

O **Endereço de IP do correio de voz** deverá ser o endereço de IP do PC servidor de correio de voz distribuído. O **Destino do correio de voz** deverá ser definido como **ID do grupo de saída** utilizado pela linha da Small Community Network para o sistema que está definido como **Voicemail Pro/Lite**.
 - c. Todos os outros sistemas deverão ter seu tipo de correio de voz definido para Correio de voz centralizado.

O **Destino do correio de voz** deverá ser definido como **ID do grupo de saída** utilizado pela linha da Small Community Network para o sistema que está definido como **Voicemail Pro/Lite**.

8. Salve a configuração e reinicie o Sistema A.

Próximas etapas

Configure a linha IP Office de B para A.

Configure a Linha VoIP do Sistema B para o Sistema A

Procedimento

1. No sistema remoto, repita os passos anteriores para criar uma linha IP Office para o sistema A. Como mencionado acima, sempre que possível, as configurações das linhas, especialmente as configurações VoIP, devem corresponder àsquelas usadas por outras linhas IP Office na rede.
2. Carregue a configuração e reinicie o sistema remoto.

Próximas etapas

Faça um teste realizando chamadas entre os ramais nos diferentes sistemas.

Hot Desking remoto da Small Community Network

O sistema suporta o uso de hotdesking entre sistemas de uma rede.

Nas descrições abaixo, o sistema no qual o usuário é configurado é tido como seu sistema "doméstico", enquanto todos os outros sistemas são chamados de sistemas "remotos".

Quando um usuário faz o login em um sistema remoto:

- Suas chamadas de entrada são reencaminhadas para o referido sistema.
- Suas chamadas de saída utilizam as configurações do sistema remoto.
- Os privilégios da licença do usuário são movidos com eles, por exemplo, as configurações de perfil de usuário são mantidas. O sistema host não precisa ser licenciado para o usuário.
- Suas próprias configurações são transferidas. Entretanto, algumas configurações poderão se tornar inutilizáveis ou funcionar diferentemente.
- Os direitos do usuário não são transferidos ao sistema remoto, mas o nome de quaisquer direitos do usuário associados a ele é transferido. Se os direitos do usuário com o mesmo nome existirem no sistema remoto, consequentemente eles serão utilizados. O mesmo se aplicará aos direitos do usuário utilizados pelos perfis de horário, se existirem perfis de horário com o mesmo nome no sistema remoto.
- As teclas de aparência configuradas para usuários no sistema doméstico não funcionarão mais.
- Diversas outras configurações poderão não funcionar mais ou poderão funcionar de forma diferente dependendo da configuração do sistema remoto no qual o usuário tenha se conectado.

- Os direitos concedidos ao usuário pelas configurações de **Perfil** são mantidas pelo usuário. Não há requisito para que o sistema remoto tenha as licenças adequadas do **Perfil**.

Se o sistema doméstico do usuário for desconectado enquanto o usuário estiver utilizando um telefone hot desk, o usuário permanecerá remotamente conectado ao telefone hot desk. Eles podem permanecer nesse estado, a menos que o sistema host atual seja reiniciado. Eles mantêm seus privilégios de licença como se estivessem no sistema inicial. Observe, contudo, que quando o sistema doméstico do usuário for reconectado, o usuário poderá automaticamente se reconectar àquele sistema.

Interromper discagem Em alguns cenários, o usuário de telefone Hot Desking conectado a um sistema remoto desejará discar um número utilizando os códigos curtos de outro sistema. Isso pode ser feito por meio dos códigos de acesso com o recurso **Interromper** ou uma tecla programável definida para **Interromper**. Esse recurso pode ser utilizado por qualquer usuário da rede multissite, porém é mais utilizado para usuários remotos de telefone hot desk.

Links relacionados

[Rede de comunidade pequena](#) na página 839

Contingência da Small Community Network

Cada sistema na Small Community Network pode incluir uma linha IP Office, na qual as **Opções de resiliência SCN** estejam definidas como **Suporta resiliência**. O sistema ao qual a linha IP Office se conecta é solicitado para fornecer suporte de fallback às opções selecionadas para o sistema local.

- Observe que ambos os terminais da conexão do tronco SCN devem estar definidos para contingência.
- No sistema que solicita o backup, as **Opções de resiliência SCN** necessárias são selecionadas, indicando que o backup está sendo solicitado. Um único sistema só pode solicitar backup de um outro sistema.
- Um sistema que fornece backup pode fornecê-lo para até outros 7 sistemas.

Os sistemas Server Edition oferecem suporte de resiliência para os telefones Avaya 1600 e 9600 da série H.323. Os sistemas IP500 V2 também oferecem suporte aos telefones da série 4600 e 5600. A resiliência é configurada no **Linha | Linha IP Office | Linha em Opções de resiliência de SCN**. As opções suportadas são:

- **Faz o backup de meus telefones IP**
- **Faz o backup de meus grupos de busca**
- **Faz o backup de meu correio de voz**
- **Faz o backup de meus telefones IP DECT**

Resiliência do telefone

Quando **Faz o backup do meu telefone** está selecionado, o sistema local compartilhará as informações sobre os telefones registrados e os usuários desses telefones com o outro sistema. Se o local do sistema não estiver mais visível para os telefones, eles se registrarão em outro sistema.

Recuperação de fallback: Se a configuração **Sistema | Telefonia | Telefonia | Fallback do telefone** está definida em **Automático** e o gatekeeper primário do telefone estiver ativado

por mais de 10 minutos, o sistema fará com que o telefone fique ocioso para realizar a recuperação de failback ao sistema original.

Observações

- A transferência de contingência leva aproximadamente 3 minutos. Isso garante que a contingência não seja invocada quando não necessária, por exemplo, quando o sistema local estiver simplesmente sendo reiniciado para concluir a alteração da configuração não mesclável.
- A contingência se destina somente a fornecer a funcionalidade de chamada básica enquanto sua causa é investigada e solucionada. Se os usuários fizerem alterações em suas configurações durante a contingência, por exemplo, alterações no modo Não Perturbe, elas não se aplicarão após a contingência.
- Se o sistema de contingência for reiniciado enquanto estiver fornecendo serviços de contingência, estes serão perdidos.
- Os recursos de contingência requerem que os dispositivos IP locais para cada sistema ainda possam encaminhar os dados ao sistema de contingência quando o sistema local não estiver disponível. Isso normalmente exigirá que cada local de sistema esteja utilizando um roteador de dados separado do sistema.
- Quando um telefone IP é registrado novamente em um IP Office secundário na falha de uma unidade de controle principal, o segundo sistema permitirá que ele opere indefinidamente como um “visitante”, mas somente até o sistema ser reiniciado. As licenças nunca serão utilizadas por um telefone IP visitante.
- Os usuários remotos de telefone hot desk em ramais H323 são automaticamente desconectados.

Links relacionados

[Rede de comunidade pequena](#) na página 839

Programação de código de acesso SCN

Em uma rede multissite, os sistemas aprendem automaticamente os números dos ramais um do outro e encaminham as chamadas apropriadamente. Entretanto, o mesmo não se aplica à discagem de outros números. É possível que a utilização dos códigos de acesso faça com que a discagem dos números em um sistema seja redirecionada a outro sistema, e discado lá. A discagem é, então, correspondida em relação aos códigos de acesso disponíveis no sistema remoto.

Cenário

Desejamos um código de acesso no Sistema A com encaminhe corretamente qualquer número do intervalo 3000 para o Sistema B. Isso permitirá ao Sistema B agrupar números a serem discados do Sistema A. Para obter o cenário acima, incluiremos um novo código de acesso do sistema. Ao utilizar um código de acesso do sistema, ele se torna disponível a todos os usuários.

Exemplo de código de acesso

Na configuração do Sistema A.

1. Clique em **Código de acesso** para exibir a lista dos códigos de acesso do sistema existentes.

2. Clique com o botão direito do mouse na lista exibida e selecione **Novo**.
3. Insira as configurações de código de acesso como a seguir:
 - **Código de acesso:** 3XXX Isso corresponderá a qualquer número de quatro dígitos começando com 3.
 - **Número de telefone:** . O . indica que o código de acesso deverá produzir os dígitos como discado.
 - **ID de grupo de linhas:** 99999 Deve corresponder ao ID do grupo de saída fornecido à linha IP Office conectada ao Sistema B.
 - **Recurso:** Discar

Clique em **OK**.

Um código de acesso semelhante pode ser adicionado à configuração do Sistema B para encaminhar a discagem 2XXX ao Sistema A.

Links relacionados

[Rede de comunidade pequena](#) na página 839

Capítulo 82: Gerenciamento da Small Community Network

O Manager suporta a capacidade de carregar e gerenciar as configurações dos sistemas na Small Community Network ao mesmo tempo. O Manager deve estar habilitado para descoberta de Small Community Network.

Quando as configurações dos sistemas em uma Small Community Network são carregadas, o Manager passa para o modo de gerenciamento de Small Community Network. Isso difere do modo de configuração normal do sistema em diversas maneiras:

- O visualizador de rede está disponível. Além de fornecer uma visualização gráfica da Small Community Network, a visualização pode ser utilizada para adicionar e remover links entre os sistemas na Small Community Network.
- Na árvore de configuração, os registros dos usuários e grupos de busca de todos os sistemas são agrupados.
- Os perfis de tempo e os direitos do usuário comuns a todos os sistemas são agrupados.
- As definições de configuração de cada sistema na Small Community Network podem ser acessadas e editadas.

Links relacionados

[Como habilitar a detecção SCN](#) na página 849

[Criando uma conta Admin comum](#) na página 850

[Como carregar a configuração de uma Small Community Network](#) na página 851

[Como editar a configuração de uma Small Community Network](#) na página 851

[Inventário do sistema](#) na página 853

Como habilitar a detecção SCN

Sobre esta tarefa

Para o menu **Selecionar IP Office** agrupar sistemas em uma Small Community Network e permitir o carregamento de todas as configurações da Small Community Network, o Manager deve ser habilitado para detecção de SCN.

Procedimento

1. Selecione **Arquivo | Preferências**.
2. Selecione a guia **Detecção**.
3. Selecione a opção **Detecção SCN**.

4. Verifique se as outras configurações de detecção são suficientes para detectar todos os sistemas na Small Community Network.
5. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Gerenciamento da Small Community Network](#) na página 849

Criando uma conta Admin comum

Sobre esta tarefa

Ao gerenciar múltiplos sistemas, talvez seja útil criar um nome e uma senha de usuário comuns em todos os sistemas para acessar a configuração. Essa ferramenta pode ser utilizada para criar uma nova conta do usuário de serviço, a **SCN_Admin**, para acessar a configuração.

Esse processo requer que você tenha um nome e uma senha de usuário para o acesso da configuração de segurança de cada um dos sistemas.

Selecione **Ferramentas | Gerenciamento de usuário de serviço no SCN**.

A opção não é mostrada se uma configuração do sistema em modo Basic for carregada. Se não houver configuração carregada, e a opção não for mostrada, selecione **Exibir | Exibição avançada**.

Procedimento

1. O menu **Selecionar IP Office** exibe a lista de sistemas descobertos.
2. Selecione os sistemas para os quais deseja criar uma conta de configuração comum.
Clique em **OK**.
3. Serão necessários um nome e uma senha de usuário para o acesso da configuração de segurança de cada sistema.
Insira os valores e clique em **OK**. Se os mesmos valores puderem ser utilizados para todos os sistemas, insira esses valores e selecione **Usar credenciais acima para todos os IPOs remanescentes selecionados**. Se cada sistema exigir diferentes nomes e senhas de usuário para segurança, desmarque a opção **Usar credenciais acima para todos os IPOs remanescentes selecionados**.
4. Os sistemas serão listados, e, caso já tenham uma conta **SCN_Admin**, ela será exibida.
5. Para criar uma conta **SCN_Admin** em cada sistema e definir a senha para essas contas, clique em **Criar usuário de serviço**.
6. Insira a senha comum e clique em **OK**.
7. A senha poderá ser alterada no futuro por meio da opção Alterar senha.
8. Clique em **Fechar**.

Links relacionados

[Gerenciamento da Small Community Network](#) na página 849

Como carregar a configuração de uma Small Community Network

Sobre esta tarefa

Se o Manager for configurado com a Detecção SCN habilitada, o menu **Selecionar IP Office** exibirá todas as SCNs que ele detectar.

Procedimento

1. Sem a configuração carregada, clique em  ou selecione **Arquivo | Abrir configuração**.
2. O menu **Selecionar IP Office** será exibido.
Todos os sistemas de uma Small Community Network serão agrupados.
3. Para carregar a configuração de todos os sistemas na rede, clique na caixa de seleção ao lado do nome da rede e, em seguida, clique em **OK**.

Se um ícone de advertência () for exibido ao lado da caixa de seleção **SCN**, essa será a indicação de que nem todos os sistemas na Small Community Network terão sido detectados. Passar o cursor sobre o ícone exibirá os detalhes dos sistemas que faltam. Carregar a configuração de rede neste momento não incluirá a configuração dos sistemas ausentes. Os sistemas ausentes:

- Podem ser desconectados
 - As configurações de detecção para o PC do Manager podem estar incorretas.
 - O roteamento de dados entre o PC do Manager e os sistemas não presentes pode estar incorreto ou bloqueado.
4. Insira o nome e a senha de acesso à configuração de cada sistema.
Se todos os sistemas tiverem um nome e uma senha de usuário comuns (consulte Acesso de administrador comum abaixo), selecione **Usar credenciais acima para todos os IPOs remanescentes selecionados**. Clique em **OK**.
 5. O Manager carregará e exibirá as configurações combinadas no modo Gerenciamento da Small Community Network.

Links relacionados

[Gerenciamento da Small Community Network](#) na página 849

Como editar a configuração de uma Small Community Network

Quando a configuração de uma Small Community Network é carregada, o Manager exibe a configuração de uma maneira diferente de quando a configuração de um único sistema é carregada. As principais diferenças estão em como os registros de configuração são agrupados na árvore de configuração.

Clicar no ícone Small Community Network  exibe o Visualizador de rede que mostra as linhas entre os sistemas na Small Community Network.

- **Registros de configuração de Small Community Network**

Determinados registros de cada um dos sistemas na Small Community Network são agrupados na árvore de configuração de maneira diferente de quando apenas uma configuração de sistema é carregada. Há dois tipos: registros de Small Community Network exclusivos e registros de Small Community Network compartilhados:

- **Registros exclusivos**

Eles podem ser editados aqui e o sistema ao qual eles pertencem será indicado no painel de grupos e na barra de título do painel de detalhes. Entretanto, a adição ou exclusão desses tipos de registro deve ser feita nos registros de configuração do sistema em particular que hospedará os detalhes de configuração da entrada.

- Todos os usuários da Small Community Network são exibidos sob o ícone  **Usuário**.
- Todos os grupos de busca da Small Community Network são exibidos sob o ícone  **Grupo de busca**.

- **Registros compartilhados**

Os registros compartilhados são itens de configuração que existem em todos os sistemas da Small Community Network, que possuem o mesmo nome e as mesmas configurações de cada sistema. Editar os registros compartilhados atualiza a cópia correspondente na configuração de cada sistema. Da mesma forma, adicionar ou excluir um registro compartilhado o adiciona ou exclui das configurações individuais do sistema. Se a cópia do registro compartilhado na configuração individual for editada, ela não será mais um registro compartilhado da Small Community Network, apesar de os registros individuais do outro sistema permanecerem. Alterar os registros individuais de volta à correspondência transformará os registros novamente em registros compartilhados.

- Os perfis de horário compartilhados são exibidos sob o ícone  **Perfil de horário**.
- Os direitos do usuário compartilhados são exibidos sob o ícone  **Direitos do usuário**.

- **Configurações individuais do sistema**

A configuração completa de cada sistema na Small Community Network pode ser acessada e editada conforme necessário. É possível copiar e colar os registros de configuração entre os sistemas que utilizam a árvore de configuração.

Como salvar as alterações

Quando o ícone de salvar () ou **Arquivo | Salvar configuração**, for selecionado, o menu para salvar múltiplas configurações será exibido. Ele fornece opções semelhantes para uma única gravação de configuração. Perceba que ao trabalhar no modo Gerenciamento de Small

Community Network, e depois de salvar as alterações de configuração, o Manager sempre fechará a configuração exibida.

- **Alterar modo**

Se o Manager considerar que as alterações feitas nas definições de configuração são mescláveis, ele selecionará **Mesclar** por padrão; caso contrário, selecionará **Reinicializar**.

- **Mesclar**

Enviar as definições de configuração sem reinicializar o sistema. Este modo só deve ser usado com configurações que sejam mescláveis.

- **Reinicializar**

Envia a configuração e, em seguida, reinicializa o sistema imediatamente.

- **Reinicializar quando estiver livre**

Envia a configuração e reinicializa o sistema quando não existem chamadas em andamento. Este modo pode ser combinado com as opções de **Bloqueio de chamadas**.

- **Cronometrado**

O mesmo que Quando livre, porém, aguarda por um determinado tempo até que não haja chamadas em andamento. Esse horário é especificado pelo **Horário de reinicialização**. Este modo pode ser combinado com as opções de **Bloqueio de chamadas**.

- **Horário de reinício**

Essa configuração é usada quando o modo de reinicialização **Temporizado** é selecionado. Ela define a hora para a reinicialização do sistema. Se o horário for após meia-noite, o backup normal diário do sistema é cancelado.

- **Impedimento de chamadas**

É possível usar essas configurações quando o modo de reinicialização **Reinicializar quando estiver livre** for selecionado. Elas impedem o envio ou recebimento de novas chamadas.

- **Status de erro**

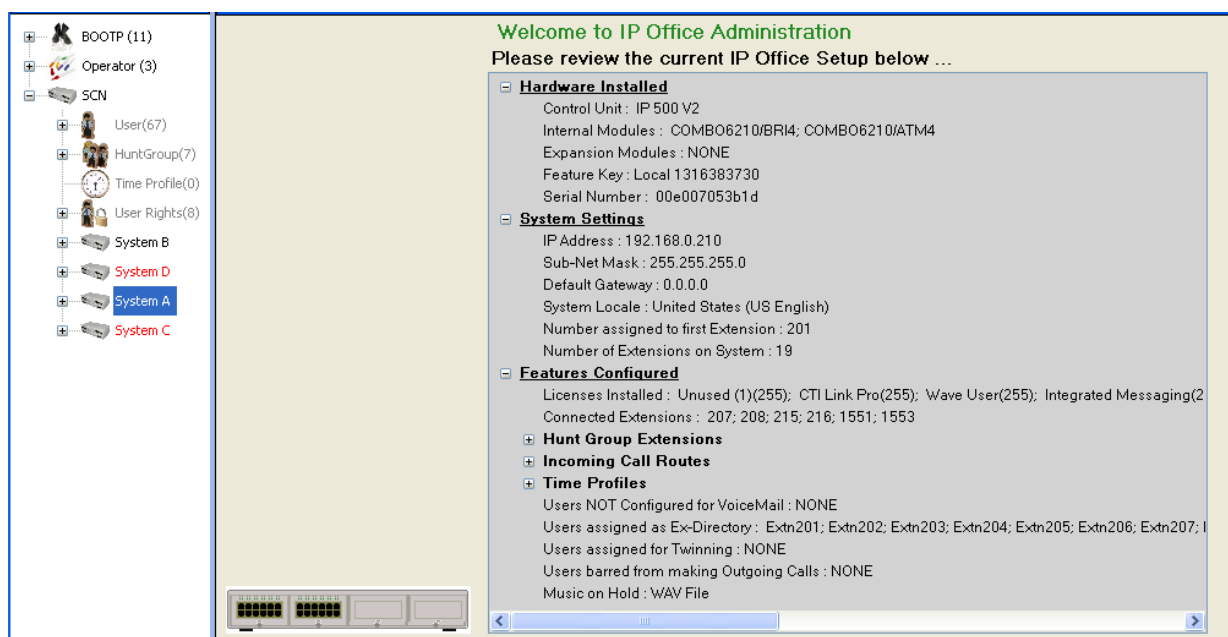
O aviso aparecerá se a configuração que está sendo enviada contiver erros de validação indicados pelo ícone  no painel de erros. Se necessário, a configuração ainda poderá ser enviada.

Links relacionados

[Gerenciamento da Small Community Network](#) na página 849

Inventário do sistema

Ao trabalhar no modo Gerenciamento de Small Community Network, clicar no ícone **Sistema** de um sistema específico exibe a página inventário do sistema desse sistema.

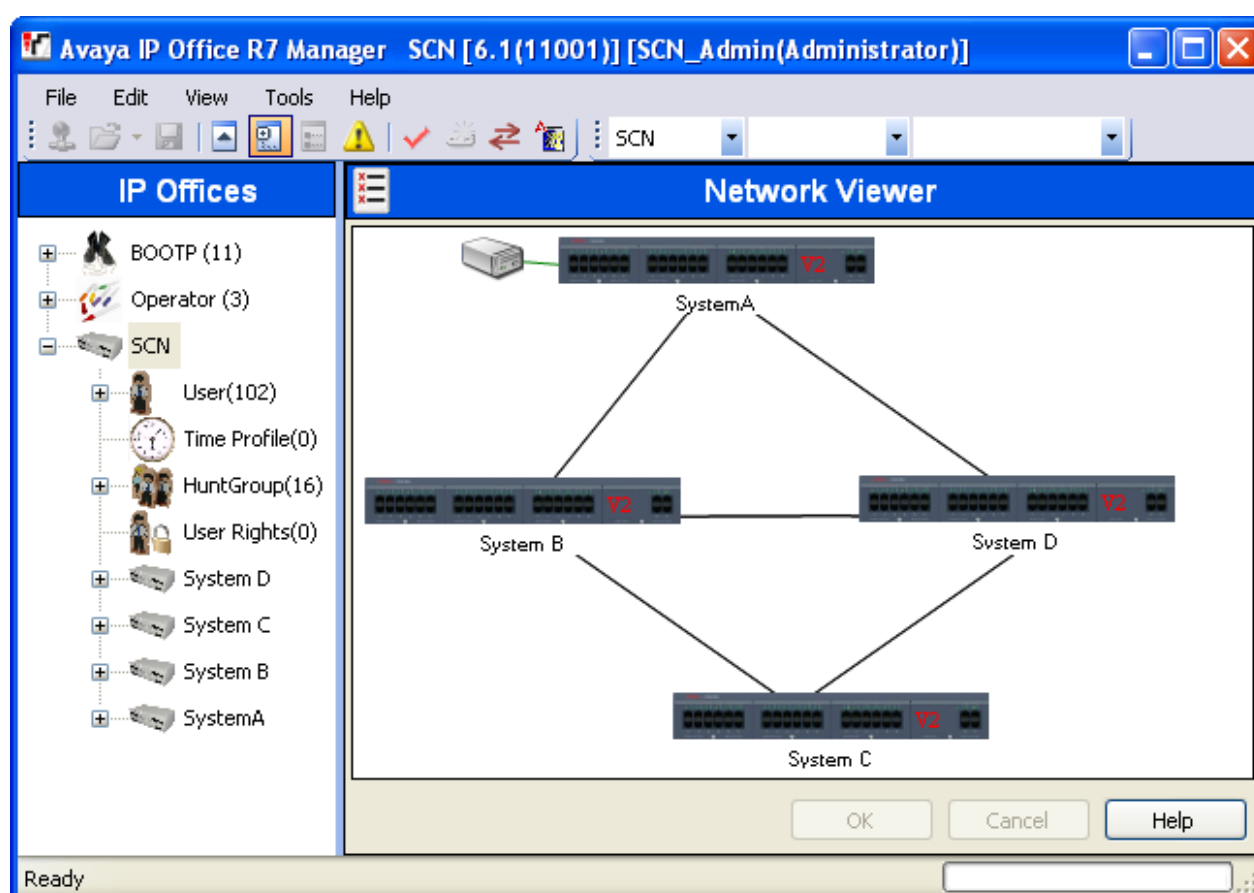


Links relacionados

[Gerenciamento da Small Community Network](#) na página 849

Capítulo 83: Como usar o visualizador de rede

Clicar em Small Community Network na árvore de configuração exibe o Visualizador de rede. Isso mostra cada um dos sistemas na Small Community Network e os links entre cada um dos sistemas. Os sistemas com servidores Voicemail Pro conectados também são indicados.



Verde Sistema com o sistema Voicemail Pro.

Preto A linha da Small Community Network entre dois sistemas.

Vermelho Linha da Small Community Network incorreta entre os sistemas (provavelmente conexão de uma via). Clique com o botão direito na linha e selecione **Reparar**.

O visualizador da rede pode ser utilizado para realizar várias funções:

- Organizar a exibição
- Iniciar o System Status

- Iniciar Voicemail Pro
- Adicionar uma linha IP Office
- Adicionar um sistema
- Remover uma linha IP Office
- Remover um sistema da Small Community Network
- Reparação de uma linha IP Office
- Adicionar uma imagem de fundo

Como organizar a exibição

Sobre esta tarefa Procedimento

É possível clicar e arrastar itens para posicioná-los onde for necessário.

Se preferir, clique com o botão direito na exibição para selecionar a organização automática.

Nota:

A posição dos elementos na exibição da rede é armazenada como parte da configuração do sistema. Assim sendo, mudanças na exibição requerem que a configuração seja salva.

Como adicionar uma linha na Small Community Network

Sobre esta tarefa

Você pode usar o visualizador da rede para adicionar um link da Small Community Network entre dois sistemas da Small Community Network que estão conectados atualmente. Este processo adicionará novos registros de linha H.323 da Small Community Network às configurações de cada um dos sistemas.

Nota:

Acrescentar uma linha entre os sistemas exigirá a reinicialização dos sistemas após as mudanças terem sido salvas.

Procedimento

1. Clique com o botão direito no sistema sendo iniciado para obter o link.
Selecionar **Conectar a** e selecione o nome do outro sistema na Small Community Network com o qual você deseja se conectar.
2. Selecione o tipo de linha, **IP Office SCN** ou **IP Office SCN-Fallback**.
3. Clique em **OK**.

Se Small Community Network-Fallback for selecionado, a função de backup real ainda deverá ser configurada.

- a. A linha recém adicionada é exibida no visualizador da rede.
- b. Clique em **OK**.

Como reparar uma linha na Small Community Network

Sobre esta tarefa

Uma linha vermelha no visualizador da rede indica uma linha configurada incorretamente entre os dois sistemas na Small Community Network. Geralmente, esta será uma linha configurada em um dos sistemas, mas sem correspondência com uma linha configurada no outro sistema. O visualizador da rede pode ser utilizado para corrigir este erro.

Procedimento

1. Observe que acrescentar uma linha entre os sistemas exigirá a reinicialização dos sistemas após as mudanças terem sido salvas.
2. Clique com o botão direito na linha vermelha e selecione **Reparar linha**.
3. A linha é alterada para preto.
4. Clique em **OK**.

Como adicionar um sistema à Small Community Network

Sobre esta tarefa

Você pode utilizar o visualizador de rede para adicionar uma linha da Small Community Network a um sistema que ainda não esteja na Small Community Network. Este processo adicionará novos registros de linha H.323 da Small Community Network às configurações de cada um dos sistemas.

Procedimento

1. Observe que acrescentar uma linha entre os sistemas exigirá a reinicialização dos sistemas após as mudanças terem sido salvas.
2. Clique com o botão direito no sistema sendo iniciado para obter o link.
Selecione **Conectar a** e selecione **Descoberta**.
3. O menu **Selecionar IP Office** exibirá os sistemas que podem ser detectados e ainda não estão na Small Community Network.

Se a detecção incluir sistemas já em outra Small Community Network, não haverá essa indicação. Se deseja acrescentar esse sistema a fim de juntar os SCNs, isto

será possível. Porém, após adicionar o sistema, você deverá salvar imediatamente a configuração e recarregar a Small Community Network.

- a. Selecione o sistema necessário e clique em **OK**.
- b. Digite o nome e a senha para acessar a configuração no sistema selecionado e clique em **OK**.
- c. O sistema recém adicionado é exibido no visualizador da rede.
- d. Clique em **OK**.

A configuração do recém adicionado sistema está agora incluída na árvore de configuração.

- e. Se a **Lista de erros** estiver visível (**Exibir | Painel de erros**), verifique pelo nome do erro se o mesmo é um erro específico da Small Community Network, por exemplo, nomes ou números de ramais em duplicidade.

Remoção de uma linha da Small Community Network

Sobre esta tarefa

O visualizador da rede pode ser utilizado para remover as linhas da Small Community Network entre dois sistemas na Small Community Network.

Procedimento

1. Observe que remover um link entre os sistemas exigirá a reinicialização dos sistemas após as mudanças terem sido salvas.
2. Clique com o botão direito no link e selecione **Excluir** linha.
3. A linha é removida do visualizador da rede.
4. Clique em **OK**.

Como remover um sistema

Sobre esta tarefa

O visualizador da rede pode ser usado para remover um sistema da Small Community Network.

Procedimento

1. Observe que remover um sistema exigirá que os sistemas anteriormente vinculados sejam reiniciados após as mudanças terem sido salvas.
2. Clique com o botão direito do sistema e selecione **Remover da Small Community Network**.
3. As linhas para o outro sistema na Small Community Network serão removidas.
4. Clique em **OK**.

Iniciar o System Status

Sobre esta tarefa

Se o System Status Application estiver instalado também no PC do Manager, você pode iniciá-lo para um sistema específico.

Procedimento

1. Clique com o botão direito no sistema e selecione **System Status**.
2. O aplicativo é iniciado e o formulário de login é preenchido previamente com o endereço de IP do sistema.

Iniciar o Voicemail Pro

Sobre esta tarefa

Se o Voicemail Pro Client também estiver instalado no PC do Manager, você poderá iniciá-lo para qualquer sistema com um servidor Voicemail Pro associado.

Procedimento

Clique com o botão direito no ícone do servidor do correio de voz e selecione **Iniciar VMPro Client**.

Adicionar uma imagem de fundo

Sobre esta tarefa

É possível selecionar um arquivo de imagem a ser exibida no fundo de uma exibição do Visualizador da rede. Esse arquivo de imagem não é salvo como parte da configuração mesmo assim, ou seja, se o arquivo de imagem for movido ou excluído, ele não é mais usado pelo Gerenciador.

Procedimento

1. Clique com o botão direito na área geral do fundo do visualizador da rede e selecione **Imagem de fundo**.
2. Selecione **Definir imagem de fundo** para navegar até o local do arquivo a ser usado.
3. A opção Visível pode ser usada para alternar a exibição da imagem de fundo entre ativa ou desativada.

Parte 8: Troncos SIP

Capítulo 84: Visão geral do tronco SIP

Um número crescente de provedores de serviço agora oferece acesso PSTN a empresas via conexões públicas em tronco SIP, tanto para estender seu alcance além das áreas de cobertura de rede típicas com fios de cobre, quanto para que serviços variados (acesso de voz e à Internet) possam ser agrupados em uma única conexão de rede. Embora as ofertas detalhadas de serviços de tronco SIP públicas variem dependendo da natureza exata da oferta a partir de um provedor de serviço específico, os troncos SIP podem fornecer potencialmente várias vantagens comparadas aos troncos analógicos e digitais tradicionais. Essas vantagens incluem:

- economias de custo resultantes de cobranças de longa distância reduzidas, alocação de troncos mais eficiente e economias operacionais associadas ao gerenciamento de uma rede consolidada.
- planos de acesso discado simplificado e portabilidade de número
- transparência geográfica para acessibilidade local criando uma presença virtual para chamadas de entrada
- diversidade de tronco e redundância
- multimídia pronta para transferir futuros aplicativos com SIP ativado
- menos interfaces de hardware para compra e gerenciamento, reduzindo custo e complexidade
- provisionamento mais rápido e fácil

O IP Office oferece funcionalidade que aumenta sua capacidade de ser implementado em redes VoIP de vários fornecedores baseadas em SIP. Enquanto essa funcionalidade é, a princípio, baseada nos padrões SIP em evolução, não há garantia de que todos os fornecedores interpretem e implementem os padrões da mesma maneira. Para ajudar o provedor de serviço SIP, a Avaya opera um programa de teste de conformidade SIP abrangente, conhecido como GSSCP. O programa Avaya DevConnect valida a operação da solução IP Office com a oferta em tronco SIP do provedor de serviço.

Links relacionados

[Configuração de troncos SIP](#) na página 861

[Requisitos de linha SIP](#) na página 863

Configuração de troncos SIP

Este procedimento fornece as etapas básicas para configurar um tronco SIP entre dois sistemas IP Office.

Pré-requisitos

- Você deve saber o endereço IP de ambos os pontos do tronco.
- Você também deve ter licenças válidas nos dois sistemas IP Office.
- No Server Edition, verifique se há um valor diferente de zero na guia **Sessões de tronco SIP** na guia **Licença | Servidor remoto**. Caso contrário, você verá mensagens do Monitor sobre licenças insuficientes.

Procedimento

1. No painel de navegação do Manager, clique com o botão direito do mouse em **Linha** e selecione **Novo > Linha SIP**.
2. Registre o valor **Número de linha** que aparece na página **Linha SIP** para uso posterior.
3. No campo **Nome de domínio do ITSP**, especifique o nome de domínio requerido pelo lado remoto. Se nada estiver configurado no campo, o IP Office inserirá o **Endereço proxy ITSP** do lado remoto, um dado disponível na guia **Transporte**, como o domínio ITSP nas mensagens SIP.
4. Use os valores padrão no restante dos campos.
5. Selecione a guia **Transporte**.
6. No campo **Endereço proxy ITSP**, insira o endereço IP do lado remoto.
7. Selecione a guia **URI do SIP**.
8. Clique em **Adicionar**.
9. Insira valores nos campos **Grupo de entrada** e **Grupo de saída**. É possível usar o **Número de linha** da guia **Linha SIP** para ambos os valores.
10. Na página de navegação Manager, selecione **Rota para chamadas de entrada**.
11. Na guia **Padrão**, no campo **ID do grupo de linha**, digite o **Número de linha** da guia **Linha SIP**.
12. Selecione a guia **Destinos**.
13. Na coluna **Destino**, substitua o valor por um ponto (".").
14. No painel de navegação Manager, selecione **Código curto**.
15. Adicione um código curto para discar para o tronco recém-adicionado.
16. Você terminou de configurar uma das extremidades do tronco. Salve a configuração no IP Office.
17. Usando o Manager, abra a configuração do IP Office na outra extremidade do tronco SIP e repita as etapas.

Links relacionados

[Visão geral do tronco SIP](#) na página 861

Requisitos de linha SIP

O uso do SIP requer o seguinte:

- **Conta de serviço SIP**

Uma ou mais contas com um provedor de serviços de internet SIP (ITSP). O modo de operação e as informações fornecidas podem variar. O requisito-chave é um SIP URI, um endereço de web na forma de **name@example.com**. Este é equivalente a um número de telefone SIP para fazer e receber chamadas através do SIP.

- **Canais de compressão de voz**

As chamadas pelo SIP usam um sistema de canais de compactação de voz semelhante ao utilizado para troncos e ramais IP padrão. Em um sistema IP500 V2, eles são fornecidos pela instalação de módulos VCM na unidade de controle. O relé RTP é aplicado às chamadas SIP quando for o caso.

- **licenciamento**

Troncos SIP requerem licenças na configuração do sistema. Essas licenças definem o número máximo de chamadas SIP simultâneas suportadas pelo sistema.

- **Passagem de firewall**

O direcionamento de chamadas tradicionais por VoIP H.323 através de firewalls costuma falhar devido aos efeitos do NAT (Network Address Translation). Para o SIP, há várias maneiras de garantir o uso apropriado de um firewall transversal. O sistema não aplica nenhum firewall entre LAN1 e LAN2 para chamadas SIP .

- **STUN (Simple Traverse of UDP NAT)**

O UDP SIP usa um mecanismo denominado STUN para cruzar firewalls entre o comutador e o ITSP. Isto requer que o ITSP forneça o endereço de IP do sistema e do servidor STUN para, depois, escolher entre vários métodos STUN o melhor para se conectar ao servidor em questão. O sistema tenta detectar automaticamente as configurações necessárias para se conectar devidamente. Para usar o STUN, a linha deve estar conectada às configurações da Topologia de rede de uma interface LAN utilizando a definição da linha Usar Dados da topologia de rede.

- **TURN (Traversal Using Relay NAT)**

O TCP SIP usa um mecanismo denominado TURN (Traversal Using Relay NAT). Essa opção não é compatível neste momento.

- **Session Border Control**

O STUN não precisa ser usado para passagem de NAT quando a SBC acontece entre o IP Office e o ITSP, uma vez que o SBCE realizará a passagem de NAT.

- **Troncos SIP**

Esses troncos são adicionados manualmente à configuração do sistema. Geralmente, é necessário um tronco SIP para cada SIP ITSP sendo utilizado. A configuração oferece métodos para várias URIs a partir daquele ITSP para utilizar o mesmo tronco. Para cada tronco, é necessária no mínimo uma entrada SIP URI, e até 150 SIP URIs são suportados no mesmo tronco. Entre outros itens, isso define os grupos de entrada e de saída para o direcionamento das chamadas.

- **Roteamento de chamadas de saída**

O direcionamento inicial utiliza qualquer código de acesso padrão com um recurso de discagem. O ID do grupo de linhas do código de acesso deve ser definido para coincidir com a ID do grupo de saída dos canais SIP URI a serem utilizados. Porém, o código de acesso deve também mudar o número discado em um destino SIP URI adequado para direcionamento pelo ITSP. Na maioria dos casos, se o destino for um número de rede de telefone público, um URI do tipo **123456789@example.com** é adequado. Por exemplo:

- **Código:** 9N#
- **Recurso:** Discar
- **Número de telefone:** N"@example.com"
- **ID do Grupo de linhas:** 100

Embora isso possa ser feito com o código de acesso, não é absolutamente necessário. O endereço proxy ITSP ou nome de domínio ITSP será usado como parte do host/domínio.

- **Roteamento de chamadas de entrada**

As chamadas SIP recebidas são direcionadas da mesma maneira que as demais chamadas externas recebidas. O autor da chamada e as informações obtidas no cabeçalho da chamada SIP são utilizados para coincidir com as definições CLI de Entrada e Número de Entrada nos registros Rota para chamada de entrada normais do sistema.

- **Marcação DiffServ**

A marcação DiffServ é aplicada a chamadas utilizando as configurações de DiffServer na guia **Sistema > LAN > VoIP** da interface LAN, conforme definido pela configuração **Usar informações da topologia de rede** da linha.

URIs SIP

As chamadas por SIP requerem URIs (Uniform Resource Identifiers), um para a origem e outro para o destino. Cada SIP URI consiste em duas partes, a parte do usuário (por exemplo, **nome**) e a parte do domínio (por exemplo, **exemplo.com**) para formar um URI completo (neste caso **nome@example.com**). Os SIP URIs podem tomar várias formas:

- nome@117.53.22.2
- nome@exemplo.com
- 012345678@exemplo.com

Normalmente, cada conta com um provedor de serviço SIP incluirá uma URI SIP ou uma configuração de URI. A parte do domínio é, então, usada no tronco SIP configurado para chamadas de roteamento daquele provedor. A parte de usuário é atribuída a um usuário individual se houver um URI por usuário para aquele ITSP, ou pode também ser configurado na linha para uso por todos os usuários que tiverem chamadas direcionadas por meio daquela linha.

Limitação de recursos

Diversos limites podem afetar o número de chamadas SIP. Quando um desses limites é atingido, ocorre o seguinte: qualquer chamada SIP de saída é bloqueada, a menos que uma rota alternativa esteja disponível utilizando o ARS; qualquer chamada SIP de entrada é colocada na fila até que o recurso necessário esteja disponível. Os fatores limitadores são:

- o número de sessões SIP licenciadas.

- o número de sessões SIP configuradas para um SIP URI.
- o número de canais de compactação de voz.
 - **Chamada de linha SIP para/de dispositivos sem IP** Canal de compressão de voz necessário.
 - **Chamada de linha SIP de saída de dispositivo IP** Nenhum canal de compressão de voz necessário.
 - **Chamada de linha SIP de entrada para dispositivo IP**: se utilizar o mesmo codec, o canal de compressão de voz ficará reservado até a chamada ser conectada. Se estiver utilizando codecs diferentes, então 2 canais são usados.

Exibição de informações SIP

O URI SIP completo de `from` e `to` será registrado para uso pelo SMDR. Para todos os demais aplicativos e para os dispositivos telefônicos, o SIP URI é colocado no diretório do sistema com a mesma correspondência que o CLI de entrada. Primeiro, tenta-se uma coincidência com o URI completo, depois, uma coincidência com a parte de usuário do URI. Os curingas do diretório são também utilizados na coincidência do URI.

Links relacionados

[Visão geral do tronco SIP](#) na página 861

Capítulo 85: URIs e cabeçalhos SIP

Várias mensagens de solicitação e resposta são trocadas durante as chamadas SIP (consulte [Métodos de solicitação](#) na página 908 e [Métodos de resposta](#) na página 908). Por exemplo, uma chamada SIP é iniciada pelo chamador enviando uma solicitação `INVITE` para a qual as respostas `180 Ringing` e `200 OK` são esperadas.

Essas mensagens de solicitação e resposta contêm vários “cabeçalhos” detalhando diferentes valores de informação (consulte [Cabeçalhos](#) na página 909). Alguns desses cabeçalhos contêm informações de contato na forma de URIs SIP (Uniform Resource Identifier). Por exemplo, o chamador, o destino original, o destino atual e assim por diante.

Links relacionados

[Formatos de URI SIP](#) na página 866

[Cabeçalhos SIP padrão](#) na página 867

[Configurando o host de URI SIP](#) na página 867

[Configurando o conteúdo de URI SIP](#) na página 868

[Selecionando o formato de cabeçalho SIP utilizado](#) na página 870

Formatos de URI SIP

Quando um cabeçalho contém informações de contato, normalmente ele é adicionado usando o formato “URI SIP”:

- Um URI SIP é como um endereço de e-mail. Em sua forma mais simples, ele aparece como `sip:content@hostname`.
- O URI SIP também pode indicar a porta de destino: `sip:content@hostname:port`.
- Para alguns cabeçalhos, o URI SIP também pode incluir o nome de exibição preferencial. Quando isso acontece, a parte `sip:` é colocada entre sinais de maior/menor que `< >`. Por exemplo: `display <sip:content@hostname>`.
 - Com base no nome do chamador, a configuração **Prioridade de nome** da linha define se esse nome é exibido em telefones internos ou substituído por uma correspondência de nome dos diretórios do sistema ou do usuário.
- Alguns provedores de linha podem usar um formato diferente chamado `TEL URI`. Esse modo assume o formato `tel:123456789`.
- O sistema pode usar o formato SIPS, que substitui `sip:` por `sips:`. Esse recurso é usado para indicar que a conexão deve usar TLS de ponta a ponta. Ou seja, cada salto deve usar TLS.

O formato de cabeçalho usado por cada linha SIP na configuração do sistema é definido pela respectiva configuração Tipo de URI. Consulte [Selecionando o formato de cabeçalho SIP utilizado](#) na página 870.

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 866

Cabeçalhos SIP padrão

A maioria das mensagens de solicitação trocadas durante chamadas SIP inclui os seguintes cabeçalhos:

Cabeçalho	Descrição
Request-URI	Também conhecido como <code>Request-Line-URI</code> ou <code>R-URI</code> . A primeira linha da mensagem de solicitação indica o destino para o roteamento da mensagem. Caso a mensagem seja roteada por vários saltos, esse cabeçalho muda a cada vez para indicar o próximo destino. Da mesma forma, se a chamada for redirecionada, o cabeçalho será alterado para exibir o novo destino.
Via	Cada proxy intermediário envolvido no roteamento da solicitação é incluído como um URI SIP. Esses elementos são usados na ordem inversa para processar mensagens de resposta.
To	Esse cabeçalho indica o destino original pretendido da chamada. Ele contém um URI SIP e pode incluir um nome de exibição. Em chamadas de saída, a identidade da parte chamada não é conhecida no momento do <code>INVITE</code> inicial. Portanto, o campo <code>To</code>: contém apenas as informações necessárias para rotear a chamada. Ou seja, os dígitos discados após qualquer manipulação de código curto e prefixo.
From	Esse cabeçalho indica a identidade do chamador. Ele contém um URI SIP e pode incluir um nome de exibição.
Contact	Esse cabeçalho indica o endereço de retorno para respostas à solicitação de chamada. Trata-se de um URI SIP. O URI SIP é semelhante ao cabeçalho <code>From</code> . No entanto, se a chamada anônima estiver ativada, o campo passa a ser semianônimo. Por exemplo: <code>Contact: <sip:anonymous@135.55.86.70:5060;transport=udp></code> .
P-Asserted-Identity	O URI SIP é semelhante ao cabeçalho <code>From</code> . O campo permanece inalterado mesmo que a chamada anônima esteja ativada.

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 866

Configurando o host de URI SIP

Quando o sistema precisa enviar um URI SIP em um cabeçalho, as informações usadas para a parte `@host` do URI SIP são obtidas das seguintes configurações (listadas em ordem de prioridade, começando com a mais alta):

Origem/configuração	Descrições
Código curto	Os códigos curtos usados para rotear a chamada para uma linha SIP podem especificar o host dos cabeçalhos <code>To</code> e <code>R-URI</code> das chamadas. • Isso é feito no campo Número de telefone do código curto, mediante a adição do host como o sufixo entre aspas. Por exemplo, <code>N"@example.com"</code>. • O valor precisa estar delimitado por " " aspas a fim de evitar que qualquer parte seja interpretada como caracteres curinga de código curto.
Nome de domínio local	Se definida, essa configuração é usada para a parte do host dos cabeçalhos <code>From</code> , <code>Contact</code> e <code>Diversion</code> enviados pelo sistema, substituindo o Nome de domínio ITSP abaixo. Ela também é usada para o cabeçalho <code>PAI</code> se Usar domínio para PAI estiver selecionado na linha SIP.
Nome de domínio ITSP	Se definida, essa configuração é usada para a parte do host dos cabeçalhos <code>From</code> , <code>To</code> , <code>Diversion</code> e <code>R-URI</code> enviados pelo sistema.
Endereço proxy ITSP	Essa configuração é usada para a parte do host da maioria dos cabeçalhos enviados pelo sistema se nenhum dos valores acima estiver definido. No entanto, se houver vários endereços definidos aqui, será necessário usar as configurações Nome de domínio ITSP e/ou Nome de domínio local .

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 866

Configurando o conteúdo de URI SIP

Cada linha SIP no sistema tem um formato de **Detalhes da chamada** que pode conter entradas de URI SIP. Eles definem quais cabeçalhos são usados e como os dados do cabeçalho são preenchidos ou os valores em relação aos quais os cabeçalhos têm a correspondência feita.

Cada chamada de entrada e de saída que usa a linha é correspondida a um deles.

Exibir

Conforme apresentado acima, o URI de linha associado à chamada também define a origem do nome de exibição para qualquer cabeçalho que o exija, p. ex., os cabeçalhos `From` e `To`.

Configuração	Descrição
Automático	O sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele vai usar números externos se estiver encaminhando chamadas de entrada e números internos para chamadas feitas por um usuário local. • Em chamadas de entrada, se o URI local estiver definido como Automático, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. • Em chamadas de saída, isso permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Usar dados internos	Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada: • Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). • Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor.
Entrada manual (explícita)	Se necessário, é possível digitar um valor. Isso é usado apenas para campos configurados como Explícito . Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.
Valores de credencial	Se um conjunto de credenciais SIP tiver sido selecionado nas configurações do URI, os valores de Nome de usuário , Nome de autenticação ou Contato das credenciais SIP poderão ser selecionados como valores.

Conteúdo

Em chamadas SIP de entrada e de saída, o sistema associa uma das entradas URI da linha SIP à chamada. As configurações desse URI especificam como o sistema deve preencher e usar a parte `content` do URI SIP em vários cabeçalhos. As configurações possíveis são:

Configuração	Descrição
Automático	Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local. • Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. • Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.
Usar dados internos	Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada: • Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). • Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor.
Entrada manual	Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito . Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.
Valores de credencial	Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário, Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito. • Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho <code>From</code> sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 866

Selecionando o formato de cabeçalho SIP utilizado

O formato de cabeçalho usado pelo sistema é definido pela configuração **Linha SIP > Tipo de URI**. Isso oferece as seguintes opções:

- **SIP**: usar URIs SIP no formato `sip:`.
- **Tel**: quando selecionado, o sistema usa o formato URI de Tel (p. ex., `tel: +1-816-555-1212`) nos cabeçalhos **To**.
- **SIPS**: quando selecionado, o sistema substitui por `sips:` a parte `sip:` dos URIs SIP que envia. Isso indica que é necessário usar TLS para todos os estágios da chamada. Para usar isso, é necessário definir como TLS o **Protocolo de camada 4** da linha.

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 866

Capítulo 86: Roteamento de chamada de saída SIP

Esta seção descreve os processos gerais usados pelo IP Office para rotear chamadas de saída de tronco SIP.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 871

[Chamadas SIP anônimas](#) na página 872

[Códigos de resposta ARS SIP](#) na página 873

[Cenário de chamada de saída típico](#) na página 875

Roteamento de chamada de saída SIP

Quando um usuário faz uma chamada discando um número:

1. Discagem de código curto concluída:

A discagem é processada por meio de códigos curtos de usuário, direitos do usuário, sistema e ARS.

2. Correspondência de URI de linha SIP/aparência de linha:

O IP Office busca por um URI SIP com o mesmo **Grupo de saída** da **ID do grupo de linhas** do código curto.

- a. Cada linha é verificada na ordem do **Número da linha**.
- b. As entradas de **Aparência de linha SIP** são verificadas antes, com as entradas de **URI SIP** vindo em seguida.
- c. Entradas que tenham atingido **Máx. de sessões** ou **Sessões de saída** são ignoradas.
- d. Quando uma correspondência é encontrada, ela e a linha SIP à qual ela pertence são usadas:
 - A opção **Tempo limite para inicialização de chamada (s)** da linha (4 segundos por padrão) define quanto tempo o IP Office aguarda por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir qualquer rota alternativa definida no formato ARS.
 - A opção **Tempo limite de fila da chamada (m)** da linha (5 minutos por padrão) define quanto tempo o IP Office aguarda que uma chamada seja atendida após receber uma resposta de provisão.

3. Nenhum URI disponível:

Se todas as correspondências possíveis tiverem atingido seu valor **Máx. de sessões** ou **Sessões de saída**:

- Se a chamada foi roteada por um código curto ARS, as configurações ARS determinam se a chamada pode ser redirecionada para uma rota alternativa.
- Caso contrário, a chamada aguarda que um URI correspondente fique disponível ("Aguardando por linha").

Links relacionados

[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 871

Chamadas SIP anônimas

É possível fazer e receber chamadas com a indicação de que a ID do chamador deve ser retida. Na terminologia SIP, essas são as chamadas "anônimas".

! Importante:

- Alguns outros provedores de linha não são compatíveis com o uso de chamadas anônimas e abandonarão tais chamadas. Outros podem exigir configuração adicional para aceitar o uso de status anônimo.

Para chamadas de saída, é possível definir a chamada como anônima usando os seguintes métodos:

- **Caractere de código curto W**

A adição de um **W** como sufixo à configuração de número de telefone de um código curto indica a retenção da ID do chamador. Para chamadas SIP, isso é compatível se o URI da linha em uso estiver definido como **Automático**.

- **Configuração anônima de usuário/grupo**

Cada usuário do sistema e grupo de busca tem um conjunto de configurações SIP (**Usuário > SIP, Grupo > SIP, Sistema > Caixa postal > SIP**). Caso seja selecionado, a configuração **Anônimo** indica que o usuário ou grupo deve ser tratado como anônimo ao fazer/receber chamadas SIP. O serviço de correio de voz também tem configurações SIP que incluem a opção de anonimato. Para chamadas SIP, isso é compatível se o URI da linha usado estiver definido como **Usar dados internos**.

- **Opção de reter número**

É possível configurar os telefones com recursos Avaya para reter a ID do chamador (**Recursos > Configurações de chamada > Reter número**). Isso corresponde à operação de código curto **W** mencionada acima.

Como a definição de uma chamada para anônima afeta os cabeçalhos de chamada?

Definir o anonimato/retenção da ID do chamador tem os seguintes efeitos sobre as informações adicionadas aos URIs SIP enviados pelo sistema:

- O sistema adiciona um cabeçalho `Privacy` às informações da chamada.
- Se **Enviar "FROM" em aberto** não estiver ativado (o padrão):
 - O URI SIP no cabeçalho Remetente é anonimizado:
 - A parte de nome de exibição é definida como "Anonymous".

- O conteúdo e as partes do host são definidos com valores fictícios (`anonymous@anonymous.invalid`).
- O cabeçalho `Privacy` é definido como usuário, caso contrário, é definido como `id`.
- Um cabeçalho `PPI` ou `PAI` é usado para conter o número do chamador. Isso é feito por meio da configuração **Usar PAI para privacidade** da linha (desativada, com o consequente uso de `PPI` por padrão). Os cabeçalhos `PAI` só devem ser usados em uma rede confiável.
- Se **Enviar "FROM" em aberto** estiver ativado:
 - O cabeçalho `From` não é anonimizado.
- Quando usadas em URI SIP e aparências de linha SIP, as entradas **P Preferred ID** ou **P Asserted ID** devem ser configuradas para que sejam iguais ou apenas uma delas deve ser configurada.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 871

Códigos de resposta ARS SIP

Por meio do SIP RFC3398, muitos dos códigos de resposta usados em chamadas SIP são conversões de códigos ISDN. Para chamadas de saída, isso pode afetar da seguinte maneira o roteamento por meio de seleção automática de roteamento (Automatic Route Selection, ARS):

Não usar esse grupo de linhas

Os seguintes códigos de resposta farão com que o ARS do sistema não tenha mais como destino o grupo específico de linhas de saída. A tentativa do ARS de direcionar a chamada para um grupo de linhas diferente ou transformá-la em outra entrada de ARS depende de outras configurações.

Code	Cause Code
1	Unallocated Number.
2	No route to specific transit network/(5ESS) Calling party off hold.
3	No route to destination./(5ESS) Calling party dropped while on hold.
4	Send special information tone/(NI-2) Vacant Code.
5	Misdialed trunk prefix.
8	Preemption/(NI-2) Prefix 0 dialed in error.
9	Preemption, cct reserved/ (NI-2) Prefix 1 dialed in error.
10	(NI-2) Prefix 1 not dialed.
11	(NI-2) Excessive digits received call proceeding.
22	Number Changed.
28	Invalid Format Number.
29	Facility Rejected.
50	Requested Facility Not Subscribed.

A tabela continua...

Code	Cause Code
52	Outgoing calls barred.
57	Bearer Capability Not Authorized.
63	Service or Option Unavailable.
65	Bearer Capability Not Implemented.
66	Channel Type Not Implemented.
69	Requested Facility Not Implemented.
70	Only Restricted Digital Information Bearer Capability Is Available.
79	Service Or Option Not Implemented.
88	Incompatible.
91	Invalid Transit Network Selection.
95	Invalid Message.
96	Missing Mandatory IE.
97	Message Type Nonexistent Or Not Implemented.
98	Message Not Implemented.
99	Parameter Not Implemented.
100	Invalid IE Contents.
101	Msg Not Compatible.
111	Protocol Error.
127	Interworking Unspecified.

Interromper ARS

Os códigos de resposta a seguir encerram o roteamento de chamadas de saída e qualquer outro direcionamento de ARS da chamada.

Code	Cause Code
17	Busy.
21	Call Rejected.
27	Destination Out of Order.

Nenhuma consequência

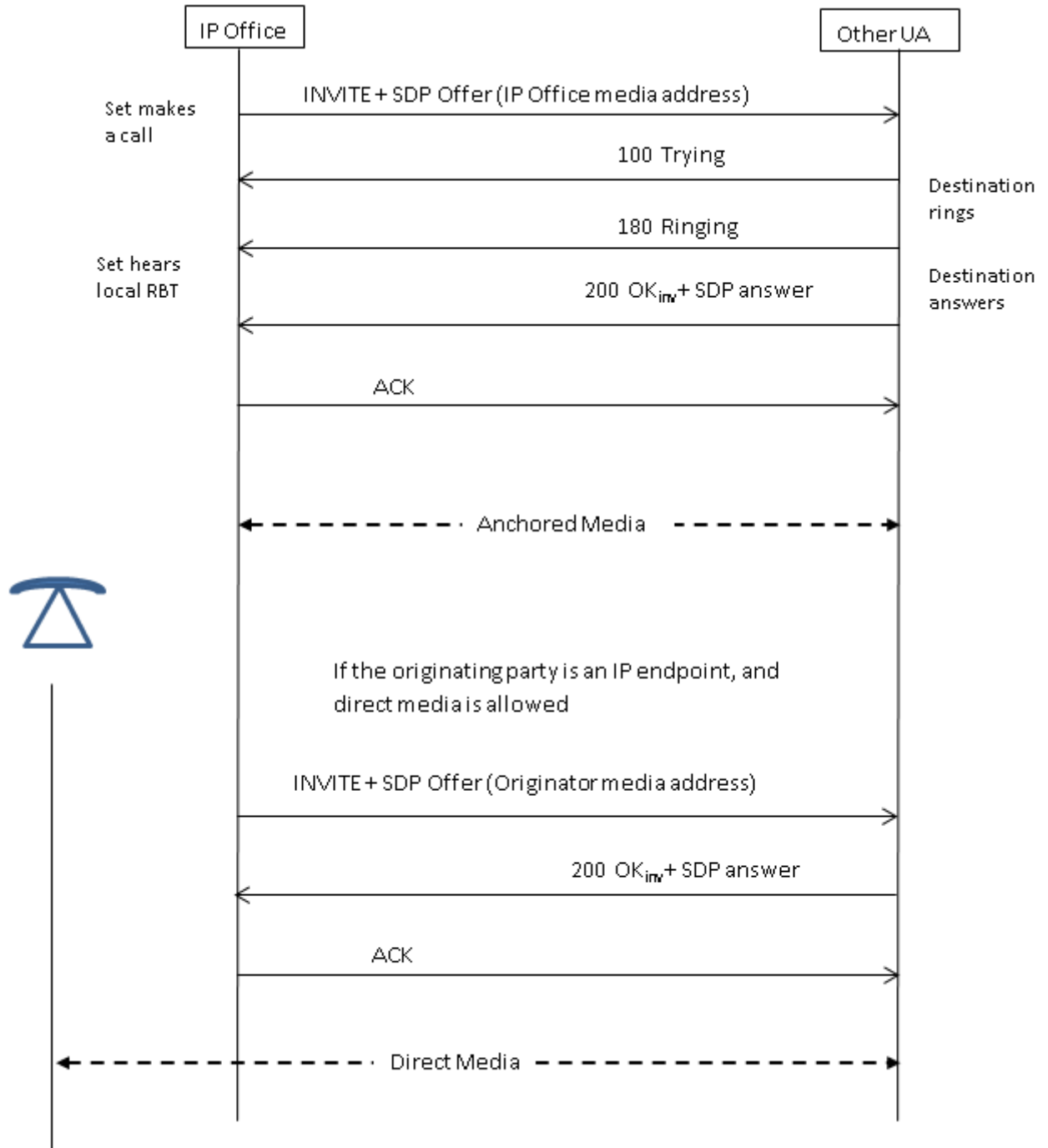
Todos os demais códigos de causa não afetam a operação do ARS

Links relacionados

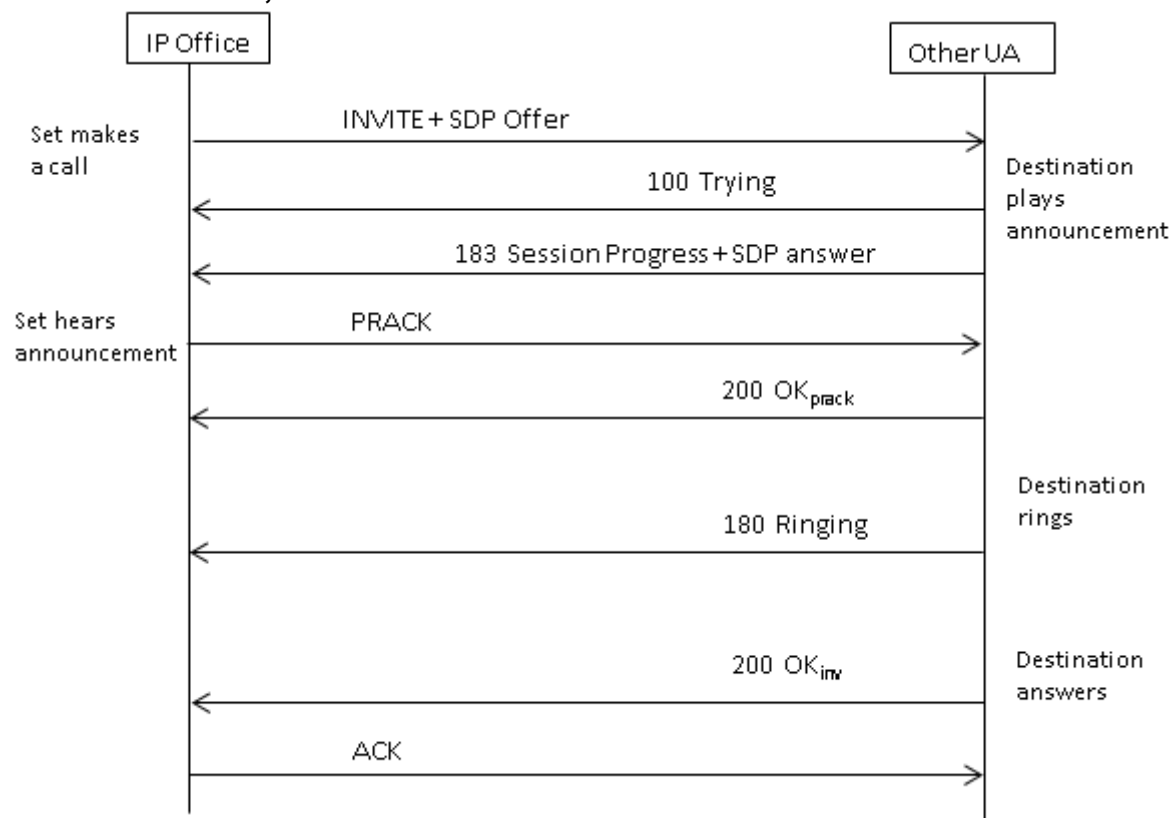
[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 871

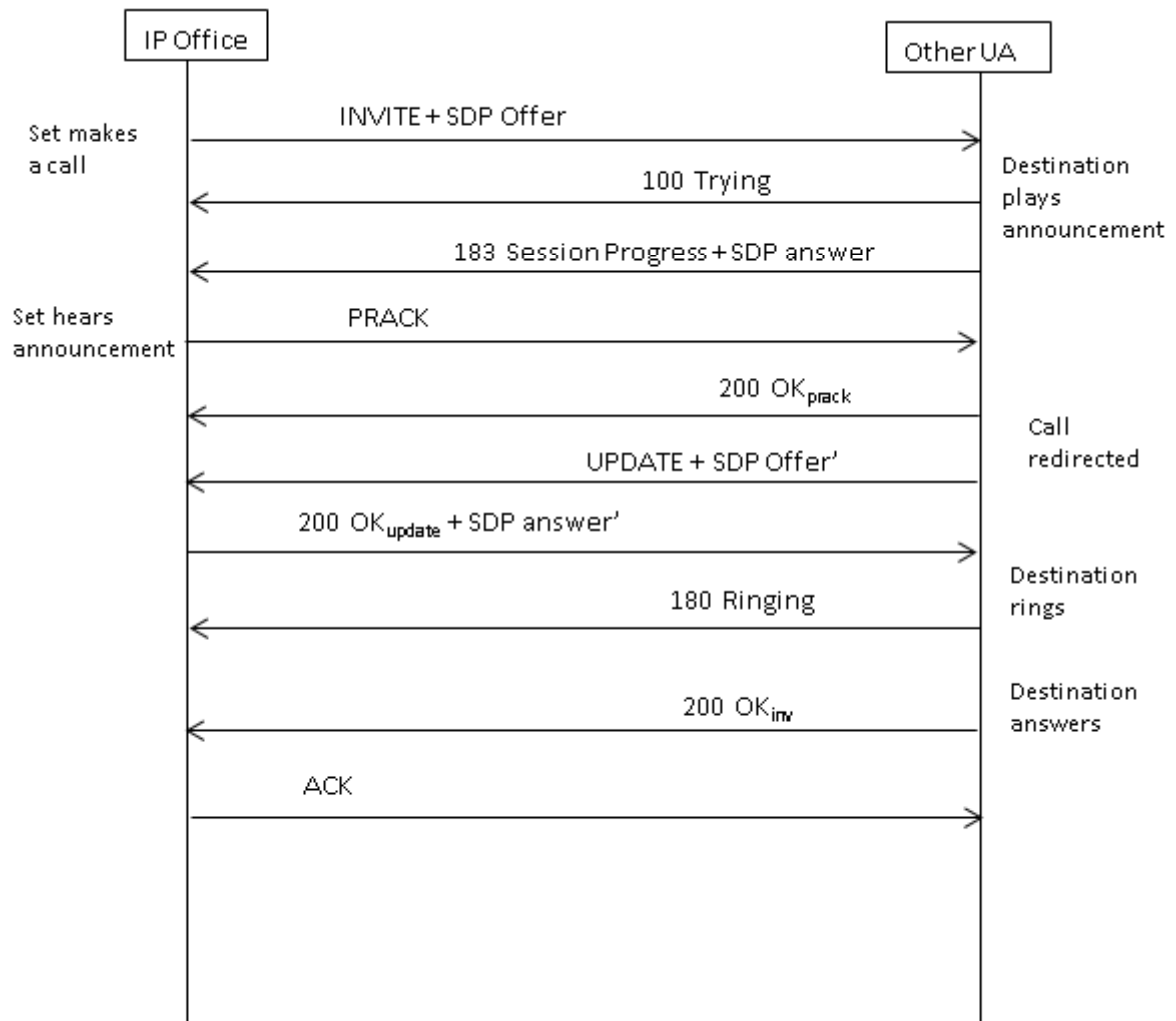
Cenário de chamada de saída típico

CONVITE com SDP, retorno de chamada local



CONVITE com SDP, mídia inicial



CONVITE com SDP, mídia inicial redirecionada pelo destino**Links relacionados**

[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 871

Capítulo 87: Roteamento de chamada de entrada SIP

Esta seção descreve os processos gerais usados pelo IP Office para rotear chamadas de entrada de tronco SIP.

Links relacionados

[Códigos curtos SIP](#) na página 878

[Roteamento de chamadas de entrada SIP](#) na página 879

[Operação de prefixo SIP](#) na página 881

[Conexão de caminho de mídia](#) na página 882

[Nome de chamador e exibição de número SIP](#) na página 882

[Cenário de chamada de saída típico](#) na página 883

Códigos curtos SIP

Chamadas SIP de saída são amplamente processadas por meio de códigos curtos da mesma maneira que outros tipos de linha. As seguintes observações específicas são aplicáveis:

Observação	Descrição
Requer discagem em blocos	Linhas SIP não usam sobreposição de discagem. Elas esperam receber o número completo do destino, ou seja, discagem “em blocos”. • O código curto usado para rotear chamadas para uma linha SIP deve usar um caractere ; (ponto e vírgula) no fim do campo de código curto. Esse caractere instrui o sistema a aguardar que a discagem seja concluída antes de usar o código curto. • A conclusão da discagem é indicada: - Com o discador pressionando #. - Com o dispositivo ou aplicativo usado enviando um sinal de discagem concluída. - Com a expiração do Tempo de atraso de discagem do IP Office. O padrão é de 4 segundos.
Caracteres da ID do chamador	Para URIs SIP configurados como Automático (o padrão), há compatibilidade com o uso de caracteres de campo Número de telefone de código curto para controlar o envio do número da ID do chamador. Esses caracteres são A, W, S e SS.

A tabela continua...

Observação	Descrição
ID do host	Os códigos curtos usados para rotear a chamada para uma linha SIP podem especificar o host a ser usado nos cabeçalhos To e R-URI . Isso é feito no campo Número de telefone do código curto, mediante a adição do host como o sufixo entre aspas. Por exemplo, <code>N"@example.com"</code> . O valor precisa estar delimitado por " " aspas a fim de evitar que qualquer um de seus caracteres seja interpretado como um curinga de código curto.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 878

Roteamento de chamadas de entrada SIP

Quando o IP Office recebe uma chamada SIP, ele determina o roteamento da chamada da seguinte maneira:

1. Correspondência de linha:

A chamada SIP de entrada tem a correspondência feita com uma linha SIP. Caso nenhuma correspondência seja encontrada, a chamada é ignorada. A correspondência de linha SIP é feita em duas etapas:

a. Correspondência de protocolo:

A chamada tem a correspondência feita com linhas configuradas com as mesmas configurações de protocolo (UDP, TCP ou TLS) e de porta de escuta.

b. Associação de linha:

Caso existam várias possíveis correspondências de linha, elas são verificadas na ordem de **Número da linha**, quanto a uma correspondência entre a origem da chamada de entrada e a configuração **Método de associação** de cada linha.

2. Correspondência de detalhes da chamada de linha:

Usando o **Método de roteamento de chamada** da linha, o **To** ou **Request-URI** da solicitação SIP de entrada é usado para localizar um **URI local** correspondente.

- Primeiramente o IP Office busca por um **Aparências de linha SIP** correspondente. Caso uma correspondência seja encontrada, a chamada é associada ao primeiro número de aparência de linha disponível na configuração de ordem de **ID de entrada**.
- Se nenhuma correspondência de **Aparências de linha SIP** for encontrada, o IP Office verifica os **URIs SIP** da linha na ordem de número de URI.
- As entradas nos respectivos valores **Máx. de sessões** ou **Sessões de entrada** são ignoradas.
- Quando uma correspondência é encontrada, a configuração **ID do grupo de entrada** é usada para a correspondência com a rota de chamada de entrada. Para **Aparências de linha SIP**, isso é adicional à alteração nos botões de aparência de linha correspondentes.
- Se nenhuma correspondência for encontrada, o IP Office usará sua configuração **Resposta do serviço ocupado** (486 *Busy here* ou 503 *Service Unavailable*) para encerrar a chamada.

3. Correspondência de rota de chamada de entrada:

As entradas de rota de chamada de entrada do IP Office são verificadas em busca de uma correspondência.

a. A correspondência usa as seguintes opções nesta ordem:

a. **Correspondência de grupo de linhas:**

Somente as rotas de chamada de entrada com uma configuração de **ID de grupo de linhas** que corresponda à configuração de aparência de linhas SIP/URI SIP da **ID do grupo de entrada** serão verificadas.

b. **Correspondência com número de entrada:**

O IP Office busca por rotas de chamada com uma correspondência entre a configuração **Número de entrada** e o valor **URI local** recebido. Sempre há um valor de número recebido com chamadas SIP de entrada, portanto, sempre haverá um valor de número de entrada potencialmente correspondente.

- Rotas de chamadas de entrada com um campo **Número de entrada** em branco fazer a correspondência com qualquer número de entrada.
- Caso o **Destino** da rota de chamada de entrada esteja definido como . (ponto), o **URI local** recebido é usado para pesquisar correspondências de destino.
 - Se estiver definido como **Automático**, o IP Office buscará por um número de ramal ou código curto do sistema correspondente.
 - Se estiver definido como **Usar dados internos**, o sistema buscará por uma correspondência em relação ao **Nome SIP** dos usuários e então dos grupos.

c. **Correspondência de CLI de entrada**

Com base nas possíveis correspondências, o IP Office busca por uma correspondência entre a **CLI de entrada** de cada rota, se definida, e os detalhes do chamador no cabeçalho **From**. Para os cabeçalhos **SIP URI** e **TEL URI**, há compatibilidade para correspondência parcial começando da esquerda. Para endereços IP, há suporte apenas para correspondências exatas.

b. Se a chamada corresponder a mais de uma rota de chamada de entrada:

- a. A correspondência mais precisa é usada. Por exemplo, o número mais alto do critério de correspondência e o número mais alto de dígito exato em vez de correspondências de caracteres curinga.
- b. Caso a chamada ainda tenha uma correspondência com mais de uma rota de chamada de entrada, à rota que foi adicionada primeiramente à configuração é usada.

c. Caso não exista nenhuma correspondência:

- a. Para chamadas usando a entrada URI SIP de uma linha com seu **URI local** definido como **Automático**, o número de entrada é verificado quanto a uma correspondência direta com um número de ramal interno.
- b. Caso contrário, o indicador de ocupado é enviado para o chamador e a chamada é desconectada.

4. Correspondência de rota de chamada de entrada:

Quando uma correspondência é resolvida, isso determina o destino atual da rota de chamada de entrada:

- a. Cada rota de entrada pode incluir vários pares de destinos principal e de fallback.
- b. Além do par padrão, cada par usa um perfil de horário associado. O perfil de horário define quando esse par de destino deve ser usado.
 - a. Com vários pares de destino, a primeira entrada é usada, trabalhando de baixo para cima, cujo perfil de horário é atualmente “verdadeiro”. Se não houver nenhuma correspondência, as opções de **Valor padrão** serão utilizadas.
 - b. O sistema tentará apresentar a chamada ao destino. Caso o destino esteja ocupado, ele apresentará a chamada para o ramal alternativo.

5. Apresentação de chamada:

A chamada é apresentada ao destino. Caso a chamada tenha sido roteada por meio de uma **Aparência de linha SIP**, a chamada também alerta em qualquer botão de **Aparência em linha** correspondente.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 878

Operação de prefixo SIP

As configurações da linha SIP incluem configurações para os valores de **Prefixo**, **Prefixo nacional**, **Código do país** e **Prefixo internacional**. Esses valores são utilizados na seguinte ordem:

1. Se o número começar com o símbolo +, o símbolo será substituído pelo **Prefixo internacional**.
2. Se o **Código do país** tiver sido definido:
 - a. Se o número começar com **Código do país** ou **Prefixo internacional** mais **Código do país**, o IP Office o substituirá por **Prefixo nacional**.
 - b. Se o número não começar com o **Prefixo nacional** ou **Prefixo internacional**, o IP Office adicionará o **Prefixo internacional**.
3. Se o número de entrada não começar com o **Prefixo nacional** ou **Prefixo internacional**, o IP Office adicionará o **Prefixo**.

Exemplos

Por exemplo, se a linha SIP estiver configurada com os seguintes prefixos:

- **Prefixo:** 9, o prefixo de discagem externa usado para fazer chamadas externas de saída.
- **Prefixo nacional:** 90, o prefixo esperado para chamadas nacionais de saída, incluindo o prefixo de discagem externa.
- **Prefixo internacional:** 900, o prefixo esperado para chamadas internacionais de saída, incluindo o prefixo de discagem externa.
- **Código do país:** 44, o código local do país.

Número recebido	Processando	Número resultante
+441707362200	Seguindo a regra 1, o + é substituído pelo Prefixo internacional . Agora, o número corresponde ao Prefixo internacional e ao Código do país . Seguindo a regra 2a, eles são substituídos pelo Prefixo nacional .	901707362200
00441707362200	Seguindo a regra 2a, o Prefixo internacional e o Código do país são substituídos pelo Prefixo nacional .	90107362200
441707362200	Seguindo a regra 2s, o Código do país é substituído pelo Prefixo nacional .	901707362200
6494770557	Seguindo a regra 3, o Prefixo internacional (900) é adicionado.	9006494770557

Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 878

Conexão de caminho de mídia

O IP Office não fornece chamada de volta em banda para chamadas de tronco SIP de entrada. O único cenário normal no qual uma chamada de tronco SIP de entrada ouvirá uma chamada de volta em banda é quando a chamada terminar em um tronco analógico. Com troncos analógicos, o caminho de mídia é cortado imediatamente porque IP Office não possui nenhuma maneira de determinar o estado (toque, ocupado, atendido) do tronco.

O IP Office pode conectar a mídia “antecipada” antes que a chamada seja atendida enviando uma resposta `Session Progress 183`. Isso só é feito quando as duas condições a seguir são atendidas:

- Uma mensagem `PROGRESS` (indicação de tom na banda ou `183 Session Progress with SDP`) é recebida do destino. Isso só pode acontecer em um cenário de chamada em tandem SIP para PRI ou SIP para SIP.
- A mensagem `INVITE` contém `SDP`.
 - O IP Office não tenta conectar a mídia antecipada mediante `PROGRESS` quando não há `SDP` no `INVITE` inicial, já que é improvável haver êxito. O provável motivo de não haver nenhum `SDP` no `INVITE` é possivelmente porque o sistema de origem ainda não conhece o endereço de mídia do originador. Um cenário típico onde esse é o caso ocorre quando a chamada no sistema originário vem de um tronco H.323 SlowStart.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 878

Nome de chamador e exibição de número SIP

Para chamadas SIP de entrada, o nome e o número do chamador são obtidos dos seguintes cabeçalhos:

Valor	Descrição
Nome do chamador	A menos que seja retido (veja as observações abaixo), o número do chamador para chamadas de entrada é obtido do cabeçalho <code>PAI</code> se estiver presente. Caso contrário, do cabeçalho <code>From</code> . A opção ID do chamador no cabeçalho FROM de configurações avançadas da linha SIP só pode ser usada para forçar o uso do cabeçalho <code>FROM</code> .
Número do chamador	O nome do chamador para chamadas de entrada é obtido do nome fornecido com os seguintes cabeçalhos, em ordem de prioridade, com o maior apresentado primeiramente: 1. Cabeçalho <code>PPI</code> 2. Cabeçalho <code>PAI</code> 3. Cabeçalho <code>Remote Party ID</code> 4. Cabeçalho <code>Contact</code>

Observações

1. As informações acima são aplicadas independentemente das configurações de cabeçalho do URI SIP que está processando a chamada de entrada. Por exemplo, para detalhes do chamador da chamada de entrada, você não precisa ter **P-Preferred-ID** selecionado e configurado no URI SIP ou na aparência de linha SIP. As informações do cabeçalho `PPI` serão usadas caso estejam presentes na solicitação recebida.
2. Caso o sistema IP Office receptor tenha o cabeçalho **ID do chamador do cabeçalho From** ativada (desativada por padrão), o nome do cabeçalho `From` será usado independentemente dos cabeçalhos `PAI` ou `PPI`.
3. Caso o cabeçalho a ser usado para o nome do chamador não contenha um nome, "Unknown" será exibido.
4. Chamadas de uma origem anônima exibem "Withheld" como o nome do chamador e não exibem nenhum número.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 878

Cenário de chamada de saída típico

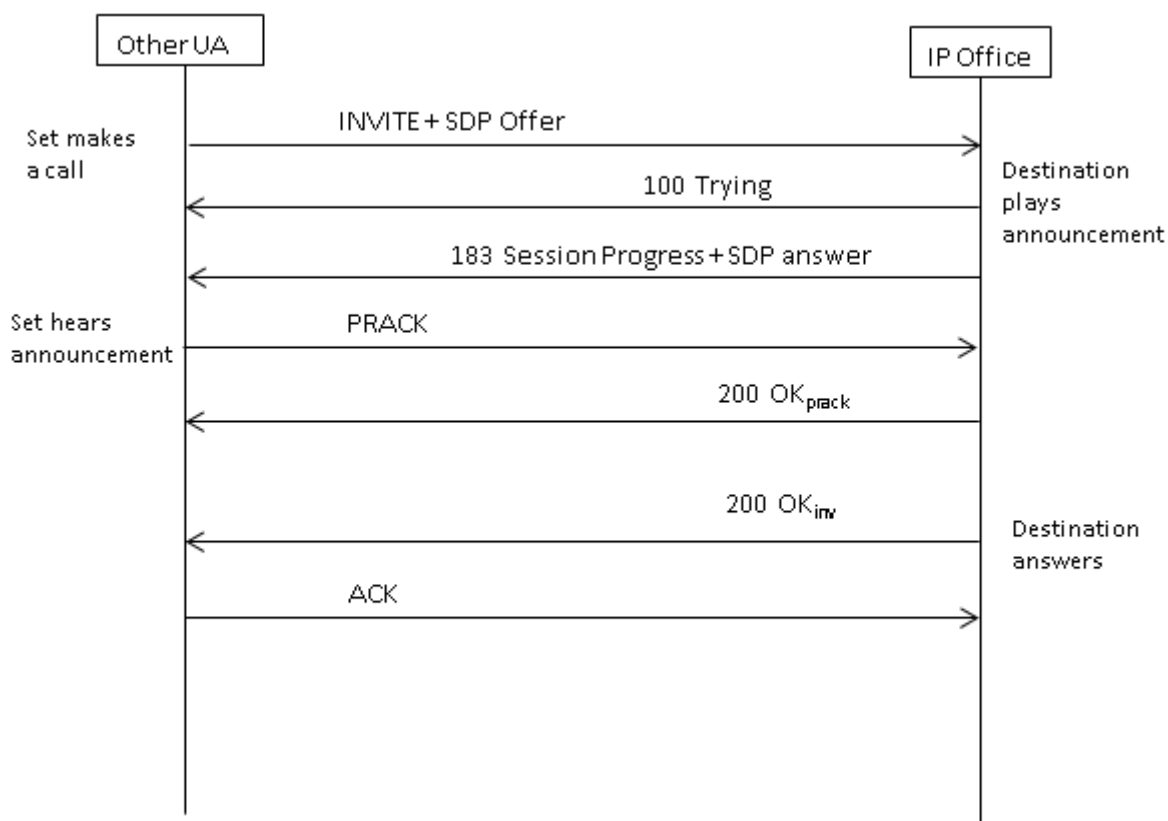
CONVITE com SDP, retorno de chamada local

Se o destino for um tronco analógico, o toque 180 será substituído por um Progresso 183 com SDP, seguido imediatamente por uma resposta "falsa", para que a mídia seja conectada no momento e de modo que o originador escute qualquer tom em banda que estiver presente no tronco analógico (retorno de chamada ou ocupado). Se o objetivo for um ramal que tem incondicionalmente a chamada encaminhada por um tronco analógico, então haverá um toque 180 sem SDP, seguido imediatamente por uma resposta "falsa".



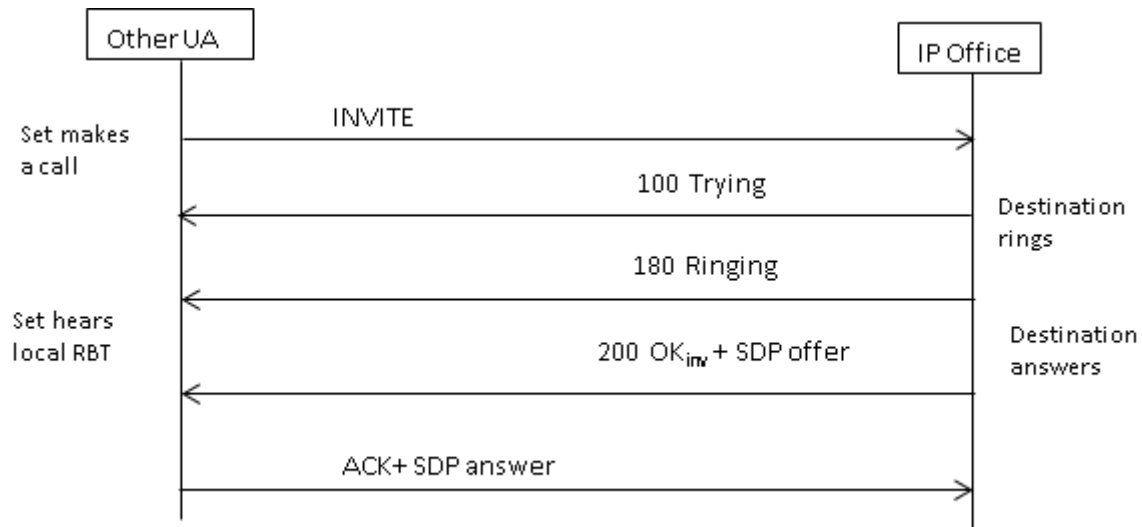
CONVIDAR com SDP, mídia inicial

Se o tronco SIP receber uma mensagem FAR_PROGRESS (em banda) de seu par na central (por exemplo, de um tronco tandem PRI ou SIP), ele enviará uma mensagem de progresso de sessão 183 com SDP na extremidade do terminal. IP Office conectará a mídia no recebimento de 180 ou 183 com SDP.



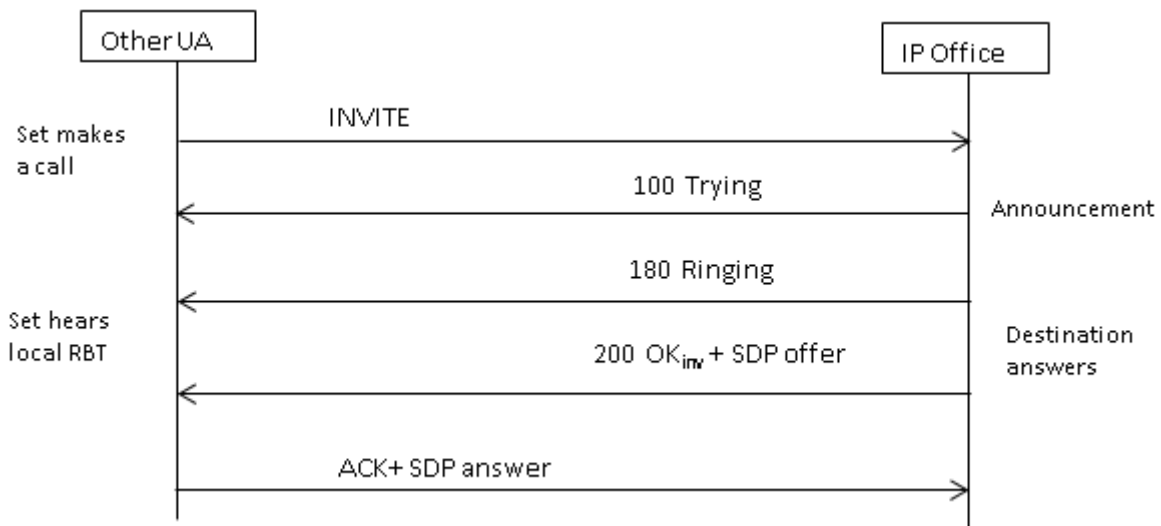
CONVITE sem SDP, retorno de chamada local

IP Office não tenta enviar mídia inicial neste cenário.



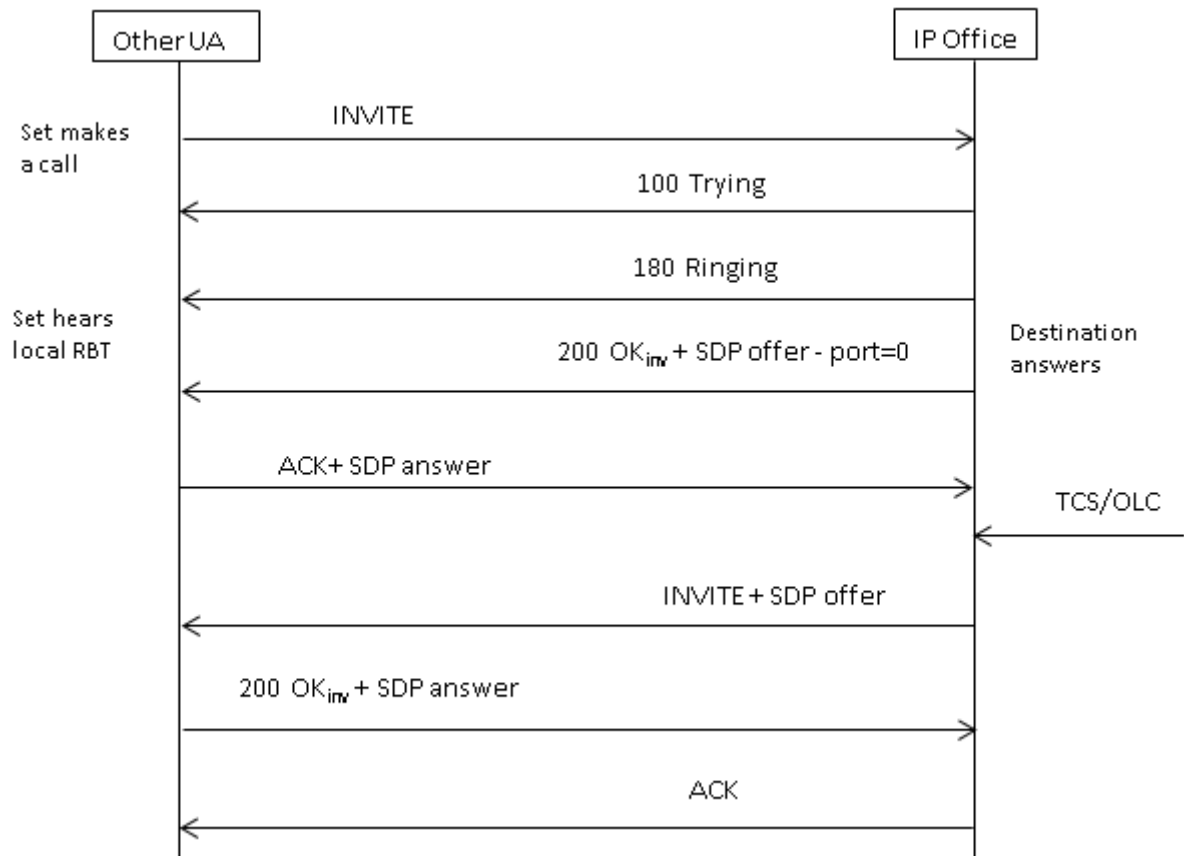
CONVITE com SDP, mídia inicial

Neste cenário, a extremidade do terminal tenta conectar a mídia antes da chamada ser atendida. IP Office não fornece mídia inicial ao receber um CONVITE vazio, em vez de toque 180. Não existe exigência para fornecer um SDP na resposta provisional de toque 180, já que essa resposta não é enviada com confiança usando o mecanismo PRACK.



CONVIDAR sem SDP, a chamada termina no ponto terminal H.323

Se o destino da chamada for um tronco H.323, o endereço de mídia de destino não será conhecido quando a chamada for atendida. Portanto, a oferta SDP em 200 OK conterá um número de porta nulo (e endereço IP). Uma vez que os canais lógicos sejam abertos no lado H.323, IP Office enviarão uma mensagem de re-CONVITE usando o endereço de mídia real.



Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 878

Capítulo 88: Envio de mensagens SIP

Pré-requisitos de tronco SIP

Antes que qualquer chamada seja feita, o sistema deve ter licenças de tronco SIP suficientes para o número máximo de chamadas de tronco SIP simultâneas esperadas.

Nos sistemas Server Edition, o valor **Sistema | Telefonia | Telefonia | Máximo de sessões SIP** deve corresponder ao número total do ramal SIP configurado e chamadas de tronco que possam ocorrer ao mesmo tempo.

Links relacionados

[Seleção de Codec](#) na página 887

[Transmissão DTMF SIP](#) na página 888

[Fax sobre SIP](#) na página 889

[Cenários de espera de chamada SIP](#) na página 889

[Transferências de chamada SIP \(consultar\)](#) na página 891

[Tom de chamada de volta](#) na página 892

[Lembretes de espera](#) na página 893

Seleção de Codec

Seleção de codec normal

A seleção de Codec é baseada no modelo de Oferta/Resposta especificado no RFC 3264.

1. O ponto terminal chamador emite uma oferta que inclui uma lista dos codecs compatíveis.
 - Para troncos SIP do IP Office, o IP Office oferece os codecs definidos na guia **VoIP** de troncos SIP. Ele não oferece os codecs definidos no ramal.
2. O ponto terminal chamado envia uma resposta que normalmente contém um único codec da lista oferecida.
 - Se houver vários codecs na resposta, IP Office considere somente o primeiro codec. Caso a linha SIP esteja configurada para executar um **Travamento do codec**, ela enviará outra `INVITE` com o único codec escolhido.

Alterações de codec com reINVITE

Para o R11.0 e superior, o IP Office é compatível com a seleção de codec após um `reINVITE`. Anteriormente, quando um `reINVITE` era recebido durante uma chamada, se o `reINVITE` contivesse o codec atualmente em uso, esse codec recebia preferência e era

mantido. Para o R11.0 e superior, o IP Office reavalia o codec a ser usado com base em qualquer preferência incluída no `reINVITE`:

- Por exemplo, se o ponto terminal/tronco tiver uma preferência de codec diferente do sistema, as sequências de retenção/liberação resultarão em alterações de codec. Quando retida, a preferência de codec do sistema é usada para reproduzir música em espera. Quando liberada, as preferências de codec são reavaliadas.

Ao usar esse comportamento:

- A mídia direta é compatível com telefones SRTP que mudam de chave a cada `reINVITE`.
- O IP Office é compatível com a transferência de chamadas de vídeo.

Observação:

- O novo comportamento também se aplica a linhas SM e ramais SIP.
- Em sistemas IP Office atualizados para R11.0 e superior, o `SLIC_PREFER_EXISTING_CODEC` é automaticamente adicionado à guia **Engenharia SIP** de qualquer linha SIP existente para reter o comportamento existente pré-R11.0.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 887

Transmissão DTMF SIP

É possível transmitir os acionamentos de tecla DTMF na banda como tons de áudio ou sinalizá-los usando DTMF por RTP (RFC 2833).

Ao usar DTMF por RTP (RFC 2833), o IP Office é compatível com negociação dinâmica de carga assimétrica quando necessário para fazer a ponte entre vários pontos terminais SIP que não sejam compatíveis com a negociação de carga. O valor usado para uma oferta inicial é configurado na guia **Sistema | Codecs**. O valor padrão é 101. Mediante o recebimento de uma oferta com tipo de carga RFC2833, o IP Office usa automaticamente o valor proposto, em vez de seu próprio valor configurado. Isso ajuda a promover compatibilidade com redes que não negociam tipos de carga.

Chamadas de mídia direta

Há casos em que a mídia direta é desejável entre os troncos SIP e os pontos terminais que não suportam o RFC2833. Para permitir isso, se um acionamento de tecla for indicado no ramal, o IP Office alterna temporariamente a chamada de volta para a mídia indireta. Em seguida, ele injeta os dígitos na banda usando a carga dinâmica negociada e, após quinze segundos sem acionamento de outras teclas, a chamada é retornada para a mídia direta.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 887

Fax sobre SIP

O fax T.38 sobre SIP é suportado na plataforma IP500 V2 implementada como um gateway autônomo ou de expansão. O fax G.711 também é suportado, incluindo servidores Linux. Para redes que suportam ou não o fax T38, o IP Office permite que tanto as máquinas de fax G3 e Super G3 interoperem.

Existem parâmetros de configuração que controlam o comportamento em redes diferentes. Se o T38 for suportado em uma rede, talvez faça sentido selecioná-lo como a preferência de suporte a fax, visando utilizar a qualidade inerente fornecida pelos mecanismos de redundância. Por outro lado, se todos os faxes na rede forem Super G3, poderá haver uma necessidade de tirar vantagem do aumento de velocidade que essa codificação fornecerá. Já que o T38 não é capaz de codificar o Super G3, o G.711 pode ser uma escolha melhor para o suporte a fax. Em ambos os casos, o IP Office aceitará as solicitações de alteração de codec a partir da extremidade do ponto terminal SIP para trocar para T38 ou G.711.

O suporte de fax T38 e a mídia direta são mutuamente exclusivos em uma determinada Linha SIP. O IP Office mantém-se no caminho de mídia para poder detectar os tons de fax visando fazer a troca para T38.

Links relacionados

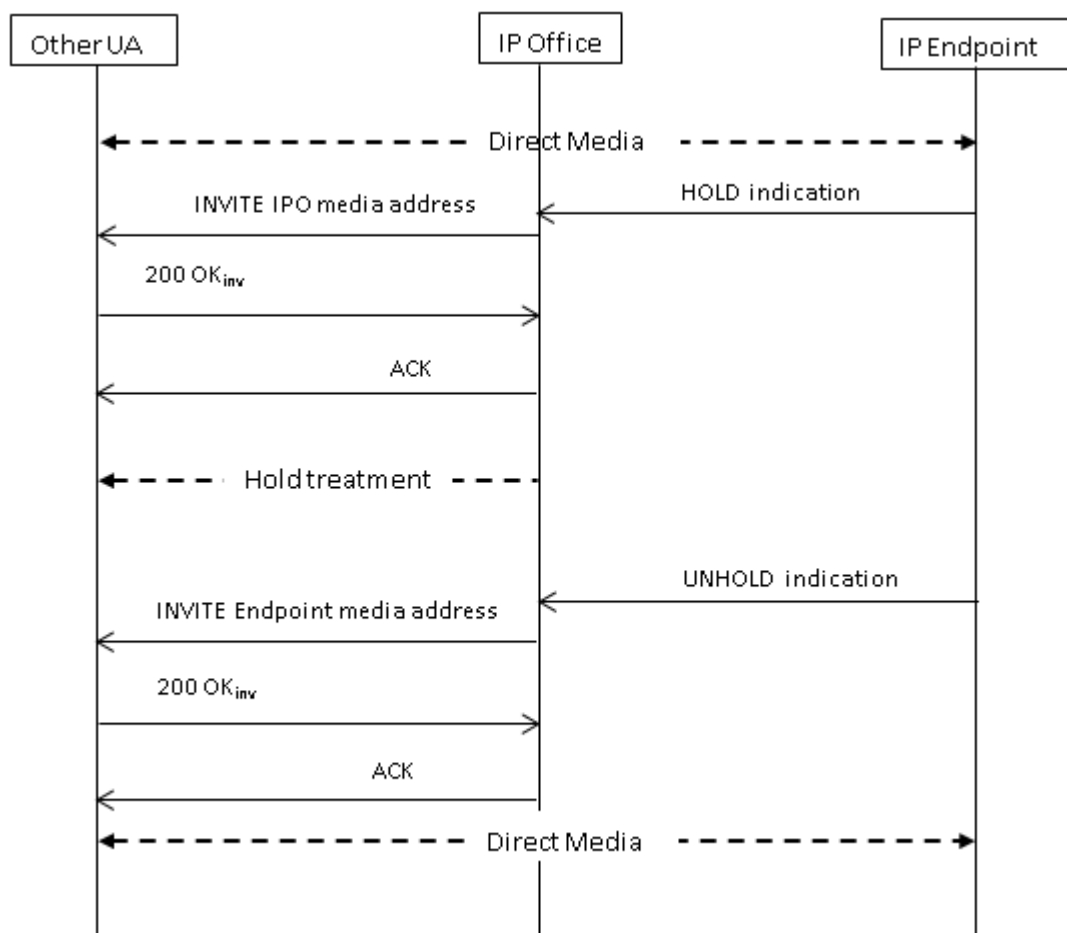
[Envio de mensagens SIP](#) na página 887

Cenários de espera de chamada SIP

Retenção originada pelo IP Office

Quando um ramal DS ou tronco não-IP do IP Office coloca um tronco SIP em espera, não há indicação para a rede. O caminho de voz é meramente alternado no domínio TDM para a fonte adequada de tratamento em espera (tons, silêncio ou música).

Para ramais IP e troncos, sejam H.323 ou SIP, se a chamada usar mídia direta, um CONVITE será enviado novamente para redirecionar a fonte de mídia do ramal de ponto terminal do tronco para uma porta no IP Office, visando conectar o tratamento em espera. Quando a chamada for liberada, outro INVITE será distribuído para conectar o ramal com a outra extremidade.



Retenção originada pela extremidade do terminal

A extremidade de um tronco SIP pode colocar a chamada IP Office em espera enviando um `INVITE` com uma `SDP Offer` contendo:

- Um atributo de **sendonly**. O IP Office replica com uma `SDP Answer` contendo o atributo **recvonly**.
- Um atributo **inativo**. IP Office replica com **inativo**.
- Um endereço de conexão de mídia zero (c=0,0.0,0). IP Office replica com **inativo**.

Liberar do modo em espera

Uma chamada em espera é liberada por meio de uma `SDP Offer` com o atributo **sendrecv** (ou atributo sem direção, pois há a presunção de **sendrecv** se não for especificado).

Liberar de retenção mútua

Qualquer uma das extremidades pode liberar a outra extremidade da espera enviando uma nova `Offer` com o atributo **sendrecv** ou **recvonly**. O outro terminal replica com o **sendonly** se a chamada estiver em espera em seu terminal.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 887

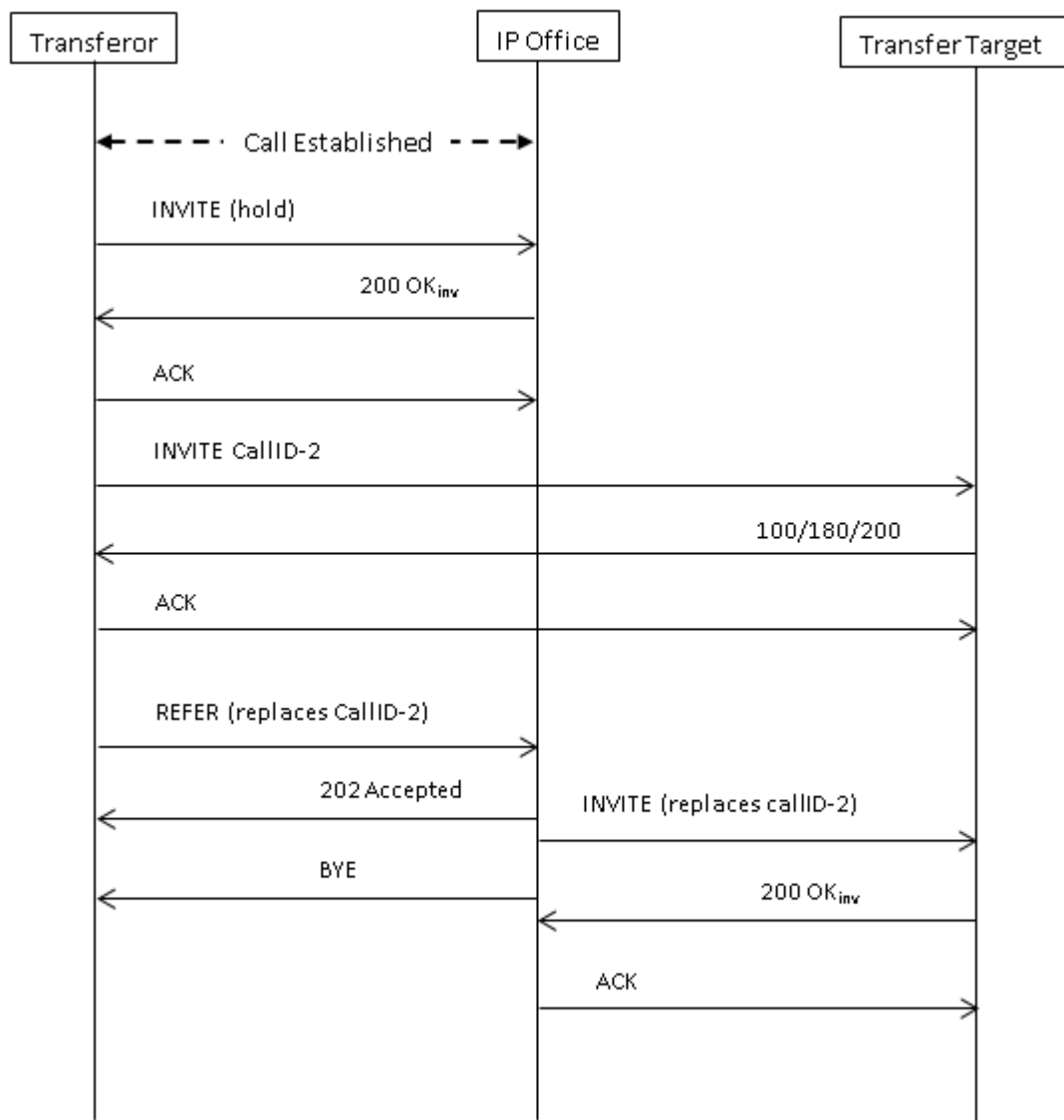
Transferências de chamada SIP (consultar)

Após uma chamada SIP ter sido estabelecida, o método `SIP REFER` é usado pelo terminal transferidor da chamada para transferir o terminal transferido para o destino da transferência. A mensagem `REFER` fornece as informações de contato do destino da transferência em um cabeçalho `Refer-To`. Essas informações são usadas para estabelecer a finalização da transferência.

Para troncos SIP públicos, o IP Office só é compatível com transferência de chamada consultiva usando o `REFER`. As transferências consultivas também são conhecidas como transferências supervisionadas ou monitoradas. Na transferência consultiva, o transferidor coloca a primeira chamada em espera e estabelece uma chamada de consulta com o destino da transferência. Após a chamada de consulta, o transferidor conclui a transferência, fazendo com que o transferido se conecte com o destino da transferência e substituindo o transferidor.

É possível configurar o `REFER` para aceitar chamada de entrada, rejeitar chamada de entrada ou decidir com base na presença do `REFER` no cabeçalho **Allow**: em resposta às mensagens `OPTIONS`. De modo semelhante, existe a mesma configuração para o `REFER` de chamadas de saída.

Embora o transferidor e o transferido devam ser pontos terminais SIP, o destino da transferência pode ser um TDM, PRI, H.323 ou terminal SIP no mesmo IP Office ou um ponto terminal acessível por meio da mesma linha SIP de onde a solicitação `REFER` é recebida.

**Links relacionados**

[Envio de mensagens SIP](#) na página 887

Tom de chamada de volta

O comportamento do tom de chamada de volta dos sistemas IP Office foi alterado para o IP Office R11.0 e superior.

Após enviar uma solicitação `INVITE`, se o IP Office receber uma resposta `18X` com SDP, ele começará a reproduzir o tom de chamada de volta remota. Antes do R11.0, se ele recebesse uma resposta `18X` sem SDP, o IP Office continuaria reproduzindo o tom de chamada de volta remota. Para o R11.0 e superior, após o `18X` sem SDP, agora o IP Office alterna para o tom de chamada de volta local.

Em resumo:

1. O IP Office envia um `INVITE`.
2. O IP Office recebe `18X` com SDP. O IP Office reproduz o tom de chamada de volta remota.
3. O IP Office recebe `18X` sem SDP.
 - **Pré-R11.0:** continua reproduzindo o tom de chamada de volta remota.
 - **R11.0+:** alterna para reproduzir o tom de chamada de volta local.

Esse recurso é compatível independentemente de a confiabilidade da resposta provisória (`PRACK/100rel`) estar ou não ativada.

Quando a sinalização de chamada SIP faz a transição da chamada de volta remota para a local, o IP Office que hospeda o tronco SIP reproduz a chamada de volta local para a outra extremidade (telefone ou tronco).

Tom de chamada de volta com mídia antecipada

Há um caso especial aplicável a troncos SIP configurados para usar o `p-early-media`. Para que respostas `18x` com ou sem SDP sejam consideradas, é necessário haver um cabeçalho `p-early-media` presente na resposta. Caso contrário, a mensagem não é considerada em relação à mídia antecipada (o sistema continua reproduzindo a mídia local de chamada de volta ou a mídia antecipada remota).

Por exemplo: o IP Office recebe uma resposta `183` com SDP e um cabeçalho `p-early-media` com um parâmetro `sendonly` ou `sendrecv`. Em seguida, o IP Office recebe uma resposta `183` (com ou sem SDP):

- **Exemplo 1:** se a resposta não incluir um cabeçalho `p-early-media`, o IP Office continuará ouvindo a mídia antecipada remota.
- **Exemplo 2:** se a resposta incluir um cabeçalho `p-early-media` com um parâmetro inativo, o IP Office alterna para reproduzir o tom de chamada de volta local.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 887

Lembretes de espera

Para o IP Office R11.0 e superior:

- Para telefones SIP, o IP Office só fornece lembretes de espera para telefones SIP Avaya.
- Se o usuário estiver em uma chamada de vídeo, não haverá nenhuma chamada de lembrete.
- O IP Office é compatível com mídia direta usando SRTP com 1100, 1200, J129, E129, B179 e H175.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 887

Capítulo 89: Aparências de linha SIP

O sistema pode implementar algum grau de emulação da aparência de linha em troncos SIP. Observe a palavra “emulação”.

Links relacionados

[Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de entrada](#) na página 894

[Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de saída](#) na página 894

[Programação de botão de usuário de aparência de linha SIP](#) na página 895

Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de entrada

O roteamento de chamadas SIP de entrada, incluindo aparências de linha SIP, é abordado em [Roteamento de chamadas de entrada SIP](#) na página 879. No entanto, é necessário observar seguintes pontos-chave:

- Continua sendo necessário fazer a correspondência de chamada com um destino de rota para chamada de entrada (ou uma correspondência de ramal para o valor de **URI local**). A chamada é rejeitada caso isso não ocorra.
 - Isso é necessário para associar a chamada a um usuário ou grupo cujas configurações (p. ex., encaminhamento e correio de voz) são seguidas até o atendimento.
 - Caso o destino da rota para chamada de entrada seja um usuário com uma correspondência de botão de aparência de linha para a chamada, os recursos adicionais de linha privada para uma chamada de aparência de linha serão aplicados. Consulte [Teclas de aparência em linha](#) na página 1209.
- Como habitual, caso a chamada seja atendida pelo serviço de caixa postal, embora isso seja indicado nos botões de aparência de linha, não será possível usá-los para atender ou fazer uma ponte para a chamada.

Links relacionados

[Aparências de linha SIP](#) na página 894

Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de saída

É possível acessar as entradas de aparência de linha SIP para chamadas de saída de duas maneiras:

Método	Descrição
Roteamento de código curto	Se a ID do grupo de linhas de um código curto de Discagem corresponder à ID do grupo de saída da entrada de aparência de linha SIP com as sessões de saída disponíveis, essa aparência de linha SIP poderá ser usada como uma correspondência para chamadas SIP de saída. Consulte Roteamento de chamada de saída SIP na página 871. - As correspondências de aparências de linha SIP são usadas antes das entradas de URI SIP. - Isso permite que as entradas de apresentação de linha SIP sejam usadas por qualquer usuário roteado para esse código curto. Elas não precisam ter botões de aparência de linha programados disponíveis. - Para usuários sem botões de aparência de linha programados para também receber chamadas da aparência de linha SIP, eles precisam ser direcionados por sua rota de chamada de entrada correspondente.
Botões da aparência de linha	Para usuários com botões de Aparência de linha programados para os números específicos de ID de aparência de linha que estão sendo usados, eles podem iniciar chamadas de saída pressionando qualquer botão ocioso de aparência de linha (o acionamento de um botão que esteja em uso fará uma ponte para essa chamada, a menos que ela esteja conectada à caixa postal). - A discagem do usuário ainda será processada por meio da correspondência de código curto. Isso permite a manipulação normal do código curto do número de saída e/ou impedimento dos números selecionados. - O código curto usado para rotear chamadas para uma linha SIP deve usar um caractere ; (ponto e vírgula) no fim do campo de código curto. Esse caractere instrui o sistema a aguardar que a discagem seja concluída antes de usar o código curto. A conclusão da discagem é indicada: - Com o discador pressionando #. - Com o dispositivo/aplicativo usado enviando um sinal de discagem concluída. - Com a expiração do Tempo de atraso de discagem do sistema. - Nesse cenário, a ID do grupo de linhas do código curto precisa corresponder ao Grupo de saída da entrada de aparência de linha SIP.

Links relacionados

[Aparências de linha SIP](#) na página 894

Programação de botão de usuário de aparência de linha SIP

Os botões de aparência de linha para aparências de linha SIP são programados da mesma maneira empregada para qualquer tipo de aparência de linha. No entanto, há o seguinte requisito adicional:

- Usuários que têm botões de aparência em linha para uma entrada específica de aparência em linha SIP precisam receber a atribuição de botões para todos os números de aparência em linha alocados à respectiva entrada. Por padrão, são 3 números de aparência em linha.

Aparências de linha SIP

Links relacionados

[Aparências de linha SIP](#) na página 894

Capítulo 90: Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN)

A verificação do número chamador é um recurso SIP no qual o número chamador é verificado pelo provedor de Internet (Internet services provider, ISP) e os resultados dessa verificação são incluídos na chamada de entrada. Esse procedimento tem como finalidade ajudar a reduzir a adulteração de chamadas.

- A compatibilidade e o uso da verificação do número de chamada SIP são exigidos por lei para locais nos EUA/Canadá. No entanto, é possível ativar o recurso em qualquer localidade, se houver compatibilidade por parte do SIP do ISP local.
- Esse recurso só faz a verificação do número chamador. As informações do nome de exibição fornecidas com as chamadas não são verificadas.

A verificação é feita pelo ITSP analisando vários fatores:

- O número chamador está associado ao assinante que está fazendo a chamada?
- A chamada vem de um cliente conhecido?
- A chamada é originada pelo ITSP conhecido?
- A chamada foi assinada digitalmente e o ITSP foi capaz de buscar o certificado público do provedor de serviços de origem para verificar se o SIP INVITE não foi alterado durante o trânsito.

Em seguida, o resultado do processo de verificação é indicado nos cabeçalhos da chamada usando um valor `verstat`:

- `TN-Validation-Passed` mais um nível de atestação (consulte a tabela abaixo). Por exemplo, `TN-Validation-Passed-A`.
- `TN-Validation-Failed` mais um nível de atestação (consulte a tabela abaixo). Por exemplo, `TN-Validation-Failed-A`.
- `No-TN-Validation` -

Os níveis de atestação são:

Nível de atestação		Descrição
A	Atestação completa	O cliente é conhecido e o número chamador é um número associado a esse cliente. • Observe que para chamadas nas quais nenhum nível de autenticação é indicado ou pode ser obtido, o IP Office trata a chamada como uma atestação de nível A.

A tabela continua...

Nível de atestação		Descrição
B	Atestação parcial	O cliente é conhecido. No entanto, o número não é um número associado a esse cliente. Por exemplo: - o cliente está encaminhando uma chamada com um número de chamada original que não está associado a ele; e - a chamada tem origem em outro ITSP conhecido. Isso é comum para chamadas internacionais.
C	Atestação de gateway	A chamada chegou por meio de uma fonte confiável, mas o cliente e o número originais não são conhecidos.

Quando a verificação do número chamador estiver disponível, o sistema IP Office pode usar os resultados para determinar como processar chamadas.

- O uso da verificação de número chamador é ativado por linha.
- Em linhas nas quais a verificação está ativada, a linha pode usar as configurações padrão do sistema ou as configurações específicas da linha
- As configurações determinam se uma chamada deve ou não ser aceita.
 - Caso não seja aceita, a chamada é rejeitada pelo sistema com um código de resposta 666.
 - Se aceita, a chamada é roteada normalmente por recursos como correspondência com **Rota de chamada de entrada**. No entanto, se necessário, o resultado específico da verificação do número chamador pode ser usado para alterar o roteamento.
- O nível de atestação está incluído no registro SMDR da chamada. Isso inclui chamadas rejeitadas.

Links relacionados

[O recurso STIR/SHAKEN Protocolos SIP](#) na página 898

[Obtendo o resultado da verificação do número de uma chamada](#) na página 899

[Definindo o comportamento padrão de verificação de número do sistema](#) na página 899

[Ativando a verificação do número do chamador em uma linha SIP](#) na página 900

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 901

[Alterando as respostas de chamada rejeitadas](#) na página 903

[Alterando o cabeçalho de autenticação usado](#) na página 903

[Personalizando o comportamento de processamento de chamadas](#) na página 904

[Registros de chamadas](#) na página 905

O recurso STIR/SHAKEN Protocolos SIP

A verificação do número de chamada é implementada por ITSPs usando vários RFCs SIP, coletivamente chamados de STIR/SHAKEN.

- **STIR** (*Secure Telephony Identity Revisited*)
 - Esse protocolo usa certificados digitais entre o cliente (o originador da chamada) e o ITSP para estabelecer a autenticação do cliente. Em seguida, o ISP pode examinar números conhecidos alocados a esse cliente para autenticação de número.

- **SHAKEN** (*Signature-base Handling of Asserted information using toKENs*)

- Essas são diretrizes para provedores de rede PSTN que processam chamadas que transitam de redes PSTN não SIP para SIP. Atualmente, elas foram implementadas principalmente como um serviço para operadoras SS7 nos EUA e Canadá.

Para obter mais detalhes, consulte <https://en.wikipedia.org/wiki/STIR/SHAKEN>.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897

Obtendo o resultado da verificação do número de uma chamada

Os métodos implementados por diferentes ITSPs para enviar a verificação do número de uma chamada podem variar. O método usado pelo IP Office para obter o resultado é o seguinte:

- O IP Office procura por um parâmetro `verstat` no `tel` ou `sip uri` incluído no cabeçalho **De** ou **PAI** da chamada. Se ambos estiverem presentes, a preferência é dada ao cabeçalho **PAI**. Por exemplo:
 - PAI: `tel:+123456789;verstat=TN-Validation-Passed-A`
 - PAI: `sip:+123456789;verstat=TN-Validation-Passed-A@foo.com;user=phone`
- O parâmetro `verstat` é usado mesmo que esteja associado a um `sip/sips URI` anônimo.
- Se houver vários cabeçalhos **PAI** com informações `verstat`, somente o primeiro cabeçalho é usado.
- O nível de atestação é retirado do parâmetro `verstat` se ele contiver um dos níveis de autenticação reconhecidos A, B e C.
- Se o parâmetro `verstat` não estiver disponível, o verifica IP Office se o nível está disponível em qualquer outro cabeçalho, como **Attestation-Info** (usado pela ASBCE) ou **X-Attestation-Info** (usado pela Verizon).
- Também é possível ativar a verificação de outros cabeçalhos. Consulte [Alterando o cabeçalho de autenticação usado](#) na página 903.
- Se nenhum cabeçalho fornecer um nível de atestação, o nível A será presumido.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897

Definindo o comportamento padrão de verificação de número do sistema

Este processo define os comportamentos padrão aplicados por linhas SIP nas quais a verificação do número chamador está ativada.

Procedimento

1. Acesse as configurações **Sistema > VoIP > Segurança VoIP**.
2. Na seção **Verificação do número da chamada**, defina o comportamento desejado:

Campo	Descrição
Processamento de chamadas recebidas	Padrão = Permitir sem falhas Define os padrões para os quais as chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de autenticação da chamada. Esse padrão pode ser substituído na configuração de linha individual. • Permitir todos - permitir todas as chamadas independentemente da verificação do número de chamada. • Permitir validados - aceitar apenas chamadas verificadas com atestação completa ou parcial. • Permitir sem falhas - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na verificação. Observe que isso pode incluir chamadas sem resultado de verificação relatado.
Apresentação de validação	Padrão = desativado Se ativada, o sistema adicionará um prefixo às informações de ID do chamador exibidas nos telefones com um caractere indicando o resultado da validação da chamada. Eles serão: • Uma marca de visto para verificação completa. • Um ponto de interrogação para verificação parcial. • Uma cruz para falha na autenticação. Quando ativada, o sistema também inspecionará as informações exibidas para todas as chamadas de tronco recebidas a fim de garantir que elas não comecem com esses caracteres a fim de evitar adulteração.

3. Salve as configurações.

Próximas etapas

- Ative a validação do número chamador nas linhas SIP individuais. Consulte [Ativando a verificação do número do chamador em uma linha SIP](#) na página 900.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897

Ativando a verificação do número do chamador em uma linha SIP

Este processo define as configurações específicas da linha SIP para a verificação do número do chamador.

Procedimento

1. Acesse as configurações da linha SIP e selecione a guia **SIP avançado**.

2. Na seção **Verificação do número da chamada**, defina o comportamento desejado:

Campo	Descrição
Verificação do número da chamada	Padrão = desativado Define se a linha usa a verificação de número chamador.
Processamento de chamadas recebidas	Padrão = Permitir sem falhas Definir quais chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de atestação da chamada. • Sistema: usar a configuração padrão do sistema (Sistema VoIP > Segurança de VoIP > Verificação do número chamador). • Permitir todos - permitir todas as chamadas independentemente da verificação do número de chamada. • Permitir validados - aceitar apenas chamadas verificadas com atestação completa ou parcial. • Permitir sem falhas - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na verificação. Observe que isso pode incluir chamadas sem resultado de verificação relatado.

3. Salve as alterações.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897

Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN)

Para chamadas que são permitidas após a verificação do número de chamada, aplica-se o roteamento normal de chamada de entrada. No entanto, é possível tornar esse roteamento específico para o resultado de verificação e nível de atestação da chamada.

Isso é feito usando os seguintes caracteres no campo **Código** dos códigos curtos ou no campo **CLI de entrada** das rotas para chamada de entrada:

Caractere	Significado	Descrição
P	Aprovado	Faz a correspondência com chamadas nas quais o valor <code>verstat</code> é definido como <code>TN-Validation-Passed</code> mais o nível de atestação. Por exemplo, <code>TN-Validation-Passed-A</code> . Se necessário, é possível determinar o nível específico de atestação para a correspondência. Isso é feito após o caractere P , com o nível ou níveis necessários dentro das marcas <code>" "</code> . Por exemplo: • O <code>P"A</code> faz a correspondência entre chamadas com uma atestação de A. • O <code>P"B</code> faz a correspondência entre chamadas com uma atestação de B. • O <code>P"AB</code> faz a correspondência entre chamadas com uma atestação de A ou B.

A tabela continua...

Caractere	Significado	Descrição
F	Falhou	Faz a correspondência com chamadas que falharam especificamente na verificação. Ou seja, o valor <code>verstat</code> da chamada é definido como <code>TN-Validation-Failed</code> .
Q	Desconhecido	Faz a correspondência com chamadas que não têm nenhum resultado de verificação ou nas quais o valor <code>verstat</code> recebido é <code>No-TN-Validation</code> .

Exemplo de roteamento para chamada de entrada

Neste exemplo, o sistema tem as seguintes rotas para chamada de entrada definidas para chamadas feitas para o número principal de vendas da empresa. Além da configuração abaixo, cada uma das rotas para chamada de entrada tem as mesmas configurações e faz a correspondência com a ID do grupo de entrada utilizada pelo URI dos troncos SIP.

Rota de chamadas de entrada	Identificador de chamadas	Destino	Descrição
1.	P"A"	Grupo de busca	O grupo de busca de vendas da empresa.
2.	<i>em branco</i>	Atendente automático	O atendente automático da empresa. O uso de um atendente automático para atender chamadas desvia as chamadas automatizadas com possíveis números adulterados de ID do chamador, mas ainda permite que os chamadores selecionem a conexão com o grupo de vendas por meio das opções de atendente automático fornecidas.
3.	P"B"	Atendente automático	
4.	Q	Atendente automático	
5.	F	Impedido	Um código curto definido para o recurso impedido.

As seguintes chamadas para o número de vendas são recebidas:

Detalhes da chamada de entrada	Identificador de chamadas	Nível de atestação	Destino
1.	111	A	Uma chamada totalmente validada. Os detalhes da chamada correspondem apenas à 2. ^a rota de chamada. Portanto, a chamada é roteada para o grupo de busca de vendas.
2.	222	B	Uma chamada parcialmente validada. Os detalhes da chamada correspondem à 2. ^a e à 3. ^a rota de chamada. No entanto, a correspondência com a 3. ^a é mais precisa, portanto, a chamada é roteada para o atendente automático.
3.	333	C	Os detalhes da chamada correspondem à 2. ^a e à 5. ^a rota de chamada. No entanto, a correspondência com a 5. ^a é mais precisa, portanto, a chamada é roteada para o código curto impedido.
4.	444	Nenhum	Uma chamada sem nível de atestação. Os detalhes da chamada correspondem à 2. ^a e à 4. ^a rota de chamada. No entanto, a correspondência com a 3. ^a é mais precisa, portanto, a chamada é roteada para o atendente automático.

Exibição do nome de chamada

A validação do número chamador só valida o número do chamador, não as informações do nome de exibição fornecidas com a chamada.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897

Alterando as respostas de chamada rejeitadas

Para chamadas rejeitadas, por padrão, a rejeição é feita usando o código de resposta 666 e a cadeia de caracteres "Indesejada". No entanto, se exigido pelo ISP, é possível usar um código e/ou cadeia de caracteres diferente, configurado por meio do processo abaixo.

- As chamadas rejeitadas são incluídas nas saídas SMDR e CDR do sistema.
- As chamadas rejeitadas não são incluídas nos logs de chamadas e históricos de chamadas do usuário individual.

Procedimento

1. Abra as configurações da linha SIP e selecione **Engenharia SIP**.
2. Clique em **Adicionar** e insira uma das seguintes cadeias de caracteres personalizadas:
 - Para alterar o código de rejeição, insira `SLIC_STIR_REJECT_CODE=N`, com N representando o número do código de resposta a ser usado.
 - Para alterar a cadeia de caracteres de rejeição, insira `SLIC_STIR_REJECT_STRING=Y`, com Y representando a cadeia de caracteres a ser usada.
3. Clique em **Criar novo**.
4. Salve as configurações.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897

Alterando o cabeçalho de autenticação usado

[Obtendo o resultado da verificação do número de uma chamada](#) na página 899 descreve o processo normal pelo qual o sistema IP Office normalmente obtém o resultado de verificação de uma chamada com base nos cabeçalhos. No entanto, se necessário, o IP Office pode procurar o valor `verstat` em outro cabeçalho especificado.

- De acordo com a operação normal, se os valores `verstat` estiverem presentes em mais de um cabeçalho, somente o primeiro será usado.

Procedimento

1. Abra as configurações da linha SIP e selecione **Engenharia SIP**.

2. Clique em **Adicionar** e insira uma das seguintes cadeias de caracteres personalizadas:
 - Para especificar o cabeçalho a ser verificado, insira `SLIC_STIR_ATTEST="W"`, com W refletindo o nome do cabeçalho usado pelo ITSP.
 - Por exemplo, o `SLIC_STIR_ATTEST="X-StirResult"` instrui o IP Office a também verificar se há um valor no cabeçalho X-StirResult, se ele estiver presente.
3. Clique em **Criar novo**.
4. Salve as configurações.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897

Personalizando o comportamento de processamento de chamadas

É possível personalizar o comportamento aplicado às chamadas. Isso é feito por linha, usando a soma decimal de uma cadeia de caracteres de bit binário, na qual o bit 0 é o bit menos significativo (da direita para a esquerda).

O comportamento personalizado fornecido por cada bit quando ativado (definido como 1) é:

Bit	Nível de atestação	Comportamento personalizado se o bit for definido como 1
0	Chamadas aprovadas em atestação (A e B)	Reter a exibição de ID do chamador.
1		Executar a correspondência de diretório.
2	Nenhuma chamada de atestação (presumida como A)	Reter a exibição de ID do chamador.
3		Executar a correspondência de diretório.
4	Chamadas com falha de atestação (C)	Reter a exibição de ID do chamador.
5		Executar a correspondência de diretório.

Procedimento

1. Abra as configurações da linha SIP e selecione **Engenharia SIP**.
2. Clique em **Adicionar** e insira uma das seguintes cadeias de caracteres personalizadas:
 - Para alterar o código de rejeição, insira `SLIC_STIR_CUSTOM=Z`, com Z indicando a soma decimal dos bits binários.
 - Por exemplo, o `SLIC_STIR_CUSTOM=15` retém a exibição da ID do chamador e faz a correspondência de diretório para todas as chamadas, com exceção das que têm o nível C de atestação. Ou seja, os bits 0 a 3 definem como 1, os bits 4 e 5 definem como 0. A soma decimal dessa cadeia de caracteres de bits é 15.
3. Clique em **Criar novo**.

4. Salve as configurações.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897

Registros de chamadas

O nível de autenticação (A, B ou C) fornecido pelo ISP está incluído nos registros de log de chamadas SMDR gerados pelo sistema. Caso nenhum nível de autenticação seja fornecido, N/A é exibido.

Um registro de chamada SMDR é produzido mesmo para chamadas rejeitadas pelo sistema com base nas configurações de verificação de número do chamador.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 897

Capítulo 91: IP Office Especificações de tronco SIP

Esta seção destaca as capacidades do tronco SIP suportadas por IP Office.

Links relacionados

[RFCs SIP](#) na página 906

[Protocolos de transporte](#) na página 908

[Métodos de solicitação](#) na página 908

[Métodos de resposta](#) na página 908

[Cabeçalhos](#) na página 909

RFCs SIP

O IP Office é compatível com os seguintes RFCs SIP:

RFC	Title
–	<i>ITU-T T.38 Annex D, Procedures for real-time Group 3 facsimile communication over IP networks</i>
1889	<i>RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications</i>
2327	<i>SDP: Session Description Protocol</i>
2617	<i>HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication</i>
2833	<i>RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals</i>
2976	<i>The SIP INFO Method</i>
3087	<i>Control of Service Context using SIP Request-URI</i>
3261	<i>Session Initiation Protocol</i>
3262	<i>Reliability of Provisional Responses in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3263	<i>Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers</i>
3264	<i>An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP)</i>
3311	<i>The Session Initiation Protocol (SIP) UPDATE Method</i>
3323	<i>A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3325	<i>Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted</i>
3326	<i>The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3329	<i>Security Mechanism Agreement for the Session Initiation Protocol (SIP)</i>

A tabela continua...

RFC	Title
3388	<i>Grouping of Media Lines in the Session Description Protocol (SDP) in the Session Initiation Protocol (SIP) (R12.1+ IPv6)</i>
3398	<i>Integrated Services Digital Network (ISDN) User Part (ISUP) to Session Initiation Protocol (SIP) Mapping</i>
3407	<i>Session Description Protocol (SDP) Simple Capability</i>
3489	<i>STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)</i>
3515	<i>The Session Initiation Protocol (SIP) Refer method</i>
3550	<i>RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications</i>
3551	<i>RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control</i>
3665	<i>Session Initiation Protocol Basic Call Flow Examples</i>
3666	<i>Session Initiation Protocol PSTN Call Flows</i>
3725	<i>Best Current Practices for Third Party Call Control (3pcc) in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3824	<i>Using E.164 numbers with the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3842	<i>A Message Summary and Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol</i>
3891	<i>The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header</i>
3960	<i>Early Media and Ringing Tone Generation in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
4028	<i>Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
4091	<i>The Alternative Network Address Types (ANAT) Semantics for the Session Description Protocol (SDP) Grouping Framework (R12.1+ IPv6)</i>
4092	<i>Usage of the Session Description Protocol (SDP) Alternative Network Address Types (ANAT) Semantics (R12.1+ IPv6)</i>
4119	<i>A Presence-based GEOPRIV Location Object Format</i>
4566	<i>SDP: Session Description Protocol</i>
4733	<i>RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals</i>
5139	<i>Revised Civic Location Format for Presence Information Data Format Location Object</i>
5359	<i>Session Initiation Protocol Service Examples</i>
5373	<i>Requesting Answering Modes for the Session Initiation Protocol</i>
5379	<i>Guidelines for Using the Privacy Mechanism for SIP</i>
5806	<i>Diversion Indication in SIP</i>
5876	<i>Updates to Asserted Identity in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
5922	<i>Domain Certificates in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
6337	<i>Session Initiation Protocol (SIP) Usage of the Offer/Answer Model</i>
6432	<i>Carrying Q.850 Codes in Reason Header Fields in SIP (Session Initiation Protocol) Responses</i>
8224	<i>Authenticated Identity Management in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
8225	<i>PASSporT: Personal Assertion Token</i>
8226	<i>Secure Telephone Identity Credentials: Certificates</i>

A tabela continua...

RFC	Title
8588	<i>Personal Assertion Token (PaSSporT) Extension for Signature-based Handling of Asserted information using toKENs (SHAKEN)</i>

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 906

Protocolos de transporte

- UDP
- RTP
- RTCP
- TCP

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 906

Métodos de solicitação

- INVITE
- REFER
- OPTIONS
- ACK
- REGISTER
- UPDATE
- BYE
- SUBSCRIBE
- PUBLISH
- CANCEL
- NOTIFY
- MESSAGE
- INFO
- PRACK
- PING

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 906

Métodos de resposta

- 100 Trying
- 183 Session progress
- 4XX
- 180 Ringing
- 200 OK
- 5XX
- 181 Call Is Being Forwarded
- 202 ACCEPTED
- 6XX
- 182 Call Queued
- 3XX

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 906

Cabeçalhos

• Accept	• Diversion	• Proxy-Require
• Alert-Info	• From	• Require
• Allow	• History-Info	• Remote-Party-ID
• Allow-Event	• Max-Forwards	• Server
• Authorization	• P-Asserted-Identity	• Session-Timers
• Call-ID	• P-Early-Media	• Supported
• Contact	• P-Preferred-Identity	• To
• Content-Length	• Privacy	• User-Agent
• Content-Type	• Proxy-Authenticate	• Via
• CSeq	• Proxy-Authorization	• WWW-Authenticate

Informações adicionais

- O IP Office é compatível com valores de cabeçalho de `Call-ID` com até 256 caracteres.
- Para o IP Office R11.1 FP2 SP3 e superior, o comprimento máximo do elemento `tag` nos cabeçalhos `From` e `To` aumentou para 150 caracteres (anteriormente 80 caracteres).

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 906

Parte 9: Atendentes automáticos do VMPro

Capítulo 92: Atendentes automáticos do Voicemail Pro

No IP Office R11.1 FP2, o sistema é compatível com atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro, mas configurados no IP Office Web Manager (não é possível configurar esses atendentes automáticos por meio do IP Office Manager).

- Isso é diferente dos serviços de atendente automático compatíveis com sistemas IP500 V2 que usam o Embedded Voicemail. Consulte o manual [Instalação do IP Office Embedded Voicemail](#).

Um atendente automático consiste em vários avisos de saudação que os chamadores escutam e um conjunto de definições sobre o que o sistema deve fazer quando o chamador pressiona qualquer tecla específica do telefone. Assim que tiver configurado um atendente automático, ele pode ser usado como o destino para chamadas de entrada.

O sistema permite que você configure vários atendentes automáticos:

- Os sistemas IP500 V2 são compatíveis com até 40 atendentes automáticos.
- Os sistemas IP Office Server Edition e Select oferecem suporte a atendentes automáticos de acordo com o limite de canais do correio de voz do servidor.

Para cada um deles, é possível configurar quais ações são executadas quando o chamador pressiona uma tecla de 0 a 9, * e #.

Recursos	Descrição
Saudações e perfis de horário	Cada atendente automático pode usar perfis de horário para controlar qual, entre até 3 saudações, é reproduzida para um chamador. Isso permite que saudações diferentes, como “Bom dia”, “Boa tarde” ou “Desculpe, estamos fechados”, sejam reproduzidas com base no dia da semana, hora do dia ou até mesmo datas específicas.
O menu Anúncio	Após a saudação atualmente ativa (se for o caso), o chamador escuta o anúncio do menu. Ele deve lista as ações de atendente automático que foram configuradas. Por exemplo, “Pressione 1 para..., pressione 2 para...”.
Ações	É possível definir ações distintas para cada uma das teclas DTMF padrão (0 a 9, * e #). As ações incluem transferir para um destino específico, transferir para outro atendimento automático, transferir para um ramal especificado pelo chamador etc.
Sintetização de voz (TTS)	Para sistemas no modo por assinatura, as saudações e os menus usados pelos atendentes automáticos podem ser gerados usando a sintetização de voz. Isso fornece consistência na voz do aviso usada enquanto é possível fazer alterações rápidas.
Reconhecimento automático de fala (ASR)	Para sistemas no modo por assinatura, o reconhecimento automático de voz pode ser usado para detectar a resposta do chamador às opções fornecidas pelo atendente automático.

Links relacionados

- [Idioma de aviso do Google TTS](#) na página 912
- [Avisos de sintetização de voz \(TTS\)](#) na página 912
- [Ativando o Google Speech e a voz padrão](#) na página 913
- [Opções de fallback para atendente automático](#) na página 914
- [Fluxo de chamadas de atendente automático](#) na página 914
- [Exemplo de consentimento do atendente automático](#) na página 915

Idioma de aviso do Google TTS

Embora os avisos de saudação e anúncio do atendente automático sejam gravados no idioma de sua preferência, algumas das ações do atendente automático podem reproduzir avisos adicionais fornecidos pelo sistema. Nesse caso, o idioma usado para esses avisos fornecidos pelo sistema é determinado de várias maneiras.

Tipo de sistema	Configuração de idioma
Idioma fixo	Se a Inteligência artificial de fala do Google do sistema ou a AI de fala do atendente automático/conferências do sistema estiver definida para um idioma específico, esse idioma será usado em todos os avisos e TTS do sistema.
Idioma baseado no local da chamada	Caso o idioma da Inteligência artificial de fala do Google do sistema esteja definido como Desativado, o idioma usado para os avisos do sistema do atendente automático é determinado com base no local associado à chamada. • Local da rota de chamada de entrada: caso o chamador seja externo, o local da rota de chamada de entrada é usado, se estiver definido. • Local do usuário: caso o chamador seja interno, o local do usuário é usado, se estiver definido. • Localidade do sistema: se nenhum usuário ou localidade da rota de chamadas de entrada for definido, a localidade do sistema será utilizada, a menos que substituída por uma localidade do código curto. • Local do código curto: caso esteja definido, o local do código curto é usado se a chamada for roteada para o correio de voz por meio do código curto. Isso substitui outras configurações de local.

Links relacionados

- [Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 911

Avisos de sintetização de voz (TTS)

Sistema no modo por assinatura podem usar avisos gerados por sintetização de voz (Text-to-speech, TTS) em diversos recursos. O TTS oferece compatibilidade com diversos idiomas e diversas opções de voz, conforme exibido na tabela abaixo.

Sempre que as configurações para um aviso TTS são alteradas, o aviso resultante é armazenado em cache como um arquivo local pelo sistema da próxima vez que o aviso for

solicitado (incluindo visualização nos menus de administração na Web). Isso remove o atraso inicial que pode ocorrer na primeira vez que um aviso TTS é reproduzido.

Idioma	Número de vozes	Gêneros
Árabe	3	Feminino e masculino
Checo	1	Somente feminino
Dinamarquês	1	Somente feminino
Holandês	5	Feminino e masculino
Inglês (Austrália)	4	Feminino e masculino
Inglês (Reino Unido)	4	Feminino e masculino
Inglês (EUA)	6	Feminino e masculino
Finlandês	1	Somente feminino
Francês (França)	4	Feminino e masculino
Francês (Canadá)	4	Feminino e masculino
Alemão	4	Feminino e masculino
Grego	1	Somente feminino
Húngaro	1	Somente feminino
Italiano	4	Feminino e masculino
Japonês	4	Feminino e masculino
Norueguês	5	Feminino e masculino
Polonês	5	Feminino e masculino
Português (Brasil)	1	Somente feminino
Português (Portugal)	4	Feminino e masculino
Espanhol	1	Somente feminino
Sueco	1	Somente feminino
Turco	5	Feminino e masculino

Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 911

Ativando o Google Speech e a voz padrão

Sobre esta tarefa

Os sistemas de assinatura podem usar o Google Speech para fornecer avisos de sintetização de voz e reconhecimento automático de fala. Eles podem ser usados com atendentes automáticos e conferências do sistema.

Nota:

- Quando ativado, o Google TTS é usado para todas as funções de TTS do Voicemail Pro, substituindo qualquer serviço TTS instalado localmente.

Procedimento

1. Selecione **Sistema > Correio de voz**.

2. Ative **Inteligência artificial de fala do Google**.
3. Selecione o **Linguagem de fala** padrão e o **Voz de fala** que o sistema deve usar.
 - As opções são usadas como os padrões do sistema. É possível substituí-las em cada atendente automático. É possível substituir o idioma nos fluxos de chamada do Voicemail Pro.
4. Salve as configurações atualizadas.

Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 911

Opções de fallback para atendente automático

Embora os atendentes automáticos tenham como finalidade permitir que os próprios chamadores escolham o destino que desejam para as chamadas deles, em alguns casos isso pode falhar. Por exemplo, quando o sistema não detecta nenhuma resposta do chamador ou quando ele não consegue fazer a correspondência da resposta com nenhuma de suas opções configuradas.

Há diversas rotas de fallback que podem ser aplicadas a chamadas em tais cenários:

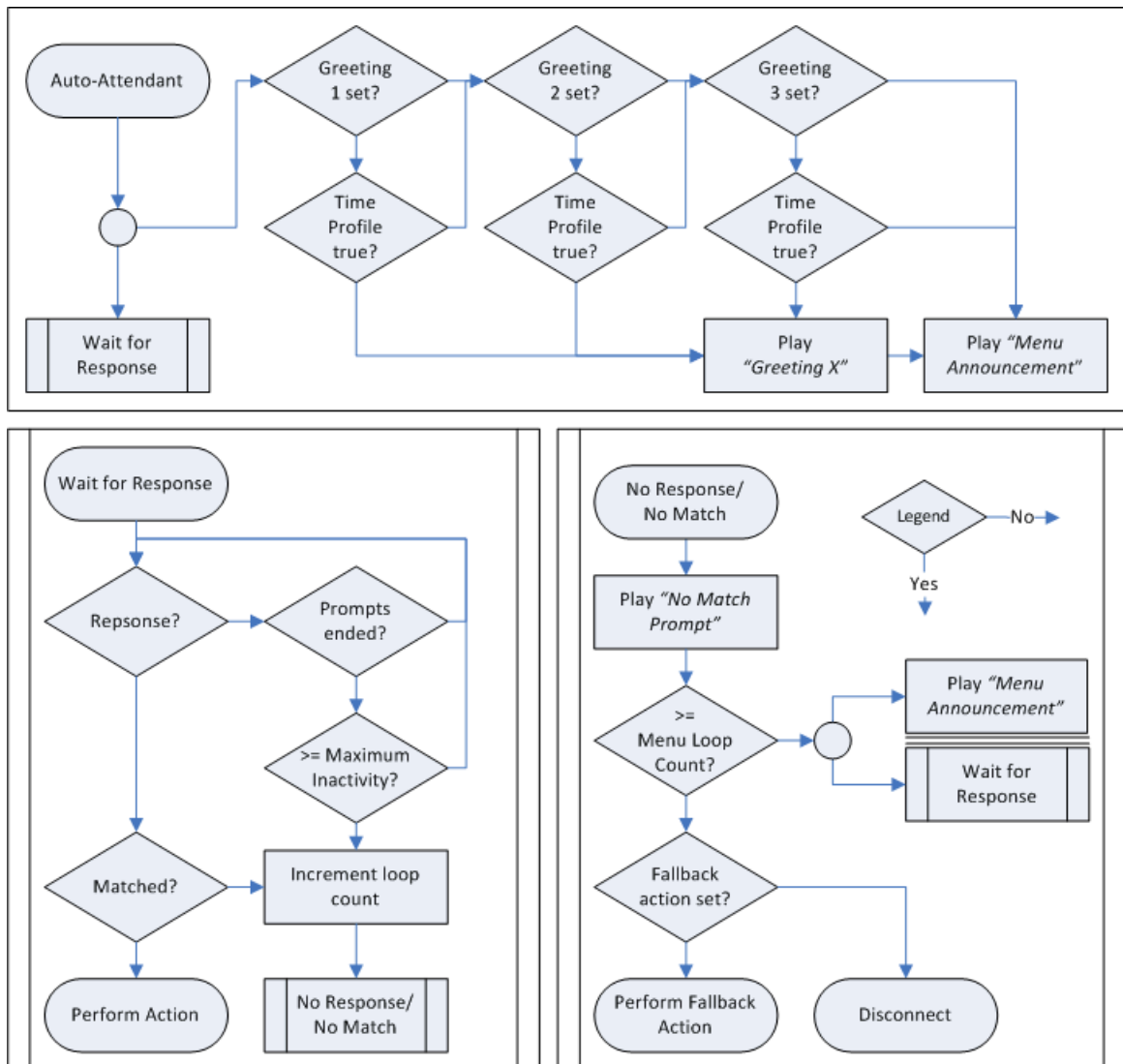
Etapa	Rota de fallback
Ação de fallback	Essa opção é usada quando o número de vezes que o atendente automático aguardou por uma resposta válida ultrapassou o Contagem de loop de menu . Ela pode ser configurada para realizar uma ação específica de atendente automático. Caso contrário, o sistema encerra a chamada. • Observe que essa opção pode ser substituída pelo tempo limite de Inatividade máxima, caso ele seja atingido antes. Consulte “Fallback de chamada externa” abaixo.
Número de fallback para estacionar e anunciar	Caso o chamador selecione uma ação Estacionar e anunciar , a chamada dele é estacionada e aguarda para ser desestacionada. Caso a chamada ainda esteja estacionada um número de tentativas de localização configurado para a ação, ela é transferida para o Número de Fallback configurado da ação.
Ramal de fallback para chamada externa	Essa é uma configuração de rota para chamadas de entrada. Para chamadas externas roteadas para um atendente automático com origem em uma rota de chamada de entrada, é usado se o serviço de atendente automático não estiver disponível por algum motivo.

Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 911

Fluxo de chamadas de atendente automático

Este fluxograma é um resumo simplificado da operação de um atendente automático do Voicemail Pro.



Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 911

Exemplo de consentimento do atendente automático

No exemplo a seguir, a empresa deseja gravar chamadas externas em seu grupo de vendas usando as configurações de gravação automática do grupo. No entanto, ela precisa fornecer a esses usuários uma opção de não autorizar a gravação e de que essa escolha seja registrada nos arquivos de log do sistema.

Há dois grupos de vendas configurados. Cada um deles com os mesmos membros, mas apenas um deles configurado para gravação automática de chamada para chamadas externas.

Um atendente automático de vendas foi adicionado.

Auto Attendants					
+ Add		Edit		Search	
☐	Name	AA Number	Maximum Inactivity	Direct By Number	Name Match Order
☐	Sales	01	8	On	Last then First

No atendente automático, o aviso de anúncio de menu informa os chamadores sobre a opção de rejeitar a gravação.

Edit Auto Attendant | Sales

Auto Attendants
Actions

Name
Sales

Maximum Inactivity
8

Name Match Order
Last then First

AA Number
01

☒ Direct By Number
☒ Enable Local Recording

☒ Direct By Conference

Add Optional Greeting

Configuration
Dial To Record Greeting
Audio Output

Menu loop count
3

Menu Announcement

*8401

Audio Output
Text-To-Speech

Welcome to our sales team. Your call may be recorded for training and quality purposes. If you are okay with this, say Yes or press 1. If you do not want to be recorded say No or press 2.

Em seguida, as ações do atendente automático roteiam o chamador para o grupo que está com a gravação habilitada ou para o grupo que não tem gravação. As configurações de consentimento das ações registram a escolha do chamador nos arquivos de log do sistema.

Edit Auto Attendant | Sales

Auto Attendants
Actions

1
Unsupervised Transfer
Sales
Consent Given
Yes

2
Unsupervised Transfer
Sales No Record
Consent Denied
No

3
Not configured

Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 911

Capítulo 93: Configurações de atendente automático do Voicemail Pro

Gerenciamento de chamadas > Atendentes automáticos > +Adicionar

Esta seção descreve as configurações de atendente automático usadas para sistemas no modo por assinatura que usam o Voicemail Pro. Para atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em sistemas IP500 V2, consulte a seção Atendente automático.

Eles estão divididos em duas guias.

Guia	Descrição
Atendentes auto-máticos	Essa guia define as configurações gerais do atendente automático e suas saudações e anúncios.
Ação	Essa guia define as funções fornecidas por cada tecla do telefone.

Links relacionados

[Atendente automático](#) na página 917

[Ações](#) na página 921

Atendente automático

Essas configurações são usadas para definir a operação do serviço de atendente automático enquanto ele aguarda que o chamador selecione uma opção nas ações configuradas.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Para o IP Office R11.1 FP2 e versões posteriores, os atendentes automáticos também são compatíveis com sistemas que usam o Voicemail Pro. No entanto, a configuração desses atendentes automáticos é feita usando o IP Office Web Manager.

Configurações de atendente automático

Campo	Descrição
Nome	Faixa = até 12 caracteres O nome do atendente automático. Defina um nome que sirva de lembrete da função dos atendentes automáticos. Em seguida, o nome também é exibido em outros menus usados para rotear chamadas para o atendente automático.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número AA	Esse número é atribuído automaticamente pelo sistema e não pode ser alterado. Ele é utilizado juntamente com códigos curtos para acessar o serviço de atendente automático ou gravar saudações. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 939. - Os sistemas IP500 V2 são compatíveis com até 40 atendentes automáticos. - Os sistemas IP Office Server Edition e Select oferecem suporte a atendentes automáticos de acordo com o limite de canais do correio de voz do servidor.
Inatividade máxima	Padrão = 8 segundos, Faixa = 1 a 20 segundos. Esse valor define por quanto tempo o atendente deve aguardar por uma resposta do chamador após reproduzir qualquer aviso atual. - Caso o chamador responda, a resposta tem a correspondência verificada com alguma ação configurada sem espera adicional. - Observe que o chamador pode responder enquanto os avisos estão sendo reproduzidos. - Caso o tempo limite seja atingido, o Contagem de loop de menu é verificado para determinar as próximas etapas.
Ordem de correspondência de nome	Padrão = último e depois o primeiro Essa configuração define a ordem de nomes usada para a ação Discagem por nome, caso seja usada.
Direcionar por número	Padrão = não Essa configuração afeta a operação das teclas definidas para a ação Discar por número. Caso habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador pode discar 2 e então 01 para o ramal 201. Caso não esteja habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador precisa discar 2 e então 201 para o ramal 201.
Conferência direta	Padrão = não Essa configuração afeta a operação das teclas definidas para a ação Conferência discada. Caso habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador pode discar 3 e então 01 para a conferência 301. Caso não esteja habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador precisa discar 3 e então 301 para a conferência 301.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Habilitar gravação local	Padrão = sim Quando desabilitada, o uso de códigos curtos para gravar prompts do atendedor automático é bloqueado. Os códigos curtos podem ser utilizados para retransmitir saudações. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 939.
AI de fala	Padrão = desativado Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura. Ela define se o atendente automático é compatível com recursos de sintetização de voz e reconhecimento automático de fala. - Quando desativado, o atendente automático não é compatível com nenhum recurso de sintetização de voz e reconhecimento de fala. - O idioma usado para qualquer aviso fornecido pelo sistema é determinado a partir das configurações de chamada. Consulte Idioma de aviso do Google TTS na página 912. - Quando definido para um idioma específico, o atendente automático é compatível com recursos de sintetização de voz e reconhecimento de fala no respectivo idioma. - Ele também usa esse idioma para todos os avisos do sistema que fornece, independentemente das configurações locais de chamada que o sistema tenha associado à chamada.
Voz - fala	Essa configuração está disponível quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite a seleção de uma voz específica para qualquer recurso de sintetização de voz. Consulte Avisos de sintetização de voz (TTS) na página 912.

Configurações de saudação e anúncio

Quando um chamador chega em um atendente automático, primeiramente ele escuta a saudação atual do atendente (se for o caso) e então o anúncio de menu do atendente.

- A saudação usada é a primeira (entre até 3 saudações definidas) para o perfil de horário associado à saudação que estiver atualmente ativo. Isso permite que você defina saudações para diferentes períodos do dia (p. ex., “*Bom dia*”, “*Boa tarde*” e “*Desculpe, estamos fechados no momento*”) ou diferentes saudações para dias úteis e finais de semana ou feriados.
- O anúncio do menu deve conter as instruções para o chamador sobre as teclas que ele pode pressionar e outras ações.
- Sempre que um chamador concluir um loop de atendente automático, ele pode responder (com acionamentos de tecla ou voz) enquanto qualquer saudação ou anúncio de menu estiver sendo reproduzido.

Campo	Descrição
Saudação opcional 1	É possível definir até 3 saudações usando o botão Adicionar saudação. Cada saudação exige um perfil de horário associado.
Saudação opcional 2	Perfil horário: Padrão = desabilitado (<i>saudação não usada</i>). - Caso Desativado, a saudação não é utilizada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Saudação opcional 3	- A saudação só é usada quando definida por seu perfil de horário associado. - Quando há várias saudações definidas, a primeira que tiver um perfil de horário ativo, na ordem de 1 a 3, é usada como a saudação atual. - Caso não existam saudações atualmente ativas de acordo com o perfil de horário, nenhuma saudação é reproduzida. - Caso uma saudação não seja mais necessária, é possível excluir a saudação clicando no ícone  adjacente. - Após reproduzir qualquer saudação, o sistema sempre reproduz o anúncio do menu.
Anúncio de menu	O anúncio de menu deve conter as instruções para chamadores sobre as ações que eles podem executar. Por exemplo, <i>"Pressione 1 para falar com a recepção. Pressione 2 para vendas, ..."</i> Isso é usado da seguinte maneira: - Quando uma chamada chega no atendente automático pela primeira vez, ele é reproduzido para o chamador após qualquer saudação que esteja ativa. - Caso Contagem de loop de menu não seja zero, ele é reproduzido novamente no início de cada loop de repetição. - O chamador pode responder acionando uma tecla enquanto o anúncio estiver sendo reproduzido. Em sistemas no modo por assinatura, se a AI de fala estiver ativada, eles também podem responder falando enquanto o anúncio é reproduzido. - Após a reprodução do anúncio, o atendente automático aguarda uma resposta durante o tempo definido pela configuração Inatividade máxima.
Contagem de loop de menu	Padrão = 0 (<i>sem repetição</i>) Essa configuração define o número de vezes que o atendente automático repetirá o Anúncio de menu e então aguardará por uma resposta válida. Caso o chamador não responda ou a resposta dele não corresponda a uma ação: - Se 0, o padrão, ele escuta o aviso Nenhuma correspondência ao prompt e a configuração Ação de fallback é usada. - Se não for 0, mas o número de repetições do loop não tiver sido atingido, ele escuta o Nenhuma correspondência ao prompt e então Anúncio de menu novamente, e o atendente automático aguarda por uma resposta novamente. - Se não for zero e o número de loops de repetição tiver sido atingido, ele escuta o aviso Nenhuma correspondência ao prompt e a configuração Ação de fallback é usada.
Nenhuma correspondência ao prompt	Esse aviso é ouvido quando o chamador não responde a tempo ou se a resposta dele não corresponder a uma ação configurada. Por exemplo, <i>"Desculpe, a resposta não foi reconhecida."</i> Observe que esse aviso também é ouvido por chamadores que estão prestes a ser redirecionados para o Ação de fallback. Portanto, um aviso como <i>"Tente novamente"</i> não seria adequado.

As seguintes configurações são comuns a anúncios de menu, saudações e mensagens de erro. As saudações e os anúncios podem ser gravados a partir do telefone, definidos mediante o carregamento de um arquivo ou fornecidos por sintetização de voz. O método que foi usado ou configurado pela última vez substitui qualquer aviso anterior.

Campo	Descrição
Discar para gravar saudação	Padrão = Atribuído automaticamente. Não pode ser alterado. Esse campo indica o código curto que pode ser discado a fim de gravar a saudação a partir de um ramal interno. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 939.
Saída de áudio	Padrão = arquivo de áudio O campo define o método atualmente usado para fornecer o aviso usado para a saudação ou anúncio. Clicar no valor atual permite que você visualize suas configurações atuais e altere essas configurações ou o método de gravação. • Arquivo de áudio (wav) – fornece o aviso usando um arquivo de áudio previamente gravado. Consulte Usando arquivos de aviso previamente gravados na página 940.  Nota: Use IP Office Web Manager para carregar o arquivo .wav. • Texto para voz – fornece o aviso usando o serviço de sintetização de voz. Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura com a AI de fala ativada e definida para um idioma específico. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz na página 941.

Links relacionados

[Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 917

Ações

Essa guia define as ações disponíveis para os chamadores dependendo da tecla DTMF acionada ou, em sistemas no modo por assinatura, com base no reconhecimento automático de palavras-chave na fala. Ações de atendimento automático

A ação **Ação de fallback** é aplicada caso o usuário não faça uma opção reconhecida configurada separadamente por meio das configurações de aviso **Nenhuma correspondência ao prompt**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações: teclas/eventos

As ações a seguir podem ser atribuídas às teclas selecionadas.

Ação	Descrição
0 a 9, *, #	Essas teclas correspondem ao teclado padrão de discagem telefônica. Clicar na tecla permite a definição de suas configurações.
Fax	Se estiver configurada, a opção Fax é usada quando o sistema detecta o tom de fax.

A tabela continua...

Ação	Descrição
Ação de fallback	Padrão = abandonar chamada Essa opção é usada quando o número de vezes que o atendente automático aguardou por uma resposta válida do chamador ultrapassou o Contagem de loop de menu. Ele é precedido por Nenhuma correspondência ao prompt e então a ação configurada é executada. Todas as ações são compatíveis, exceto Estacionar e anunciar, Reproduzir saudação, Falar por nome e Falar por número É possível escolher se deseja ou não mencionar essa opção no Anúncio de menu. Por exemplo, se estiver definido para transferir para seu recepcionista, adicione "... ou aguarde por nosso operador".
Anúncio de menu	O anúncio de menu deve conter as instruções para chamadores sobre as ações que eles podem executar. Por exemplo, "<i>Pressione 1 para falar com a recepção. Pressione 2 para vendas, ...</i>". Isso é usado da seguinte maneira: - Quando uma chamada chega no atendente automático pela primeira vez, ele é reproduzido para o chamador após qualquer saudação que esteja ativa. - Caso Contagem de loop de menu não seja zero, ele é reproduzido novamente no início de cada loop de repetição. - O chamador pode responder acionando uma tecla enquanto o anúncio estiver sendo reproduzido. Em sistemas no modo por assinatura, se a AI de fala estiver ativada, eles também podem responder falando enquanto o anúncio é reproduzido. - Após a reprodução do anúncio, o atendente automático aguarda uma resposta durante o tempo definido pela configuração Inatividade máxima.

Configurações: ações de tecla

Ação	Descrição
Não configurado	Não executar nenhuma ação.
Conferência discada	Permitir que o chamador disque a ID da conferência desejada. Consulte Conferência discada na página 925.
Discagem por nome	Solicita que o chamador disque o nome do usuário desejado. Consulte Discagem por nome na página 926.
Discar por número	Permite que o chamador disque o número de ramal desejado. Consulte Discar por número na página 928.
Deixar mensagem	Redirecionar o chamador para uma caixa postal especificada a fim de deixar uma mensagem. Consulte Deixar mensagem na página 929.
Transferência assistida	Transferir a chamada para o número do ramal especificado. Consulte Transferência assistida na página 930.
Estacionar e anunciar	Estacionar a chamada e fazer um anúncio para o grupo especificado. Consulte Estacionar e anunciar na página 931.

A tabela continua...

Ação	Descrição
Reproduzir saudação	Repetir os anúncios do menu do atendente automático. Consulte Menu Repetir na página 933.
Transferência não supervisionada	Transfere a chamada para o número do ramal especificado. Consulte Transferência não supervisionada na página 936.
Transferir para atendente automático	Transfere o chamador para outro atendente automático. Consulte Transferir para Atendedor automático na página 937.
Falar por nome	Permitir que o chamador selecione a partir dos nomes listados usando a fala. Consulte Falar por nome na página 934.
Falar por número	Permite que o chamador fale o número de ramal desejado. Consulte Falar por número na página 935.
Destino	O destino depende da ação: • Deixar mensagem, Transferência assistida e Transferência não supervisionada – use o menu suspenso para selecionar o ramal de destino. • Transferir para atendente automático – use o menu suspenso para selecionar outro atendente automático existente.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 917

Capítulo 94: Ações de atendente automático do Voicemail Pro

As seções a seguir fornecem mais detalhes sobre as diferentes ações de atendente automático que você pode atribuir às teclas 0 a 9, # e *.

Links relacionados

- [Conferência discada](#) na página 925
- [Discagem por nome](#) na página 926
- [Discar por número](#) na página 928
- [Deixar mensagem](#) na página 929
- [Transferência assistida](#) na página 930
- [Estacionar e anunciar](#) na página 931
- [Menu Repetir](#) na página 933
- [Falar por nome](#) na página 934
- [Falar por número](#) na página 935
- [Transferência não supervisionada](#) na página 936
- [Transferir para Atendedor automático](#) na página 937

Conferência discada

Essa ação permite que o chamador selecione a conferência na qual deseja ingressar discando a ID da conferência. Por exemplo, “Caso saiba a conferência desejada, disque o número da conferência”.

O comportamento da ação depende da configuração **Conferência direta** do atendente automático.

- **Caso habilitada:** o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador pode discar 3 e então 01 para a conferência 301.
- **Caso não esteja habilitada:** o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador precisa discar 3 e então 301 para a conferência 301.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. - As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. - É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. - Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. - Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Discagem por nome

Esta ação permite que os chamadores disquem o nome que desejam e então escutem uma lista de correspondências, a partir da qual podem fazer uma seleção. Por exemplo, “Para selecionar em uma lista de nomes, pressione 1”.

Os chamadores que selecionam essa opção são solicitados a discar o nome do usuário desejado e em pressionar #. Então eles escutam uma lista de possíveis correspondências, a partir da qual podem fazer uma seleção. A lista usa os avisos de nome de caixa postal de gravação dos usuários correspondentes.

- A correspondência de nome usa a configuração **Ordem de correspondência de nome** do atendente automático para fazer a correspondência com o nome ou sobrenome.
- O nome utilizado para fazer a correspondência é o **Nome completo** do usuário, se definido. Caso contrário, o **Nome** é usado.

Os usuários são excluídos da correspondência caso:

- Estejam marcados como **Ex-diretório** nas configurações de usuário.
- Não tenham um aviso de nome da caixa postal gravado. Normalmente os usuários são solicitados a gravar um nome quando acessam a caixa postal pela primeira vez. Consulte [Gravando avisos de nome de usuário](#) na página 941.

A discagem por nome presume o uso de um teclado de discagem padrão ITU com letras.



Como a discagem por nome funciona

1. O chamador é solicitado a discar o nome do usuário desejado e pressionar #.
 - Por exemplo: a discagem de **527** corresponde a nomes que comecem com JAS (p. ex., "Jason") e KAR (p. ex., "Karol").
 - Os chamadores também podem pressionar *# para sair sem fazer nenhuma seleção.
2. Dependendo do número de correspondências encontradas:
 - Caso nenhuma correspondência seja encontrada, o chamador recebe a opção de tentar novamente.
 - Caso até 10 correspondências sejam encontradas, as saudações dos nomes das caixas postais correspondentes são reproduzidos como parte de uma lista. Por exemplo, "Pressione 1 para..., Pressione 2 para..., Pressione 3 para...".
 - Caso mais de 10 ocorrências sejam encontradas, o chamador é solicitado a pressionar # para escutar as 10 primeiras correspondências ou discar mais caracteres para reduzir o número de correspondências. Caso ele opte por reproduzir a lista, após cada 10 correspondências é possível fazer uma seleção ou seguir os avisos para mais opções.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. - As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. - É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. - Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. - Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Discar por número

Essa ação permite que o chamador selecione o ramal com o qual deseja falar, discando o número do ramal. Ela pode ser usada para permitir que chamadores acessem diretamente números de ramais de usuários e grupos.

Por exemplo, “caso saiba o ramal desejado, disque o número do ramal.” ou “Caso saiba o ramal desejado, pressione 1 seguido do número do ramal”.

O comportamento da ação depende da configuração **Direcionar por número** do atendente automático.

- **Caso habilitada:** o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador pode discar 2 e então 01 para o ramal 201.

- **Caso não esteja habilitada:** o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador precisa discar 2 e então 201 para o ramal 201.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Deixar mensagem

Essa ação transfere o chamador para a caixa postal do ramal especificado (usuário ou grupo). Por exemplo, “Para deixar uma mensagem, pressione 1”.

O chamador escuta o aviso da caixa postal e é solicitado a deixar uma mensagem.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Destino	O destino selecionado para a caixa postal na qual a mensagem deve ser deixada. É possível usar o recurso para deixar mensagens em caixas postais para as quais o usuário/grupo não tenha o parâmetro Correio de voz ativo habilitado.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Transferência assistida

Essa ação transfere o chamador para o número de ramal específico (usuário ou grupo). Uma vez transferido, o chamador é processado como uma chamada normal para o mesmo número. Por exemplo, enfileiramento, seguindo qualquer encaminhamento etc.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Destino	O destino selecionado para a transferência. É possível usar essa ação com ou sem um destino definido: - Quando não há um destino definido, a ação se comporta como Discar por número acima. - Quando há um destino definido, a ação aguarda por uma conexão antes de transferir a chamada. - Enquanto aguarda, o chamador escuta a música de espera do sistema.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. - As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. - É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. - Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. - Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Estacionar e anunciar

Essa ação estaciona o chamador enquanto o sistema executa uma localização para um número de ramal de grupo ou usuário especificado. A mensagem de localização inclui o

número do slot de estacionamento atribuído à chamada estacionada, de modo que qualquer um que escute a localização possa desestacioná-la.

- Enquanto está estacionado, o chamador escuta a música de espera.
- O sistema usa o aviso que você configurou para o botão a fim de anunciar que há uma chamada estacionada. Então ele informa o número do slot de estacionamento, que pode ser usado para desestacionar a chamada.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Prefixo de Slot de Estacionamento	O número do prefixo de slot de estacionamento. O máximo é 8 dígitos. Um 0-9 será adicionado a esse prefixo para formar uma ID completa de slot de estacionamento para a chamada estacionada. O sistema usa o prefixo de slot de estacionamento para criar um slot de estacionamento para uma chamada ao adicionar um dígito extra (0-9). Por exemplo, caso defina 62080 como o prefixo, o sistema usa um número entre 620800 e 620809 para estacionar chamadas.
Número de anúncio	Selecione o usuário ou grupo que o sistema localizará para anunciar o chamador estacionado.
Contagem de nova tentativa	O número de novas tentativas de localização. O intervalo é de 0 a 5.
Limite de tempo de tentativas	O padrão é = 15 segundos. O tempo, em minutos e segundos, entre as novas tentativas de localização. O valor pode ser definido em incrementos de 15 segundos, totalizando no máximo 5 minutos. O padrão é 15 segundos.
Número de Fall-back	O número do ramal para o qual a chamada estacionada deve ser apresentada se a chamada ainda estiver estacionada após a localização final e o tempo limite para novas tentativas.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.

A tabela continua...

Chave	Descrição
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Campo	Descrição
Discar para gravar saudação	Padrão = Atribuído automaticamente. Não pode ser alterado. Esse campo indica o código curto que pode ser discado a fim de gravar a saudação a partir de um ramal interno. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 939.
Saída de áudio	Padrão = arquivo de áudio O campo define o método atualmente usado para fornecer o aviso usado para a saudação ou anúncio. Clicar no valor atual permite que você visualize suas configurações atuais e altere essas configurações ou o método de gravação. • Arquivo de áudio (wav) – fornece o aviso usando um arquivo de áudio previamente gravado. Consulte Usando arquivos de aviso previamente gravados na página 940.  Nota: Use IP Office Web Manager para carregar o arquivo .wav. • Texto para voz – fornece o aviso usando o serviço de sintetização de voz. Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura com a AI de fala ativada e definida para um idioma específico. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz na página 941.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Menu Repetir

Essa ação repete a gravação **Anúncio de menu** do atendente automático. Por exemplo, “Para ouvir as opções novamente, pressione #”.

A repetição da saudação não é contabilizada como um loop para o **Contagem de loop de menu** do atendente automático.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. - As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. - É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. - Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. - Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Falar por nome

Essa ação só está disponível em sistemas por assinatura e quando o **AI de fala** está definido para um idioma específico (habilitando a compatibilidade com o reconhecimento de fala).

Essa ação é semelhante à ação **Discagem por nome**. Entretanto, quando o chamador recebe uma lista das correspondências de nome, é possível indicar a seleção por fala.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. - As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. - É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. - Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. - Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Falar por número

Essa ação só está disponível em sistemas por assinatura e quando o **AI de fala** está definido para um idioma específico (habilitando a compatibilidade com o reconhecimento de fala).

Essa ação é semelhante à ação **Discar por número**. No entanto, o chamador pode discar ou falar o número do ramal desejado. Observe que ela não usa a configuração **Direcionar por número**.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. - As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. - É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. - Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. - Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Transferência não supervisionada

Essa ação transfere o chamador para o número de ramal específico (usuário ou grupo). Uma vez transferido, o chamador é processado como uma chamada normal para o mesmo número. Por exemplo, enfileiramento, seguindo qualquer encaminhamento etc.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Destino	O destino selecionado para a transferência. Essa ação não pode ser configurada sem um destino, ao contrário da ação Transferência assistida .

A tabela continua...

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Transferir para Atendedor automático

Esta ação transfere o chamador para outro atendente automático. Por exemplo, “Para opções alternativas, pressione #”.

É possível configurar e vincular até 40 atendentes automáticos.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Destino	O atendente automático selecionado.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.

A tabela continua...

Chave	Descrição
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 915. • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 925

Capítulo 95: Gravando avisos de atendente automático (Voicemail Pro)

É possível fornecer os avisos usados pelo atendente automático por meio de diversos métodos.

Links relacionados

[Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos](#) na página 939

[Usando arquivos de aviso previamente gravados](#) na página 940

[Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz](#) na página 941

[Gravando avisos de nome de usuário](#) na página 941

Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos

Os valores **Discar para gravar saudação** exibidos nos menus de atendente automático indicam um código curto que pode ser usado para reproduzir e gravar o aviso de atendente automático associado.

- É possível discar esses códigos curtos a partir de qualquer ramal interno.
- Só é possível usar os códigos curtos caso a configuração **Habilitar gravação local** dos atendentes automáticos esteja habilitada.
- A gravação de um aviso usando esse método substitui qualquer arquivo de áudio ou configuração TTS carregados anteriormente para o aviso.

Usando um código curto

Ao usar os códigos curtos, você será solicitado a:

- Pressionar **1** para escutar o aviso atualmente gravado, se for o caso.
- Pressionar **2** para gravar um novo aviso.
 - Após o tom, grave o aviso. Observe que o aviso precisa ter pelo menos 3 segundos de duração.
 - Pressione **2** novamente para encerrar a gravação.
- Pressione **3** para salvar o novo aviso.

Lista de códigos curtos

- **Saudação opcional 1** – disque *81 seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, *8101 para o primeiro atendente automático.

- **Saudação opcional 2** – disque *82 seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, *8201.
- **Saudação opcional 3** – disque *83 seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, *8301.
- **Anúncio de menu** – disque *84 seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, *8401.
- **Nenhuma correspondência ao prompt** – disque *87 seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, *8701.
- **Avisos de estacionar e localizar** – disque *80 seguido pela tecla de ação que está sendo usada (0 a 9) e então o **Número AA**. Por exemplo, para uma ação de estacionar e localizar no botão 2 do primeiro atendente automático, disque *80201. Esses avisos são usados como parte da chamada de localização feita pelo sistema.
 - Para a tecla *, disque *8510 seguido do **Número AA**. Por exemplo, *851001 para o primeiro atendente automático.
 - Para a tecla #, disque *8511 seguido do **Número AA**. Por exemplo, *851101.

Como os códigos de discagem são configurados?

Os códigos de discagem usam códigos curtos do sistema, que são automaticamente adicionados à configuração do sistema quando o primeiro atendente automático é criado. A edição ou exclusão desses códigos curtos do sistema afetarão a operação dos códigos exibidos nos menus de atendente automático.

Esses códigos curtos usam o recurso **Atendente automático**.

Links relacionados

[Gravando avisos de atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 939

Usando arquivos de aviso previamente gravados

É possível usar arquivos de áudio previamente gravados como avisos para o atendente automático.

- O carregamento de arquivo de aviso só é compatível ao usar o IP Office Web Manager. Não é possível fazer isso no menu IP Office Manager.
- O arquivo precisa ser um .wav no formato Mono PCM 16 bits a 8, 16 ou 22 kHz. Duração máxima de 10 minutos.

Para carregar um arquivo de áudio:

1. Observe que carregar um arquivo resultará na substituição de qualquer arquivo de áudio ou configuração TTS anterior.
2. Para os avisos de anúncio de menu e saudação, clique em **Saída de áudio** e selecione **Arquivo de áudio (wav)**.
3. Clique em **Carregar** e selecione o arquivo de gravação. Como alternativa, arraste e solte o arquivo na caixa de texto.
4. Clique em **Carregar**.
5. Use os controles de reprodução para testar a gravação.

Links relacionados

[Gravando avisos de atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 939

Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz

Em sistemas no modo por assinatura, é possível usar a sintetização de voz (Text-to-Speech, TTS) para fornecer as saudações de atendente automático e avisos de anúncio do menu.

- Os avisos de TTS só estão disponíveis quando o **Inteligência artificial de fala do Google** está ativado. Consulte [Ativando o Google Speech e a voz padrão](#) na página 913.
- O idioma usado para os avisos de TTS é definido pela configuração **AI de fala** do atendente automático.
- A voz usada é definida pela configuração **Voz - fala** do atendente automático. Consulte [Avisos de sintetização de voz \(TTS\)](#) na página 912.
- É possível inserir até 250 palavras como um aviso.
- As vírgulas são tratadas como uma pausa curta, já o ponto e vírgula como uma pausa longa.
- Uma vez que um aviso seja reproduzido ou visualizado após qualquer alteração, ele é armazenado em cache pelo sistema a fim de remover qualquer futuro atraso na reprodução.

Para criar um aviso de TTS:

1. Observe que a configuração do TTS resultará na substituição de qualquer arquivo de áudio gravado anteriormente.
2. Clique no **Saída de áudio** e selecione **Texto para voz**.
3. Informe o texto desejado na caixa de texto.
 - Use uma vírgula para adicionar uma pausa breve.
 - Use um ponto final para adicionar uma pausa longa.
 - Para dar ênfase a uma palavra específica, adicione _ (sublinhados) antes e depois da palavra.
4. Faça qualquer alteração necessária no texto.

Links relacionados

[Gravando avisos de atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 939

Gravando avisos de nome de usuário

Os recursos **Discagem por nome** e **Falar por nome** só incluem usuários que gravaram um nome da caixa postal (e não estejam definidos como ex-diretório). Por padrão, os usuários são solicitados a gravar um nome quando acessam a caixa postal pela primeira vez.

Entretanto, pode ser necessário fazer isso de maneira distinta em alguns cenários. O método para gravar o nome de usuário depende de como ele acessa a caixa postal e o modo no qual o serviço de caixa postal está funcionando.

Voz visual

Caso o usuário acesse a caixa postal do correio de voz usando o menu de voz visual no próprio telefone, ele pode seguir o processo abaixo para gravar seu nome:

1. Acesse a voz visual.
2. Role a tela para baixo e selecione **Nome**.
3. Grave um nome.
4. Quando estiver satisfeito com a gravação, pressione **Selecionar**.

Modo de caixa postal Intuity

Caso o usuário acesse a caixa postal do correio de voz usando os avisos falados, p.ex., discando *17, ele pode seguir o processo abaixo para gravar seu nome:

1. Acesse os avisos de caixa postal.
2. Pressione **5**.
3. Pressione **5** novamente.
4. O usuário escutará a atual gravação de nome dele, se for o caso.
5. Após o tom, grave um nome e pressione **1**.
6. O nome é reproduzido novamente.
 - Para aceitar a gravação, pressione **#**.
 - Para gravar o nome novamente, pressione **1**.

Modo de caixa postal IP Office

Caso o usuário acesse a caixa postal do correio de voz usando os avisos falados, p.ex., discando *17, ele pode seguir o processo abaixo para gravar seu nome:

1. Acesse os avisos de caixa postal.
2. Pressione ***05** para selecionar a opção de gravar seu nome.
3. Pressione **1** para escutar sua gravação atual.
4. Pressione **2** para gravar seu nome. Quando solicitado, fale seu nome. A duração máxima da gravação é de 5 segundos.
5. Pressione **2** após concluir a gravação de seu nome.
6. Pressione **1** para escutar sua nova gravação. Avalie a gravação e selecione uma das seguintes opções:
 - Para salvar a nova gravação: pressione **3**.
 - Para gravar seu nome novamente: pressione **2**.

Links relacionados

[Gravando avisos de atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 939

Capítulo 96: Roteando chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro

Esta seção fornece observações sobre os diferentes métodos que podem ser usados para direcionar chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro.

Links relacionados

[Roteando chamadas externas para um atendente automático](#) na página 943

[Roteando chamadas internas para um atendente automático](#) na página 943

Roteando chamadas externas para um atendente automático

Após a criação de um atendente automático, ele pode ser selecionado como um destino em outros menus, p. ex., rotas para chamada de entrada. Isso é exibido por entradas prefixadas com **AA:** nas listas suspensas de destinos selecionáveis.

Links relacionados

[Roteando chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 943

Roteando chamadas internas para um atendente automático

Normalmente, atendentes automáticos não são usados para o processamento de chamadas internas. Entretanto, o recurso pode ser útil:

- Para testar a operação de um atendente automático enquanto ele está sendo configurado.
- Como um número para o qual os usuários podem transferir chamadores externos que tenham sido direcionados por engano.

Códigos curtos para acesso ao atendente automático

É possível criar um número discável internamente para acessar um atendente automático usando o recurso de código curto **Atendentes automáticos**. Por exemplo:

- **99XX/Auto Attendant/"AA:"N* - esse código curto permitirá chamadas para qualquer atendente automático usando o **Número AA** ao discar. Por exemplo, *9901 para o primeiro atendente automático.
- **99/Auto Attendant/"AA:AutoAttend01"* - esse código curto permite chamadas para um atendente automático específico usando a configuração **Nome** de atendente automático.

Links relacionados

[Roteando chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 943

Parte 10: Conferência

Capítulo 97: Conferência

O sistema é compatível com uma gama de recursos de chamada em conferência.

Links relacionados

[Tipos de conferência](#) na página 946

[Participantes da conferência](#) na página 947

[Controles de conferência do usuário](#) na página 947

[Capacidades da conferência](#) na página 948

[Números de identificação da conferência](#) na página 949

[Notas das conferências](#) na página 949

[Telefones de conferência](#) na página 950

[Conferência sensível ao contexto](#) na página 951

Tipos de conferência

O sistema é compatível com conferências consistindo em várias partes internas e externas.

Tipo de conferência	Descrição
Conferências ad hoc	Uma conferência ad hoc é uma conferência criada dinamicamente pelo sistema. Por exemplo, quando um usuário com duas chamadas em andamento faz a conferência delas usando o telefone dele. Em conferências ad hoc, todos os usuários internos são tratados como moderadores. Consulte Estabelecendo uma conferência ad hoc na página 954.
Conferências Meet-me	Uma conferência Meet-Me é qualquer conferência iniciada usando um número específico fixo de ID da conferência. Isso permite o uso de diversos recursos para rotear e fazer chamadas em conferências Meet-Me específicas.
Conferência Meet-me pessoal	O próprio número do ramal de cada usuário é tratado como o número pessoal de conferência Meet-Me dele. Esse usuário é o único moderador da conferência. Outros participantes podem ingressar em uma conferência Meet-Me pessoal a qualquer momento, no entanto, a audioconferência só começa quando o proprietário também ingressar. Caso o PIN opcional de conferência do usuário tiver sido configurado, o sistema solicita que outros chamadores insiram o PIN quando eles tentarem acessar a conferência Meet-Me pessoal. Consulte Conferências Meet-Me pessoais na página 956.

A tabela continua...

Tipo de conferência	Descrição
Conferências Meet-me do sistema	As conferências Meet-me do sistema são configuradas por administradores do sistema. Cada conferência do sistema tem uma ID de conferência fixa e aparece na lista de destinos disponíveis para ações de atendente automático, números de DDI, rotas de chamadas de entrada etc. É possível configurar cada conferência do sistema com vários moderadores, PINs distintos para moderadores e outros participantes etc. Consulte Conferências do sistema na página 960.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 946

Participantes da conferência

Os seguintes termos são usados para as diferentes funções que as pessoas podem ter em uma conferência.

- **Participante** – qualquer membro de uma conferência.
- **Representante** – qualquer participante de uma conferência que não seja um moderador.
- **Moderador** – os moderadores têm funções adicionais. Por exemplo, eles podem desconectar e ativar o mudo de outros participantes. Quem é ou pode ser um moderador depende do tipo de conferência:
 - **Conferências ad hoc** – qualquer participante interno também é automaticamente um moderador.
 - **Conferências Meet-Me pessoais** – o proprietário da conferência é o único moderador.
 - **Conferências do sistema** – um participante de uma conferência do sistema pode se tornar um moderador de duas maneiras:
 - É possível adicionar usuários internos indicados à lista de moderadores da conferência. Esses usuários são moderadores automaticamente.
 - Caso o PIN opcional de moderador esteja definido, qualquer chamador que inserir o PIN ingressa na conferência como moderador. Isso permite que os chamadores externos sejam moderadores (porém, sem a capacidade de desconectar/ativar o mudo de outros participantes).
- **Proprietário** – conferências Meet-Me pessoais são de propriedade do usuário com o mesmo número de ramal da ID da conferência. Ele também é automaticamente o único moderador da conferência.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 946

Controles de conferência do usuário

Usuários internos que ingressarem em uma conferência também podem ter acesso a controles que permitem ativar/desativar o mudo de outras partes e desconectar outras partes.

A gama de controles vai depender do tipo de conferência e se o usuário é um moderador ou representante.

Controles do telefone

Usuários com telefones Avaya das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600 Series e J100 (exceto o J129) podem exibir a lista de participantes da conferência. Usando a lista, eles podem acessar as opções para ativar o mudo e remover eles próprios ou outros participantes.

Nesses telefones, os botões de programação **Conferência Meet Me** permitem que o usuário receba a indicação quando uma conferência específica estiver em andamento e acesse essa conferência.

Controles do User Portal

Usuários com acesso ao User Portal podem exibir detalhes das configurações de acesso para a própria conferência Meet-me pessoal e para qualquer conferência do sistema na qual tenham sido adicionados à lista de moderadores. Eles também recebem uma notificação quando outros participantes ingressarem na conferência Meet-Me pessoal e estiverem aguardando o ingresso deles.

Ao ingressar em qualquer conferência, o portal exibe uma lista de participantes e controles para ativar o mudo/desconectar participantes.

one-X Portal

Esse aplicativo fornece ao usuário uma exibição dos controles e participantes da conferência para gerenciar sua participação na conferência. Ele também pode fornecer ao usuário controles para agendar conferências e enviar convites para outros participantes da conferência.

SoftConsole

Esse aplicativo exibe detalhes de conferências em andamento para auxiliar na transferência de chamadores para uma conferência. Ele também fornece menus para iniciar duas conferências Meet-me.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 946

Capacidades da conferência

Para obter detalhes completos sobre as capacidades do sistema, consulte *Diretrizes da plataforma Avaya IP Office™: capacidade*.

A tabela a seguir resume a capacidade geral do sistema para chamadas em conferência e máximo de participantes em qualquer chamada em conferência individual. Esses limites de capacidade aplicam-se a todos os tipos de conferência.

Modo do sistema	Total de participantes da conferência	Tamanho máximo da conferência da conferência
IP Office Server Edition	256	256
IP Office Select	512	256
Assinatura IP Office		
IP500 V2	128	64

Conferências Meet-me do sistema

As conferências Meet-me do sistema usam os mesmos recursos acima. No entanto, além disso, há limites para o número que pode ser configurado.

	Máximo configurado
IP500 V2	30
Outras redes	120

Em uma rede IP Office Server Edition/Select, essas conferências são hospedadas no servidor principal. Se houver um servidor secundário, esse servidor hospedará as conferências do sistema durante a resiliência do servidor principal.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 946

Números de identificação da conferência

Cada conferência recebe um número de ID da conferência. Esse número pode ser usado com outros recursos (códigos curtos, botões programáveis) a fim de ingressar na respectiva conferência.

- Conferências ad hoc recebem automaticamente um número de ID de conferência quando iniciadas. Cada conferência ad hoc usa a primeira ID disponível a partir de 100.
- Conferências Meet-Me usam IDs de conferência predefinidas da seguinte maneira:
 - Conferências Meet-Me usam uma ID de conferência que corresponde ao número do ramal do proprietário e moderador da conferência.
 - Conferências Meet-Me do sistema usam a ID de conferência especificada quando as configurações são definidas.
 - Recomenda-se não usar IDs de conferência que estejam próximas do intervalo que possa estar em uso para conferências ad hoc conforme apresentado acima (superior a 100). Uma vez que uma ID de conferência esteja sendo usada por uma conferência ad hoc, não é mais possível ingressar na conferência usando os diversos recursos de conferência Meet Me.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 946

Notas das conferências

Recurso	Detalhes
Usos adicionais dos recursos de conferência	Os recursos do sistema tais como intrusão de chamada, registro de chamada e monitoramento silencioso, utilizam os recursos de conferência no seu funcionamento. Nos sistemas IP500 V2, cada chamada do Embedded Voicemail em andamento, também reduzirá a capacidade da conferência.

A tabela continua...

Recurso	Detalhes
Conferências terminadas automaticamente	O comportamento para que o sistema termine uma conferência automaticamente varia conforme a seguir: • Uma conferência permanece ativa até que o último ramal ou tronco com desconexão confiável é desligado. As conexões ao correio de voz ou tronco sem desconexão confiável (por exemplo, um tronco de inicialização de loop analógico) não manterão a conferência em andamento. • A configuração Abandonar somente conferências externas improvisadas controla se uma conferência é finalizada automaticamente quando o último participante interno deixar a conferência.
Restrição do tronco analógico	Em conferências com participação de chamadas externas, apenas um máximo de duas chamadas para troncos analógicos é permitido. Este limite não é forçado pelo software do sistema.
Gravação de conferência	Se houver suporte de gravação, as chamadas de conferência podem ser gravadas como qualquer outra chamada normal. Porém, note que a gravação é automaticamente interrompida quando um novo participante se junta à conferência e a gravação deverá ser reiniciada manualmente. Isto é para impedir que participantes sejam adicionados a uma conferência após uma mensagem de "notificação de gravação" ser reproduzida.
Troncos e ramais IP	A conferência é desenvolvida pelos serviços na interface não IP do sistema. Portanto, um canal de compactação de voz é necessário para cada tronco ou ramal IP envolvido na conferência.
Roteamento de chamada	Um código de acesso roteando chamadas para uma conferência pode ser utilizado como um destino para a Rota para chamadas entrantes.
Tons para conferência	O sistema fornece tons para conferência. Esses serão transmitidos quando um participante entra/sai da conferência ou como um tom repetido regularmente. Eles são controlados pela opção Tom de conferência (Sistema Telefonia Tons e música).

Links relacionados

[Conferência](#) na página 946

Telefones de conferência

O sistema não restringe o tipo de telefone que pode ser incluído em uma chamada de conferência.

Recurso	Detalhes
Utilizar mudo	Quando não estiver falando, o uso da função mudo ajuda a evitar o ruído de segundo plano do local que está sendo adicionado à chamada de conferência. Isso é especialmente importante, se você estiver tentando participar no modo viva-voz.
Participação no modo viva-voz	Enquanto muitos telefones da Avaya possam ser utilizados totalmente no modo viva-voz durante uma chamada, esse modo de operação destina-se somente a um único usuário, que esteja diretamente em frente ao telefone. Tentar utilizar um telefone no modo viva-voz para várias pessoas ouvirem e participarem de uma chamada raramente produzirá bom resultados. Veja abaixo os detalhes de telefones de conferência suportados pelo sistema.

A tabela continua...

Recurso	Detalhes
Telefones de conferência dedicados	Para permitir que várias pessoas em uma sala falem e ouçam uma chamada de conferência, o sistema suporta os seguintes telefones de conferência: • Telefones de conferência B100 (B179 e B199). • Unidade de conferência de áudio (ACU).
Escuta no grupo	A função Escuta no grupo pode ser utilizada através de um botão programável ou código de acesso. Ela permite que o chamador seja ouvido através do alto-falante do viva-voz do telefone enquanto apenas conversa pelo aparelho do telefone.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 946

Conferência sensível ao contexto

Nos telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100, houve alterações na tela e no processamento de chamadas colocadas em espera pendente de transferência. Nesses telefones, também houve mudanças nas quais as chamadas são colocadas em conferência quando uma tecla de **Conferência** ou opção de exibição de **Conf** é pressionada no telefone.

- Antes, ao pressionar a tecla **Conferência** a chamada atual do usuário e todas as chamadas em espera eram colocadas em conferência. Isso incluía todas as chamadas que haviam sido colocadas em espera pendente de transferência ao pressionar a tecla **Transferir**.
- O resultado do pressionamento da tecla **Conferência** no telefone agora depende de qual chamada está selecionada no display do telefone no momento e de quais chamadas estão em espera ou em espera pendente de transferência.

Qual chamada está selecionada no display	Outra condição (em ordem de prioridade)	Resultado quando a tecla Conferência é pressionada:	Chamadas em conferência		
			Chamada conectada	Chamadas em espera	Espera pendente de transferência
Chamada conectada	Nenhuma chamada em espera com transferência pendente	Coloca em conferência a chamada conectada e todas as chamadas em espera.	✓	✓	—
	Chamada em espera com transferência pendente	Coloca em conferência a chamada conectada e a chamada em espera pendente de transferência. Todas as outras chamadas em espera não são afetadas.	✓	—	✓

A tabela continua...

Qual chamada está selecionada no display	Outra condição (em ordem de prioridade)	Resultado quando a tecla Conferência é pressionada:	Chamadas em conferência		
			Chamada conectada	Chamadas em espera	Espera pendente de transferência
Chamada retida	Chamada conectada	Coloca em conferência a chamada em espera e a chamada conectada. Todas as outras chamadas em espera incluindo as chamadas em espera pendentes de transferência não são afetadas.	✓	—	—
	Espera com chamada de transferência pendente	Coloca em conferência a chamada em espera e a chamada em espera pendente de transferência. Todas as outras chamadas em espera não são afetadas.	—	—	✓
	Chamadas em espera	Coloca em conferência com todas as outras chamadas em espera.	—	✓	—
Espera com chamada de transferência pendente	Chamada conectada	Coloca em conferência a chamada em espera pendente de transferência com uma chamada conectada. Todas as outras chamadas em espera não são afetadas.	✓	—	✓
	Chamadas em espera	Coloca em conferência a chamada em espera pendente de transferência com todas as outras chamadas em espera.	—	✓	✓

Observe que esse novo comportamento se aplica somente às conferências iniciadas no telefone. O comportamento original de todas as chamadas em conferência ainda será aplicado se a função de conferência for iniciada de qualquer outro lugar, como de um aplicativo como o one-X Portal.

- **Alterando qual chamada está atualmente destacada**

Em telefones com um conjunto de teclas de cursor (quatro teclas de cursor ao redor de uma tecla **OK**), as teclas de cursor para cima e para baixo podem ser usadas para alterar a chamada atual selecionada (ou a apresentação em chamada, se estiver ocioso). Isso pode ser feito mesmo quando há uma chamada conectada no momento. Em telefones com tela sensível ao toque, as teclas do cursor à direita da tela podem ser utilizadas com a mesma finalidade.

O método de destaque é:

- - **Telefones das séries 1400/1600**

Nesses telefones somente os detalhes de uma única chamada são exibidos por vez no display. A chamada exibida é a chamada selecionada no momento.

- **Telefones das séries 9400/9500/9600/J100**

Na maioria dos telefones dessas séries, o fundo do sombreamento é alterado para a chamada selecionada no momento. As exceções são os telefones 9611, 9621, 9641, J159 e J179, nos quais um símbolo amarelo é exibido à direita da chamada selecionada.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 946

Capítulo 98: Estabelecendo uma conferência ad hoc

Uma conferência ad hoc é uma conferência criada dinamicamente pelo sistema. Por exemplo, quando um usuário com duas chamadas em andamento faz a conferência delas usando o telefone dele. Em conferências ad hoc, todos os usuários internos são tratados como moderadores.

Links relacionados

[Encerrando conferências apenas com partes externas](#) na página 954

[Adicionando chamadores a uma conferência ad hoc](#) na página 954

Encerrando conferências apenas com partes externas

Sobre esta tarefa

Pode ser desejável impedir que conferências ad hoc continuem caso não existam usuários internos envolvidos. É possível habilitar isso para todo o sistema.

Procedimento

1. Selecione **Configurações do sistema**.
2. Clique em **Sistema**.
3. Selecione **Abandonar somente conferências externas improvisadas**.
 - Caso habilitada, quando o último usuário interno deixar uma conferência, ela é encerrada independente de ainda conter outros chamadores externos
 - Caso desabilitada, a conferência só é encerrada quando a última parte deixar a conferência.
4. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Estabelecendo uma conferência ad hoc](#) na página 954

Adicionando chamadores a uma conferência ad hoc

O método para iniciar uma conferência ad hoc depende do telefone ou softphone específico que estiver sendo usado. Normalmente o processo envolverá a colocação de uma chamada existente em espera, a realização de uma chamada adicional e então a seleção da opção de

conferência. Normalmente, é possível utilizar o mesmo método para adicionar outras partes a uma conferência existente.

Se necessário, é possível criar controles usando códigos curtos e botões programáveis para iniciar e adicionar usuários a uma conferência ad hoc. Observe que quando usados para adicionar uma parte a uma conferência existente, esses controles também funcionam com conferências Meet Me existentes.

Links relacionados

[Estabelecendo uma conferência ad hoc](#) na página 954

Capítulo 99: Conferências Meet-Me pessoais

O próprio número do ramal de cada usuário é tratado como o número pessoal de conferência Meet-Me dele. Esse usuário é o único moderador da conferência. Outros participantes podem ingressar em uma conferência Meet-Me pessoal a qualquer momento, no entanto, a audioconferência só começa quando o proprietário também ingressar. Caso o PIN opcional de conferência do usuário tiver sido configurado, o sistema solicita que outros chamadores insiram o PIN quando eles tentarem acessar a conferência Meet-Me pessoal.

- Qualquer participante que ingresse em uma conferência Meet-Me pessoal antes do proprietário é colocada em espera até o proprietário ingressar. Enquanto está em espera, o usuário escuta tons repetidos.
- Caso o usuário tenha um PIN de audioconferência definido, os chamadores que ingressarem na conferência Meet Me pessoal do usuário são solicitados a inserir esse PIN.
- Os recursos de conferência Meet-Me pessoal e do sistema podem criar conferências que incluem somente uma ou duas partes. Elas ainda são conferências que usam recursos da capacidade de conferência do sistema.

Links relacionados

[Definindo o PIN de conferência pessoal de um usuário](#) na página 956

[Roteando chamadores internos para uma conferência Meet-Me](#) na página 957

[Roteando chamadores externos para uma conferência Meet Me](#) na página 957

[Fluxo de chamadas de conferência Meet-Me pessoal](#) na página 958

Definindo o PIN de conferência pessoal de um usuário

Sobre esta tarefa

Caso o usuário tenha um PIN de audioconferência definido, outros chamadores que estiverem tentando ingressar na conferência Meet-Me pessoal são solicitados a inserir o PIN.

- Colocar um **L** antes do PIN desabilita a audioconferência pessoal do usuário.

Procedimento

1. Na barra de menu, selecione **Gerenciamento de chamadas e Usuários**.
2. Localize o usuário que deseja editar e clique no ícone  ao lado dele.
3. Na guia **Usuário**, selecione **PIN de audioconferência**.
4. Insira um código PIN numérico de até 15 dígitos.

5. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Conferências Meet-Me pessoais](#) na página 956

Roteando chamadores internos para uma conferência Meet-Me

Usuários internos podem ingressar em conferências Meet-Me pessoais e conferências do sistema usando códigos curtos ou um botão programável.

Utilizando códigos de acesso

É possível usar o recurso de código curto **Conferência Meet Me** para criar códigos curtos que colocam o usuário em uma conferência Meet Me.

O código curto padrão para isso é *66*N#, com N indicando a ID da conferência desejada.

- Usuários internos também podem usar códigos curtos a fim de transferir chamadores para uma conferência.
- Chamadores externos podem usar os mesmos códigos curtos para ingressar na conferência, definindo o código curto como o destino em recursos como uma transferência de atendente automático.
- Para conferências Meet-Me pessoais, o código curto também pode especificar uma origem de música que deve ser usada em vez de tons, caso o proprietário da conferência ainda não tenha ingressado. As conferências Meet-Me do sistema usam a configuração **Música de espera** distinta da própria conferência.

Usando um botão programável

É possível usar o recurso de botão **Conferência Meet Me** para criar um botão programável para ingressar em conferências Meet-Me pessoais ou conferências do sistema. Também é possível usar o botão para transferir outros chamadores para uma conferência.

- Se o botão for configurado com uma ID de conferência específica, o botão também mostra o status da conferência.
- Se o botão for configurado sem uma ID de conferência, o usuário é solicitado a inserir a ID da conferência desejada quando o botão for acionado.

Essa opção não é compatível com telefones J139 e em telefones que não são da Avaya.

Links relacionados

[Conferências Meet-Me pessoais](#) na página 956

Roteando chamadores externos para uma conferência Meet Me

É possível usar para chamadores externos os mesmos códigos curtos de **Conferência Meet Me** usados para chamadores internos (consulte [Roteando chamadores internos para uma conferência Meet-Me](#) na página 957).

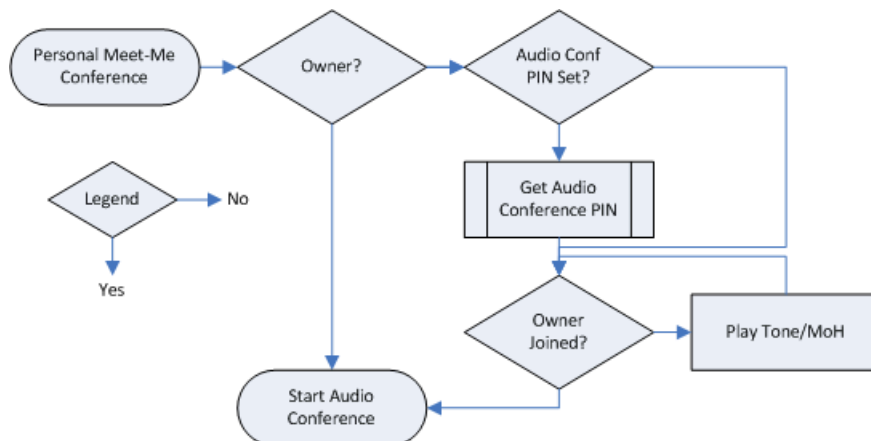
Links relacionados

[Conferências Meet-Me pessoais](#) na página 956

Fluxo de chamadas de conferência Meet-Me pessoal

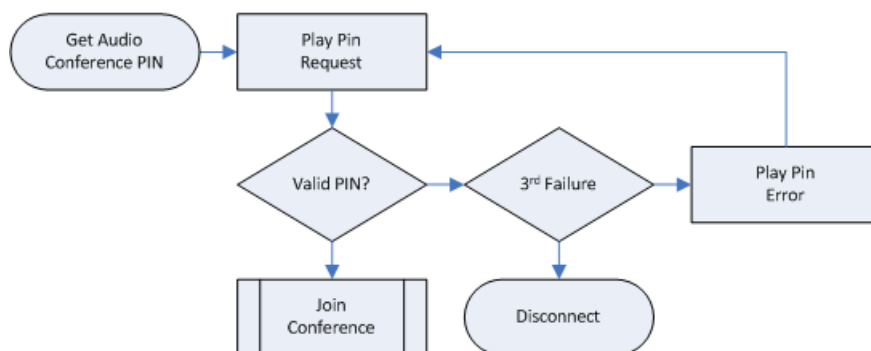
Os fluxogramas abaixo fornecem um fluxo de chamadas simplificado para conferências Meet-Me pessoais.

Conferência Meet-Me pessoal



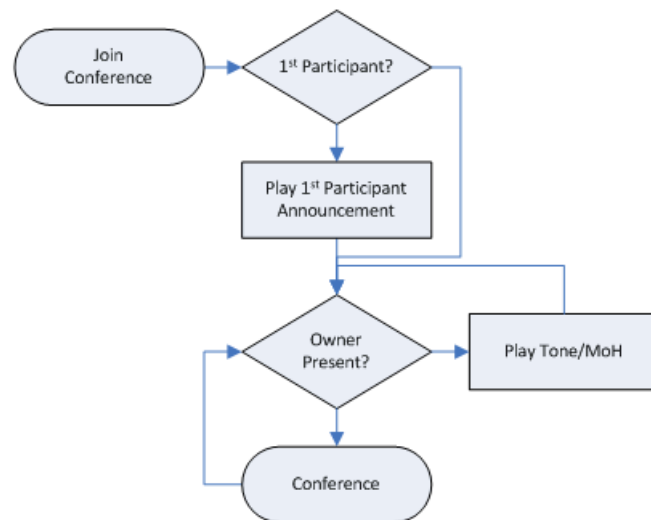
Obter o PIN de audioconferência do proprietário

Caso o proprietário da conferência tenha um **PIN de audioconferência** definido, outros participantes precisam inserir esse PIN para ingressar na conferência.



Ingressar na conferência

Os participantes podem ingressar na conferência antes do proprietário. No entanto, caso façam isso, eles escutarão um anúncio de que a conferência não começará até o ingresso do moderador, seguido de tons ou música em espera. A conferência começa assim que o proprietário ingressar.



Caso o proprietário deixe a conferência posteriormente, os outros participantes escutam tons ou música em espera novamente até que o proprietário retorne.

Links relacionados

[Conferências Meet-Me pessoais](#) na página 956

Capítulo 100: Conferências do sistema

As conferências Meet-me do sistema oferecem:

- PIN opcional para participantes.
- Vários moderadores opcionais com base nos usuários internos listados e/ou chamadores que inserirem o PIN opcional de moderador.
- Avisos automáticos de conferência para controle de acesso no idioma que pode ser selecionado de acordo com a conferência.
- Gravação por conferência do sistema.

Exemplos de conferência do sistema

Os recursos de conferência do sistema permitem a configuração de vários tipos diferentes de conferência:

Tipo de conferência	Método
Conferência simples	Uma conferência sem códigos PIN nem moderadores.
Conferência simples com controle de acesso	Uma conferência simples que exige um código PIN para entrada, mas sem moderadores.
Conferência moderada	Uma conferência que não começa até que um moderador listado ingresse e termina quando não há mais moderadores.
Conferência moderada com controle de acesso	Semelhante à conferência acima, mas com a exigência de um código PIN para a entrada.
Conferência moderada externa	Usa um PIN de moderador para permitir que chamadores externos assumam a função de moderador.

Links relacionados

[Adicionando uma conferência do sistema](#) na página 961

[Editando uma conferência do sistema](#) na página 961

[Excluindo uma conferência do sistema](#) na página 961

[Configurações de conferência do sistema](#) na página 962

[Roteando chamadores externos para uma conferência Meet-Me](#) na página 964

[Fluxos de chamada de conferência do sistema](#) na página 965

Adicionando uma conferência do sistema

Sobre esta tarefa

O número de conferências do sistema que você pode configurar é limitado da seguinte maneira:

	Máximo configurado
IP500 V2	30
Outras redes	120

Isso é adicional aos limites gerais de capacidade para todos os tipos de conferência. Consulte [Capacidades da conferência](#) na página 948.

Procedimento

1. Clique em **Criar um novo registro**
2. Defina as configurações de conferência do sistema. Consulte [Configurações de conferência do sistema](#) na página 962.
3. Clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 960

Editando uma conferência do sistema

Procedimento

1. Clique no campo de configurações para editar a entrada.
2. Defina as configurações de conferência do sistema. Consulte [Configurações de conferência do sistema](#) na página 962.
3. Clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 960

Excluindo uma conferência do sistema

Sobre esta tarefa

- Antes de excluir uma entrada, verifique se ela não está sendo usada como o destino para qualquer outra função, p. ex., uma ação de atendente automático ou rota para chamada de entrada.

Procedimento

1. Clique no ícone  **Excluir registro atual** para excluir o registro.
2. Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.

Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 960

Configurações de conferência do sistema

Conferências > Criar um novo registro

Estas configurações são usadas para definir a operação de conferências Meet-me do sistema.

Campo	Descrição
ID da conferência	Intervalo = até 15 dígitos. Essa ID é exibida na lista de destinos para ações de atendente automático e rotas de chamada de entrada. Também é possível usar a ID com os recursos de código curto e botão programável a fim de acessar a conferência. • Não insira um número que corresponda a um número de ramal do usuário. Isso substituirá a capacidade de conferência Meet-Me pessoal do usuário. • Recomenda-se não usar IDs de conferência que estejam próximas do intervalo que possa estar em uso para conferências ad hoc conforme apresentado acima (superior a 100). Uma vez que uma ID de conferência esteja sendo usada por uma conferência ad hoc, não é mais possível ingressar na conferência usando os diversos recursos de conferência Meet Me.
Nome	Trata-se de um nome curto para ajudar a indicar o uso prevista das conferências do sistema. Por exemplo, "Equipe de vendas".
Lista de moderadores	Opcional. Padrão = sem moderadores. Lista os usuários internos que são moderadores dessa conferência do sistema, até um máximo de 8 moderadores. Quando definido: • a conferência Música de espera é reproduzida para outros participantes quando não há moderador na conferência. • Esses usuários não precisam inserir um PIN para acessar a conferência. • Usuários listados usando o aplicativo User Portal podem exibir os detalhes de PIN da conferência. Além disso: • outros participantes, incluindo participantes externos, podem se tornar moderadores entrando no PIN de moderador ao ingressarem na conferência. • Conferências sem moderadores definidos (Lista de moderadores em branco e sem PIN de moderador) começam assim que qualquer chamador entra e pode ter a gravação iniciada/interrompida por qualquer usuário interno.
PIN de representante	Opcional. Intervalo = até 30 dígitos. Se definido, o sistema solicitará que os chamadores (que não estejam na lista Lista de moderadores) insiram um PIN antes de permitir que eles ingressem na conferência. O sistema permite 3 tentativas de inserir o PIN antes de desconectar o chamador.

A tabela continua...

Campo	Descrição
PIN de moderador	Opcional. Intervalo = até 30 dígitos. Se definido, chamadores que inserirem o PIN em vez do PIN de representante são adicionados à conferência como um moderador. Isso permite moderadores que não estejam na Lista de moderadores, incluindo chamadores externos. No entanto, observe que chamadores externos não poderão acessar os controles de moderador além de iniciar/parar a conferência.
Música de espera	Padrão = Som Caso a conferência tenha sido configurada com moderadores, essa música é reproduzida para outros participantes que ingressarem na conferência quando não houver um moderador presente. A música também é reproduzida se qualquer moderador presente deixar a conferência. • Som – reproduzir tons do sistema repetidamente para participantes que aguardam um moderador da conferência. • Sistema – usar a música em espera padrão do sistema. Essa opção só é exibida se um arquivo de música em espera tiver sido carregado. • Caso existam outras origens de música configuradas, também é possível selecioná-las na lista suspensa. Antes que a música de espera seja reproduzida, os participantes escutarão um aviso informando o motivo de estarem ouvindo a música.
AI de fala	Padrão = mesmo que sistema Em sistemas por assinatura, essa e outras opções de sintetização de voz ficam disponíveis se a configuração Sistema Caixa postal do Inteligência artificial de fala do Google estiver ativada. • Se definida como Igual ao sistema, as configurações do formulário Sistema Caixa postal são usadas para avisos de TTS. • Se definida como Personalizado, é possível usar os campos Idioma e Voz abaixo.
Idioma	Padrão = correspondência com o local do sistema. Defina o idioma usado pelos avisos fornecidos pelo sistema para a conferência do sistema.
Voz	Define a voz a ser usada com o idioma da fala. O número de vozes disponíveis varia de acordo com o idioma de fala selecionado.
Tipo de gravação	Padrão = Manual Define o método por meio do qual a gravação da conferência do sistema é controlada: • Manual – moderadores podem iniciar/parar a gravação. • Privada – não é permitido gravar. • Automático – inicia automaticamente a gravação assim que a conferência começa. Os moderadores podem iniciar/retomar a gravação.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Destino de gravação	Padrão = Caixa postal da conferência Define o destino das gravações de conferência do sistema. Observe que a opção selecionada também pode afetar a duração máxima da gravação: • Caixa postal da conferência - colocar as chamadas em uma caixa postal de grupo padrão usando a ID da conferência como o número da caixa postal. Duração máxima de gravação de 60 minutos. É possível configurar o acesso ao indicador de mensagem em espera e à voz visual adicionando C<ID da conferência> aos números de origem do usuário. • VRL da conferência - transferir as gravações da conferência para o aplicativo VRL do sistema (em sistemas por assinatura, definido pela configuração Sistema > Sistema > Solução de arquivamento de mídia). Duração máxima de gravação de 5 horas.
Anúncio de chegada da reunião	Padrão = desativado Se habilitado, o sistema reproduz esse aviso para os chamadores antes que eles ingressem na conferência. Se houver códigos PIN de conferência definidos, ele é reproduzido antes de solicitar que o chamador insira o código PIN dele. • Saída de áudio – usar um arquivo de áudio carregado. Consulte .O arquivo precisa ser um .wav no formato Mono PCM 16 bits a 8, 16 ou 22 kHz. Duração máxima de 10 minutos. Para carregar um arquivo, clique em Carregar e selecione o arquivo desejado. Como alternativa, clique e arraste o arquivo para a caixa de download.  Nota: Use IP Office Web Manager para carregar o arquivo .wav. • Sintetização de voz - usar um aviso gerado com TTS. Até 200 caracteres.

Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 960

Roteando chamadores externos para uma conferência Meet-Me

É possível rotear os chamadores externos para uma conferência usando vários métodos:

- A ID da conferência aparece como **Conf:<id>** na lista suspensa **Destino** para várias funções:
 - Em um **Rota de chamada de entrada**, a lista suspensa **Destinos** inclui conferências Meet-me do sistema configuradas no sistema.
 - Por meio de um atendente automático, as conferências configuradas aparecem na lista de destinos para ações **Transferência não supervisionada**.
- Usando a ação **Conferência discada**, os chamadores roteados para um atendente automático podem discar a ID da conferência necessária.
- Para outros cenários, a ID da conferência pode ser usada como o número para o qual uma chamada deve ser roteada usando o formato ***<ID>#**. Por exemplo, no campo de número de telefone de um código curto.

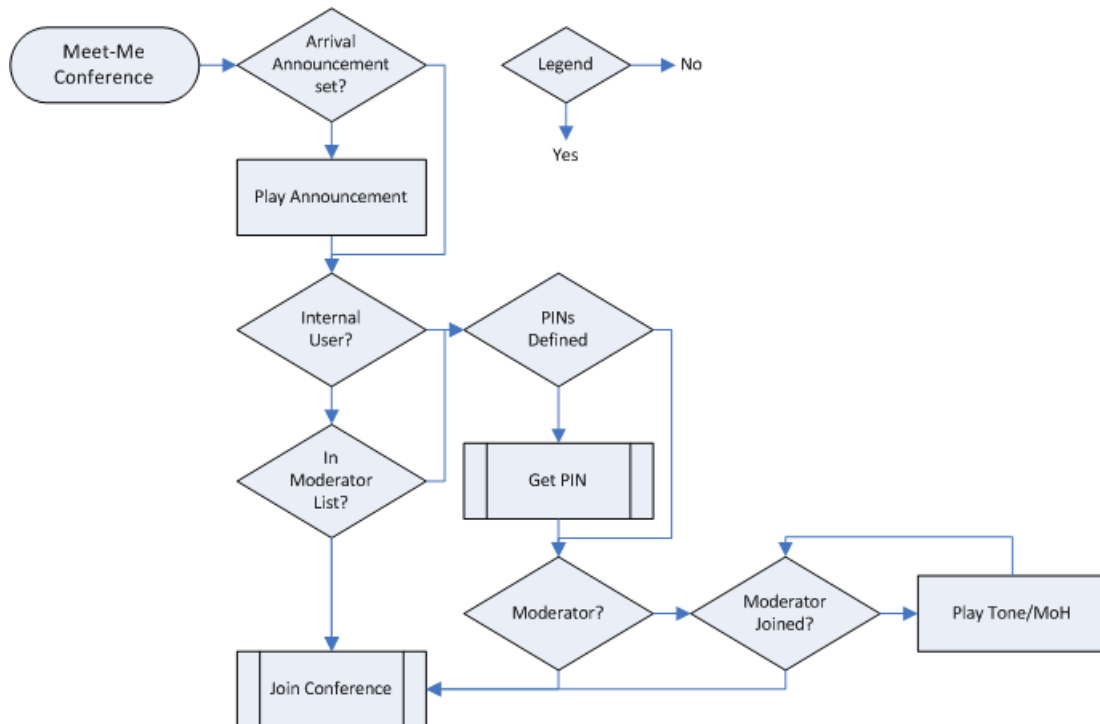
Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 960

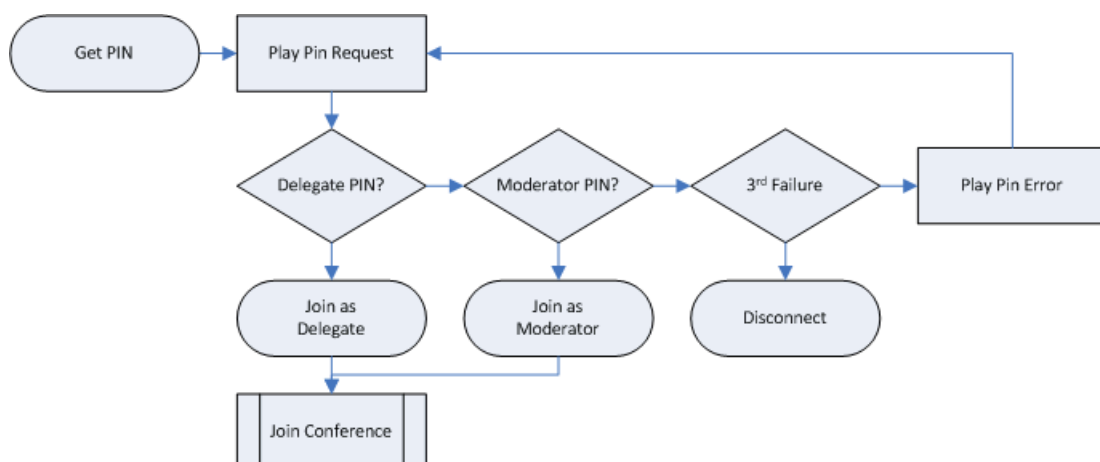
Fluxos de chamada de conferência do sistema

Os fluxogramas abaixo fornecem um fluxo de chamadas simplificado para conferências Meet-Me do sistema.

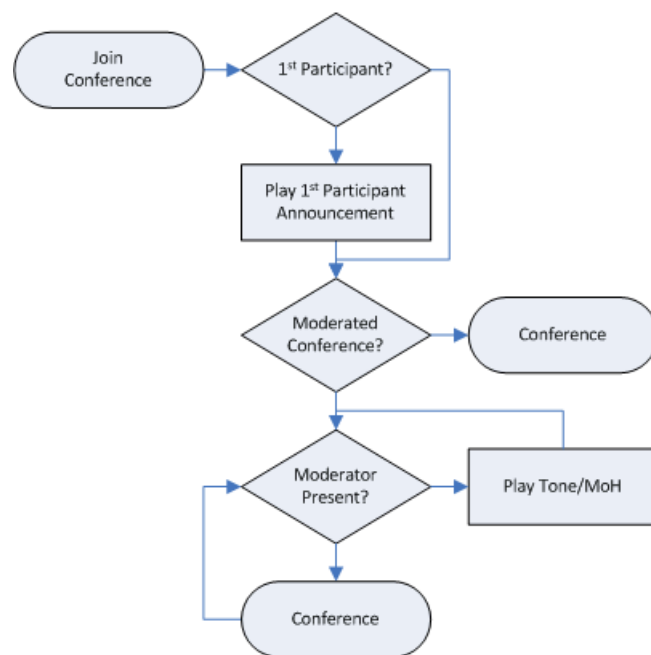
Conferências Meet-Me do sistema



Obtendo PINs de conferência



Ingressar na conferência



Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 960

Parte 11: Códigos curtos

Capítulo 101: Visão geral dos códigos curto

Sempre que o sistema recebe um conjunto de dígitos para processar, caso esses dígitos não correspondam ao número do ramal de um usuário ou grupo, o sistema buscará uma correspondência de código curto. Posteriormente o código curto correspondente define qual ação (recurso código curto) deve ser aplicada à chamada, para onde ela deve ser roteada e qual dos dígitos discados, se aplicável, deve ser usado na ação subsequente.

Isso se aplica a dígitos discados por um usuário do telefone, enviados por um usuário ao selecionar um contato do diretório ou fazer uma discagem rápida e, em alguns casos, a dígitos recebidos com uma chamada de entrada em uma linha.

Esta seção fornece uma visão geral sobre as configurações e usos de códigos curtos.

Aviso:

- A discagem de números de emergência não pode ser bloqueada. Sempre que os códigos curtos forem editados, você precisa garantir que a capacidade de discagem de números de emergência por parte dos usuários seja testada e mantida. Consulte [Configuração para chamadas de emergência](#) na página 677.

Campos de código curto

Cada código curto tem os seguintes campos:

- **Código curto:** os dígitos que, caso sejam demonstrados como a melhor correspondência com os dígitos discados, acionam o uso do código curto. Além dos dígitos normais de discagem (0 a 9, * e #), também é possível usar caracteres da seguinte maneira:
 - Alguns caracteres têm um significado especial. Por exemplo, o curinga **X** serve para corresponder a qualquer dígito único e **N** serve para corresponder a qualquer conjunto de dígitos. Consulte [Caracteres dos códigos curto](#) na página 970
 - O uso de caracteres também permite a criação de códigos curtos que não podem ser discados a partir de um telefone, mas podem ser discados a partir de alguns aplicativos.
- **Número de telefone:** o número usado pelo recurso de código curto caso necessário, p. ex., o número de saída para que uma chamada seja repassada para uma linha telefônica externa. Também é possível usar caracteres especiais nesse campo, consulte [Caracteres dos códigos curto](#) na página 970.
- **Nº do grupo de linhas:** esse caso é usado para códigos curtos que resultam na discagem de um número, ou seja, qualquer código curto definido para um dos diversos recursos de **Discar** códigos curtos. Se esse for o caso, esse campo especifica o grupo da linha de saída ou formulário ARS a ser usado para a chamada.
 - Para códigos curtos de **Discagem de emergência**, isso é substituído pela configuração **ARS de emergência** do **Local** do ramal, se configurado.
- **Recurso:** isso define a ação a ser executada pelo código curto. Consulte [Recursos de código curto](#) na página 988.

- **Local:** recursos que transferem a chamada para o correio de voz indicam o idioma exigido. Caso o conjunto necessário de avisos de idioma não esteja disponível, o sistema do correio de voz fará fallback para outro idioma adequado, se possível (consulte o manual do respectivo correio de voz para mais detalhes). O local enviado ao servidor de correio de voz pelo sistema é determinado na seguinte ordem de prioridade:
 1. **Localidade do código curto:** a localidade do código curto, se definida, será utilizada se a chamada for roteada para o correio de voz por meio do código curto.
 2. **Localidade da rota de chamadas de entrada:** a localidade da rota de chamadas de entrada, se definida, será utilizada se o chamador for externo.
 3. **Localidade do usuário:** a localidade do usuário, se definida, será utilizada se o chamador for interno.
 4. **Localidade do sistema:** se nenhum usuário ou localidade da rota de chamadas de entrada for definido, a localidade do sistema será utilizada, a menos que substituída por uma localidade do código curto. Sistemas que usam o Embedded Voicemail, se o conjunto necessário de prompts de idiomas atualizados para correspondência do local não estiver presente no cartão SD do sistema, o Manager exibirá uma mensagem de erro. O conjunto necessário de avisos pode ser carregado diretamente do Manager por meio da opção Adicionar/exibir locais VM.
- **Forçar código de conta:** quando selecionado, se o código curto resultar na discagem de um número externo, o usuário é solicitado a inserir um código de conta válido antes que a chamada possa continuar. Consulte [Configuração do código da conta](#) na página 748.
- **Forçar código de autorização:** quando selecionado, se o código curto resultar na discagem de um número externo, o usuário será solicitado a inserir um código de autorização válido antes que a chamada possa continuar. Consulte [Configuração dos códigos de autorização](#) na página 731.

Descrições de código curto

O método simples para descrever códigos curtos neste manual, por exemplo **9N/Dial/.0**, indica as configurações dos principais campos de um código curto, cada um separado por uma /:

- **Código:** nesse caso, **9N**.
- **Recurso::** nesse caso, **Dial** (disparar).
- **Número de telefone:** nesse caso, o símbolo . representando todos os dígitos discados.
- **Nº do grupo de linhas:** nesse caso, a chamada é enviada para o grupo de linha de saída 0.

Exemplo de códigos curtos

- ***17/VoicemailCollect/?U** Um usuário que disque ***17** é conectado a sua própria caixa postal para ouvir as mensagens.
- ***14*N#/FollowMeTo/N** Caso um usuário disque ***14*210#** em seu próprio ramal, suas chamadas são redirecionadas para o ramal 210.

Tipos de código curto

Além de diferentes recursos de código curto, existem diferentes tipos de código curto:

- **Códigos curtos de discagem:** os seguintes tipos de códigos curtos são aplicados à discagem no comutador. O resultado poderá ser uma ação a ser realizada pelo sistema, uma alteração nas configurações do usuário ou um número a ser discado. A ordem abaixo

é a ordem de prioridade na qual eles são utilizados quando aplicados à discagem do usuário.

- **Códigos curtos de usuário:** podem ser usados apenas pelo usuário específico. Os códigos curtos do usuário são aplicados aos números discados por esse usuário e às chamadas redirecionadas através do usuário.
- **Códigos curtos de direitos do usuário:** podem ser usados por qualquer usuário associado aos direitos do usuário definidos. Os códigos curto de direitos do usuário são aplicados a números discados por esse usuário. Não são, por exemplo, aplicados a chamadas encaminhadas por meio do usuário.
- **Códigos curtos do sistema:** estão disponíveis para todos os usuários do sistema. Eles podem ser substituídos pelos códigos curto do usuário ou dos direitos do usuário.
- **Códigos curtos pós-discagem:** quando qualquer código curto acima resultar na discagem de um número, um código curto adicional pode ser aplicado ao número que será discado. Isso é feito utilizando-se os seguintes tipos de códigos curto.
 - **Códigos curtos de Seleção de rota alternativa (ARS):** o código curto que corresponde à discagem pode especificar que o número resultante deva ser repassado a um formulário ARS. O formulário ARS pode especificar quais rotas deverão ser utilizadas para a chamada utilizando correspondências de códigos curto adicionais e também fornecer a opção para utilizar outros formulários ARS com base em outros fatores, tais como tempo e disponibilidade das rotas.
 - **Códigos curtos Transit Network Selection (TNS):** usados em troncos T1 ISDN definidos para usar a AT&T como provedor. São aplicados aos dígitos apresentados seguidos de qualquer outro processamento de código curto .
- **Códigos curtos de número de entrada:** em determinados tipos de tronco, os códigos curtos podem ser aplicados aos dígitos de entrada recebidos com as chamadas.
 - **Códigos curtos de linha:** esses códigos curtos são usados para traduzir os dígitos de entrada recebidos com as chamadas. A etapa na qual eles são aplicados varia entre os diferentes tipos de linha, podendo ser ignorada pela correspondência do número de ramal.

Links relacionados

[Caracteres dos códigos curto](#) na página 970

[Discagem do usuário](#) na página 975

[Discagem do aplicativo](#) na página 977

[Tom de discagem secundário](#) na página 977

[? Códigos de acesso](#) na página 979

[Exemplos de comparação dos códigos de acesso](#) na página 979

[Lista de códigos de acesso padrão do sistema](#) na página 983

Caracteres dos códigos curto

Os campos de código curto **Código curto** e **Número de telefone** podem conter os dígitos normalmente discáveis *, # e 0 a 9. Além disso, eles também podem usar alguns caracteres especiais conforme listado abaixo.

Caracteres do campo de código curto

	Descrição
?	Correspondência padrão Esse caractere pode ser utilizado por si só para criar uma correspondência de código de acesso na ausência de qualquer outra correspondência de código de acesso.
?D	Discagem de número padrão Essa combinação de caracteres faz uma chamada para o número de telefone definido assim que o usuário vai para o automático.
?D(t)	Tempo-limite para discagem de número padrão O caractere x representa o tempo em segundos. Caso um telefone esteja fora do gancho ou o viva-voz esteja habilitado e nenhum número seja discado por t segundos, o telefone faz uma chamada para o número de telefone definido. Um máximo de 30 segundos é usado para t, embora o sistema aceite valores superiores a 30 segundos na interface.
F	Falha na autenticação Faz a correspondência com chamadas SIP de entrada que falharam na autenticação. Consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 901.
N	Fazer correspondência com qualquer dígito Corresponde qualquer dígito discado (inclusive nenhum). O Tempo de atraso de discagem ou um caractere correspondente seguinte é usado para indicar quando a discagem é concluída.
P	Autenticado Fazer correspondência com chamadas SIP de entrada que foram autenticadas. O caractere pode ser seguido pelo nível ou níveis de atestação exigidos entre aspas ". Consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 901.
Q	Não autenticado Fazer correspondência com chamadas SIP de entrada que não foram autenticadas. Consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 901.
X	Fazer correspondência a um dígito Corresponde a um dígito único. Quando há o uso de um grupo de Xs, o código curto corresponde em relação ao número total de Xs.
[]	Acionamento do tom de discagem secundário Nos sistemas anteriores ao IP Office 40 utilizados para disparar o tom de discagem secundário. Não utilizado na versão 4.0+. Consulte Tom de discagem secundário na página 977.
;	Finalização do recebimento do envio Quando usado, precisa ser o último caractere na cadeia de caracteres do código curto. - Se a Contagem de atraso de discagem for 0, um ; instruirá o sistema a esperar que o número seja totalmente discado, utilizando o Tempo de atraso de discagem ou o usuário discando # para indicar conclusão e, em seguida, atuar com base no código curto. - Se a Contagem de atraso de discagem não for zero, a discagem será avaliada apenas quando # for pressionado. A maior parte dos serviços de telefonia norte-americanos utilizam a discagem em bloco. Portanto, recomenda-se o uso de um ; no final de todos os códigos curtos de discagem que utilizam um N antes de se encaminhar essas chamadas a um tronco ou ARS. Isso também é indicado para todas as discagens em que os códigos curto de tom de discagem secundário estão sendo utilizados.

Caracteres do campo do número de telefone

	Descrição
A	Permitir CLI de saída Permitir que o número do chamador seja enviado com a chamada na qual será usado. Em alguns locais, esse caractere poderá ser exigido pelos provedores de serviço.
C	Usar campo de número chamado: coloca qualquer dígito seguinte no campo Número chamado da chamada de saída e não no campo Teclado numérico.
D	Aguardar por conexão Aguardar por uma mensagem de conexão antes de enviar qualquer dígito posterior como DTMF.
E	Número do ramal Substituir pelo número do ramal do usuário discador. Observe que, se uma chamada for encaminhada, esta será substituída pelo número de ramal do usuário de redirecionamento.
h	Origem de música de espera Quando utilizado como parte do campo do número de telefone do código de acesso, esse caractere permite que a fonte de música em espera. Insira $h(X)$, onde X indica se a fonte de música em espera desejada está disponível. Isso substitui qualquer seleção prévia de música em espera que pode ter sido aplicada à chamada. • Para sistemas IP500 V2, o valor de X pode ser de 1 a 4. • Para sistemas baseados em um servidor Linux, o valor de X pode ser de 1 a 32. • Quando usado com os códigos curtos para Estacionar chamadas, h(X) deve ser inserido antes da parte do número do slot de estacionamento do número de telefone.
I	Usar pacote de informações Envia os dados no Pacote de informações, e não no Pacote de configuração.
K	Usar o campo Teclado numérico Coloca quaisquer dígitos seguintes no campo Teclado da chamada de saída, e não no campo Número chamado. Somente suportado em ISDN e QSIG.
I	Último número discado (L minúsculo) Usar o último número discado.
L	Último número recebido Usar o último número recebido.
N	Correspondência de curinga para dígito discado Substituir pelos dígitos usados para a correspondência de caractere N ou X no campo de número do código curto.

A tabela continua...

	Descrição
p	Prioridade Normalmente, a prioridade de uma chamada é atribuída pela rota de chamada de entrada. Caso contrário, é 1 (baixa) para todas as outras chamadas. Os códigos curtos de discagem de ramal podem utilizar p(x) como sufixo do Número do telefone para alterar a prioridade de uma chamada. Os valores permitidos para x são 1, 2 ou 3 para prioridade baixa, média ou alta, respectivamente. Nas situações em que as chamadas são colocadas na fila, as de alta prioridade são colocadas antes das de baixa prioridade. Isso gera diversos efeitos: • Misturar chamadas de prioridades diferentes não é recomendado para destinos em que o Voicemail Pro for utilizado para fornecer ETA na fila fornecida e colocar mensagens de posição para chamadores, já que esses valores não serão mais exatos quando uma chamada de prioridade superior for colocada na fila. Observe também que o Voicemail Pro não permitirá que um valor já anunciado a um chamador existente aumente. • Se a adição de uma chamada com prioridade maior fizer com que o comprimento da fila exceda o Limite de comprimento da fila do grupo de busca, o limite é temporariamente elevado em 1. Isso significa que as chamadas já enfileiradas não serão roteadas novamente pela adição de uma chamada prioritária superior na fila.
r	Plano de tom de campainha Quando usado como parte do campo do número de telefone do código curto, esse caractere pode especificar um número de plano de tom de campainha. Insira r (X), onde X vai de 1 a 8, indicando o número do plano de tons de toque a ser usado.
S	Número chamador Coloca qualquer dígito seguinte no campo de número de chamada da chamada de saída. Usar S não altera, permite ou retém a configuração CLI associada à chamada; os caracteres A ou W devem ser usados, respectivamente. • Nas chamadas de mobile twinned, se forem usadas as informações do chamador original, ou se for definida a CLI das informações do chamador específico, o número ignorará a configuração da CLI de saída utilizando os códigos curtos. • Observe que nos troncos SIP, as opções de configuração do URI do SIP substituirão essa configuração.  Aviso: • Alterar a CLI de saída das chamadas requer um provedor de linhas para suportar essa função. Você deverá consultar seu provedor de linhas antes de tentar alterar a CLI de saída – se isso não for feito, talvez ocorra perda de serviço. Se alterar a CLI de saída for uma ação permitida, a maioria dos provedores de linhas exigirá que a CLI de saída utilizada corresponda a um número válido para chamadas de retorno nos mesmos troncos. A utilização de qualquer outro número poderá fazer com que as chamadas sejam abandonadas ou que a CLI de saída seja substituída por um número válido. Nas chamadas de mobile twinned, se forem usadas as informações do chamador original, ou se for definida a CLI das informações do chamador específico, o número ignorará a configuração da CLI de saída utilizando os códigos curtos.
SS	Número de passagem de chamada Passa o Número chamador. Por exemplo, para fornecer o ICLID de entrada na ponta remota de uma conexão VoIP, um código curto ? com o número de telefone .SS deve ser adicionado à linha IP.

A tabela continua...

	Descrição
i	Nacional Os caracteres S e SS podem ser seguidos de um i , ou seja, Si e SSi . Isso definirá o plano do número chamador para ISDN e o tipo de número para Nacional. É possível que isso seja exigido para alguns provedores de rede.
t	Duração permitida da chamada Define a duração máxima em minutos de uma chamada (mais ou menos um minuto). Segue o caractere com o número de minutos entre parênteses, por exemplo, t(5) .
U	Nome de usuário Substitui com o Nome do usuário do usuário de discagem. Utilizado com o correio de voz.
W	Reter CLI de saída Reter o envio do número da ID de chamada. A operação depende do provedor de serviço.
s	Aguardar mensagem de andamento da chamada Espera por uma mensagem de Progresso da chamada ou Processo da chamada antes de enviar quaisquer dígitos seguintes como DTMF. Por exemplo, o caractere Y seria necessário em um local onde o usuário tivesse assinado o provedor de serviço com seu telefone para reter a discagem internacional até que o número pin/conta DTMF fosse inserido para iniciar a mensagem de progresso/processo da chamada.
Z	Nome do chamador Essa opção pode ser utilizada com os troncos que suportam o envio das informações de nome. O caractere Z deverá ser seguido do nome incluído entre aspas " ". Observe que poderá haver restrições de comprimento de nome que variam entre os provedores de linha. A alteração das informações de nome nas chamadas sendo redirecionadas ou de twinned também poderá não ser suportada pelo provedor de linha.
@	Usar campo de subendereço Insere quaisquer dígitos seguintes no campo Subendereço.
.	Dígitos discados Substituir pelo conjunto completo de dígitos discados que acionaram a correspondência de código curto.
,	Pausa de um segundo Adicionar uma pausa de um segundo na discagem DTMF.
;	Finalização do recebimento do envio Quando usado, precisa ser o último caractere na cadeia de caracteres do código curto. Se a Contagem de atraso de discagem for 0 , um ; instruirá o sistema a esperar que o número seja totalmente discado, utilizando o Tempo de atraso de discagem ou o usuário discando # para indicar conclusão e, em seguida, atuar com base no código curto. Se a Contagem de atraso de discagem não for zero, a discagem será avaliada apenas quando # for pressionado.
" "	Caracteres que não são códigos curtos Use para delimitar qualquer caractere que não deva ser interpretado pelo IP Office como um possível caractere especial de código curto. Por exemplo, caracteres que estejam sendo transmitidos para interpretação no servidor de caixa postal. Não se esqueça de usar aspas retas, como "...", ao inserir códigos curtos na configuração do IP Office. Muitas vezes as ferramentas de edição, publicação e cópia substituem aspas retas por aspas curvas ou inteligentes, como "...".

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 968

Discagem do usuário

As regras a seguir são utilizadas quando a correspondência do código de acesso é realizada para a discagem do usuário:

- O código curto é usado imediatamente após a localização de uma correspondência exata, a menos que seguido de um ponto e vírgula ;.
 - Se houver um ponto e vírgula (;), a conclusão da discagem pode ser indicada com o usuário acionando # ou com a expiração do **Tempo de atraso de discagem** (veja abaixo).
- Se não for encontrada nenhuma correspondência, mas existirem correspondências parciais, o usuário poderá continuar discando.
- Se não for encontrada nenhuma correspondência ou se forem encontradas correspondências parciais, será devolvida como incompatível.
- A seguinte precedência é utilizada para determinar quais códigos de acesso são utilizados:
 - As correspondências do número de ramal ignoram todos os códigos de acesso.
 - Os códigos de acesso ignoram os direitos do usuário e os códigos de acesso do sistema.
 - As correspondências de código curto dos direitos do usuário ignoram os códigos de acesso do sistema.
- Quando houver diversas correspondências exatas:
 - É usada a correspondência com os dígitos mais especificados, em vez dos curingas.
 - Se ainda houver mais de uma correspondência, será utilizada a correspondência com o comprimento mais exato. Isso significa que X curingas de dígito único substituirão N curingas de vários dígitos quando ambos corresponderem.
- As regras acima são aplicadas mesmo que o número seja discado por seleção com base em um diretório ou usando qualquer outro método de discagem de número armazenado.

Configurações de discagem de dígitos pelo usuário

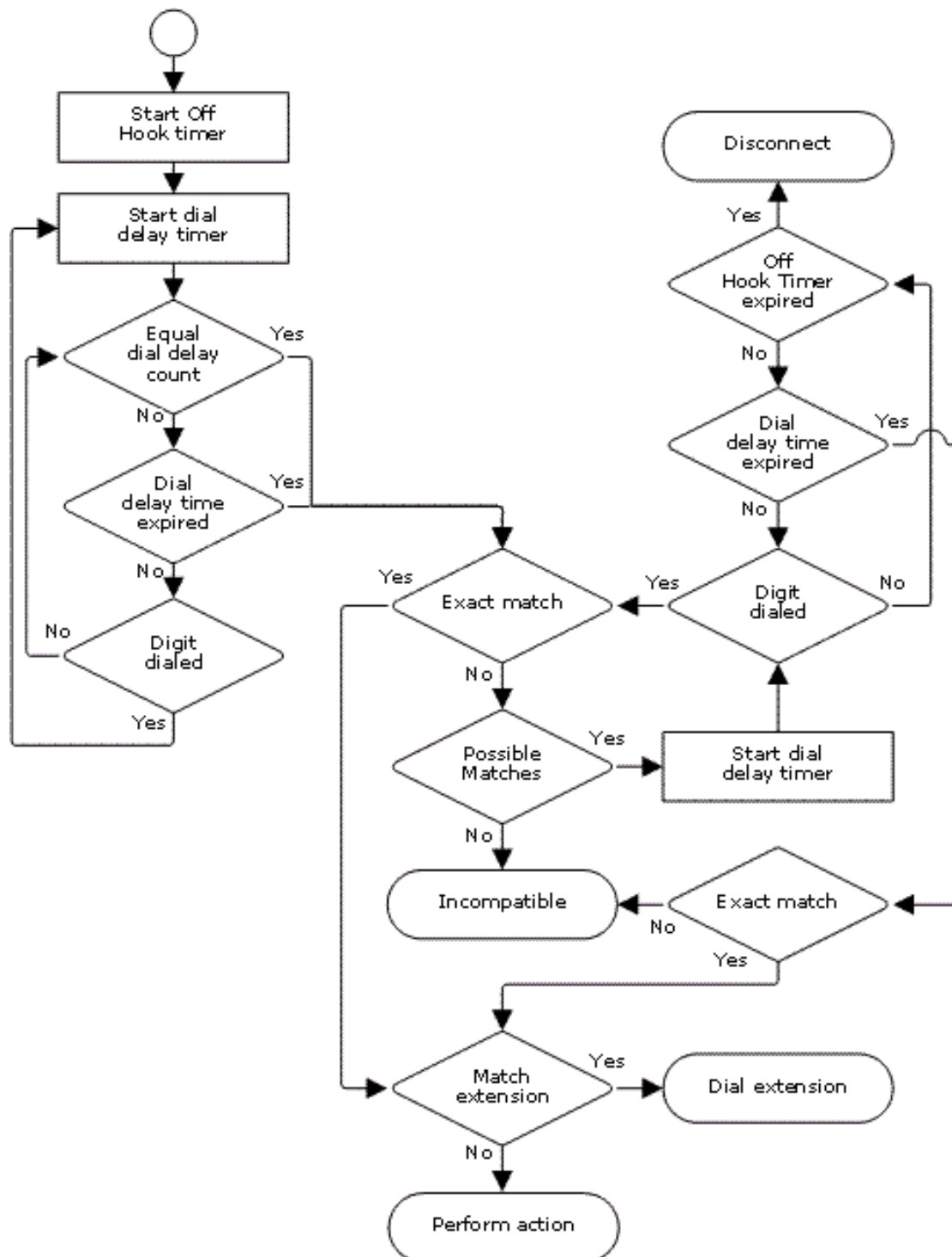
As seguintes configurações do sistema influenciam a discagem do usuário.

- **Contagem de atraso de discagem:** *padrão = 0 (EUA/Japão), 4 (resto do mundo).*
Esse valor define o número de dígitos discados antes que o sistema comece a buscar por correspondências de código curto.
- **Tempo de atraso de discagem:** *padrão = 4 segundos (EUA/Japão), 1 segundo (resto do mundo).*
Esse valor define o intervalo máximo permitido entre a discagem de cada dígito. Se excedido, o sistema trata a discagem como concluída e procura uma correspondência de código curto mesmo que a **contagem de atraso de discagem** não tenha sido atingida.

- **Temporizador fora do gancho:**

Quando o usuário vai para o automático, o sistema inicia o temporizador automático de 30 segundos (na Itália, 10 segundos). Se o temporizador automático expirar antes que ocorra a correspondência do código de acesso, o usuário será desconectado.

Fluxograma de discagem do usuário



Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 968

Discagem do aplicativo

Os números discados rapidamente pelos aplicativos do sistema, como o SoftConsole, são tratados diferentemente. Uma vez que os dígitos são recebidos "em bloco" como um único grupo, eles podem ignorar algumas correspondências de código de acesso. O mesmo se aplica aos códigos de acesso na configuração do sistema, como os destinos das Rotas para chamadas entrantes.

Exemplo:

- Número de telefone: 12345678
- Código curto 1 = 1234XX/Dial/Extn/207
- Código curto 2 = 12345678/Dial Extn/210

Se discado manualmente pelo usuário, assim que ele tiver discado 123456, ocorrerá a correspondência ao código de acesso 1. Ele jamais poderá discar o código de acesso 2.

Ao discar usando um aplicativo, 12345678 é enviado como string, e uma associação com o código de acesso 2 ocorre.

Discagem parcial

Se a discagem do aplicativo não acionar uma correspondência exata, o usuário poderá inserir dígitos adicionais através de seu ramal. Os processos de discagem normal do usuário são aplicados.

Códigos de acesso sem dígito

É possível criar códigos de acesso que utilizem caracteres alfabéticos em vez de números. Apesar de esses códigos de acesso não poderem ser discados a partir de um telefone, eles podem ser discados por meio das discagens rápidas e configurações do aplicativo. Entretanto, isso é interpretado como um código de acesso especial, e os caracteres serão interpretados como tal.

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 968

Tom de discagem secundário

Alguns locais preferem fornecer aos usuários um tom de discagem secundário quando eles iniciarem a discagem de chamadas externas. Este tom de discagem é ouvido pelo usuário até a conclusão da mesma e um tronco for capturado; neste ponto os tons de progresso da chamada são fornecidos pelo tronco, ou o tom de aguardar/ocupado é fornecido pelo sistema caso o tronco necessário não puder ser capturado.

Versão 4.0 e posteriores

O uso do tom de discagem secundário é fornecido através da opção da caixa de seleção **Tom de discagem secundário** no formulário ARS para o qual a chamada é direcionada. Quando habilitada, esta configuração instrui o sistema a reproduzir o tom de discagem secundário para o usuário.

O tom utilizado é definido como **Tom do sistema** (tom de discagem normal) ou **Tom da rede** (tom de discagem secundário). Ambos os tipos de tom são gerados pelo sistema de acordo com a configuração do local específico do sistema. Observe que, em alguns locais, o tom de discagem normal e o tom de discagem secundário são iguais.

Quando se seleciona **Tom de discagem secundário**, o formulário ARS retorna o tom até receber os dígitos com os quais pode começar a correspondência do código curto. Esses dígitos podem ser o resultado da discagem do usuário ou dos dígitos passados pelo código de acesso que invocou o formulário ARS. Por exemplo, com os seguintes códigos de acesso do sistema:

Nesse exemplo, o 9 é retirado do número discado e deixa de fazer parte do número do telefone passado ao formulário ARS. Portanto, nesse caso, o tom de discagem secundário é fornecido até que o usuário disque outro dígito ou a discagem expire.

- **Código:** 9N
- **Número de telefone:** N
- **ID do Grupo de linha:** 50 principais

Nesse exemplo, o 9 discado é incluído no número do telefone passado ao formulário ARS. Isso inibirá a utilização do tom de discagem secundário mesmo que seja selecionado no formulário ARS.

- **Código:** 9N
- **Número de telefone:** 9N
- **ID do Grupo de linha:** 50 principais

Tom de discagem secundário anterior ao IP Office 4.0

Os sistemas anteriores ao 4.0 fornecem um tom de discagem por meio do uso do recurso de código de acesso Tom de discagem secundário e os caracteres especiais []. Por exemplo, em um sistema onde 9 é usado como prefixo para acesso discado externo, o código curto do sistema 9/.Tom de discagem secundário/0 irá disparar o tom de discagem secundário quando os usuários discarem um número com prefixo 9. Esse método não é suportado pela Versão 4.0 que fornece formulários ARS para o controle de chamadas de saída.

Para permitir mais uma coincidência de dígitos, os números discados são colocados de volta por meio do código de acesso coincidindo com os códigos de acesso que se iniciem com [n] onde n é o dígito utilizado para ativar o código de acesso do tom de discagem secundário do sistema.

Em todos os sistemas onde um tom de discagem secundário é utilizado, um ; (ponto e vírgula) deve ser utilizado também na discagem de códigos curtos que contêm N.

Por exemplo:

Códigos de acesso do sistema

- 9/SecondaryDialTone/.
- [9]0N;/Dial/0

Código de acesso do usuário

[9]0N;/Busy/0

O usuário disca 90114445551234. O 9 coincide com o código curto do tom de discagem secundário do sistema e diferentemente dos demais códigos curtos, isso é aplicado

imediatamente. A discagem do usuário é feita através de nova coincidência do código de acesso utilizando a ordem normal de precedência, porém coincidindo com possíveis códigos de acesso se iniciando com [9]. Neste caso o [9]0N; do usuário; o código de acesso terá precedência sobre o código de acesso [9]0N; do sistema.

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 968

? Códigos de acesso

O caractere ? pode ser utilizado nos códigos de acesso das seguintes maneiras:

Correspondência do código de acesso padrão:

? os códigos curtos são utilizados na correspondência do código curto da seguinte maneira. Se não for encontrada nenhuma correspondência de código de acesso do usuário ou sistema, o sistema procurará a correspondência do código de acesso ?. Ele procurará primeiramente um código de acesso ? do usuário e, em seguida, se não encontrar, por um código de acesso ? do sistema.

Exemplo: Em sistemas fora da América do Norte, o código curto do sistema **?/Dial/.0** é adicionado a um código curto padrão. Esse código de acesso fornece uma correspondência a qualquer discagem para a qual não exista nenhuma outra correspondência. Assim, nos sistemas com esse código de acesso, o padrão é que qualquer número não reconhecido será discado para o Grupo de linhas de saída 0.

Discagem de hotline:

O código curto **?D** do usuário pode ser utilizado para realizar uma ação de código curto imediatamente após o ramal do usuário ir para fora do gancho. Isso é suportado com os recursos de código curto do tipo de discagem. Normalmente, isso é utilizado com os telefones de porta, elevador e lobby para conectar imediatamente o telefone a um número, como o do operador ou da recepção.

Códigos de acesso Receber correio de voz:

O caractere ? pode aparecer no campo **Número de telefone** do código curto. Isso é feito com os códigos de acesso que utilizam a função VoicemailCollect. Nessa instância, o caractere ? não é interpretado pelo sistema, mas utilizado pelo servidor de correio de voz.

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 968

Exemplos de comparação dos códigos de acesso

Os exemplos a seguir não são exemplos práticos. Entretanto, são fáceis de ser implementados e testados no sistema real sem entrarem em conflito com sua operação normal. Eles ilustram a interação dos diferentes códigos de acesso na resolução de qual

código de acesso é uma correspondência exata. Eles consideram que os números de ramal estão na faixa de 200 a 299.

- O termo 'disca' significa a discagem do(s) dígito(s) indicado(s) sem a expiração do Tempo de atraso de discagem entre dígitos.
- O termo 'pausa' significa a espera que excede o Tempo de atraso de discagem entre dígitos.

Cenário 1

- Código de acesso 1 = 60/Dial Extn/203
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	8	Nenhuma correspondência possível, devolvida imediatamente como incompatível.
2	6	Nenhuma correspondência exata, mas há uma em potencial, portanto o sistema espera. Quando o Tempo de atraso de discagem expira e nenhuma correspondência exata é encontrada, ela é devolvida como incompatível.
3	60 pol.	Correspondência exata para o código curto 1. Ramal 203 chamado imediatamente.
4	61	Nenhuma correspondência possível, o sistema devolve como incompatível.

Cenário 2

- Código de acesso 1 = 60/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 601/Dial Extn/210
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	8	Nenhuma correspondência possível, devolvida imediatamente como incompatível.
2	60 pol.	Correspondência exata para o código curto 1. Ramal 203 chamado imediatamente.
3	601	Correspondência exata para o Código de acesso 1 assim que o 0 é discado. O usuário não pode discar 601 manualmente.

Cenário 3

Código de acesso 1 = 60/Dial Extn/203

Código de acesso 2 = 601/Dial Extn/210

Contagem de atraso de discagem = 3. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	8	Dígitos insuficientes para disparar a correspondência. O sistema espera os dígitos adicionais ou a expiração do Tempo de atraso de discagem. Quando o Tempo de atraso de discagem expira e nenhuma correspondência possível é encontrada, ela é devolvida como incompatível.

A tabela continua...

Teste	Discando	Efeito
2	60 pol.	Dígitos insuficientes para disparar a correspondência. O sistema espera os dígitos adicionais ou a expiração do Tempo de atraso de discagem. Quando o tempo de atraso de discagem expira, a correspondência começa e ocorre a correspondência exata com o Código curto 1.
3	601	O terceiro dígito dispara a correspondência. Correspondência exata para o código curto 2. Ramal 210 discado imediatamente.
4	60#	O # é tratado como dígito e o terceiro dígito dispara a correspondência. Nenhuma correspondência exata encontrada. O sistema devolve como incompatível.

Cenário 4

- Código de acesso 1 = 60/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 601/Dial Extn/210
- Contagem de atraso de discagem = 3. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	8	Dígitos insuficientes para disparar a correspondência. O sistema espera os dígitos adicionais ou a expiração do Tempo de atraso de discagem. Quando o Tempo de atraso de discagem expira e nenhuma correspondência possível é encontrada, ela é devolvida como incompatível.
2	6	Dígitos insuficientes para disparar a correspondência. O sistema espera os dígitos adicionais ou a expiração do tempo de atraso de discagem entre dígitos. Se o tempo de atraso de discagem expirar, existirá uma correspondência em potencial para o código de acesso que utiliza ;, de forma que o sistema esperará o dígito adicional até que o temporizador automático expire.
3	60 pol.	Como acima, mas o dígito adicional agora poderá criar uma correspondência. Se for discado 1, ele criará uma correspondência exata para o Código de acesso 2 que será utilizada imediatamente. Se for discado 0, * ou 2 a 9, não existirá nenhuma correspondência. O sistema devolve como incompatível. Se o próximo dígito for um #, ele será tratado como a sinalização de conclusão da discagem, e não como sendo um dígito. O Código de acesso 1 torna-se uma correspondência exata, que é utilizada imediatamente.
4	601	O terceiro dígito dispara a correspondência. Correspondência exata para o código curto 2. Ramal 210 discado imediatamente.

Cenário 5

- Código de acesso 1 = 601/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 60N/Dial Extn/210
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	6	Nenhuma correspondência exata, mas há uma em potencial, portanto o sistema espera pela discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar e nenhuma correspondência exata for encontrada, ela será devolvida como incompatível.

A tabela continua...

Teste	Discando	Efeito
2	60 pol.	Correspondência em potencial para os dois códigos de acesso. O sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar, o código de acesso 2 se tornará uma correspondência exata com o N em branco.
3	601	Correspondência exata para o código curto 1. Utilizado imediatamente
4	602	Correspondência exata para o código curto 2. Utilizado imediatamente.

Cenário 6

- Código de acesso 1 = 601/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 60N/Dial Extn/210
- Código de acesso 3 = 60X/Dial Extn/207
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	6	Nenhuma correspondência exata, mas há algumas em potencial, portanto o sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar e não acontecer nenhuma correspondência exata, ela será devolvida como incompatível.
2	60 pol.	Correspondência em potencial para todos os códigos de acesso. O sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar, o código de acesso 2 se tornará uma correspondência exata com o N em branco. Se for discado um dígito, o código de acesso 3 se tornará uma correspondência mais exata, sendo utilizada.
3	601	Correspondência exata para todos os códigos de acesso, porém o Código de acesso 1 é tratado como sendo mais exato (mais dígitos correspondentes), sendo utilizado imediatamente.
4	602	Correspondência exata para os códigos de acesso 2 e 3, porém o Código de acesso 3 é tratado como sendo mais exato (correspondência de comprimento), sendo utilizado imediatamente.

Cenário 7

- Código de acesso 1 = 601/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 60N/Dial Extn/210
- Código de acesso 3 = 6XX/Dial Extn/207
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	6	Nenhuma correspondência exata, mas há algumas em potencial, portanto o sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar e não acontecer nenhuma correspondência exata, ela será devolvida como incompatível.
2	60 pol.	Correspondência em potencial para todos os códigos de acesso. O sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar, o código de acesso 2 se tornará uma correspondência exata com o N em branco. Se for discado um dígito, o código de acesso 3 se tornará uma correspondência mais exata, sendo utilizada.

A tabela continua...

Teste	Discando	Efeito
3	601	Correspondência exata para todos os códigos de acesso, porém o Código de acesso 1 é tratado como sendo mais exato (mais dígitos correspondentes), sendo utilizado imediatamente.
4	602	Correspondência exata para os códigos de acesso 2 e 3, porém o Código de acesso 2 é tratado como sendo mais exato (mais dígitos correspondentes), sendo utilizado imediatamente.
5	612	Correspondência exata para o Código de acesso 3.

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 968

Lista de códigos de acesso padrão do sistema

A maior parte das unidades de controle está disponível nos modelos A-Law e U-Law. Normalmente, os modelos U-Law são fornecidos aos locais norte-americanos e os modelos A-Law são fornecidos ao resto do mundo. Além de utilizar uma expansão padrão diferente para as linhas e os telefones digitais, os modelos A-Law e U-Law suportam diferentes códigos de acesso padrão. A tabela a seguir lista os códigos de acesso padrão do sistema presentes na configuração do sistema.

Modo Standard

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*00	Em branco	Cancelar todos os encaminhamentos	✓	✓
*01	Em branco	Encaminhar incondicionalmente ativado	✓	✓
*02	Em branco	Encaminhar incondicionalmente desativado	✓	✓
*03	Em branco	Encaminhar caso ocupado ativado	✓	✓
*04	Em branco	Encaminhar caso ocupado desativado	✓	✓
*05	Em branco	Redirecionar se sem resposta estiver ativado	✓	✓
*06	Em branco	Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado	✓	✓
*07*N#	N	Número de encaminhamento	✓	✓
*08	Em branco	Não perturbe ativado	✓	✓
*09	Em branco	Não perturbe desativado	✓	✓
*10*N#	N	Adicionar exceção de Não perturbe	✓	✓
*11*N#	N	Excluir exceção de Não perturbe	✓	✓
*12*N#	N	Siga-me aqui	✓	✓
*13*N#	N	Cancelar Siga-me aqui	✓	✓
*14*N#	N	Siga-me para	✓	✓
*15	Em branco	Chamada em espera ativada	✓	✓

A tabela continua...

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*16	Em branco	Chamada em espera desativada	✓	✓
*17	?U	Coletar correio de voz	✓	✓
*18	Em branco	Correio de voz ativado	✓	✓
*19	Em branco	Correio de voz desativado	✓	✓
*20*N#	N	Definir serviço noturno do grupo de busca	✓	✓
*21*N#	N	Cancelar serviço noturno do grupo de busca	✓	✓
*22*N#	N	Suspender chamada	✓	✗
*23*N#	N	Retomar chamada	✓	✗
*24*N#	N	Reter chamada	✓	✗
*25*N#	N	Recuperar chamada	✓	✗
*26		Limpar CE	✓	✗
*27*N#	N	Reter CE	✓	✗
*28*N#	N	Suspender CE	✓	✗
*29	Em branco	Alternar chamadas	✓	✓
*30	Em branco	Captura de qualquer chamada	✓	✓
*31	Em branco	Grupo de captura de chamada	✓	✓
*32*N#	N	Atendimento de chamada - Ramal	✓	✓
*33*N#	N	Fila de chamadas	✓	✓
*34N;	N	Música de espera	✓	✓
*35*N#	N	Logon de ramal	✓	✓
*36	Em branco	Logoff de ramal	✓	✓
*37*N#	N	Estac. de chamadas	✓	✓
*38*N#	N	Desestacionar chamada	✓	✓
*39	1	Relay ativ.	✓	✓
*40	1	Relay desat.	✓	✓
*41	1	Relay pulso	✓	✓
*42	2	Relay ativ.	✓	✓
*43	2	Relay desat.	✓	✓
*44	2	Relay pulso	✓	✓
*45*N#	N	Adquirir chamada	✓	✓
*46	Em branco	Adquirir chamada	✓	✓
*47	Em branco	Adicionar conferência	✓	✓
*48	Em branco	Chamada de volta do correio de voz ativada	✓	✓
*49	Em branco	Chamada de volta do correio de voz desativada	✓	✓
*50	Em branco	Redirecionar grupo de busca ativado	✓	✓

A tabela continua...

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*51	Em branco	Redirecionar grupo de busca desativado	✓	✓
*52	Em branco	Cancelar ou Negar	✓	✓
*53*N#	N	Membros de captura de chamada	✓	✓
*55	Em branco	Carimbo de Registro	✓	✓
*57*N#	N	Redirecionar se número ocupado	✓	✓
*70	Em branco	Chamada em espera suspensa	✓	✗
*70*N#	N	Disc ram físic. por número	✗	✓
*71*N#	N	Disc ram físic. por ID	✗	✓
9000	"MANUTENÇÃO"	Relay ativ.	✓	✓
*91N;	N".1"	Gravar mensagem	✓	✓
*92N;	N".2"	Gravar mensagem	✓	✓
*99;	"edit_messages"	Coletar correio de voz	✓	✓
9N	N	Discar	✗	✓
?	.	Discar	✓	✗

Server Edition

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*00	Em branco	Cancelar todos os encaminhamentos	✓	✓
*01	Em branco	Encaminhar incondicionalmente ativado	✓	✓
*02	Em branco	Encaminhar incondicionalmente desativado	✓	✓
*03	Em branco	Encaminhar caso ocupado ativado	✓	✓
*04	Em branco	Encaminhar caso ocupado desativado	✓	✓
*05	Em branco	Redirecionar se sem resposta estiver ativado	✓	✓
*06	Em branco	Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado	✓	✓
*07*N#	N	Número de encaminhamento	✓	✓
*08	Em branco	Não perturbe ativado	✓	✓
*09	Em branco	Não perturbe desativado	✓	✓
*10*N#	N	Adicionar exceção de Não perturbe	✓	✓
*11*N#	N	Excluir exceção de Não perturbe	✓	✓
*12*N#	N	Siga-me aqui	✓	✓
*13*N#	N	Cancelar Siga-me aqui	✓	✓
*14*N#	N	Siga-me para	✓	✓
*17	?U	Coletar correio de voz	✓	✓
*18	Em branco	Correio de voz ativado	✓	✓
*19	Em branco	Correio de voz desativado	✓	✓

A tabela continua...

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*20*N#	N	Definir serviço noturno do grupo de busca	✓	✓
*21*N#	N	Cancelar serviço noturno do grupo de busca	✓	✓
*29	Em branco	Alternar chamadas	✓	✓
*30	Em branco	Captura de qualquer chamada	✓	✓
*31	Em branco	Grupo de captura de chamada	✓	✓
*32*N#	N	Atendimento de chamada - Ramal	✓	✓
*33*N#	N	Fila de chamadas	✓	✓
*34N;	N	Música de espera	✓	✓
*35*N#	N	Logon de ramal	✓	✓
*36	Em branco	Logoff de ramal	✓	✓
*37*N#	N	Estac. de chamadas	✓	✓
*38*N#	N	Desestacionar chamada	✓	✓
*44	2	Relay pulso	✓	✓
*45*N#	N	Adquirir chamada	✓	✓
*46	Em branco	Adquirir chamada	✓	✓
*47	Em branco	Adicionar conferência	✓	✓
*48	Em branco	Chamada de volta do correio de voz ativada	✓	✓
*49	Em branco	Chamada de volta do correio de voz desativada	✓	✓
*50	Em branco	Redirecionar grupo de busca ativado	✓	✓
*51	Em branco	Redirecionar grupo de busca desativado	✓	✓
*52	Em branco	Cancelar ou Negar	✓	✓
*53*N#	N	Membros de captura de chamada	✓	✓
*55	Em branco	Carimbo de Registro	✓	✓
*57*N#	N	Redirecionar se número ocupado	✓	✓
*66*N#	N	Conferência Meet Me	✓	✓
*70	Em branco	Chamada em espera suspensa	✓	✗
*70*N#	N	Disc ram físic. por número	✗	✓
*71*N#	N	Disc ram físic. por ID	✗	✓
*99;	"edit_messages"	Coletar correio de voz	✓	✓
9N	N	Discar	✗	✓ [1]
?	.	Discar	✓	✓ [1]

Embedded Voicemail

Os seguintes códigos curtos adicionais são acrescentados automaticamente quando um atendente automático é adicionado à configuração.

Código de acesso	Número de telefone	Recurso: atendente automático
*81XX	"AA:"N".1"	Esses códigos curtos correspondem respectivamente aos avisos de ações de manhã, tarde, noite e menu. Quando discado, o valor XX é substituído pelo número do atendente automático.
*82XX	"AA:"N".2"	
*83XX	"AA:"N".3"	
*84XX	"AA:"N".4"	
*87XX	"AA:"N".7"	Esse código curto é usado em sistemas que usam um atendente automático do Voicemail Pro para gravar o aviso de ausência de correspondência.
*800XX	"AA:"N".00	Esses códigos curtos são usados para gravar avisos para ações de Estacionar e anunciar. Cada código curto corresponde à tecla diferente à qual a ação pode ser atribuída, de 0 a 9, * e #, respectivamente. Quando discado, o valor XX é substituído pelo número do atendente automático.
*801XX	"AA:"N".01	
*802XX	"AA:"N".02	
*803XX	"AA:"N".03	
*804XX	"AA:"N".04	
*805XX	"AA:"N".05	
*806XX	"AA:"N".06	
*807XX	"AA:"N".07	
*808XX	"AA:"N".08	
*809XX	"AA:"N".09	
*850XX	"AA:"N".10	
*851XX	"AA:"N".11	

Geral

Para sistemas U-Law, o código **9N** é o código curto padrão no servidor primário, enquanto o código curto **?** é o padrão em todos os outros servidores.

Os códigos de acesso adicionais dos formulários *DSSN, *SDN e *SKN são utilizados pelo sistema para funções internas e não deverão ser removidos ou modificados. Os códigos de acesso *#N e **N também podem estar visíveis e são utilizados para as funções de ISDN nos locais escandinavos.

O código curto ***34** padrão para música em espera foi alterado para ***34N**;

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 968

Capítulo 102: Recursos de código curto

As descrições a seguir abordam todos os recursos de código curto. No entanto, os códigos curtos disponíveis em um sistema dependem do tipo de sistema e da versão de software desse sistema.

Links relacionados

[Atendente automático](#) na página 991
[Negar intercomunicação automática desativada](#) na página 992
[Negar intercomunicação automática ativada](#) na página 992
[Interrupção](#) na página 992
[Impedido](#) na página 993
[Ocupado com chamada em espera](#) na página 993
[Intrusão em chamadas](#) na página 994
[Escuta de chamada](#) na página 995
[Estac. de chamadas](#) na página 996
[Estacionar e anunciar chamada](#) na página 997
[Captura de qualquer chamada](#) na página 998
[Atendimento de chamada - Ramal](#) na página 998
[Grupo de captura de chamada](#) na página 999
[Linha de captura de chamada](#) na página 999
[Membros de captura de chamada](#) na página 1000
[Usuário de captura de chamada](#) na página 1001
[Fila de chamadas](#) na página 1001
[Registro de chamadas](#) na página 1002
[Reaver chamada](#) na página 1002
[Chamada em espera ativada](#) na página 1003
[Chamada em espera desativada](#) na página 1004
[Chamada em espera suspensa](#) na página 1004
[Cancelar todos os encaminhamentos](#) na página 1005
[Cancelar toque ao liberar](#) na página 1005
[Alterar código do logon](#) na página 1006
[Limpar pós-atendimento](#) na página 1007
[Limpar cham](#) na página 1007
[Limpar CE](#) na página 1008
[Cancelar serviço noturno do grupo de busca](#) na página 1008
[Cancelar Grupo de busca fora de serviço](#) na página 1009
[Limpar cota](#) na página 1010
[Intrusão de orientação](#) na página 1010

[Adicionar conferência](#) na página 1011
[Conferência Meet Me](#) na página 1011
[CE](#) na página 1013
[Discar](#) na página 1013
[3K1 de discagem](#) na página 1014
[56K de discagem](#) na página 1014
[64K de discagem](#) na página 1015
[Discar CE](#) na página 1015
[Discagem direta](#) na página 1016
[Discagem Rápida para Linha Direta](#) na página 1016
[Discagem de emergência](#) na página 1017
[Discar ramal](#) na página 1017
[Discar fax](#) na página 1018
[Inclusão de discagem](#) na página 1018
[Discar Anúncio](#) na página 1019
[Discar ramal físico por número](#) na página 1020
[Discar ramal físico por ID](#) na página 1020
[Disc voz](#) na página 1021
[Discar V110](#) na página 1021
[Discar V120](#) na página 1022
[Discar vídeo](#) na página 1022
[Desabilitar formulário de ARS](#) na página 1022
[Desabilitar encaminhamentos internos](#) na página 1023
[Desabilitar redirecionamento interno incondicional](#) na página 1023
[Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta](#) na página 1024
[Mensagem de exibição](#) na página 1024
[Adicionar exceção de Não perturbe](#) na página 1025
[Excluir exceção de Não perturbe](#) na página 1026
[Não perturbe ativado](#) na página 1027
[Não perturbe desativado](#) na página 1027
[Habilitar formulário ARS](#) na página 1028
[Habilitar redirecionamentos internos](#) na página 1028
[Habilitar redirecionamento interno incondicional](#) na página 1028
[Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta](#) na página 1029
[Logon de ramal](#) na página 1029
[Logoff de ramal](#) na página 1030
[Sinal de gancho](#) na página 1031
[Serviço FNE](#) na página 1031
[Siga-me aqui](#) na página 1032
[Cancelar Siga-me aqui](#) na página 1032
[Siga-me para](#) na página 1033
[Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado](#) na página 1034
[Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado](#) na página 1034
[Número de encaminhamento](#) na página 1035

[Redirecionar se número ocupado](#) na página 1035
[Encaminhar caso ocupado ativado](#) na página 1036
[Encaminhar caso ocupado desativado](#) na página 1037
[Redirecionar se sem resposta estiver ativado](#) na página 1037
[Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado](#) na página 1038
[Encaminhar incondicionalmente ativado](#) na página 1038
[Encaminhar incondicionalmente desativado](#) na página 1039
[Escuta no grupo desativado](#) na página 1039
[Escuta de grupo ativada](#) na página 1040
[Alternar fone de ouvido](#) na página 1040
[Reter chamada](#) na página 1041
[Reter CE](#) na página 1041
[Música de espera](#) na página 1042
[Grupo de busca desabilitado](#) na página 1043
[Ativação de grupo de busca](#) na página 1043
[Rediscagem do último número](#) na página 1044
[Ativar MCID](#) na página 1044
[Atender chamada Mobile Twinning](#) na página 1045
[Estação de atendimento automático](#) na página 1045
[Bloqueio de chamadas de saída desativado](#) na página 1046
[Bloqueio de chamadas de saída ativado](#) na página 1046
[Chamada particular desativada](#) na página 1047
[Chamada particular ativada](#) na página 1047
[Chamada prioritária](#) na página 1048
[Gravar mensagem](#) na página 1049
[Relay ativ.](#) na página 1049
[Relay desat.](#) na página 1050
[Relay pulso](#) na página 1051
[Retomar chamada](#) na página 1051
[Recuperar chamada](#) na página 1052
[Retorno de chamada ao liberar](#) na página 1052
[Tom de discagem secundário](#) na página 1053
[Definir mensagem de ausência](#) na página 1053
[Definir código de conta](#) na página 1054
[Definir código de autorização](#) na página 1055
[Desativar Twinning de fallback](#) na página 1056
[Ativar Twinning de fallback](#) na página 1056
[Definir serviço noturno do grupo de busca](#) na página 1056
[Definir fora de serviço do grupo de busca](#) na página 1057
[Definir Seq chamada interna](#) na página 1058
[Definir número de Mobile Twinning](#) na página 1058
[Ativar Mobile Twinning](#) na página 1059
[Desativar Mobile Twinning](#) na página 1059
[Definir tempo sem resposta](#) na página 1060

[Definir seq. de chamada externa](#) na página 1060
[Definir sequência de chamadas de volta](#) na página 1061
[Configurar perfil de horário](#) na página 1061
[Definir tempo de finalização](#) na página 1063
[Discagem rápida](#) na página 1063
[Desligar Embedded Voicemail](#) na página 1064
[Carimbo de Registro](#) na página 1065
[Iniciar Embedded Voicemail](#) na página 1065
[Suspender chamada](#) na página 1066
[Suspender CE](#) na página 1066
[Iniciar pós-atendimento](#) na página 1067
[Alternar chamadas](#) na página 1067
[Desestacionar chamada](#) na página 1067
[Coletar correio de voz](#) na página 1068
[Nó de correio de voz](#) na página 1070
[Correio de voz ativo](#) na página 1070
[Correio de voz desativado](#) na página 1071
[Chamada de volta do correio de voz ativa](#) na página 1071
[Chamada de volta do correio de voz desativada](#) na página 1072
[Sussurro](#) na página 1072

Atendente automático

Este recurso é usado para gravar as saudações de um atendente automático e transferir chamadas para um atendente automático.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓

- Os códigos curtos do sistema (*81XX, *82XX, *83XX e *84XX) são adicionados automaticamente e ficam disponíveis para usar com todos os atendentes automáticos. Eles são usados para as saudações da manhã, tarde, noite e opções de menu, respectivamente. Esses códigos curtos utilizam um **número de telefone** do formulário "AA: "N" .Y", no qual o N é substituído pelo número discado pelo atendente automático e o Y é 1, 2, 3 ou 4 para as saudações dos períodos da manhã, tarde e noite, ou das opções do menu.
- Para adicionar um código curto para chamar um atendente automático, omita a parte XX. Por exemplo, adicione o código curto *80XX/Auto Attendant/"AA: "N se for necessário obter acesso discado interno para os atendentes automáticos.
- Os códigos curtos do sistema *800XX, *801XX, ..., *809XX, *850XX e *851XX também são adicionados automaticamente para gravar avisos para qualquer ação de **Anúncio e localização**. Os códigos correspondem à tecla à qual a ação foi atribuída; 0 a 9, * e #, respectivamente. Esses códigos curto usam um **Número de telefone** no formato "AA: "N" .00", ..., "AA: "N" .01", "AA: "N" .10" e "AA: "N" .11" respectivamente.

- **Versão:** 2.0+.
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ Consulte Definições de configuração | Atendente automático.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Negar intercomunicação automática desativada

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✔ negar intercomunicação automática desativado

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Negar intercomunicação automática ativada

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✔ negar intercomunicação automática ativado

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Interrupção

Esse recurso pode ser usado em uma rede multissite do sistema. Ele permite que o usuário de um sistema na rede especifique que a discagem seguinte seja processada por outro sistema na rede como se o usuário tivesse discado localmente desse outro sistema.

Detalhes

- **Número de telefone:** o endereço IP ou nome do sistema, usando caracteres “*” no lugar de caracteres “.”.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** BkOut
- **Versão:** 4.0+.

Exemplos

Em um sistema, ao se interromper através do sistema chamado RemoteSwitch com o endereço de IP 192.168.42.3, poderá ser utilizado qualquer um dos seguintes códigos de acesso.

O Exemplo 1 permite a interrupção por meio de qualquer central remota discando-se seu endereço de IP, por exemplo, *80*192*168*42*3#. O Exemplo 2 faz isso para um sistema remoto específico discando-se apenas *81.

- **Exemplo 1**

- **Recurso:** Break Out
- **Número de telefone:** N
- **Código:** *80*N#

- **Exemplo 2**

- **Código:** *81
- **Número de telefone:** RemoteSwitch
- **Recurso:** Break Out

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Impedido

Esse recurso de código de acesso pode ser utilizado para impedimento de chamada utilizando-se o código de acesso como o destino da chamada. Esse recurso de código de acesso era anteriormente chamado de **Ocupado**. Ele foi renomeado, mas sua função não mudou.

Quando utilizado em um formulário SAR que foi configurado com uma Rota alternativa, nenhum roteamento adicional é aplicado aos chamadores cuja discagem tenha correspondido ao código de acesso.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Ocupado com chamada em espera

Quando ativo, o recurso Ocupado com chamada em espera retorna um sinal de ocupado às novas chamadas quando o usuário possui uma chamada existente em espera. Esse recurso

de código de acesso é útil quando o usuário não deseja ser distraído por uma chamada entrante adicional ao ter uma chamada em espera.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ Y ou 1 para ativado, N ou 0 para desativado.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ BusyH
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Como ativar Ocupado com chamada em espera

Se estiver ativado, quando o usuário tiver uma chamada em espera, as novas chamadas recebem tom de ocupado (toque se analógico) ou são desviadas para o correio de voz, se estiver habilitado, em vez de tocar no ramal do usuário.

Isso sobrepõe chamada em espera quando o usuário tiver uma chamada em espera.

- **Código de acesso:** *12
- **Número de telefone:** Y
- **Recurso:** BusyOnHeld

Exemplo: Como desativar Ocupado com chamada em espera

Outro código de acesso deve ser criado para ativar o recurso Ocupado com chamada em espera. Se inativo, quando o usuário tiver uma chamada em espera, as novas chamadas ainda serão direcionadas a ele.

- **Código de acesso:** *13
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** BusyOnHeld

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Intrusão em chamadas

Esse recurso permite a intrusão na chamada existente conectada do usuário de destino especificado. Todos os participantes da chamada são colocados em uma conferência e podem conversar e escutar uns aos outros. A tentativa de **Intrusão na chamada** para um usuário que está ocioso torna-se uma Chamada prioritária.

- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada.

- A intrusão em um usuário com o monitoramento silencioso (consulte [Escuta de chamada](#) na página 995) é transformada em uma chamada de monitoramento silencioso.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✓ Intru
- **Veja também:** [Escutar chamada](#) na página 995, [Intrusão de coaching](#) na página 1010, [Inclusão de discagem](#) na página 1018, [Página silenciosa](#) na página 1072.
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Escuta de chamada

Esse recurso permite que você monitore a chamada de outro usuário sem ser ouvido.

- Por padrão, o monitoramento é acompanhado por um tom ouvido por todas as partes. O uso do tom é controlado pela configuração do **Aviso sonoro ao escutar** na guia **Sistema > Telefonia > Tons e música**.



Aviso:

- Escutar uma chamada sem que as outras partes estejam cientes pode ser uma ação sujeita aos regulamentos locais. Você deverá garantir que esteja atendendo a todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

A utilização do recurso escuta de chamada depende de:

- O destino ser membro do grupo definido como o **Grupo de monitoramento** do usuário (**Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor**). O usuário não precisa ser um membro do grupo.
- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.

Diversos recursos são suportados para escuta de chamada:

- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada.
- Os ramais IP podem ser monitorados, incluindo aqueles que utilizam mídia direta.
- A chamada de monitoramento pode ser iniciada mesmo que o usuário de destino não esteja atualmente em uma chamada, permanecendo ativo até que o usuário de monitoramento abandone a chamada e o monitoramento.

- O usuário que iniciou a escuta de chamadas também pode gravar a chamada.

A intrusão na chamada de um usuário que realiza o monitoramento silencioso (Escutar chamada) é transformada em uma chamada de monitoramento silencioso.

Os telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600 com um botão de usuário podem iniciar a escuta por meio desse botão se o usuário de destino atender aos critérios de escuta.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ Número do ramal de destino (o ramal precisa ser local).
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✔ Listen
- **Veja também:** [Intrusão na chamada](#) na página 994, [Intrusão de coaching](#) na página 1010, [Inclusão de discagem](#) na página 1018, [Página silenciosa](#) na página 1072.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

O usuário do 'Ramal205' deseja monitorar as chamadas de entrada pelos membros de 'Vendas' do grupo de busca.

1. Para o usuário "Ramal205", selecione o grupo de busca na caixa de listagem **Monitoramento de grupo (Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor)**.
2. Certifique-se de que **Intrusão permitida** esteja marcada.
3. Crie um código curto do usuário para permitir que o Ramal205 inicie o monitoramento.
 - **Código de acesso:** *89*N#
 - **Número do telefone:** N
 - **ID do Grupo de linhas:** 0.
 - **Recurso:** CallListen
4. Para cada membro do grupo, certifique-se de que a configuração **Intrusão não permitida** esteja desmarcada.
5. Agora, quando um membro do grupo de busca de 'Vendas' estiver em uma chamada, o Extn205 poderá substituir o N do código curto pelo número de ramal desse membro e monitorar sua chamada.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Estac. de chamadas

Estaciona a chamada atual do usuário no número de estacionamento de chamada especificado. Assim, a chamada pode ser recuperada por outros ramais (consulte o guia de usuário do telefone apropriado). Enquanto estacionada, o chamador ouve música em espera, se disponível. O recurso "Cancelar estacionamento da chamada" pode ser utilizado para recuperar chamadas de estacionamentos específicos.

O Limite estacionamento (Sistema | Telefonia | Telefonia) controla por quanto tempo a chamada permanecerá estacionada. Quando o tempo acaba, a chamada é feita novamente

ao usuário do estacionamento caso ele esteja livre ou quando se torne o próximo livre. A chamada continuará a tocar e não seguirá redirecionamentos ou irá para o correio de voz.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do slot de estacionamento.
 - As IDs de slot de estacionamento podem ter até 9 dígitos de extensão. Também podem ser usados nomes para os estacionamentos do aplicativo.
 - Se não estiver especificado nenhum número de estacionamento quando esse código curto for utilizado, o sistema atribuirá automaticamente um número de estacionamento com base no número de ramal do usuário estacionando a chamada, mais um dígito de 0 a 9.
- **Código curto padrão:** ✓ *37*N#
- **Controle de botão programável:** ✓ estacionar chamada
- **Veja também:** Cancelamento de estacionamento de chamadas.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Esse código curto pode ser utilizado para ativar/desativar o recurso. N representa o número de estacionamento no qual a chamada será estacionada. Por exemplo, se o usuário quiser estacionar uma chamada no número de estacionamento 9, ele deverá discar *37*9#. A chamada será estacionada nesse número até ser recuperada por outro ramal ou pelo ramal original.

- **Código curto:** *37*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ParkCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Estacionar e anunciar chamada

Estaciona a chamada atual do usuário no número do estacionamento mais alto do alcance especificado na guia **Sistema | Telefonia | Estacionar e Anunciar**, no campo **Alcance do Estacionamento Central**. Por exemplo, se o **Alcance do Estacionamento Central** especificado é 1XX, então o código de acesso Estacionar e Anunciar tenta estacionar em 199. Se o alcance é 567XX, então a chamada tenta estacionar em 56799.

Estacionar chamada e anunciar via código de acesso é útil principalmente em telefones sem display ou em que a opção Estacionar chamada é raramente executada. Fornece uma maneira de o usuário estacionar centralmente em um local previamente conhecido. Se o slot mais alto do estacionamento central estiver em uso, a tentativa do código de acesso de Estacionar chamada e anunciar não terá êxito.

Para anunciar depois de estacionar a chamada com êxito via código curto, o usuário deve inserir um código curto de anúncio válido.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✔ Estacionar e anunciar chamada
- **Versão:** 9.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Captura de qualquer chamada

Atender a primeira chamada disponível que esteja tocando.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *30
- **Controle de botão programável:** ✔ PickA
- **Veja também:** Ramal de captura de chamada, Grupo de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um exemplo de configuração do código curto:

- **Código de acesso:** *30
- **Recurso:** CallPickupAny

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Atendimento de chamada - Ramal

Atender uma chamada que esteja tocando em um ramal específico.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ o número do ramal de destino.
- **Código curto padrão:** ✔ *32*N#
- **Controle de botão programável:** ✔ CpkUp
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Grupo de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. N representa o ramal específico. Por exemplo, se o usuário discar *32*201#, ele fará a captura da chamada entrando no ramal 201.

- **Código de acesso:** *32*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallPickupAny

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Grupo de captura de chamada

Capturar uma chamada alertando qualquer Grupo de busca do qual o usuário é membro. O usuário pode utilizar este recurso mesmo se, neste momento, a sua associação com o grupo estiver definida como desativada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *31
- **Controle de tecla programável:** ✔ PickG
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Ramal de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um exemplo de configuração do código curto.

- **Código curto:** *31
- **Recurso:** CallPickupGroup

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Linha de captura de chamada

Captura uma chamada entrante que está estacionada, retida ou tocando. A captura utiliza a ID de aparência em linha especificado no campo Número do telefone do código de acesso. Ela não pode ser utilizada para capturar chamadas de conferência. Os recursos normais de intrusão do usuário não são aplicados a esse recurso de captura.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ ID de aparência da linha de destino.

- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Ramal de captura de chamada, Grupo de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 4.0+ (adicionado à versão 4.0 Q2 2007 versão Manutenção).

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. N representa a ID de aparência em linha específico.

- **Código de acesso:** *89*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallPickupLine

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Membros de captura de chamada

Esta função pode ser utilizada para atender a uma chamada tocando ou na fila em um ramal que seja membro do Grupo de busca especificado. A chamada capturada não precisa ser uma chamada de grupo de busca. Esta função inclui membros do grupo mesmo se no momento a sua associação estiver desativada.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do grupo ou “nome do grupo”.
- **Código curto padrão:** ✔ *53*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ PickM
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Ramal de captura de chamada, Grupo de captura de chamada, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um exemplo de configuração do código curto. N representa o número de ramal do grupo de busca. Por exemplo, se um usuário discar *53*500#, fará a captura da chamada entrando no ramal 500 (o ramal do grupo).

- **Código curto:** *53*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallPickupMembers

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Usuário de captura de chamada

Captura uma chamada entrante que está estacionada, retida ou tocando. A captura utiliza o número de ramal do usuário especificado no campo Número do telefone do código curto. Se existirem diversas chamadas, a prioridade será dada à captura da chamada que estiver tocando, da que estiver estacionada e, finalmente, da que estiver retida, nessa ordem. Ela não pode ser utilizada para capturar chamadas de conferência. Os recursos normais de intrusão do usuário não são aplicados a esse recurso de captura.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ Número do ramal do usuário de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Ramal de captura de chamada, Grupo de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada.
- **Versão:** 4.0+.

Exemplo

N representa o usuário específico.

- **Código de acesso:** *89*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallPickupUser

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Fila de chamadas

Coloca na fila a chamada atual para o telefone de destino, mesmo quando o telefone de destino está ocupado. É o mesmo que uma transferência, exceto que permite transferir para um telefone ocupado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ o número do ramal de destino.
- **Código curto padrão:** ✔ *33*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ Queue
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um exemplo de configuração do código curto. N representa o ramal que o chamador deseja colocar na fila. Por exemplo, se o usuário discar *33*201# enquanto estiver conectado a um chamador, o chamador será colocado na fila do ramal 201.

- **Código de acesso:** *33*N#

- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallQueue

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Registro de chamadas

Esse recurso permite gravar uma conversa. É necessário ter o Voicemail Pro para usar esse recurso. Consulte seus regulamentos locais com relação à gravação de chamadas.

- Um aviso de notificação de gravação será emitido se configurado no sistema de correio de voz.
- A gravação é colocada na caixa postal especificada pela configuração da **Caixa postal de gravação manual do usuário**.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ Recor
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Gravar a chamada do seu próprio ramal

Para usar este código curto, o usuário deve colocar a chamada em espera e discar *55. Ele será automaticamente reconectado à chamada quando a gravação começar.

- **Código de acesso:** *55
- **Número de telefone:** nenhum.
- **Recurso:** CallRecord

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Reaver chamada

Essa função permite que um usuário capture uma chamada atendida ou que esteja tocando em outro ramal. Essa função pode ser utilizada com ou sem um destino de usuário especificado.

- Se o destino tiver várias chamadas em alerta, a função vai reaver a chamada com a espera mais longa.

- Caso o destino tenha uma chamada conectada e nenhuma chamada seja alterada, a função vai reaver a chamada conectada. Esse recurso está sujeito à configuração **Intrusão permitida** do usuário **Reaver chamada** e à configuração **Intrusão não permitida** do destino.
- Se não houver um destino especificado, a função tentará resgatar a última chamada do usuário que foi transferida ou que tocou caso ela não tenha sido atendida ou tenha seguido para a caixa postal.
- Reaver uma chamada de vídeo altera a chamada para uma chamada de áudio.
- R11.1 FP2 SP4 e superior: é possível usar o código curto desse recurso com o número do ramal do próprio usuário. Isso permite que usuários de dispositivos geminados e simultâneos movam uma chamada conectada de outro dispositivo para o dispositivo deles. Esse uso ignora as configurações de privacidade e intrusão do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔
 - O número do ramal de destino.
 - O número do ramal do próprio usuário para mover a chamada de outro dispositivo simultâneo. Isso pode incluir o uso do caractere de código curto U.
 - Em branco para a última chamada transferida.
- **Código curto padrão:** ✔ *45*N# e *46
- **Controle de botão programável:** ✔ adquirir
- **Versão:** 2.1+

Exemplo: Como assumir uma chamada

Neste exemplo, N representa o ramal a ser assumido. Por exemplo, se o usuário discar *45*201#, assumirá a chamada atual no ramal 201.

- **Código de acesso:** *45*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** Roubar chamada

Exemplo: Como reaver uma chamada

Esse código curto reclama a última chamada do ramal. Essa função é útil quando se deseja pegar uma chamada que deixou de ser atendida e foi para o correio de voz.

- **Código de acesso:** *46
- **Recurso:** Roubar chamada

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Chamada em espera ativada

Habilita a chamada em espera no ramal do usuário. Quanto ativo, se o usuário receber uma segunda chamada quando já estiver em uma chamada, ele escutará o tom de chamada em espera no caminho de voz.

As configurações de chamada em espera são ignoradas para os usuários com múltiplas teclas de aparência em chamada. Nesse caso, as teclas de aparência são utilizadas para indicar as

chamadas adicionais. A chamada em espera é automaticamente aplicada aos usuários com telefones 'de twinning interno'.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *15 (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ CWOOn:
- **Veja também:** Chamada em espera desativada, Chamada em espera suspensa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *15
- **Recurso:** CallWaitingOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Chamada em espera desativada

Desabilita a chamada em espera no ramal do usuário. A chamada em espera pode ser aplicada aos usuários com telefones de twinning interno independentemente das configurações de chamada em espera.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *16 (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ CWOOff
- **Veja também:** Chamada em espera ativada, Chamada em espera suspensa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *16
- **Recurso:** Chamada em espera desativada

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Chamada em espera suspensa

Nos telefones que utilizam chamada em espera, esse recurso desabilita temporariamente a chamada em espera durante a próxima chamada do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *70 (apenas A-Law)
- **Controle de tecla programável:** ✔ CWSus
- **Veja também:** Chamada em espera ativada, chamada em espera desativada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. Esse código curto é o padrão na configuração do sistema.

- **Código de acesso:** *70
- **Recurso:** CallWaitingSuspend

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Cancelar todos os encaminhamentos

Esse recurso cancela todas as formas de redirecionamento no ramal do usuário, incluindo "Siga-me" e "Não perturbe".

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *00
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwdOf
- **Consulte também:** Redirecionar se ocupado ativado, Redirecionar se ocupado desativado, Redirecionar caso sem resposta ativado, Redirecionar caso sem resposta desativado, Redirecionar incondicional ativo, Redirecionar incondicional desativado, Não perturbe ativado, Não perturbe desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *00
- **Recurso:** CancelCallForwarding

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Cancelar toque ao liberar

Cancela qualquer toque (também conhecido como retornar chamada) definido pelo usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✔ RBak-
- **Consulte também:** Toque ao liberar.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Cancelar toque ao liberar

Este exemplo de Código de acesso cancela o Toque ao liberar no ramal especificado. N representa o ramal alvo no qual foi definido o toque. Por exemplo, se o Paul tiver definido o toque no ramal 201, ele deverá discar *84*201# para cancelar a solicitação de toque.

- **Código de acesso:** *84*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CancelRingBackWhenFree

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Alterar código do logon

Permite que o usuário altere o seu código de logon. O código de logon precisa atender aos requisitos de **Complexidade do código de logon** definidos na guia **Sistema | Telefonia**.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ O atual e o novo código de logon do usuário, separados por um *, veja os exemplos abaixo.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗

Exemplo

O usuário possui um **Código de logon**1234 e deseja alterá-lo para **5678**. Para utilizar o código curto abaixo, o usuário deve discar ***60*1234*5678#**.

- **Código curto:** *60*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** alterar código do logon.

Exemplo

Para um usuário sem código de logon configurado, ainda assim, o código curto pode ser utilizado para configurar um código de logon. Por exemplo, utilizando o código curto criado acima para configurar o código de logon para 1234, ele deve discar ***60**1234#**.

Exemplo

Os usuários dos telefones do sistema podem usar o código de acesso para alterar o código de logon de outro usuário. Por exemplo 403 está configurado como telefone do sistema com

o código de logon **1234**. O usuário 410 esqueceu o seu código de logon e deseja alterá-lo. O usuário 403 faz isso discando o seguinte:

- ***60*410*1234*<novo código>#**

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Limpar pós-atendimento

Este recurso pode ter usuários que foram configurados como CCR Agents. Permite que eles disquem um código de acesso para sair do estado do Pós-atendimento conforme informado pelo aplicativo Customer Call Reporter (CCR).

Nota:

O CCR não é compatível no IP Office partir da versão 9.1.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✔ ACWrk
- **Consulte também:** Iniciar pós-atendimento.
- **Versão** 4.2 4Q 2008 versão Manutenção+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Limpar cham

Esta função pode ser utilizada para terminar a chamada atual.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *52
- **Controle de tecla programável:** ✔ apagar
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. Esse exemplo poderia ser utilizado em uma situação em que você está realizando uma transferência supervisionada e a pessoa a ser transferida não deseja atender a chamada. Neste cenário, você pode colocar a chamada em espera e discar *52. Isso irá apagar a última chamada conectada (por exemplo, a parte que acaba de recusar a transferência), e recuperar a chamada original ou o tom de discagem.

- **Código de acesso:** *52

- **Recurso:** Deny/ClearCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Limpar CE

Esse recurso é mais comumente utilizado para encerrar a chamada atual do usuário e atender a chamada em espera.

- As configurações de chamada em espera são ignoradas para os usuários com múltiplas teclas de aparência em chamada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *26 (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ ClrCW
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *26
- **Recurso:** ClearCW

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Cancelar serviço noturno do grupo de busca

Esse recurso muda o grupo de busca especificado do modo Serviço noturno para o modo Em serviço.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Essa função não é suportada no momento entre sistemas de uma rede multissite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔
 - Número do ramal do grupo de busca. Se deixado em branco, o código de acesso afetará todos os grupos dos quais o usuário for membro.
 - Os recursos de código curto e botão **Definir serviço noturno de um Grupo de busca** e **Cancelar serviço noturno do grupo de busca** podem ser usados para ativar e

desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.

- **Código curto padrão:** ✔ *21*N#
- **Controle de botão programável:** ✔ HGNS-
- **Consulte também:** Cancelar Grupo de Anúncio fora de serviço, Definir serviço noturno de um Grupo de busca, Definir Grupo de busca fora de serviço.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. N representa o número de telefone do grupo a ser tirado do modo de "Serviço noturno" e colocado no modo "Em serviço". Por exemplo, quando *21*201# é discado, o Grupo de busca associado ao ramal 201 será tirado do modo de "Serviço noturno".

- **Código de acesso:** *21*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ClearHuntGroupNightService

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Cancelar Grupo de busca fora de serviço

Esse recurso muda o grupo de busca especificado do modo Fora de serviço para o modo Em serviço. Isso não substituirá o grupo de busca em serviço noturno devido ao perfil de horário.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal do grupo de busca. Se deixado em branco, o código de acesso afetará todos os grupos dos quais o usuário for membro.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✔ HGOS-
- **Consulte também:** Cancelar serviço noturno de um Grupo de busca, Definir serviço noturno de um Grupo de busca, Definir Grupo de busca fora de serviço.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código curto que utiliza a função Cancelar grupo de busca fora de serviço. N representa o número de telefone do grupo de busca a ser tirado do modo "Fora de serviço". Por exemplo, quando *55*201# é discado, o grupo associado ao ramal 201 será colocado no modo "Em serviço".

- **Código de acesso:** *55*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ClearHuntGroupOutOfService

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Limpar cota

Esse recurso atualiza a cota de tempo de todos os serviços ou de um serviço específico.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ “Nome do serviço” ou “” (todos os serviços).
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ Quota
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Intrusão de orientação

Esse recurso permite a intrusão em outra chamada do usuário, e a conversa com ele sem que você seja ouvido por outros participantes da chamada com os quais ele ainda pode falar. Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ouvir os usuários A e B, mas pode ser ouvido somente pelo usuário A.

- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Escutar uma chamada sem que as outras partes estejam cientes pode ser uma ação sujeita aos regulamentos locais. Você deverá garantir que esteja atendendo a todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✓ Orientar.
- **Consulte também:** Intrusão de chamada, Escutar chamada, Discar inclusão, Sussurro.
- **Versão:** 9.0+

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Adicionar conferência

Os controles Adicionar conferência podem ser usados para colocar o usuário, sua chamada atual e quaisquer chamadas que ele tenha em espera em uma conferência. Quando usados para iniciar uma nova conferência, o sistema atribui automaticamente uma ID da conferência à chamada. Chamamos isso de Conferência ad hoc (improvisada).

Se a chamada em espera for uma conferência existente, o usuário e qualquer chamada atual serão adicionados a ela. Isso pode ser utilizado para acrescentar chamadas adicionais a uma conferência ad hoc ou a uma conferência Meet Me. Adicionar conferência pode ser usado para conectar duas partes. Depois de criar a conferência, o usuário pode se desconectar da conferência e as duas chamadas de entrada permanecem conectadas.

Para obter mais detalhes, consulte [Conferência](#) na página 946.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *47
- **Controle de tecla programável:** ✔ Conf+
- **Consulte também:** Conferência Meet Me.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *47
- **Recurso:** ConferenceAdd

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Conferência Meet Me

A conferência Meet Me refere-se a recursos que permitem ao usuário ou chamador juntar-se a uma conferência específica utilizando o número de identificação da conferência (predefinido no controle ou inserido no momento em que ele se junta à conferência).

Os sistemas IP500 V2 não baseados em assinatura precisam de uma licença **Preferred Edition**.

* Nota:

Os recursos de Conferência Meet Me podem criar conferências que incluem somente um ou dois participantes. Elas ainda serão conferências que utilizarão recursos da capacidade de conferência do sistema host.

Números de identificação da conferência

Por padrão, as conferências ad hoc recebem atribuições de números começando de 100 para a primeira conferência em andamento. Portanto, nos recursos da Conferência Meet Me, especificar um número distante dessa faixa garante que a conferência em questão não

seja uma conferência ad hoc iniciada por outros usuários. Não é mais possível se juntar à conferência utilizando os recursos Meet Me quando a ID da conferência estiver sendo utilizada por uma conferência ad-hoc.

Número de conferência pessoal do usuário O número de ramal de cada usuário é tratado como o seu número pessoal para conferência. Apenas esse usuário pode iniciar uma conferência utilizando esse número como a ID de conferência. Qualquer um que tente iniciar uma conferência com aquele número se encontrará em uma conferência, mas em espera até que o proprietário também se junte. As conferências pessoais são sempre hospedadas no sistema do proprietário.

 Nota:

Quando um usuário efetua uma chamada do seu número de junção móvel, o recurso de conferência pessoal funcionará somente se o usuário acessar a conferência utilizando um serviço FNE 18.

Conferência de rede multissite

As identificações da conferência Meet Me agora são compartilhadas em toda a rede multissite. Por exemplo, se uma conferência com a identificação 500 for iniciada em um sistema, qualquer pessoa que se junte a ela em qualquer sistema se juntará à mesma conferência. Cada conferência continua usando os recursos de conferência do sistema no qual ela foi iniciada e está limitada à capacidade de conferência disponível daquele sistema.

Anteriormente, as conferências separadas, cada uma com a mesma identificação, podiam ser iniciadas em cada sistema de uma rede múltipla.

Outros recursos

Botão Transferir para uma conferência Um chamador atualmente conectado pode ser transferido na conferência pressionando **TRANSFERIR** e depois o botão Conferência Meet me e **TRANSFERIR** novamente para concluir a transferência. Isso permite que o usuário coloque os chamadores na conferência especificada pelo botão sem ele próprio fazer parte da chamada de conferência. Essa opção é suportada somente em telefones Avaya com um botão **TRANSFERÊNCIA** fixo.

Indicação de estado do botão de conferência Quando a conferência está ativa, qualquer botão associado à identificação da conferência indica o estado ativo.

Para obter mais detalhes, consulte [Conferência](#) na página 946.

.

Detalhes

- **Número de telefone:**  número da conferência. Pode ser um valor alfanumérico de até 15 caracteres.
 - O número pode ser prefixado com **H(x)** onde **x** é o número da fonte da música de espera que deve ser tocada ao primeiro chamador ao entrar na conferência.
- **Código curto padrão:**   *66*N# em sistemas Server Edition.
- **Controle de botão programável:**  CnfMM
- **Consulte também:** Conf ou Adicionar conferência.
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

CE

Captura a chamada em espera. Esse recurso fornece a mesma funcionalidade de se pressionar a tecla **Rechamada** ou **Espera** no telefone. Ao contrário do recurso Apagar ChEsp, esse recurso desconecta você da chamada existente quando a segunda chamada é capturada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar

Esse recurso de código curto permite que os usuários disquem o número especificado para uma linha externa.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código curto padrão:** ✔ vários dependendo do local e tipo de sistema.
- **Controle de botão programável:** ✔ discar
- **Consulte também:** Discagem direta, Discagem de emergência, Ramal de discagem, Inclusão de discagem, Discar anúncio.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Como criar uma discagem rápida

Nesse exemplo, os usuários digitando 401 no teclado do telefone discarão para o Escritório de Nova Jersey, no número 212 555 0000.

- **Código de acesso:** 401
- **Número de telefone:** 2125550000

Exemplo: Substituir ID das chamadas de saída

Esse código curto é útil no ambiente de um "call center" em que não é desejável que os clientes tenham acesso ao número da linha direta, mas apenas à exibição do número comum do escritório. O código curto do modelo abaixo forçará a exibição da ID da chamada de saída 123.

O uso desse recurso depende do provedor de serviço local.

- **Código de acesso:** ?
- **Número de telefone:** .s123

Exemplo: Prefixo de discagem externa

O código curto destina-se à discagem de um prefixo para uma linha externa, onde N representa o número externo que se deseja chamar.

- **Código de acesso:** 9N
- **Número de telefone:** N

Exemplo: Como bloquear a ID do chamador

Esse exemplo explica como bloquear a ID do chamador para chamadas externas. Esse recurso pode ser aplicado aos números externos específicos ou a todas as chamadas de saída. Na maioria das situações, a empresa escolherá bloquear a ID do chamador para todas as chamadas externas ou deixá-lo disponível para todas as chamadas externas.

- **Código de acesso:** 9N
- **Número de telefone:** NW

Exemplo: Duração máxima da chamada

O caractere t pode ser utilizado nos códigos de acesso de discagem para definir a duração máxima permitida de uma chamada. Por exemplo, o código curto a seguir discará o número, mas desconectará a chamada após 20 minutos (mais ou menos um minuto).

- **Código de acesso:** 9N
- **Número de telefone:** Nt(20)

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

3K1 de discagem

Define os serviços suportados de ISDN para chamada de áudio de 3,1 Khz.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ D3K1
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

56K de discagem

Define os serviços suportados de ISDN para chamada de dados de 56 Kbps.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.

- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✔ D56K
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

64K de discagem

Define os serviços suportados de ISDN para chamada de dados de 64 Kbps.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✔ D64K
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar CE

Chama o número de ramal especificado e força a indicação de chamada em espera ativa se o ramal já estiver em uma chamada.

Se o usuário tiver teclas de aparência em chamada programadas, a chamada em espera não será ativada. A próxima chamada de entrada aparecerá na tecla (botão) de aparência em chamada disponível. Quando não houver teclas de aparência em chamada disponíveis, a próxima chamada de entrada receberá o sinal de ocupado.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável::** ✔ DCW
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número do ramal a ser discado. Por exemplo, o usuário que disca *97*201# forçará a indicação de chamada em espera ativa no ramal 201 se o ramal 201 já estiver em uma chamada.

- **Código de acesso:** *97*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** DialCW

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discagem direta

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número de ramal
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ Direct
- **Consulte também:** Discagem de busca.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Permite que o ramal especificado seja automaticamente atendido. N representa o ramal que será forçado a atender automaticamente. Por exemplo, quando o usuário discar *83*201#, o ramal 201 será forçado a atender automaticamente a chamada.

- **Código curto:** *83*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** DialDirect

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discagem Rápida para Linha Direta

Quando o botão de aparência de linha é mapeado para um código curto que utiliza o recurso de código curto **Discagem direta de linha expressa**, nenhum tom de discagem secundário é gerado e o número é discado diretamente. Não confunda esse recurso com o recurso de linha expressa ativado usando códigos curtos ?D.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** somente da versão 3.0 à 4.0, 8.0+

Exemplo

Veja abaixo um exemplo de código curto que utiliza o recurso **Discagem direta de linha expressa**. O código curto *83* deverá, assim, ser definido como o prefixo para a linha particular desejada.

- **Código curto:** *83*
- **Número de telefone:** .
- **Recurso:** DialDirectHotLine

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discagem de emergência

Disca o número especificado independentemente de qualquer impedimento de chamada aplicável ao usuário.

Em todos os sistemas, independentemente do local, deve-se usar o recurso **Discagem de emergência** a fim de criar códigos curtos do sistema para qualquer serviço de emergência necessário. Usando uma combinação de entradas de Seleção de rota alternativa (Automatic Route Selection, ARS) para local e emergência, qualquer chamada feita que corresponda aos códigos curtos de emergência deve ser roteada para a linha adequada. Consulte [Configuração para chamadas de emergência](#) na página 677.

- É possível exibir os detalhes das chamadas feitas usando essa função usando um botão **Exibição de emergência**. Consulte [Exibição de emergência](#) na página 1136.
- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável::** ✔ Emerg
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar ramal

Esse recurso pode ser utilizado para discar um número de ramal interno (usuário ou Grupo de busca).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal.
 - É possível adicionar **p(x)** como sufixo ao **Número do telefone** para alterar a prioridade de uma chamada. Os valores permitidos para **x** são **1**, **2** ou **3** para prioridade baixa, média ou alta, respectivamente. Por exemplo, **Np(1)**.

- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Consulte também:** Discagem direta, Discar anúncio, DialPhysicalExtensionByNumber, DialPhysicalNumberByID.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: discar ao retirar o fone do gancho

O código curto do usuário a seguir disca o ramal especificado no momento em que o monofone do usuário é retirado do gancho.

- **Código de acesso:** ?D
- **Número de telefone:** 201
- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** Dial Extn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar fax

Esse recurso é utilizado para rotear chamadas de fax através do Fax Relay.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de destino do fax.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 5.0+.

Exemplo

Nesse exemplo, a ID de grupo de linhas corresponde ao URI configurado na linha SIP que foi configurada para Fax Relay.

- **Código de acesso:** 6N
- **Número de telefone::** N"@192.16.42.5"
- **ID do Grupo de linhas:** 17
- **Recurso:** Dial Fax

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Inclusão de discagem

Esse recurso permite a intrusão na chamada de outro usuário para conversar com ele. A chamada atual do usuário é colocada em espera enquanto você fala e automaticamente reconectada quando você encerra a intrusão. O usuário que faz a intrusão e o ramal de

destino podem então conversar, mas não podem ser ouvidos pela outra parte. Isso pode incluir a intrusão em uma chamada de conferência, onde a conferência continuará sem o destino da intrusão.

Durante a intrusão, todos os participantes ouvem um tom de intrusão repetidamente. Quando a pessoa que faz a intrusão desliga a chamada original, as partes são reconectadas. Tentar colocar em espera a chamada de inclusão de discagem simplesmente encerra a intrusão. A inclusão não pode ser estacionada.

- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Versão:** 1.4+.
- **Consulte também:** Intrusão na chamada, Escutar a chamada, Intrusão de monitoria, Sussurro.
- **Controle de botão programável:** ✓ Inclui.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.

Exemplo

N representa o ramal em que deverá ocorrer a intrusão. Por exemplo, se o usuário discar *97*201# enquanto o ramal 201 estiver em uma chamada, o usuário estará interferindo na chamada atual desse ramal.

- **Código de acesso:** *97*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** DialInclusion

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar Anúncio

Esse recurso faz uma chamada de busca para um ramal ou grupo. O ramal alvo ou os membros do grupo deverão suportar chamadas de busca (isto é, deverão poder atender automaticamente as chamadas).

- Ao fazer uma busca, sempre use apenas um codec (o preferencial). É responsabilidade do administrador do sistema garantir que todos os telefones no grupo de busca ofereçam suporte ao codec.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do grupo ou ramal.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✔ anunciar
- **Consulte também:** Discagem direta.
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar ramal físico por número

Disca um número de ramal especificado independentemente do usuário que está atualmente conectado no ramal e qualquer configuração de redirecionamento, siga-me ou não perturbe aplicada pelo usuário do ramal. Observe que o número de ramal utilizado é o número do Ramal base definido em relação às definições de configuração do ramal.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do ramal-base.
- **Código curto padrão:** ✔ *70*N# (somente U-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ PhyEx
- **Consulte também:** Discar ramal físico por ID, Chamada prioritária.
- **Versão:** 1.4+.

Exemplo

O exemplo abaixo permite que o ramal com o número de ramal base 201 seja chamado independentemente do número de ramal do usuário atualmente conectado a esse ramal.

- **Código de acesso:** *97
- **Número de telefone:** 201
- **Recurso:** DialPhysicalExtnByNumber

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar ramal físico por ID

Discar um ramal específico utilizando a sua ID do sistema. Isso poderá ser útil nos ambientes de telefone Hot Desking em que alguns ramais talvez não tenham um número de ramal base dedicado. Sem o número de ramal, a chamada não pode ser feita ao ramal a menos que um código curto seja criado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ ID do ramal
- **Código curto padrão:** ✔ *71*N# (apenas U-Law)
- **Controle de tecla programável:** ✔ DialP
- **Consulte também:** DialPhysicalExtensionByNumber, Chamada prioritária.
- **Versão:** 1.4+.

Exemplo

No exemplo acima, se o telefone na ID do ramal 16 não for associado a um número de ramal, o usuário poderá discar *97 para se conectar-se ao telefone. Isso poderá ser útil nos ambientes de telefone Hot Desking em que alguns ramais talvez não tenham um número de ramal base dedicado.

- **Código de acesso:** *97
- **Número de telefone:** 16
- **Recurso:** DialPhysicalNumberByID

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Disc voz

Essa função permite criar um código curto para forçar a chamada de saída a usar a capacidade de transmissão de voz.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ DSpch
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar V110

Define os serviços suportados de ISDN para V110. A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ DV110

- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar V120

Define os serviços suportados de ISDN para V.120.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ DV120
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discar vídeo

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de vídeo".

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ Dvide
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Desabilitar formulário de ARS

Esse recurso pode ser utilizado para colocar um formulário ARS fora de serviço. Pode ser utilizado com os formulários ARS para os quais a Rota de fora de serviço foi configurada no Manager. O recurso de código de acesso Habilitar formulário ARS pode ser utilizado para retornar um formulário ARS em serviço.

Detalhes

- **Número do telefone :** número do formulário ARS.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘

- **Consulte também:** Habilitar formulário ARS
- **Versão:** 4.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Desabilitar encaminhamentos internos

Esse recurso desliga o redirecionamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica a Redirecionar incondicional, Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Consulte também:** Desabilitar encaminhamento interno incondicional, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar encaminhamentos internos, Habilitar redirecionamento interno incondicional, Habilitar encaminhamentos internos quando ocupado ou sem resposta.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Desabilitar redirecionamento interno incondicional

Esse recurso desliga o redirecionamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica somente a Redirecionar incondicional.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Consulte também:** Desabilitar redirecionamentos internos, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta, Cancelar todos os encaminhamentos, Habilitar encaminhamento internos, Habilitar redirecionamento interno incondicional, Habilitar encaminhamentos internos quando ocupado ou sem resposta.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta

Esse recurso desliga o redirecionamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica a Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta.

Detalhes

- **Número de telefone:** não
- **Código curto padrão:** Não
- **Controle de botão programável:** não
-
- **Consulte também:** Desabilitar redirecionamento internos, Desabilitar redirecionamento interno incondicional, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamentos internos, Habilitar redirecionamento interno incondicional, Habilitar redirecionamento interno quando ocupado ou sem resposta.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Mensagem de exibição

Permite o envio de mensagens de texto para os telefones digitais no sistema local.

Detalhes

- **Número de telefone:** o número do telefone assume o formato `N";T"`, no qual:
 - **N** é o ramal de destino.
 - **T** é a mensagem de texto. Observe que é obrigatório ter `"`; antes do texto e `"` após o texto.
- **Código curto padrão:** Não
- **Controle de botão programável:** Displ

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. Quando utilizado, o ramal de destino ouvirá um único toque e, em seguida, verá a mensagem. Se o ramal de destino estiver em uma chamada, talvez seja preciso rolar o display até uma aparência em chamada livre para ver a mensagem de texto.

- **Número de telefone:** `N";Visitor in Reception"`
- **Recurso:** Exibir Msg
- **Código curto:** `*78*N#`

Exemplo: indicador de mensagem em espera no ramal SIP

É possível usar o código curto Exibir msg para ativar ou desativar o indicador de mensagem em espera (MWI).

- **Número de telefone:** o número do telefone assume o formato `N";T"`, no qual:
 - **N** é o ramal de destino.
 - **T** é a mensagem de texto. Observe que é obrigatório ter `"` antes do texto e `"` após o texto.
 - Para ativar o MWI, o número do telefone precisa ser `N";Mailbox Msgs=1"`
 - Para desativar o MWI, o número do telefone precisa ser `N";Mailbox Msgs=0"`
- **Código curto padrão:** Não

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código breve para ativar o MWI. Quando usado, o ramal de destino receberá uma mensagem direcionando-o a ativar o MWI.

- **Código curto:** `*99*N#`
- **Recurso:** `Display Msg`
- **Número de telefone:** `N";Mailbox Msgs=1"`

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto para desativar o MWI. Quando usado, o ramal de destino receberá uma mensagem direcionando-o a desativar o MWI.

- **Código curto:** `*98*N#`
- **Recurso:** `Display Msg`
- **Número de telefone:** `N";Mailbox Msgs=0"`

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Adicionar exceção de Não perturbe

Esse recurso adiciona um número à "Lista de números de exceção de não perturbe" do usuário. Pode ser um número de ramal interno ou um ICLID externo. As chamadas a partir desse número, exceto as chamadas de grupo, vão ignorar a configuração Não perturbe do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

Detalhes

- **Número de telefone:** número de telefone ou ICLID. Até 31 caracteres. Nos números ICLID, deverá ser incluído qualquer prefixo adicionado pelo sistema.
- **Código curto padrão:** `*10*N#`
- **Controle de botão programável:** DNDX+
- **Consulte também:** Excluir exceção de Não perturbe, Não perturbe ativado, Não perturbe desativado.

Exemplo

N representa o número a ser adicionado à "Lista de exceções de não perturbe" do usuário. Por exemplo, quando um usuário tem o DND ativado e disca *10*4085551234#, chamadas de entrada do número de telefone (408) 555-1234. Todas as chamadas, exceto aquelas dos números na lista de exceções do usuário, ouvem os sinais de ocupado ou são redirecionadas ao correio de voz, se disponível.

- **Código de acesso:** *10*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** DoNotDisturbExceptionAdd

Exemplo

Nesse exemplo, o último número recebido pelo usuário é adicionado à sua lista de exceções.

- **Código curto:** *89
- **Número de telefone:** L
- **Recurso:** DoNotDisturbExceptionAdd

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Excluir exceção de Não perturbe

Esse recurso remove um número da "Lista de exceções de não perturbe" do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone ou ICLID.
- **Código curto padrão:** ✔ *11*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ DNDX-
- **Consulte também:** Adicionar exceção de Não perturbe, Não perturbe ativado, Não perturbe desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número a ser excluído da "Lista de exceções de não perturbe" do usuário. Por exemplo, quando o usuário tiver o DND ligado e o número de telefone (408) 555-1234 em sua "Lista de exceções de não perturbe", discar *10*4085551234# removerá o número de telefone da lista. As chamadas de entrada de (408) 555-1234 não serão mais permitidas; em vez disso, elas ouvirão um sinal de ocupado ou serão redirecionadas ao correio de voz, quando disponível.

- **Código de acesso:** *11*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** DoNotDisturbExceptionDel

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Não perturbe ativado

Esse recurso coloca o usuário no modo 'Não perturbe'. Quando ativo, todas as chamadas, exceto aquelas dos números na lista de exceções do usuário, ouvem os sinais de ocupado ou são redirecionadas ao correio de voz, se disponível. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

- O CCR não é compatível no IP Office partir da versão 9.1.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *08
- **Controle de botão programável:** ✔ DNDOn
- **Consulte também:** Não perturbe desativado, Adicionar exceção de Não perturbe, Excluir exceção de Não perturbe.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *08
- **Recurso:** DoNotDisturbOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Não perturbe desativado

Cancela o modo 'Não perturbe' do usuário, se definido. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *09
- **Controle de tecla programável:** ✔ DNDOff
- **Consulte também:** Não perturbe ativado, Adicionar exceção de Não perturbe, Excluir exceção de Não perturbe.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *09
- **Recurso:** DoNotDisturbOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Habilitar formulário ARS

Esse recurso pode ser usado para colocar um formulário ARS em serviço. Ele pode ser utilizado com os formulários ARS que foram colocados fora de serviço através do Manager ou do uso do código de acesso Desativar formulário de ARS.

Detalhes

- **Número do telefone** : número do formulário ARS.
- **Código de acesso padrão**: ✖
- **Controle de botão programável**: ✖
- **Versão**: 4.0+

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Habilitar redirecionamentos internos

Esse recurso liga o encaminhamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica a Redirecionar incondicional, Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta.

Detalhes

- **Número de telefone**: ✖
- **Código de acesso padrão**: ✖
- **Controle de botão programável**: ✖
- **Consulte também**: Desabilitar redirecionamentos internos, Desabilitar redirecionamentos internos incondicionais, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamento interno incondicional, Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.
- **Versão**: 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Habilitar redirecionamento interno incondicional

Esse recurso liga o encaminhamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica somente a Redirecionar incondicional.

Detalhes

- **Número de telefone**: ✖
- **Código de acesso padrão**: ✖
- **Controle de botão programável**: ✖
- **Consulte também**: Desabilitar redirecionamentos internos, Desabilitar redirecionamentos internos incondicionais, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem

resposta, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamentos internos, Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.

- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta

Esse recurso liga o encaminhamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica a Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Consulte também:** Desabilitar redirecionamentos internos, Desabilitar redirecionamentos internos incondicionais, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamentos internos, Habilitar redirecionamentos internos incondicionais.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Logon de ramal

O **Logon de ramal** permite que um usuário que tenha sido configurado com um Código de logon (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) assuma a propriedade de qualquer ramal. O número do ramal desse usuário se torna o número de ramal enquanto ele está conectado. Essa é uma limitação conhecida como "hot desking".

- O recurso de compartilhamento de mesa não é compatível com telefones H175 e J129.
- Quando utilizado, o usuário deverá digitar um número de ramal e em seguida o seu código de logon. Os códigos de logon de até 15 dígitos são suportados com os botões **Logon no ramal**. Os códigos de logon de até 31 dígitos são suportados com códigos curtos de **Logon no ramal**.
- Quando um usuário efetua logon, o máximo possível das configurações de usuário é aplicado ao ramal. A faixa de configurações aplicada depende do tipo de telefone e da configuração do sistema.
- Por padrão, em telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600, e J100, o registro de chamadas e o diretório pessoal do usuário podem ser acessados enquanto ele estiver conectado. Isso também se aplica aos telefones das séries M e T.

- Em outros tipos de telefone, esses itens, como logs de chamadas e discagens abreviadas, são geralmente armazenados localmente pelo telefone e não mudarão quando os usuários efetuarem logon e logoff.
- Se ao conectar-se o usuário já estiver conectado a ou associado a outro telefone, ele será desconectado automaticamente.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ Número do ramal*Código de logon. Se apenas um único número for discado sem ter nenhum separador *, o sistema assumirá que o número de ramal a ser utilizado será o número do Ramal Base do ramal físico e o número discado será o código de logon.
- **Código curto padrão:** ✔ *35*N#
- **Controle de botão programável:** ✔ Login
- **Consulte também:** Extn Logout.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Telefone hot desk individual

Com base no exemplo de código curto acima, Paul (ramal 204) pode ir para outro telefone (mesmo que já esteja conectado com outro usuário) e efetuar o login como o ramal 204 simplesmente discando 299. Uma vez que Paul esteja registrado para esse telefone, o ramal 204 é desconectado pelo telefone original de Paul. Para que o Paul faça uso desse código curto, seu código de logon deverá corresponder àquele configurado no código curto acima. Quando Paul se desconectar do telefone que "pediu emprestado", seu ramal original será reconectado automaticamente.

- **Código de acesso:** 299
- **Número de telefone:** 204*1234
- **Recurso:** Extnlogin

Exemplo: Login

O código curto padrão para conexão a um telefone é configurado conforme mostrado abaixo. N representa o número de ramal do usuário seguido de um * e, em seguida, o código de logon, por exemplo, *35*401*123#.

- **Código de acesso:** *35*N#
- **Telefone:** N
- **Recurso:** ExtnLogin

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Logoff de ramal

Esse recurso desconecta o usuário do telefone ao qual está conectado. Este recurso não pode ser usado por um usuário que não possui um código de logon nem por um usuário padrão associado a um ramal, a menos que ele esteja definido para forçar o logon.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *36
- **Controle de tecla programável:** ✔ Logof
- **Consulte também:** Logon de ramal.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Logout de ramal. Esse código curto é o padrão na configuração do sistema.

- **Código de acesso:** *36
- **Recurso:** ExtnLogout

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Sinal de gancho

Esse recurso envia um sinal de gancho para a linha atualmente conectada caso ela seja analógica. Compatível apenas com linhas analógicas no mesmo sistema do código curto. Consulte [Transferência Centrex](#) na página 820.

Detalhes

- **Número de telefone:** Opcional O campo do número de telefone pode ser utilizado para definir o número de destino da transferência de uma transferência Centrex. Nesse caso, a utilização dos códigos de acesso Código de conta forçado e Código de autorização forçado não é suportada e a ID do grupo de linhas deverá corresponder à linha de saída para o provedor de serviço Centrex.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✔ Flash
- **Versão:** 1.4+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Sinal de gancho.

- **Código curto:** *96
- **Recurso:** FlashHook

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Serviço FNE

Esse recurso do código de acesso é utilizado para suporte de Controle de chamada celular e Cliente one-X Mobile.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ esse número define a função FNE necessária.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Versão:** 4.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Siga-me aqui

Faz com que as chamadas para o número de ramal especificado sejam redirecionadas ao ramal iniciando o 'Siga-me aqui'. Se a chamada redirecionada receber um sinal de ocupado ou não for atendida, consequentemente a chamada se comportará como se o ramal do usuário não tivesse respondido. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 774.

Detalhes

Número do telefone: ✔ O ramal para redirecionar ao ramal de discagem.

Código curto padrão: ✔ *12*N#

Controle de tecla programável: ✔ Here+

Consulte também: Cancelar Siga-me aqui, Siga-me até.

Versão: 1.0+.

Exemplo

Esse recurso é utilizado no destino Siga-me. N representa o número de ramal do usuário que quer suas chamadas redirecionadas a esse destino. Por exemplo, o ramal do usuário A é 224. No entanto, eles estão trabalhando no ramal 201 e querem que suas chamadas seja redirecionadas para esse ramal. Se o código curto a seguir estiver disponível, ele poderá fazer isso discando *12*224# no ramal 201.

- **Código de acesso:** *12*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** FollowMeHere

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Cancelar Siga-me aqui

Cancela qualquer Siga-me definido no ramal especificado. Essa ação somente pode ser executada no ramal para o qual se destina o Siga-me aqui. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 774.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ o ramal que está sendo redirecionado ao ramal de discagem.
- **Código curto padrão:** ✔ *13*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ Here-
- **Consulte também:** Siga-me - Siga-me até.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse recurso é utilizado no destino Siga-me. N representa o número de ramal do usuário cujas chamadas estão sendo redirecionadas a esse destino. Por exemplo, o ramal do usuário A é 224. No entanto, ele está trabalhando no ramal 201 e assim criou um Siga-me no seu próprio ramal, para redirecionar as chamadas para o 201. Se o código curto a seguir estiver disponível, ele poderá cancelar o Siga-me discando *13*224# no ramal 201.

Código de acesso: *13*N#

Número de telefone: N

Recurso: FollowMeHereCancel

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Siga-me para

Faz com que as chamadas para o ramal sejam direcionadas ao ramal de destino Siga-me especificado. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 774.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ o número do ramal de destino ou em branco (cancela o Siga-me)
- **Código curto padrão:** ✔ *14*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ FoTo
- **Consulte também:** Siga-me até, Cancelar Siga-me aqui.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse recurso é utilizado no ramal que deseja ser redirecionado. N representa o número de ramal para o qual o usuário quer suas chamadas direcionadas. Por exemplo, o ramal do usuário A é 224. No entanto, eles estão trabalhando no ramal 201 e querem que suas chamadas seja redirecionadas para esse ramal. Se o código curto a seguir estiver disponível, ele poderá fazer isso discando *14*201# no ramal 224.

- **Código curto:** *14*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** FollowMeTo

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado

Redireciona as chamadas de grupo de busca do usuário (internas e externas) para o seu número de encaminhamento quando ele possui Redirecionar incondicional ativo. Para obter mais detalhes, consulte Redirecionar incondicional.

Essa opção só é aplicada às chamadas para os grupos de busca do tipo **Sequencial** e **Circular**. As chamadas dos outros tipos de grupo de busca não são apresentadas ao usuário quando ele possui Redirecionar incondicional ativo. Observe também que as chamadas do grupo de busca não podem ser redirecionadas a outro grupo.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *50
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwdH+
- **Consulte também:** Redirecionar chamadas de grupo de busca inativa, Redirecionar incondicional ativo, Redirecionar incondicional desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto será útil se o membro do grupo de busca utilizar temporariamente outra estação de trabalho e, portanto, não exigir uma alteração de ramal permanente.

- **Código de acesso:** *50
- **Recurso:** ForwardHuntgroupCallsOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado

Esse recurso cancela o redirecionamento das chamadas de grupo do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Redirecionar incondicional.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *51
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwdH-
- **Consulte também:** Redirecionar chamadas de grupo de busca ativa, Redirecionar incondicional ativo, Redirecionar incondicional desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *51
- **Recurso:** ForwardHuntgroupCallsOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Número de encaminhamento

Define o número para o qual as chamadas do usuário são redirecionadas. Pode ser um número interno ou externo. O número ainda está sujeito às configurações de impedimento das chamadas do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Redirecionar incondicional.

Esse recurso não ativa redirecionamento, somente define o número para o destino do redirecionamento.

Esse número é utilizado para todos os tipos de redirecionamento, Redirecionar incondicional, Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta, a menos que o usuário tenha um número separado de redirecionamento se ocupado definido para as funções de redirecionar se ocupado e redirecionar se sem resposta.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código curto padrão:** ✔ *07*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwdNo
- **Consulte também:** encaminhar caso o número esteja ocupado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o destino de redirecionamento. Por exemplo, se o ramal 224 quiser definir o número de redirecionamento para o ramal 201, o usuário poderá discar *07*201#.

- **Código curto:** *07N*#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ForwardNumber

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Redirecionar se número ocupado

Define o número para o qual as chamadas do usuário são redirecionadas quando Redirecionar se ocupado ou Redirecionar caso sem resposta está ativo. Se não for definido nenhum Número de redirecionamento se ocupado, essas funções utilizarão o Número de redirecionamento. Para obter mais detalhes, consulte [Redirecionar se ocupado](#) na página 779.

Esse recurso não ativa o redirecionamento, somente define o número para o destino do redirecionamento.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código curto padrão:** ✔ *57*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwBNo
- **Consulte também:** Número de redirecionamento.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número do ramal a ser redirecionado. Por exemplo, se o Paul (cujo ramal é o 224) quiser definir o número de redirecionamento do recurso 'Redirecionar se ocupado' e/ou 'Redirecionar caso sem resposta' para o ramal 201, Paul poderá discar *57*201# seguido do código curto para a função de redirecionamento.

- **Código de acesso:** *57N*#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ForwardOnBusyNumber

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Encaminhar caso ocupado ativado

Esse recurso habilita o redirecionamento quando o ramal do usuário está ocupado. Ele utiliza o destino do Número de redirecionamento ou, se definido, o destino do Número de redirecionamento se ocupado. Se o usuário tiver as teclas de aparência em chamada programadas, o sistema não as tratará como ocupadas até que todas as teclas de aparência em chamada estejam em uso. Para obter mais detalhes, consulte [Redirecionar se ocupado](#) na página 779.

Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento) também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✔ *03
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwBOn
- **Consulte também:** Redirecionar se ocupado desativado, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *03
- **Recurso:** ForwardOnBusyOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Encaminhar caso ocupado desativado

Essa função cancela o redirecionamento quando o ramal do usuário está ocupado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *04
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwBOF
- **Consulte também:** Redirecionar se ocupado estiver ativo, Cancelar todos os redirecionamentos.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *04
- **Recurso:** ForwardOnBusyOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Redirecionar se sem resposta estiver ativado

Esse recurso habilita o redirecionamento quando o ramal do usuário não é atendido no período definido por seu tempo sem resposta. Ele utiliza o destino do Número de redirecionamento ou, se definido, o destino do Número de redirecionamento se ocupado. Para obter mais detalhes, consulte [Encaminhar se sem resposta](#) na página 781.

Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento) também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *05
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwNOn
- **Consulte também:** Redirecionamento caso Sem resposta estiver ativado, Cancelar todos os redirecionamentos.

- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. Lembre-se de que o número de redirecionamento para esse recurso utiliza o 'Número de redirecionamento se ocupado'.

- **Código de acesso:** *05
- **Recurso:** ForwardOnNoAnswerOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado

Esse recurso cancela o redirecionamento quando o ramal do usuário não é atendido.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *06
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwNOF
- **Consulte também:** Redirecionar caso sem resposta ativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *06
- **Recurso:** ForwardOnNoAnswerOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Encaminhar incondicionalmente ativado

Esse recurso habilita o redirecionamento de todas as chamadas, exceto as chamadas de grupo, para o Número de redirecionamento definido para o ramal do usuário. Para também redirecionar as chamadas de grupo de busca, a função Redirecionar chamadas de grupo de busca ativa também deverá ser utilizada. Para obter mais detalhes, consulte [Encaminhar incondicional](#) na página 776.

Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento) também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✔

- **Controle de tecla programável:** ✓ FwUOn
- **Consulte também:** Redirecionar incondicional inativo.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Lembre-se de que esse recurso requer que se tenha um número de redirecionamento configurado.

- **Código de acesso:** *01
- **Recurso:** ForwardUnconditionalOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Encaminhar incondicionalmente desativado

Esse recurso cancela o redirecionamento de todas as chamadas do ramal do usuário.

- Isso não desabilita as funções Redirecionar caso sem resposta e/ou Redirecionar se ocupado se elas estiverem ativas. Para obter mais detalhes, consulte Redirecionar incondicional.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✓ *02
- **Controle de tecla programável:** ✓ FwUOf
- **Consulte também:** Redirecionar incondicional ativo.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *02
- **Recurso:** ForwardUnconditionalOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Escuta no grupo desativado

Desativa a função de escuta no grupo para o ramal do usuário. Consulte [Escuta de grupo ativada](#) na página 1040.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗

- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ Escuta de grupo ativada
- **Versão:** 4.1+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Escuta de grupo ativada

A utilização de escuta no grupo permite que os chamadores sejam ouvidos através do alto-falante de viva-voz do telefone, mas apenas escutarem o microfone do monofone. Quando a escuta no grupo está habilitada, ela modifica a funcionalidade do viva-voz do telefone do usuário da seguinte maneira:

- Quando o telefone do usuário é colocado no modo de viva-voz/alto-falante, o caminho de voz de uma pessoa conectada é transmitido no alto-falante do telefone, mas o microfone de base do telefone é desabilitado.
- A parte conectada só consegue escutar a voz entregue por meio do microfone do monofone do telefone.
- A escuta no grupo não é suportada por telefones IP ou quando se utiliza a tecla **FONEDEOUVIDO** do telefone.
- Nos telefones das Séries T e M, essa opção pode ser ligada ou desligada durante uma chamada. Nos outros telefones, as chamadas atualmente conectadas não são afetadas por alterações nessa configuração; como alternativa, a escuta no grupo deve ser selecionada antes que a chamada seja conectada.

A Escuta no grupo é automaticamente desativada quando a chamada é encerrada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ Escuta de grupo ativada
- **Versão:** 4.1+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Alternar fone de ouvido

Alterna entre o uso dos fones e do monofone do telefone.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código curto padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ HdSet

- **Versão:** 1.4+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza a função Alternar fones. Esse código curto pode ser utilizado para ativar/desativar o recurso. Se um monofone suportado pela Avaya for conectado ao telefone, esse código de acesso poderá ser utilizado para alternar entre o uso dos fones e do monofone do telefone.

- **Código de acesso:** *55
- **Recurso:** HeadsetToggle

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Reter chamada

Utiliza o recurso Retenção Q.931 e "retém" a chamada entrante na central ISDN, liberando o canal B ISDN. O recurso Reter chamada "retém" a chamada atual em um estacionamento. A chamada atual é sempre colocada automaticamente no estacionamento 0, se não tiver sido colocada em um estacionamento especificado. Disponível somente se suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do slot de retenção da Central ou em branco (slot 0).
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ espera
- **Consulte também:** Reter chamada em espera, Música em espera, Suspender chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Chamada em espera. Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. N representa o número de slot da retenção da central no qual você deseja reter a chamada. Por exemplo, enquanto conectado a uma chamada, discar *24*3# reterá a chamada no slot 3 da ISDN.

- **Código de acesso:** *24*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** HoldCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Reter CE

Utiliza o recurso Retenção Q.931 e "retém" a chamada entrante na central ISDN, liberando o canal B ISDN. O recurso Reter chamada em espera "retém" a chamada atual em um slot da central e atende a chamada em espera. A chamada atual é sempre colocada

automaticamente no estacionamento 0, se não tiver sido colocada em um estacionamento especificado. Disponível somente se suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do slot da Central ou em branco (slot 0).
- **Código curto padrão:** ✔ *27*N# (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ HoldCW
- **Consulte também:** Reter chamada, Suspende chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Reter chamada em espera.

- **Código de acesso:** *27*N#
- **Recurso:** RetChEs

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Música de espera

Esse recurso permite que o usuário verifique a música em espera do sistema. Consulte Música em espera para obter mais informações.

Detalhes

- **Número do telefone:** opcional. Se nenhum número for especificado, a fonte do sistema padrão será assumida. O sistema é compatível com até 4 fontes de música em espera, numeradas de 1 a 4. 1 representa a Fonte do sistema, enquanto 2 a 4 representam as fontes alternativas.
- **Código de acesso padrão:** ✔
- ***34N;** onde N é o número da fonte de música em espera desejada.
- **Controle de tecla programável:** ✔ Music
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza a facilidade Música em espera. Esse código de acesso é o padrão na configuração do sistema.

- **Código de acesso:** *34N;
- **Recurso:** HoldMusic

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Grupo de busca desabilitado

Esse recurso desabilita a participação do usuário no grupo de busca especificado. Ele não receberá mais chamadas para o Grupo de busca até que sua participação seja novamente habilitada. Para utilizar esse recurso, você já deverá pertencer ao grupo de busca. Consulte também [Habilitar grupo de busca](#).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do grupo.
- **Código curto padrão**✖:
- **Controle de tecla programável:** ✔ HGDIs
- **Consulte também:** Habilitar grupo de busca.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número do grupo de busca do qual o usuário deseja ser desabilitado. Por exemplo, se Paulo quiser ser desativado do grupo de busca de vendas (ramal 500), ele precisará discar *90*500#.

- **Código curto:** *90*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** HuntGroupDisable

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Ativação de grupo de busca

Esse recurso habilita a participação do usuário em um grupo de busca de forma que ele possa começar a receber chamadas ao grupo especificado. Para utilizar esse recurso, o usuário já deverá pertencer ao grupo de busca. Esse código de acesso não pode ser utilizado para adicionar alguém a um grupo; isso deverá ser feito no formulário Grupo de busca do Manager.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do grupo.
- **Código curto padrão**✖:
- **Controle de tecla programável:** ✔ HGEna
- **Consulte também** Grupo de busca desabilitado.
- **Versão:** 1.0+. Anteriormente, na versão 3.2, os recursos de código de acesso **Ativar serviço noturno do grupo de busca**, **Definir grupo de busca fora de serviço** e **Grupo de busca habilitado** alternavam. Esse comportamento não é suportado no 4.0 e superiores.

Exemplo

Esse código curto pode ser utilizado para ativar o recurso. N representa o número do Grupo de busca para o qual o usuário deseja começar a receber as chamadas. Por exemplo, se Paulo já integrar o grupo de busca de vendas (ramal 500), mas tiver alterado seu status

de disponibilidade para o grupo de busca usando a desativação do grupo de busca, ele poderá ficar disponível novamente para receber chamadas para o grupo de busca de vendas discando *91*500#.

- **Código de acesso:** *91*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** HuntGroupEnable

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Rediscagem do último número

Esse recurso permite que um ramal redisque o último número discado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Versão:** 3.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Ativar MCID

Esse recurso só deverá ser utilizado em concordância com o provedor de serviço ISDN e com as autoridades legais locais apropriadas. Permite que usuários com a função **Pode rastrear chamadas (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** definida disparem um rastreamento de chamada maliciosa da chamada anterior na central ISDN. Consulte Rastreamento de chamadas maldosas dos Recursos do telefone para obter mais detalhes.

- Atualmente, na rede do Server Edition, há suporte para o MCID somente para os usuários que utilizam um botão MCID e foram registrados no mesmo sistema IP500 V2 Expansion que os troncos MCID.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** Avançado | Diversos | Ativar MCID.
- **Versão:** 4.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Atender chamada Mobile Twinning

Esse código curto permite que o usuário atenda uma chamada tocando ou conectada no destino de seu número de mobile twinning. Ele só pode ser utilizado a partir do ramal principal usado para a operação de twinning.

Observe que a utilização da mobile twinning requer uma licença de mobile twinning e estará sujeita a um perfil de horário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Consulte também:** Definir número de mobile twinning, Ativar mobile twinning, Desativar mobile twinning.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Estação de atendimento automático

Habilita ou desabilita se o ramal do usuário funciona como unidade de viva-voz completa. Normalmente, é usada quando o atendimento e a desconexão das chamadas são feitos através de um aplicativo. Para obter mais detalhes, consulte Ramal de atendimento automático (Usuário | Telefonia | Configurações de chamada).

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ “Y” para ativado, “N” para desativado.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ OHStn
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Como desligar o ramal de atendimento automático

- **Código curto:** *89
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** OffHookStation

Exemplo: Como ligar o terminal de atendimento automático

- **Código de acesso:** *98
- **Número de telefone:** Y
- **Recurso:** OffHookStation

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Bloqueio de chamadas de saída desativado

Permite ao usuário desligar seu status de impedimento de chamadas de saída. O usuário do código de acesso deverá inserir seu código de logon, quando definido, para ser bem-sucedido.

Se o código de acesso for adicionado ao sistema por meio desse recurso, é recomendável que também se atribua um código de logon ao usuário. Nenhum usuário para se evitar que o código de acesso sendo utilizado altere o status do usuário.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ o código de logon do usuário.
 - Os usuários do telefone do sistema podem usar <usuário de destino>*<código de logon de usuário do telefone do sistema>.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Versão:** 4.1+ (adicionado à versão de manutenção da versão 4.1 2008Q2).

Exemplo

O usuário possui um **Código de logon** de **1234**. Para usar o código curto abaixo, o usuário precisa discar ***59*1234#**.

- **Código curto:** *59*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** Bloqueio de chamadas de saída desativado.

Exemplo

Um usuário definido como um telefone do sistema também pode desativar o status de Impedimento de chamadas de saída de outro usuário. Isso é feito utilizando-se o próprio código de logon. Por exemplo, o telefone do sistema 401 com código de logon 1234 pode desligar o status de impedimento de chamadas de saída do ramal 403 como a seguir:

- ***59*403*1234**

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Bloqueio de chamadas de saída ativado

Permite ao usuário ativar seu status de impedimento de chamadas de saída.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Versão:** 4.1+ (adicionado à versão de manutenção da versão 4.1 2008Q2).

Exemplo

Para usar o código curto abaixo, o usuário precisa discar ***58**.

- **Código de acesso:** *58
- **Número de telefone:** <em branco>
- **Recurso:** Bloqueio de chamadas de saída ativado.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Chamada particular desativada

Os códigos de acesso que usam esse recurso desativam o status de chamada particular do usuário, se definido. Os recursos do código de acesso Chamada particular e Chamada particular ativada podem ser utilizados para ativar a chamada particular.

- Quando ativas, quaisquer chamadas subsequentes não poderão sofrer intrusão até que o status de chamada particular do usuário seja desligado. A exceção é o Sussurro, que pode ser usado para falar com um usuário em uma chamada particular.
- Observe que a utilização das chamadas particulares é separada das configurações de intrusão do usuário. Se a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) do usuário for habilitada, desligar as chamadas particulares não afetará o status. Para permitir que as chamadas particulares sejam utilizadas para controlar totalmente o status do usuário, a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) deverá ser desabilitada para esse usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** Avançado | Chamada | Chamada particular.
- **Versão:** 4.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Chamada particular ativada

Os códigos de acesso que usam esse recurso são ativados independentemente das configurações de chamada particular do usuário.

- Quando ativas, quaisquer chamadas subsequentes não poderão sofrer intrusão até que o status de chamada particular do usuário seja desligado. A exceção é o Sussurro, que pode ser usado para falar com um usuário em uma chamada particular.
- Observe que a utilização das chamadas particulares é separada das configurações de intrusão do usuário. Se a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) do usuário for habilitada, desligar as chamadas particulares

não afetará o status. Para permitir que as chamadas particulares sejam utilizadas para controlar totalmente o status do usuário, a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) deverá ser desabilitada para esse usuário.

- O status de chamada particular pode ser desativado por meio de um código de acesso com o recurso Chamada particular desativada ou uma tecla programável definida para a ação Chamada particular. Para ativar o status de chamada particular para uma única chamada, deverá ser usado apenas o código de acesso Chamada particular.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** Avançado | Chamada | Chamada particular.
- **Versão:** 4.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Chamada prioritária

Esse recurso permite que o usuário chame outro usuário mesmo que este esteja definido como “Não perturbe”. As chamadas prioritárias para um usuário sem DND seguirão as configurações de redirecionamento e siga-me, mas não irão para o correio de voz.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável::** ✔ PCall
- **Consulte também:** DialPhysicalExtensionByNumber, DialPhysicalNumberByID.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número de ramal a ser chamada, não importando que o ramal seja definido para 'não perturbe'. Por exemplo, se o ramal 201 tiver o 'não perturbe' habilitado, o usuário poderá discar *71*201# e mesmo assim ser conectado. Esse código curto é útil para as empresas que frequentemente utilizam o recurso 'não perturbe' e pode ser fornecido aos Diretores Gerentes ou pessoas que talvez precisem se conectar a pessoas independentemente de seus status de 'não perturbe'.

- **Código curto:** *71*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** PriorityCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Gravar mensagem

Esse recurso de código de acesso é utilizado para gravar anúncios de Grupo de busca no embedded voicemail, consulte Grupo | Anúncios. Versão 5.0+: Ele também é utilizado para gravar os avisos (prompts) do nome de usuário da caixa postal do atendedor automático, da função **Discagem por nome**.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓
 - Para o anúncio de fila do grupo, utilize o número de ramal do Grupo de busca seguido de ".1".
 - Para o anúncio de fila do grupo, utilize o número de ramal do Grupo de busca seguido de ".2".
 - Para o aviso do nome de usuário da caixa postal, utilize o número de ramal do usuário seguido de ".3".
- **Código curto padrão:** ✓ *91N; e *92N; (exceto Server Edition)
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 4.0+.

Exemplo

Para um grupo de busca com número de ramal 300, os códigos de acesso padrão ***91N;/gravar mensagem/N".1"** e ***92N;/gravar mensagem/N".2"** podem ser utilizados para permitir a gravação dos anúncios através da discagem de ***91300#** e ***92300#**.

Para permitir que os usuários gravem seus próprios avisos de nome, o código de acesso ***89#/Gravar mensagem/E."3"** poderá ser utilizado. O **E** é substituído pelo número de ramal do usuário da discagem.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Relay ativ.

Esse recurso fecha a central especificada na porta de saída externa do sistema (EXT O/P).

Este recurso não é suportado em sistemas baseados no Linux. No Server Edition, essa opção é aceita somente em unidades do Expansion System (V2) .

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ número do comutador (1 ou 2).
- **Código curto padrão:** ✓ *39 (comutador 1), *42 (comutador 2), *9000*.
- **Controle de tecla programável:** ✓ Rely+
- **Consulte também:** Avançado | Relay | Pulso de relay.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Esse código de acesso é útil para as empresas que possuem dispositivos externos, como controles de portas, conectados

ao sistema. Com base nesse modelo de código de acesso, o usuário que discar *42 estará fechando a central número 2 para ativar um dispositivo externo.

- **Código de acesso:** *42
- **Número de telefone:** 2
- **Recurso:** RelayOn

Controle de modem analógico

Nos sistemas com placa de tronco analógico na unidade de controle, o primeiro tronco analógico pode ser definido para atender às chamadas do modem V.32. Isso é feito selecionando-se a opção Modem habilitado nas configurações da linha analógica ou utilizando-se o código de acesso padrão *9000* para ativar ou desativar esse serviço. O código de acesso utiliza o recurso **RelayOn** com o Número de telefone definido para "MANUTENÇÃO". Observe que o método do código de acesso sempre retorna para inativo após a reinicialização ou quando é utilizado para acessar o menu de data e hora do sistema.

Suporte ao modem de placa de tronco IP500 ATM4 Uni Não é necessário ligar/desligar a porta do modem da placa. A função do modem V32 da placa de tronco pode ser acessada simplesmente pelo encaminhamento de uma chamada de modem ao número de ramal do serviço RAS. A chamada de modem não precisa utilizar o primeiro tronco analógico; em vez disso, a porta permanece disponível para as chamadas de voz.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Relay desat.

Esse recurso abre a central especificada na porta de saída externa do sistema (EXT O/P).

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ número do comutador (1 ou 2).
- **Código curto padrão:** ✔ *40 (comutador 1), *43 (comutador 2)
- **Controle de tecla programável:** ✔ Rely-
- **Consulte também:** Relay ativado, Pulso de relay.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Esse código de acesso é útil para as empresas que possuem dispositivos externos, como controles de portas, conectados ao sistema. Com base nesse modelo de código de acesso, o usuário que discar *43 estará abrindo a central número 2 para ativar um dispositivo externo.

- **Código de acesso:** *43
- **Número de telefone:** 2
- **Recurso:** RelayOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Relay pulso

Esse recurso fecha a central especificada na porta de saída externa do sistema (EXT O/P) por 5 segundos e, em seguida, abre a central.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ número do comutador (1 ou 2).
- **Código curto padrão:** ✔ *41 (comutador 1), *44 (comutador 2)
- **Controle de tecla programável:** ✔ Relay
- **Consulte também:** Relay ativado, Relay desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Esse código de acesso é útil para as empresas que possuem dispositivos externos, como controles de portas, conectados ao sistema. Com base nesse modelo de código de acesso, o usuário que discar *44 estará abrindo a central número 2 para ativar um dispositivo externo.

- **Código de acesso:** *44
- **Número de telefone:** 2
- **Recurso:** RelayPulse

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Retomar chamada

Continua uma chamada anteriormente suspensa em uma posição especificada da central ISDN. A chamada suspensa pode ser continuada em outro telefone/unidade de controle ISDN na mesma linha.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do slot de suspensão da central.
- **Código curto padrão:** ✔ *23*N# (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ Resum
- **Consulte também:** Suspende chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Continuar chamada. N representa o número da posição da central do qual a chamada foi suspensa. Por exemplo, se o usuário tiver suspenso uma chamada no número da posição 4, ele poderá continuar a chamada discando *23*4#.

- **Código de acesso:** *23*N#
- **Número de telefone:** N

- **Recurso:** ResumeCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Recuperar chamada

Recupera a chamada anteriormente retida em uma posição especificada da central ISDN.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do slot de retenção da central.
- **Código curto padrão:** ✓ *25*N# (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✓ Retriv
- **Consulte também:** Reter chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza a função Recuperar chamada. N representa o número da posição da central do qual a chamada foi colocada em espera. Por exemplo, se o usuário tiver colocado uma chamada em espera no número da posição 4, ele poderá continuar a chamada discando *25*4#.

- **Código de acesso:** *25*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** RetrieveCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Retorno de chamada ao liberar

Esse recurso define um novo toque no ramal especificado. Isso define um 'toque ao liberar' no ramal em uma chamada no momento ou um 'toque quando utilizado da próxima vez' para o ramal que está livre, mas não atende.

Quando o ramal de destino é o próximo utilizado ou encerra sua chamada atual, o usuário do toque é alertado e, quando ele atende, é feita uma chamada para o ramal de destino.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ RBak+
- **Consulte também:** Cancelar toque ao liberar.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o ramal de destino do qual se deseja receber a rechamada. Por exemplo, se for chamado o ramal 201, mas a linha estiver ocupada, será preciso desligar e depois discar *71*201#. Quando o ramal 201 se desconecta de sua chamada atual, o telefone toca. Quando o telefone é tirado do gancho, a linha do ramal 201 começa a tocar para indicar uma chamada de entrada.

- **Código curto:** *71*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** RingBackWhenFree

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Tom de discagem secundário

O tom de discagem secundário é um recurso do sistema para gerar um tom secundário após o usuário ter começado a discar um número externo. Assim, o tom de discagem é reproduzido até que a discagem do número e o tronco externo sejam capturados.

- Pré-versão 4.0: O tom de discagem secundário é disparado através da utilização do recurso de código de acesso do sinal.
- Versão 4.0+: A utilização desse recurso de código de acesso foi substituída pela opção da caixa de seleção Tom de discagem secundário nos formulários ARS.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ o dígito que aciona o tom de discagem secundário.
- **Código curto padrão:** ✔ 9 (apenas U-Law)
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Em sistemas anteriores ao 4.0, o tom de discagem secundário funciona em duas partes. O código de acesso a seguir disparará o tom de discagem secundário. Para utilizá-lo com a intenção de disparar o tom de discagem secundário e, em seguida, continuar a discagem, os outros usuários, direitos do usuário e códigos de acesso do sistema deverão começar com [9].

- **Código de acesso:** 9
- **Número de telefone:** .
- **Recurso:** Tom de discagem secundário

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir mensagem de ausência

Esse recurso pode ser utilizado para selecionar a mensagem atual de ausência do usuário. Essa mensagem é exibida aos chamadores internos que possuem aplicativos ou telefones

com displays apropriados. Ela não altera o status do usuário. A mensagem de ausência é limitada a 128 caracteres. Observe que o valor exibido dependerá do dispositivo ou aplicativo do chamador.

O texto será exibido aos chamadores mesmo que o usuário tenha encaminhado as chamadas ou esteja usando Siga-me. A mensagem de ausência é aceita em uma rede multisite.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ o número de telefone deve adotar o formato "**y,n,texto**", no qual:
 - **y** = 0 ou 1 para ativar ou desativar a função.
 - **n** = o número da mensagem de ausência a ser utilizada; veja a lista abaixo:

0 = Nenhuma.	4 = Em reunião até.	8 = Com cliente até.
1 = De férias até.	5 = Por favor, chamar.	9 = Volto logo.
2 = Voltarei.	6 = Não perturbe até.	10 = Volto amanhã.
3 = No almoço até.	7 = Com visitas até.	11 = Personalizado.

- **texto** = qualquer texto após a mensagem de ausência.

- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✔ Absnt
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

O seguinte código de acesso pode ser utilizado para ativar o texto de uma mensagem de ausência:

- **Código de acesso:** *88
- **Número de telefone:** "1,5,me em 208"
- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** SetAbsentText

Exemplo

O código de acesso a seguir podia ser utilizado para desativar essa facilidade. No Número de telefone, o primeiro 0 é utilizado para desativar a função e o segundo 0 é utilizado para selecionar "Nenhuma" mensagem de ausência.

- **Código curto:** *89
- **Número de telefone:** "0,0"
- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** SetAbsentText

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir código de conta

Este recurso de código curto é usado para permitir que os usuários do sistema digitem um código de conta válido antes de efetuarem uma chamada. Uma vez definido esse código

curto, qualquer código de conta existente na configuração do sistema pode ser usado em conjunto.

Este recurso de código de acesso é essencial para permitir que os usuários do telefone digitem os códigos de conta, já que eles não podem fazê-lo durante uma chamada ou após discarem um número.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ um código de conta válido.
- **Código curto padrão**✗:
- **Controle de tecla programável:** ✔ Acct.
- **Versão:** 2.1+.

Exemplo

Neste exemplo, N representa qualquer valor válido de código de conta. Para este exemplo, vamos imaginar que o código da conta seja 1234. Uma vez que esse código curto é criado, um usuário pode discar 11*1234# para obter um tom de discagem para discar um número de telefone restrito ou que precisa ser monitorado para efeitos de faturamento.

- **Código de acesso:** 11*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetAccountCode

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir código de autorização

Esse recurso de código de acesso somente está disponível em sistemas configurados para o uso de códigos de autorização. Consulte os códigos de autorização. O recurso é utilizado para permitir que o usuário insira um código de autorização válido antes de fazer uma chamada telefônica.

Esse recurso de código de acesso é essencial para permitir que os usuários de telefones analógicos insiram códigos de autorização. Perceba que o código de autorização deve estar associado ao usuário ou direitos do usuário aos quais o usuário pertence.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ um código de autorização válido.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Desativar Twinning de fallback

Este recurso pode ser usado pelos usuários para desativar a operação de twinning de fallback. Este recurso exige que o usuário tenha um número de twinning celular definido.

O twinning de fallback redireciona as chamadas para o número de twinning celular configurado pelo usuário quando o sistema não consegue detectar uma conexão com a extensão registrada normal do usuário. Esse recurso pode ser usado sem que o próprio twinning celular seja ativado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Ativar Twinning de fallback

Este recurso pode ser usado pelos usuários para ativar a operação de twinning de fallback. Este recurso exige que o usuário tenha um número de twinning celular definido.

O twinning de fallback redireciona as chamadas para o número de twinning celular configurado pelo usuário quando o sistema não consegue detectar uma conexão com a extensão registrada normal do usuário. Esse recurso pode ser usado sem que o próprio twinning celular seja ativado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir serviço noturno do grupo de busca

Esse recurso coloca o grupo de busca especificado no modo Serviço noturno.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Essa função não é suportada entre sistemas de uma rede multisite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal do grupo de busca. Se deixado em branco, o código de acesso afetará todos os grupos dos quais o usuário for membro.
 - Os recursos de código curto e botão **Definir serviço noturno de um Grupo de busca** e **Cancelar serviço noturno do grupo de busca** podem ser usados para ativar e desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.
- **Código curto padrão:** ✔ *20*N#
- **Controle de botão programável:** ✔ HGNS+
- **Consulte também:** Definir grupo de busca fora de serviço, Cancelar serviço noturno de um grupo de busca, Cancelar grupo de busca fora de serviço.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. N representa o número de telefone do grupo de busca a ser colocado do modo "Serviço noturno". Por exemplo, quando se discar *20*201#, o grupo de busca associado ao ramal 201 será colocado no modo "Serviço noturno".

- **Código de acesso:** *20*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetHuntGroupNightService

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir fora de serviço do grupo de busca

Esse recurso coloca manualmente o grupo de busca especificado no modo Fora de serviço. Se um perfil de horário também tiver sido definido para controlar o serviço noturno do grupo, a ação poderá variar:

- **Definir fora de serviço do grupo de busca** pode ser utilizado para substituir um perfil de horário e alterar o grupo de busca de serviço noturno para fora de serviço.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal do grupo de busca. Na versão 4.0+, se deixado em branco, o código curto afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário for um membro.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✔ HGOS+
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código curto que utiliza a função **Definir grupo de busca fora de serviço**. N representa o número de telefone do grupo de busca a ser colocado do modo "Fora

de serviço". Por exemplo, quando se discar *56*201#, o grupo de busca associado ao ramal 201 será colocado no modo "Fora de serviço".

- **Código de acesso:** *56*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetHuntGroupOutOfService

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir Seq chamada interna

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para chamadas internas.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ 0 to 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campanha](#) na página 680.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ ICSeq
- **Consulte também:** Definir seq de toque, Definir Seq chamada externa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código de acesso permite que o usuário altere seu padrão de chamada interna. N representa o número correspondente à sequência sonora do toque que o usuário deseja escolher.

- **Código de acesso:** *80*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetInsideCallSeq

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir número de Mobile Twinning

Esse recurso de código curto pode ser utilizado para definir um número de mobile twinning. O destino pode ser qualquer número externo que o usuário possa discar normalmente. Se necessário, ele deverá incluir qualquer prefixo.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ destino de geminação.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Consulte também:** Ativar mobile twinning, Desativar mobile twinning, Atender chamada de mobile twinning.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Ativar Mobile Twinning

Esse recurso de código de acesso ativa o mobile twinning do usuário. Ele requer que um número de mobile twinning tenha sido definido para o usuário. Isso pode ser feito através do recurso de código de acesso Definir número de geminação celular ou através da guia Usuário | Geminação no Manager.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Consulte também:** Desativar a geminação celular, Definir número de geminação celular, Atender chamada de geminação celular.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Desativar Mobile Twinning

Esse recurso de código curto desativa o mobile twinning do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Consulte também:** Ativar Mobile Twinning, Definir número de Mobile Twinning, Atender chamada de Mobile Twinning.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir tempo sem resposta

Esse recurso de código de acesso permite que o usuário altere seu Tempo sem resposta (Usuário | Telefonia | Configurações de chamada).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ tempo em segundos.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ NATim
- **Consulte também:** Definir tempo pós-atendimento.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto permite que o usuário altere o espaço de tempo que ele possui para atender a chamada antes que ela seja desviada ou enviada para o correio de voz. N representa o número de segundos. Por exemplo, se o usuário quiser definir o tempo de atendimento para 15 segundos, as seguintes informações deverão ser inseridas: *81*15#.

- **Código de acesso:** *81*N#
- **Número do telefone:** N
- **Recurso:** SetNoAnswerTime

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir seq. de chamada externa

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para chamadas externas.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ 0 to 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campainha](#) na página 680.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ OCSeq
- **Consulte também:** Definir seq de toque, Definir seq. de chamada externa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código de acesso permite que o usuário altere o tom de toque para uma chamada externa. N representa o número correspondente à sequência sonora do toque que o usuário deseja escolher.

- **Código de acesso:** *81*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetOutsideCallSeq

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir sequência de chamadas de volta

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para retornos de chamadas.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ 0 to 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campainha](#) na página 680.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ RBSeq
- **Consulte também:** Definir seq. de chamada externa, Definir seq. de chamada interna.

Exemplo

Esse código de acesso permite que o usuário altere o tom de toque para uma rechamada. N representa o número correspondente à sequência sonora do tom de campainha que o usuário deseja escolher.

- **Código de acesso:** *81*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetRingbackSeq

Links relacionados

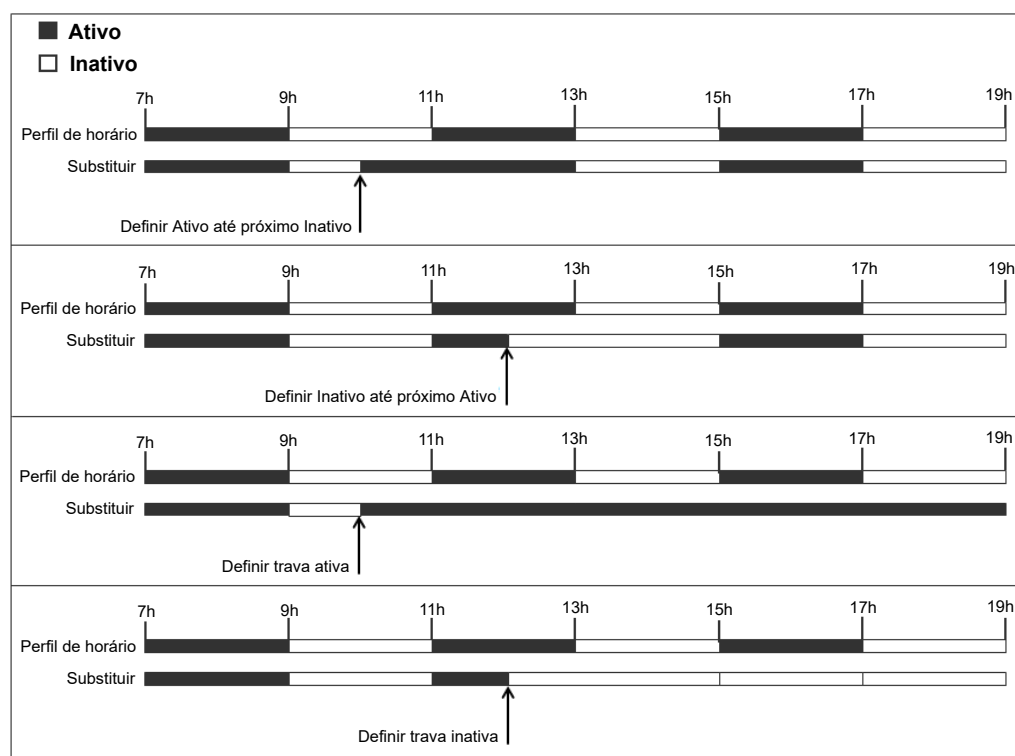
[Recursos de código curto](#) na página 988

Configurar perfil de horário

É possível substituir manualmente um perfil de horário. As configurações de substituição permitem misturar configurações temporizadas e manuais.

Cinco códigos de acesso podem ser configurados.

Nome do código curto	Descrição
Definir perfil de horário para operação crono-metrada	Sem substituição. O perfil de horário funciona conforme configurado.
Definir perfil de horário para ativo até próxima desativação	Use para perfis horários com vários intervalos. Selecione para ativar o intervalo temporizado atual até o próximo intervalo inativo.
Definir perfil de horário para inativo até próxima ativação cronometrada	Use para perfis horários com vários intervalos. Selecione para desativar o intervalo temporizado ativo atual até o próximo intervalo ativo.
Definir perfil de horário para trava ativa	Definir o perfil de horário como ativo. Períodos inativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.
Definir perfil de horário para trava inativa	Definir o perfil de horário como inativo. Períodos ativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.



Detalhes

- **Número de telefone:** nome do perfil de hora.
-
- **Código curto padrão:** não.
- **Controle de botão programável:** sim: perfil de horário

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Definir tempo de finalização

Permite que os usuários alterem suas configurações de tempo em pós-atendimento (Usuário | Telefonia | Configurações da chamada).

- Os outros telefones e aplicativos que monitoram o status do usuário o indicarão como ainda estando ocupado (em uma chamada).
- As chamadas de grupo de busca não serão apresentadas ao usuário.
- Se o usuário estiver utilizando um aparelho de uma linha, as chamadas diretas também receberão tratamento de ocupadas. Se o usuário estiver utilizando um aparelho de várias linhas (múltiplas aparências em chamada), as chamadas diretas para ele tocarão como normais.
- Recomenda-se que essa opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos. 0 é usado para permitir um toque imediato.
- Para o usuário definido como um CCR Agent, deverá ser utilizada a configuração Tempo de trabalho pós-chamada (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ tempo em segundos.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✔ WUTim
- **Consulte também:** Definir tempo sem resposta.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número de segundos. Por exemplo, se o usuário quiser definir seu tempo em pós-atendimento para 8 segundos, ele discará *82*5#. Esse tempo é útil em um ambiente de "call center", em que os usuários podem precisar de tempo para registrar detalhes antes de receber a próxima chamada. Se definido como 0, o usuário não recebe chamada. Recomenda-se que esta opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos.

- **Código de acesso:** *82*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetWrapUpTime

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Discagem rápida

Cada número de diretório do sistema e de diretório particular armazenado na configuração poderá receber opcionalmente um número de índice. Este número de índice pode ser utilizado pelos usuários dos telefones de Série M e Série T para discar o número do diretório. Este recurso de código de acesso permite a criação de códigos de acesso para executar a mesma função. Porém, o código de acesso pode ser discado a partir de qualquer tipo de ramal de telefone no sistema.

Por exemplo:

- Se depois do **recurso 0** houver um número de índice com 3 dígitos no intervalo de 000 a 999, o registro do diretório do sistema com o número de índice correspondente será discado.
- Se depois do **Recurso 0** houver um * e um número de índice de 2 dígitos no intervalo de 00 a 99, o registro do diretório pessoal com o número de índice correspondente será discado. Como alternativa, o Recurso 0 poderá ser seguido por 00# a 99#. Obs.: a versão 10.0 permite que os usuários tenham até 250 entradas de diretório pessoal. Entretanto, apenas 100 delas podem receber números de índice.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ número de índice da entrada do diretório do sistema (000 a 999) ou número do índice de entrada do diretório pessoal (00 a 99).
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Versão:** 8.1.

Exemplo

Usando o exemplo a seguir, um usuário pode discar *0 e em seguida um código de 2 dígitos para uma entrada de diretório pessoal indexada ou um código de 3 dígitos para uma entrada de diretório do sistema indexada.

- **Código de acesso:** *0N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** Discagem rápida

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Desligar Embedded Voicemail

Permite que o serviço de Embedded Voicemail fornecido por um cartão de memória Avaya em uma unidade de controle seja desligado. Para reiniciar o serviço, deverá ser utilizado o código de acesso **Iniciar Embedded Voicemail**.

O código de acesso tem os seguintes efeitos:

1. Desconecta imediatamente todos os usuários atualmente no Embedded Voicemail. Esse método causa um desligamento brusco.
2. Marca o Embedded Voicemail como inativo para que ele não receba novas chamadas.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖
- **Código curto padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Versão:** 4.0+ (adicionado à versão 4.0 Q2 2007 versão Manutenção).

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Carimbo de Registro

A função de registro de estampa é utilizada para inserir uma linha em qualquer rastreamento do System Monitor que esteja em execução. A linha do rastreamento indica a data, a hora, o nome e o ramal do usuário além de informações adicionais. A linha recebe o prefixo **LSTMP: registro da estampa** e um número de registro da estampa. Quando solicitado em um telefone Avaya com display, o **Nº do registro estampado** também é exibido rapidamente no telefone. Isso permite que os usuários indiquem quando tiveram um determinado problema que o mantenedor do sistema deseja que eles reportem e permite que o mantenedor localize mais rapidamente a seção relevante no rastreamento do Monitor.

O número do registro de estampa é definido como 000 quando o sistema é reiniciado. O número é incrementado após cada uso da função, em um ciclo entre 000 e 999. Ou então, se necessário, um número específico de estampa pode ser atribuído à tecla ou código curto a ser utilizado para o recurso.

Detalhes

- **Número de telefone:** opcional. se não definido, um número na sequência 000 a 999 será automaticamente utilizado. Se definido, o número definido será utilizado.
- **Código curto padrão:** ✓ *55
- **Controle de botão programável:** ✓ log de carimbo
- **Versão:** 8.1+

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Inicializar Embedded Voicemail

Reinicia o serviço de Embedded Voicemail fornecido por uma Memória Avaya em uma unidade de controle.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 6.0+

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Suspender chamada

Essa função utiliza o recurso Suspend Q.931. Ela suspende a chamada de entrada na central ISDN, liberando o canal B ISDN. A chamada é colocada na posição da central 0 se o número da posição não estiver especificado.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do slot da Central ou em branco (slot 0).
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de tecla programável:** ✔ Suspe
- **Consulte também:** Continuar chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Suspender CE

Essa função utiliza o recurso Suspend Q.931. Suspende a chamada de entrada na central ISDN e atende a chamada em espera. A chamada é colocada na posição da central 0 se o número da posição não estiver especificado. Disponível somente quando suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do slot da Central ou em branco (slot 0).
- **Código curto padrão:** ✔ *28*N# (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ SusCW
- **Consulte também:** Continuar chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

O modelo de código de acesso que utiliza a função Suspend chamada em espera.

- **Código de acesso:** *28*N#
- **Recurso:** Suspend CW

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Iniciar pós-atendimento

Este recurso pode ter usuários que foram configurados como Agentes CCR. Permite que eles disquem um código de acesso para inserir o estado do Iniciar atendimento conforme for informado pelo aplicativo Customer Call Reporter (CCR).

- O CCR não é compatível no IP Office partir da versão 9.1.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✔ ACWrk
- **Consulte também:** Limpar pós-atendimento.
- **Versão** 4.2 4Q 2008 versão Manutenção+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Alternar chamadas

Esse recurso percorre cada chamada que o usuário possui em espera no sistema. Esse recurso é útil quando o usuário com um telefone de única linha possui diversas chamadas em espera e precisa atender uma de cada vez.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *29
- **Controle de tecla programável:** ✔ Toggl
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Alternar chamadas.

- **Código de acesso:** *29
- **Recurso:** ToggleCalls

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Desestacionar chamada

Recupera a chamada estacionada de uma posição de estacionamento especificada do sistema.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do slot de estacionamento do sistema.
- **Código curto padrão:** ✔ *38*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ Ride
- **Consulte também:** Estacionamento de chamadas.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código curto que utiliza a função Cancelar estacionamento de chamada. N representa o número da posição de estacionamento no qual a chamada que se deseja recuperar estava estacionada. Por exemplo, se o usuário tiver estacionado uma chamada no número da posição 9, ele poderá recuperar a chamada discando *38*9#.

- **Código curto:** *38*N#
- **Número do telefone:** N
- **Recurso:** Cancelar estacionamento de chamada

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Coletar correio de voz

Esse recurso conecta ao sistema de correio de voz. O campo número de telefone é utilizado para indicar o nome da caixa postal a ser acessada, p. ex., "?Extn201" ou "#Extn201".

- ? indica "coletar mensagens".
- # indica "deixar uma mensagem". Também instrui o servidor de correio de voz a emitir um breve período de toque antes de conectar o chamador. Isso é útil quando o código curto é utilizado para funções como transferência de chamadas. Caso contrário, o servidor da caixa postal começará a reproduzir os avisos antes de a transferência ser concluída. No entanto, o símbolo # pode ser omitido para a conexão imediata, se necessário.
- É necessário usar " " aspas para delimitar as informações que deverão ser enviadas ao servidor de caixa postal. Qualquer texto que não esteja entre aspas será verificado pelo sistema telefônico quanto às correspondências dos caracteres do código curto que serão substituídas antes de ser enviadas ao servidor do correio de voz.
 - O Manager adiciona automaticamente as aspas ao campo **Número de telefone**, caso elas não tenham sido adicionadas manualmente. Verifique se os caracteres especiais que você deseja substituir pelo sistema telefônico, como **U**, **N** ou **X**, não estão entre aspas. Em cenários em que o número de telefone contém somente caracteres de código curto, adicione um par de aspas vazio, p. ex., ""N.

Ao utilizar o Voicemail Pro, os nomes dos pontos de início do fluxo de chamadas específico podem acessar diretamente os pontos de início através de um código de acesso. Nesses casos, o ? não é utilizado e o # só é necessário se o toque for um requisito antes de o fluxo da chamada do ponto inicial começar.

Os códigos curtos que utilizarem o recurso **Receber recado de caixa postal**, com os registros "Short Codes.name" e "#Short Codes.name" no campo **Número do**

telefone, serão automaticamente convertidos para o recurso e o nome do **Nó de caixa postal**.

A caixa postal CallPilot é usada para implementações do IP Office Branch com CS 1000. Os usuários podem acessar sua caixa postal do CallPilot discando o código curto de **Receber recado de caixa postal**. Para acessar a caixa postal do CallPilot usando um atendente automático, defina uma ação **Transferência normal** para indicar o número do CallPilot.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ veja as observações acima.
- **Código curto padrão:** ✓ *17
- **Controle de botão programável:** ✓ VMCol
- **Consulte também:** Correio de voz ativo, Correio de voz inativo, Nó de correio de voz.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: recuperar mensagens de uma caixa postal específica

Esse código curto permite que um usuário recupere mensagens da caixa postal do grupo de busca 'Vendas'. Essa utilização não é suportada no Voicemail Pro sendo executado no modo Emulação Intuity, a menos que um fluxo de chamadas personalizado tenha sido criado para o grupo, consulte a ajuda do Voicemail Pro.

- **Código curto:** *89
- **Número de telefone:** "?Sales"
- **Recurso:** VoicemailCollect

Exemplo: gravar mensagem em uma caixa postal específica

Para permitir que os usuários coloquem uma mensagem diretamente na caixa de correio de voz do Ramal201. Esse código curto é útil quando se sabe que a pessoa não está à sua mesa e se deseja deixar uma mensagem imediatamente, em vez de chamar a pessoa e esperar ser redirecionado ao correio de voz.

- **Código curto:** *201
- **Número de telefone:** "#Extn201"
- **Recurso:** VoicemailCollect

Exemplo: como acessar um módulo específico do Voicemail Pro

Esse código de acesso pode ser utilizado em instâncias em que haja uma ponte de conferência configurada no sistema e um módulo tenha sido criado através do Voicemail Pro para acessar essa ponte de conferência. O código de acesso poderá ser criado para o acesso interno ao módulo. No modelo de código de acesso abaixo, o campo número de telefone contém o nome do módulo. Nesse exemplo, se um toque curto rápido for necessário antes da conexão ao módulo, "#conferenc" será utilizado como o número do telefone.

- **Código de acesso:** *100
- **Número de telefone:** "conferenc"
- **Recurso:** VoicemailCollect

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Nó de correio de voz

Semelhante ao Recebimento de correio de voz, mas utilizado para as chamadas que estão sendo direcionadas ao ponto de início dos códigos de acesso do Voicemail Pro. Útil se você tiver configurado um ponto de início do código de acesso no Voicemail Pro e se desejar fornecer acesso interno direto a ele.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ nome do ponto de início do código curto do Voicemail Pro sem aspas.
- **Código de acesso padrão:** ✖
- **Controle de botão programável:** ✖
- **Consulte também:** Receber correio de voz.
- **Versão:** 2.0+.

Exemplo

Após a criação do fluxo de chamadas do ponto de início do código de acesso chamado Vendas, o código de acesso do sistema a seguir poderá ser utilizado para encaminhar as chamadas ao fluxo de chamadas:

- **Código curto:** *96
- **Número de telefone:** Vendas
- **Recurso:** VoicemailNode

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Correio de voz ativo

Essa função habilita a caixa postal do correio de voz do usuário a atender chamadas que tocam e não são atendidas ou chegam quando o usuário está ocupado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✖ nenhum.
- **Código curto padrão:** ✔ *18
- **Controle de botão programável:** ✔ VMOOn
- **Consulte também:** Correio de voz inativo.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto pode ser utilizado para alternar o recurso.

- **Código curto:** *18
- **Recurso:** VoicemailOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Correio de voz desativado

Esse recurso impede que a caixa postal do correio de voz do usuário seja utilizada para atender chamadas. Ele não impede que a caixa postal do correio de voz seja utilizada como o destino de outras funções, tais como gravação de chamadas ou mensagens redirecionadas de outras caixas postais.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗ nenhum.
- **Código curto padrão:** ✔ *19
- **Controle de tecla programável:** ✔ VMOff
- **Consulte também:** Correio de voz ativo.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *19
- **Recurso:** VoicemailOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Chamada de volta do correio de voz ativa

Esse recurso habilita toque do correio de voz para o ramal do usuário. O toque do correio de voz é utilizado para chamar o usuário quando ele possui novas mensagens de correio de voz. O toque acontece toda vez que o ramal é utilizado. Esse recurso é útil para os usuários que não possuem os indicadores de luz/tecla em seus telefones.

Se o usuário tiver sido configurado para receber a indicação de mensagem em espera de quaisquer grupos, ocorrerá um toque de correio de voz separado para cada um desses grupos e para a própria caixa postal do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *48
- **Controle de tecla programável:** ✔ VMRB+
- **Consulte também:** Toque do correio de voz inativo.
- **Versão:** 1.0+. Na versão 3.2, os recursos de código de acesso Correio de voz ativo e Rechamada do correio de voz ativa alternavam. Na versão 4.0 e posteriores, eles não se alternam mais.

Exemplo

Esse código curto pode ser utilizado para ativar o recurso.

- **Código de acesso:** *48

- **Recurso:** VoicemailRingbackOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Chamada de volta do correio de voz desativada

Esse recurso desabilita o toque do correio de voz para o ramal do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *49
- **Controle de tecla programável:** ✔ VMRB-
- **Consulte também:** chamada de volta do correio de voz ativa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *49
- **Recurso:** VoicemailRingbackOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Sussurro

Esse recurso permite que você faça a intrusão na chamada de outro usuário, sendo ouvido por ele sem poder ouvir a chamada existente do usuário, que não é interrompida.

Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ser ouvido pelo usuário A, mas não pelo usuário B que ainda consegue ouvir o usuário A. O sussurro pode ser usado para falar com um usuário que habilitou a chamada particular.

- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✔ Sussurrar.
- **Consulte também:** Intrusão na chamada, Escutar chamada, Intrusão de coaching, Inclusão de discagem.

- **Versão:** 8.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 988

Parte 12: Programação de botões

Capítulo 103: Visão geral da programação de botões

Esta seção fornece uma visão geral das ações do sistema que podem ser atribuídas a botões programáveis nos telefones Avaya.

É possível fazer a atribuição de botões por meio da configuração do sistema usando IP Office Manager e IP Office Web Manager. se forem necessárias somente alterações de programação de tecla, as alterações de configuração podem ser mescladas de volta ao sistema sem a necessidade de uma reinicialização.

Os usuários também podem fazer a própria programação de botão usando o aplicativo do portal do usuário ou, em alguns telefones, por meio do menu do telefone. No entanto, os usuários só podem programar um conjunto limitado de funções e não podem substituir botões de aparência e botões definidos por meio de modelos de direitos do usuário.

- **Funções de aparência**

As funções **Aparência de chamada**, **Aparência em ponte**, **Cobertura** e **Aparência de linha** são coletivamente conhecidas como “funções de aparência”. Para obter os detalhes completos sobre a operação e o uso dessas funções, consulte [Botões de apresentação](#) na página 1191.

- **Compatibilidade com telefone**

Observe que nem todas as funções são suportadas em todos os telefones com botões programáveis. Sempre que possível, as exceções são indicadas. Geralmente, esses botões transmitirão um tom de erro quando utilizados naquele telefone. Todavia, a programação desses recursos não está restrita, já que aos usuários podem fazer Hot Deskings entre tipos diferentes de telefones, inclusive alguns nos quais o recurso é compatível.

- **Indicação de status**

As ações que usam o controle do status são suportadas apenas nos botões que fornecem aquele controle por meio de indicadores luminosos ou ícones.

Links relacionados

[Programando botões com o IP Office Manager](#) na página 1076

[Menus de teclas interativas](#) na página 1077

[Modelos de etiqueta](#) na página 1078

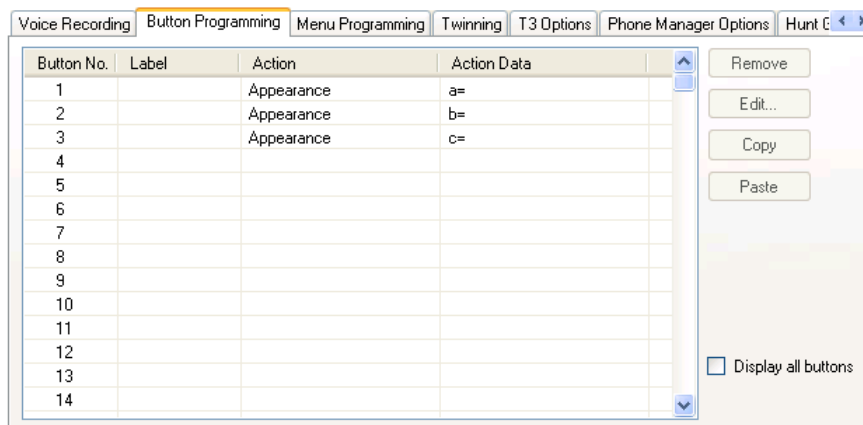
Programando botões com o IP Office Manager

Este processo edita os botões programáveis para usuários individuais.

- Você também pode usar os direitos do usuário para criar um conjunto de botões programáveis que são aplicados simultaneamente a vários usuários. Consulte [Configuração de direitos do usuário](#) na página 766.

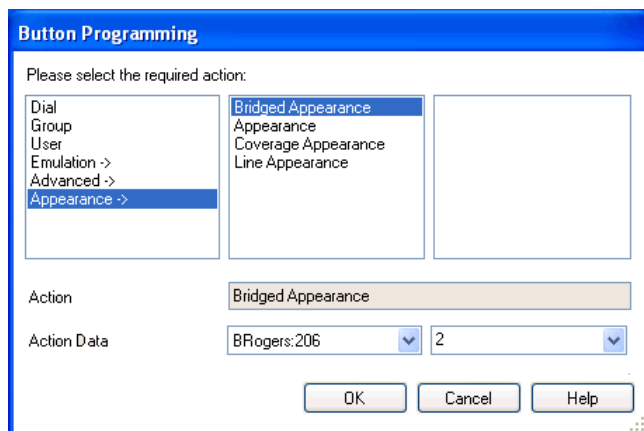
Procedimento

- Selecione o  **Usuário** desejado para exibir os detalhes da configuração dele.
- Selecione **Programação de teclas**. Quando a configuração for carregada, o número de botões apresentado terá como base o telefone associado ao usuário. Isto pode ser sobreposto selecionando **Exibir todos os botões**. Isto pode ser necessário aos usuários que alternam entre telefones diferentes utilizando o Hot Desking ou que têm uma unidade de expansão fixada nos seus telefones.



Button No.	Label	Action	Action Data
1		Appearance	a=
2		Appearance	b=
3		Appearance	c=
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

- Para o botão desejado, selecione o botão, e em seguida, clique em **Editar** ou clique duas vezes no botão.
- Edite as configurações conforme desejado. Use o botão ... para exibir o menu para a seleção da ação desejada para o botão. Selecione a ação, defina os dados da ação e clique em **OK**.



Please select the required action:

Dial
Group
User
Emulation ->
Advanced ->
Appearance ->

Bridged Appearance
Appearance
Coverage Appearance
Line Appearance

Action: Bridged Appearance

Action Data: BRogers:206 2

OK Cancel Help

- Clique em **OK**. Repita para qualquer outro botão.
- Clique em **OK**.

Links relacionados

[Visão geral da programação de botões](#) na página 1075

Menus de teclas interativas

Um menu para a inserção de números é exibido para certas funções em telefones nos quais um botão foi configurado sem um número específico. O menu inclui uma opção **Dir** para selecionar um número a partir dos diretórios inseridos no sistema.

As funções que utilizam o menu interativo são:

Recurso	O diretório apresenta...	Recurso	O diretório apresenta...
Intercom. automática	Usuários	Cancelar siga-me aqui	Usuários
Adquirir chamada /roubar chamada	Usuários	Siga-me aqui	Usuários
Redirecionar todas as chamadas	Usuários	Siga-me até	Usuários
Intrusão na chamada	Usuários	Número de redirecionamento	Usuários/grupos
Estacionar chamada em outro ramal	Usuários	Número de redirecionamento ocupado	Usuários/grupos
Inclusão de discagem	Usuários	Anúncio no grupo	Usuários/grupos
Discar Intercom.	Usuários	Deixar pedido de re-chamada	Usuários/grupos
Captura de chamada direta	Usuários/grupos	Chamada prioritária	Usuários/grupos

Os botões Usuário e Grupo são utilizados para indicar o usuário ou o grupo desejado somente se esses botões estiverem em um módulo de botões associado. Os botões **Usuário** e **Grupo** no ramal do usuário não estarão acessíveis enquanto o menu interativo de botões estiver sendo exibido.

Nas funções suportadas em uma rede multissite, o diretório irá incluir usuário remotos e grupos de busca anunciados.

Em telefones M-Series e T-Series, os botões de volume são utilizados para percorrer a lista de nomes correspondentes. Se isso for feito durante uma chamada ou enquanto uma chamada estiver em alerta, o volume da chamada ou do toque também será ajustado.

Links relacionados

[Visão geral da programação de botões](#) na página 1075

Modelos de etiqueta

Há um arquivo zip disponível com modelos de documentos do Word para os rótulos programáveis de tecla impressos usados nos diversos telefones compatíveis com o sistema. Dois modelos são fornecidos, um para papel de tamanho A4 e outro para papel carta dos EUA.

Há várias ferramentas e etiquetas imprimíveis perfuradas disponíveis para os telefones 1400 e 1600. Para mais detalhes, acesse <http://support.avaya.com> e pesquise por informações sobre o DESI. Como alternativa, acesse <http://www.desi.com>.

Links relacionados

[Visão geral da programação de botões](#) na página 1075

Capítulo 104: Ações de Programação de botões

As seções a seguir fornecem detalhes para cada ação dos botões admitidos pelo sistema. Observe que isso não inclui os botões de telefones de um sistema que esteja sendo executado no modo Partner Edition.

Os seguintes detalhes são apresentados para cada um:

- **Ação:** indica o caminho de seleção da ação na lista de ações exibida no Manager.
- **Dados da ação:** indica o tipo de dados exigido pela ação. Para algumas ações, nenhum dado é necessário, e para outras, os dados da ação podem ser opcionais. A opção para digitar os dados após pressionar o botão não está disponível em todos os telefones, consulte os Menus dos botões interativos.
- **Rótulo padrão:** trata-se do rótulo de texto padrão exibido nos telefones que fornece uma área de exibição próxima aos botões programáveis. Etiquetas alternativas podem ser especificadas na configuração do sistema ou inseridas pelo usuário do telefone (consulte o guia de usuário do telefone). Observe que para os botões com dados da ação definidos, esses dados podem ser exibidos como parte da etiqueta padrão. Dependendo da capacidade do display de um determinado telefone, uma etiqueta curta ou longa será exibida.
- **Alternar:** indica se a ação é alternada entre dois estados, geralmente ativado ou desativado.
- **Indicação de status:** indica se o botão fornece a indicação de status relevante ao recurso caso o botão tenha luzes ou exibição de status. Se a **Indicação de status** estiver listada como **Necessária** ela indicará que a ação do botão será suportada apenas nos botões programáveis que podem oferecer a indicação de status.
- **Admin do usuário:** esse item indica que os usuários com um botão Autoadministração podem atribuir a ação a outros botões por conta própria.
- **Compatibilidade com telefone:** trata-se apenas de uma indicação geral de suporte ou, caso contrário, de uma ação dos telefones de uma série específica. Nos telefones com três botões programáveis ou menos, esses botões só podem ser utilizados para a ação de Aparência em chamada. Além disso, algumas ações são suportadas apenas nos telefones nos quais os botões programáveis oferecem uma indicação de status ou uma exibição para a entrada de dados quando o recurso for chamado.

Resumo das ações de programação de botões

As tabelas a seguir listam as ações disponíveis para os botões programáveis no sistema.

-  **Código de logon necessário** Algumas funções exigem que o usuário insira seu código de logon. Geralmente isso se aplica quando os dados da ação são deixados em branco para serem digitados quando o botão for pressionado.

Geral

Ação	Dados de ação	Etiqueta padrão
Discar	Qualquer número.	Discar
Grupo	"Nome do grupo" entre aspas.	<Nome do grupo>
Usuário	"Nome do usuário" entre aspas.	<Nome de Usuário>

Apresentação

Ação	Dados de ação	Etiqueta padrão
Apresentação	Nenhum.	a=
Aparência em ponte	Nome do usuário e número do botão de aparência da chamada.	<nome do usuário><etiqueta de aparência>
Aparência de cobertura	Nome do usuário	<nome de usuário>
Aparência em linha	ID da aparência em linha.	Linha

Emulação

Ação	Dados de ação	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Discagem abreviada	Qualquer número.	AD	Discagem rápida
Pausa de discagem abreviada	Nenhum.	Pausar	–
Programa de discagem abreviada	Nenhum.	Prog	–
Interrupção de discagem abreviada	Nenhum.	Parar	–
Mensagem ausente	Nenhum.	Nenhum.	Nenhum.
Entrada de código de conta	Código de conta ou em branco para digitação quando pressionado.	Cnta	Código de conta
Estatísticas de Agente ACD	Nenhum.	Estatísticas	–
Contagem de acesso DAC	Nenhum.	Contagem	–
Marca de função especial DA	Nenhum.	Marcar	–
Função de Espera Especial DA	Nenhum.	Aguardar	–
Funções especiais DA	Nenhum.	FuEsp	–

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Supressão de DA	Nenhum.	Supres	Suprimir dígitos
Retorno automático de chamada	Nenhum.	ReCA	Retorno autom. de cham.
Intercomunicação automática	Número ou nome do usuário	lauto	Comunicação interna automática
Encaminhamento de todas as chamadas 📞	Qualquer número ou em branco para digitação quando pressionado.	Enc. Cham.	Encaminhar todas as chamadas
Estac. de chamadas	ID do slot de estacionamento (alfanumérico) ou em branco para menu de slots em uso.	Estac	Estac. de chamadas
Estacionar chamada em outro ramal	Número do usuário.	ReEstac	Estacionar chamada em outro
Atendimento de chamadas	Nenhum.	Capt	Captura de qualquer chamada
Cancelar “Deixar pedido de rechamada”	Nenhum.	CnMsg	–
Consultar	Nenhum.	Cons	–
Discar intercom	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	IDisc	Comunicação interna automática
Captura de chamada direcionada	Número ou nome do usuário, ou número ou nome do grupo, ou em branco para digitação quando pressionado.	CaptD	Captura de chamadas
Diretório	Nenhum.	Dir	–
Abandonar	Nenhum.	Desconectar	Desligar chamada
Exibição de emergência	Nenhum.	ExibEmergência ou ExibEmerg	
Anúncio em grupo	Número ou nome do grupo, ou nome do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	AncGr	Anúncio
Alternar fone de ouvido	Nenhum ou FF	Fones	–
Inspecionar	Nenhum.	Inspc	–
Atendimento automático interno	Nenhum.	AAuto	Atendimento automático
Deixar pedido de rechamada	Nenhum.	DxMsg	–
Exclusão manual	Nenhum.	Excl	–
Chamada prioritária	Nenhum.	ChPri	–

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Campainha Desativada	Nenhum.	ToqD	Campainha desativa-da
Autoadministração 	Em branco ou 1 ou 2	Administrador	Autoadministração
Enviar todas as chama-das	Nenhum.	SAC	Enviar todas as cha-madas
Exibir números armaze-nados	Nenhum.	VerBt	–
Hora do dia	Nenhum.	HrDia	–
Cronômetro	Nenhum.	Cronômetro	–
Twinning	Nenhum.	Twinning	Twinning
Voz visual	Nenhum.	Voz	Voz

Avançado

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Adquirir chamada	Número do usu-ário ou em branco para última cha-mada transferida.	Chamada	Adquir	Adquirir
Interrupção	Nome do sistema ou endereço de IP ou em branco pa- ra seleção quando pressionado.	Discar	BkOut	Pausa
Ocupado	Nenhum.	Ocupado	Ocupado	–
Ocupado com chamada em es-pera	0 (desligado) ou 1 (ligado).	Ocupado	OcupE	–
Intrusão em cha-madas	Número de usu-ário ou em bran-co para digitação quando pressiona-do.	Chamada	Intru	Intrusão em cha-madas
Lista de chamadas	Nenhum.	Chamada	Lista	–
Escuta de chama-da	Número do usu-ário.	Chamada	Escut	Ouvir
Registro de cha-madas	Nenhum.	Chamada		Log de chama-das
Captura de qual-quer chamada	Nenhum.	Chamada	CaptQ	Captura Qual-quer
Grupo de captura de chamada	Número ou nome do grupo.	Chamada	CptGr	Grupo de captura
Membros de cap-tura de chamada	Número ou nome do grupo.	Chamada	CaptM	Captura mem-bros

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Fila de chamadas	Número do usuário.	Chamada	Fila	Fila
Registro de chamadas	Nenhum.	Chamada	Grava	Gravar
Triagem de chamada	Nenhum.	Chamada	TriagCham	Triagem de chamada
Reaver chamada	Número do usuário ou em branco para última chamada transferida.	Chamada	Roubar	–
Chamada em espera desativada	Nenhum.	Chamada	ChEsl	–
Chamada em espera ativada	Nenhum.	Chamada	ChEsA	–
Chamada em espera suspensa	Nenhum.	Chamada	SusEs	–
Cancelar todos os encaminhamentos	Nenhum.	Chamada	CanRd	Encaminhamento de chamadas desativado
Cancelar toque ao liberar	Nenhum.	Diversos	CToQL-	–
Monitor de canal	Número do canal.	Chamada	MonCa	–
Limpar cham	Nenhum.	Chamada	Apagar	Apagar
Limpar CE	Nenhum.	Chamada	AbChE	–
Cancelar serviço noturno do grupo de busca	Número do grupo.	Chamada	HGNS-	–
Cancelar Grupo de busca fora de serviço	Número do grupo.	Chamada	HNOS-	–
Limpar cota	"Nome do serviço" entre aspas ou "" para todos os serviços.	Chamada	Cota	–
Intrusão de instrução	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Chamada	Orientar	Intrusão de orientação
Conferência	Chamar processo de conferência. (Somente telefones da série M e T)	Chamada	Conf	–
Adic. conferência	Nenhum.	Chamada	Conf+	Adicionar conferência

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Conferência Meet Me	Nome ou número da conferência.	Chamada	CnfMM	Conf. Meet Me
3K1 de discagem	Qualquer número.	Discar	D3K1	Discar 3K1
56K de discagem	Qualquer número.	Discar	D56K	Discar 56K
64K de discagem	Qualquer número.	Discar	D64K	Discar 64K
Discar CE	Número do usuário.	Discar	DChEp	Discar chamada em espera
Discagem direta	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Discar	DDiret	Comunicação interna automática
Discagem de emergência	Qualquer número.	Discar	Emerg	Discagem de emergência
Inclusão de discagem	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Discar	Inclu	Inclusão de discagem
Discar Anúncio	Número ou nome do grupo, ou nome do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Discar	Anúncio	Anúncio
Disc ram físic. por número	Porta do ramal - número do ramal base.	Discar	RmIFs	Discar ramal físico
Disc ram físic. por ID	Número de ID da porta do ramal. (Versão 1.4+)	Discar	DiscF	Disc ram por ID
Disc voz	Qualquer número.	Discar	DVoz	Discagem de voz
Discar V110	Qualquer número.	Discar	DV110	Discar V110
Discar V120	Qualquer número.	Discar	DV120	Discar V120
Discar vídeo	Qualquer número.	Discar	Dvide	Discar vídeo
Mensagem de exibição	String de comandos.	Discar	ExMsg	–
Negar intercomunicação automática não perturbe	Nenhum(a)	Não perturbe	NoAI	Sem chamadas de int. automáticas
Adicionar exceção de Não perturbe	Qualquer número.	Não perturbe	NPEx+	–
Excluir exceção de Não perturbe	Qualquer número.	Não perturbe	NPER-	–

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Não perturbe desativado	Nenhum.	Não perturbe	NPerl	–
Não perturbe ativado	Nenhum.	Não perturbe	NPERA	Não perturbe
Logon de ramal	Nenhum.	Ramal	Logon	Logon
Logoff de ramal	Nenhum.	Ramal	Logof	Logoff
Sinal de gancho	Nenhum.	Diversos	Flash	Sinal de gancho
Siga-me aqui 📍	Número do usuário.	Siga-me	SgAq+	Siga-me aqui
Cancelar Siga-me aqui	Número de usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Siga-me	Aqui-	Siga-me aqui-
Siga-me para 📍	Número ou nome do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Siga-me	SgA	Siga-me para
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado	Nenhum.	Encaminhar	RGrp+	–
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado	Nenhum.	Encaminhar	EncB-	Enc. cham. grupo
Número de encaminhamento 📍	Qualquer número ou em branco para digitação quando pressionado.	Encaminhar	NoRdr	Rdr número
Número para encaminhar se ocupado 📍	Qualquer número ou em branco para digitação quando pressionado.	Encaminhar	RNoOc	Encam num ocup
Encaminhar caso ocupado desativado	Nenhum.	Encaminhar	EnOcDe	–
Encaminhar caso ocupado ativado	Nenhum.	Encaminhar	EnOcupA	Encaminhar se ocupado
Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado	Nenhum.	Encaminhar	EnReDe	–
Redirecionar se sem resposta estiver ativado	Nenhum.	Encaminhar	EnReAt	Encaminhar se sem resposta

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Encaminhar incondicionalmente desativado	Nenhum.	Encaminhar	EnInDe	–
Encaminhar incondicionalmente ativado	Nenhum.	Encaminhar	EnInAt	Enc. incondicional
Escuta de grupo ativada	Nenhum.	Ramal	Escuta no grupo ativada	–
Colocar chamada em espera	Número do slot da central ISDN.	Retido	Em espera	–
Reter CE	Nenhum.	Retido	RChEs	–
Música de espera	Nenhum.	Retido	Música	Música de espera
Grupo de busca desabilitado	Número ou nome do grupo ou em branco para todos os grupos.	Grupo de extensão	DesGB	
Grupo de busca habilitado	Número ou nome do grupo ou em branco para todos os grupos.	Grupo de extensão	GrupA	Ativação GB
Rediscagem do último número	Rediscar o último número . (Somente telefones da série M e T)	Chamada	Novamente	–
Ativar MCID	Nenhum.	Diversos	MCID	Chamada malic.
Monitorar tronco MWI analógico	ID da aparência em linha.	Caixa postal	TrcMW	Tronco MWI
Estação de atendimento automático	Nenhum.	Diversos	RmAAtm	–
Pausar gravação	Nenhum.	Chamada	PausaGrv	Pausar gravação
Chamada prioritária	Número ou nome do usuário	Chamada	ChPri	Chamada prioritária
Chamada privada	Nenhum. (versão 4.0+)	Chamada	Cpriv	Chamada privada
Relay desat.	1 ou 2.	Relay	Rely-	–
Relay ativ.	1 ou 2.	Relay	Rely+	Relay ativ.
Relay pulso	1 ou 2.	Relay	Relay	Relay pulso
Retomar chamada	Número do slot da central ISDN.	Chamada	Cont	–
Recuperar chamada	Número do slot da central ISDN.	Chamada	Recup	–
Retorno de chamada ao liberar	Nenhum.	Diversos	RechLig+	Retorno autom. de cham.

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Definir mensagem de ausência	String para mensagem selecionada e texto personalizado.	Definir	Ausen	Texto de ausência
Definir código de conta	Código de conta em branco ou válido. (Versão 2.1+)	Definir	Cnta	Código de conta
Definir serviço noturno do grupo de busca	Número do grupo.	Definir	HGNS+	GB serviço noturno
Definir fora de serviço do grupo de busca	Número do grupo.	Definir	FSGB+	GB fora de serviço
Definir Seq chamada interna	Valor 0 a 10.	Definir	ToqIn	–
Definir grupo de serviço noturno	Número do grupo. (versão 4.2+)	Definir	DefSNT	GB grupo SN
Definir tempo sem resposta	Tempo em segundos (faixa de 6 a 99999).	Definir	DefTSR	Tempo sem resposta
Definir seq. de chamada externa	Valor 0 a 10.	Definir	ToqEx	–
Definir grupo de fora de serviço	Número do grupo. (versão 4.2+)	Definir	DefGFS	Grupo GB FS
Definir sequência de chamadas de volta	Valor 0 a 10.	Definir	SqToc	–
Definir tempo de finalização	Tempo em segundos (faixa de 0 a 99999).	Definir	TmpPA	Tempo pós-atendimento
Discagem rápida	Iniciar o processo de seleção de Discagem rápida. (Somente telefones da série M e T)	Discar	DiscRap	–
Carimbo de Registro	Nenhum.	Diversos	LogCrmb	Log de carimbo
Suspender chamada	Número do slot da central ISDN.	Suspender	Susp	–
Suspender CE	Número do slot da central ISDN.	Suspender	SusEs	–
Alternar chamadas	Nenhum.	Chamada	AltCh	–

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Transferência	Iniciar processo de transferência de chamada. (Somente telefones da série M e T)	Chamada	Trnsf	–
Atender a chamada	ID do slot de estacionamento (alfanumérico).	Chamada	DstCh	–
Coletar correio de voz	Veja as notas.	Caixa postal	ColCP	Coleta de caixa postal
Correio de voz desativado	Nenhum.	Caixa postal	CPDest	–
Correio de voz ativo	Nenhum.	Caixa postal	CPAtiv	CPost ativada
Chamada de volta do correio de voz desativada	Nenhum.	Caixa postal	CVTql	–
Chamada de volta do correio de voz ativa	Nenhum.	Caixa postal	CVTqA	Chamada de volta CxPost
Sussurro	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Chamada	Sussurro	Anúncio discreto
Monitor de canal	Canal	Chamada	MonCa	-

ExibEmergência

Consulte [Exibição de emergência](#) na página 1136.

Discagem abreviada

Essa função permite a discagem rápida de um número armazenado.

Detalhes

- **Ação:** emulação | Discagem abreviada.
- **Dados de ação:**
 - **Número completo:** o número é discado.
 - **Número parcial:** o número parcial é discado e o usuário pode completar a discagem do número.
- **Rótulo padrão:** AD ou discagem abreviada.

- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Pausa de discagem abreviada

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere de pausa ao programar uma Discagem rápida.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Pausa de discagem rápida.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Pause.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Programa de discagem abreviada

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário programar números de Discagem rápida em outras teclas programáveis. Essa função não pode ser utilizada para substituir as teclas de aparência em chamada.

Detalhes

- **Ação:** emulação | Programa de discagem abreviada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Prog.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Interrupção de discagem abreviada

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere de interrupção ao programar uma Discagem rápida.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Interrupção de discagem abreviada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** parar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Mensagem ausente

Esse recurso permite selecionar o texto atual de ausência do usuário. Consulte [Definir mensagem de ausência](#) na página 1168.

Entrada de código de conta

Insira um código curto para a chamada. Essa tecla pode ser utilizada antes de discar um número ou durante a chamada.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Entrada do código de conta.
- **Dados de ação:** opcional. Se o código for definido, ele deverá corresponder ao código de conta definido na lista de códigos da conta. Se nenhum código de conta for definido, a tela do telefone solicitará a entrada de um código válido. A opção não é compatível com os telefones XX02 e o telefone T7000.
- **Rótulo padrão:** Cnta ou Código da conta.
- **Alterna:** não.

- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Estatísticas de Agente ACD

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Estatísticas do agente ACD.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Estatísticas.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Contagem de acesso DAC

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Contagem de chamadas DAC.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Cont.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Adquirir chamada

Consulte [Roubar chamada](#) na página 1112.

Funções especiais DA

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere especial (marca, pausa, supressão, espera) durante a inserção da Discagem rápida.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Funções especiais DA.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Sfunc.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Marca de função especial DA

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere de marca ao programar a Discagem rápida.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Marca de função especial DA.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Marca.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Função de Espera Especial DA

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere de espera pelo tom de discagem ao programar uma Discagem rápida.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Espera de função especial DA.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Wait.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Supressão de DA

Ocultar a exibição dos dígitos discados no display do telefone. Dígitos digitados são substituídos por um caractere **s**.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Supressão DA.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Supr ou Suprimir dígitos.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Trabalho pós-chamada

Esse botão é utilizado pelos usuários configurados como Agente Customer Call Reporter (CCR) (**Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor**) e ao trabalhar com o aplicativo CCR. Mostra o CCR Agent, o status atual de seu Trabalho pós-chamada (ACW) e permite a alteração manual do status. Enquanto no estado ACW, o agente não recebe chamadas de Grupo de busca.

Se o usuário for configurado para Trabalho pós-chamada automático os CCR Agents podem ser colocados e removidos automaticamente do ACW pelo sistema, (**Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor**). Esses usuários devem ter um botão **Trabalho pós-chamada**.

* Nota:

O CCR não é compatível no IP Office partir da versão 9.1.

Detalhes

- **Ação:** avançado | Diversos | Pós-atendimento
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** ACWrk ou Pós-atendimento.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim. Requerido.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Apresentação

Cria um tecla de aparência em chamada. Isso pode ser utilizado para atender e fazer chamadas. Os usuários com múltiplas teclas de aparência em chamada podem tratar várias chamadas. Para mais detalhes, consulte [Botões de aparência em chamada](#) na página 1193.

As teclas de aparência em chamada, atribuídas às teclas que não possuem luzes ou ícones de status, são automaticamente desabilitadas até que o usuário faça o logon em um telefone com teclas adequadas.

Botões de aparência são definidos, se desejado, com um atraso de toque ou sem nenhum toque. Isto não afeta o alerta visual exibido próximo ao botão. O atraso usa a configuração **Atraso de toque (Usuário > Telefonia > Opções multilinha)** do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Apresentação | Apresentação.
- **Dados da ação:** etiqueta de texto opcional.
- **Rótulo padrão:** a=.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim, obrigatório.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Aparências em chamada virtuais

Os telefones T7000, T7100, M7100 e M7100N são compatíveis com a operação do botão de aparência de chamada virtual. A operação de aparência em chamada virtual é semelhante a um telefone analógico com a chamada em espera habilitada. Contudo, ela não utiliza as configurações de ativar/desativar da chamada em espera; em vez disso, utiliza os botões de aparência em chamada.

O número de aparências em chamadas virtuais é definido pelos botões de aparência em chamada programados nas configurações do usuário. Eles devem ser programados como um único bloco de início no um botão. Recomenda-se que apenas um máximo de três apresentações de chamada sejam usadas, no entanto, o usuário deve ter pelo menos uma apresentação de chamada programada para realizar e receber chamadas.

Usabilidade da aparência em chamada virtual

Se o usuário for para o automático, ele será conectado à chamada que está tocando ou ouvirá o tom de discagem para fazer uma chamada de saída. Será utilizado um de seus botões de aparência em chamada virtual.

Com uma chamada conectada:

- Se outra chamada chegar em outra aparência chamada virtual, o usuário ouvirá um tom de chamada em espera no aparelho. O display, caso o telefone tenha um, alternará entre os detalhes do chamador corrente e daquele em espera.
- Se o usuário pressionar **Espera**, a chamada conectada será colocada em espera e:

Se houver quaisquer aparências em chamada virtual disponíveis, o tom de discagem será ouvido. Isso permite ao usuário fazer uma chamada ou utilizar os códigos de acesso que poderão afetar as chamadas retidas ou em espera. A seguir, alguns dos códigos de acesso padrão que podem ser utilizados:

- ***26: Limpar ChEsp** Abandona a chamada anterior e atende a chamada em espera.
- ***52: Limpar chamada** Abandona a chamada anterior.
- ***47: Adicionar conferência** Inicia uma conferência entre o usuário e quaisquer chamadas retidas.

- Ou se houver uma chamada em espera, ela será atendida.
- Ou se houver uma chamada em espera, ela será reconectada.

Se o usuário pressionar **Liberar** ou **Abandonar**, ou for para o automático durante a chamada, a chamada corrente será encerrada e o telefone do usuário retornará para o estado ocioso. Se houver uma chamada em espera, ela começará a tocar. O usuário pode atender a chamada indo para o automático ou pressionando **Espera**.

Com o telefone ocioso (livre):

Se o usuário for para o automático:

- A primeira aparência em chamada que está tocando é atendida, caso exista.
- Ou a primeira aparência em chamada livre é capturada e o usuário ouve o tom de discagem.
- O usuário pode pressionar **Espera** para alternar entre as aparências em chamada virtual. Isso irá atender ou recuperar qualquer chamada na próxima aparência em chamada virtual, ou fará ouvir o tom de discagem para fazer uma chamada.

Com o telefone livre, mas a chamada tocando:

Ir para o automático ou pressionar **Espera** atenderá a chamada.

Quando todas as aparências em chamada virtual do usuário estiverem em uso, ele estará ocupado para quaisquer chamadas adicionais. As chamadas seguirão a configuração Encaminhar, se definida, ou irão para correio de voz, se disponível, ou receberão o sinal de ocupado.

Os únicos outros controles do botão de aparência aplicados e suportados são:

Reservar última AC Essa configuração pode ser habilitada para o usuário do ramal. Quando selecionada, a última aparência em chamada disponível é reservada somente para as chamadas de saída. Por exemplo, para o usuário com 3 aparências em chamada, quando 2 apresentações virtuais estão em uso, o tom de ocupado é emitido a quaisquer chamadas adicionais. O usuário do ramal pode pressionar **Espera** para obter o tom de discagem na aparência em chamada reservada. Uma aparência em chamada disponível também é necessária durante a utilização do **Recurso 70** para iniciar a transferência de chamada.

Apresentações de cobertura Os outros usuários podem ter os botões de aparência em cobertura definidos para fornecerem cobertura ao usuário da apresentação da chamada virtual. A configuração **Tempo de cobertura individual** do usuário da aparência virtual é aplicada.

Retorno automático de chamada

Define o toque no ramal sendo chamado. Quando o ramal de destino desliga a sua chamada atual, é feita uma ligação de rechamada aos usuários (no tempo definido como **Tempo sem resposta**) e se à chamada for atendida, uma nova chamada será feita ao ramal de destino.

A chamada de volta também pode ser removida usando a função Cancelar chamada de volta quando livre.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Rechamada automática.

- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** RChmA ou Rechamada automática.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Negar intercomunicação automática

Usar a função Negar intercomunicação automática para bloquear chamadas de intercomunicação automática.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Não perturbe | Negar intercomunicação automática.
- **Dados da ação:** em branco.
- **Etiqueta padrão:** NoAI ou Sem chamadas de intercomunicação automática.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Intercomunicação automática

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Esse recurso pode ser utilizado como parte das transferências de viva-voz anunciadas.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Intercom. automática
- **Dados da ação:** número ou nome do usuário. Esse campo pode ser deixado em branco para a entrada do número quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** lauto ou intercomunicação automática.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Interrupção

Esse recurso pode ser usado em uma rede multissite do sistema. Ele permite que o usuário de um sistema na rede especifique que a discagem seguinte seja processada por outro sistema na rede como se o usuário tivesse discado localmente desse outro sistema.

Nos telefones com display multilinhas, se o sistema alvo não for especificado na configuração dos botões, será exibido um menu com os sistemas disponíveis na rede onde uma seleção pode ser realizada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Interrupção.
- **Dados de ação:** opcional. O nome do sistema ou o endereço de IP do sistema necessário podem ser especificados. Se nenhum nome de sistema ou endereço de IP for definido, será exibida uma lista de sistemas da rede nos telefones com visor quando a tecla for pressionada.
- **Etiqueta padrão:** BkOut ou Breakout.
- **Alterna:** não.

- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Aparência em ponte

Cria um botão de aparência que segue o estado de outro botão de aparência em chamada do usuário. A aparência em ponte é utilizada para fazer e atender chamadas pelo usuário da aparência em chamada. Para mais detalhes, consulte [Teclas de aparência em ponte](#) na página 1198.

O usuário do botão de aparência em ponte deve ter no mínimo um botão de aparência em chamada programado.

As funções de aparência em ponte, atribuídas aos botões que não têm indicadores luminosos ou ícones, são automaticamente desabilitadas até que o usuário se conecte a um telefone com botões adequados.

Botões de aparência são definidos, se desejado, com um atraso de toque ou sem nenhum toque. Isto não afeta o alerta visual exibido próximo ao botão. O atraso usa a configuração **Atraso de toque (Usuário > Telefonia > Opções multilinha)** do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Apresentação | Aparência em ponte.
 - **Dados da ação:** Nome do usuário e número do botão de aparência da chamada.
 - **Default Label:** <nome do usuário><etiqueta de aparência em chamada>.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** sim. Requerido.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
1. Não compatível com telefones T7000, T7100, M7100 e M7100N.

Ocupado

Não utilizada.

Ocupado com chamada em espera

Quando ativado, o ocupado com chamada em espera emite um ocupado para todas as chamadas enquanto o usuário tiver uma chamada existente em espera. Apesar de este recurso ser utilizado por usuários com teclas de aparência, ele não é recomendado, pois substitui a função básica de tratamento de chamada dessas teclas.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Ocupado | Ocupado com chamada em espera.
- **Dados da ação:** 1 para ativo, 0 para inativo.
- **Rótulo padrão:** BusyH.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Redirecionar todas as chamadas

Ativa o redirecionamento incondicional e define o número de encaminhamento para o número especificado, ou solicita ao usuário a inserção de um número se nenhum for especificado.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Encaminhar todas as chamadas.
- **Dados da ação:** número ou nome do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.
 - Quando em branco, os usuários com um código de logon serão solicitados a inserir o código para utilizarem essa função.
 - Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Redir ou Redirecionar todas as chamadas.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Intrusão em chamadas

Esse recurso permite a intrusão na chamada existente conectada do usuário de destino especificado. Todos os participantes da chamada são colocados em uma conferência e podem conversar e escutar uns aos outros. A tentativa de **Intrusão na chamada** para um usuário que está ocioso torna-se uma Chamada prioritária.

- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada.
- A intrusão em um usuário com o monitoramento silencioso (consulte [Escuta de chamada](#) na página 995) é transformada em uma chamada de monitoramento silencioso.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Intrusão na chamada.
- **Dados da ação:** Número de usuário ou em branco para digitação quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Intru ou intrusão.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Escuta de chamada

Esse recurso permite que você monitore a chamada de outro usuário sem ser ouvido.

- Por padrão, o monitoramento é acompanhado por um tom ouvido por todas as partes. O uso do tom é controlado pela configuração do **Aviso sonoro ao escutar** na guia **Sistema > Telefonia > Tons e música**.



Aviso:

- Escutar uma chamada sem que as outras partes estejam cientes pode ser uma ação sujeita aos regulamentos locais. Você deverá garantir que esteja atendendo a todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

A utilização do recurso escuta de chamada depende de:

- O destino ser membro do grupo definido como o **Grupo de monitoramento** do usuário (**Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor**). O usuário não precisa ser um membro do grupo.
- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.

Diversos recursos são suportados para escuta de chamada:

- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada.
- Os ramais IP podem ser monitorados, incluindo aqueles que utilizam mídia direta.
- A chamada de monitoramento pode ser iniciada mesmo que o usuário de destino não esteja atualmente em uma chamada, permanecendo ativo até que o usuário de monitoramento abandone a chamada e o monitoramento.
- O usuário que iniciou a escuta de chamadas também pode gravar a chamada.

A intrusão na chamada de um usuário que realiza o monitoramento silencioso (Escutar chamada) é transformada em uma chamada de monitoramento silencioso.

Os telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600 com um botão de usuário podem iniciar a escuta por meio desse botão se o usuário de destino atender aos critérios de escuta.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Ação:**Avançado | Chamada | Escutar chamada.
- **Dados de ação:** Número de usuário.
- **Rótulo padrão:** Escut. ou Escutar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Log de chamadas

Essa função dá acesso a uma lista das chamadas recebidas.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Registro de chamadas.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Registro de chamadas
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.

Estac. de chamadas

Os usuários podem usar um botão definido com essa ação para estacionar e desestacionar chamadas.

- Pressionar o botão enquanto estiver em uma chamada estacionará a chamada.
 - Enquanto estacionado, o chamador ouve música em espera, se disponível.
 - A configuração do sistema **Tempo-limite de estacionamento (s) (Sistema > Sistema > Telefonia)** controla por quanto tempo as chamadas permanecem estacionadas. Quando isso expira, a chamada é feita novamente ao usuário que a estacionou se ele estiver ocioso ou quando ele se tornar o próximo ocioso. A nova chamada toca continuamente e não segue redirecionamentos ou vai para o correio de voz.
- Pressionar o botão enquanto não estiver em uma chamada exibe detalhes de quaisquer outras chamadas que o usuário tenha estacionado e permite a recuperação da chamada.

É possível configurar um botão de estacionamento de chamadas com ou sem um número de estacionamento:

- **Quando associado a um número específico de slot de estacionamento:**

O botão estacionará e desestacionará uma chamada somente desse estacionamento. O botão indica quando alguém estacionou uma chamada usando esse número de estacionamento.

- **Quando não associado a um número específico de slot de estacionamento:**

O botão pode estacionar até 10 chamadas, atribuindo a cada chamada estacionada um número de estacionamento com base no número do ramal do usuário. Por exemplo, para o ramal XXX, a primeira chamada estacionada será atribuída ao estacionamento XXX0, a próxima ao XXX1 e assim por diante até XXX9. O botão indicará quando existem chamadas estacionadas em qualquer um dos estacionamentos.

Os botões Estacionar em outros telefones e em aplicativos (por exemplo, IP Office SoftConsole e Avaya one-X Portal) com o mesmo número de estacionamento de uma chamada estacionada indicarão a chamada estacionada e poderão ser usados para recuperá-la.

Detalhes

- **Ação: Emulação > Estacionamento de chamadas**
- **Dados de ação:** em branco ou um número específico de slot de estacionamento.
 - As IDs de slot de estacionamento podem ter até 15 dígitos de extensão.
 - É possível usar nomes para os estacionamentos do aplicativo.
- **Rótulo padrão:** Estac ou Estacionar chamada.
- **Alterna:** ✔.
- **Indicação de status:** ✔.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T, Série M
- Chamadas estacionadas por ramal	Verde intermitente	Verde intermitente	 Azul	 Piscada lenta
- Chamadas estacionadas por outro ramal	Vermelha intermitente	Vermelha intermitente	 Verde	 Piscada lenta
- Nenhuma chamada estacionada	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
1. O botão é equivalente ao **Recurso 74**.

Estacionar e anunciar chamada

Estaciona a chamada atual do usuário no número do estacionamento especificado na guia **Sistema | Telefonia | Estacionar e Anunciar**, no campo **Alcance do Estacionamento Central**.

Em telefones da série M/T, telefones 14xx/16xx e 9504, o usuário é apresentado a até três grupos de destino de anúncio. Em outros telefones 95xx/96xx, a ação Anunciar exibe uma lista de rolagem de possíveis grupos de destino de anúncio. O usuário também pode inserir o número de destino do anúncio diretamente ou usar o diretório do sistema para encontrar um destino de anúncio.

Uma chamada estacionada no Alcance do Estacionamento Central (independentemente da origem da ação Estacionar) pode ser recuperada discando o slot do Alcance do Estacionamento Central desejado diretamente em que a chamada está estacionada.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Estacionar chamada e anunciar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** ParkPage
- **Alternar:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
- 1. O **Recurso 74** é equivalente a esse botão quando o Intervalo de estacionamento central está definido. Em um telefone M7000, se esse recurso for invocado, a chamada sempre tentará estacionar no slot mais alto definido do Alcance do Estacionamento Central. Consulte a descrição do código de acesso de Alcance do Estacionamento Central para obter os detalhes.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Estacionar chamada em outro ramal

Permite ao usuário estacionar a chamada corrente em outro ramal do usuário. Em seguida, a indicação de chamada estacionada nesse ramal é ativada de acordo com o tipo de telefone.

Se o ramal de destino tiver um botão Estacionamento de chamadas sem o número de estacionamento específico, a chamada estacionada será indicada pela tecla e poderá ter o estacionamento cancelado na lista de chamadas estacionadas mostrada quando o botão é pressionado.

O número de estacionamento atribuído à chamada estacionada baseia-se no número do ramal estacionando a chamada. Por exemplo, para as chamadas estacionadas pelo ramal 201

é atribuído a ID de estacionamento 2010, 2011 e assim por diante, até o 2019, dependendo da quantidade de chamadas estacionadas.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Estacionar chamada em outro ramal.
- **Dados de ação:** Número de usuário. Esse campo pode ser deixado em branco para a entrada do número quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** RPark ou Estacionar chamada em outro ramal.
- **Alterna:** sim .
- **Indicação de status:** sim. Essa é a indicação de status no ramal de estacionamento da chamada.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T, Série M
Chamada estacionada	Verde intermitente	Verde intermitente	 Azul	 Piscada lenta
Nenhuma chamada estacionada	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Captura de chamadas

Atende uma chamada que está em alerta no sistema.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Captura de chamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** CpkUp ou Captura de qualquer chamada.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.

- 1400 Series e 1600 Series.
- M-Series e T-Series.

Captura de qualquer chamada

Captura a primeira chamada tocando disponível no sistema.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Capturar qualquer chamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** CaptQ ou Capturar qualquer.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Grupo de captura de chamada

Atenda a uma chamada de qualquer grupo de busca do qual o usuário é membro ou defina para atender chamadas de um grupo específico.

O usuário pode utilizar este recurso mesmo se, neste momento, a sua associação com o grupo estiver definida como desativada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Grupo de captura de chamada.
- **Dados de ação:** opcional. Para atender chamadas de um grupo específico, use o número ou nome do grupo.
- **Rótulo padrão:** PickG ou Grupo de captura.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.

- 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
1. O botão é equivalente ao **Recurso 75**.

Membros de captura de chamada

Este recurso pode ser utilizado para capturar qualquer chamada para um ramal que seja membro do grupo de busca especificado. A chamada capturada não precisa ser uma chamada de grupo de busca. Esta função inclui membros do grupo mesmo se no momento a sua associação estiver desativada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Membros de captura de chamadas.
- **Dados da ação:** Número ou nome do grupo.
- **Rótulo padrão:** PickM ou membros de captura.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim (*11.1 SP1*)
 - Em telefones compatíveis, o acionamento do botão exibe uma lista com qualquer membro do grupo que tem uma chamada aguardando atendimento. O acionamento do botão ao lado do nome do usuário atende a respectiva chamada.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Fila de chamadas

Transfere a chamada para o ramal de destino se ele estiver livre ou ocupado. Se estiver ocupado, a chamada é colocada na fila à espera do telefone ser liberado. É semelhante a uma transferência exceto por permitir a transferência de chamadas para um telefone ocupado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Fila de chamadas.
- **Dados de ação:** Número de usuário.
- **Rótulo padrão:** Fila.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Registro de chamadas

Este recurso permite gravar uma conversa e exige que o Voicemail Pro esteja instalado.

- Um aviso de notificação de gravação será emitido se configurado no sistema de correio de voz.
- A gravação é colocada na caixa postal especificada pela configuração da **Caixa postal de gravação manual do usuário**.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Gravação de chamadas.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Recor ou gravação.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Triagem de chamada

Essa função é utilizada para habilitar ou desabilitar o monitoramento de chamadas. Enquanto estiver habilitado, quando uma chamada cair na caixa postal do correio de voz, e se o telefone

do usuário estiver ocioso, o usuário ouvirá através do viva-voz do telefone o chamador deixando a mensagem e poderá selecionar atender ou ignorar a chamada.

Esse recurso pode ser utilizado com o Embedded Voicemail e com o Voicemail Pro. A filtragem de chamadas é aplicada como segue:

- Aplicada apenas a chamadas com alertas audíveis no ramal do usuário e em seguida redirecionadas para o correio de voz. O usuário deve ter a cobertura do correio de voz, a filtragem de chamadas habilitadas e não ter o toque do telefone definido para silencioso. No entanto, ela não será aplicada se o usuário transferir a chamada para o correio de voz.
- Ela só será aplicada se o telefone do usuário estiver ocioso. Ou seja, se o telefone não estiver em chamada ou com uma chamada em espera aguardando transferência ou conferência.
- As chamadas que alertarem o usuário, serão reencaminhadas (por exemplo seguir a configuração Encaminhar se ocupado) e, em seguida, retornarão à caixa postal do usuário e serão filtradas.

Durante a filtragem de chamada, o telefone pode ser utilizado para atender ou ignorar uma chamada filtrada. As opções de autoatendimento serão ignoradas.

Atendendo a uma chamada filtrada

Ao pressionar a tecla programável **Atender** (se exibida) ou tirando o telefone do gancho, será possível atender a uma chamada filtrada. O atendimento da chamada será possível pressionando o botão de linha ou de aparência no qual a chamada está indicada.

Ao atender:

- O microfone do telefone é ativado e existe uma chamada normal entre o usuário e o chamador.
- A gravação do correio de voz é interrompida porém aquela parte da chamada já gravada permanece como uma nova mensagem na caixa postal do usuário.

Ignorando uma chamada filtrada

É possível ignorar uma chamada filtrada pressionando a tecla Ignorar, caso ela seja exibida. Nos telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600, ao pressionar o botão **ALTO-FALANTE** a chamada não será atendida. Nos telefones Série M e Série T, ao pressionar a tecla **Liberar** a chamada não será atendida.

Quando não atendida:

- A chamada continua sendo gravada até que o chamador desligue ou transfira para fora da caixa postal.
- O telefone do usuário volta para o estado de inatividade com a filtragem da chamada ainda habilitada. Porém, a chamada redirecionada para o correio de voz não será filtrada.

Operação de chamada filtrada

Durante a filtragem de uma chamada:

- No alto-falante do telefone será possível transmitir a saudação da caixa postal e o chamador ser ouvido. O chamador não pode ouvir o usuário.
- O usuário é considerado ativo na chamada. Ele não receberá chamadas de grupo de busca e chamadas particulares adicionais utilizarão o toque abreviado.
- Telefones das séries 1400/1600/9400/9500/9600: se o caminho de áudio padrão do telefone estiver definido para fone de ouvido ou se o telefone estiver ocioso no fone de ouvido, a chamada filtrada será ouvida pelo fone de ouvido.

- As demais chamadas direcionadas à caixa postal do usuário durante a filtragem permanecerão na caixa postal e não serão filtradas mesmo após o desligamento da chamada filtrada.
- Fazer ou atender uma chamada enquanto estiver ouvindo uma chamada, aquela filtrada será considerada como não atendida. Para usuários com a opção **Seleção prévia de resposta** ativada (Usuário | Telefonia | Opções de várias linhas), pressionar a tecla de aparência para exibir os detalhes de uma chamada também será considerado como ignorar a chamada filtrada.
- Outros usuários não poderão acessar a chamada filtrada. Por exemplo, eles não poderão utilizar a captura de chamadas, tecla de aparência em ponte e de aparência em linha, função de intrusão ou de aquisição de chamadas.
- A administração do telefone não será acessada e os botões reter, transferir e conferência serão ignorados.
- O chamador filtrado que estiver utilizando a interrupção DTMF finalizará a filtragem da chamada.

Habilitar o não perturbe sobrepõe a filtragem da chamada exceto os números indicados na lista de exceções do não perturbe do usuário.

O bloqueio do telefone sobrepõe a filtragem da chamada.

Se uma chamada está sendo filtrada, a gravação manual da chamada não poderá ser aplicada.

Um dos canais do correio de voz é utilizado durante a filtragem de uma chamada. A filtragem da chamada não é realizada se não há canais de correio de voz disponíveis.

Aviso:

A utilização de recursos para escutar uma chamada sem os outros participantes estarem cientes desse monitoramento poderá estar sujeita às leis e regulamentos locais. Antes de habilitar o recurso, você deverá garantir que cumpriu todas as leis e regulamentos locais. Se isso não for feito, severas penalidades poderão ser aplicadas.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Filtragem de chamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FiltragemCham ou Filtragem de chamada.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.

1. Não T7406E.

Reaver chamada

Essa função permite que um usuário capture uma chamada atendida ou que esteja tocando em outro ramal. Essa função pode ser utilizada com ou sem um destino de usuário especificado.

- Se o destino tiver várias chamadas em alerta, a função vai reaver a chamada com a espera mais longa.
- Caso o destino tenha uma chamada conectada e nenhuma chamada seja alterada, a função vai reaver a chamada conectada. Esse recurso está sujeito à configuração **Intrusão permitida** do usuário **Reaver chamada** e à configuração **Intrusão não permitida** do destino.
- Se não houver um destino especificado, a função tentará resgatar a última chamada do usuário que foi transferida ou que tocou caso ela não tenha sido atendida ou tenha seguido para a caixa postal.
- Reaver uma chamada de vídeo altera a chamada para uma chamada de áudio.
- R11.1 FP2 SP4 e superior: é possível usar o código curto desse recurso com o número do ramal do próprio usuário. Isso permite que usuários de dispositivos geminados e simultâneos movam uma chamada conectada de outro dispositivo para o dispositivo deles. Esse uso ignora as configurações de privacidade e intrusão do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Roubar chamada.
- **Dados de ação:**
 - Número do usuário ou em branco para última chamada transferida.
- **Rótulo padrão:** Acquirir ou Aquirir.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Chamada em espera desativada

Desliga a chamada em espera do usuário. A função deste botão é obsoleta. A função do botão Chamada em espera ativada alterna entre ligado/desligado e indica o status atual.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada em espera desativada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** CWOFF.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada em espera ativada

Habilita a chamada em espera no ramal do usuário. Quando o usuário estiver em uma chamada e outra for recebida, ele ouvirá um tom de chamada em espera.

Nota:

A chamada em espera não funciona nos botões de aparência em chamada do usuário. Consulte Chamada em espera.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada em espera ativada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** ChEsA ou Chamada em espera ativada.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada em espera suspensa

Desabilita a chamada em espera, se ativada, enquanto dura a chamada seguinte do ramal.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada em espera suspensa.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** CWSus.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cancelar todos os encaminhamentos

Cancela o encaminhamento incondicional, encaminhar se ocupado, encaminhar se sem resposta, siga-me e não perturbe se estiverem ativos no ramal do usuário.

- **Ação:** Avançado | Chamada | Cancelar todos os redirecionamentos.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwdOf ou redirecionamento de chamada desativado.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.

Detalhes

- 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
- 1400 Series e 1600 Series.
- M-Series e T-Series.
- Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Cancelar “Deixar pedido de rechamada”

Compatível apenas com emulação de CTI.

Cancela a última mensagem de Deixar pedido de rechamada originada pelo usuário.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Cancelar pedido de rechamada.
- **Dados de ação:** nenhum.

- **Rótulo padrão:** CnLWC.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cancelar toque ao liberar

Cancela qualquer chamada de retorno definida pelo usuário, consulte Chamada de retorno ao liberar. Observe que o botão Chamada de retorno ao liberar alterna para definir ou cancelar o toque de retorno ao liberar e indica também o status atual.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Cancelar chamada de retorno ao liberar.
 - **Dados de ação:** nenhum.
 - **Rótulo padrão:** RBak-.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** não.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
1. Série-M/Série-T: O botão é equivalente ao **Recurso #2**.

Monitor de canal

Para uso exclusivo da Avaya. Configurável exclusivamente pelo Web Manager.

Limpar cham

Este recurso pode ser utilizado para finalizar a última chamada em espera. Isto pode ser utilizado em cenários onde a primeira chamada já está em espera e a finalização da segunda chamada causará um transferência não supervisionada da primeira chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Apagar chamada.

- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Limpar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Limpar CE

Finaliza a chamada atual do usuário e atende uma chamada em espera. Exige que o usuário tenha também a indicação de chamada em espera habilitada. Esta função não funciona para usuários com vários botões de aparência em chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Limpar CW.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** ClrCW.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cancelar serviço noturno do grupo de busca

Altera o grupo de busca especificado do modo Serviço noturno para o modo "Em serviço". A função deste botão é obsoleta. A função Configurar grupo de busca de serviço noturno pode ser utilizada para alternar um grupo para em serviço/fora de serviço e fornecer uma indicação de status da luz.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Essa função não é suportada entre sistemas de uma rede multisite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Cancelar serviço noturno do grupo de busca.
- **Dados de ação:** Número de grupo. Se deixado em branco, o botão afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário é um membro.
 - Os recursos de código curto e botão **Definir serviço noturno de um Grupo de busca** e **Cancelar serviço noturno do grupo de busca** podem ser usados para ativar e desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.
- **Rótulo padrão:** HGNS-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cancelar Grupo de busca fora de serviço

Altera o status dos grupos de busca especificados do modo Fora de Serviço para o modo "Em serviço". A função deste botão é obsoleta. A função Configurar grupo fora de serviço pode ser utilizada para alternar um grupo para em serviço/fora de serviço e fornecer uma indicação de luz de status.

Essa função não é suportada entre sistemas de uma rede multisite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Cancelar grupo de busca fora de serviço.
- **Dados de ação:** Número de grupo. Se deixado em branco, o botão afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário é um membro.
- **Rótulo padrão:** HGOS-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Limpar cota

As cotas são atribuídas às chamadas de saída direcionadas para serviços de dados tais como conexões com a internet. A cota define o número de minutos disponíveis para o serviço dentro

do período de tempo definido no serviço, por exemplo, todos os dias, a cada semana ou a cada mês.

A função Limpar cota pode ser utilizada para redefinir a cota de um serviço específico ou de todos os serviços.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Limpar cota.
- **Dados de ação:** Nome do serviço " ou "" (todos os serviços).
- **Rótulo padrão:** Quota.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Intrusão de orientação

Esse recurso permite a intrusão em outra chamada do usuário, e a conversa com ele sem que você seja ouvido por outros participantes da chamada com os quais ele ainda pode falar. Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ouvir os usuários A e B, mas pode ser ouvido somente pelo usuário A.

- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Escutar uma chamada sem que as outras partes estejam cientes pode ser uma ação sujeita aos regulamentos locais. Você deverá garantir que esteja atendendo a todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Intrusão de coaching.
- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário ou em branco para a entrada quando pressionado.
- **Rótulo padrão:** Monitor ou Intrusão de monitoria.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. do usuário:** nenhum feedback fornecido.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - Não há suporte em telefones não IP ao usar fone de ouvido.

Conferência

Esta função destina-se somente ao uso de telefones Avaya Série M e Série T. Ao ser pressionado, o botão invoca o mesmo processo de conferência que a discagem do **Recurso 3**.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Conferência.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Conf ou Conferência Adicional.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.
 - O botão é equivalente ao **Recurso 3**.

Adicionar conferência

Os controles Adicionar conferência podem ser usados para colocar o usuário, sua chamada atual e quaisquer chamadas que ele tenha em espera em uma conferência. Quando usados para iniciar uma nova conferência, o sistema atribui automaticamente uma ID da conferência à chamada. Chamamos isso de Conferência ad hoc (improvisada).

Se a chamada em espera for uma conferência existente, o usuário e qualquer chamada atual serão adicionados a ela. Isso pode ser utilizado para acrescentar chamadas adicionais a uma conferência ad hoc ou a uma conferência Meet Me. Adicionar conferência pode ser usado para conectar duas partes. Depois de criar a conferência, o usuário pode se desconectar da conferência e as duas chamadas de entrada permanecem conectadas.

No R11.0 e posteriores, o botão tem recursos adicionais:

- Quando pressionado durante uma chamada normal com dois participantes, a chamada é transformada em uma chamada em conferência com dois participantes. Em seguida, é fornecido o acesso ao outro controle de conferência do telefone, como o controle para adicionar participantes, sem interromper a chamada.

- Durante uma conferência existente, o acionamento do botão (em telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100) fornece um menu para inserir o número de um participante adicional para adicionar à conferência sem colocá-la em espera. Os outros participantes da conferência podem ouvir o progresso da chamada e, caso seja atendida, a outra parte entra imediatamente na conferência.

Para obter mais detalhes, consulte [Conferência](#) na página 946.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Adicionar conferência.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Conf ou Conferência Adicional.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Conferência Meet Me

A conferência Meet-me refere-se a recursos que permitem ao usuário ou chamador juntar-se a uma conferência específica utilizando o número de ID da conferência (predefinido na configuração do botão ou inserido no momento do ingresso na conferência).

Nota:

- Os recursos de Conferência Meet Me podem criar conferências que incluem somente um ou dois participantes. Elas ainda serão conferências que utilizarão recursos da capacidade de conferência do sistema host.

Números de identificação da conferência

Cada conferência tem um número de ID da conferência:

- **Conferências ad hoc** - por padrão, as conferências ad hoc recebem atribuições de números começando de 100 para a primeira conferência em andamento. Portanto, para recursos de conferência Meet-me, você sempre deve especificar um número distante dessa faixa para garantir que a conferência não seja uma conferência ad hoc iniciada por outros usuários. Não é possível ingressar em uma conferência utilizando os recursos de conferência Meet-me quando a ID da conferência está em uso por uma conferência ad hoc.
- **Conferências Meet-me pessoais do usuário** - o número de ramal de cada usuário é tratado como seu número pessoal para conferência. Apenas esse usuário pode iniciar uma conferência utilizando esse número como a ID de conferência. Qualquer um que tente iniciar uma conferência com aquele número se encontrará em uma conferência,

mas em espera até que o proprietário também se junte. As conferências pessoais são sempre hospedadas no sistema do proprietário.

- **Conferências Meet-me do sistema** - cada uma delas recebe um número de ID da conferência quando as configurações da conferência são definidas.

Para obter mais detalhes, consulte [Conferência](#) na página 946.

*** Nota:**

Quando um usuário efetua uma chamada do seu número de junção móvel, o recurso de conferência pessoal funcionará somente se o usuário acessar a conferência utilizando um serviço FNE 18.

Conferência de rede multissite

As identificações da conferência Meet Me agora são compartilhadas em toda a rede multissite. Por exemplo, se uma conferência com a identificação 500 for iniciada em um sistema, qualquer pessoa que se junte a ela em qualquer sistema se juntará à mesma conferência. Cada conferência continua usando os recursos de conferência do sistema no qual ela foi iniciada e está limitada à capacidade de conferência disponível daquele sistema.

Anteriormente, as conferências separadas, cada uma com a mesma identificação, podiam ser iniciadas em cada sistema de uma rede múltipla.

Outros recursos

- **Botão Transferir para uma conferência:** um chamador atualmente conectado pode ser transferido na conferência pressionando **TRANSFERIR** e depois o botão Conferência Meet-me e **TRANSFERIR** novamente para concluir a transferência. Isso permite que o usuário coloque os chamadores na conferência especificada pelo botão sem ele próprio fazer parte da chamada de conferência. Essa opção é suportada somente em telefones Avaya com um botão **TRANSFERÊNCIA** fixo.
- **Indicação de status do botão de conferência:** quando a conferência está ativa, qualquer botão associado à ID da conferência indica o estado ativo.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Conferência Meet Me.
- **Dados de ação:** Número de conferência. Pode ser um valor alfanumérico de até 15 caracteres.
 - **Número de conferência pessoal do usuário** O número de ramal de cada usuário é tratado como o seu número pessoal para conferência. Apenas esse usuário pode iniciar uma conferência utilizando esse número como a ID de conferência. Qualquer um que tente iniciar uma conferência com aquele número se encontrará em uma conferência, mas em espera até que o proprietário também se junte. As conferências pessoais são sempre hospedadas no sistema do proprietário.
 - Quando um usuário efetua uma chamada do seu número de junção móvel, o recurso de conferência pessoal funcionará somente se o usuário acessar a conferência utilizando um serviço FNE 18.
- **Rótulo padrão:** CnfMM <número de conferência> ou Conf. Meet Me <número da conferência>.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

Para a opção Conferência Meet Me configurada no número do ramal do próprio usuário, o indicador pisca em vermelho quando a conferência está em uso, mas o usuário ainda não se juntou a ela. Também há um toque abreviado quando o indicador muda para a sinalização em vermelho intermitente. Quando o usuário se junta à conferência, ele muda para vermelho contínuo.

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Consulta

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Consultar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Cnslt.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Aparência de cobertura

Cria um botão que alerta quando uma chamada ao usuário coberto especificado não é atendida após o **Tempo de cobertura individual** do usuário expirar. Para mais detalhes, consulte [Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1204.

O usuário do botão de aparência em ponte deve ter no mínimo um botão de aparência em chamada programado. O usuário coberto não precisa estar usando botões de aparência em chamada.

As funções de aparência de cobertura atribuídas aos botões não devem ter indicadores luminosos ou ícones de status, elas são desabilitadas até que o usuário se conecte a um telefone com botões adequados.

Botões de aparência são definidos, se desejado, com um atraso de toque ou sem nenhum toque. Isto não afeta o alerta visual exibido próximo ao botão. O atraso usa a configuração **Atraso de toque (Usuário > Telefonia > Opções multilinha)** do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Aparência | Aparência de cobertura.
- **Dados de ação:** Nome do usuário.
- **Rótulo padrão:** <nome de usuário>.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar

Esta ação é utilizada para discar o número incluído no campo Número de telefone. Um número parcial pode ser digitado para ser concluído pelo usuário. Nos botões com área para rótulo de texto é mostrado **Discar** seguido por um número.

Detalhes

- **Dados de ação:** número de telefone ou número parcial de telefone.
- **Rótulo padrão:** Discar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

3K1 de discagem

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de voz 3K1". Útil em alguns casos onde as chamadas de voz custam menos que chamadas de dados.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | 3K1 de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** D3K1 ou 3K1 de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

56K de discagem

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | 56K de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** D56K ou Discagem 56K.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

64K de discagem

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | 64K de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** D64K ou Discagem 64K.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar CE

Chama o número de ramal especificado e força a indicação de chamada em espera ativa se o ramal já estiver em uma chamada. A indicação de chamada em espera não funcionará se o ramal chamado tiver vários botões de aparência em uso.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | CW de discagem.
- **Dados de ação:** Número de usuário.
- **Rótulo padrão:** DCW ou Discar chamada em espera.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discagem direta

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Esse recurso pode ser utilizado como parte das transferências de viva-voz anunciadas.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discagem direta.
- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário ou em branco para a entrada quando pressionado. Se deixado em branco, o botão **Discagem direta** poderá ser utilizado com os botões Usuário para especificar o destino.
- **Rótulo padrão:** Direct ou Intercom. automático.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Discagem de emergência

Disca o número especificado independentemente de qualquer impedimento de chamada de saída aplicável ao usuário. Consulte [Configuração para chamadas de emergência](#) na página 677.

- É possível exibir os detalhes das chamadas feitas usando essa função usando um botão **Exibição de emergência**. Consulte [Exibição de emergência](#) na página 1136.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discar | Discagem de emergência.
- **Dados de ação:** Número de telefone. Isso precisa corresponder ao roteamento de chamadas de emergência configurado para o sistema ou para o local do ramal.
- **Rótulo padrão:** Emerg ou Discagem de emergência.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Inclusão de discagem

Esse recurso permite a intrusão na chamada de outro usuário para conversar com ele. A chamada atual do usuário é colocada em espera enquanto você fala e automaticamente reconectada quando você encerra a intrusão. O usuário que faz a intrusão e o ramal de destino podem então conversar, mas não podem ser ouvidos pela outra parte. Isso pode incluir a intrusão em uma chamada de conferência, onde a conferência continuará sem o destino da intrusão.

Durante a intrusão, todos os participantes ouvem um tom de intrusão repetidamente. Quando a pessoa que faz a intrusão desliga a chamada original, as partes são reconectadas. Tentar colocar em espera a chamada de inclusão de discagem simplesmente encerra a intrusão. A inclusão não pode ser estacionada.

- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Inclusão de discagem.
- **Dados de ação:** Número ou nome do usuário ou em branco para seleção de usuário quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Inclu ou Discagem de inclusão.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar intercom

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Esse recurso pode ser utilizado como parte das transferências de viva-voz anunciadas.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Discar Intercom.
 - **Dados de ação:** O número ou nome do usuário ou em branco para a entrada do número quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
 - **Rótulo padrão:** Idial ou Intercom. automático.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** não.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
1. O botão é equivalente ao **Recurso 66 <número>**.

Discar Anúncio

Faz uma chamada de busca para um ramal ou grupo especificado. Se nenhum número for especificado, a discagem poderá ser feita pressionando a tecla. O ramal de destino ou os membros do grupo deverão estar livres e suportar o atendimento automático para ouvir a busca.

Nos telefones Avaya com uma tecla de **CONFERÊNCIA**, o usuário anunciado pode converter a chamada de anúncio em uma chamada normal pressionando a tecla.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discar anúncio.
 - **Dados de ação:** O número ou nome do usuário, ou número ou nome do grupo ou em branco para a entrada do número quando pressionado.
 - **Rótulo padrão:** Anúncio.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** não.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.
- 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.

- 1400 Series e 1600 Series.
- M-Series e T-Series.
- 1100 Series e 1200 Series.

Disc ram físic. por número

Chame o ramal especificado usando sua configuração de número Ramal base. Isto acontece independente do usuário estar atualmente conectado no ramal e qualquer configuração de redirecionamento, siga-me e não perturbe aplicada pelo usuário do ramal. Esta função exige que um número seja atribuído ao ramal seja um número de ramal padrão na configuração do sistema. Se o ramal não tiver um número padrão de ramal, Disc ram físic. por ID deve ser usado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discar ramal físico por número.
- **Dados de ação:** Número do ramal de base da porta do ramal.
- **Rótulo padrão:** PhyEx ou Discar ramal físico.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar número físico por ID

Disca um ramal especificado, se estiver livre, independente do usuário que está atualmente conectado no ramal e qualquer configuração de redirecionamento, siga-me e não perturbe aplicada pelo usuário do ramal. Esta função utiliza a ID de porta mostrada na configuração do sistema.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discar ramal físico por ID.
- **Dados de ação:** Número da ID da porta do ramal.
- **Rótulo padrão:** DialP ou Discar ramal por ID.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Disc voz

Essa função permite criar um código curto para forçar a chamada de saída a usar a capacidade de transmissão de voz.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Voz de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** DSpch ou Voz de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar V110

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | V110 de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** DV110 ou V110 de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.

- 1400 Series e 1600 Series.
- M-Series e T-Series.

Discar V120

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | V120 de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** DV120 ou V120 de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar vídeo

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de vídeo".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | discagem | Vídeo de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** Dvide ou Vídeo de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Captura de chamada direcionada

Captura o toque da chamada em um ramal ou Grupo de busca específico.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Captura direta.
 - **Dados de ação:** O número ou nome do usuário, ou número ou nome do grupo ou em branco para a entrada do número quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
 - **Rótulo padrão:** DpkUp ou Captura de chamada.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** não.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
1. O botão é equivalente ao **Recurso 76**.
- 1100 Series e 1200 Series.

Diretório

O botão **Dir** fornece acesso a vários diretórios e permite a seleção do número de telefone por correspondência de nome discado. Os diretórios disponíveis para pesquisa dependem do tipo de telefone (consulte Acesso ao diretório do usuário). Assim que o usuário tiver selecionado um diretório, a discagem nas teclas de letras do teclado de discagem é utilizada para filtrar a exibição dos nomes correspondentes, com controles para rolar pelos nomes correspondentes e chamar o nome atualmente exibido.

Detalhes

- **Ação:** emulação | Diretório.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Dir.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.

Mensagem de exibição

Permite o envio de mensagens de texto para os telefones digitais no sistema local.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Exibir mensagem.
- **Dados de ação:** O número de telefone assume o formato N";T", onde:
 - **N** é o ramal de destino.
 - **T** é a mensagem de texto. Observe que são necessários o ";" antes do texto e o " " após o texto.
- **Rótulo padrão:** Displ.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Adicionar exceção de Não perturbe

Adiciona o número à "Lista de exceções de não perturbe" do Usuário. Este pode ser o número de um usuário interno ou um número para corresponder o CLI de um chamador externo específico. As chamadas a partir desse número, exceto as chamadas de grupo, vão ignorar a configuração Não perturbe do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

Detalhes

- **Ação:** Avançado | não perturbe | Adicionar exceção de Não perturbe.
- **Dados de ação:** Número de telefone ou CLI. Até 31 caracteres. Nos números CLI, deverá ser incluído qualquer prefixo adicionado pelo sistema.
- **Rótulo padrão:** DNDX+.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.
- 1100 Series e 1200 Series.

Excluir exceção de Não perturbe

Remove um número da "Lista de exceções de não perturbe" do Usuário. Este pode ser o número de um usuário interno ou um número para corresponder o CLI de um chamador externo específico.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | não perturbe | Excluir exceção de Não perturbe.
- **Dados de ação:** Número de telefone ou CLI.
- **Rótulo padrão:** DNDX-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Não perturbe desativado

Cancela o modo 'Não perturbe' do usuário, se definido. A função dessa tecla é obsoleta, pois a função não perturbe ativado alterna entre ativa/desativada e indica o status da tecla.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | não perturbe | não perturbe desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** DNDOF.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Não perturbe ativado

Permite o modo “Não perturbe” do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Não perturbe | Não perturbe ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** DNDOn ou Não perturbe.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 85**.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Desconectar

Essa ação é suportada em telefones que não possuem uma tecla **Abandonar** permanente.

- Pressionar **Abandonar** desconecta uma chamada conectada no momento. Quando Abandonar é utilizado para encerrar uma chamada, o silêncio é enviado ao usuário no lugar do tom de discagem. Essa operação é intencional, refletindo que **Abandonar** destina-se, principalmente, à utilização por usuários de fones de ouvido em call centers.
- Se o usuário não tiver uma chamada correntemente conectada, pressionar **Abandonar** redirecionará a chamada que estiver tocando por meio da configuração **Encaminhar sem resposta** quando definida, caso contrário, irá para o correio de voz, quando disponível.
- Para uma chamada de conferência, em telefones com um display adequado, **Abandonar** pode ser utilizada para exibir as pessoas da conferência e permitir a seleção da pessoa a ser abandonada da conferência.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Abandonar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Abandonar ou Abandonar chamada.
- **Alterna:** não.

- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** ✔.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.

Exibição de emergência

Um botão definido para essa função indica quando uma chamada foi feita do sistema no qual o ramal do usuário está registrado. Uma chamada de emergência é definida como uma chamada que usa um número roteado por um botão ou código curto **Discagem de emergência**.

- O acionamento do botão exibe detalhes das chamadas de emergência conectadas (as 10 primeiras).
- Após o acionamento do botão, a opção **Histórico** exibe os detalhes de qualquer chamada de emergência conectada anteriormente (as 30 primeiras) e permite a exclusão dos detalhes dessas chamadas.
- O histórico de chamadas de emergência para um sistema é compartilhado por todos os usuários no mesmo sistema. Portanto, atualizações ou exclusão do histórico afetam os detalhes exibidos em todos os telefones de usuários no mesmo sistema.
- A hora exibida nos detalhes da chamada é a hora UTC das chamadas de alarme. Em telefones J189, isso também inclui o nome do local se uma entrada de **Local** do IP Office tiver sido usada para rotear a chamada.
- Observe que o botão só funciona para um ramal registrado no mesmo sistema que o tronco de saída utilizado para a chamada de emergência.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Exibição de emergência.
- **Dados de ação:** nenhum
- **Rótulo padrão:** ExibEmergência ou ExibEmerg
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim
 - O botão emite um único toque e pisca quando há uma chamada de emergência conectada em andamento.
 - O botão permanece ativado quando há chamadas de emergência anteriores no histórico do alarme.
 - Observe que há um atraso de alguns segundos nas alterações do estado da luz.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.

- 1400 Series e 1600 Series.
- M-Series e T-Series.

Logon de ramal

O **Logon de ramal** permite que um usuário que tenha sido configurado com um **Código de logon** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) assuma a propriedade de qualquer ramal. O número do ramal desse usuário se torna o número de ramal enquanto ele está conectado. Isso também é conhecido como “hot desking”.

O recurso de compartilhamento de mesa não é compatível com telefones H175 e J129.

Quando utilizado, o usuário digita um número de ramal e em seguida o seu código de logon. Os códigos de logon de até 15 dígitos são suportados com os botões **Logon no ramal**. Os códigos de logon de até 31 dígitos são suportados com códigos curtos de **Logon no ramal**.

Quando um usuário efetua logon, o máximo possível das configurações de usuário é aplicado ao ramal. A faixa de configurações aplicada depende do tipo de telefone e da configuração do sistema.

Por padrão, em telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600, e J100, o registro de chamadas e o diretório pessoal do usuário podem ser acessados enquanto ele estiver conectado. Isso também se aplica aos telefones das séries M e T.

Em outros tipos de telefone, esses itens, como logs de chamadas e discagens abreviadas, são geralmente armazenados localmente pelo telefone e não mudarão quando os usuários efetuarem logon e logoff.

Se ao conectar-se o usuário já estiver conectado a ou associado a outro telefone, ele será desconectado automaticamente.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Ramal | Logon no ramal.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Logon.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.
- 1100 Series e 1200 Series.

Logoff de ramal

Desconecta o usuário do telefone. Se um número de ramal for definido de acordo com as configurações do ramal físico, o telefone retornará para o seu usuário normal padrão. Caso contrário, ele assume a configuração do usuário **NenhumUsuário**. Esta ação é obsoleta, pois o Logon do ramal pode ser utilizado para desconectar um usuário ligado existente.

- Se o usuário desligado era o usuário padrão de um ramal, ao discar *36 o ramal será associado ao usuário a menos que a configuração dele seja para logon forçado.
- Um usuário que não tiver um código de logon não poderá utilizar este recurso.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Ramal | Logoff no ramal.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Logof ou Logoff.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Sinal de gancho

Se a linha for analógica, envia um sinal de gancho à linha conectada no momento.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Sinal de gancho.
- **Dados de ação:** opcional. Tipicamente, esse campo é deixado em branco. Pode conter o número de destino de uma transferência Centrex para chamadas externas em uma linha analógica local a partir de um provedor de serviços Centrex. Consulte [Transferência Centrex](#) na página 820.
- **Rótulo padrão:** flash ou sinal de gancho.

- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Siga-me aqui

Faz com que as chamadas ao número de ramal especificado sejam redirecionadas para o ramal deste usuário. Ao utilizar esta função, os usuários com um código de logon serão solicitados a digitar este código. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 774.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Siga-me | Siga-me aqui.
- **Dados de ação:** Nome de usuário ou número de usuário.
 - Caso um nome ou número de usuário tenha sido inserido no campo **Dados de ação**, quando o menu interativo aparecer, pressione **Enter** para ativar o Siga-me aqui para o número exibido na tela.
 - Esse campo pode ser deixado em branco para a entrada do número quando pressionado.
 - Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Aqui+ ou Siga-me aqui.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Cancelar Siga-me aqui

Cancela qualquer 'Siga-me aqui ' definido em uma ramal especificado. Funciona apenas se digitado no ramal para o qual as chamadas estão sendo enviadas pela ação Siga-me. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 774.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Siga-me | Cancelar Siga-me aqui.
- **Dados de ação:** Número de usuário ou em branco para digitação quando pressionado.
 - Caso um nome ou número de usuário tenha sido inserido no campo **Dados de ação**, quando o menu interativo aparecer, pressione `Enter` para desativar o Siga-me aqui para o número exibido na tela.
 - Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Aqui- ou Siga-me aqui-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Siga-me para

Ao deixar o ramal em branco o usuário é solicitado a digitar o ramal para o qual suas chamadas devem ser redirecionadas. Ao utilizar esta função, os usuários com um código de logon serão solicitados a digitar este código. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 774.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Siga-me | Siga-me até.
- **Dados de ação:** Número ou nome do usuário ou em branco para entrada de número quando pressionado.
 - Caso um nome ou número de usuário tenha sido inserido no campo **Dados de ação**, quando o menu interativo aparecer, pressione `Enter` para ativar o “Siga-me para” para o número exibido na tela.
 - Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** SigAté ou Siga-me até.

- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim. A indicação de status ativo/desativado é fornecida se o botão estiver programado com um nome ou número de usuário.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado

Cancela o redirecionamento das chamadas de grupo de busca do usuário. Esta função é obsoleta, pois a função Encaminhar Chamadas de Grupo de busca alterna entre ativado/desativado e indica o status.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar Chamadas de Grupo de busca desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwdH-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado

Encaminha as chamadas de grupo de busca do usuário (internas e externas). Esta função fica ativa somente quando o redirecionar incondicional estiver ativo também e utiliza o mesmo número de redirecionamento do redirecionar incondicional.

Essa opção só é aplicada às chamadas para os grupos de busca do tipo **Sequencial** e **Circular**. Chamadas de outros tipos de Grupo de busca não serão apresentadas ao usuário quando a opção Redirecionamento incondicional estiver ativa. Observe também que as chamadas do grupo de busca não podem ser redirecionadas a outro grupo.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Redirecionar | Redirecionar chamadas de grupo de busca ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwdH+ ou Fwd HG Calls.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Número de encaminhamento

Quando o usuário tiver o redirecionar ativado, define o número para o qual as chamadas são redirecionadas. Utilizado para todas as opções de encaminhamento a menos que uma opção **Encaminhar se número ocupado** separada também seja definida. Se **Inibir transferências fora da central** for selecionado na configuração do sistema, o encaminhamento para um número externo será bloqueado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Número de encaminhamento.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- Este campo deve ser deixado em branco para solicitar a entrada pelo usuário quando o botão for pressionado. Se estiver em branco, os usuários com um código de logon serão solicitados a digitar este código.
- Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** FwdNo ou Fwd Número.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim. Para um botão com um número com prefixo, a indicação de status mostrará quando esse número corresponder ao número atual definido do usuário.

Para um botão sem número, a indicação de status mostrará quando um número for definido.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Redirecionar se número ocupado

Define o número para o qual as chamadas são redirecionadas ao usar “Encaminhar se ocupado ” e/ou “Encaminhar caso sem resposta”. Se **Inibir transferências fora da central** for selecionado na configuração do sistema, o encaminhamento para um número externo será bloqueado.

Para obter mais detalhes, consulte [Redirecionar se ocupado](#) na página 779.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar se número ocupado.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
 - Este campo deve ser deixado em branco para solicitar a entrada pelo usuário quando o botão for pressionado. Se estiver em branco, os usuários com um código de login serão solicitados a digitar este código.
 - Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** FwBNo ou Fwd Número ocupado.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim. Para um botão com um número com prefixo, a indicação de status mostra quando esse número corresponde ao número atual definido do usuário. Para um botão sem número, a indicação de status mostra quando um número tiver sido definido.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Encaminhar caso ocupado desativado

Desativa a opção encaminhar se ocupado. A função dessa tecla é obsoleta, pois a opção Encaminhar se ocupado ativada pode ser utilizada para alternar o encaminhamento se ocupado entre ativado/desativado, além de fornecer a indicação de status.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar se ocupado desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwBOF.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Encaminhar caso ocupado ativado

Permite o redirecionamento quando o ramal do usuário estiver ocupado. Para os usuários com botões de aparência em chamada, eles são emitirão sinal de ocupados quando todos esses botões estiverem em uso. Utiliza o **Número de encaminhamento** como destino a menos que um **Encaminhar se número ocupado** separado estiver definido. Para obter mais detalhes, consulte [Redirecionar se ocupado](#) na página 779.

Detalhes

- **Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento)** também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.
- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar se ocupado ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwBOn ou Fwd Ocupado.

- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado

Alterna para encaminhar se sem resposta estiver desativado. A função dessa tecla é obsoleta, pois Encaminhar se sem resposta ativado pode ser utilizado para alternar o encaminhamento se sem resposta entre ativado/desativado, além de fornecer a indicação de status.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar se sem resposta desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwNOF.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Redirecionar se sem resposta estiver ativado

Alterna para encaminhar caso sem resposta ativado/desativado. O tempo utilizado para determinar a chamada como não atendida é o tempo sem resposta do usuário. Utiliza o **Número de encaminhamento** como destino a menos que um **Encaminhar se número ocupado** separado estiver definido.

Para obter mais detalhes, consulte [Encaminhar se sem resposta](#) na página 781.

Detalhes

- **Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento)** também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.
- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar caso sem resposta ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwNOn ou Fwd Sem resposta.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Encaminhar incondicionalmente desativado

Desativa o 'redirecionar todas as chamadas'. Se ativos, isso não afeta o 'Redirecionar se sem resposta' e/ou o 'Redirecionar se ocupado'. Esta função é obsoleta, pois uma tecla definida para Redirecionar incondicional ativo alterna entre ativo/desativado e indica quando está ativo.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhamento incondicional inativo.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwUOf.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Encaminhar incondicionalmente ativado

Esta função é conhecida também como “desviar todas” e “redirecionar todas”. Ela redireciona todas as chamadas, exceto as de Grupo de busca e de página, para um número de redirecionamento definido para o ramal do usuário. Para redirecionar chamadas de grupo de busca para o mesmo número, a opção “Encaminhar chamadas de grupo de busca ativado” deve também ser utilizada.

Para obter mais detalhes, consulte [Encaminhar incondicional](#) na página 776.

Detalhes

- **Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento)** também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.
 - Além da indicação luminosa mostrada abaixo, a maioria dos telefones exibe **D** quando o encaminhamento incondicional está ativado.
- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Redirecionamento incondicional ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwUOn ou Fwd Incondicional.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 4 <número>**.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Grupo

Monitora o status da fila de um grupo de busca. Esta opção é suportada apenas para grupos de busca com fila ativada. O usuário não precisa ser um membro do grupo.

Dependendo do tipo de botão do usuário, a indicação é fornecida quando o grupo tiver chamadas de alerta ou chamadas na fila (neste caso, na fila é definido como mais chamadas em espera de que membros de grupo disponíveis).

Ao pressionar o botão **Grupo**, a chamada com espera mais longa é atendida.

A definição de chamadas na fila inclui as chamadas de grupo que estão tocando. Porém, para a operação do botão **Grupo**, as chamadas que tocarem serão separadas das demais chamadas na fila.

Detalhes

- **Ação:** Grupo.
- **Dados de ação:** Nome do grupo indicado entre aspas " " ou número do grupo.
- **Rótulo padrão:** <nome de grupo>.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** obrigatório.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T, Série M
- Nenhuma chamada	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado
- Alerta de chamada	Verde intermitente	Verde intermitente	 Azul	 Piscada lenta
- Chamadas em fila	Vermelha intermitente	Vermelha intermitente	 Verde	 Piscada lenta

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Escuta de grupo ativada

A utilização de escuta no grupo permite que os chamadores sejam ouvidos através do alto-falante de viva-voz do telefone, mas apenas escutarem o microfone do monofone. Quando a escuta no grupo está habilitada, ela modifica a funcionalidade do viva-voz do telefone do usuário da seguinte maneira:

- Quando o telefone do usuário é colocado no modo de viva-voz/alto-falante, o caminho de voz de uma pessoa conectada é transmitido no alto-falante do telefone, mas o microfone de base do telefone é desabilitado.
- A parte conectada só consegue escutar a voz entregue por meio do microfone do monofone do telefone.
- A escuta no grupo não é suportada por telefones IP ou quando se utiliza a tecla **FONEDEOUVIDO** do telefone.
- Nos telefones das Séries T e M, essa opção pode ser ligada ou desligada durante uma chamada. Nos outros telefones, as chamadas atualmente conectadas não são afetadas por alterações nessa configuração; como alternativa, a escuta no grupo deve ser selecionada antes que a chamada seja conectada.

A Escuta no grupo é automaticamente desativada quando a chamada é encerrada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Ramal | Escuta no grupo ativada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo Padrão:** Escuta no grupo ativada.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 9400, 9500	Série T,
Ligado.	Verde ativado	▲ Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - Série 1400, série 9400, série 9500.
 - M-Series e T-Series.
1. O botão é equivalente ao **Recurso 802** (Ativar) e ao **Recurso #802** (Desativar).

Anúncio em grupo

Faz uma chamada de busca para um ramal ou grupo especificado. Se nenhum número for especificado, a discagem poderá ser feita pressionando a tecla. O ramal de destino ou os membros do grupo deverão estar livres e suportar o atendimento automático para ouvir a busca.

Nos telefones Avaya, o usuário buscado pode converter a chamada de busca em uma chamada normal pressionando a tecla **Conferência**.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Anúncio no grupo.
- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário, ou número ou nome do grupo. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** GrpPg.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 60 <número>**.
- 1100 Series e 1200 Series.

Alternar fone de ouvido

Essa função destina-se ao uso com telefones Avaya que têm conectores distintos de monofone e fone de ouvido, mas não fornecem um botão exclusivo para fone de ouvido. Nos telefones sem o soquete de monofone ou com a tecla Fones dedicada, esse controle não terá efeito.

Detalhes

- **Ação:** Diversos | Alterar fones.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** HdSet.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.

Reter chamada

Utiliza o recurso Retenção Q.931 e "retém" a chamada entrante na central ISDN, liberando o canal B ISDN. O recurso Reter chamada "retém" a chamada atual em um estacionamento. A chamada atual é sempre colocada automaticamente no estacionamento 0, se não tiver sido colocada em um estacionamento especificado. Disponível somente se suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Reter | Reter chamada.
- **Dados de ação:** Número do slot de retenção do ISDN Exchange ou em branco (slot 0).
- **Rótulo padrão:** Reter.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Reter CE

Coloca a chamada atual do usuário em espera e atende a chamada em espera. Esta função não é suportada nos telefones com vários botões de aparência em chamada definidos.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Reter | Reter CW.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** ReterCW.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Música de espera

Este recurso permite que o usuário ouça a música em espera do sistema. Consulte Música em espera para obter mais informações.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Reter | Música de espera.
- **Dados de ação:** opcional. Várias fontes de música em espera são suportadas pelos sistemas. Porém, somente a fonte do sistema é suportada para os botões **Música em espera**.
- **Rótulo padrão:** Música ou Música em espera.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Ativação de grupo de busca

A associação individual do usuário de grupos de busca específicos é programada através da configuração do sistema. Este controle permite que o usuário ative ou desative a associação.

Enquanto estiver ativado, o usuário pode receber chamadas de grupo de busca quando conectado.

Detalhes

- Além da indicação de luz a seguir, quando uma participação de grupo estiver ativada, os telefones exibem **G**.
- **Ação:** Avançado | Grupo de busca | Grupo de busca habilitado.
- **Dados de ação:** Número ou nome do grupo ou em branco para todos os grupos dos quais o usuário é um membro.
- **Rótulo padrão:** HGE na ou HG Enable.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** obrigatório.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Grupo de busca desabilitado

Esta função é obsoleta, a função Grupo de busca habilitado pode alternar a associação entre ativada e desativada e fornecer indicação da luz quando a associação estiver ativada.

A associação individual do usuário de grupos específicos é programada através da configuração do sistema. Este controle permite que o usuário desative a associação. Ele não receberá mais chamadas naquele Grupo de busca até que a sua associação seja ativada novamente.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Grupo de busca | Grupo de busca desabilitado.
- **Dados de ação:** número do grupo ou em branco para todos os grupos dos quais o usuário é um membro.
- **Rótulo padrão:** HGDIs.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Inspecionar

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite que os usuários em telefones com display determinem a identificação de chamadas em espera (retidas). Permite que os usuários em uma chamada ativa exibam a identificação de chamadas de entrada.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Inspecionar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Inspt.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Atendimento automático interno

Essa função também é conhecida como atendimento automático. Ela define o ramal do usuário para conectar automaticamente as chamadas internas após um único tom. Essa função somente deverá ser utilizada em telefones que suportam a operação de atendimento automático.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Atendimento automático interno.
- **Dados de ação:** opcional.
 - Se deixada em branco, essa função atua na forma descrita acima para atendimento automático interno.
 - **FF** pode ser inserido. Nesse caso, a tecla irá habilitar/desabilitar a operação de alimentação forçada dos fones para as chamadas externas. Nesse modo, quando o modo de fone é selecionado, mas o telefone está livre, uma chamada externa entrante causará um tom único e, em seguida, será automaticamente conectada. Essa operação somente é suportada nos telefones Avaya com uma tecla **FONE DE OUVIDO** fixa. O atraso de toque é aplicado quando definido na tecla de aparência que recebe a chamada antes de ela ser conectada automaticamente.

- **Rótulo padrão:** HFAns ou Atendimento automático.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** obrigatório.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Rediscagem do último número

Esta função destina-se somente ao uso de telefones Avaya Série M e Série T. Quando pressionada, a tecla invoca o mesmo processo de rediscagem do último número como **Recurso 5** de discagem.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Rediscagem do último número.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Novamente.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.
 - O botão é equivalente ao **Recurso 5**.

Deixar pedido de rechamada

Compatível apenas com emulação de CTI.

Deixa uma mensagem para o usuário associado ao último número discado para chamar o originador.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Deixar pedido de rechamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** LWC.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Aparência em linha

Cria um botão de aparência em linha vinculado à atividade de um número de ID de aparência em linha especificado. O botão pode ser utilizado para atender e fazer chamadas naquela linha. Para mais detalhes, consulte [Teclas de aparência em linha](#) na página 1209.

Antes de poder programar os botões de aparência em linha, o usuário deve ter no mínimo um botão de aparência em chamada programado.

As funções de aparência em linha, atribuídas aos botões que não têm indicadores luminosos ou ícones, são automaticamente desabilitadas até que o usuário se conecte a um telefone com botões adequados.

Detalhes

- **Ação:** Apresentação | Aparência em linha.
 - **Dados de ação:** Número de ID de linha.
 - **Rótulo padrão:** Linha <Número da ID de linha>.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** sim.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
1. Não compatível com telefones T7000, T7100, M7100 e M7100N.

Apresentação da chamada MADN

O número de diretório de aparência múltipla (MADN) emula uma tecla Avaya Communication Server 1000 e um recurso ao estilo de um indicador luminoso.

Ao usar botões de aparência normal para responder ou efetuar chamadas, as informações (nome e número) apresentadas para o outro lado da chamada são as do usuário do botão (sujeito a quaisquer outras configurações de linha e código curto). Ao usar um botão de apresentação da chamada MADN, as informações apresentadas são as do usuário ao qual o botão está associado, não as do usuário do botão.

O usuário associado a um botão MADN não precisa ter uma licença ou um ramal ativo. Entretanto, é necessário ter um número de ramal. O sistema considera os registros do usuário quando o usuário faz uma chamada usando os botões MADN. É possível ter até 30 botões MADN associados ao mesmo usuário.

O MADN pode operar em dois modos:

- **Aparência de chamada MADN individual (SCA)**

O botão é configurado com o nome de usuário do usuário associado e uma de suas apresentações da chamada. Isso proporciona os seguintes comportamentos:

- Chamadas recebidas em ramais: o botão atua como um botão de Aparência em ponte para o usuário associado.
- Chamadas recebidas em grupo : o botão emite um alerta se o usuário associado é membro do grupo de busca e dos alertas.
- Chamadas realizadas: o botão atua como uma apresentação da chamada. Apresenta a chamada como se fosse originada do usuário do botão, mas com o número e nome do usuário associado nas informações do chamador.

- **Aparência de chamada MADN múltipla (MCA)**

O botão é configurado apenas com o nome de usuário do usuário associado. Isso proporciona os seguintes comportamentos:

- Chamadas recebidas em ramais: o botão atua como uma apresentação de cobertura para o usuário associado.
- Chamadas recebidas em grupos: o botão não emite o alerta.
- Chamadas realizadas: o botão atua como uma apresentação da chamada. Apresenta a chamada como se fosse originada do usuário do botão, mas com o número do usuário associado nas informações do chamador.

Detalhes

- **Ação** Uma destas:

- Aparência | Aparência em chamada MADN individual
- Aparência | Aparência em chamada MADN múltipla

- **Dados de ação:**

- Aparência em chamada MADN individual: nome do usuário, número do botão de chamada em aparência e atraso no toque.
- Aparência em chamada MADN múltipla: nome do usuário e atraso no toque.

- **Rótulo padrão:**
 - MADN SCA: <MADN número S=>
 - MADN MCA: <MADN número M=>
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:**
 - MADN SCA: Sim. Consulte indicação do botão de aparência em ponte.
 - MADN MCA: Sim. Consulte Indicação do botão de cobertura.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Exclusão manual

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Exclusão manual
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Excl.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Ativar MCID

Esta ação é utilizada com o rastreamento de chamada de ID de chamador malicioso na ISDN. Utilizado para acionar um rastreamento de chamada na central ISDN. As informações do rastreamento de chamadas são fornecidas às autoridades legais apropriadas.

Esta opção requer que a linha à ISDN tenha um MCID habilitado na central ISDN e no sistema. O usuário deve também estar configurado com **Pode rastrear chamadas (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** habilitado.

Atualmente, na rede do Server Edition, há suporte para o MCID somente para os usuários que utilizam um botão MCID e foram registrados no mesmo sistema IP500 V2 Expansion que os troncos MCID.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Ativar MCID.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** MCID ou Chamada maliciosa.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Monitorar tronco MWI analógico

Permite que o usuário receba os sinais indicadores de espera da mensagem (MWI) de troncos analógicos que terminam no cartão ATM4U-V2. MWI é um recurso do telefone que ativa um indicador visual no telefone em que existem mensagens gravadas.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Caixa postal | Monitorar tronco MWI analógico.
- **Dados de ação:** ID da aparência em linha da linha analógica para a qual o MWI será recebido.
- **Rótulo padrão:** Tronco MWI.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

Estação de atendimento automático

Permite que o ramal do usuário seja controlado por um aplicativo, por exemplo, SoftConsole. As chamadas podem ser atendidas e limpas através do aplicativo sem ter que desligar ou tirar manualmente do gancho. Exige que o telefone suporte toda a operação automática.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Estação fora do gancho.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** OHStn.
- **Alterna:** sim.

- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Pausar gravação

Este recurso pode ser utilizado para pausar qualquer gravação de chamada. Ela pode ser utilizada durante uma chamada que está sendo gravada para omitir as informações sensíveis, como as informações do cartão de crédito do cliente. Essa facilidade (ou recurso) pode ser utilizada com as chamadas que são gravadas tanto manual como automaticamente.

O botão de status indica quando a gravação da chamada foi pausada. O botão pode ser usado para reiniciar a gravação da chamada. A configuração de **Gravação pausada de reinício automático** (Sistema | Correio de voz) do sistema pode ser utilizada para definir um atraso após o qual a gravação é automaticamente continuada.

Se o sistema de correio de voz for configurado para fornecer avisos de advertência das gravações das chamadas, a pausa na gravação vai, conseqüentemente, disparar uma mensagem de "Gravação pausada" e uma repetição de aviso de advertência da gravação da chamada quando a gravação for continuada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Pausar gravação.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** PauseRec ou Pausar gravação.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada prioritária

Esse recurso permite que o usuário chame outro usuário mesmo que este esteja definido como “Não perturbe”. A chamada de prioridade seguirá as configurações do redirecionamento e siga-me, mas não irá para o correio de voz.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada prioritária.
- **Dados da ação:** número ou nome do usuário.
- **Rótulo padrão:** PCall ou Chamada prioritária.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Chamada prioritária

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Chamada prioritária.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Pcall.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Compatibilidade com telefone:** a tabela a seguir indica os telefones que têm suporte para o botão programável:
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada privada

Quando ativas, quaisquer chamadas subsequentes não poderão sofrer intrusão até que o status de chamada particular do usuário seja desligado. A exceção é o Sussurro, que pode ser usado para falar com um usuário em uma chamada particular.

Observe que a utilização das chamadas particulares é separada das configurações de intrusão do usuário. Se a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) do usuário for habilitada, desligar as chamadas particulares não afetará o status. Para permitir que as chamadas particulares sejam utilizadas para controlar totalmente o status do usuário, a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) deverá ser desabilitada para esse usuário.

Se habilitada durante uma chamada, qualquer registro corrente, intrusão ou monitoramento será encerrado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada particular.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** PrivC ou chamada privada.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Relay desat.

Abre o switch especificado na porta de saída externa do sistema (**EXT O/P**).

Este recurso não é suportado em sistemas baseados no Linux. No Server Edition, essa opção é aceita somente em unidades do Expansion System (V2) .

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Relay | Relay desativado.
- **Dados de ação:** Número switch (1 ou 2).
- **Rótulo padrão:** Rely-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Relay ativ.

Fecha o switch especificado na porta de saída externa do sistema (**EXT O/P**).

Este recurso não é suportado em sistemas baseados no Linux. No Server Edition, essa opção é aceita somente em unidades do Expansion System (V2) .

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Relay | Relay ativado.
- **Dados de ação:** Número switch (1 ou 2).
- **Rótulo Padrão:** Relay+ ou Relay ativado.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Relay pulso

Fecha o switch especificado na porta de saída externa (**EXT O/P**) por 5 segundos e, em seguida, abre o switch.

Este recurso não é suportado em sistemas baseados no Linux. No Server Edition, essa opção é aceita somente em unidades do Expansion System (V2) .

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Relay | Pulso de relay.
- **Dados de ação:** Número switch (1 ou 2).
- **Rótulo Padrão:** Relay ou Pulso de relay.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Retomar chamada

Continua uma chamada anteriormente suspensa em uma posição especificada da central ISDN. A chamada suspensa pode ser continuada em outro telefone/unidade de controle ISDN na mesma linha.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Continuar chamada.
- **Dados de ação:** ISDN Exchange suspende número de slot.
- **Rótulo padrão:** Continuar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Solicitar intrusão para instrução

Este recurso permite que um usuário solicite que outro usuário faça intrusão em uma chamada e converse com um participante sem ser ouvido por outros participantes com os quais ele ainda possa conversar.

- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Os recursos de intrusão usam recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.



Aviso:

- Escutar uma chamada sem que as outras partes estejam cientes pode ser uma ação sujeita aos regulamentos locais. Você deverá garantir que esteja atendendo a todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

•

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada. O recurso Solicitar intrusão de coaching exibe o seguinte comportamento:

- Uma solicitação de coaching pode ser enviada a um usuário ou grupo.
- Enquanto a solicitação estiver pendente, o usuário poderá cancelá-la pressionando novamente o botão **Solicitar orientação**.
- Quando a sessão de coaching for estabelecida, o usuário que iniciou a solicitação poderá incluir o coach na chamada, transferir a chamada para o coach ou cancelar o coach da chamada.
- Quando uma sessão de coaching é estabelecida, o coach pode participar da chamada ou roubá-la. O coach não pode transferir ou colocar uma chamada em conferência.
- Quando a primeira chamada é encerrada, a chamada de coaching continua.

Detalhes

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Solicitar intrusão de monitoria.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Solicitar monitor ou Solicitar intrusão de monitoria.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Recuperar chamada

Recupera a chamada anteriormente retida em uma posição especificada da central ISDN. Disponível somente quando suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamar | Recuperar chamada.
- **Dados da ação:** número de slot de retenção da central.
- **Etiqueta padrão:** Recup.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Retorno de chamada ao liberar

Define o toque no ramal sendo chamado. Quando o ramal de destino desliga a sua chamada atual, é feita uma ligação de rechamada aos usuários (no tempo definido como Tempo sem resposta) e se a chamada for atendida, uma nova chamada será feita ao ramal de destino.

O toque de rechamada pode ser cancelado através da função Cancelar rechamada quando liberado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Rechamada ao liberar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** RChmA ou Rechamada automática.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 2**.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Campainha Desativada

Alterna o toque de alerta da chamada entre ativo/inativo.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Toque desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** RngOf ou Toque desativado.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim, necessário.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Autoadministração

Permite ao usuário programar as facilidades nas outras teclas programáveis.

A Aparência não pode mais ser utilizada para criar botões de aparência em chamada. Da mesma forma, a tecla de aparência em chamada existente não pode ser substituída por meio de qualquer uma das outras funções do botão Admin.

Os usuários com um código de logon serão solicitados a inseri-lo ao utilizarem essa ação do botão.

Em telefones 4412D+, 4424D+, 6408D, 6416D, 6424D:

- **Admin** pode ser acessada permanentemente em **Menu**    Admin. Consulte Como utilizar uma tecla de menu.
- **Admin1** pode ser acessada permanentemente usando **Menu**    **ProgA**,    **DSS**.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Autoadministração.
- **Dados da ação:** consulte abaixo.

Valor	Telefones das Séries T e M	Outros telefones
Nenhum	O processo do Recurso *3 é iniciado com um conjunto alternativo de funções possíveis.	Se nenhum valor estiver definido, a tecla permite que o usuário programe as seguintes ações de emulação: - Discagem rápida, Programa de discagem rápida, Entrada de código de conta, Supressão AD, Retorno automático de chamada, Interrupção, Encaminhamento de chamada para todos, Estacionar chamada, Estacionar chamada e anunciar, Estacionar chamada para outro ramal, Captura de chamada, Captura de chamada qualquer, Conferência Meet-me, Anúncio de discagem, Captura direcionada de chamada, Diretório, Desconectar, Anúncio de grupo, Alternância de fone de ouvido, Flash de gancho, Atendimento automático interno, Campanha desativada, Autoadministração, Enviar todas as chamadas, Definir texto ausente, Definir serviço noturno do grupo de busca, Hora do dia, Temporizador, Geminação.
1	O processo do Recurso *1 é iniciado para a atribuição do botão Discagem rápida .	Quando 1 é inserido como o número do telefone, permite a programação do usuário das seguintes funções do sistema. - Discagem rápida, Grupo, CPark, Usuário, Flash de gancho.
2	O processo do Recurso *6 é iniciado para configurar o tipo de toque.	Quando 2 é inserido, o botão pode ser utilizado para exibir os detalhes do tipo de unidade de controle e a versão do software. Esta opção está disponível. Se o usuário tiver um código de logon definido, ele será solicitado a inseri-lo. Os usuários do Telefone do sistema (consulte Recursos de telefone do sistema na página 754) também podem usar o botão para definir manualmente a data e a hora do sistema.
3	A opção 3 é utilizada com os conjuntos das Séries M e T para habilitar o controle de contraste de exibição.	Não utilizada.

- **Rótulo padrão:** Admin ou Autoadministração.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.

Enviar todas as chamadas

Define o ramal do usuário no modo “Não perturbe”. Os chamadores, com exceção daqueles na lista de exceções de não perturbe do usuário, recebem o sinal de ocupado ou são desviados para a caixa postal do correio de voz do usuário. Perceba que com a chamada já conectada e outras chamadas que já estão tocando, a ativação do Não perturbe não afetará as chamadas já existentes. Para obter os detalhes completos, consulte Não perturbe.

Quando ativo, a maioria dos telefones exibe um **N** no display. Essa função e a função Não perturbe ativado funcionam em paralelo, ou seja, definir um define o outro.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Enviar todas as chamadas.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** EnvTC ou Enviar todas as chamadas.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir mensagem de ausência

Esse recurso pode ser utilizado para selecionar a mensagem atual de ausência do usuário. Essa mensagem é exibida aos chamadores internos que possuem aplicativos ou telefones com displays apropriados. Ela não altera o status do usuário. A mensagem de ausência é limitada a 128 caracteres. Observe que o valor exibido dependerá do dispositivo ou aplicativo do chamador.

O texto será exibido aos chamadores mesmo que o usuário tenha encaminhado as chamadas ou esteja usando Siga-me. A mensagem de ausência é aceita em uma rede multisite.

Para exibir ou ocultar o texto, o usuário ainda deve selecionar **Definir** ou **Limpar** no seu telefone.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir mensagem de ausência.
- **Dados de ação:** opcional. Em certos telefones, se o botão for definido sem nenhum dado de ação, o usuário será solicitado a selecionar seu texto de ausência e ativá-lo/desativá-lo por meio de um menu apresentado na tela do telefone.

O número do telefone deve estar no formato "**y,n,text**" onde:

- **y** = 0 ou 1 para ativar ou desativar esse recurso, respectivamente.
- **n** = o número da declaração de ausência a ser utilizada:

0 = Nenhuma.	4 = Em reunião até.	8 = Com cliente até.
1 = De férias até.	5 = Por favor, chamar.	9 = Volto logo.
2 = Voltarei.	6 = Não perturbe até.	10 = Volto amanhã.
3 = No almoço até.	7 = Com visitas até.	11 = Personalizado.

text = qualquer texto após a mensagem de ausência.

- **Etiqueta padrão:** Ausen ou Mensagem de ausência.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir código de conta

Disca um código de conta e emite o tom de discagem para que o usuário disque um número. Pode ser utilizado também para inserir um código de conta após a conexão da chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir código da conta.
- **Dados da ação:** código da conta ou em branco. Se estiver em branco, o usuário será solicitado a discar um código de conta após pressionar o botão. Esta opção não é suportada nos módulos dos telefones XX02.
- **Rótulo padrão:** Cnta ou Código da conta.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir serviço noturno do grupo de busca

Coloca o grupo de busca especificado no modo de Serviço noturno. As chamadas para um grupo definido para serviço noturno recebem um tom de ocupado ou são desviadas para o correio de voz se disponível ou redirecionadas para o grupo alternativo de serviço noturno se configurado.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Essa função não é suportada entre sistemas de uma rede multisite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir serviço noturno do grupo de busca.
- **Dados da ação:** número de ramal do grupo de busca.
 - Se deixado em branco, o botão afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário é um membro.
 - Os recursos de código curto e botão **Definir serviço noturno de um Grupo de busca** e **Cancelar serviço noturno do grupo de busca** podem ser usados para ativar e desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.
- **Rótulo padrão:** HGNS+ ou GB em serviço noturno.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** obrigatório. Se o botão estiver em branco (nenhum grupo específico) ele indicará ativo se um dos grupos de busca dos quais o usuário é membro estiver definido para serviço noturno. Se o botão estiver definido para vários grupos de busca, ele indicará ativo se um daqueles grupos estiver ativado para serviço noturno.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.

Definir fora de serviço do grupo de busca

Coloca o grupo de busca especificado no modo de Fora de serviço. Chamadas para um grupo definido para fora de serviço, recebem um tom de ocupado ou são desviadas para o correio de voz se disponível ou redirecionadas para o grupo alternativo de fora de serviço se configurado.

Esta função pode ser utilizada para substituir grupos já definidos para o modo de serviço noturno por um perfil de horário associado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir grupo de busca fora de serviço.
- **Dados da ação:** número de ramal do grupo de busca. Se deixado em branco, o botão afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário é um membro.
- **Rótulo padrão:** HGOS+ ou GB fora de serviço.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** obrigatório. Se o botão estiver em branco (nenhum grupo específico) ele indicará ativo se um dos grupos dos quais o usuário é membro estiver definido para fora de serviço. Se o botão estiver definido para vários grupos, ele indicará ativo se um daqueles grupos estiver definido para fora de serviço.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir Seq chamada interna

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para chamadas internas.

Detalhes

- **Ação :** Avançado | Definir | Definir sequência de chamada interna

- **Dados de ação:** 0 a 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campainha](#) na página 680.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Rótulo padrão:** ICSeq.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

Definir destino do serviço noturno

Esse botão permite que o usuário altere o destino Serviço noturno de um grupo. O usuário do botão não precisa ser um membro do grupo de busca. Em uma rede multissite, essa função pode ser utilizada para grupos de busca de sistemas remotos.

Alterar o destino não afeta as chamadas já tocando nos grupos de busca antes do destino serviço noturno.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir grupo de serviço noturno.
- **Dados da ação:** número de ramal do grupo de busca. Esse é o grupo para o qual o destino serviço noturno está sendo definido.
- **Rótulo padrão:** DefSNT ou Grupo SN GB.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir tempo sem resposta

Permite que o usuário altere a sua configuração de tempo sem resposta. Este é o tempo durante o qual as chamadas tocam antes de ir para a caixa postal ou antes de ser desviadas, se a opção sem resposta estiver configurada.

Em situações em que a cobertura de chamada também é utilizada, o tempo sem resposta do usuário deve ser maior do que o seu tempo de cobertura individual para que a cobertura ocorra.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir tempo sem resposta.
- **Dados de ação:** tempo em segundos.
- **Rótulo padrão:** DefTSR ou Tempo sem resposta.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir destino fora de serviço

Esse botão permite que o usuário altere o destino Fora de serviço de um grupo. O usuário do botão não precisa ser um membro do grupo de busca. Em uma rede multissite, essa função pode ser utilizada para grupos de busca de sistemas remotos.

Alterar o destino não afeta as chamadas já tocando nos grupos antes do destino Fora de serviço.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir grupo fora de serviço.
- **Dados da ação:** número de ramal do grupo de busca. Esse é o grupo para o qual o destino serviço noturno está sendo definido.
- **Rótulo padrão:** DefGFS ou Grupo FS GB.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir seq. de chamada externa

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para chamadas externas.

Detalhes

- **Ação** : Avançado | Definir | Definir sequência de chamada externa
- **Dados de ação**: 0 a 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campainha](#) na página 680.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Rótulo padrão**: OCSeq.
- **Alterna**: não.
- **Indicação de status**: não.
- **Admin. de usuário**: não.

Definir sequência de chamadas de volta

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para retornos de chamadas.

Detalhes

- **Ação** : Avançado | Definir | Definir sequência de chamada de volta
- **Dados de ação**: 0 a 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campainha](#) na página 680.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Rótulo padrão**: RBSeq.
- **Alterna**: não.
- **Indicação de status**: não.
- **Admin. de usuário**: não.

Definir tempo de finalização

Permite que os usuários alterem suas configurações de tempo em pós-atendimento (Usuário | Telefonia | Configurações da chamada). Os outros telefones e aplicativos que monitoram o status do usuário o indicarão como ainda estando ocupado (em uma chamada). As chamadas de grupo de busca não serão apresentadas ao usuário.

Se o usuário estiver utilizando um aparelho de uma linha, as chamadas diretas também receberão tratamento de ocupadas. Se o usuário estiver utilizando um aparelho de várias linhas (múltiplas aparências em chamada), as chamadas diretas para ele tocarão como normais.

Recomenda-se que essa opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos. 0 é usado para permitir um toque imediato.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir tempo pós-atendimento.
- **Dados de ação:** tempo em segundos. Faixa de 0 a 99999 segundos.
- **Rótulo padrão:** WUTim ou Tempo pós-atendimento.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discagem rápida

Quando pressionado, este botão chama o mesmo processo da discagem do **Recurso 0**.

- Se depois do **Recurso 0** houver um número de índice com 3 dígitos no intervalo de 000 a 999, a entrada do diretório do sistema com o número de índice correspondente será discado.
- Se depois do **Recurso 0** houver um * e um número de índice de 2 dígitos no intervalo de 00 a 99, a entrada do diretório pessoal com o número de índice correspondente será discado. Obs.: a versão 10.0 permite que os usuários tenham até 250 entradas de diretório pessoal. Entretanto, apenas 100 delas podem receber números de índice.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discagem rápida.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** SpdDial.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Compatibilidade com telefone**
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Carimbo de Registro

A função de registro de estampa é utilizada para inserir uma linha em qualquer rastreamento do System Monitor que esteja em execução. A linha do rastreamento indica a data, a hora, o nome e o ramal do usuário além de informações adicionais. A linha recebe o prefixo **LSTMP: registro da estampa** e um número de registro da estampa. Quando solicitado em um telefone Avaya com display, o **Nº do registro estampado** também é exibido rapidamente no telefone. Isso permite que os usuários indiquem quando tiveram um determinado problema que o mantenedor do sistema deseja que eles reportem e permite que o mantenedor localize mais rapidamente a seção relevante no rastreamento do Monitor.

O número do registro de estampa é definido como 000 quando o sistema é reiniciado. O número é incrementado após cada uso da função, em um ciclo entre 000 e 999. Ou então, se necessário, um número específico de estampa pode ser atribuído à tecla ou código curto a ser utilizado para o recurso.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Log de estampa.
- **Dados de ação:** opcional. Em branco ou qualquer número com 3 dígitos.
- **Rótulo padrão:** Registrar estampa.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. Não compatível com telefones T7000, T7100, M7100 e M7100N.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Exibir números armazenados

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário exibir o conteúdo de qualquer tecla programada de facilidade.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Exibir número armazenado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** VerBt.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Suspende chamada

Usa o recurso suspende Q.931. Suspende a chamada entrante na central ISDN, liberando o canal B da ISDN. A chamada é colocada na posição da central 0 se o número da posição não estiver especificado. Disponível somente quando suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Suspende | Suspende.
- **Dados da ação:** número do slot da central ou em branco (slot 0).
- **Etiqueta padrão:** Suspe.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Suspende CE

Usa o recurso suspende Q.931. Suspende a chamada de entrada na central ISDN e atende a chamada em espera. A chamada é colocada na posição da central 0 se o número da posição não estiver especificado. Disponível somente quando suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Suspende | Suspende ChEsp.
- **Dados da ação:** número do slot da central ou em branco (slot 0).
- **Etiqueta padrão:** SusEs.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Alternar Nome/Número CLID

Permite ao usuário alternar entre o Nome e a ID do autor da chamada.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Alternar Nome/Número CLID
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:**
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.

Hora do dia

Exibe a hora e a data no telefone do usuário. Essa função é ignorada nos telefones Avaya que exibem a data/hora por padrão.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Hora do dia.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** TmDay.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

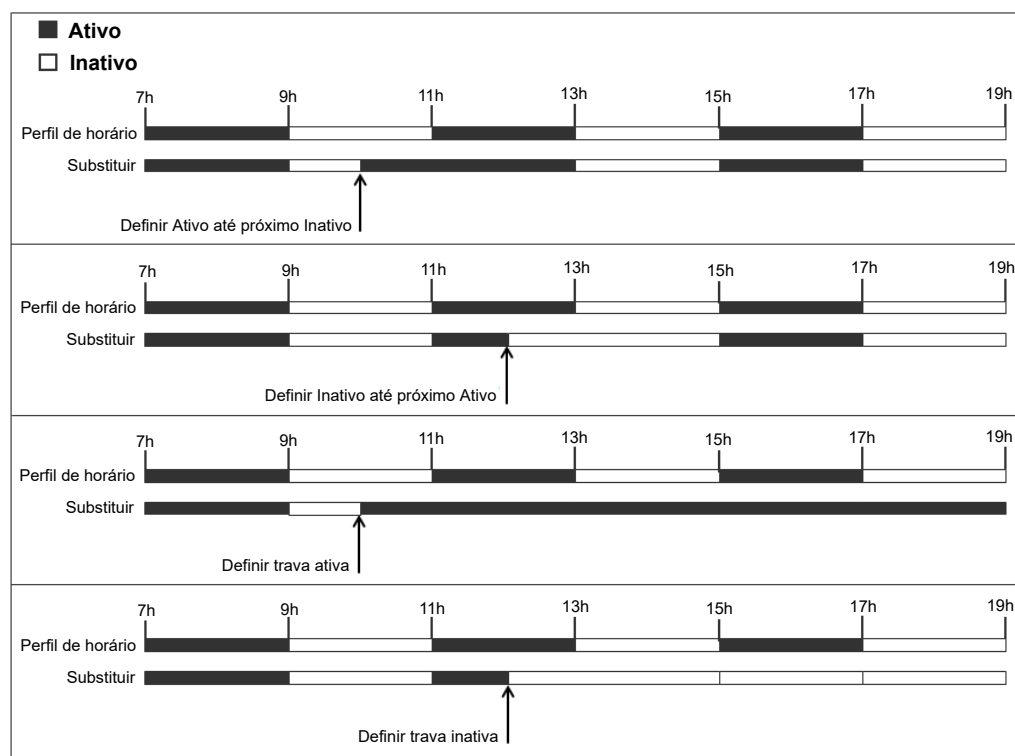
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Perfil horário

É possível substituir manualmente um perfil de horário. As configurações de substituição permitem misturar configurações temporizadas e manuais.

O indicador de botão mostrará o estado do perfil horário. Pressionar o botão apresentará um menu com cinco opções e uma indicação do estado atual. As opções do menu estão listadas abaixo.

Opção do menu	Descrição
Operação cronometrada	Sem substituição. O perfil de horário funciona conforme configurado.
Ativo até a próxima inativação programada	Use para perfis horários com vários intervalos. Selecione para ativar o intervalo temporizado atual até o próximo intervalo inativo.
Inativo até a próxima ativação programada	Use para perfis horários com vários intervalos. Selecione para desativar o intervalo temporizado ativo atual até o próximo intervalo ativo.
Trava ativa	Definir o perfil de horário como ativo. Períodos inativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.
Trava inativa	Definir o perfil de horário como inativo. Períodos ativos temporizados são substituídos e permanecem inativos.



Detalhes

- **Ação:** Emulação | Perfil horário.
- **Dados da ação:** nome do perfil horário.

- **Rótulo padrão:** PH ou Perfil horário
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:**

Status	1400, 1600,	9608, 9611, J100	9621, 9641
Ativado	Verde	Verde ativado	 Verde
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza

- **Admin de usuário:** não
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cronômetro

Inicia um temporizador que roda no display do ramal do usuário. O temporizador desaparece quando o usuário encerra a chamada.

Essa função pode ser utilizada em telefones Avaya (exceto a Série 9600) que exibem um temporizador de chamada ao lado de cada aparência em chamada. A tecla irá ativar ou desativar temporariamente o temporizador de chamada para a aparência em chamada correntemente selecionada. A alteração somente se aplica à duração da chamada corrente.

- **Ação:** Emulação | Temporizador.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Temporizador.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.

Detalhes

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Transferir

Esta função destina-se somente ao uso de telefones Avaya Série M e Série T. Quando pressionado, o botão chama o mesmo processo de transferência da discagem do **Recurso 70**.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Transferência.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Transf.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.

Alternar chamadas

Ciclo entre a chamada atual do usuário e as demais chamadas em espera.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Alternar chamadas.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** AltCh.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Twinning

Essa ação pode ser utilizada pela configuração do usuário para mobile twinning. Essa ação não é utilizada para twinning interno.

Quando o telefone está livre, a tecla permite ao usuário definir e alterar o destino de suas chamadas de geminação. Também pode ser utilizada para alternar a geminação celular entre ativa/inativa e indicar o status dessa definição.

Quando a chamada tiver sido roteada pelo sistema para o destino twinned do usuário, o botão **Twinning** poderá ser utilizado para recuperar a chamada no ramal principal do usuário.

Nas configurações onde a chamada chega sobre um tronco IP e a chamada de saída está em um tronco IP, a rede multissite pode otimizar o roteamento e, nesse caso, a tecla pode não ser usada para recuperar a chamada.

Transferência de Mobile Twinning Durante uma chamada no ramal principal, o acionamento do botão **Twinning** resultará em uma transferência não supervisionada para o destino de

twinning. Esse recurso pode ser utilizado mesmo que a configuração **Mobile twinning** do usuário não tenha sido habilitada.

Durante o processo de transferência, o botão piscará. Pressionar o botão de twinning novamente interromperá a tentativa de transferência e reconectará a chamada no ramal principal.

A transferência retornará caso não se conecte ao destino de twinning ou seja atendida no **Tempo de retorno de transferência** configurado do usuário (se o usuário não tiver um **Tempo de retorno de transferência** configurado, será utilizado um tempo forçado de 15 segundos).

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Twinning.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Twinning.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série M, série T
- Ativado.	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
- Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado
- Chamada geminada no secundário	Vermelho ativado	Vermelho ativado	 Azul	 Ativo

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Desestacionar chamada

Esta função é obsoleta, pois a função Estacionamento de chamada pode ser utilizada para estacionar e recuperar chamadas e fornece uma indicação visual quando as chamadas são estacionadas. Recupera a chamada estacionada de uma posição de estacionamento especificada do sistema.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Desestacionar chamada.

- **Dados da ação:** número de estacionamento do sistema. Para estacionar a chamada, ele deve corresponder a um ID do slot de estacionamento.
- **Rótulo padrão:** UnPark.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Usuário

Monitora se o telefone de outro usuário está inativo ou em uso. O campo **Número de telefone** deve conter o nome do usuário colocado entre aspas. O nome do usuário está indicado nos botões com uma etiqueta de texto.

As ações realizadas quando o botão é pressionado dependendo estado do usuário de destino e do tipo de telefone sendo utilizado. Depende também de o usuário ser um usuário local ou estar em um sistema de rede multisite.

Status do usuário de destino	Telefones com tela grande 1400, 1600, 9400, 9500, 9600, Série M e Série T	Outros telefones ou em uma rede multisite
Ocioso (luz apagada)	• Chama o usuário.	
Tocando (Piscando lentamente)	• Captura de chamada: capturar a chamada que está tocando. • Chamada: fazer uma chamada para o usuário.	• Atender a chamada.
Em chamada (Piscando rapidamente) Não perturbe (luz acesa)	• Chamada: fazer uma chamada para o usuário. • Mensagem: emite um único toque rápido no telefone de destino. Em alguns telefones, ao encerrar qualquer chamada atual, o telefone exibe CHAMAR e seu número de ramal. • Correio de voz: chama a caixa de correio de voz do usuário. • Rechamada automática: define uma rechamada automática.	• Chamada: fazer uma chamada para o usuário. • Correio de voz: chama a caixa de correio de voz do usuário. • Rechamada automática: define uma rechamada automática.

Usando um botão Usuário com outros botões

É possível usar um botão **Usuário** para indicar o usuário de destino ao pressionar outro botão que não tenha um usuário de destino configurado. Nos casos em que outro botão utiliza o display do telefone para a seleção de destino, isto só será possível utilizando os botões do **Usuário** em um módulo de botões.

Substituindo a exibição de opções de chamada

Para o IP Office 12.2, é possível usar o Número de Origem de Nenhum Usuário `DISABLE_USERBLF_DND_MENU` para substituir a exibição das opções de chamada mostradas

na tabela acima e fazer com que o botão faça uma chamada imediata para o usuário de destino. Compatível com telefones das séries 9400, 9500, 9600 e J100.

Para que a chamada alerte um usuário em modo Não perturbe em vez de ser redirecionada de acordo com a operação normal do modo Não perturbe, é necessário adicionar o número do usuário do botão à lista **Exceções de Não perturbe** do usuário de destino.

Exibição de status do usuário desconectado

O IP Office determina o status para usuários desconectados da seguinte maneira:

- **Usuário desconectado sem twinning móvel:**
 - Se o usuário tiver o **Encaminhamento incondicional** ativado, ele aparecerá como ocioso.
 - Se o usuário não tiver o **Encaminhamento incondicional** ativado, ele aparecerá como se estivesse no modo Não Perturbe.
- **Desconectado com twinning móvel ativado:**
 - O status do usuário será exibido como em alerta ou em uso conforme adequado, se houver chamadas de alerta ou em andamento para o destino twinned no sistema. Isso inclui o usuário exibido como ocupado/em uso se tiver essa chamada em espera e tiver a opção **Ocupado com chamada em espera** habilitada.
 - Se o usuário habilitar o Não Perturbe através do Controle de chamada móvel ou de um aplicativo one-X Mobile o seu status será indicado como Não Perturbe.
 - O status do cliente não será alterado pelas chamadas do sistema enviadas diretamente para o número de destino de twinning do usuário em vez de serem redirecionadas pelo twinning.

Detalhes

- **Ação:** Usuário.
- **Dados da ação:** nome do usuário entre "aspas".
- **Rótulo padrão:** <o nome do usuário>.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T, Série M
– Ocioso.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado
– Alertando.	Vermelha intermitente	Vermelha intermitente	 Azul	▲ Piscada lenta
– Em uso/ Ocupado.	Piscada vermelha	Piscada vermelha	 Azul	▲ Piscada rápida
- DND	Vermelho ativado	Vermelho ativado	 Verde	▲ Ativo

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.

Voz visual

Essa ação proporciona ao usuário um menu para acesso às caixas de correio do correio de voz. O menu oferece ao usuário opções de escutar mensagens, deixar mensagens e gerenciar a caixa postal. Se nenhum dado de ação for especificado, será a caixa de correio do usuário. Os Dados de ação podem ser usados para especificar a caixa de correio de outro usuário ou grupo.

* Nota:

Também se pode usar os números de fonte do usuário “H” e “U” para adicionar outra caixa de correio ao seu menu de Voz visual. Consulte **Usuário | Números de origem**

Se nenhum Dado de ação tiver sido configurado, pressionar a tecla para uma chamada de entrada ou enquanto uma chamada é conectada a enviará à caixa de correio especificada nos dados da ação. Se nenhum dado de ação estiver configurado, o usuário será solicitado a inserir uma caixa de correio.

Em telefones que têm uma tela, mas não são compatíveis com a operação integral de voz visual, conforme indicado abaixo, há compatibilidade com a utilização do botão de acesso à caixa postal do usuário usando avisos de voz e para direcionar a transferência à caixa postal durante uma chamada.

O acesso ao Visual Voice nos telefones compatíveis pode ser acionado pela tecla **MENSAGENS** do telefone, sem precisar de uma tecla programável separada do Visual Voice. Isto é feito usando-se a opção **Sistema | Caixa postal | Botão de mensagens para Voz visual**.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Voz visual.
 - **Dados da ação:** todos os usuários e grupos locais e todos os usuários e grupos em sistemas da rede, exceto para o usuário ao qual a tecla está sendo programada.
 - **Rótulo padrão:** Voz.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status** Quando há dados de ação configurados, a lâmpada de status fornece um indicador de mensagem em espera para a caixa postal monitorada.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
1. Leva o usuário diretamente para a opção de escuta do Visual Voice. Para obter as opções de menu completas do recurso Voz visual, o usuário deve utilizar **Menu | Configurações | Configurações de caixa postal**.

Controles do Visual Voice

A organização das opções na tela irá variar dependendo do tipo de telefone e tamanho do display.

Opção	Descrição
Ouvir	Acessa sua própria caixa postal do correio de voz. Quando pressionado, a tela mostra o número de mensagens Novas, Antigas e Salvas . Selecione uma das opções para iniciar a reprodução das mensagens na categoria. Utilize a seta para cima ▲ e as teclas direcionais ▼ para navegar pela mensagem. Utilize as opções abaixo.
Ouvir	Reproduz a mensagem.
Pausar	Pausa a reprodução da mensagem.
Excluir	Apaga a mensagem.
Salvar	Marca a mensagem como uma mensagem salva.
Chamada	Chama o remetente da mensagem se o número de identificação estiver disponível.
Copiar	Copia a mensagem para outra caixa de correio. Quando pressionado, algumas opções adicionais são exibidas.
Mensagem	Gravar e enviar uma mensagem de correio de voz para outras caixas postais.
Saudação	Alterar a saudação principal utilizada para os chamadores de sua caixa postal. Se nenhuma saudação tiver sido gravada, a saudação padrão da caixa postal do sistema será utilizada.
Nome da caixa postal	Grave o nome da caixa postal. Esse recurso está disponível somente em sistemas que usam o Embedded Voicemail.
E-mail	Essa opção somente é mostrada se você tiver sido configurado com um endereço de e-mail para uso do correio eletrônico para o correio de voz na configuração do sistema. Esse controle permite que você envie e altere o modo corrente de correio eletrônico para o correio de voz sendo utilizado para as novas mensagens recebidas pela sua caixa postal do correio de voz. Utilize Alterar para modificar o modo selecionado. Pressione Concluído quando o modo desejado for exibido. Os modos possíveis são:
Senha	Alterar a senha da caixa postal do correio de voz. Para fazer isso, é necessário inserir a senha existente.
Caixa postal	Liga/desliga a cobertura do correio de voz.

Coletar correio de voz

Conecta-se ao servidor do correio de voz. O número de telefone deve indicar o nome da caixa postal de voz a ser acessada, por exemplo, "?Extn201" ou "#Extn201". O símbolo ? indica "receber correio de voz" e o símbolo # indica "depositar correio de voz". Esta ação não é permitida pelo correio de voz utilizando o modo de emulação Intuity.

Quando utilizados com o Voicemail Pro, os nomes específicos do ponto inicial do fluxo de chamadas pode também ser usado para acessar diretamente esses pontos por meio de um código de acesso. Nesses casos ? não é utilizado e # é usado somente se o toque for necessário antes de iniciar o fluxo de chamadas dos pontos iniciais.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Receber correio de voz.
 - **Dados da ação:** consulte acima.
 - **Rótulo padrão:** RecCV ou Receber correio de voz.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** não.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
1. Para acesso à caixa postal do próprio usuário, esse botão é equivalente ao **Recurso 65** e ao **Recurso 981**.

Correio de voz desativado

Desativa a caixa do correio de voz do usuário impedindo o atendimento das chamadas não atendidas no ramal do usuário. Isso não desativa a caixa postal do usuário, nem outros métodos de envio de mensagens para a sua caixa postal.

A função dessa tecla é obsoleta, pois a função Correio de voz ativo alterna entre ativo/desativado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Correio de voz inativo.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** CVozl.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Correio de voz ativo

Permite que a caixa postal do correio de voz do usuário atenda às chamadas que não são atendidas nem recebidas quando o usuário estiver ocupado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Correio de voz ativo.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** CVozA ou Correio de voz ativo.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Chamada de volta do correio de voz desativada

Desativa o toque do correio de voz no ramal do usuário. A função dessa tecla é obsoleta, pois a função Rechamada do correio de voz ativa alterna entre ativa/desativa.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Toque do correio de voz inativo.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** RchCVI-
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada de volta do correio de voz ativa

Ativa o rechamada de correio de voz no ramal do usuário. O rechamada do correio de voz é utilizado para chamar o usuário quando novas mensagens de voz são recebidas na sua caixa postal ou na caixa postal do grupo para o qual foi configurado com uma indicação de mensagem em espera.

A rechamada ocorre quando o telefone do usuário retorna para inativo após uma chamada terminar.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Chamada de volta do correio de voz ativa.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** VMRB+ ou Chamada de volta do VMail.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9400, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ativado	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
Desativado	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Anúncio discreto

Esse recurso permite que você faça a intrusão na chamada de outro usuário, sendo ouvido por ele sem poder ouvir a chamada existente do usuário, que não é interrompida.

Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ser ouvido pelo usuário A, mas não pelo usuário B que ainda consegue ouvir o usuário A. O sussurro pode ser usado para falar com um usuário que habilitou a chamada particular.

- Os recursos de intrusão são controlados pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Sussurro.

- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário ou em branco para a entrada quando pressionado.
 - **Rótulo padrão:** Sussurro ou Anúncio de sussurro.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** não.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9400 Series, 9500 Series, 9600 Series, e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
1. Não há suporte em telefones não IP ao usar fone de ouvido.

Parte 13: Botões de aparência em chamada

Botões de apresentação

Diversos telefones Avaya compatíveis com o sistema têm teclas ou botões programáveis (os termos “tecla” e “botão” significam a mesma coisa nesse contexto). Há uma ampla gama de ações que podem ser atribuídas a esses botões, consulte [Ações de Programação de botões](#) na página 1079.

Essas ações podem ser atribuídas aos botões programáveis do telefone do usuário. Esses botões de “apresentação” podem, portanto, ser utilizados para atender, compartilhar, alternar e, em alguns casos, fazer chamadas. Esse tipo de processamento de chamada é frequentemente chamado de “modo de tecla e luz”.

As seções a seguir nesta documentação estão relacionadas a um conjunto de ações de botão coletivamente chamadas de ações de “apresentação”. Essas são:

Tipo de botão de apresentação	Descrição
Aparências de chamada	As teclas de apresentação da chamada são utilizadas para exibir alertas para as chamadas entrantes em ramal de usuário ou em um grupo do qual ele é membro. As teclas de apresentação da chamada também são utilizadas para fazer chamadas externas. Com as diversas teclas de apresentação da chamada, o usuário pode ser alertado sobre as chamadas, selecionar a chamada a ser atendida, alternar entre as chamadas a realizar outras ações. Consulte Botões de aparência em chamada na página 1193.
Aparências em ponte	Um botão de apresentação em ponte mostra o estado de um dos botões de apresentação de chamada de outro usuário. Ele pode ser usado para atender ou ingressar de chamadas no botão de apresentação da chamada do respectivo usuário. Também pode ser usado para fazer uma chamada na qual o usuário da apresentação da chamada pode ingressar ou recuperar da espera. Consulte Teclas de aparência em ponte na página 1198.

A tabela continua...

Tipo de botão de apresentação	Descrição
Aparências de linha	Se um usuário tiver uma chamada não atendida, a cobertura de chamada permite que um outro usuário seja alertado. Consulte Teclas de aparência em linha na página 1209.
Aparências de cobertura de chamada	Os botões de apresentação de linha permitem que uma linha individual específica seja utilizada ao fazer ou atender chamadas quando ela tiver uma chamada de entrada. Também permitem que os usuários façam a ponte para as chamadas em uma determinada linha. Consulte Teclas de cobertura de chamada na página 1204.

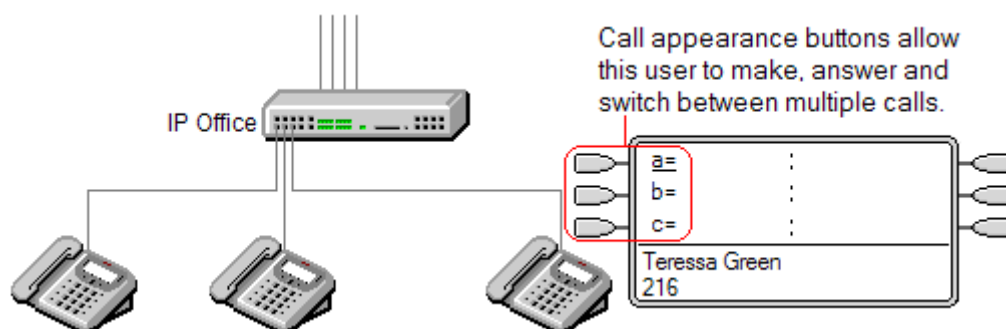
 Nota:

- Para todos os exemplos nessa documentação, presume-se que a **Espera automática** esteja ativa e a **Pré-seleção de resposta** esteja inativa, salvo indicação em contrário.
- O texto mostrado nas telas dos telefones nos exemplos é o normal e poderá variar entre os tipos de telefone, locais e versões do software do sistema.

Capítulo 105: Botões de aparência em chamada

As teclas de apresentação da chamada são utilizadas para exibir alertas para as chamadas entrantes em ramal de usuário ou em um grupo do qual ele é membro. As teclas de apresentação da chamada também são utilizadas para fazer chamadas externas.

Com as diversas teclas de apresentação da chamada, o usuário pode ser alertado sobre as chamadas, selecionar a chamada a ser atendida, alternar entre as chamadas a realizar outras ações.



Quando todas as teclas de aparência em chamadas estiverem em uso ou em estado de alerta, as demais chamadas para o ramal recebem um sinal de ocupado. No lugar do tom de ocupado, a facilidade redirecionar se ocupado do usuário é utilizada quando habilitada, caso contrário, o correio de voz, se disponível.

As teclas de aparência em chamada são os principais recursos do funcionamento dos indicadores luminosos e das teclas. Nenhum recurso desses botões pode ser utilizado até que o usuário programe algumas dessas teclas de aparência em chamada [1].

Existem vários requisitos para programar dos botões de aparência em chamada:

- As teclas de aparência em chamada devem ser os primeiros botões a serem programados.
- A programação de uma única tecla de aparência em chamada não é mais suportada. O padrão normal é de três teclas de aparência em chamada por usuário exceto nos telefones onde apenas dois botões físicos estão disponíveis.

Links relacionados

[Aparência em chamada - exemplo 1](#) na página 1194

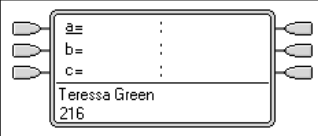
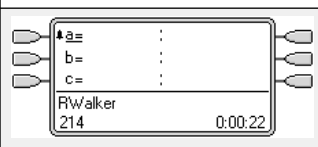
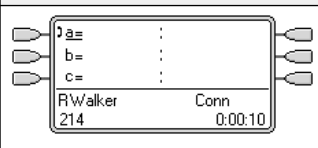
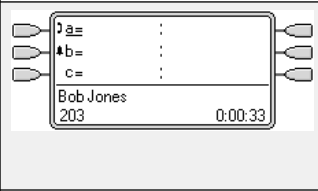
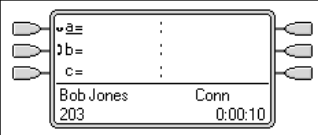
[Aparência em chamada - exemplo 2](#) na página 1194

[Como são tratadas as teclas de aparência em chamada?](#) na página 1195

[Indicação da tecla de aparência em chamada](#) na página 1196

Aparência em chamada - exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário possui diversas teclas de aparência em chamada.

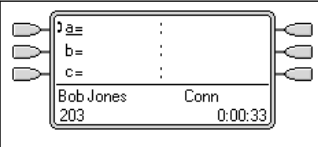
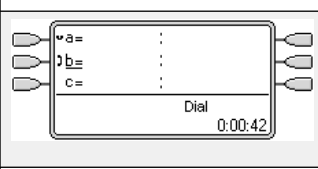
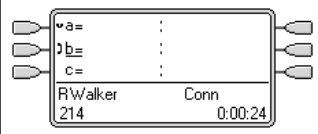
	Telefone ocioso O telefone está ocioso no momento.
	Alertas da primeira chamada Chega uma chamada. Ela faz o alerta em relação à primeira tecla de aparência em chamada disponível. Pressionar essa tecla atenderá a chamada.
	Chamada atendida A chamada agora está conectada.
	Alertas da segunda chamada Chega a segunda chamada enquanto a primeira ainda está conectada. Ela faz o alerta na próxima tecla de aparência em chamada disponível. Uma vez que o usuário possui uma chamada em andamento, o alerta emite apenas um único toque e exibe brevemente os detalhes do chamador.
	Acionamento da segunda aparência de chamada Pressionar a segunda tecla de aparência em chamada colocará em espera a primeira chamada e atenderá a segunda.

Links relacionados

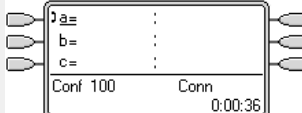
[Botões de aparência em chamada](#) na página 1193

Aparência em chamada - exemplo 2

Nesse exemplo, o usuário utilizará suas aparências de chamada para fazer duas chamadas e iniciar uma conferência entre essas chamadas.

	Chamada inicial O usuário possui uma chamada em andamento, mostrada em sua primeira tecla de aparência em chamada. Ele está decidido a trazer para conferência outro usuário na chamada.
	Fazer consulta de conferência O acionamento do botão CONFERÊNCIA no telefone do usuário vai colocar automaticamente a chamada atual em espera e tirar o telefone fora do gancho na próxima aparência de chamada disponível.
	Consulta em andamento O outro ramal foi discado e convidado para se juntar à chamada de conferência. O usuário pressiona novamente o botão CONFERÊNCIA em seu telefone.

A tabela continua...

	Início da conferência A chamada de conferência começou. As aparências de chamada separadas foram reduzidas a uma única apresentação que representa a conferência.

Links relacionados

[Botões de aparência em chamada](#) na página 1193

Como são tratadas as teclas de aparência em chamada?

Para as chamadas de entrada

- As configurações de **Chamada em espera** são ignoradas, exceto para a chamada do grupo esperando em que lugar o tom de chamada em espera será substituído por um alerta em uma tecla de aparência em chamada, quando disponível.
- **Siga-me**, **Redirecionar incondicional** e **Redirecionar chamadas de grupo de busca** são utilizadas quando definidas.
- Se a configuração **Não perturbe** estiver definida, somente as chamadas de números na Lista de exceções de Não perturbe do usuário alertarão se uma aparência em chamada estiver disponível.

Status de ocupado

Em ambos os casos abaixo, o usuário ainda poderá receber alertas em outros botões de aparência mesmo que esteja ocupado.

- **Para as chamadas direcionadas ao número de ramal do usuário:** o usuário está ocupado quando todas as suas aparências de chamada disponíveis estiverem em uso. No lugar do tom de ocupado, a facilidade redirecionar se ocupado do usuário é utilizada quando habilitada, caso contrário, o correio de voz, se disponível.
- **Para chamadas para um grupo de busca do qual o usuário é um membro** O usuário está ocupado com outras chamadas do grupo de busca, quando ele tem qualquer botão de apresentação em uso em seu telefone. A única exceção são as chamadas para um Grupo de busca com chamada em espera.

Impedir chamadas de saída

- As chamadas de saída são tratadas exatamente como as chamadas feitas por usuários de teclas de não apresentação.
- As chamadas externas feitas em uma aparência em chamada, que são encaminhadas em uma linha para a qual o usuário também possui uma aparência em linha, permanecerão na aparência em chamada. A aparência em linha indicará 'Em uso em outro lugar'.

Nas teclas de aparência em chamada correspondidas por uma tecla de aparência em ponte

- Se a aparência em ponte for utilizada para fazer ou atender chamadas, o estado da aparência em chamada corresponderá a essa aparência em ponte.
- Se a chamada for colocada em espera pelo usuário de aparência em ponte, a aparência em chamada mostrará 'Em espera em outro lugar'.

Outro

- **Tempo limite da chamada retida/estacionada** Se o usuário tiver uma chamada estacionada, o temporizador da chamada estacionada somente iniciará quando o usuário estiver livre, em vez de em outra chamada.
- As chamadas de entrada roteadas diretamente ao usuário como o destino das rotas para chamadas de entrada em uma linha para a qual o usuário também possui uma aparência em linha somente alertarão na aparência em linha. Essas chamadas não seguem nenhum redirecionamento definido, mas podem ser cobertas.

Links relacionados

[Botões de aparência em chamada](#) na página 1193

Indicação da tecla de aparência em chamada

Nos telefones com uma área de exibição de texto ao lado da tecla, será exibido, por padrão, **a=**, **b=** e assim por diante. Se necessário, poderá ser substituída por uma outra etiqueta.

Quando o usuário não está conectado a uma chamada, o botão indicado como selecionado é o botão que será utilizado se o usuário for para o automático sem pressionar um botão de aparência. Quando o usuário está conectado a uma chamada, essa chamada é a tecla selecionada.

A tabela a seguir mostra como os diferentes estados das teclas de aparência em chamada (que está tocando, retida etc.) são indicados. É uma tabela geral, portanto nem todos os tipos de tecla de telefone estão cobertas. O toque que acompanha a indicação visual pode ser atrasado ou desligado. Consulte [Atraso de toque](#) na página 1221.

Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
CA1	Vermelho desligado, Verde desligado.	Ociosos A apresentação da chamada não está em uso e não foi atualmente selecionada.
<u>CA1</u>	Vermelho ligado, Verde desligado.	Ociosos + selecionado A aparência de chamada não está em uso, mas é o botão atualmente selecionado que será utilizado se o usuário ficar fora do gancho.
‡ CA1 Ícone piscando.	Vermelho desligado, Piscada verde estável.	Alertando A aparência de chamada correspondente está alertando para uma chamada de entrada. É acompanhada por toque. Se o usuário estiver em outra chamada, apenas um toque será emitido.
‡ <u>CA1</u> Ícone piscando.	Vermelho ligado, Piscada verde estável.	Alerta + selecionado Semelhante ao anterior, mas a Preferência da linha de toque fez com que esse passasse a ser o botão atualmente selecionado pelo usuário.

A tabela continua...

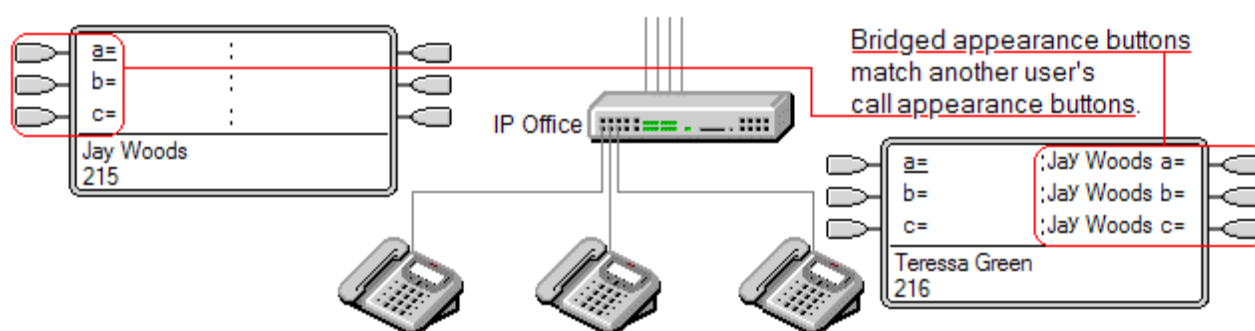
Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
	Vermelho ligado, Verde ligado.	Em uso aqui O usuário tem uma chamada conectada à aparência em chamada ou está discando.
	Vermelho desligado, Verde ligado.	Em uso em outro local A tecla de apresentação de chamada está em uso em uma apresentação em ponte.
	Vermelho desligado, Piscada verde rápida.	Em espera aqui A chamada foi colocada em espera por esse usuário.
	Vermelho pisca rápido, Verde pisca rápido	Em espera pendente de transferência Aplica-se aos telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600.
	Vermelho desligado, Piscada verde intermitente.	Em espera em outro local A chamada no botão de apresentação em ponte que correspondeu à apresentação em chamada foi colocada em espera. As chamadas em uma aparência em chamada que são colocadas em espera por outro usuário continuarão a mostrar o status de luz conectada, mas o display do telefone indicará uma chamada retida.
 Ícone pisca.	Vermelho desligado, Piscada verde interrompida.	Inacessível O botão pressionado não está acessível. A chamada ainda está discando, tocando ou não pode ser feita a ponte.

Links relacionados

[Botões de aparência em chamada](#) na página 1193

Capítulo 106: Teclas de aparência em ponte

Um botão de aparência em ponte mostra o estado de um dos botões de aparência em chamada de outro usuário. Pode ser usado para atender ou participar de chamadas na tecla de aparência em chamada desse usuário. Também pode ser usado para fazer uma chamada de que o usuário da aparência em chamada pode participar ou recuperar da espera.



Quando o botão de aparência em chamada do usuário emite um alerta, os botões de aparência em ponte associados nos telefones do outro usuário também o emitem. Os botões de aparência em ponte podem ser usados para atender a chamada na tecla de aparência em chamada em nome do usuário.

Quando o usuário do botão de aparência de chamada atende ou faz uma chamada, todos os botões de aparência em ponte associados aos telefones de outros usuários mostram o status da chamada, isto é, ativa, em espera, etc. O botão de aparência em ponte pode ser usado para recuperar a chamada em espera ou entrar na chamada, se ativa (sujeito a permissões de intrusão).

Nota Os botões de aparência em ponte são diferentes da ação de colocação em ponte em uma chamada (participar de uma chamada). Consulte Juntar-se a outras chamadas (conexão).

As teclas de aparência em ponte não são suportadas entre usuários de diferentes sistemas em uma rede multissite.

Links relacionados

[Aparência em ponte - Exemplo 1](#) na página 1199

[Aparência em ponte - Exemplo 2](#) na página 1199

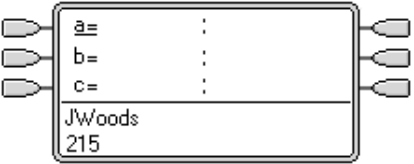
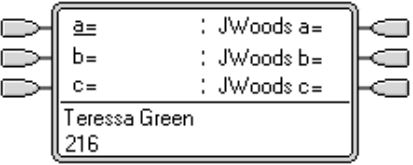
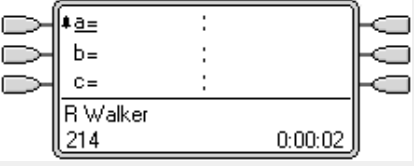
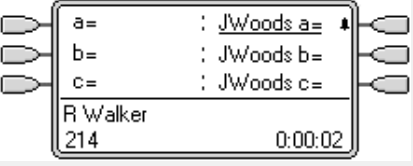
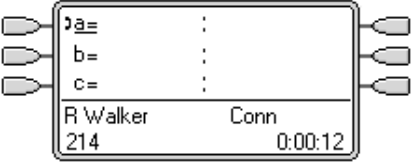
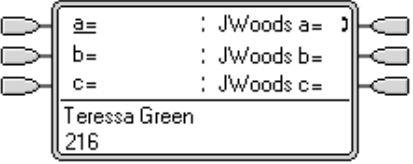
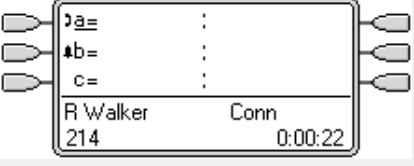
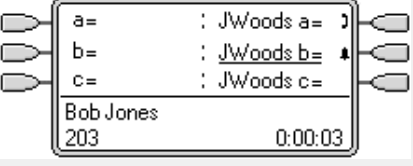
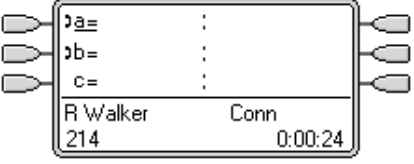
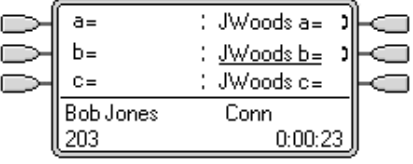
[Aparência em ponte - Exemplo 3](#) na página 1200

[Como são tratadas as apresentações em ponte?](#) na página 1201

[Indicação da tecla de aparência em ponte](#) na página 1202

Aparência em ponte - Exemplo 1

Nesse exemplo, um usuário é capaz de ver o status das aparências em chamada de outro usuário e, quando necessário, atender as chamadas para o outro usuário. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

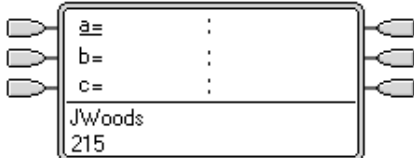
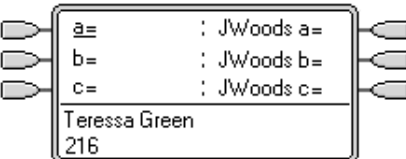
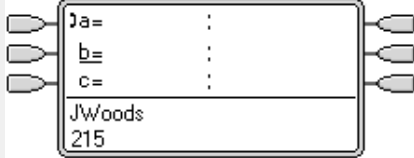
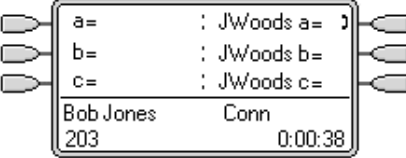
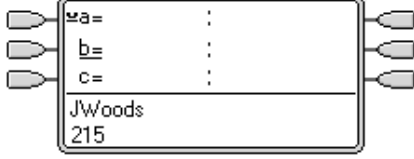
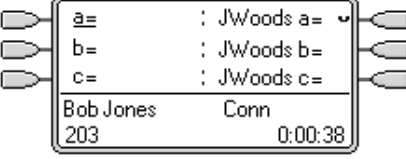
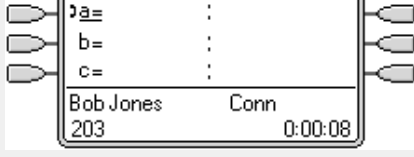
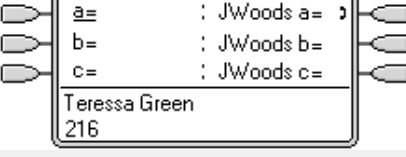
Usuário de aparência de chamada	Usuário de aparência em ponte	Ambos os telefones ociosos
		Nosso usuário tem botões de aparência em ponte que correspondem aos botões de aparência em chamada do colega.
		Primeira chamada O colega tem uma chamada que está sendo alertada em seu primeiro botão de aparência em chamada. Ela também emite alerta na tecla de aparência em ponte do nosso usuário.
		Chamada atendida O colega atendeu a chamada. A aparência em ponte indica "Em uso em outro local".
		Segunda chamada Outra chamada emite um alerta no telefone do colega e é espelhada novamente no segundo botão de aparência em chamada em ponte de nosso usuário.
		Chamada atendida Nosso usuário tirou o telefone do gancho e atendeu a chamada de entrada que estava em alerta na aparência em chamada em ponte.

Links relacionados

[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1198

Aparência em ponte - Exemplo 2

Nesse exemplo, o usuário de aparência em ponte faz uma chamada em nome do usuário de aparência em chamada. Quando a chamada é conectada, ele a coloca em espera. O usuário de aparência em chamada é capaz de tirar a chamada da espera utilizando sua tecla de aparência em chamada. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

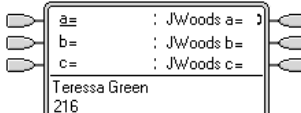
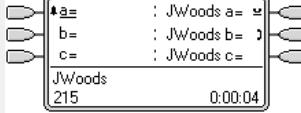
Usuário de aparência de chamada 	Usuário de aparência em ponte 	Ambos os telefones ociosos Nosso usuário tem botões de aparência em ponte que correspondem aos botões de aparência em chamada do colega.
		Usuário em ponte faz chamada Nosso usuário pressionou uma aparência em ponte e fez uma chamada nela. A aparência de chamada correspondente mostra 'Em uso em outro local'.
		Chamada colocada em espera Tendo feito a chamada, o usuário em ponte a coloca em espera. A aparência de chamada correspondente indica 'Em espera em outro local'.
		Chamada retirada da espera Ao pressionar a aparência em chamada, o primeiro usuário atendeu a chamada retida. O usuário de aparência em ponte retorna ao status livre.

Links relacionados

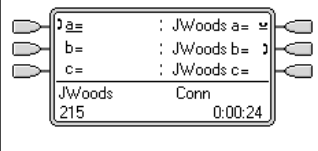
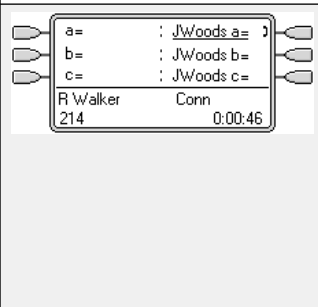
[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1198

Aparência em ponte - Exemplo 3

Nesse exemplo, a chamada é passada do usuário de aparência em chamada ao usuário de aparência em ponte. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

Usuário de aparência em ponte 	Chamada no telefone do colega O usuário de aparência em chamada atendeu a chamada em uma de suas aparências em chamada. A aparência em ponte correspondente do usuário de aparência em ponte mostra 'Em uso em outro local'.
	Chamada retida pelo colega O usuário de aparência em chamada colocou a chamada em espera e chamou o usuário de aparência em ponte. A primeira aparência em chamada em ponte mostra uma chamada 'Em espera em outro local', enquanto que a segunda corresponde à chamada entre os usuários.

A tabela continua...

	Chamada de consulta entre colegas Ao ter entrado em atendimento automático, o usuário de aparência em ponte atendeu a chamada do usuário de aparência em chamada. Ele é solicitado a atender a chamada na primeira aparência em chamada do colega.
	Chamada retirada da espera Pressionar a primeira tecla de aparência em ponte tira a chamada da espera e a conecta ao usuário de aparência em ponte. Nesse exemplo, a Espera automática não está definida para o sistema, portanto, ter pressionado a tecla de aparência em ponte desconectou a chamada do colega. Se a Espera automática tivesse sido definida, a chamada do colega teria sido colocada em espera até que o nosso usuário tivesse desligado.

Links relacionados

[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1198

Como são tratadas as apresentações em ponte?

As teclas de aparência em ponte funcionam em paralelo com sua tecla de aparência em chamada correspondente.

- **Quais configurações de usuário controlam a chamada?** Até que seja atendida em uma tecla de aparência em ponte, as chamadas que estão tocando em uma tecla de aparência em ponte seguem as configurações do usuário ou do grupo para o qual a chamada foi direcionada originalmente.
- Se a aparência em chamada estiver em uso, qualquer aparência em ponte correspondente indicará o mesmo.
- Se uma aparência em ponte estiver em uso, a aparência em chamada correspondida indicará o mesmo.
- A aparência em ponte somente alertará se a aparência em chamada estiver tocando. Por exemplo, a intercomunicação direta e a chamada de busca para a aparência em chamada serão mostradas na aparência em ponte, mas não emitirão nenhum alerta audível.
- Se o usuário de aparência em ponte colocar a chamada em espera, a aparência da chamada indicará “Em espera em outro lugar”.
- As aparências em ponte para um usuário que se desconectou, ou se conectou a um telefone sem botões de aparência, não funcionarão.
- Se o usuário de aparência em ponte tiver “Não perturbe” (DND) ativado, o ícone ou as luzes da tecla de aparência em ponte ainda funcionarão, mas a seleção das preferências de alerta e toque da linha não será aplicada a menos que o chamador esteja na lista de exceções ao modo Não perturbe.
- As teclas de aparência em ponte não são suportadas entre usuários de diferentes sistemas em uma rede multissite.

Links relacionados

[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1198

Indicação da tecla de aparência em ponte

Nos telefones com uma área de exibição de texto ao lado da tecla, o nome do usuário em ponte e a etiqueta da tecla de aparência em chamada em ponte do usuário são exibidos.

A tabela a seguir mostra como os diferentes estados das teclas de aparência em chamada (que está tocando, retida etc.) são indicados. É uma tabela geral, portanto nem todos os tipos de tecla de telefone estão cobertas. O toque que acompanha a indicação visual pode ser atrasado ou desligado. Consulte [Atraso de toque](#) na página 1221.

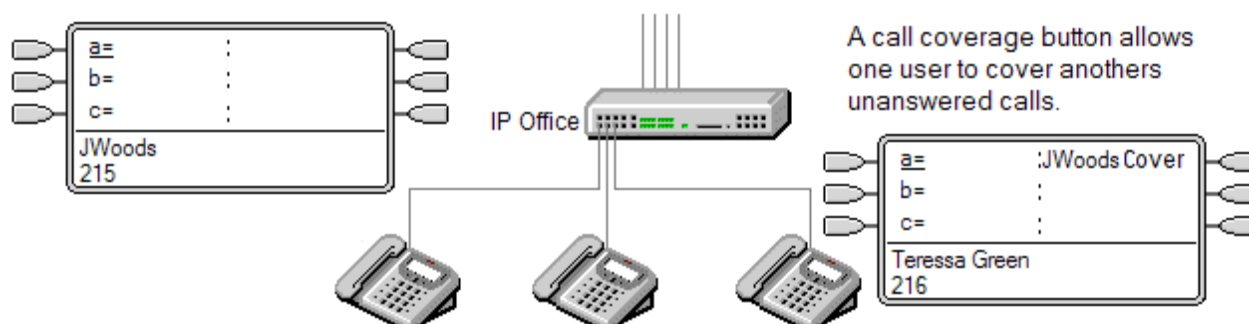
Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
JWoods CA1	Vermelho desligado, Verde desligado.	Ocioso A aparência em ponte não está em uso.
✱ JWoods CA1 Ícone piscando.	Vermelho desligado, Piscada verde estável.	Alertando A aparência de chamada correspondente está alertando para uma chamada de entrada. É acompanhada por toque. Se o usuário estiver em outra chamada, apenas um toque será emitido.
✱ JWoods CA1 Ícone piscando.	Vermelho ligado, Piscada verde estável.	Alerta + selecionado Semelhante ao anterior, mas a Preferência da linha de toque fez com que esse passasse a ser o botão atualmente selecionado pelo usuário.
⌋ JWoods CA1	Vermelho desligado, Verde ligado.	Em uso em outro local O botão de aparência em chamada correspondente está em uso.
⌋ JWoods CA1	Vermelho ligado, Verde ligado.	Em uso aqui O usuário fez ou atendeu uma chamada na aparência em ponte, ou fez uma ponte até ela.
⌋ JWoods CA1	Vermelho desligado, Piscada verde rápida.	Em espera aqui A chamada foi colocada em espera por esse usuário.
⌋ JWoods CA1	Vermelho desligado, Piscada verde intermitente.	Em espera em outro local A chamada nessa aparência em chamada foi colocada em espera por outro usuário.
⌋ JWoods CA1 Ícone pisca.	Vermelho desligado, Piscada verde interrompida.	Inacessível O botão pressionado não pode ser usado. A chamada ainda está discando, tocando ou não pode ser feita a ponte.

Links relacionados

[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1198

Capítulo 107: Teclas de cobertura de chamada

Se um usuário tiver uma chamada não atendida, a cobertura de chamada permite que um outro usuário seja alertado.



O usuário coberto não precisa ser um usuário que tenha luz e tecla nem ter botões de aparência programados. A configuração do tempo de cobertura individual (padrão 10 segundos) define o tempo de alerta no ramal antes do alerta nos botões de cobertura de chamada estabelecido para o usuário.

A cobertura do usuário deve ter botões de apresentação bem como um botão de apresentação do cobertura de chamada programado para o nome dos usuários cobertos.

As teclas de aparência em chamada não são suportadas entre usuários de diferentes sistemas de uma rede multissite.

Links relacionados

[Cobertura de chamada - Exemplo 1](#) na página 1204

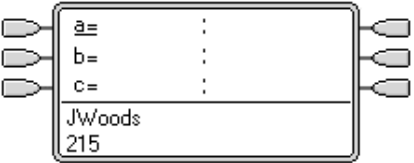
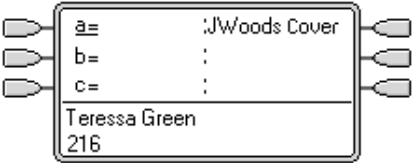
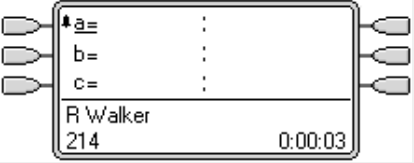
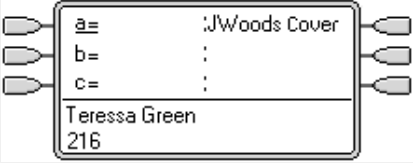
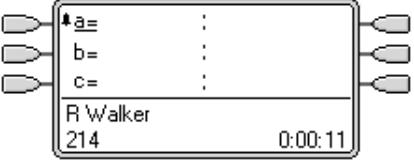
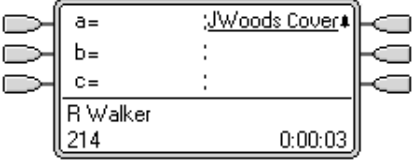
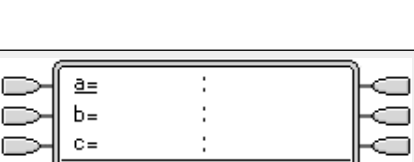
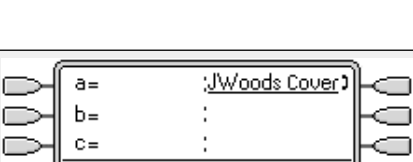
[Cobertura de chamada - Exemplo 2](#) na página 1205

[Como é tratada a cobertura de chamada?](#) na página 1206

[Indicação da tecla de cobertura de chamada](#) na página 1207

Cobertura de chamada - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário de cobertura é capaz de responder à chamada de seus colegas quando ela toca sem ser atendida. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

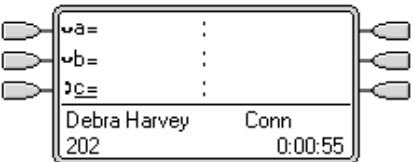
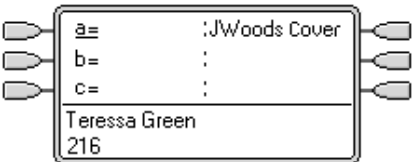
Usuário coberto 	Usuário de cobertura 	Ambos os telefone ociosos Nosso usuário possui uma tecla de cobertura de chamada para cobrir seu colega.
		Chamada para usuário coberto A chamada chega para o usuário coberto.
		Alertas de chamada para cobertura Após tocar pelo Tempo de cobertura individual do usuário coberto, a chamada também começa a alertar na tecla de cobertura de chamada.
		Respostas do usuário de cobertura Ao ter ido para o automático ou pressionado a tecla de alerta, o usuário de cobertura atendeu a chamada.

Links relacionados

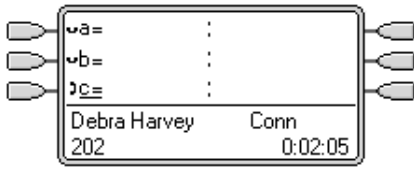
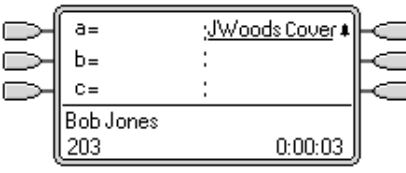
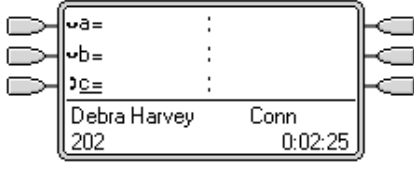
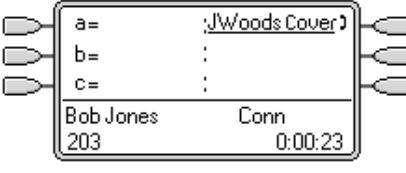
[Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1204

Cobertura de chamada - Exemplo 2

Nesse exemplo, o usuário coberto possui chamadas em todas as aparências em chamada disponíveis. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

Usuário coberto 	Usuário de cobertura 	Chamadas em andamento O usuário coberto já possui diversas chamadas em andamento em todas suas teclas de aparência em chamada.

A tabela continua...

		Alertas de chamada para cobertura O usuário coberto é tratado como ocupado, assim sua próxima chamada vai imediatamente para a cobertura de chamada.
		Respostas do usuário de cobertura O usuário de cobertura atendeu a chamada.

Links relacionados

[Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1204

Como é tratada a cobertura de chamada?

As configurações de qual usuário controlam a chamada ?

Até que seja atendida, as chamadas que estão tocando em uma tecla de cobertura de chamada seguem as configurações do usuário para o qual a chamada foi direcionada originalmente.

Uma vez atendida, a chamada segue as configurações do usuário que a atendeu.

A cobertura é aplicada a :

- Chamadas internas discadas para o número de ramal do usuário coberto.
- Chamadas externas roteadas ao usuário coberto por uma rota de chamada de entrada.
- Chamadas encaminhadas internamente pelo usuário coberto ou em siga-me do usuário coberto.

A cobertura não é aplicada a :

- Chamadas de Grupo de busca para um Grupo de busca do qual o usuário coberto seja membro.
- Chamadas encaminhadas ao usuário coberto utilizando as funções redirecionar ou siga-me.
- Alerta de chamada nas teclas de apresentação em ponte e de cobertura de chamada do usuário coberto.
- A cobertura somente será aplicada às chamadas que emitem alerta em uma aparência em linha se a chamada também tiver sido roteada ao usuário por uma rota de chamada de entrada.
- Chamadas de busca e internas.
- Chamadas estacionadas, transferidas e retidas sendo tocadas novamente ao usuário.
- Rechamadas automáticas definidas pelo usuário coberto.

- Chamadas com toque do correio de voz.
- As teclas de aparência em chamada não são suportadas entre usuários de diferentes sistemas de uma rede multissite.

A cobertura é aplicada a :

- Se o telefone do usuário coberto estiver disponível, a cobertura de chamada será aplicada somente após o Tempo de cobertura individual do usuário coberto tiver expirado.
- Se o telefone do usuário coberto estiver ocupado, a cobertura de chamada será aplicada imediatamente.
- Se o usuário coberto estiver utilizando as funções siga-me ou redirecionar todas para um número interno para desviar suas chamadas, a cobertura de chamada ainda será aplicada.
- Se o usuário tiver a função "Não perturbe" ativa, a cobertura de chamada será aplicada imediatamente, exceto para as chamadas de números na lista de exceções de não perturbe do usuário coberto.

Outros itens :

Se a chamada não for atendida após o **Tempo sem resposta** do usuário coberto, ela irá para o correio de voz do usuário coberto, quando disponível, ou seguirá as configurações do usuário de redirecionar se sem resposta.

Se o usuário coberto tiver diversas chamadas emitindo alertas, a chamada atendida pela tecla de cobertura de chamada será a que estiver tocando por mais tempo do usuário coberto.

As chamadas não alertarão em um usuário de cobertura que tenha a função "Não perturbe" habilitada, exceto quando o número do chamador estiver na lista de exceções de não perturbe do usuário de cobertura.

Links relacionados

[Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1204

Indicação da tecla de cobertura de chamada

Nos telefones com uma área de exibição de texto ao lado da tecla, o nome do usuário coberto é exibido seguido pela palavra **Cobertura**.

Quando o usuário não está conectado a uma chamada, o botão indicado como selecionado é o botão que será utilizado se o usuário for para o automático sem pressionar um botão de aparência. Quando o usuário está conectado a uma chamada, essa chamada é a tecla selecionada.

A tabela a seguir mostra como os diferentes estados das teclas de aparência em chamada (que está tocando, retida etc.) são indicados. É uma tabela geral, portanto nem todos os tipos de tecla de telefone estão cobertos. O toque que acompanha a indicação visual pode ser atrasado ou desligado. Consulte [Atraso de toque](#) na página 1221.

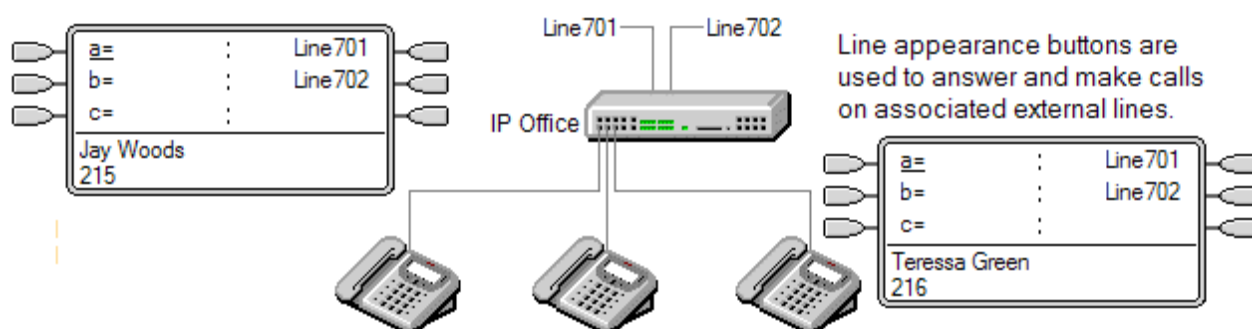
Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
J/Woods Cover	Vermelho desligado, Verde desligado.	Ocioso O botão não está em uso.
⬆ J/Woods Cover Ícone piscando.	Vermelho desligado, Piscada verde estável.	Alertando A cobertura de chamada está alertando para uma chamada não atendida no telefone coberto do usuário. É acompanhada por toque. Se o usuário estiver em outra chamada, apenas um toque será emitido.
⬆ J/Woods Cover Ícone piscando.	Vermelho ligado, Piscada verde estável.	Alerta + selecionado Semelhante ao anterior, mas a Preferência da linha de toque fez com que esse passasse a ser o botão atualmente selecionado pelo usuário.
⬇ J/Woods Cover	Vermelho ligado, Verde ligado.	Em uso aqui O usuário atendeu a chamada que exigia cobertura.
⬇ J/Woods Cover	Vermelho desligado, Piscada verde rápida.	Em espera aqui A chamada coberta foi colocada em espera pelo usuário do botão de cobertura de chamada.

Links relacionados

[Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1204

Capítulo 108: Teclas de aparência em linha

Os botões de apresentação de linha permitem que uma linha individual específica seja utilizada ao fazer ou atender chamadas quando ela tiver uma chamada de entrada. Também permitem que os usuários façam a ponte para as chamadas em uma determinada linha.



O roteamento de chamadas de entrada ainda é utilizado para determinar o destino de todas as chamadas de entrada. Os botões de aparência em linha permitem que uma chamada em uma linha específica alerte o usuário da tecla, assim como o destino pretendido da chamada. Quando eles são a mesma e única coisa, a chamada somente alertará na aparência em linha, mas ainda poderá receber a cobertura de chamada.

Ao alertar nos telefones adequados, os detalhes do chamador e o destino da chamada são mostrados durante o alerta inicial.

Os números de ID da aparência em linha individuais a serem atribuídos às linhas selecionadas em um sistema. Os botões da aparência em linha somente são suportados para troncos analógicos PRI E1, T1, PRI T1 e BRI PSTN; não são suportados para outros troncos, incluindo os troncos E1R2, QSIG e IP.

As teclas de aparência em linha não são suportadas em linhas de sistemas remotos de uma rede multisite.

Como usar aparências em linha para chamadas de saída

Para utilizar uma aparência em linha para fazer chamadas de saída, são necessárias alterações nos códigos de acesso normais de discagem externa. Para os detalhes completos, consulte [Programação de linha de saída](#) na página 1237.

Linhas privadas

Um comportamento especial é aplicado a chamadas nas quais o usuário tem uma aparência em linha para a linha envolvida e também é o destino da Rota de chamada de entrada da chamada. Tais chamadas serão indicadas somente no botão de apresentação de linha e em nenhum outro botão. Elas também não seguirão regras de redirecionamento.

Links relacionados

[Aparência em linha - exemplo 1](#) na página 1210

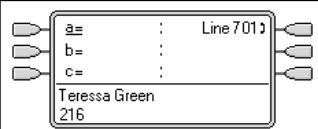
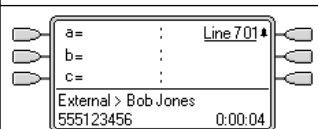
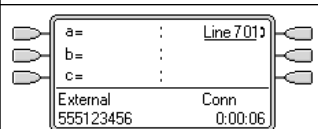
[Aparência em linha - Exemplo 2](#) na página 1210

[Como são tratadas as apresentações de linha?](#) na página 1211

[Indicação da tecla de aparência em linha](#) na página 1212

Aparência em linha - exemplo 1

Neste exemplo, o usuário pode atender uma chamada que está sendo alertada em uma linha particular.

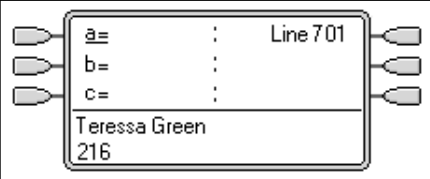
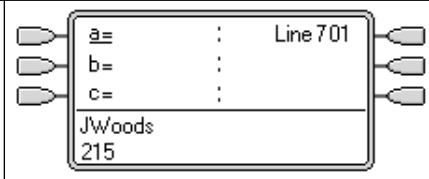
	Linha fica ativa A chamada está ativa na linha com ID de linha número 601. Isso é indicado como “Em uso em outro local”. Para uma chamada de entrada, a linha será exibida como ativa, mas não emitirá um alerta até que o roteamento da chamada tenha sido determinado. Em linhas ICLID analógicas, o alerta é atrasado até que a ICLID que possa ser usada para fazer o roteamento da chamada tenha sido recebida.
	Alerta de aparência de linha O roteamento da chamada foi concluído e está tocando em seu destino. No telefone do nosso usuário, a aparência em linha também emite o alerta e a preferência da linha de toque tornou ela o botão atualmente selecionado.
	Atender chamada Ao ter ido para o automático ou pressionado a aparência em linha, nosso usuário atendeu a chamada na linha.

Links relacionados

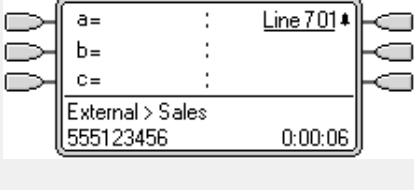
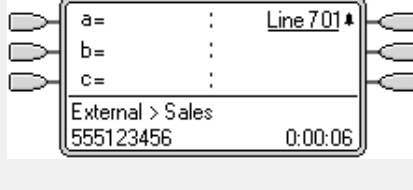
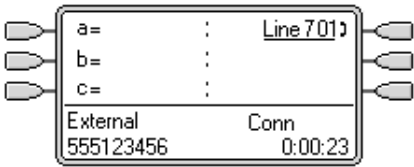
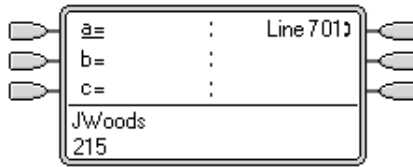
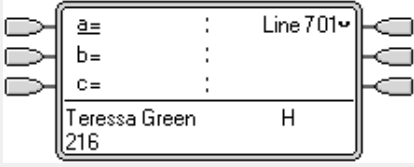
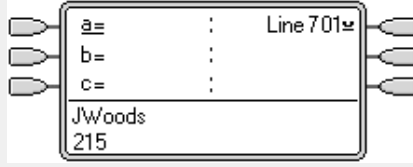
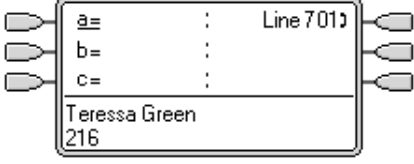
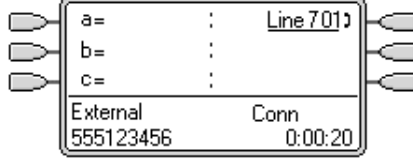
[Teclas de aparência em linha](#) na página 1209

Aparência em linha - Exemplo 2

Nesse exemplo, dois usuários trocam uma chamada utilizando as teclas de aparência em linha definidas para a mesma linha. Perceba que isso requer que o usuário que atende primeiro a chamada tenha a **Intrusão não permitida** inativa. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

		Ocioso Os dois usuários possuem as aparências em linha para a mesma linha.

A tabela continua...

		Alertas de chamada Chega uma chamada. Qualquer um dos dois usuários pode atender a chamada pressionando a apresentação da linha que está tocando
		Chamada atendida O primeiro usuário atendeu a chamada.
		Linha retida O primeiro usuário colocou a chamada em espera.
		Linha recuperada O segundo usuário recuperou a chamada retida pressionando a aparência em linha.

Links relacionados

[Teclas de aparência em linha](#) na página 1209

Como são tratadas as apresentações de linha?

Chamadas recebidas

- Até que sejam atendidas por um botão de aparência de linha, as chamadas de entrada que estão tocando em uma aparência de linha seguem as configurações do grupo ou usuário do destino da rota de chamadas de entrada. Elas não seguem as configurações de qualquer usuário da aparência em linha.
- Se o destino da chamada de entrada for o correio de voz, ou após a chamada de entrada ter passado de seu destino para o correio de voz, ela não poderá ser atendida ou fazer a ponte utilizando uma tecla de aparência em linha.
- Se o usuário da aparência em linha também for o destino da rota de chamadas de entrada da chamada, esta alertará apenas em sua aparência em linha. Nesse caso:
 - Ela alertará na aparência em linha mesmo que todas as aparências em chamada estiverem em uso.
 - A chamada não seguirá configurações de encaminhamento do usuário.
 - A chamada receberá cobertura de chamada dos outros usuários com teclas de cobertura de chamada definidas para o usuário da aparência em linha.
 - O atraso de toque utilizado é aquele da primeira aparência em chamada livre.
- Nas linhas analógicas definidas para ICLID, quaisquer aparências em linha se mostram ativas enquanto o sistema aguarda pelas informações ICLID. Durante esse período, a linha não foi roteada e não pode ser atendida por meio da tecla de aparência em linha.

- As chamadas que estão tocando em uma aparência em linha também podem alertar em uma aparência de cobertura de chamada no mesmo telefone. Se a Preferência da linha de toque estiver definida, o botão atualmente selecionado mudará de aparência em linha para aparência de cobertura de chamada.
- Se o usuário de aparência em linha tiver o Não perturbe (DND) habilitado, o ícone ou as luzes da tecla de aparência em linha ainda funcionarão, mas a seleção das preferências de alerta e toque da linha não será aplicada, a menos que o chamador esteja na lista de exceção DND.

Chamadas realizadas

- Para poder fazer chamadas de saída, talvez seja necessário uma programação adicional. Consulte Programação de linhas de saída.
- As chamadas feitas em uma aparência em chamada, que são encaminhadas em uma linha para a qual o usuário também possui uma aparência em linha, permanecerão na aparência em chamada. A aparência em linha indicará 'Em uso em outro lugar'.

Notas adicionais

- As teclas de aparência em linha não são suportadas em linhas de sistemas remotos de uma rede multisite.
- Quando for utilizada uma tecla de aparência em linha para atender a chamada para a qual a gravação automática de chamadas é solicitada, a gravação irá para a definição de caixa postal com gravação automática do destino original da chamada.
- Se a chamada indicada por uma aparência em linha estiver estacionada, ela não poderá se juntar ou ter o estacionamento cancelado por meio de uma outra aparência em linha.
- As chamadas que estão tocando em uma aparência em linha não recebem cobertura de chamada ou seguem para o correio de voz do usuário, a menos que ele fosse o destino original da rota de chamadas de entrada da chamada.

Links relacionados

[Teclas de aparência em linha](#) na página 1209

Indicação da tecla de aparência em linha

Nos telefones com uma área de exibição de texto ao lado da tecla, a etiqueta **Linha** e o número da linha são exibidos.

Quando o usuário não está conectado a uma chamada, o botão indicado como selecionado é o botão que será utilizado se o usuário for para o automático sem pressionar um botão de aparência. Quando o usuário está conectado a uma chamada, essa chamada é a tecla selecionada.

A tabela a seguir mostra como os diferentes estados das teclas de aparência em chamada (que está tocando, retida etc.) são indicados. É uma tabela geral, portanto nem todos os tipos de tecla de telefone estão cobertas. O toque que acompanha a indicação visual pode ser atrasado ou desligado. Consulte [Atraso de toque](#) na página 1221.

Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
Line 601	Todas desligadas.	Ocioso A linha associada não está em uso.
<u>Line 601</u>	Vermelho ligado. Verde desligado.	Ocioso + selecionado A linha associada não está em uso, mas o botão é o que está selecionado pelo usuário no momento.
⬆Line 601 Ícone piscando.	Vermelho desligado Piscada verde estável.	Alertando A linha está tocando em seu destino de rota de chamada de entrada. É acompanhada por toque. Se o usuário estiver em outra chamada, apenas um toque será emitido.
⬆Line 601 Ícone piscando.	Vermelha ligada Piscada verde estável.	Alerta + selecionado Semelhante ao anterior, mas a Preferência da linha de toque fez com que esse passasse a ser o botão atualmente selecionado pelo usuário.
⬇Line 601	Vermelho desligado Verde ligado.	Em uso em outro local A linha está em uso.
⬇Line 601	Vermelha ligada Verde ligado.	Em uso aqui O usuário atendeu linha, fez uma chamada nela ou fez uma ponte para a chamada na linha.
⬇Line 601	Vermelho desligado Piscada verde rápida.	Em espera aqui A chamada na linha foi colocada em espera por esse usuário.
⬇Line 601	Vermelho desligado Piscada verde intermitente.	Em espera em outro local A chamada na linha foi colocada em espera por outro usuário do botão de aparência.
⬆Line 601 Ícone pisca.	Vermelho desligado Piscada verde interrompida.	Inacessível O botão pressionado não está acessível. A chamada ainda está discando, tocando, roteando ou não pode ser feita a ponte.

Links relacionados

[Teclas de aparência em linha](#) na página 1209

Capítulo 109: Recursos das teclas de aparência

As funções de aparência somente são suportadas nos telefones Avaya que possuem teclas programáveis e também suportam chamadas múltiplas. As funções de aparência também são somente suportadas naquelas teclas que possuem luzes indicadoras adjacentes adequadas ou uma área de exibição. As teclas de aparência não são suportadas em rede multissite.

Links relacionados

[Indicação de tecla selecionada](#) na página 1214
[Preferência de linha ociosa](#) na página 1215
[Preferência da linha de toque](#) na página 1217
[Seleção prévia de resposta](#) na página 1219
[Espera Automática](#) na página 1220
[Atraso de toque](#) na página 1221
[Preferência de atraso de toque](#) na página 1223
[Como recolher apresentações](#) na página 1225
[Como juntar chamadas](#) na página 1225
[Teclas de aparência de alertas múltiplos](#) na página 1228
[Geminção](#) na página 1229
[Ocupado com chamada em espera](#) na página 1229
[Como reservar uma tecla de apresentação de chamada](#) na página 1229
[Como desconectar e Telefone Hot Desking](#) na página 1230
[Aplicativos](#) na página 1230

Indicação de tecla selecionada

Durante o uso da tecla de aparência, uma das teclas de aparência do usuário pode ser indicada como a tecla selecionada atual do usuário. Essa é a tecla de aparência já em uso ou, se livre, a tecla de aparência que será utilizada se o usuário for para o automático ao levantar o monofone.

Em telefones com uma área de exibição ao lado de cada botão, o botão atualmente selecionado é indicada por um _ (sublinhado) do rótulo da tecla ou um fundo sombreado. Nos telefones com dois LEDs, a tecla selecionada atual é indicada pela luz vermelha estando ligada .

O sistema define qual tecla de aparência é a tecla selecionada atual utilizando os seguintes métodos:

Método	Descrição
Preferência de linha ociosa	Esse recurso pode ser definido para ativo ou inativo a cada usuário individual (o padrão é ativo). Quando ativo, define a tecla selecionada atual como a primeira tecla de aparência em chamada/linha livre disponível. Consulte Preferência de linha ociosa na página 1215.
Preferência da linha de toque	Esse recurso pode ser definido para ativo ou inativo a cada usuário individual (o padrão é ativo). Quando ativo, define o botão atualmente selecionado como o botão que está em alerta há mais tempo no telefone do usuário. A Preferência de toque da linha substitui a Preferência de linha ociosa . Consulte Preferência da linha de toque na página 1217.
Preferência de toque atrasado	Essa configuração é utilizada em conjunto com as teclas de preferência de linha de toque e aparência definidas para atrasado ou nenhum toque. Ela define se a preferência de toque da linha deverá observar ou ignorar o toque atrasado aplicado às teclas de aparência do usuário ao determinar qual tecla deverá ter o status da tecla selecionada atual.
Seleção do usuário	O usuário do telefone pode substituir tanto a Preferência de linha ociosa quanto a Preferência da linha de toque pressionando o botão de aparência que deseja utilizar ou atender. Assim, essa tecla permanecerá como a tecla selecionada atual enquanto ativa. Se o usuário tiver uma chamada conectada, o acionamento de outro botão de aparência desconectará ou colocará essa chamada em espera. A ação é determinada pela configuração Espera automática do sistema.

Seleção prévia de resposta

Normalmente, quando um usuário possui várias chamadas de alerta, somente os detalhes da chamada na tecla atualmente selecionada são mostrados. Pressionar qualquer uma das teclas de alerta atenderá a chamada nessa tecla e tirar o fone do gancho atenderá na tecla atualmente selecionada.

A habilitação da configuração de telefonia do usuário **Seleção prévia de resposta** permite que o usuário pressione qualquer tecla de alerta para torná-la a tecla atual selecionada, exibindo os detalhes da chamada sem atendê-la. Para atender uma chamada quando o usuário possui a **Seleção prévia de resposta** habilitada, o usuário deve pressionar a tecla de alerta para exibir os detalhes da chamada e, em seguida, pressionar a tecla novamente, ou tirar o fone do gancho.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Preferência de linha ociosa

Preferência de linha livre determina a tecla selecionada pelo usuário no momento como a primeira tecla de aparência em chamada/linha livre. A indicação de tecla selecionada é aplicada a essa tecla, e se o usuário for para o automático, por exemplo, levantando o monofone, uma chamada de saída será iniciada na tecla.

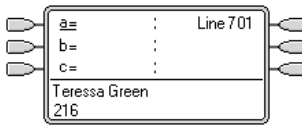
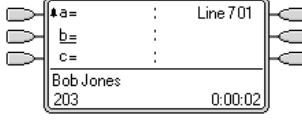
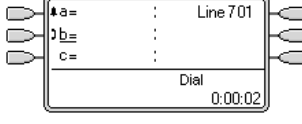
- **Porque eu deveria usar somente a Preferência de linha livre** Em ambientes que estão focados em realizar chamadas de saída, por exemplo, telemarketing, onde as chamadas de entrada são infrequentes e os usuários costumam ir para o automático esperando a possibilidade de fazerem uma chamada? Utilizar a **Preferência de linha livre** sem a

Preferência de toque de linha garante que o usuário não atenda inadvertidamente a chamada ao esperar para fazer uma chamada.

- Se todas as teclas de aparência em chamada/linha disponíveis estiverem em uso, nenhuma escolha de tecla atualmente selecionada será feita pela **Preferência de linha ociosa**. Nesse caso, ir para o automático não surtirá efeito.
- Nos usuários das teclas de aparência com a **Aparência em linha livre inativa**, ir para o automático (levantar o monofone ou pressionar **ALTO-FALANTE**, **FONE** etc.) não surtirá efeito até que a tecla de aparência seja pressionada.
- Por padrão, a **Preferência de linha ociosa** está ativa para todos os usuários.
- A **Preferência de linha livre** é substituída pela **Preferência de toque da linha** se também estiver ativa para o usuário.

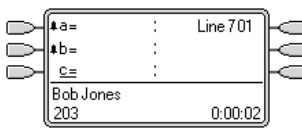
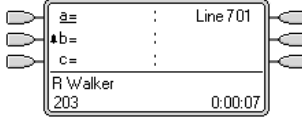
Preferência de linha livre - Exemplo 1

Nesse exemplo, somente a **Preferência de linha livre** foi programada para o usuário. A **Preferência de toque de linha** não foi programada.

	Telefone ocioso O telefone está desocupado. A tecla atualmente selecionada é determinada pela Preferência de linha livre é a primeira tecla de aparência em chamada livre. Isso é mostrado pelo sinal _ (sublinhado) do texto da tecla.
	Primeira chamada ao usuário A chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A Preferência de linha livre alterou a tecla atualmente selecionada para a próxima aparência em chamada livre disponível.
	Usuário fica fora do gancho 1. Com a chamada ainda tocando, se o usuário for para o automático, isso será interpretado como uma chamada sendo feita por meio da tecla atualmente selecionada, não como o atendimento da tecla que está tocando. 2. Para atender a chamada que está tocando, o usuário deverá pressionar a tecla que está tocando.

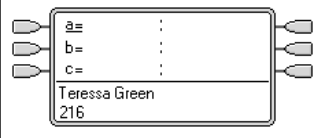
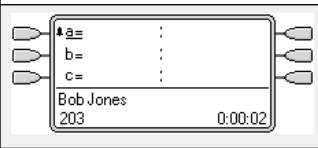
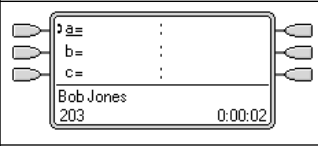
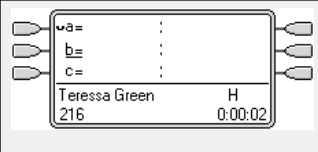
Preferência de linha livre - Exemplo 2

Nesse exemplo, somente a **Preferência de linha livre** foi programada para o usuário. A **Preferência de toque de linha** não foi programada.

	Duas chamadas em alerta Os usuários possuem duas chamadas de entrada que estão tocando. A Preferência de linha livre definiu a tecla atualmente selecionada para sua terceira aparência em chamada.
	Abandono do primeiro chamador Se o primeiro chamador de entrada desconectar, a tecla atualmente selecionada mudará para a primeira aparência em chamada, uma vez que agora essa será a primeira tecla de aparência em chamada livre disponível.

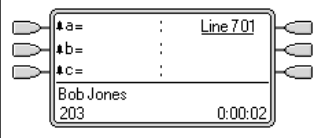
Preferência de linha livre - Exemplo 3

Nesse exemplo, tanto a **Preferência de linha livre** como a **Preferência de toque de linha** estão definidas para o usuário.

	Telefone ocioso O telefone está ocioso e a Preferência de linha ociosa atribuiu o botão atualmente selecionado à primeira aparência de chamada.
	Alerta de chamada Uma chamada chegou e a Preferência da linha de toque mantém o botão atualmente selecionado na primeira aparência de chamada.
	Chamada atendida Com a chamada atendida, ela retém o status da tecla atualmente selecionada.
	Chamada em espera Quando a chamada é colocada em espera, a Preferência de linha ociosa atribui o status do botão atualmente selecionado ao próximo botão de aparência de chamada disponível.

Preferência de linha livre - Exemplo 4

Nesse exemplo, somente a **Preferência de linha livre** foi programada para o usuário. A **Preferência de toque** de linha não foi programada.

	Todas as aparências de chamada em alerta Nesse caso, todas as teclas de aparência em chamada do usuário estão alertando as chamadas de entrada. A Preferência de linha livre alterou a tecla atualmente selecionada para a primeira aparência em linha disponível.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Preferência da linha de toque

A Preferência de toque da linha determina a tecla atualmente selecionada do usuário como a tecla que vem tocando por mais tempo. A Indicação de tecla selecionada é aplicada a essa tecla, e, se o usuário for para o automático, por exemplo, levantando o monofone, a chamada de alerta na tecla será atendida.

- A Preferência de toque da linha inclui chamadas de alerta em aparência em chamada, aparência em linha, aparência em ponte e teclas de cobertura de chamada.
- A **Preferência de toque da linha** substitui a **Preferência de linha ociosa**.
- Por padrão, a **Preferência de toque da linha** está ativa para todos os usuários.
- **Ordem de preferência de toque da linha** Quando a chamada que permaneceu mais tempo em espera do usuário alerta em diversas teclas de aparência do usuário e a Preferência de toque da linha é definida para o usuário, a ordem utilizada para a atribuição da tecla atualmente selecionada é;
 - Aparência em chamada.

- Aparência em ponte.
- Cobertura de chamada.
- Aparência em linha.

• Exemplo:

Um usuário possui uma chamada para um usuário coberto emitindo alerta inicialmente em um botão de aparência em linha. A Preferência de toque da linha atribui o status da tecla atualmente selecionada à aparência em linha. Quando a mesma chamada também começa a tocar na tecla de aparência de cobertura da chamada, o status da tecla atualmente selecionada alterna para a tecla de aparência de cobertura de chamada.

• Atraso de toque e Preferência da linha de toque

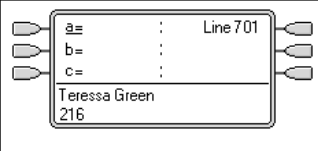
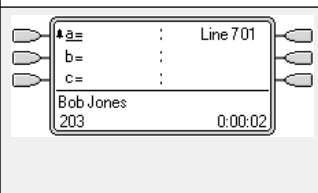
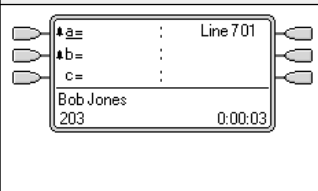
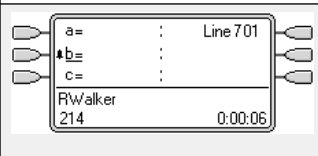
As teclas de aparência podem ser definidas como **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**. Essas teclas ainda emitem alertas visualmente, mas não fornecem um toque ou tom audível. A preferência de linha de toque ainda é aplicada às teclas que estão tocando mesmo que definidas como **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**.

• Preferência de toque atrasado

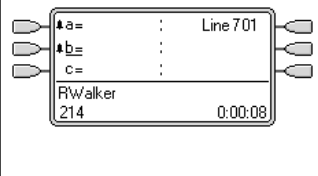
Para usuários com **Preferência da linha de toque** selecionada, a configuração de **Preferência de toque atrasado** define se a preferência de toque da linha é utilizada ou ignora os botões que estão alertando visualmente, mas estão configurados com **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**. O padrão é inativo, ou seja, ignora o atraso de toque.

Preferência de toque da linha - Exemplo 1

Nesse exemplo, tanto a **Preferência de toque da linha** como a **Preferência de linha livre** foram definidas para o usuário. Ele também possui a **Preferência de toque da linha ativa**, assim como a **Espera automática**. **Seleção prévia de resposta** desligada.

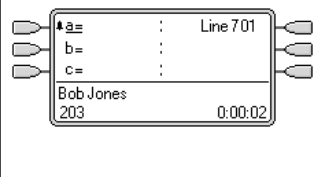
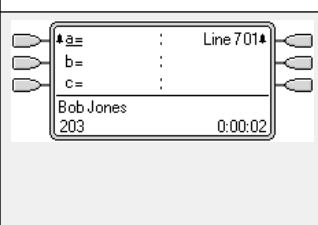
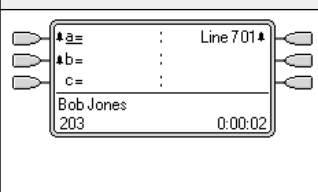
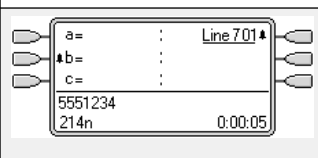
	Telefone ocioso O telefone está desocupado. A tecla atualmente selecionada foi determinada pela Aparência em linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada livre disponível. Isso é mostrado pelo sinal _ (sublinhado) ao lado dessa tecla.
	Alerta da primeira chamada A chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A Preferência de toque da linha utiliza isso como a tecla atualmente selecionada, uma vez que essa é a única chamada que está tocando.
	Alerta da segunda chamada Outra chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na próxima tecla de aparência em chamada disponível. Como a primeira chamada ficou tocando mais tempo, ela retém, sob a Preferência de toque da linha, o status da tecla correntemente selecionada.
	O primeiro chamador abandona O primeiro chamador desconecta. A Preferência de toque da linha altera o status da tecla atualmente selecionada para a segunda tecla de aparência em chamada.

A tabela continua...

	Outra chamada é recebida Uma outra chamada chega. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada livre. Entretanto, a segunda aparência em chamada esteve emitindo alertas por mais tempo e, assim, em Preferência de toque da linha, retém o status da tecla atualmente selecionada.

Preferência de toque da linha - Exemplo 2

Nesse exemplo, o usuário possui programadas tanto a Preferência de toque da linha como a Preferência de linha livre. Ele também possui a **Preferência de toque da linha ativa**, assim como a **Espera automática**. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	Primeira chamada ao usuário A chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A Preferência de toque da linha utiliza isso como a tecla atualmente selecionada, uma vez que essa é a única chamada que está tocando.
	Chamada na linha 601 A aparência em linha do usuário está tocando devido a uma chamada de entrada na linha associada. São mostrados os detalhes da chamada e seu destino. A Preferência de toque da linha mantém o status da tecla atualmente selecionada na tecla de aparência em chamada, uma vez que ela vem tocando por mais tempo.
	Segunda chamada para usuário Uma segunda chamada para o usuário chega e alerta na segunda tecla de aparência em chamada. A Preferência de toque da linha mantém o status da tecla atualmente selecionada na tecla de aparência em chamada, uma vez que ela vem tocando por mais tempo.
	O primeiro chamador abandona A primeira chamada para o usuário e desconectada. A Preferência de toque da linha passa o status da tecla atualmente selecionada para a tecla de aparência em linha, uma vez que ela vem tocando por mais tempo.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

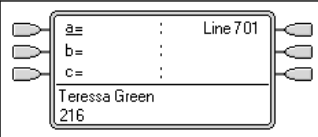
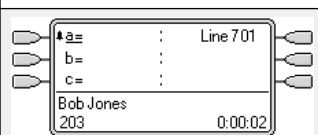
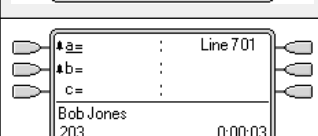
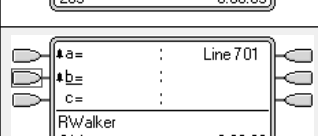
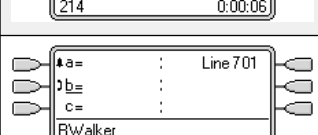
Seleção prévia de resposta

Em alguns telefones, somente os detalhes da chamada que está tocando ou conectada à tecla corrente selecionada são mostrados. Os detalhes das chamadas que estão tocando em outras teclas não são mostrados, ou são mostrados apenas por um momento ao serem apresentados pela primeira vez, sendo, posteriormente, substituídos novamente pelos detalhes da chamada na tecla corrente selecionada.

Por padrão, pressionar qualquer uma das outras teclas de alerta irá atender a chamada nessa tecla. A seleção prévia de resposta permite ao usuário pressionar teclas de alerta outras que a tecla corrente selecionada sem realmente atendê-las. Em vez disso, a tecla pressionada torna-se a tecla corrente selecionada e os detalhes da chamada são exibidos.

Observe que utilizar a seleção prévia de resposta com uma chamada atualmente conectada ainda vai reter ou encerrar essa chamada de acordo com a configuração Espera automática do sistema.

Seleção prévia de resposta - Exemplo 1

	Telefone livre O telefone está livre. A tecla atualmente selecionada foi determinada pela Aparência em linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada livre disponível. Isso é mostrado pelo sinal _ (sublinhado) ao lado dessa tecla.
	Primeiro alerta de chamada Uma chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A Preferência de toque da linha utiliza isso como a tecla atualmente selecionada, uma vez que essa é a única chamada que está tocando.
	Segundo alerta de chamada Outra chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na próxima tecla de aparência em chamada disponível. Como a primeira chamada ficou tocando mais tempo, ela retém, sob a Preferência de toque da linha, o status da tecla correntemente selecionada.
	Usuário pressionar a segunda aparência em chamada Pressionar a segunda aparência em chamada substitui a preferência da linha e atribui o status da tecla corrente selecionada à tecla sem realmente atender a chamada. Os detalhes do chamador são mostrados.
	Usuário atende à chamada O usuário pode pressionar a tecla novamente para atender a chamada ou simplesmente tirar do gancho para atender, já que agora é ela a tecla correntemente selecionada.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

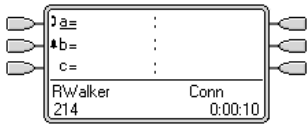
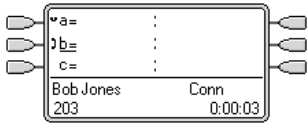
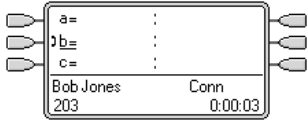
Espera Automática

Espera automática é uma facilidade ampla do sistema que afeta todos os usuários das teclas de aparência. Essa facilidade determina o que acontece quando um usuário, que já está em uma chamada, pressiona outra tecla de aparência. As opções são:

- Se a **Espera automática** estiver **desligada**, a chamada corrente é desconectada.
- Se a **Espera automática** estiver **ligada**, a chamada corrente é colocada em espera.

Espera automática - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário possui duas chamadas correntemente mostradas nas teclas de aparência em chamada. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	1. Esse usuário possui três teclas de aparência em chamada. Ele atendeu uma chamada e ainda está conectado a ela, mostrado pelo ícone . A segunda chamada agora está tocando em sua segunda tecla de aparência em chamada, mostrado pelo ícone . 2. O que acontece quando o usuário pressiona a segunda tecla de aparência em chamada é determinado pela configuração Espera automática do sistema:
	Espera automática ativada Quando a segunda tecla de aparência de chamada é pressionada, essa chamada é atendida e a primeira chamada é colocada em espera, com a ação sendo confirmada pelo ícone . O usuário pode alternar entre as chamadas utilizando as teclas de aparência em chamada, e fazer/receber outras chamadas se tiver teclas de aparência em chamada adicionais
	Espera automática desativada Quando a segunda tecla de aparência em chamada é pressionada, essa chamada é atendida e a primeira chamada desconectada.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Atraso de toque

O atraso de toque pode ser aplicado às teclas de aparência. Essa opção pode ser utilizada com todos os tipos de teclas de aparência e selecionada separadamente para cada tecla de aparência que o usuário possui. Utilizar o atraso de toque não afeta os alertas visuais das teclas através do display e de seus ícones ou luzes das teclas.

O atraso de toque é normalmente utilizado com as teclas de aparência em linha para linhas que o usuário deseja monitorar, mas que não atende normalmente. Entretanto, o atraso de toque pode ser aplicado a qualquer tipo de tecla de aparência.

As opções selecionáveis do atraso de toque para uma tecla de aparência estão listadas abaixo. A opção é selecionada como parte do processo normal de programação de teclas.

Opção	Descrição
Imediato	Fornecer alertas sonoros de acordo com a operação normal do sistema.
Toque atrasado	Fornecer somente alertas sonoros após o atraso de toque do sistema ou, quando definido, do usuário individual.
Sem toque	Não fornece qualquer alerta sonoro.

Existem duas fontes possíveis para o atraso utilizadas quando o toque atrasado é selecionado para uma tecla.

- **Usuário > Telefonia > Opções multilinha > Atraso de toque:** padrão = em branco (usar configuração do sistema), intervalo de 1 a 98 segundos. Essa definição pode ser utilizada para substituir a configuração do sistema. Ela permite que um atraso de toque diferente seja definido para cada usuário.

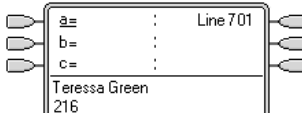
- **Sistema > Telefonia > Telefonia > Atraso de toque:** padrão = 5 segundos, intervalo de 1 a 98 segundos. Essa é a definição utilizada para todos os usuários, a menos que um valor específico seja definido para um usuário individual.

Observações

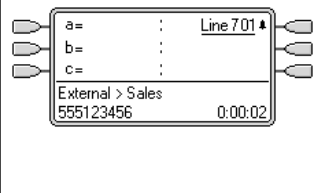
- **Chamadas que ignoram o atraso de toque:** o atraso de toque não é aplicado a chamadas de chamada de retenção, chamadas de rechamadas de estacionamento, chamadas de retorno de transferência, chamada de volta da caixa postal e chamadas de retorno de chamada automático. Nos telefones que utilizam twinning interno, as configurações de atraso de toque não são aplicadas a chamadas que estão tocando em um ramal de extensão secundário (exceto teclas de aparência definidas como **Nenhum toque** que não estejam twinned).
- **Conexão automática de chamadas:** o atraso de toque é aplicado a essas chamadas antes da conexão automática. Isso não se aplica às chamadas de busca.
- **Múltiplos botões em alerta:** quando uma chamada é apresentada em mais de um botão em um telefone do usuário (consulte Múltiplos botões em alerta), o atraso mais curto será aplicado a todos os botões em alerta. Por exemplo, se uma das teclas de alerta estiver definida como **Imediato**, ela substituirá qualquer tecla de alerta definida para **Toque atrasado**. Similarmente, se uma das teclas de alerta estiver definida como **Nenhum toque**, ela será substituída caso a outra tecla de alerta esteja definida como **Imediato** ou **Toque atrasado**.
- **Botões de apresentação de linha:** as chamadas roteadas para um usuário que poderiam ser apresentadas tanto em um botão de aparência de chamada quanto em um botão de aparência de linha são apresentadas somente no botão de aparência de linha. Nessa situação, as configurações de atraso de toque utilizadas são aquelas da primeira tecla de aparência em chamada livre.
- **Atraso em linhas analógicas:** as linhas analógicas configuradas para início de loop ICLID já atrasam o toque enquanto o sistema aguarda pelo ICLID completo para resolver o roteamento das chamadas de entrada. Nessa situação, o atraso de toque opera paralelamente ao atraso do roteamento.
- **Atraso de toque e preferência da linha de toque:** "é possível definir os botões de apresentação como **Toque atrasado** ou **Sem toque**. No entanto, a preferência da linha de toque ainda é aplicada a botões que estão em alerta mesmo que definidas como **Toque atrasado** ou **Sem toque**.
- A configuração de **Preferência de chamada atrasada** do usuário é utilizada para determinar se a preferência de linha de toque é utilizada com ou ignora as teclas que estão tocando, mas que possuem como definição **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**.

Atraso de toque - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário possui uma tecla de aparência em linha definida, mas configurada como nenhum toque.

	Telefone livre O telefone está livre. A tecla selecionada atual foi determinada pela Preferência de linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada disponível. Isso é mostrado pelo sinal _ (sublinhado) ao lado dessa tecla.

A tabela continua...

	Chamada de entrada em alerta na linha Uma chamada de entrada chega na linha e começa a alertar em algum lugar no sistema. A tecla de aparência em linha do usuário mostra isso visualmente, mas não toca de forma audível. A preferência de linha de toque faria a aparência em linha na tecla correntemente selecionada do usuário e, assim, ele ia atender a linha se tivesse ido para o automático.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Preferência de atraso de toque

Quando uma chamada está tocando em um telefone livre, a Preferência de toque da linha, por padrão, define a chamada como a tecla atualmente selecionada e, se o usuário for posteriormente para o automático, ele atenderá a chamada.

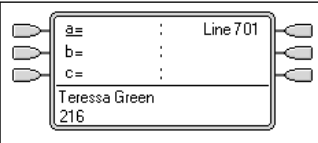
Na maior parte das situações, isso é aceitável, já que o usuário escuta o toque informando-o que existe uma chamada em espera para ser atendida. Se o usuário quiser, em vez disso, fazer uma chamada, ele pode pressionar outra tecla de aparência em chamada para ir para o automático nessa outra tecla.

Quando o atraso de toque está sendo utilizado, pode haver um problema em potencial se o usuário levantar o monofone para fazer uma chamada sem olhar para o display. Se ele fizer isso enquanto a chamada estiver alertando silenciosamente em uma tecla com atraso de toque, o usuário, na verdade, atenderá à chamada em espera em vez de obter o tom de discagem para fazer a chamada.

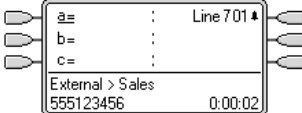
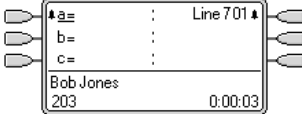
Uma vez que a chamada tocando na tecla tenha selecionado atualmente o status de chamada, ela reterá esse status mesmo que uma chamada anterior em uma tecla com atraso de toque aplicado saia de seu período de atraso de toque.

Preferência de chamada atrasada - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário possui uma tecla de aparência em linha para a linha que monitora. Essa tecla de aparência em linha foi definida para sem toque, já que o usuário necessita utilizar ocasionalmente a linha, mas normalmente não atende às chamadas nela.

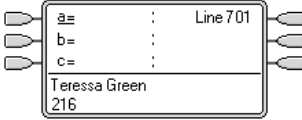
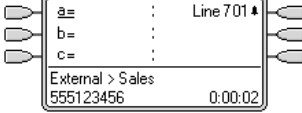
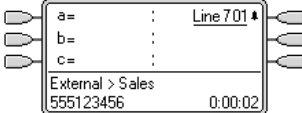
	Telefone ocioso O telefone está desocupado. A tecla selecionada atual foi determinada pela Preferência de linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada disponível. Isso é mostrado pelo sinal _ (sublinhado) ao lado dessa tecla.

A tabela continua...

	Chamada de entrada em alerta na linha Uma chamada de entrada chega na linha e começa a alertar em algum lugar no sistema. A tecla de aparência em linha do usuário mostra isso visualmente, mas não toca de forma audível. Normalmente, a preferência de linha de toque faria a aparência em linha na tecla atualmente selecionada do usuário e, assim, ele iria atender à linha se tivesse ido para o automático esperando fazer uma chamada. Entretanto, devido ao fato de a Preferência de chamada atrasada estar ativa para o usuário, a preferência de linha de toque não é aplicada e a preferência de linha livre faz da tecla atualmente selecionada a primeira aparência em chamada. Se o usuário fosse para o automático, ele faria uma chamada nessa aparência em chamada.
	Chamada em alerta para o usuário A chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A preferência de linha de toque é aplicada e faz dela a tecla atualmente selecionada do usuário. Se o usuário for para o automático agora, ela atenderá a chamada na aparência em chamada, e não na aparência em linha.

Preferência de chamada atrasada - Exemplo 2

Isso se assemelha ao exemplo anterior, exceto pelo fato de o usuário e a linha terem sido configurados para um atraso de toque de 15 segundos. Isso informa ao usuário que a linha não foi atendida por algum motivo e lhe permite atendê-la simplesmente indo para o automático.

	Telefone ocioso O telefone está desocupado. A tecla selecionada atual foi determinada pela Preferência de linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada disponível. Isso é mostrado pelo sinal _ (sublinhado) ao lado dessa tecla.
	Chamada de entrada em alerta na linha Uma chamada de entrada chega na linha e começa a alertar em algum lugar no sistema. A tecla de aparência em linha do usuário mostra isso visualmente, mas não toca de forma audível. Como a Preferência de chamada atrasada está ativa para o usuário, a preferência de linha de toque não é aplicada e a preferência de linha livre faz da tecla dele atualmente selecionada a primeira aparência em chamada. Se o usuário fosse para o automático, ele faria uma chamada nessa aparência em chamada.
	Chamada continua em alerta Quando o atraso de toque para a aparência em linha expira, se nenhuma outra chamada tiver usado a preferência de linha de toque, ela se tornará a chamada atual selecionada e será atendida se o usuário for para o automático.

Links relacionados

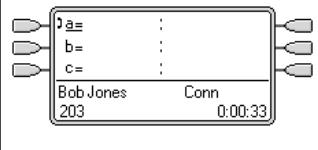
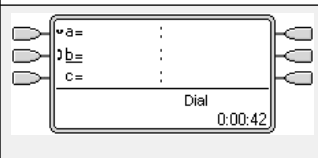
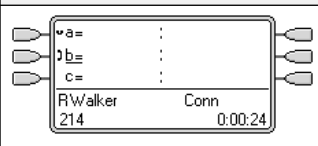
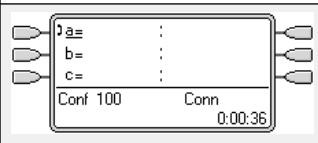
[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Como recolher apresentações

Esse tópico abrange o que acontece quando um usuário com diversas chamadas em diferentes teclas de aparência cria uma conferência entre essas chamadas. Nesse cenário, a indicação de chamada será recolhida em uma única tecla de aparência e as outras teclas de aparência voltarão a estar livres. A exceção corresponde à qualquer tecla de apresentação de linha envolvida que exiba 'Em uso em outro lugar'.

Como recolher apresentações - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário irá configurar uma conferência simples. A **Preferência de toque da linha** e a **Preferência de linha ociosa** são configuradas pelo usuário. A **Espera automática** do sistema está ativa. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	Chamada inicial O usuário possui uma chamada em andamento, mostrada em sua primeira tecla de aparência em chamada. Ele está decidido a trazer para conferência outro usuário na chamada.
	Fazer consulta de conferência O acionamento do botão CONFERÊNCIA no telefone do usuário vai colocar automaticamente a chamada atual em espera e tirar o telefone fora do gancho na próxima aparência de chamada disponível.
	Consulta em andamento O outro ramal atendeu e é convidado para se juntar à chamada de conferência. O usuário pressiona novamente o botão CONFERÊNCIA em seu telefone.
	Início da conferência/recolhimento das aparências de chamada A chamada de conferência começou. As aparências em chamada se recolheram em uma única apresentação.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Como juntar chamadas

As teclas de aparência podem ser utilizadas para "juntar" as chamadas existentes e criar uma chamada de conferência. O usuário pode juntar chamadas que são mostradas em seu telefone como 'Em uso em outro local'.

Essa facilidade é frequentemente referida como 'fazer uma ponte até a chamada'. Entretanto, isso causa confusão com as teclas de aparência em ponte, portanto o termo deverá ser evitado.

A capacidade de juntar chamadas é controlada pela facilidade a seguir, que pode ser definida para cada usuário:

- **Intrusão não permitida:** padrão = ativado.

Se essa opção for definida como ativa para o usuário que esteve na chamada por mais tempo, nenhum outro usuário poderá juntar a chamada. Se esse usuário deixar a chamada, o status é tirado do próximo usuário interno que esteve na chamada por mais tempo. As exceções são:

- As chamadas do correio de voz são tratadas como **Intrusão não permitida** todas as vezes.
- Quando uma chamada externa é roteada fora do switch por um usuário que depois deixa a chamada, o status **Intrusão não permitida** utilizado é aquele do usuário que encaminhou a chamada fora do switch.
- Qualquer chamada que não envolve um usuário interno em qualquer estágio é tratada como **Intrusão não permitida** ativa. Por exemplo:
 - Quando uma chamada externa é automaticamente roteada fora do switch utilizando um código de acesso na rota de chamada de entrada.
 - As chamadas de rede multisite de outros sistemas que são roteadas fora da central.
 - As chamadas VoIP de um dispositivo não registrado no sistema.
- A configuração **Intrusão permitida** não é utilizada para juntar chamadas utilizando teclas de aparência.

O que vem a seguir também se aplica:

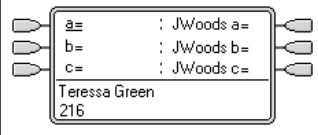
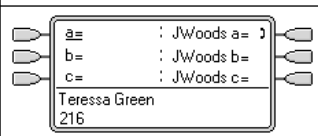
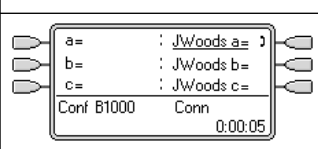
Inacessível: além do uso da configuração **Intrusão não permitida** acima, a chamada fica inacessível quando:

- A chamada ainda está sendo discada, tocada ou roteada (encaminhada).
- É uma rechamada, por exemplo, uma chamada estourando o tempo limite de espera ou estacionamento.
- Se todos os chamadores internos, se dois ou mais, envolvidos na chamada tiverem colocado essa chamada em espera.
- **Recursos de conferência:** a capacidade de fazer a ponte depende do recurso de conferência disponível no sistema. Esses recursos são limitados e irão variar com o número de chamadores existentes nas chamadas em ponte e conferências. A quantidade possível de recursos de conferência depende do tipo de sistema e se a Conferencing Center também estiver instalada.
- **Tom de conferência:** quando uma chamada é unida, todas as partes na chamada escutam os tons de conferência do sistema. Por padrão, é um único tom quando o chamador junta-se à chamada e um tom duplo quando o chamador deixa a chamada. Essa é uma configuração do sistema.
- **Colocando em espera uma chamada em ponte:** caso um usuário coloque em espera a chamada na qual ingressou, é a conexão dele com a chamada ingressada (conferência) que é colocada em espera. Os outros chamadores na chamada permanecem conectados e podem continuar a falar. Isso será refletido pelo status dos indicadores da tecla. O usuário que pressionou em espera mostrará 'Em espera aqui' na tecla que utilizou para juntar a chamada. Todos os outros usuários de aparência ainda mostrarão 'Em uso aqui'.
- **Máximo de dois troncos analógicos:** só é possível incluir um máximo de dois troncos analógicos a uma chamada em conferência.

- **Chamadas estacionadas:** um botão de aparência de linha pode indicar que há uma chamada em andamento na respectiva linha. As chamadas a terem seus estacionamentos cancelados utilizando uma apresentação de linha.

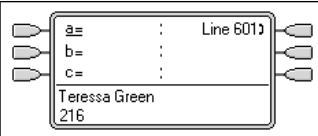
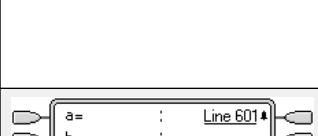
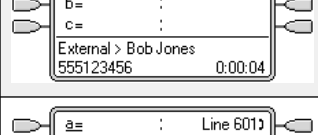
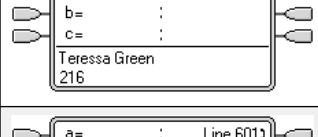
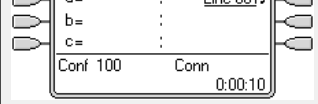
Exemplo de entrada 1: entrada em uma aparência em ponte

Nesse exemplo, o usuário junta uma chamada utilizando a tecla de aparência em ponte. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	Usuário com teclas de aparência em ponte O usuário possui teclas de aparência em ponte que correspondem às teclas de aparência em chamada dos seus colegas.
	Chamada em aparência em ponte O colega possui uma chamada em andamento na sua primeira aparência em chamada. Ela é correspondida na primeira tecla de aparência em ponte.
	Usuário junta uma chamada Pressionar a tecla de aparência em ponte colocará o nosso usuário em atendimento automático, juntando-o à chamada dos colegas e criando uma chamada de conferência.

Exemplo de entrada 2: entrada em uma aparência em linha

Nesse exemplo, o usuário junta uma chamada pressionando a tecla de aparência em linha. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	A linha fica ativa Uma chamada está ativa na linha com a ID de linha número 601.
	Se ela for uma chamada de entrada, se mostrará ativa, mas não alertará até que seu roteamento de chamada tenha sido determinado. Nas linhas analógicas ICLID, o alerta é atrasado até que o ICLID, que poderá ser utilizado para fazer o roteamento, tenha sido recebido.
	Alerta de aparência em linha O roteamento da chamada é concluído e a chamada agora está tocando em seu destino. A aparência em linha também começa a alertar, com a Preferência de toque da linha transformando-a na tecla corrente selecionada.
	Chamada atendida O alerta na aparência em linha parou, mas a linha ainda está ativa. Isso indica que a chamada provavelmente foi atendida. Como o telefone do nosso usuário está livre, a Preferência de linha livre devolveu a tecla corrente selecionada à primeira tecla de aparência em chamada disponível.
	Usuário entra na chamada O usuário do ramal foi convidado pelo seu colega a entrar na chamada atendida na linha 601. Ao pressionar o botão de aparência da linha, ele entra na chamada dessa linha e cria uma chamada de conferência.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Teclas de aparência de alertas múltiplos

Em algumas situações, poderá ser possível para a mesma chamada alertar em várias teclas de aparência. Nesse caso, o que vem a seguir se aplica:

- **Os botões de aparência de linha substituem os botões de aparência em ponte e de chamada**

Em casos nos quais uma chamada em uma linha vá diretamente para o usuário como o destino da rota de chamada de entrada, a chamada alertará apenas na aparência em linha. Nessa situação, as configurações de atraso de toque utilizadas são aquelas da primeira tecla de aparência em chamada livre.

- **Uma chamada pode alertar nos botões de aparência de chamada, aparência de linha e aparência em ponte**

O exemplo mais comum disso será em chamadas de grupo de busca nas quais os membros do grupo de busca também têm aparência em chamada em ponte entre eles. Nesse caso, a tecla utilizada para atender à chamada permanecerá ativa enquanto a outra tecla voltará a estar livre.

- **Chamadas em botões de aparência em ponte/de linha também podem alertar em um botão de cobertura de chamada**

Nesse caso, o alerta no botão de cobertura de chamada pode ser atrasado até que o **Tempo de cobertura individual** do usuário coberto tenha expirado.

- **Ordem da preferência da linha de toque**

Quando uma chamada alerta em vários dos botões de aparência do usuário e a **Preferência da linha de toque** está definida para o usuário, a ordem utilizada para a atribuição da tecla atualmente selecionada é:

1. Aparência em chamada.
2. Aparência em ponte.
3. Cobertura de chamada.
4. Aparência em linha.

Exemplo

Um usuário possui uma chamada para um usuário coberto emitindo alerta inicialmente em um botão de aparência em linha. A **Preferência de toque da linha** atribuirá o status da tecla atualmente selecionada à aparência em linha. Quando a mesma chamada também começa a tocar na tecla de aparência de cobertura da chamada, o status da tecla atualmente selecionada alterna para a tecla de aparência de cobertura de chamada.

Atraso de toque

Quando os atrasos de toque estão sendo utilizados, o atraso mais curto será aplicado a todos os botões em alerta. Por exemplo, se uma das teclas de alerta estiver definida como **Imediato**, ela substituirá qualquer tecla de alerta definida para **Toque atrasado**. Similarmente, se uma das teclas de alerta estiver definida como **Nenhum toque**, ela será substituída caso a outra tecla de alerta esteja definida como **Imediato** ou **Toque atrasado**.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Geminção

A geminção é um mecanismo que permite que um usuário tenha suas chamadas alertadas em dois telefones. O telefone normal do usuário é considerado o principal e o telefone em geminção é o secundário.

Por padrão, somente as chamadas alertadas nos botões de aparência em chamadas do telefone principal são colocadas em geminção. Para a geminção interna, o sistema suporta opções que permitem o alerta de chamadas em outros tipos de botões de aparência também para alertar no telefone secundário. Essas opções são definidas através da seção **Usuário | Geminção** da configuração do sistema e são as seguintes **Aparências em ponte de geminção**, **Aparências em cobertura de geminção** e **Aparências em linha de geminção**. Em todos os casos elas estão sujeitas ao secundário tendo a habilidade de indicar chamadas em alerta adicionais.

O alerta de chamadas no telefone secundário ignorando alguma configuração do Atraso de toque do botão de aparência sendo utilizado no telefone primário. A única exceção são as teclas definidas para Sem toque, neste caso as chamadas não são colocadas em geminção.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Ocupado com chamada em espera

No usuário que possui **Ocupado com chamada em espera** selecionado, quando há uma chamada em espera, o sistema o trata como ocupado para quaisquer chamadas adicionais. Essa facilidade destina-se principalmente aos usuários de telefones com ramais analógicos. No Manager, selecionar **Ocupado com chamada em espera** para um usuário que também possua teclas de aparência em chamada causará uma solicitação oferecendo a remoção da seleção **Ocupado com chamada em espera**.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Como reservar uma tecla de apresentação de chamada

Funções como transferência de chamada que usam a tecla **Transferir** requerem que o usuário tenha pelo menos uma tecla de aparência em chamada disponível para concluir a porção de chamada de saída do processo. Entretanto, todas as teclas de aparência em chamada, por padrão, estão disponíveis para receber chamadas de entrada a todo momento. Através da configuração do sistema, é possível reservar a última tecla de aparência em chamada do usuário para efetuar somente chamadas de saída.

Os usuários de telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500 e 9600 podem colocar uma chamada em espera pendente de transferência, se estes já tiverem chamadas em espera, mesmo que não haja botão de aparência em chamadas livre disponível. Consulte [Transferência sensível ao contexto](#) na página 814.

Como reservar uma tecla de aparência em chamada

Na guia **Usuário | Telefonia | Opções de multilinha**, selecione a opção **Reservar última AC**.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Como desconectar e Telefone Hot Desking

Os usuários podem ser configurados para a realização de logon e logoff em diferentes telefones – isso é chamado de 'telefone Hot Desking'. Todas as configurações do usuário, incluindo o seu número de ramal, são transferidas para o telefone ao qual o usuário está conectado. Isso inclui as configurações de teclas e lâmpada e os botões de aparência.

Esse tipo de atividade possui o seguinte efeito nas teclas de aparência:

Quando desconectado, ou conectado a um telefone, não há suporte para as funções das teclas de aparência:

- As apresentações em ponte definidas para o usuário estarão inativas.
- A cobertura de chamada definida para o usuário continuará funcionando.

Quando conectado a um telefone com menos teclas do que as programadas para o usuário:

- Essas teclas, inacessíveis no telefone conectado, estarão inativas.
- Quaisquer apresentações em ponte para as teclas de outros usuários estarão inativas.

Telefone Hot Desking remoto

A versão 4.0+ suporta, através da inserção de códigos de licença, telefones hot desking entre sistemas na rede multissite. Entretanto, a utilização das teclas de aparência (cobertura de chamada, aparência em ponte e aparência em linha) não é suportada em uma rede multissite. Assim, quando o usuário se conecta a um sistema remoto, qualquer dessas teclas que ele possui não funcionará mais. Similarmente, qualquer tecla que outros usuários tenham com o usuário remoto como o destino não funcionará.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Aplicativos

Diversos aplicativos do sistema podem ser utilizados para fazer, atender e monitorar chamadas. Esses aplicativos tratam as chamadas utilizando a operação de tecla ou luz como a seguir:

SoftConsole

Esse aplicativo pode exibir várias chamadas para ou de um usuário e permitir o processamento delas por meio de sua interface gráfica.

- Todas as chamadas tocando nas teclas de aparência em chamada são exibidas.

- Chamadas na linha, coberturas de chamada e teclas de aparência em ponte não são exibidas até que sejam conectadas por meio da tecla de aparência apropriada.
- As chamadas conectadas e retidas em todos os tipos de teclas de aparência são exibidas.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1214

Capítulo 110: Como programar as teclas de apresentação

Sobre esta tarefa

Essa seção abrange a programação das teclas de aparência para usuários nas configurações existentes do sistema.

Funções de aparência As funções **Aparência em chamada**, **Aparência em ponte**, **Cobertura** e **Aparência em linha** são coletivamente conhecidas como "funções de aparência". Para obter todos os detalhes de operação e uso, consulte a seção Operação do botão de aparência. As restrições a seguir deverão ser observadas para a operação correta dos telefones.

As funções de aparência programadas nas teclas sem luzes ou ícones de status adequados são tratadas como desabilitadas. Essas teclas são habilitadas quando o usuário faz login em um telefone sem teclas adequadas nessas posições.

As teclas de aparência em linha requerem que os números ID de linha tenham sido atribuídos (consulte Como programar números de aparência em linha). A utilização de aparências em linha para linhas em que as chamadas de entrada são roteadas por meio de DID (DDI) não é recomendada.

Quantas teclas são permitidas? Os limites compatíveis dependem do tipo de sistema. Eles são de 10 para sistemas IP500 V2, 20 para Server Edition e 40 para Server Edition Select. Os limites são aplicados da seguinte maneira:

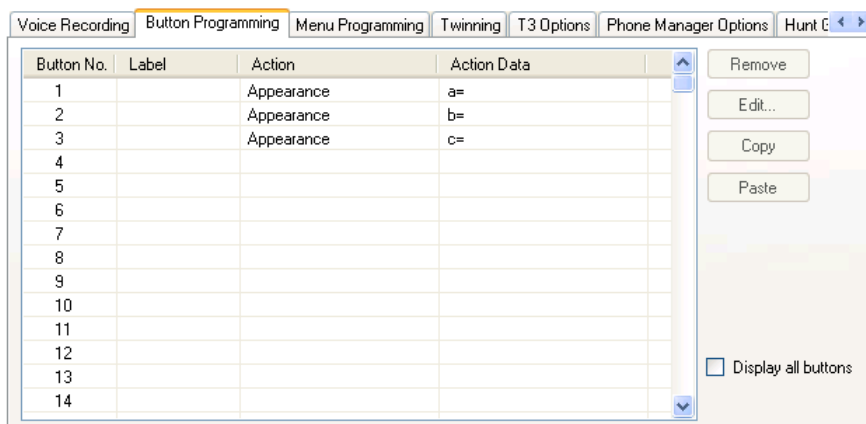
- Número de aparências em ponte para a mesma apresentação da chamada.
- Número de apresentações de linha para a mesma linha.
- Número de apresentações de cobertura de chamada do mesmo usuário coberto.

Programação de botões de aparência usando o Manager

se forem necessárias somente alterações de programação de tecla, as alterações de configuração podem ser mescladas de volta ao sistema sem a necessidade de uma reinicialização.

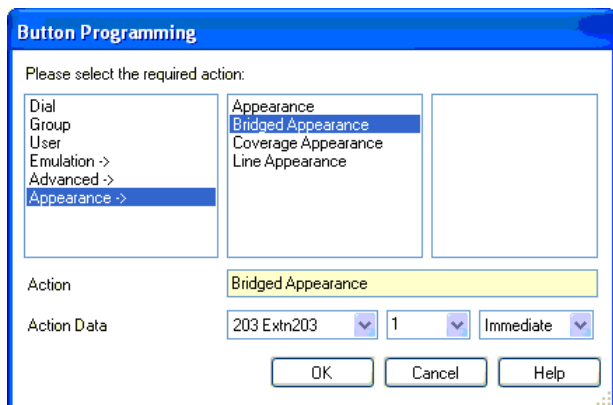
Procedimento

1. Inicie o Manager e carregue a configuração atual a partir do sistema.
2. Localize e selecione o usuário para o qual as teclas de aparência são necessárias.
3. Selecione **Programação de teclas**.



O número de teclas exibidas baseia-se no telefone associado ao usuário quando a configuração foi carregada a partir do sistema. Isso pode ser substituído selecionando-se **Mostrar todos os botões**.

4. Para a tecla desejada, clique no número da tecla e, em seguida, clique em **Editar**.
5. Clique no botão ...



6. A partir da lista de opções que aparecer, clique em **Apresentação**.
7. Selecione o tipo de aparência desejada.
8. Utilize os campos suspensos dos **Dados da ação** para selecionar as configurações desejadas.

Clique em **OK**.

9. Repita a operação para quaisquer teclas de aparência em chamada adicionais desejadas.

Clique em **OK**.

10. Repita a operação para quaisquer outros usuários que necessitem de teclas de aparência.

Links relacionados

[Configurações das funções de aparência do sistema](#) na página 1234

[Configurações das funções de aparência do usuário](#) na página 1234

[Como programar números de aparência em linha](#) na página 1236

[Programação de linha de saída](#) na página 1237

Configurações das funções de aparência do sistema

As configurações do sistema são aplicadas a todos os usuários e chamadas. As configurações do sistema que afetam a operação de aparência são encontradas nas guias Sistema | Telefonia, e são elas:

- Espera automática
- Tom de conferência
- Atraso de toque
- Diferenciar visualmente chamadas externas

Links relacionados

[Como programar as teclas de apresentação](#) na página 1232

Configurações das funções de aparência do usuário

As configurações de usuário são aplicadas separadamente para cada usuário individual. Além da programação de teclas, as configurações de usuário a seguir são aplicáveis à operação de botão de aparência:

Intrusão não permitida: Padrão = Ativo. Essa configuração controla se os outros usuários podem utilizar seus botões de aparência para se juntarem à chamada do usuário. Ela se aplica quando o usuário é o chamador interno já presente por mais tempo na chamada.

- **Tempo de cobertura individual (seg.):** Padrão = 10 segundos, Faixa 1 a 99.999 segundos. 🕒

Esta função define o tempo durante o qual o telefone tocará no ramal antes de alertar os usuários de cobertura de chamada. Essa configuração de tempo não deverá ser igual ou maior do que o **Tempo sem resposta** aplicável ao usuário.

- **Atraso de toque:** Padrão = em branco (usa configuração do sistema). Faixa = 0 (usar configuração do sistema) a 98 segundos.

Essa configuração é utilizada quando qualquer uma das teclas de aparência programadas do usuário é definida para Toque atrasado. As chamadas de entrada nessa tecla inicialmente alertarão somente de maneira visual. O alerta sonoro somente ocorrerá depois que o atraso de toque tiver expirado.

- **Toque de cobertura:** Padrão = Toque.

Esse campo seleciona o tipo de toque que deverá ser utilizado para as chamadas alertando em qualquer uma das teclas de cobertura de chamada e de aparência em ponte do usuário. **Toque** seleciona o toque normal. **Toque abreviado** seleciona um único toque não repetido. **Nenhum toque** desabilita o toque sonoro. Observe que as configurações de toque de cada tecla (**Imediato**, **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**) ainda são aplicadas.

O toque utilizado para uma chamada alertando em uma tecla de cobertura de chamada ou de aparência em ponte variar de acordo com a possibilidade de o usuário estar atualmente conectado a uma chamada ou não.

- Se ele não estiver em uma chamada, será utilizada a configuração **Toque de cobertura**.
- Se estiver atualmente em uma chamada, será utilizada a mais silenciosa das configurações **Toque de cobertura** e **Toque de atenção**.

Configuração do toque de atenção	Configuração do toque de cobertura		
	Toque	Abreviado	Desativado
Toque	Toque	Abreviado	Desativado
Abreviado	Abreviado	Abreviado	Desativado

- **Toque de atenção:** Padrão = Toque abreviado.

Esse campo seleciona o tipo de toque que deverá ser utilizado para as chamadas que tocarem nas teclas de aparência quando o usuário já tiver uma chamada conectada em uma de suas teclas de aparência. **Toque** seleciona o toque normal. **Toque abreviado** seleciona um único toque. Observe que as configurações de toque de cada tecla (**Imediato**, **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**) ainda são aplicadas.

- **Preferência de toque da linha:** Padrão = Ativo.

Para usuários com múltiplos botões de aparência. Quando o usuário estiver livre e possui diversas chamadas alertando, a preferência de linha de toque atribui o status da tecla atualmente selecionada à tecla de aparência da chamada com a maior espera. A preferência de toque da linha substitui a preferência de linha ociosa.

- **Preferência de toque ocioso:** Padrão = Ativo.

Para usuários com múltiplos botões de aparência. Quando o usuário está livre e não possui chamadas alertando, a preferência de linha ocioso atribui o status da tecla atualmente selecionada à primeira tecla de aparência disponível.

- **Preferência de toque atrasado:** Padrão = Inativo.

Essa configuração é utilizada em conjunto com as teclas de aparência definidas para atrasado ou nenhum toque. Ela define se a preferência de linha de toque deverá utilizar ou ignorar as configurações de toque atrasado aplicadas às teclas de aparência do usuário.

Quando ativa, a preferência de linha de toque somente é aplicada às teclas de alerta nas quais o atraso de toque tenha expirado.

Quando inativa, a preferência de linha de toque pode ser aplicada a uma tecla de alerta mesmo que ela tenha o toque atrasado aplicado.

- **Seleção prévia de resposta:** Padrão = Inativo.

Normalmente, quando um usuário possui várias chamadas alertando, somente os detalhes e as funções da chamada na tecla atualmente selecionada são mostrados. Pressionar qualquer uma das teclas que estão tocando atenderá a chamada na tecla, e ir para o automático atenderá a tecla atualmente selecionada. Habilitar a **Seleção prévia de resposta** permite que o usuário pressione qualquer tecla que estiver tocando para torná-la a tecla selecionada atual e exibir os detalhes da chamada sem atendê-la até ele pressionar a tecla novamente ou ir para o automático. Observe que, quando as configurações **Seleção prévia de resposta** e **Preferência de toque da linha** estão

habilitadas, uma vez atribuído o status atual selecionado a uma tecla através da preferência de linha de toque, ele não é automaticamente movido para nenhuma outra tecla.

- **Reservar último CA:** Padrão = Inativo.

Utilizada para usuários com teclas de aparência de múltiplas chamadas. Quando selecionada, essa opção impede que a última tecla de aparência em chamada do usuário seja utilizada para receber chamadas de entrada. Isso garante que o usuário sempre tenha uma tecla de aparência em chamada disponível para fazer chamadas de saída e iniciar ações como transferências e conferências.

Os usuários de telefones das séries 1400, 1600, 9400, 9500, 9600 e J100 podem colocar uma chamada em espera pendente de transferência, se estes já tiverem chamadas em espera, mesmo que não haja botão de aparência em chamadas livre disponível. Consulte Transferência sensível ao contexto.

Toque abreviado: essa opção foi substituída pela configuração **Toque de atenção** acima.

Links relacionados

[Como programar as teclas de apresentação](#) na página 1232

Como programar números de aparência em linha

As aparências em linha são suportadas para troncos analógicos, PRI E1, T1, PRI T1 e BRI PSTN. Elas não são suportadas para troncos E1R2, QSIG e IP.

Perceba que configurar e alterar as definições de linha, incluindo os números de aparência em linha, requer que o sistema seja reinicializado.

Links relacionados

[Como programar as teclas de apresentação](#) na página 1232

Renumeração automática

Sobre esta tarefa

Procedimento

1. Selecione **Ferramentas | Renumeração de linha**.
2. Selecione o número inicial desejado para a renumeração da linha e clique em **OK**.
3. Todas as linhas que suportam **ID de aparência em linha** serão renumeradas em sequência.

Renumeração manual

Sobre esta tarefa

Procedimento

1. Inicie o Manager e carregue a configuração atual a partir do sistema.
2. Selecione  **Linha**.

3. Selecione a linha desejada.

A guia através da qual os números de aparência em linha são definidos variará dependendo do tipo de linha. Alguns exemplos são mostrados abaixo.

a. Linha analógica

Na guia **Configurações de linha**, selecione **ID de aparência em linha** e insira o ID necessário.

Line Settings

Line Number	5
Telephone Number	
Incoming Group ID	0
Outgoing Group ID	0
Outgoing channels	1
Voice channels	1
Prefix	
National Prefix	0
Line Appearance ID	731

b. Troncos de taxa básica/primária

Na guia Canais, selecione o canal e clique em Editar. Selecione **ID de aparência em linha** e insira a ID desejada; em seguida, clique em **OK**. Repita a operação para todos os canais desejados.

Channels

Channel	Groups	Line Appearance
1	0 0	701
2	0 0	702
3	0 0	703
4	0 0	704
5	0 0	705
6	0 0	706
7	0 0	707
8	0 0	708
9	0 0	709
10	0 0	710

Edit...

Edit Channel

Channels	02
Incoming Group	0
Outgoing Group	0
Line Appearance Id	702

OK Cancel

4. Clique em **OK** e repita a operação para quaisquer outras linhas.

Programação de linha de saída

Atribuir números de identificação de linha a linhas e associar botões de aparência de linha a essas linhas é suficiente para atender chamadas de entrada nessas linhas. Entretanto, o uso de botões de aparência de linha para chamadas de saída pode exigir programação adicional.

Códigos curtos e chamadas de aparência em linha de saída Uma vez que a linha tenha sido capturada por meio de um botão de aparência de linha, a correspondência do código curto ainda é aplicada ao número discado. Isso pode incluir códigos curtos de usuário, sistema e ARS.

A correspondência dos códigos curtos precisa ser resolvida para um número fora da central e que seja adequado para ser passado diretamente à linha.

O código curto final aplicado precisa especificar um recurso “disca”. Isso permite que o impedimento de chamadas de números específicos correspondentes seja aplicado por meio dos códigos curtos definidos para recursos como o de “Ocupado”.

Links relacionados

[Como programar as teclas de apresentação](#) na página 1232

Parte 14: Registros de chamada SMDR

Capítulo 111: Anexo: registros de chamada SMDR

A unidade de controle envia os registros do SMDR (Station Message Detail Reporting) para uma porta e endereço de IP específico. Vários aplicativos de faturamento de chamadas de terceiros podem processar esses registros para produzir relatórios de chamadas.

- Um registro SMDR é gerado para cada chamada entre duas partes.
- O registro SMDR é gerado quando a chamada entre as partes termina.
- Em alguns cenários, (p. ex., chamadas transferidas), o sistema gera vários registros SMDR para cada parte da chamada. Ou seja, cada parte da chamada na qual uma das partes envolvidas muda. As diferentes partes da chamada são chamadas de “pernas de chamada” ou “segmentos de chamada”.
- Cada registro SMDR de chamada é gerado em formato CSV, com uma vírgula separando cada campo.

Links relacionados

[Como habilitar o SMDR](#) na página 1240

[Armazenamento de registro SMDR em buffer](#) na página 1241

[Verificando a geração de SMDR](#) na página 1241

[Saída de registro SMDR](#) na página 1241

[Formato de registro de SMDR](#) na página 1242

[Horários de chamada no SMDR](#) na página 1242

[Campos de SMDR](#) na página 1242

Como habilitar o SMDR

A saída de SMDR é ativada da seguinte forma:

1. Acesse a configuração do sistema usando seu aplicativo gerenciador preferido.
2. Selecione a configuração **Sistema** e então a guia **SMDR**.
3. Use a caixa de seleção **Saída** para escolher **Somente SMDR** e insira os campos **Endereço IP** e **Porta TCP**.
4. Se necessário, ajuste qualquer outra configuração de saída SMDR.
5. Para sistemas em uma rede do IP Office, repita isso para todos os sistemas.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1240

Armazenamento de registro SMDR em buffer

O sistema gera um registro ao fim de uma chamada ou de cada trecho de chamada. Ele tenta enviar o registro no momento da geração. No entanto, caso não seja possível, ele armazenará os registros em buffer até o limite definido para o sistema. Por padrão, são 500 registros.

- Durante o armazenamento em buffer, ele ainda tenta enviar um registro quando o novo registro é gerado. Se a operação for bem-sucedida, ele também enviará quaisquer registros armazenados em buffer.
- Caso o limite do buffer seja atingido, o sistema exclui o registro mais antigo sem que um novo registro for adicionado. O buffer é mantido entre as reinicializações do sistema.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1240

Verificando a geração de SMDR

Com a saída de SMDR ativada, é possível exibir a geração de registros ativando a opção de rastreamento de **chamadas Registros de log de chamada** no System Monitor. Observe que isso faz com que qualquer registro exibido seja removido do buffer.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1240

Saída de registro SMDR

Um registro SMDR é gerado ao fim de cada chamada entre dois dispositivos no sistema. Os dispositivos são ramais, linhas de tronco (ou canais em um tronco), canais de correio de voz, canais de conferência e tons do sistema.

- Os registros SMDR só são produzidos para chamadas que são apresentadas a outro dispositivo ou com um código curto de bloqueio. Por exemplo, um usuário interno discando um código curto que simplesmente altera uma configuração não produz um registro SMDR.
- Os registros SMDR são gerados quando cada chamada ou trecho de chamada termina. Portanto, a ordem de saída dos registros SMDR não corresponde aos horários iniciais das chamadas.
- Cada registro contém uma **ID de chamada**:
 - A **ID da chamada** começa em 1.000.000 e é redefinido para esse valor após cada reinicialização do sistema.
 - A **ID da chamada** é aumentado em 1 para cada nova chamada subsequente.
 - Quando uma chamada sai de um dispositivo para outro, registros SMDR distintos são gerados em cada parte da chamada. Cada um desses registros tem a mesma **ID da chamada**.
 - Cada registro indica no campo **Continuação** se haverá registros adicionais para a mesma chamada.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1240

Formato de registro de SMDR

O formato usado para a saída do registro SMDR é:

- Cada registro SMDR contém informações de chamada no formato de texto separado por vírgulas (CSV), que é um byte de fluxo de variável com campos delimitados por vírgulas (0x2C).
- Cada registro é encerrado por uma sequência de CR (0x0D) e nova linha (0x0A). Atualmente não há limitação com aspas ou barra invertida definida, pois os campos não incluem caracteres “,” ou “nova linha”.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1240

Horários de chamada no SMDR

Cada registro SMDR inclui valores para o tempo de toque, tempo de conexão, tempo de espera e tempo de estacionamento. A duração total de um registro SMDR é a soma desses valores.

- O tempo durante o qual uma chamada não está em um dos estados acima não é incluído no registro SMDR.
- Todos os tempos são arredondados para o segundo mais próximo.
- Quando se utilizam anúncios, o tempo de conexão de uma chamada se inicia quando a chamada é atendida ou quando o primeiro anúncio é iniciado.
- Cada registro SMDR tem um **Horário inicial de chamada** obtido pelo relógio do sistema. Para chamadas sendo transferidas ou sujeitas a divisão, cada um dos vários registros SMDR para a chamada tem o mesmo **Horário inicial de chamada** que a chamada original.
- O **horário UTC** mostrado ao fim do registro é a hora da geração do registro SMDR.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1240

Campos de SMDR

O formato usado para a saída do registro SMDR é:

- Cada registro SMDR contém informações de chamada no formato de texto separado por vírgulas (CSV), que é um byte de fluxo de variável com campos delimitados por vírgulas (0x2C).

- Cada registro é encerrado por uma sequência de CR (0x0D) e nova linha (0x0A). Atualmente não há limitação com aspas ou barra invertida definida, pois os campos não incluem caracteres “,” ou “nova linha”.

Cada registro SMDR pode conter os seguintes campos.

- Observe que os valores de horário são arredondados para o seguinte segundo mais próximo.
- Campos vazios são exibidos se o campo não for aplicável à chamada.

N.º	Campo	Descrição
1.	Horário inicial da chamada	O horário inicial da chamada no formato AAAA/MM/DD HH:MM:SS. Esse valor é baseado na hora do sistema, incluindo qualquer mudança de horário de verão. • Todos os registros relacionados à mesma chamada, ou seja, com a mesma ID de chamada, têm o mesmo Horário inicial da chamada. • Se o sistema tiver a opção Separação de chamada para desvios ativada, o Horário inicial da chamada é alterado para a hora na qual o encaminhamento ocorreu para todos os registros após esse estágio da chamada. No entanto, os registros da chamada encaminhada externamente retêm a ID da chamada original.
2.	Tempo de conexão	Duração da parte conectada da chamada em formato HH:MM:SS. Isto não inclui o tempo de toque, espera e estacionamento. Uma chamada perdida ou que falhou terá a duração de 00:00:00. A duração total de um registro é calculada como o Tempo de conexão + Tempo de toque + Tempo em espera + Tempo de estacionamento.
3.	Tempo de toque	Duração da parte do toque da chamada em segundos. • No caso de chamadas receptivas, isso representa o intervalo entre a chamada chegar ao comutador e ser atendida. Ele não corresponde ao horário no qual uma chamada tocou em um ramal individual. • Para chamadas de saída, indica o intervalo entre a chamada que está sendo iniciada e sendo atendida no destino remoto, se for realizada em um tronco. Os troncos analógicos não podem detectar o atendimento remoto e, portanto, não podem fornecer a duração de toque para chamadas de saída.
4.	Chamador	O número do chamador. Se a chamada tiver sido originada em um ramal, será o número do ramal. Se a chamada tiver sido originada externamente, será a CLI do chamador (se disponível), caso contrário, ficará em branco. Para troncos SIP, o campo pode conter o número mais o endereço IP. Por exemplo, 12345@192.0.2.123.
5.	Direção	A direção da chamada; I para receptiva, O para ativa. Esse valor pode ser usado em conjunto com o valor É interno abaixo para determinar o tipo de chamada.

A tabela continua...

N.º	Campo	Descrição												
6.	Número chamado	Este é o número chamado pelo sistema. Para uma chamada transferida, este campo mostra o número chamado original, não o número da parte que transferiu a chamada. • Chamadas internas – o ramal, grupo ou código curto chamado • Chamadas receptivas - o número do ramal de destino da chamada • Chamadas ativas – os dígitos discados • Caixa postal – chamadas para a própria caixa postal do usuário												
7.	Número discado	Para chamadas internas e chamadas de saída, isto é idêntico ao Número chamado acima. Para as chamadas de entrada, este é o DDI do autor da chamada entrante.												
8.	Código de conta	O código da última conta anexada à chamada.												
9.	É interno	Esse campo indica se as duas partes na chamada são internas (1) ou não (0). Observe que chamadas para destinos de outras centrais em uma rede são tratadas como internas. Esse valor pode ser usado em conjunto com o valor Direção acima para determinar o tipo de chamada da seguinte forma: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Direção</th><th>É interno</th><th>Tipo de chamada</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I</td><td>0</td><td>Chamada externa entrante.</td></tr> <tr> <td>O</td><td>1</td><td>Chamada interna.</td></tr> <tr> <td>O</td><td>0</td><td>Chamada externa de saída.</td></tr> </tbody> </table>	Direção	É interno	Tipo de chamada	I	0	Chamada externa entrante.	O	1	Chamada interna.	O	0	Chamada externa de saída.
Direção	É interno	Tipo de chamada												
I	0	Chamada externa entrante.												
O	1	Chamada interna.												
O	0	Chamada externa de saída.												
10.	ID da chamada	Trata-se de um identificador numérico que aumenta para cada chamada única. Se a chamada gerar vários registros SMDR, cada registro terá a mesma ID da chamada . Observe que a ID da chamada é reiniciada a partir de 1.000.000 após qualquer reinicialização do sistema.												
11.	Continuação	Esse valor indica se a chamada tem outros registros com a mesma ID da chamada . O valor é 1 se houver outro registro. Caso contrário, é 0 .												
12.	Dispositivo da parte1	O dispositivo de número 1. Geralmente é o iniciador da chamada, embora isso possa variar em algumas situações, tais como as conferências. Se houver um ramal/grupo de busca envolvido na chamada, os respectivos detalhes terão prioridade sobre os detalhes do tronco. Isto inclui destinos de rede multissite remotos.												
Tipo	Dispositivo do participante	Nome do participante												
Número interno	E<número de ramal>	<name>												
Caixa postal	V<9500 + número do canal>	Canal VM <número do canal>												
Conferência	V<1><número da conferência> +<número do canal>	Canal CO <número da conferência>.número do canal>												
Linha	T<9000+número da linha>	Linha <número da linha>.<canal, se aplicável>												
Outro	V<8000+número do dispositivo>	U<classe do dispositivo><número do dispositivo>.<canal do dispositivo>												
Desconhecido/tom	V8000	U1 0.0												

A tabela continua...

N.º	Campo	Descrição
13.	Nome da parte1	O nome do dispositivo. Para um ramal ou agente, é o nome de usuário codificado em UTF-8.
14.	Dispositivo da parte2	A outra parte do segmento de chamada. Codificado conforme o Dispositivo da parte 1 acima. Para chamadas bloqueadas, esse campo mostra Barred .
15.	Nome da parte2	O nome das outras partes. Consulte Nome da parte 1 acima. Para chamadas bloqueadas, esse campo mostra Barred .
16.	Tempo em espera	O número de segundos durante os quais a chamada ficou retida durante esse segmento de chamada.
17.	Tempo de estacionamento	O número de segundos durante os quais a chamada ficou estacionada durante esse segmento de chamada.
18.	Autorização válida	Este campo é utilizado para os códigos de autorização. Este campo mostra 1 para uma autorização válida ou 0 para uma autorização inválida. Se estiver em branco, nenhum código foi usado.
19.	Código de autorização	Por segurança, esse campo mostra n/a independentemente do código de autorização usado. Se estiver em branco, nenhum código foi usado.
20.	Usuário cobrado	Esse campo e os campos 21 a 27 são usados para o Aviso de cobrança (Advice of Charge, AoC) do ISDN. Se estiver em branco, o AoC não está sendo usado. Esse campo indica o usuário para o qual a cobrança da chamada foi atribuída. Este não é necessariamente o usuário envolvido na chamada.
21.	Cobrança de chamada	O valor total da chamada calculado utilizando o custo da linha por unidade e a marcação do usuário.
22.	Moeda	A moeda. Esta é uma configuração definida em todo o sistema.
23.	Valor na última mudança de usuário	O valor atual de AoC na mudança de usuário.
24.	Unidades de chamada	O total das unidades de chamada.
25.	Unidades na última mudança de usuário	As unidades atuais de AoC na mudança de usuário.
26.	Custo por unidade	Esse valor é definido na configuração do sistema em cada linha para a qual o sinal de AoC esteja definido. Os valores são 1/10.000 da unidade monetária. Por exemplo, se o custo da chamada por unidade for de £ 1,07, deve-se definir um valor de 10700 na linha.
27.	Marcação	Indica o valor de marcação definido na configuração do sistema para o usuário ao qual a chamada está sendo cobrada. Este campo está em unidades de 1/100º; por exemplo, uma entrada de 100 é o fator de marcação de 1.
28.	Causa do destino externo	Este campo indica quem ou o que iniciou a chamada externa e um código do motivo. Por exemplo, U FU indica que a chamada externa foi causada pela configuração de encaminhamento incondicional de um usuário.

A tabela continua...

N.º	Campo	Descrição	
Destinado por		Código de motivo	
HG	Grupo de busca.	fb	Redirecionar se ocupado.
U	Usuário.	fu	Redirecionar incondicional.
LINE	Linha.	fnr	Redirecionar se sem resposta.
AA	Atendimento auto-mático.	fdnd	Redirecionar em Não perturbe.
ICR	Rota de chamadas entrantes.	CfP	Chamada de proposta (consulta) de conferência.
RAS	Serviço de acesso remoto.	Cfd	Em conferência.
?	Outros	MT	Mobile Twinning.
		TW	Teleworker.
		XfP	Chamada para proposta (consulta) de transferência.
		Xfd	Chamada transferida.
29.	ID do destino externo	O nome associado do destino indicado no campo Causa do destino externo. • Para grupos de busca e usuários, trata-se dos respectivos nomes na configuração do sistema. • Para uma rota para chamada de entrada, será o valor de Tag da rota (se definido). Caso contrário, o ICR.	
30.	Número do destino externo	Este campo é utilizado para chamadas de Geminção celular e destino de rota de chamadas entrantes redirecionadas para linha externa. O item mostra o número externo chamado pelo sistema como resultado de um direcionamento fora da central, enquanto outros campos chamados fornecem o número original discado.	
31.	Endereço IP do servidor do chamador	Esse endereço IP identifica o servidor onde o ramal chamador está conectado.	
32.	ID exclusiva da chamada para o ramal do chamador	Valor numérico que é o identificador exclusivo da chamada no servidor onde a chamada foi iniciada.	
33.	Endereço IP do servidor do receptor da chamada	Esse endereço IP identifica o servidor onde o ramal chamado está conectado. Se o campo não contiver um endereço IP, então a chamada é para um tronco fora da rede IP Office.	
34.	ID exclusiva da chamada para o ramal chamado	Valor numérico que é o identificador exclusivo da chamada no servidor onde o ramal chamado está conectado.	
35.	Horário do registro SMDR	A data e hora do sistema, sem incluir nenhuma mudança de horário de verão, quando o registro SMDR foi gerado. Usa o formato AAAA/MM/DD HH:MM:SS.	

A tabela continua...

N.º	Campo	Descrição
36.	Diretriz de consentimento do chamador	Esse campo é usado para chamadas que passam por um serviço de atendente automático configurado para solicitar o consentimento do chamador para alguma opção. • 0 = consentimento não solicitado • 2 = consentimento concedido • 6 = consentimento negado
37.	Verificação do número chamador	Mostra o nível de autenticação fornecido pelo ISP em linhas SIP configuradas para usar a verificação de número chamador. Mostra A, B, C ou N/A dependendo das informações de nível de autenticação fornecidas. Um registro ainda é exibido para chamadas que o sistema rejeite devido a falhas na autenticação. Para mais detalhes, consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 897.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1240

Capítulo 112: Exemplos de SMDR

A seguir, apresentamos exemplos dos registros SMDR do sistema para cenários comuns de chamadas.

Nos exemplos a seguir, os campos sublinhados indicam valores-chave na interpretação do cenário. ... é usado para indicar que campos adicionais foram omitidos para proporcionar maior clareza, pois não são relevantes para o exemplo.

Links relacionados

- [Exemplo de SMDR: chamada de entrada perdida](#) na página 1249
- [Exemplo de SMDR: transferência](#) na página 1249
- [Exemplo de SMDR: chamada atendida por caixa postal](#) na página 1250
- [Exemplo de SMDR: chamada transferida para a caixa postal](#) na página 1250
- [Exemplo de SMDR: chamada interna](#) na página 1250
- [Exemplo de SMDR: chamada externa](#) na página 1250
- [Exemplo de SMDR: chamada de saída](#) na página 1251
- [Exemplo de SMDR: chamada de caixa postal](#) na página 1251
- [Exemplo de SMDR: chamada estacionada](#) na página 1251
- [Exemplo de SMDR: chamada de entrada com código de conta](#) na página 1252
- [Exemplo de SMDR: conferência usando o código curto Adicionar conferência](#) na página 1252
- [Exemplo de SMDR: conferência usando o botão Conferência](#) na página 1253
- [Exemplo de SMDR: adicionar uma parte a uma conferência](#) na página 1253
- [Exemplo de SMDR: tom de número ocupado/indisponível](#) na página 1254
- [Exemplo de SMDR: captura de chamadas](#) na página 1254
- [Exemplo de SMDR: geminação interna](#) na página 1254
- [Exemplo de SMDR: estacionar e desestacionar](#) na página 1255
- [Exemplo de SMDR: chamada de Grupo de busca distribuído](#) na página 1255
- [Exemplo de SMDR: transferência supervisionada de caixa postal](#) na página 1256
- [Exemplo de SMDR: chamada externa de saída](#) na página 1256
- [Exemplo de SMDR: chamada externa redirecionada](#) na página 1256
- [Exemplo de SMDR: encaminhamento externo incondicional](#) na página 1257
- [Exemplo de SMDR: chamada transferida manualmente](#) na página 1257
- [Exemplo de SMDR: chamada em geminação celular atendida internamente](#) na página 1257
- [Exemplo de SMDR: chamada com geminação móvel atendida no celular geminado](#) na página 1258
- [Exemplo de SMDR: chamada em geminação móvel atendida utilizando o botão de geminação](#) na página 1258
- [Exemplo de SMDR: parte de conferência externa](#) na página 1258
- [Exemplo de SMDR: chamada roteada por rota para chamada de entrada](#) na página 1259

[Exemplo de SMDR: duas chamadas externas de saída transferidas juntas](#) na página 1259

[Exemplo de SMDR: código de autorização](#) na página 1259

[Exemplo de SMDR: chamada de rede interna](#) na página 1260

[Exemplo de SMDR: solicitação de consentimento do chamador](#) na página 1260

Exemplo de SMDR: chamada de entrada perdida

Neste registro, o **Tempo de conexão** é 0 e o campo **Continuação** é 0, indicando que a chamada nunca foi conectada. O **Tempo de toque** mostra que ela tocou por 9 segundos antes de ser encerrada.

```
2014/06/28 09:28:41,00:00:00,9,8004206,I,4324,4324,,0,1000014155,0,E4324,Joe
Bloggs,T9161,LINE 5.1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: transferência

Neste exemplo, 2126 chamou 2102. O primeiro registro tem o campo **Continuação** definido como 1, indicando que a chamada tem mais registros. O terceiro registro tem a mesma **ID da chamada**, mas os campos **Dispositivo da parte 2** e **Nome da parte 2** mudaram, indicando que agora a chamada está conectada a um dispositivo diferente. Podemos inferir a transferência não supervisionada com base no segundo registro, que mostra uma chamada com **Tempo de conexão** 0 entre o destino original da chamada (2102) e o destino final (2121).

```
2014/07/09
17:51,00:00:38,18,2126,0,2102,2102,,1,1000019,1,E2126,Extn2126,E2102,Extn2102,19,0,...
```

```
2014/07/09
17:52,00:00:00,7,2102,0,2121,2121,,1,1000020,0,E2102,Extn2102,E2121,Extn2121,0,0,...
```

```
2014/07/09
17:51,00:00:39,16,2126,0,2102,2102,,1,1000019,0,E2126,Extn2126,E2121,Extn2121,0,0,...
```

Neste segundo exemplo, o ramal 402 atende uma chamada externa e então a transfere para o ramal 403. Novamente, as duas ramificações da chamada externa têm o mesmo registro de data e hora e o mesmo ID do chamador.

```
2014/08/01
15:23:37,00:00:04,7,01707299900,I,4001,390664,,0,1000019,1,E402,Extn402,T9001,Line
1.1,6,0,...
```

```
2014/08/01
15:23:46,00:00:00,3,402,0,403,403,,1,1000020,0,E402,Extn402,E403,Extn403,0,0,...
```

```
2014/08/01
15:23:37,00:00:04,4,01707299900,I,4001,390664,,0,1000019,0,E403,Extn403,T9001,Line
1.1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada atendida por caixa postal

Neste exemplo, 215 fez uma chamada para 211. Porém, os campos **Dispositivo da parte 2** e **Nome da parte 2** mostram que a chamada foi atendida pela caixa postal.

```
2014/10/20 06:43:58,00:00:10,21,215,0,211,211,,I,28,0,E215,Extn215,V9051,VM_Channel_1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada transferida para a caixa postal

Neste exemplo, o campo **Continuação** com o valor 1 no primeiro registro informa que esse não foi o término da chamada. O **ID da chamada** correspondente identifica o segundo registro como parte da mesma chamada. A mudança nos detalhes da **Parte 1** entre os dois registros mostra que a chamada foi transferida para a caixa postal.

```
2014/06/28
09:30:57,00:00:13,7,01707392200,I,299999,299999,,0,1000014160,1,E4750,John_Smith,T9002,LINE 1.2,11,0,...
```

```
2014/06/28 09:30:57,00:00:21,0,01707392200,I,299999,299999,,0,1000014160,0,V9502,VM_Channel_2,T9002,LINE 1.2,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada interna

O campo **É Interno** com o valor 1 indica que esta é uma chamada interna. O **Tempo de toque** foi de 4 segundos e o **Tempo de conexão** foi de 44 segundos.

```
2014/06/26 10:27:44,00:00:44,4,4688,0,4207,4207,,1,1000013898,0,E4688,Joe Bloggs,E4207,John Smith,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada externa

O campo **É Interno** com o valor 0 indica que esta é uma chamada externa. O campo **Direção** com o valor I mostra que esta foi uma chamada de entrada. O **Tempo de toque** foi de 7 segundos e o **Tempo de conexão** total foi de 5 segundos.

```
2014/08/01
15:14:19,00:00:05,7,01707299900,I,403,390664,,0,1000013,0,E403,Extn403,T9001,Line 1.2,0,0,...
```


Links relacionados[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada de saída

A combinação do campo **Direção** como ativo e o campo **É interno** com o valor 0 mostra que esta foi uma chamada externa de saída. A linha ou canal utilizada é indicada pelo **Nome da parte 2**. Por ser um canal digital, o **Tempo de toque** antes de a chamada ser atendida também é apresentado.

```
2014/06/28
08:55:02,00:08:51,9,4797,0,08000123456,08000123456,,0,1000014129,0,E4797,Joe
Bloggs,T9001,LINE 1.1,0,0,...
```

Links relacionados[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada de caixa postal

Os dois registros a seguir mostram chamadas para o correio de voz. O primeiro mostra o **Número discado** como ***17**, o código curto padrão para o acesso à caixa postal. O segundo mostra o **Número discado** como **Caixa postal**, indicando que algum outro método (p. ex., a chave **Mensagem** em um telefone) foi utilizado para iniciar a chamada.

```
2014/06/28 09:06:03,00:00:19,0,4966,0,*17,*17,,1,1000014131,0,E4966,John
Smith,V9501,VM Channel 1,0,0,...

2014/06/28 09:06:03,00:00:19,0,4966,0,VoiceMail,VoiceMail,,1,1000014134,0,E4966,John
Smith,V9501,VM Channel 1,0,0,...
```

Links relacionados[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada estacionada

Neste exemplo, o primeiro registro tem um **Tempo de estacionamento** mostrando que a chamada ficou estacionada por 7 segundos. O campo **Continuação** indica que a chamada ainda não terminou e que existem registros adicionais. O segundo registro tem a mesma **ID da chamada** e mostra uma mudança no Nome da parte 2, indicando que outra parte desestacionou a chamada. Observe também que os dois registros compartilham o mesmo horário de início de chamada.

```
2014/10/20
07:18:31,00:00:12,3,215,0,210,210,,1,1000038,1,E215,Extn215,E210,Extn210,0,7,...

2014/10/20
07:18:31,00:00:10,0,215,0,210,210,,1,1000038,0,E215,Extn215,E211,Extn211,0,0,...
```

Links relacionados[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada de entrada com código de conta

Chamada entrante com código de conta

Neste exemplo, um Código de conta foi inserido em alguma etapa enquanto a chamada era feita ou durante a chamada. Durante uma chamada, é possível inserir outro código de conta. O registro SMDR mostra o último código de conta usado antes da geração do registro.

```
2014/06/28
11:29:12,00:00:02,2,5002,I,1924,1924,123456789,0,1000014169,0,E1924,Extn1924,T9620,LI
NE 8.20,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: conferência usando o código curto Adicionar conferência

Neste exemplo, um usuário faz a conferência de 2 chamadas. Isso cria 5 registros de SMDR; 2 chamadas iniciais com 2 partes e 3 chamadas conectadas à conferência de um sistema.

Primeiramente, 2101 fez uma chamada e a colocou em espera (registro 2). Em seguida, fez outra chamada e a colocou em espera (registro 1). Depois discou o código curto padrão *47 para realizar uma conferência entre as chamadas retidas (registro 3). Os registros para as duas primeiras chamadas têm o campo **Continuação** definido como 1, indicando que as chamadas continuaram em registros adicionais.

O registro 3 mostra o 2101 fazendo uma nova chamada na qual o *47 foi discado, colocando-a junto às chamadas em espera em uma conferência. Isso é demonstrado pelos detalhes **Dispositivo da parte 2 e Nome da parte 2** exibidos como uma conferência (100) e o canal de conferência utilizado para cada.

```
2014/07/09
17:55,00:00:03,3,2101,O,8262623#,8262623#,,0,1000024,1,E2101,Extn2101,T9002,Line
2.1,8,0,...
```

```
2014/07/09
17:54,00:00:29,7,2101,O,2121,2121,,1,1000023,1,E2101,Extn2101,E2121,Extn2121,23,0,...
```

```
2014/07/09 17:55,00:00:46,0,2101,O,*47,*47,,1,1000026,0,E2101,Extn2101,V11001,CO
Channel 100.1,0,0,...
```

```
2014/07/09
17:54,00:00:49,0,,O,71234567890,71234567890,,1,1000023,0,E2121,Extn2121,V11003,CO
Channel 100.3,0,0,...
```

```
2014/07/09 17:55,00:00:49,0,,O,8262623#,8262623#,,0,1000024,0,V11002,CO Channel
100.2,T9002,Line 2.1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: conferência usando o botão Conferência

Neste exemplo, um usuário de ramal atende uma chamada e depois convida outro usuário utilizando o botão **Conferência** no telefone. Novamente, vemos registros para a chamada inicial, a chamada de conferência proposta e, depois, para os 3 participantes da conferência que está sendo criada.

```
2014/07/09
15:05:41,00:00:04,3,203,O,201,201,,1,1000009,1,E203,Extn203,E201,Extn201,0,0,...
```

```
2014/07/09
15:05:26,00:00:09,3,207,O,203,203,,1,1000008,1,E207,Extn207,E203,Extn203,10,0,...
```

```
2014/07/09 15:05:41,00:00:08,0,,O,,,1,1000009,0,E201,Extn201,V11001,CO Channel
100.1,0,0,...
```

```
2014/07/09 15:05:50,00:00:10,0,203,O,201,201,,1,1000010,0,E203,Extn203,V11002,CO
Channel 100.2,0,0,...
```

```
2014/07/09 15:05:26,00:00:10,0,207,O,203,203,,1,1000008,0,E207,Extn207,V11003,CO
Channel 100.3,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: adicionar uma parte a uma conferência

Este exemplo é uma variante do anterior. Com uma conferência iniciada, o ramal 203 adiciona outro participante.

```
2014/07/09
15:08:31,00:00:03,3,203,O,201,201,,1,1000014,1,E203,Extn203,E201,Extn201,0,0,...
```

```
2014/07/09
15:08:02,00:00:22,6,207,O,203,203,,1,1000013,1,E207,Extn207,E203,Extn203,9,0,...
```

```
2014/07/09 15:08:45,00:00:02,4,203,O,403,403,,0,1000016,1,E203,Extn203,E403,Libby
Franks,0,0,...
```

```
2014/07/09 15:08:02,00:00:24,0,207,O,203,203,,1,1000013,0,E207,Extn207,V11003,CO
Channel 100.3,0,0,...
```

```
2014/07/09 15:08:39,00:00:17,0,203,O,201,201,,1,1000015,0,E203,Extn203,V11002,CO
Channel 100.2,8,0,...
```

```
2014/07/09 15:08:31,00:00:26,0,,O,,,1,1000014,0,E201,Extn201,V11001,CO Channel
100.1,0,0,...
```

```
2014/07/09 15:08:45,00:00:12,0,,O,403,403,,0,1000016,0,E403,Libby Franks,V11004,CO
Channel 100.4,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: tom de número ocupado/indisponível

Neste exemplo, o ramal 2122 chama o ramal 2123, que está definido para DND sem caixa postal. Isto faz com que o 2122 receba um tom de ocupado.

Os registros mostram uma chamada com um **Tempo de conexão** de 0. O campo **Número de chamada** mostra 2123 como o destino da chamada, mas os campos **Dispositivo da parte 2** e **Nome da parte 2** mostram que a conexão é um dispositivo virtual que está gerando o tom de áudio.

```
2014/07/09 17:59,00:00:00,0,2122,0,2123,2123,,1,1000033,0,E2122,Extn2122,V8000,U1
0.0,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: captura de chamadas

O primeiro registro mostra uma chamada de 2122 para 2124 com um **Tempo de conexão** de 0, mas um **Tempo de toque** de 8. O campo **Continuação** indica que a chamada tem registros adicionais.

O segundo registro tem a mesma **ID da chamada**, mas os detalhes do **Dispositivo da parte 2** e **Nome da parte 2** mostram que a chamada foi atendida pelo 2121.

```
2014/07/09
18:00,00:00:00,8,2122,0,2124,2124,,1,1000038,1,E2122,Extn2122,E2124,Extn2124,0,0,...

2014/07/09
18:00,00:00:38,1,2122,0,2124,2124,,1,1000038,0,E2122,Extn2122,E2121,Extn2121,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: geminação interna

Os registros para cenários como encaminhamento interno de chamada e siga-me indicam o redirecionamento em um único registro com os detalhes de **Chamador** e **Número chamado** diferentes dos detalhes finais da **Parte 1** e **Parte 2**. As diferenças da geminação interna mostram uma chamada atendida pela geminação exatamente igual a de ter sido atendida na principal

203 está internamente geminado para 201. Chamada de 207 para 203, mas resposta em 201.

```
2014/07/09
16:25:26,00:00:03,7,207,0,203,203,,1,1000037,0,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: estacionar e desestacionar

Estacionar e desestacionar uma chamada no mesmo ramal é apresentados de maneira simples pelo campo **Tempo de estacionamento** do registro SMDR. De modo semelhante, chamadas retidas ou liberadas no mesmo ramal são apresentadas pelo campo **Tempo de retenção** do registro SMDR para a chamada. No entanto, os registros abaixo mostram uma chamada estacionada em um ramal e depois desestacionada em outro.

Os registros mostram uma chamada do 207 para o 203. Em seguida, o 203 estaciona a chamada, dado indicado pelo **Tempo de estacionamento**. A chamada é desestacionada pelo 201, o que faz o primeiro registro ser indicado como continuado no respectivo campo **Continuação**. A **ID da chamada** correspondente indica o registro subsequente para a chamada.

```
2014/07/09
16:39:11,00:00:00,2,207,O,203,203,,1,1000052,1,E207,Extn207,E203,Extn203,0,4,...

2014/07/09
16:39:11,00:00:02,0,207,O,203,203,,1,1000052,0,E207,Extn207,E201,Extn201,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada de Grupo de busca distribuído

Uma chamada entrante no local A é destinada para um membro do grupo de redirecionamento no local B. Eles transferem a chamada de volta para um membro do grupo no local A.

```
2014/08/01
15:32:52,00:00:10,19,01707299900,I,4002,390664,,0,1000024,1,E209,Luther-209,T9001,Line 1.2,0,0,...

2014/08/01
15:33:19,00:00:00,2,209,I,403,403,,0,1000025,0,E209,Luther-209,E403,Extn403,0,0,...

2014/08/01
15:32:52,00:00:03,3,01707299900,I,4002,390664,,0,1000024,0,E403,Extn403,T9001,Line 1.2,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: transferência supervisionada de caixa postal

Uma chamada é direcionada para um módulo de correio de voz que realiza uma transferência supervisionada.

```
2014/08/01 16:36:04,00:00:09,0,01707299900,I,xfer,390664,,0,1000061,1,T9001,Line
1.1,V9508,VM Channel 8,0,0,...
```

```
2014/08/01 16:36:07,00:00:03,4,,I,402,402,,0,1000062,0,E402,Extn402,V8000,U12
0.8,0,0,...
```

```
2014/08/01
16:36:04,00:00:09,0,01707299900,I,402,390664,,0,1000061,0,E402,Extn402,T9001,Line
1.1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada externa de saída

A **Causa do direcionamento externo** indica que a chamada externa foi causada por um usuário. A falta de um motivo específico implica que o mais provável é que ela tenha sido discada. Neste exemplo, a **ID do direcionador externo** é o nome de usuário

```
2014/08/01 16:23:06,00:00:04,5,203,0,9416,9416,,0,1000035,0,E203,Extn203,T9005,Line
5.1,0,0,,,Extn203,,,,,,,,U,Extn203,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada externa redirecionada

Neste exemplo, uma chamada externa de entrada foi redirecionada para fora da central, como evidenciado pelos campos da **Parte 1** e os campos da **Parte 2** sendo os detalhes da linha externa. A **Causa do direcionador externo** mostra que o redirecionamento da chamada de entrada foi realizado por uma rota para chamada de entrada (Incoming Call Route, ICR).

Neste caso, a **ID do direcionador externo** é o **Tag** definido na rota para chamada de entrada. O **Número externo direcionado** é a chamada efetiva do número externo.

```
2014/08/01 08:14:27,00:00:03,5,392200,I,9416,200,,0,1000073,0,T9005,Line
5.1,T9005,Line 5.2,0,0,,,0000.00,,0000.00,0,0,618,0.01,ICR,Main ICR,416,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: encaminhamento externo incondicional

Neste exemplo, o usuário 203 tem um número de redirecionar incondicional definido para as chamadas. Isso é indicado pela **Causa do direcionamento externo**, que mostra o usuário e o encaminhamento incondicional. A **ID do direcionador externo** mostra a origem da chamada como encaminhada, neste exemplo, para o usuário 207. O **Número externo direcionado** mostra o número externo efetivamente chamado pelo sistema.

```
2014/08/01 16:22:41,00:00:02,5,207,0,203,203,,0,1000034,0,E207,Extn207,T9005,Line
5.1,0,0,,,Extn203,0000.00,,0000.00,0,0,618,1.00,U fu,Extn207,9416,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada transferida manualmente

Neste exemplo, um usuário interno transfere uma chamada para um número externo. A **Causa do direcionamento externo** no primeiro registro indica que esta chamada externa é o resultado de uma chamada de proposta de transferência (**XfP**) de usuário (**U**). O campo **Continuação** indica que outro registro com a mesma **ID da chamada** será criado.

Os registros adicionais são emitidos após a conclusão da chamada transferida. O primeiro é relacionado à chamada inicial anterior. O segundo é a chamada transferida com a **Causa do direcionamento externo** agora indicando o usuário (**U**) transferido (**Xfd**).

```
2014/08/01 16:33:19,00:00:05,3,203,0,9416,9416,,0,1000044,1,E203,Extn203,T9005,Line
5.1,0,0,,,,,,,,,U XfP,Extn207,...
```

```
2014/08/01
16:33:09,00:00:02,2,207,0,203,203,,1,1000043,0,E207,Extn207,E203,Extn203,11,0,...
```

```
2014/08/01 16:33:19,00:00:04,0,207,0,9416,9416,,0,1000044,0,E207,Extn207,T9005,Line
5.1,0,0,,,Extn207,,,,,,,,,U Xfd,Extn203,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada em geminação celular atendida internamente

Para este exemplo, o usuário 203 tem o mobile twinning ativado para o número externo 9416 como seu gêmeo. O atraso de discagem móvel está definido para 2 segundos. A chamada é atendida no ramal interno do usuário.

Neste cenário, um registro SMDR é gerado quando a chamada é atendida no ramal interno do usuário.

```
2014/08/01
16:17:58,00:00:07,9,207,0,203,203,,1,1000027,0,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada com geminação móvel atendida no celular geminado

Este é o mesmo caso do exemplo acima, exceto que a chamada é atendida no destino externo da geminação celular.

```
2014/08/01  
16:17:02,00:00:06,11,207,0,203,203,,1,1000025,0,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada em geminação móvel atendida utilizando o botão de geminação

Este é o mesmo caso do exemplo acima; porém, após atender a chamada no dispositivo externo em geminação, o usuário a atendeu internamente utilizando o botão de geminação.

```
2014/08/01  
16:19:18,00:00:05,11,207,0,203,203,,1,1000029,1,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

```
2014/08/01  
16:19:18,00:00:05,0,207,0,203,203,,1,1000029,0,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: parte de conferência externa

Isso é semelhante a uma conferência interna (veja os exemplos acima), mas a configuração da conferência e os registros do andamento incluem os códigos da **Causa do direcionamento externo** para a proposta de conferência (**XfP**) do usuário (**U**) e o usuário (**U**) em conferência (**Cfd**).

```
2014/08/01 16:48:58,00:00:02,2,203,0,9416,9416,,0,1000066,1,E203,Extn203,T9005,Line  
5.1,0,0,,,,,,,,,U_CfP,Extn203,...
```

```
2014/08/01  
16:48:37,00:00:04,3,203,0,207,207,,1,1000064,1,E203,Extn203,E207,Extn207,7,0,...
```

```
2014/08/01 16:49:04,00:00:08,0,203,0,9416,9416,,1,1000067,0,E203,Extn203,V11002,CO  
Channel 100.2,0,0,...
```

```
2014/08/01 16:48:37,00:00:13,0,,0,,,1,1000064,0,E207,Extn207,V11003,CO Channel  
100.3,0,0,...
```

```
2014/08/01 16:48:58,00:00:13,0,,0,9416,9416,,0,1000066,0,V11001,CO Channel  
100.1,T9005,Line 5.1,0,0,,Extn203,,,,,,,,,U_Cfd,Extn203,...
```


Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada roteada por rota para chamada de entrada

A chamada do número externo 403 redirecionada pela rota de chamada entrante (ICR) para o grupo de linhas entrante 701 de volta para o 404.

```
2014/08/01 11:45:36,00:00:01,2,403,I,9404,,,0,1000007,0,T9001,Line 1.0,T9010,Line 10.0,0,0,0,0,n/a,,,,,,,,,ICR,ICR701,404,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: duas chamadas externas de saída transferidas juntas

Esta situação mostra uma chamada de saída sendo transferida para outra chamada de saída.

```
2009/02/19 11:13:26,00:00:06,0,203,O,9403,9403,,0,1000012,1,E203,Extn203,T9001,Line 1.0,8,0,0,0,n/a,,,,,,,,,U,Extn203,...
```

```
2009/02/19 11:13:36,00:00:02,0,203,O,8404,8404,,0,1000013,0,E203,Extn203,T9002,Line 2.0,0,0,0,0,n/a,,,,,,,,,U XfP,Extn203,...
```

```
2009/02/19 11:13:26,00:00:11,0,8404,I,404,,,0,1000012,0,T9002,Line 2.0,T9001,Line 1.0,0,0,0,0,n/a,,,,,,,,,LINE Xfd,0.1038.0 13 Alog Trunk:2,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: código de autorização

Neste exemplo, utilizou-se um código de autorização e 0 indica que ele é inválido:

```
2014/02/20 11:04:59,00:00:00,0,319,O,,,,0,1000009,0,E319,Alice,V8000,U1 0.0,0,0,0,n/a,,,,,,,,,U,Alice,...
```

Neste exemplo, o código de autorização é válido.

```
2014/02/20 11:04:59,00:00:00,0,319,O,,,,0,1000009,0,E319,Alice,V8000,U1 0.0,0,0,1,n/a,,,,,,,,,U,Alice,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: chamada de rede interna

Os registros SMDR incluem campos (31 a 34) que identificam os sistemas IP Office chamador e chamado. Eles são úteis para chamadas entre sistemas em uma rede IP Office. Isso ainda exige que cada sistema na rede seja configurado para gerar seus próprios registros SMDR.

Neste exemplo, o 806 no primeiro sistema IP Office (192.168.0.182) faz uma chamada interna para o 706 no segundo sistema IP Office (192.168.0.180). Ambos os sistemas geram seus próprios registros SMDR para a mesma chamada.

Registro do primeiro sistema IP Office com o ramal chamador 806

```
2020/03/06
10:33:27,00:00:15,8,806,I,706,706,,1,1000018,0,E806,Extn806,E706,Extn706,7,0,,,,,,,,,
,,,,,192.168.0.182,1049,192.168.0.180,1087,
2020/03/06 10:33:56,0
```

Registro do segundo sistema IP Office com o ramal chamado 706

```
2020/03/06
10:33:27,00:00:22,8,806,O,706,706,,1,1000004,0,E806,Extn806,E706,Extn706,0,0,,,,,,,,,
,,,,,192.168.0.182,1049,192.168.0.180,1087,
2020/03/06 10:33:56,0
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Exemplo de SMDR: solicitação de consentimento do chamador

É possível atribuir um valor de configuração de consentimento às ações dos atendentes automáticos do Embedded Voicemail e dos fluxos de chamada do Voicemail Pro. Ao selecionar a ação específica, o chamador pode indicar seu consentimento. Esse valor é indicado pelo registro SMDR para a chamada.

Consentimento não solicitado

Neste exemplo, a ação de chamada usada para rotear a chamada não tem uma configuração de consentimento. Portanto, a configuração de consentimento dentro do registro SMDR permanece sendo 0.

```
2020/03/06 10:35:42,00:00:02,0,201,O,*99,*99,,1,1000000,1,E201,Extn201,V9511,VM
Channel 11,0,0,,,,,,,,,,,,,192.168.0.1,1002,192.168.0.1,1004,
2020/03/06 10:35:45,0
2020/03/06
10:35:42,00:00:02,2,201,O,*99,*99,,1,1000000,0,E201,Extn201,E202,Extn202,0,0,,,,,,,,,
,,,,,192.168.0.1,1002,192.168.0.1,1005,
2020/03/06 10:35:49,0
```

Consentimento negado

Neste exemplo, a ação de chamada usada para rotear a chamada é definida para indicar o consentimento negado. Portanto, a configuração de consentimento no registro SMDR é alterada para 6.

```
2020/03/06 10:35:54,00:00:02,0,201,O,*99,*99,,1,1000001,1,E201,Extn201,V9511,VM
Channel 11,0,0,,,,,,,,,,,,,192.168.0.1,1007,192.168.0.1,1009,
2020/03/06 10:35:56,6
2020/03/06
10:35:54,00:00:01,4,201,O,*99,*99,,1,1000001,0,E201,Extn201,E202,Extn202,0,0,,,,,,,,,
```

```
,,,,,,192.168.0.1,1007,192.168.0.1,1010,  
2020/03/06 10:36:00,6
```

Consentimento concedido

Neste exemplo, a ação de consentimento usada para rotear a chamada é definida para indicar o consentimento aceito. Portanto, a configuração de consentimento no registro SMDR é alterada para 2.

```
2020/03/06 10:36:08,00:00:02,0,201,O,*99,*99,,1,1000003,1,E201,Extn201,V9511,VM  
Channel 11,0,0,,,,,,,,,,,,,192.168.0.1,1014,192.168.0.1,1016,  
2020/03/06 10:36:09,2  
2020/03/06  
10:36:08,00:00:01,1,201,O,*99,*99,,1,1000003,0,E201,Extn201,E202,Extn202,0,0,,,,,,,,,  
,,,,,192.168.0.1,1014,192.168.0.1,1017,  
2020/03/06 10:36:11,2
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1248

Parte 15: Diversos

Capítulo 113: Visão geral do roteamento de dados

O sistema é um roteador de rede. Nessa função, pode conectar os usuários a sua LAN para os serviços remotos utilizando os links WAN e as conexões de tronco do telefone. Também pode permitir que os usuários disquem internamente e atuem como se estivessem usando um PC na LAN.

Além de ser um roteador de rede, o sistema é um sistema de telefonia. Essas funções duplas permitem dar suporte a várias funções que envolvem o tráfego entre redes e interfaces de telefonia. Essas funções utilizam canais de dados internos. O número de canais de dados internos que podem ser conectados a qualquer momento da interface LAN do sistema à sua interface de telefonia é restrito.

Um canal de dados interno é uma conexão entre as interfaces de telefonia e a LAN do sistema. Por exemplo, uma conexão de correio de voz, uma conexão de Internet ou um usuário SAR.

As chamadas que utilizam um canal VCM não usam um canal de dados.

O número de canais de dados em uso não necessariamente coincide com o número de usuários:

- Vários usuários de rede LAN, navegando na Internet usando o mesmo serviço para um ISP seriam um único canal de dados.
- Vários usuários de rede de discagem interna teriam cada um deles um canal de dados separado.

O número máximo de canais de dados que podem estar simultaneamente em uso para correio de voz é restrito. Esses canais também exigem a entrada de uma licença adequada.

A restrição depende do tipo de unidade de controle que está sendo utilizada.

Unidade de controle do sistema	Canais de dados internos	Máximo de canais de dados para correio de voz
Small Office Edition	18	10
IP403	18	10
IP406 V1	24	20
IP406 V2	40	20
IP412	100	30
IP500 V2	48[1]	40

1. Reduzido para 44 quando uma placa de expansão IP500 V2 de 4 portas for instalada.

Links relacionados

[Conversão de endereço de rede \(NAT\)](#) na página 1264

[Protocolo DHCP \(Dynamic Host Configuration Protocol\)](#) na página 1264

[Conexão de Internet ISDN simples](#) na página 1265

[Link ISDN entre IP Offices](#) na página 1265

[Como usar um link T1/PRI ISP dedicado](#) na página 1266

[Acesso remoto](#) na página 1269

[Como criar um link VoIP via a porta WAN utilizando PPP](#) na página 1272

Conversão de endereço de rede (NAT)

A NAT permite que os endereços utilizados na LAN sejam substituídos por um endereço diferente durante a conexão a um serviço externo.

Normalmente, o provedor de serviço alocará o usuário a um único endereço de IP para ser utilizado durante a conexão ao serviço. A NAT permite que o tráfego de todos os usuários pareça estar vindo de um único endereço sem precisar alterar nenhum endereço real do usuário. Isso é bastante útil, uma vez que a maioria das redes internas utilizam endereços que foram reservados para uso público nas redes, mas não são válidos para o roteamento pela Internet (já que os mesmos endereços poderão estar sendo utilizados em outras redes). Além disso, como declarado, ela permite que diversos usuários utilizem simultaneamente o mesmo serviço.

A utilização da NAT será automaticamente habilitada se o Serviço do sistema sendo utilizado incluir um endereço de IP que não esteja no mesmo domínio que o endereço de IP da LAN1.

A exceção do que está relatado acima aplica-se a sistemas com duas LANs, a LAN1 e a LAN2. Para essas unidades, em cada LAN, a função **Habilitar NAT** pode ser selecionada e, em seguida, aplicada ao tráfego entre as duas LANs.

Links relacionados

[Visão geral do roteamento de dados](#) na página 1263

Protocolo DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)

O sistema pode funcionar como servidor de DHCP simples. Quando ligada com uma configuração padrão, a unidade de controle solicita o endereço de IP do servidor de DHCP. Se não obtiver uma resposta, então assume a função de servidor de DHCP para a LAN.

No modo Servidor de DHCP, a unidade de controle, por padrão, emite a si mesma o endereço 192.168.42.1. Ela aloca 200 endereços para clientes DHCP, 192.168.42.1 a 19.168.42.200. Isso deixa 192.168.42.201 a 192.168.42.254 disponíveis para quaisquer computadores aos quais um endereço de IP fixo ou estático precise ser alocado. 192.168.42.255 não é utilizado, pois é um endereço de broadcast para a LAN.

Links relacionados

[Visão geral do roteamento de dados](#) na página 1263

Conexão de Internet ISDN simples

Nesse exemplo, queremos que todo o tráfego de dados não local seja encaminhado (roteado) à Internet. O provedor de serviços de Internet (ISP) forneceu os detalhes necessários da conta. Ao se usar a Conversão de endereço de rede (Network Address Translation) (NAT) do sistema, uma única conta poderá ser utilizada para todos os usuários.

Selecione o **Serviço**  e adicione um serviço normal. Altere as configurações a seguir e clique em **OK**.

Nome: Internet

Nome da conta: conforme fornecido pelo ISP.

Senha: conforme fornecido pelo ISP.

Número de telefone: conforme fornecido pelo ISP.

Marque **Solicitar DNS**.

Selecione a **Rota IP**  e adicione uma nova rota. Altere as configurações a seguir e clique em **OK**.

1. Deixe o **Endereço de IP** e a **Máscara de IP** em branco. Isso corresponderá a qualquer tráfego de dados não correspondido por qualquer outro registro da Rota IP.
2. Selecione o serviço criado como **Destino**.

Alternativo No exemplo acima, a Rota IP padrão que foi criada encaminhou todo o tráfego ao serviço necessário. Um método alternativo para fazer isso com o sistema é selecionar a Rota padrão nas configurações do Serviço.

Links relacionados

[Visão geral do roteamento de dados](#) na página 1263

Link ISDN entre IP Offices

Para criar um link de dados entre dois locais via ISDN, configure a unidade de controle de conformidade com o seguinte exemplo:

No Local A no endereço de IP 192.168.43.1

1. **Criar um serviço normal:** o nome do Serviço pode ser qualquer descrição e é utilizado para identificar o serviço em particular. O Nome da conta e a senha são apresentados à extremidade remota, portanto, devem corresponder ao Nome de usuário e senha configurados no Local B. O Número de telefone é o número da extremidade remota.
2. **Criar uma rota de IP:** no campo Endereço de IP, insira o endereço de rede do lado remoto e não o endereço de IP da unidade de controle. Em Destino, selecione o Serviço criado acima.
3. **Criar um usuário:** sob a aba Dial In, selecione Dial In ativo. Essa Conta de usuário é utilizada para autenticar a conexão do Site B. Observe que, uma vez que o Serviço e

o Usuário têm o mesmo nome, esses dois formulários de configuração são vinculados automaticamente e tornam-se um Serviço de intranet. A senha do usuário é exibida na parte inferior da guia Serviço como a Senha recebida.

4. **Configurar RAS:** verifique se as configurações padrão do SAR para "Dial In" estão disponíveis; caso contrário, crie uma nova. Se a configuração do SAR tiver o mesmo nome que o Serviço e Usuário, os nomes são automaticamente vinculados e se tornam um Serviço WAN. Ao usar um Serviço WAN, certifique-se de que a opção Criptografar senha não esteja selecionada.
5. Configurar uma **Rota de chamada recebida:** verifique se a Rota para chamadas recebidas padrão está disponível; caso contrário, crie uma nova. Se o Número discado for deixado em branco, a Rota para chamadas entrantes aceita chamadas de dados em qualquer número. Em Destino, selecione o serviço SAR que foi criado acima. O Serviço suportado pode ser AnyData.

No Local B no endereço de IP 192.168.45.1

Repita o processo acima, porém alternando os detalhes para criar uma rota do Local B para o Local A.

Links relacionados

[Visão geral do roteamento de dados](#) na página 1263

Como usar um link T1/PRI ISP dedicado

Esta seção mostra um exemplo de link PPPWAN exclusivo para um provedor de serviços de internet (ISP) em um conjunto de canais de linha T1 ou T1 PRI. O ISP deve ter suporte a este modo de conexão e deverá fornecer os dados das configurações necessárias. Se vários canais forem utilizados, o ISP deve ter suporte a PPP Multilink.

Links relacionados

[Visão geral do roteamento de dados](#) na página 1263

Tarefas para usar um link T1/PRI ISP dedicado

Sobre esta tarefa Procedimento

1. Criar um novo serviço WAN
2. Crie uma Porta WAN virtual
3. Crie uma Rota de IP
4. Tronco PRI T1

Criar um novo serviço WAN

Sobre esta tarefa

Um serviço é utilizado para definir as configurações de conexão, tais como nome, senha, largura de banda, etc.

Procedimento

1. Selecione **Serviço**  para exibir os serviços existentes.
2. Clique em  e selecione o **Serviço WAN**.
3. Selecione a guia **Serviço**.
4. No campo **Nome**, digite um nome adequado, tal como **“Internet”**.

Observe que o sistema também criará automaticamente o registro de usuário e o registro RAS com o mesmo nome.
5. Digite o **Nome da conta**, a **Senha** e o **Número de telefone** fornecidos pelo ISP.
6. Para o **Perfil do firewall**, selecione o firewall criado anteriormente.
7. Clique na guia **Largura de banda**.
 - a. Configurar o **Nº máximo de canais** para o número máximo de canais que o serviço deve utilizar.

Neste exemplo, 12 canais são utilizados.
 - b. Deixe todos os demais registros nos seus valores padrão.
 - c. Se o ISP atribuiu dados de um endereço de IP, eles são inseridos através da guia IP.

Se o endereço de IP e a máscara de IP definem um domínio diferente da LAN do sistema, então o NAT é aplicado automaticamente.
8. Clique na guia **IP**.
 - a. No campo **Endereço IP** digite o endereço de IP especificado pelo ISP.
 - b. No campo **Máscara IP** digite a máscara de IP especificada pelo ISP.
 - c. As definições apresentadas são as comuns.

As definições atuais devem coincidir com aquelas requeridas pelo ISP. Por exemplo, se roteadores da Cisco estão sendo utilizados, então o IPHC deverá ser marcado.
9. Clique na guia **PPP**.

Certifique-se de que as opções a seguir estejam selecionadas. Deixe as demais opções nas suas definições padrão.

 - **Multilink**.
 - **Modo de compactação**: desabilitar.
 - **Modo de retorno de chamada**: desabilitar.
 - **Modo de acesso**: Digital64
10. Clique em **OK**.

Crie uma Porta WAN virtual

Sobre esta tarefa

Neste estágio, a porta WAN está definida como usando realmente os canais de tronco T1 ou T1 ISDN.

Procedimento

1. Selecione a **porta WAN**  para exibir as portas existentes.
2. Clique em  e selecione a **porta WAN**.
3. No campo Nome, digite **LINEx.y**, sendo que:
 - **LINE** deve estar em maiúsculas.
 - **x** é o número da linha. Para uma placa de tronco no Slot A, esse número será 1. Para uma placa de tronco no Slot B, esse número será 5.
 - **y** é o menor número de canal numerado a ser usado pelo link da WAN menos 1. Por exemplo, se o menor canal a ser usado for o 1, então $y = 1 - 1 = 0$.
4. No campo **Velocidade**, digite a velocidade combinada total do número máximo de conjuntos de canais no serviço.
Neste exemplo, 12 canais x 64000 bits = 76800.
5. Defina o **Modo** para **SyncPPP**.
6. No campo **Nome RAS**, selecione o nome utilizado para o serviço.
7. Clique em **OK**.

Crie uma Rota de IP

Sobre esta tarefa

Criando uma rota de IP com os detalhes de endereço de IP em branco, a mesma se torna a rota padrão para o tráfego IP de saída.

Procedimento

1. Selecione a **rota IP**  para exibir as rotas existentes.
2. Clique em  e selecione **Rota IP**.
3. Deixe os campos **Endereço IP** e **Máscara IP** em branco.
4. No campo **Destino**, selecione o serviço WAN.
5. Deixe o **Indicador** no valor padrão de **1**.
6. Clique em **OK**.
7. **Configurar os canais da linha** Este estágio do processo difere conforme o tipo de tronco sendo utilizado.
8. **Tronco T1** Use o seguinte para um tronco T1.
9. Clique em **Linha**  para exibir as linhas existentes.
10. Clique duas vezes na linha inserida anteriormente nas configurações da porta WAN.
11. Verifique se a ordem **Atribuição de canal** coincide com aquela requerida pelo ISP.
Geralmente os roteadores Cisco utilizam 1|24.
12. Selecione os canais a serem utilizados no link PPP WAN e altere seu tipo de canal para "Limpar canal 64k".

13. Clique em **OK**.
14. Clique em **OK** novamente.
15. Envie a configuração para o sistema e reinicialize o mesmo.

Tronco PRI T1

Sobre esta tarefa

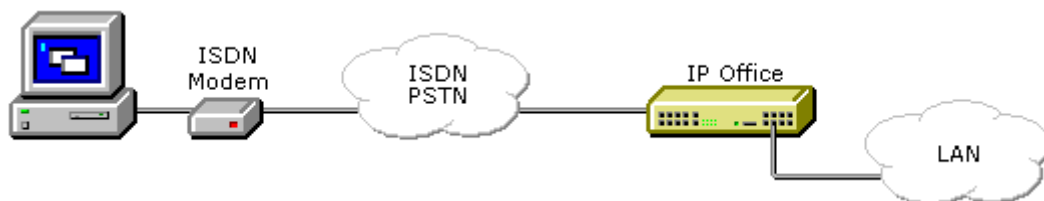
Use o seguinte para um tronco PRI T1.

Procedimento

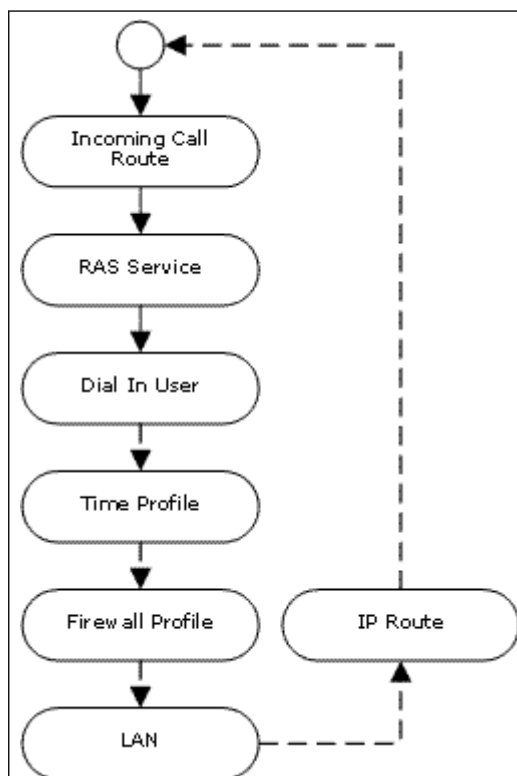
1. Clique em **Linha**  para exibir a lista das linhas existentes.
2. Clique duas vezes na linha inserida anteriormente nas configurações da porta WAN.
3. Verifique se a ordem **Atribuição de canal** coincide que aquela requerida pelo ISP.
Geralmente os roteadores Cisco utilizam 1|23.
4. Selecione os canais a serem utilizados no link PPP WAN e altere sua administração para "Fora de serviço".
5. Clique em **OK**.
6. Clique em **OK** novamente.
7. Envie a configuração para o sistema e reinicialize o mesmo.

Acesso remoto

O sistema suporta acesso remoto para chamadas de dados de entrada nos troncos.

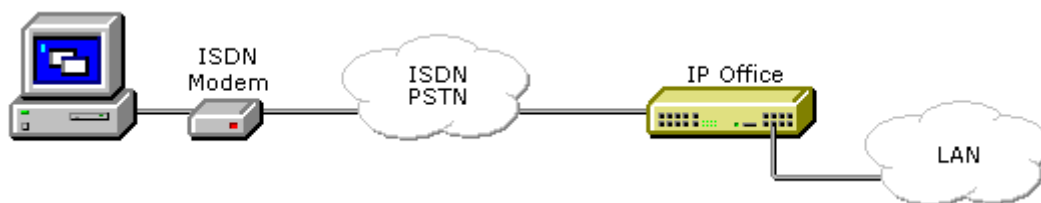


Para realizar o acesso remoto, a chamada entrante é transmitida através dos elementos a seguir da configuração do sistema.



- **Rota de chamada recebida** A Rota para chamadas entrantes é utilizada para corresponder às chamadas entrantes de acesso remoto e transmiti-las a um serviço SAR como o destino.
- **Serviço RAS** O serviço SAR define as configurações relacionadas aos métodos de tráfego de dados que podem ser utilizados com a chamada.
- **Usuário** O usuário define o nome e a senha necessários para o serviço SAR. O usuário deverá ter o DialIn ativo habilitado. A configuração **R** na guia Números de origem do usuário pode ser utilizada para definir o ICLID a partir do qual as chamadas SAR são aceitas.
- **Perfil de horário:** as configurações do usuário podem especificar um perfil de horário. Assim, o perfil de horário controla quando o acesso remoto é permitido.
- **Perfil de firewall** As configurações do usuário podem especificar um perfil de firewall. Assim, o perfil de firewall controla qual tráfego é permitido através da conexão de acesso remoto.
- **NAT estático** O sistema suporta o uso de registros de NAT estático em perfis de firewall. Elas são utilizadas para converter o endereço de IP externo em endereço de IP interno.
- **Sistema | LAN** O sistema pode fornecer suporte a DHCP para as conexões de acesso remoto quando é definido para os modos de Servidor e DialIn. Como alternativa, o cliente de acesso remoto pode utilizar um endereço de IP estático na sub-rede do sistema.
- **Rota IP** Se o cliente de acesso remoto utilizar um endereço de IP de uma sub-rede diferente do sistema, o registro da rota IP será necessário para os dados de retorno. O serviço SAR é definido como o destino.

Exemplo de acesso remoto ISDN



Criar um usuário Os detalhes obrigatórios são:

- **Na guia Usuário:** insira um nome e senha. O sistema diferencia maiúsculas e minúsculas. Lembre-se de ter cuidado com as senhas, já que esse é um link de acesso remoto à sua rede.
- **Na guia Dial In:** garanta que Dial In ativado esteja marcado. O Perfil de firewall e o Perfil de horário são opcionais.



Criar um registro SAR

Na guia RAS: Insira o mesmo nome de usuário que você criou antes. Uma vez mais, lembre-se de que o sistema diferencia maiúsculas e minúsculas.



Criar uma Rota para chamadas recebidas

- Defina o **Serviço suportado** para **Quaisquer dados**.
 - Na lista suspensa **Destino**, selecione o registro SAR criado acima.
 - Os valores inseridos em qualquer um dos outros campos dependerão se o usuário remoto chamará em uma linha particular, número ou a partir de um ICLID.
1. **É necessário ter uma rota de IP de retorno?** Vá para a Etapa 5.
 2.  **Criar uma rota IP (opcional)** Se o usuário remoto tiver um endereço de IP que não seja o mesmo domínio que o do sistema, a Rota IP será necessária para os dados de retorno. Isso não será necessário se o método de conexão dial-up do usuário remoto for definido para "Obter endereço de IP automaticamente" e o **Modo DHCP** do sistema para **Servidor** ou **DialIn**.
 - Insira o **Endereço IP** e a **Máscara IP** do sistema remoto.
 - Na lista suspensa **Destino**, selecione o registro SAR criado acima.

Exemplo de acesso remoto analógico



A configuração de uma conexão de chamada de modem analógico é bastante similar ao exemplo ISDN. Entretanto, o sistema deverá ser capaz de atender as chamadas de modem. Isso poderá ser feito das seguintes maneiras:

- **Modo de modem de tronco analógico** Nos sistemas com placa de tronco analógico na unidade de controle, o primeiro tronco analógico pode ser definido para atender às chamadas do modem V.32. Isso é feito marcando-se a opção Modem habilitado nas

configurações da linha analógica ou utilizando-se o código de acesso padrão *9000* para ativar ou desativar esse serviço.

- **Suporte ao modem de placa de tronco IP500 ATM4 Uni** Não é necessário ligar/desligar a porta do modem da placa. A função do modem V32 da placa de tronco pode ser acessada simplesmente pelo encaminhamento de uma chamada de modem ao número de ramal do serviço RAS. A chamada de modem não precisa utilizar o primeiro tronco analógico; em vez disso, a porta permanece disponível para as chamadas de voz.

Ao usar um modem analógico, o **Serviço suportado** da rota para chamadas entrantes utilizado deverá ser **Qualquer voz**.

Links relacionados

[Visão geral do roteamento de dados](#) na página 1263

Como criar um link VoIP via a porta WAN utilizando PPP

Um link VoIP em uma linha dedicada requer que a unidade de controle nos dois lados tenha um módulo de compactação de voz instalado. Este fornece um número fixo de canais para uso de VoIP em qualquer momento. É utilizado para compactação de voz até 6k3 (G.723) ou 8k (G.729) e fornece cancelamento de eco.

Os dois lados devem utilizar a mesma versão de software e devem ser configurados para utilizar a mesma velocidade e compactação.

Por exemplo, considere este link VoIP:

- Local A no endereço de IP 192.168.42.1
- Local B no endereço de IP 192.168.45.1

Realize as seguintes etapas, uma vez para o Local A e outra para o Local B.

1. **Criar um serviço normal:** O Nome da conta e a senha são apresentados à extremidade remota, portanto, devem corresponder ao Nome de usuário e senha configurados no Local B. A opção de Senha criptografada somente pode ser usada se a extremidade remota também tiver suporte para CHAP.
2. **Criar um usuário:** sob a aba Dial In, selecione Dial In ativo. Essa Conta de usuário é utilizada para autenticar a conexão do Site B. Uma vez que o Serviço e o Usuário têm o mesmo nome, esses dois formulários de configuração são vinculados automaticamente e tornam-se um Serviço de intranet. A senha do usuário é exibida na parte inferior da guia Serviço como a Senha recebida.
3. **Nome:** SiteB
4. **Dial In | Dial In ativo:** habilitado.
5. **Criar um serviço RAS:** Se o CHAP deve ser utilizado no link, então a opção Criptografar senha deve ser selecionada no Serviço e no serviço RAS. O nome do serviço RAS deve corresponder ao nome do Serviço no Local B. Se o serviço RAS receber o mesmo nome que o Serviço e Usuário, os nomes são automaticamente vinculados e se tornam um Serviço WAN. Ao usar um Serviço WAN, certifique-se de que a opção Criptografar senha não esteja selecionada.
6. **Editar a porta WAN:** Observação – não crie uma nova PortaWAN; esta é detectada automaticamente. Se uma PortaWAN não for exibida, conecte o cabo da WAN, reinicie

a unidade de controle e receba a configuração. O formulário de configuração da PortaWAN deve, então, ser adicionado.

Nome RAS: SiteA

7. **Criar uma rota IP:** O endereço de IP é o endereço de rede do lado remoto. Em Destino, selecione o Serviço criado acima.
8. **Criar uma nova linha:** O Número da linha e o Número do grupo de linhas devem ser exclusivos, ou seja, não utilizados por nenhuma outra linha. O Endereço de IP do gateway é o endereço de IP da unidade de controle no lado remoto. O modo de compactação utilizado depende da placa de compactação de voz que está sendo executada na unidade de controle e da velocidade do link.
9. **Criar um código de acesso:** Para rotear todas as chamadas cujo número discado comece com 8 por meio da ID do Grupo de linhas 1, portanto por meio da Linha VPN criada acima.
10. **Código de acesso:** 8N
11. **Número de telefone:** N
12. **ID do Grupo de linhas:** 1
13. **Recurso:** discar

Links relacionados

[Visão geral do roteamento de dados](#) na página 1263

Parte 16: Ajuda adicional

Capítulo 114: Ajuda e documentação adicionais

As páginas a seguir fornecem fontes para ajuda adicional.

Links relacionados

[Outros manuais e guias do usuário](#) na página 1275

[Obtendo ajuda](#) na página 1275

[Localizando um parceiro comercial da Avaya](#) na página 1276

[Recursos adicionais do IP Office](#) na página 1276

[Treinamento](#) na página 1277

Outros manuais e guias do usuário

O site [Central de documentos Avaya](#) contém guias do usuário e manuais para produtos Avaya, inclusive para o IP Office.

- Para obter uma lista dos manuais e guias do usuário atuais para o IP Office, consulte o documento *Manuais e guias do usuário da plataforma Avaya IP Office™*.
- [Suporte Avaya](#) O site fornece acesso aos manuais técnicos e guias do usuário do IP Office.
 - Sempre que possível, esses sites redirecionarão os usuários para a versão do documento hospedado pela [Central de documentos Avaya](#).

Para outros tipos de documentos e outros recursos, acesse os vários sites da Avaya (consulte [Recursos adicionais do IP Office](#) na página 1276).

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1275

Obtendo ajuda

A Avaya faz vendas do IP Office por meio de parceiros comerciais credenciados. Esses parceiros comerciais fornecem suporte direto aos seus clientes e podem encaminhar problemas para a Avaya quando necessário.

Caso seu sistema IP Office não tenha um parceiro comercial Avaya fornecendo suporte e manutenção, é possível usar a ferramenta Avaya Partner Locator para localizar um parceiro de negócios. Consulte [Localizando um parceiro comercial da Avaya](#) na página 1276.

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1275

Localizando um parceiro comercial da Avaya

Caso seu sistema IP Office não tenha um parceiro comercial Avaya fornecendo suporte e manutenção, é possível usar a ferramenta Avaya Partner Locator para localizar um parceiro de negócios.

Procedimento

1. Em seu navegador, acesse [Site da Avaya](#) em <https://www.avaya.com>
2. Selecione **Parceiro** e então **Localizador de parceiros**.
3. Insira as informações de seu local.
4. Para parceiros comerciais da IP Office, usando o **Filtro**, selecione **Pequenas/médias empresas**.

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1275

Recursos adicionais do IP Office

Além do site de documentação (consulte [Outros manuais e guias do usuário](#) na página 1275), há diversos sites que fornecem informações sobre produtos e serviços Avaya, inclusive o IP Office.

- [Site da Avaya](#) (<https://www.avaya.com>)

Este é o site oficial da Avaya. A página inicial também fornece acesso aos sites individuais da Avaya para diferentes países e regiões.

- [Portal de vendas e parceiros da Avaya](#) (<https://sales.avaya.com>)

Este é o site oficial para todos os parceiros comerciais da Avaya. O site exige o registro de um nome de usuário e senha. Uma vez acessado, você pode personalizar o portal para exibir produtos e tipos de informações específicos que deseja ver.

- [Suporte Avaya](#) (<https://support.avaya.com>)

Este site fornece acesso a software, documentação e outros serviços da Avaya para instaladores e técnicos de produtos Avaya.

- [Fóruns de suporte Avaya](#) (<https://support.avaya.com/forums/index.php>)

Este site disponibiliza fóruns para a discussão sobre problemas de produto.

- [Avaya Learning](#) (<https://www.avaya-learning.com/>)

Este site fornece acesso a cursos de treinamento e programas de acreditação para produtos Avaya.

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1275

Treinamento

O treinamento e as credenciais da Avaya garantem que nossos parceiros comerciais tenham as capacidades e habilidades para vender, implementar e dar suporte com êxito a soluções Avaya, indo além das expectativas do cliente. Disponibilizamos as seguintes credenciais:

- Avaya Certified Sales Specialist (APSS)
- Avaya Implementation Professional Specialist (AIPS)
- Avaya Certified Support Specialist (ACSS)

Os mapas de credenciais estão disponíveis no site [Avaya Learning](#).

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1275

Índice

Numéricos

4400/6400	483
9408	33

A

abrir arquivo	93
abrir configuração	77
abrir conjunto de arquivos	93
Ação	
Conferência discada	925
Deixar mensagem	929
Discagem por nome	926
Discar por número	928
Estacionar e anunciar	931
Falar por nome	934
Falar por número	935
Menu Repetir	933
Transferência assistida	930
Transferência não supervisionada	936
Transferir para Atendedor automático	937
Ação de fallback	921
acerto da hora	
local	623
Acesso remoto	633
Ações	925
Adicionar	
Conferência do sistema	961
Administrador	1275
Administrador do sistema	1275
AI de fala	913
Ajuda	1275
Alarme de e-mail	679
Alarme do sistema	679
alarme NoCallerId	
supressão	756
alarme SNMP	679
Alarme syslog	679
alarmes	271
alarmes de eventos do sistema	271
alterar modo	100
Anúncio	
Atendente automático	917
Anúncio de menu	917
Anúncios	488
apagar configuração	95
aparência múltipla em chamada	1156
aparências de linha sip	392
APIs	1276
Apple	
notificações push	757 , 758
Arquivo de licença	
carregando	704
Arquivos de aviso pré-gravados	940
Arquivos de log	633
Assinatura	

Assinatura (<i>continuação</i>)	
Acesso à Internet	635
DNS	635
Fonte de Tempo	635
Migrar para	637
Portas	636
Rota IP	635
assinaturas	573
Assinaturas	
Aplicativos	632
Assinaturas de usuário	631
CTI	632
Media Manager	632
Modo de teste	631
Recepcionist	632
SoftConsole	632
Telephony User Plus	631
Usuário de telefonia	631
Usuário do Unified Communications	631
Atendente automático	911
Ação de fallback	921
Ações	921 , 925
Avisos	939
Avisos de gravação	939
Avisos de nome	941
Avisos pré-gravados	940
Chamada interna	943
Chamadas externas	943
Código curto	943
Conferência discada	925
Configurações	917
Consentimento	915
Deixar mensagem	929
Discagem por nome	926
Discar por número	928
Estacionar e anunciar	931
Falar por nome	934
Falar por número	935
Fluxo de chamada	914
Idioma	912
Menu	917
Menu Repetir	933
Opções de fallback	914
Rotear chamadas para	943
Saudação	917
Transferência assistida	930
Transferência não supervisionada	936
Transferir para Atendedor automático	937
Ativar gravação local	939
atualização	97
alteração do diretório dos arquivos .bin	99
pesquisando sistemas	99
autoadministração	493
autoadministração Web	493
autoconexão	531
avancado	95
apagar configuração	95
atualização	97

atualização (<i>continuação</i>)	
atualização (<i>continuação</i>)	
alteração do diretório dos arquivos .bin	99
pesquisando sistemas	99
desligamento do sistema	96
reinicializar	96
Aviso	
TTS	941
Aviso (Prompt)	
Avisos de nome	941
Código curto	939
Pré-gravado	940
Prompt de não correspondência	917
Avisos	
Anúncios	
Sintetização de voz	912
Sintetização de voz	912
Avisos de gravação	939

B

backup/restauração	83
barra de ferramentas de detalhes	56
barra de ferramentas de navegação	56
barra de ferramentas principal	55
barra de status	62
barra de título	54
barras de ferramentas	54 , 112
detalhes	56
exibindo ou ocultando	64
movendo	64
navegação	56
principal	55
base SIP DECT	446
Bloqueio de chamadas	746
Boletins técnicos	1276
Botão	
Exibição de emergência	678
Reaver chamada	1112
Botões programáveis	1075

C

Cabeçalhos	
SIP	909
campo de configuração	
alarmes de eventos do sistema	271
analógico	430
ARS	618
atendedor automático	589
atendente automático	
ações	591 , 599
base SIP DECT	340 , 446
BOOTP	200
canais de linha E1	359
canais R2 E1	362
canais T1	368
código curto	523
código de conta	
gravação de voz	571

usuário (<i>continuação</i>)	
códigos de acesso	463
Códigos de acesso da linha IP Office	335
códigos de acesso H.323	321
códigos de autorização	603
configuração de eventos do sistema	270
configurações da linha analógica	304
Configurações de LAN IPv4	214
Configurações de LAN IPv6	216
Configurações VoIP da linha IP Office	336
configurações VoIP H.323	321
correio de voz	236
Credenciais SIP	350 , 401
customer call reporter	282
DECT IP	444
detalhes da chamada	388
direitos do usuário	
participação em direitos do usuário	611 , 612
redirecionamento	613
telefonía	606
usuário	604
diretório	556
discador	288
DNS	235
E1 R2 Avançado	364
engenharia SIP	349 , 409
estacionar e anunciar	253
eventos do sistema	270
exibição	
modo server edition	197
modo standard	196
extensão	426 , 430 , 446
Fax SIP T38	400
Fax T38 da linha IP Office	338
Fax T38 de linha SM	418
Fax T38 do ACO	302
gateway IP DECT	325
grupo	
contingência	507
correio de voz	511
gravação de voz	517
selecionar membros	501
SIP	521
transbordamento	505
grupo MFC E1 R2	364
Grupos DHCP IPv4	232
Grupos DHCP IPv6	233
H.323 VoIP	433
inscrição	573 , 630
LAN1	214
LAN2	235
licença	
servidor remoto	578
linha	296
linha analógica	304
linha BRI	312 , 317
Linha DECT SIP legada	340
Linha do ACO	298
linha do MS Teams	342
Linha E1	352
linha E1 R2	360

usuário (<i>continuação</i>)	
linha H.323	318
linha IP DECT	324
linha IP Office	329
linha S0	420
linha SIP	379
Linha SM	410
linha T1	366
linha T1 PRI	371
linha VoIP do MS Teams	345
Listas de controle de acesso	288
local	623
endereço	627
log de chamadas	260
módulos de compactação de voz	279
opções da linha analógica	306
perfil de firewall	
NAT estático	564
padrão	560
personalizado	561
perfil de horário	558 , 692
porta WAN	
avançado	554
DLCI	553
frame relay	552
ramal	427 , 433 , 437 , 442 , 444
rota IP	
roteamento dinâmico RIP	566
Rota IP	565
Rota IP IPv6	568
rota para chamadas de entrada	
gravação de voz	547 , 548
padrão	543
segurança de VoIP	285
serviço	525 , 526
autoconexão	531
contingência	534
Contingência de SSL VPN	538
cota	531
dial In	535
IP	530
largura de banda	527
NAPT VPN SSL	537
PPP	532
sessão VPN SSL	536
SSL VPN	535 , 536
serviços de diretório	264 , 268
servidor de acesso remoto	
PPP	539
SIP avançado	402
sistema	203
SMDR	278
SMTP	277
System Manager	258 , 259
T38 fax	442
telefonia	244 , 245
tons de chamada	257
tons e música	253
topologia de rede	226
Transporte SIP	384
Troncos PRI	351
TUI	261

usuário (<i>continuação</i>)	
túnel	
túnel de segurança IP	585
políticas IKE	586
políticas IPSec	587
principal	585
Túnel L2TP	582 , 584
unidade de controle	424
usuário	447 , 463
Anúncios	488
correio de voz	456
dial In	480
diretório pessoal	491
DND	462
encaminhando	477
gravação de voz	481
mobilidade	483
números de origem	464
participação em grupo de busca	488
programação de menus	482
programação de teclas	481
SIP	490
telefonia	464
VoIP	282 , 433
VoIP de linha SM	414
VoIP do ACO	299
VoIP do LAN	218
VoIP do SIP	396
VoIP IP DECT	327
VoIP SIP	437
VoIP SIP DECT	341
campo de configuração do sistema	
Avaya Cloud Services	292
Centro de Contato	290
campo de segurança	141
configurações de serviço	158
geral	142
grupos de direitos	
administração de segurança	162
configuração	161
detalhes do grupo	161
sistema	
certificados	150
detalhes do sistema	146
interfaces desprotegidas	148
status do sistema	
administração de segurança	163
APIs de telefonia	163
externo	166
HTTP	164
serviços da web	164
usuários do serviço	167
campos de configuração da linha	296
base SIP DECT	340
canais de linha E1	359
canais R2 E1	362
canais T1	368
Códigos de acesso da linha IP Office	335
códigos de acesso H.323	321
configuração VoIP H.323	321
configurações da linha analógica	304
Configurações VoIP da linha IP Office	336

campos de configuração da linha (<i>continuação</i>)		campos de configuração de perfil de firewall	
Credenciais SIP	350, 401	(<i>continuação</i>)	
E1 R2 Avançado	364	personalizado	561
engenharia SIP	349, 409	campos de configuração de perfil de horário	558, 692
Fax SIP T38	400	campos de configuração de rota IP	
Fax T38 da linha IP Office	338	roteamento dinâmico RIP	566
Fax T38 de linha SM	418	campos de configuração de rota para chamadas de	
Fax T38 do ACO	302	entrada	541
gateway IP DECT	325	gravação de voz	547, 548
grupo MFC E1 R2	364	padrão	543
linha analógica	304	campos de configuração do ARS	618
linha BRI	312, 317	campos de configuração do atendedor automático	
Linha DECT SIP legada	340		588, 589, 595
Linha do ACO	298	ações	591, 599
linha do MS Teams	342	campos de configuração do código de acesso	523
Linha E1	352	campos de configuração do diretório	556
linha E1 R2	360	campos de configuração do grupo	497, 502
linha H.323	318	contingência	507
linha IP DECT	324	correio de voz	511
linha IP Office	329	gravação de voz	517
linha S0	420	SIP	521
linha SIP	379	transbordamento	505
Linha SM	410	campos de configuração do perfil de firewall	560
linha T1	366	NAT estático	564
linha T1 PRI	371	campos de configuração do ramal	426
linha VoIP do MS Teams	345	análogo	430
opções da linha analógica	306	base SIP DECT	446
SIP avançado	402	DECT IP	444
Transporte SIP	384	H.323 VoIP	433
Troncos PRI	351	ramal	427
unidade de controle	424	T38 fax	442
URI do SIP	388	VoIP	433
VoIP de linha SM	414	VoIP SIP	437
VoIP do ACO	299	campos de configuração do serviço	525, 526
VoIP do SIP	396	autoconexão	531
VoIP IP DECT	327	contingência	534
VoIP SIP DECT	341	Contingência de SSL VPN	538
campos de configuração da porta WAN	551	cota	531
avançado	554	dial In	535
DLCI	553	IP	530
frame relay	552	largura de banda	527
campos de configuração de assinatura	630	NAPT VPN SSL	537
campos de configuração de código de conta	570, 571	PPP	532
gravação de voz	571	sessão VPN SSL	536
campos de configuração de códigos de autorização	603	SSL VPN	535, 536
campos de configuração de direitos do usuário	604	campos de configuração do servidor de acesso remoto	539
participação em direitos do usuário	611, 612	PPP	539
redirecionamento	613	campos de configuração do sistema	203
telefonia	606	alarmes de eventos do sistema	271
configurações de chamada	606	configuração de eventos do sistema	270
configurações de supervisor	607	Configurações de LAN IPv4	214
log de chamadas	610	Configurações de LAN IPv6	216
opções de várias linhas	610	correio de voz	236
usuário	604	customer call reporter	282
campos de configuração de diretório	264	discador	288
campos de configuração de grupo		DNS	235
selecionar membros	501	eventos do sistema	270
campos de configuração de licença	575	Grupos DHCP IPv4	232
servidor remoto	578	Grupos DHCP IPv6	233
campos de configuração de localização	623	LAN1	214
campos de configuração de perfil de firewall		LAN2	235
padrão	560	Listas de controle de acesso	288

telefonia (<i>continuação</i>)		
log de chamadas	260	
módulos de compactação de voz	279	
Rota IP	565	
Rota IP IPv6	568	
segurança de VoIP	285	
serviços de diretório HTTP	268	
serviços de diretório LDAP	264	
sistema	203	
SMDR	278	
SMTP	277	
System Manager	258, 259	
telefonia	244, 245	
estacionar e anunciar	253	
tons de chamada	257	
tons e música	253	
topologia de rede	226	
TUI	261	
VoIP	282	
VoIP do LAN	218	
campos de configuração do túnel	582, 584–587	
campos de configuração do usuário	447	
Anúncios	488	
códigos de acesso	463	
correio de voz	456	
dial In	480	
diretório pessoal	491	
DND	462	
encaminhando	477	
gravação de voz	481	
mobilidade	483	
números de origem	464	
participação em grupo de busca	488	
programação de menus	482	
4400/6400	483	
grupo de busca	482	
programação de teclas	481	
SIP	490	
telefonia	464	
configurações de chamada	464	
configurações de supervisor	468	
log de chamadas	474	
opções de várias linhas	472	
TUI	475	
usuário	447	
campos de segurança do sistema	146	
certificados	150	
configurações de serviço	158	
detalhes do sistema	146	
grupos de direitos		
administração de segurança	162	
configuração	161	
detalhes do grupo	161	
interfaces desprotegidas	148	
status do sistema		
administração de segurança	163	
APIs de telefonia	163	
externo	166	
HTTP	164	
serviços da web	164	
usuários do serviço	167	
campos de segurança geral	142	
capacidade da estação-base	33	
Capturar		
Botão	1112	
Centro de Contato	290	
certificados	133	
Chamada		
Atendente automático	943	
Chamada de emergência		
Alarme do sistema	679	
chamada de entrada		
cenários de chamada	883	
chamada de saída		
cenários de chamada	875	
Chamada interna		
Atendente automático	943	
chamadas barradas	728	
aplicando	728	
substituição	729	
chamadas recebidas		
conexão de caminho de mídia	882	
Código curto		
Atendente automático	943	
Código de acesso		
Aviso do atendente automático	939	
códigos de acesso	463	
COM	633	
comando do cartão de memória	105	
comandos da barra de menu	76	
arquivo	83	
exibir	112	
ferramentas		
conectar a	114	
Configuração de MSN	116	
Gerenciamento de usuário de		
serviço na SCN	115	
renumeração de linha	113	
validação de ocupado com chamada		
em espera	115	
menu arquivo	80	
sair	83	
comandos da barra de menus		
arquivo	77, 83, 93–97, 99–102, 104–106, 111	
avançado	95–97, 99	
alterar modo	100	
apagar configurações de segurança	101	
comando do cartão de memória	105	
configurações de Segurança	101	
controle de auditoria	100	
Estado do sistema	106	
formatar cartão SD	102	
gerenciamento de arquivos		
incorporado	102	
iniciar Voicemail Pro	106	
locais de VM	111	
recrutar cartão SD do SD	104	
utilitário de saudação LVM	106	
backup/restauração	83	
configuração inicial	107	
ferramentas		
exportar usuário	114	
importar modelos	117	
imprimir etiquetas dos botões	116	

ferramentas (<i>continuação</i>)	
ferramentas (<i>continuação</i>)	
Migração de licença	118
renumeração do ramal	113
gerenciamento de arquivos incorporado	121
importar/exportar	83
menu arquivo	77–79
modo de segurança	120
offline	93, 94
Preferências	84, 86, 88–90, 92
como abrir uma configuração	48
mensagens de logon	49
como redimensionar a janela do Manager	63
Compartilhamento de mesa remoto	788
Comprimento da tag	909
conectar a	114
conexão de caminho de mídia	882
conferência	615
Conferência	946
Adicionar uma conferência do sistema	961
Atendente automático	917
Capacidade	948
Conferência direta	917
Conferências do sistema	960
Configurações de conferência do sistema	962
Controles do usuário	947
Editando uma conferência do sistema	961
Excluindo uma conferência do sistema	961
PIN de Meet-Me pessoal	956
Conferência ad hoc	954
Adicionar	954
Conferência direta	917
Conferência discada	925
Conferência do sistema	
Adicionar	961
Configurações	962
Editar	961
Excluir	961
Conferências do sistema	960
configuração de eventos do sistema	270
Configuração de MSN	116
configuração do código da conta	748
configuração inicial	107
Configurações	
Atendente automático	917
configurações de chamada	464
configurações de Segurança	101
apagar	101
configurações de supervisores	468
Configurações LAN	
IPv4	214
IPv6	216
Consentimento	915
consolidação de registros	71
Contagem de loop de menu	917
Contagem de loops	917
contingência	507, 534
Contingência de SSL VPN	538
controle de acesso à chamada	
local	623
controle de auditoria	100
Cópia de segurança	633
correio de voz	236, 456, 511
cota	531
Credenciais SIP	350, 401
criar nova config	93
CTI	
Assinatura	632
cursos	1276
customer call reporter	282
Customer Operations Manager	633
D	
Data	688
Estado do sistema	690
Manual	691
DECT	
capacidade da estação-base	33
DECT IP	444
DECT R5	34
DECT R5 sem fio	34
Deixar mensagem	929
desligamento do sistema	96
Destino	
Atendente automático	943
deteção	88
dial In	480
dica de ferramenta	112
Direcionar por número	917
diretório pessoal	491
diretórios	86
discador	288
Discagem por nome	926
Gravando avisos de nome	941
Discar para gravar saudação	917
Discar por número	928
DNS	235
Assinatura	635
IPv6	216
DST	689
local	623
DTag	909
DTMF	888
E	
Editar	
Conferência do sistema	961
Horário de verão	689
encaminhando	477
ENCAMINHAR SIP	891
endereço de sub-rede	
local	623
Endereço IP	
Ramal SIP	437
Endereço proxy ACO	298
engenharia SIP	349, 409
enviar configuração	94
Envio de mensagens SIP	887
estacionar e anunciar	253
Estacionar e anunciar	931
Estado do sistema	106

eventos do sistema	270, 662
Excluir	
Conferência do sistema	961
ExibEmergência	1136
exibição avançada	112
Exibição de emergência	678, 1136
exibição de solução	67
adicionar	69
definir origem da licença	69
Definir todos os nós para o Select	69
Definir todos os nós para o Subscription	69
exibição	67
exportar suário	114

F

Falar por nome	934
Gravando avisos de nome	941
Falar por número	935
Fallback	914
Fax SIP T38	400
fax sobre SIP	889
Fax T38 da linha IP Office	338
Fax T38 do ACO	302
fazendo download	
manager lite	46
fazer download	
gravações	493
fechar configuração	77
Fim do suporte	36
firewall	560
NAT estático	564
padrão	560
personalizado	561
Fluxo de chamada	958, 965
Atendente automático	914
formatar cartão SD	102
Fóruns	1276
fuso horário	
local	623

G

gateway IP DECT	325
gateway persistente	34
Gateway persistente do ACO	34
geminação	483
geração integrada de relatórios de chamadas	493
gerenciamento de arquivos incorporado	102
Gerenciamento de certificado	664
Repositório de certificados do Windows	666
visão geral	664
Gerenciamento de chamadas	
Conferência	962
Gerenciamento de usuário de serviço na SCN	115
Google TTS	913
gravação de voz	481, 517, 547, 548, 571
Gravação local	917, 939
gravações	
reprodução do usuário	493
gravações de chamada	

gravações de chamada (<i>continuação</i>)	
reprodução do usuário	493
Gravando	
Consentimento	915
grupo de busca	482
Grupos DHCP	
IPv4	232
IPv6	233
guias	
alterando a exibição da	65
Guias de referência rápida	1275
Guias do usuário	1275

H

Habilitar gravação local	917
Horário	688
Assinatura	635
Estado do sistema	690
Manual	691
horário de verão	
local	623
Horário de verão	689
Hot Desking	788

I

IA de fala	917
ícones	
alterando o tamanho	65
ID da conferência	949
ID do host WebLM	703
Idioma	
Atendente automático	912
Padrão TTS	913
Impedimento de chamadas	746
importar modelos	117
importar/exportar	83
imprimir etiquetas dos botões	116
Inatividade máxima	917
indicação de mensagem em espera	763
Indicação do nome do servidor	409
iniciar Voicemail Pro	106
inscrição	
expiração	634
modo de erro	634
período de cortesia	634
Integração com Gmail	741
interface do usuário	54
barra de status	62
barra de título	54
barras de ferramentas	54
detalhes	56
navegação	56
principal	55
configurações padrão	70
configurando	
como redimensionar a janela do	
Manager	63
exibição da guia	65

painel de grupos (<i>continuação</i>)		Licenciamento centralizado	697
configurando (<i>continuação</i>)		Licenciamento no PLDS	695
exibindo ou ocultando as barras de		linha	
ferramentas	64	linha do MS Teams	343
exibindo ou ocultando os painéis	64	linha analógica	304
movendo as barras de ferramentas	64	configurações da linha	304
movendo bordas	63	opções analógicas	306
movendo o painel de detalhes	65	linha BRI	312
tamanho do ícone	65	canais	317
exibição de solução	66, 68	Linha DECT SIP legada	340
inventários do sistema	70	base SIP DECT	340
painel de detalhes	59	VoIP SIP DECT	341
painel de erros	61	Linha do ACO	298
definições de validação automática	61	Linha do IP Office	
exibindo erro	62	configurações VoIP	336
revalidando as configurações	62	linha do MS Teams	342, 343
painel de grupos	57	VoIP	345
adicionar gravação	58	Linha E1	352
classificação	57	canais	359
colunas exibidas	58	linha E1 R2	360
excluir gravação	58	Avançado	364
mostrar em grupos	59	canais	362
validar registro	59	grupo MFC	364
painel de navegação	56	linha H.323	318
server edition	66, 68, 70	códigos de acesso	321
Interrupção	788	configuração VoIP	321
introdução	44	linha IP DECT	324
Intrusão	742	linha IP Office	329
IPv4		códigos de acesso	335
Configurações LAN	214	linha S0	420
Grupos DHCP	232	linha SIP	379
IPv6	34	Keepalives	409
Configurações LAN	216	Renegociação de codec	409
DNS	216	SNI	409
Endereço IP do ramal SIP	437	Linha SM	410
Grupos DHCP	233	T38 Fax	418
local	623	VoIP	414
Rota IP	568	linha T1	366
IPVM	33	canais	368
J		linha T1 PRI	371
Java	44	Locais	689
K		locais de VM	111
Keepalives	409	local	623
L		endereço	627
LAN1	214	Local	643
LAN2	235	localizador de parceiros comerciais	1276
largura de banda	527	log de chamadas	260, 474
LDAP	760	Log TFTP	112
Lembretes de espera	893	M	
licença		madn	1156
configurando	695	Manager	
licenças do server edition		Horário	688
distribuindo	697	Sincronizar senhas	834
licenciamento		manager lite	
Enterprise Branch	707	fazer download	46
		Manuais	1275
		Media Manager	
		Assinatura	632
		Meet-Me pessoal	956
		menu arquivo	77

menu arquivo (<i>continuação</i>)	
abrir configuração	77
fechar configuração	77
mudar diretório de trabalho	80
salvar configuração	78
salvar configuração como	79
menu de gerenciamento incorporado de arquivos	121
menu ferramentas	113
Menu Repetir	933
menus do modo de segurança	120
Métodos de resposta	
SIP	908
Métodos de solicitação	
SIP	908
Migração de licença	118 , 708
Migração de licenças ADI	708
Migrar	
Assinatura	637
mobilidade	483
modelo	
criando	711
tronco analógico	713
modelos	
criando um novo registro a partir de um modelo	712
modelos de tronco	710
aplicando um modelo a um tronco analógico	713
importando	711
Modo de teste	
Assinatura	631
modos do manager	38
módulos de compactação de voz	279
movendo bordas	63
mover	823
mudar diretório de trabalho	80
música em espera	
fonte do sistema	684
origem alternativa	684

N

não perturbe	462
NAPT VPN SSL	537
negar intercomunicação automática ativada	992
negar intercomunicação automática desativada	992
Nenhum usuário	755
Nome	
Atendente automático	917
Gravando avisos de nome	941
Ordem de correspondência	917
Nome de domínio ACO	298
Notas de aplicativo	1276
Notificação push Avaya	295
NoUser	
Números de origem	826
novidades	
12.2 SP1	32
12.3	31
novidades nesta versão	
R12.0	36
R12.1	34
R12.1 SP1	34
R12.2	33

NTP	688
Número	
Atendente automático	917
Direcionar por número	917
Número AA	917
números de origem	464
Números de origem	824
NUSN	826
nuvem	757
autorização	757

O

offline	93
abrir arquivo	93
abrir conjunto de arquivos	93
criar nova config	93
enviar configuração	94
receber configuração	94
on-boarding: configurar VPN SSL	651
opções de várias linhas	472
operação de grupo	793
Operações remotas	292
operador	202
Operador	
Conferência discada	925
Consentimento	915
Deixar mensagem	929
Discagem por nome	926
Discar por número	928
Estacionar e anunciar	931
Falar por nome	934
Falar por número	935
Menu Repetir	933
Transferência assistida	930
Transferência não supervisionada	936
Transferir para Atendedor automático	937
Outbound Contact Express	
discador	288

P

Padrão	
Idioma do TTS	913
painéis	
exibindo ou ocultando	64
movendo o painel de detalhes	65
painel de detalhes	59 , 112
painel de erros	61 , 112
definições de validação automática	61
exibindo erro	62
revalidando as configurações	62
painel de grupos	57 , 112
adicionar gravação	58
classificação	57
colunas exibidas	58
excluir gravação	58
mostrar em grupos	59
validar registro	59
painel de navegação	56 , 112
participação em grupo de busca	488

PIN		
Meet-Me pessoal	956	
Portas		
Assinatura	636	
preferências de segurança	90	
preferências de validação	92	
preferências visuais	89	
Preferências	84	
detecção	88	
diretórios	86	
preferências visuais	89	
Preferências... ..	84	
segurança	90	
validação	92	
Prefixo SIP	878, 881	
Privacidade	742	
Consentimento	915	
programação de botão		
usuário	493	
Programação de botões	1075	
programação de menus	482	
programação de teclas	481	
Prompt de não correspondência	917	
Protocolos de transporte		
SIP	908	
R		
R12.1	34	
R12.1 SP1	34	
R12.2	33	
Ramais DECT 1500	34	
Ramal		
Indicação de chamada de emergência	678	
ramal analógico	430	
Ramal SIP		
Configurações de VoIP	437	
reaver	823	
reaver chamada	823	
Reaver chamada		
Botão	1112	
receber configuração	94	
Recepcionist		
Assinatura	632	
recriar cartão SD do SD	104	
recuperar	823	
recurso de código curto		
negar intercomunicação automática ativada	992	
negar intercomunicação automática desativada	992	
registro BOOTP	200	
Registros de chamadas	1240	
reinicializar	96	
relatório de chamada	493	
Remote Support Services	526	
Renegociação de codec	409	
renumeração de linha	113	
renumeração do ramal	113	
Requisitos para PC	44	
resiliência	836	
Restaurar	633	
reter cenários	889	
retorno da transferência	811	
Revendedor	1275	
RFC	906	
Rocky Linux	36	
Rota IP		
configurando	648	
IPv4	565	
IPv6	568	
Rota para chamada de entrada		
Atendente automático	943	
roteamento dinâmico RIP	566	
Roubar		
Botão	1112	
S		
Saída de áudio	917	
sair	83	
salvar configuração	78	
salvar configuração como	79	
Saudação	917	
Código curto	939	
Pré-gravado	940	
TTS	941	
Saudação opcional... ..	917	
SDKs	1276	
segurança de VoIP	285	
seleção de Codec	887	
server edition		
configurações padrão	70	
consolidação de registros	71	
exibição de solução	66, 68	
interface do usuário	66	
inventários do sistema	70	
serviço	757	
serviços de diretório		
HTTP	268	
LDAP	264	
serviços de diretório HTTP	268	
serviços de diretório LDAP	264	
servidor remoto	578	
servidor virtual		
DECT	33	
IPVM	33	
sessão VPN SSL	536	
SHAKEN	897, 899, 901, 905	
Simultâneo	822	
Sincronização LDAP		
criar uma regra de provisionamento do usuário	761	
realizando	760	
Sintetização de voz	912, 917	
Gravando um aviso	941	
SIP	490, 908	
Cabeçalhos	909	
Comprimento da tag	909	
Lembretes de espera	893	
Métodos de resposta	908	
Métodos de solicitação	908	
RFC	906	
STIR/SHAKEN	897, 899, 901, 905	
Tom de chamada de volta	892	
SIP avançado	402	
sites	1276	

SLIC	409
SMDR	278 , 1240
descrições de campo	1242
exemplos	1248
SMTP	277
SNI	409
SNTP	688
SoftConsole	
Assinatura	632
SRTP	136
SSL VPN	535 , 536
Station Message Detail Reporting	1240
descrições de campo	1242
exemplos	1248
STIR	897 , 899 , 901 , 905
suporte	1276
suporte a certificados	668
Armazenamento de certificados confiável	672
Certificado de assinatura	673
Certificado de identidade	670
Importar arquivo	674
Suporte a certificados	
nome e formato de arquivo	669
System Manager	258 , 259
T	
T38 fax	442
tabela de rede	67
Telefone do sistema	691
telefonía	244 , 245 , 464
configurações de chamada	464
configurações de supervisor	468
estacionar e anunciar	253
log de chamadas	260 , 474
opções de várias linhas	472
System Manager	258 , 259
tons de chamada	257
tons e música	253
TUI	261 , 475
Telephony User Plus	631
Tom de chamada de volta	892
tons de chamada	257
tons e música	253
topologia de rede	226
transbordamento	505
Transferência assistida	930
transferência não supervisionada	811
transferência não supervisionada	811 , 936
transferência supervisionada	811
transferir	811
Transferir para Atendedor automático	937
Transporte SIP	384
treinamento	1276 , 1277
Tronco SIP	
configurando	861
visão geral	861
Troncos PRI	351
canais de linha E1	359
canais R2 E1	362
canais T1	368
E1 R2 Avançado	364

Troncos PRI (<i>continuação</i>)	
grupo MFC E1 R2	364
Linha E1	352
linha E1 R2	360
linha T1	366
linha T1 PRI	371
TTS	912
Ativar	913
Gravando um aviso	941
IA de fala	917
TUI	261 , 475
Túneis TCP	526
túnel de segurança IP	585
políticas IKE	586
políticas IPSec	587
principal	585
Túnel L2TP	582
L2TP	584
PPP	584
trunking	750

U

UCM	36
unidade de controle	424
Unified Communications Module	36
URI do SIP	388
uri sip	389
user portal	493
usuário	447
assinaturas	573
autoadministração	493
autoadministração Web	493
Nenhum usuário	755 , 756
programação de botão	493
supressão do alarme NoCallerId	756
Usuário	
Bloqueio de chamadas	746
Números de origem	824
Números de origem de NoUser	826
Usuário de telefonia	631
Usuário do Unified Communications	631
usuários do serviço	125
utilitário de saudação LVM	106

V

validação de ocupado com chamada em espera	115
vendas	1276
Verificação de número	897 , 899 , 901 , 905
Verificação do número do chamador	897 , 899 – 901 , 905
Visão geral	38
Visão geral do gerenciamento de usuários	739
visualização simplificada	112
Voicemail Pro	
Atendente automático	911
Horário	688
VoIP	282 , 288
VoIP do ACO	299
VoIP do LAN	218
VoIP do ramal H.323	433

VoIP do SIP	396
VoIP IP DECT	327
Voz de fala	917

W

Web License Manager	696
WebLM	696
instalar um arquivo de licença	703