

MANUAL MICROSIP

COMO USAR

(Versão 1.5)

Este manual aborda funções e dicas de utilização do SoftPhone MicroSIP.

Índice

Tela Inicial	2
Aba Telefone	2
Aba Registros	3
Aba Contatos	4
Ligações.....	5
Efetuando Ligações	5
Funções.....	6
Transferindo Ligações Recebidas	6
Capturar Ligação	8
Problemas Comuns.....	8
Ramal Offline	8
Senha Inválida.....	9
Linha Muda	9
Funções.....	11
DND - Não Perturbe.....	11
AA - Atendimento Automático	11
Atalhos	12
Configurar Atalhos	12
Atalho de Captura de Ligação	12
Atalho de Contatos	12



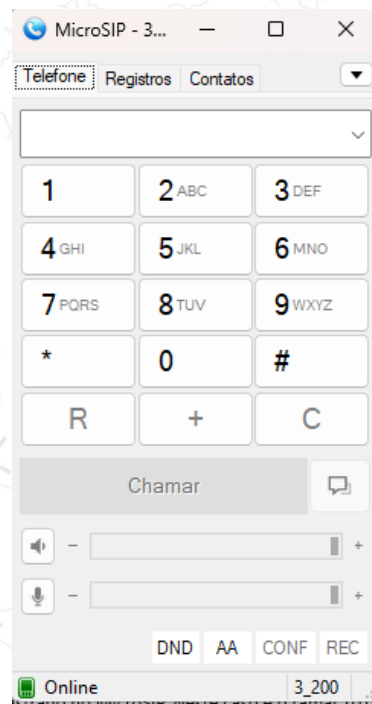
O MicroSIP é um softphone desenvolvido sobre a licença [GNU GPL v2](#) para ambientes Windows.

Ela apresenta uma excelente estabilidade e é perfeito para escritórios e Call Centers.

Tela Inicial

O MicroSIP possui uma interface amigável que permite que o colaborador compreenda com facilidade todo o seu uso.

Possui um teclado numérico que pode ser clicado com o mouse ou pode ser utilizado o teclado físico do seu computador.



Esta é a tela inicial de um MicroSIP que está conectado normalmente. No canto inferior esquerdo, em verde, está Online e no canto inferior direito está o número do ramal cadastrado no MicroSIP. Neste caso é o ramal 3_200.

Agora falaremos sobre as 3 Abas que o aplicativo dispõe e as suas funcionalidades.

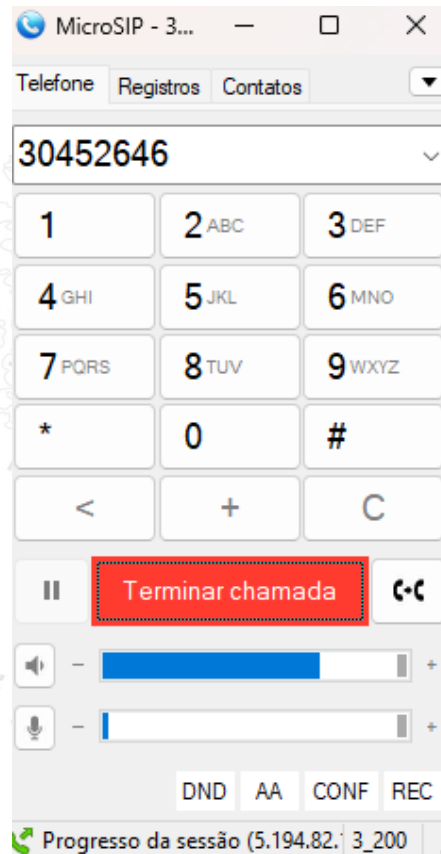
Aba Telefone

Esta é a tela principal do aplicativo onde todas as funções necessárias durante uma ligação estarão disponíveis.

Algumas funções, como a transferência cega, ficam disponíveis apenas quando existe uma ligação em curso.

Este é um exemplo de uma ligação de teste que está sendo efetuada pelo MicroSIP.





O botão no centro agora é o botão de **Terminar chamada**.

Do lado esquerdo está o **botão de pause**, que faz o outro lado da linha ficar em espera enquanto ouve uma música. Do lado direito há o símbolo de **transferência de chamadas**. Abordaremos a transferência de chamadas num tópico mais abaixo.

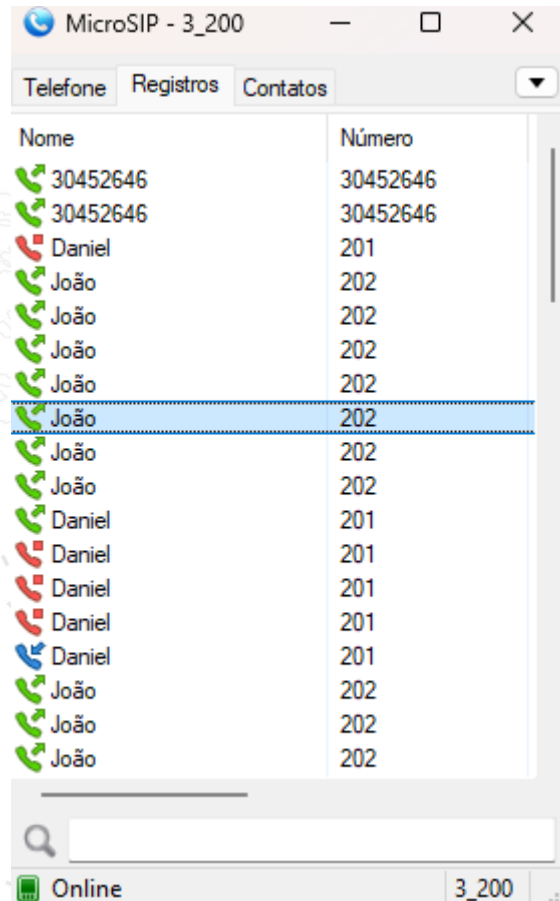
Aba Registros

Nesta aba está listada todas as ligações que aconteceram neste ramal.

Conforme mostrado na próxima imagem, ali estão as ligações efetuadas, recebidas, não atendidas, horário, duração e informações das chamadas que podem ser visualizadas ao deslizar a barra ou maximizar a tela do MicroSIP

IMPORTANTE: Se o contato estiver cadastrado na ABA contatos ou se for um número do Ramal do qual na plataforma do PABX o ramal esteja configurado com o nome, em vez de aparecer o número irá retornar o contato ou o nome do ramal.





Aba Contatos

Esta é uma aba muito útil para pessoas que precisam ter os contatos em fácil acesso.

Ela é uma aba de agenda que permite que sejam salvos números de telefones comuns e os ramais da própria empresa.

Clicando com o botão direito do mouse. No espaço em branco irá abrir o menu onde é possível adicionar contatos, importar e exportar.

O Formato de importação é .csv com as informações separadas por virgula.

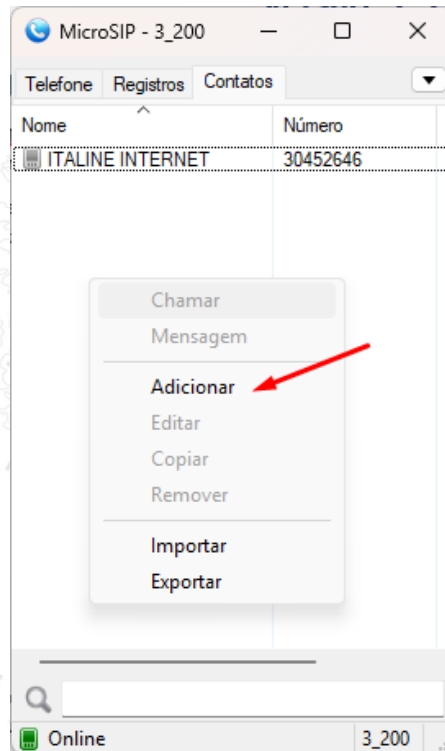
Name,Number,First Name,Last Name,Phone Number,Mobile Number,E-mail Address,Address,Address,City,State,Postal Code,Comment,Id,Info,Presence,Directory,Starred

Porém as informações essenciais são Nome e Número, cada linha do CSV deve no mínimo conter a seguinte string (necessário as vírgulas).

NOME,NÚMERO,,,,,,,,,,,,,

Atentar-se a cadastrar número DDD com o 0 + DDD + Número, linha local não necessita do DDD.

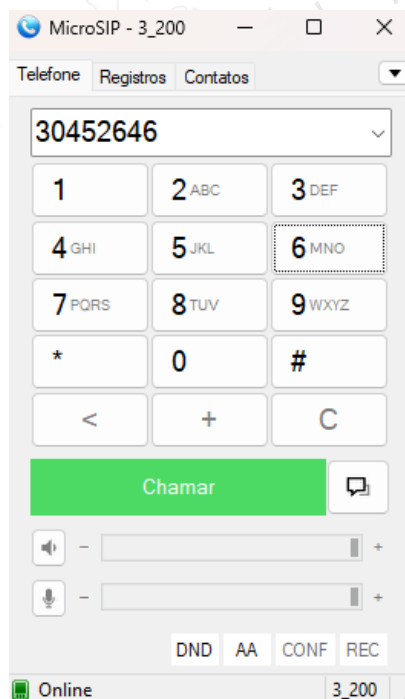




Ligações

Efetuando Ligações

Para efetuar ligações, basta ir na tela inicial e digitar o número a ser discado no campo disponível e então pressionar o botão Enter do teclado ou o botão Chamar do aplicativo.



O padrão das ligações para os clientes da ITALINE sempre será:

- Para ligações locais (mesmo DDD) - **Número.**
- Para ligações longa distância (outro DDD) - **0 + DDD + Número.**

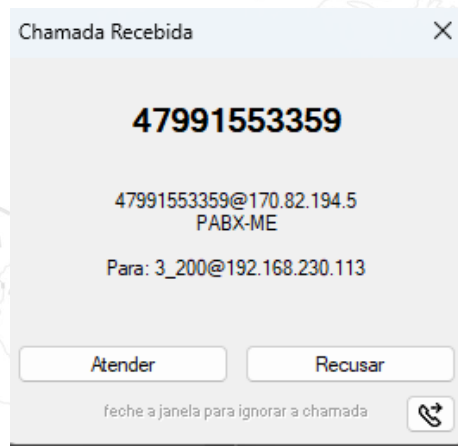
Há outras regras de discagem que abordado no Manual PABX.

Caso haja algum erro na discagem, haverá um retorno imediato, seja sonoro ou um alerta por escrito.

Recebendo Ligações

Para que um ramal receba ligações, é necessário ele estar conectado e não estar com outra ligação em andamento.

O aplicativo emitirá o som de toque de telefone e exibirá um pop-up no centro da tela



Atenção: Para que o pop-up sempre apareça no centro da tela, mantenha o aplicativo sempre fechado clicando no X vermelho na tela inicial. Deste modo, o aplicativo ficará rodando em segundo plano e o seu ícone ficará na bandeja do sistema.


Funções

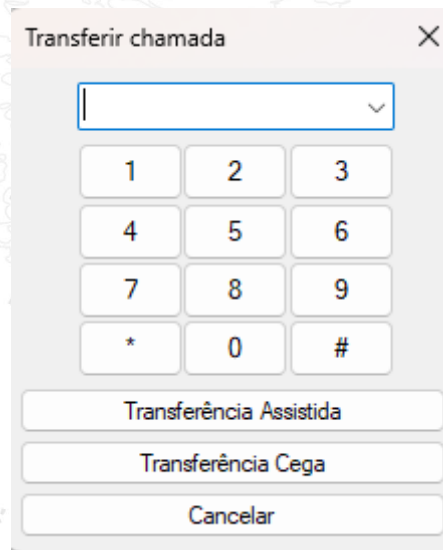
Transferindo Ligações Recebidas

Para transferir ligações recebidas, existem 2 modos. A transferência cega e a transferência assistida.

Na transferência cega, a ligação é encerrada imediatamente para quem transferiu e toca diretamente no destino.



Para esta transferência, com a ligação em curso basta clicar no botão  que fica ao lado direito do botão **terminar chamada**, ao clicar irá abrir uma janela para você digitar o ramal e escolher o modo de transferência.



Importante: Para estar habilitado os botões de transferência Assistida e Transferência cega, deve estar previamente configurado em seu MicroSip os atalhos dos comandos.

Outra forma de utilizar o recurso é com uma ligação em curso digitar no teclado os comandos.

+ RAMAL – para transferência assistida
***2 + RAMAL – para transferência cega**

Mais informações sobre os comandos no manual do PABX.

Para a transferência assistida, vamos utilizar o comando # (“jogo da velha”). Desse jeito será dado o som de linha e o sistema irá anunciar a mensagem transferência, neste momento você deve digitar o ramal para qual a ligação deve ser transferida.

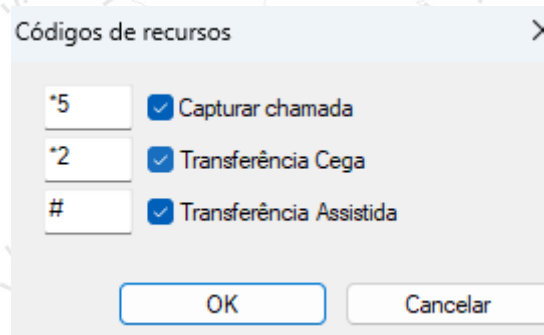
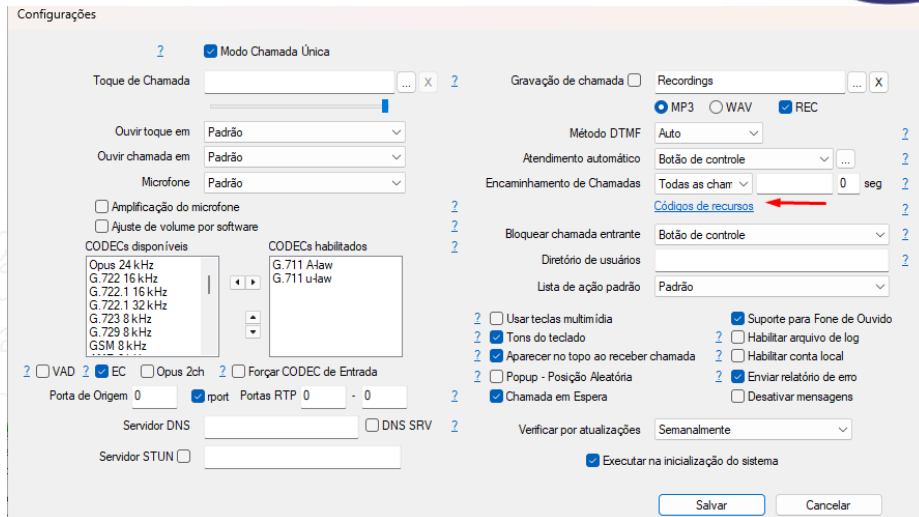
Vamos supor que deseje transferir para o ramal 203. Você deve discar, no aplicativo, # (“jogo da velha”), ouvir a mensagem, digitar o ramal 203, o comando será interpretado pelo PABX e começará a tocar e você permanecerá ouvindo o som de toque. Quando o ramal 203, deste exemplo, atender vocês poderão conversar entre si sem que a pessoa do outro lado da linha escute você. Quando um dos dois ramais desligar, o outro ficará com a ligação.

Caso o ramal destino esteja demorando atender após 4 toques a ligação retornará para você.

Para configurar os atalhos de transferência.

Ir em configurações (CTRL+P), clicar em códigos de recursos e preencher os comandos conforme a imagem a seguir.





Capturar Ligação

Para capturar as ligações você pode digitar *5, a ligação que estiver tocando em qualquer ramal do seu grupo você irá capturar para o seu ramal.

Para a criação do atalho deste comando ir para o tópico atalhos.

Problemas Comuns

Ramal Offline

A desconexão de um ramal, ou queda de uma ligação, acontece principalmente por uma oscilação / interrupção nos pacotes da sinalização SIP.

Para forçar a reconexão do ramal, basta clicar no ícone de setinha para baixo, que fica no canto superior direito abaixo do X vermelho, e será necessário clicar em Manter Ativado 2 vezes. É necessário que fique conforme a seguir.



✓ Tornar Ativo	
Editar Conta	Ctrl+M
Adicionar Conta...	
Configurações	Ctrl+P
<hr/>	
Atalhos	Ctrl+S
<hr/>	
Sempre no topo	
Ver Arquivo de Log	
<hr/>	
Visitar Website	Ctrl+W
<hr/>	
Ajuda	Ver. 3.21.6
<hr/>	
Sair	Ctrl+Q

Após realizado este processo, e com a internet do cliente normalizada, aparecerá online no rodapé do aplicativo conforme já explicado anteriormente.

Senha Inválida

Caso apareça a mensagem de Senha Inválida, no rodapé do aplicativo, junto com um ícone vermelho, há 2 procedimentos que podem ser realizados.

1. Clique no ícone de seta no canto superior direito da tela principal e desmarque a opção Manter Ativo. Aguarde 1 minuto e ative novamente. Caso o erro permaneça, faça o procedimento 2.
2. Abra um chamado para a equipe de suporte e aguarde as orientações que serão fornecidas exclusivamente pelo suporte.

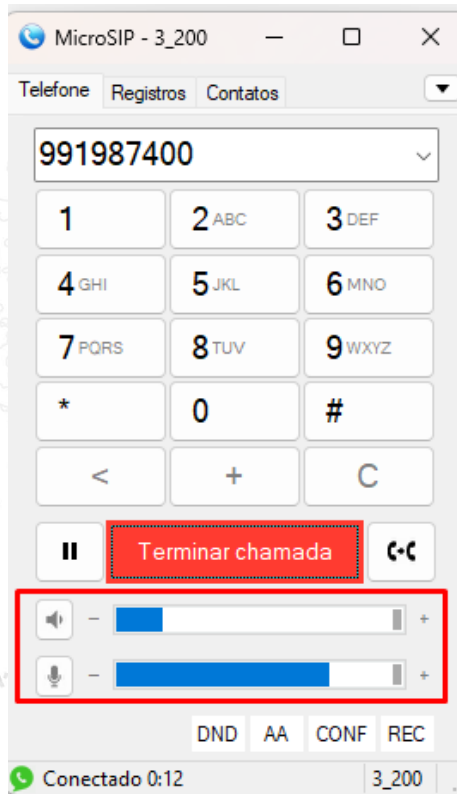
Linha Muda

Em situações que você não ouvir o outro lado da ligação, será preciso que seja observado algumas coisas.

A primeira coisa a se observar é se o botão de com símbolo de alto-falante não está marcado. Quando está tudo normal com a linha e o botão está desmarcado, é possível ver uma barrinha oscilando indicando que o som está chegando.

O que esperamos encontrar é algo conforme exibido abaixo.





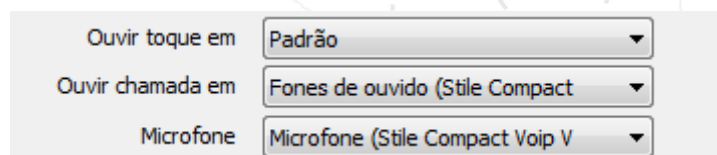
A imagem acima indica que o áudio da ligação está chegando até o seu aplicativo. Porém, se ainda não estiver ouvindo, será preciso que vá as configurações do aplicativo apertando CTRL + P.

Na área superior, à direita, estará os campos responsáveis por informar onde o sistema captará o microfone e exibirá o som da ligação.

Os campos necessários para essa configuração são:

- Ouvir toquem em
- Ouvir chamada em
- Microfone

As configurações devem estar conforme imagem abaixo.



Se todos os campos estiveram marcados como padrão, a falha acontecerá. É necessário que a alternativa correta seja selecionada.

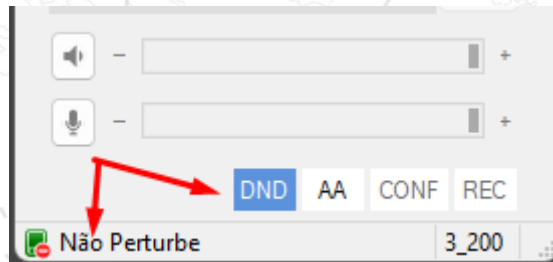


Funções

DND - Não Perturbe

A função não perturbe serve para que o ramal não receba nenhuma ligação enquanto esta função estiver ativada.

Esta função é ativada clicando no botão DND e será mostrado uma mensagem no rodapé do programa informando que o ramal está impedido de receber ligações.



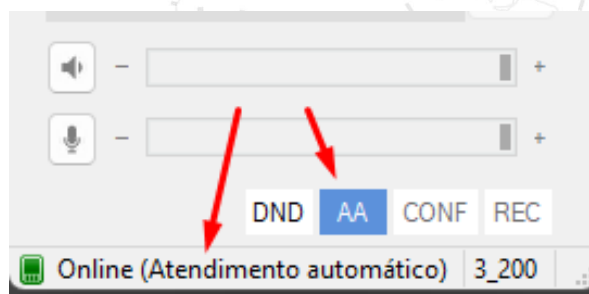
Para desativar a função, basta clicar no DND e a mensagem de Não perturbe sumirá e o ramal voltará a receber todas as ligações normalmente.

AA - Atendimento Automático

O atendimento automático serve para pessoas que trabalham em call centers ou setores que precisam atender todas as ligações de forma ágil. Esse comando permite que o ramal seja atendido de forma automática imediatamente sem que o colaborador aperte qualquer tecla.

Para ativar ou desativar esta função, basta clicar no botão AA na parte inferior do aplicativo.

Quando a função estiver habilitada, será exibida uma mensagem no rodapé do programa conforme mostrado abaixo.



Atalhos

Configurar Atalhos

Para configurar os atalhos é necessário ir para o painel de configuração de atalhos no aplicativo apertando CTRL + S. É possível adicionar 8 atalhos.

Atalho de Captura de Ligação

As configurações dos atalhos são livres para configurar da forma que você achar necessário, porém sempre recomendamos que o primeiro atalho seja o comando para captura de ligação, pois é mais fácil clicar em um botão do que digitar *5.

Para isso deve ir à tabela de atalhos é necessário informar:

Etiqueta: Captura (ou outro nome que ficará visível para você)

Número: *5

Tipo: DTMF

Atalho de Contatos

Caso não tenha mais comando a serem cadastrados você pode cadastrar 7 atalhos rápidos para ligação.

Para isso deve ir à tabela de atalhos é necessário informar:

Etiqueta: Nome do contato (ou outro nome que ficará visível para você)

Número: Número ou ramal

Tipo: Chamar

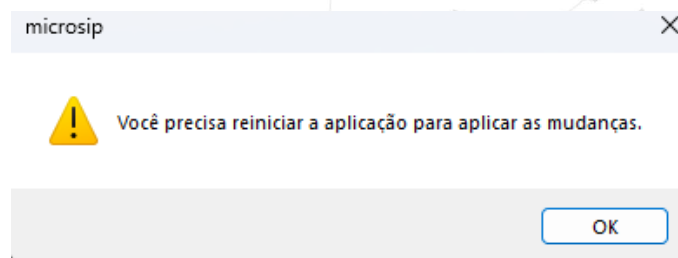
BLF: Marcar

IMPORTANTE: Marcar o checkbox de Habilitar e clicar em salvar.

E tela de atalhos ficará como na imagem abaixo.

O checkbox de posição inferior é o local que os atalhos ficarão no seu aplicativo.

Ao aplicar a configuração dos atalhos, será necessário reiniciar o aplicativo, para isso não basta clicar no X, pois o aplicativo roda em segundo plano, para reiniciar você deve ir aos ícones ocultos ao lado do relógio, localizar o MicroSIP fechar o aplicativo. Assim que encerrado abra novamente pelo atalho.

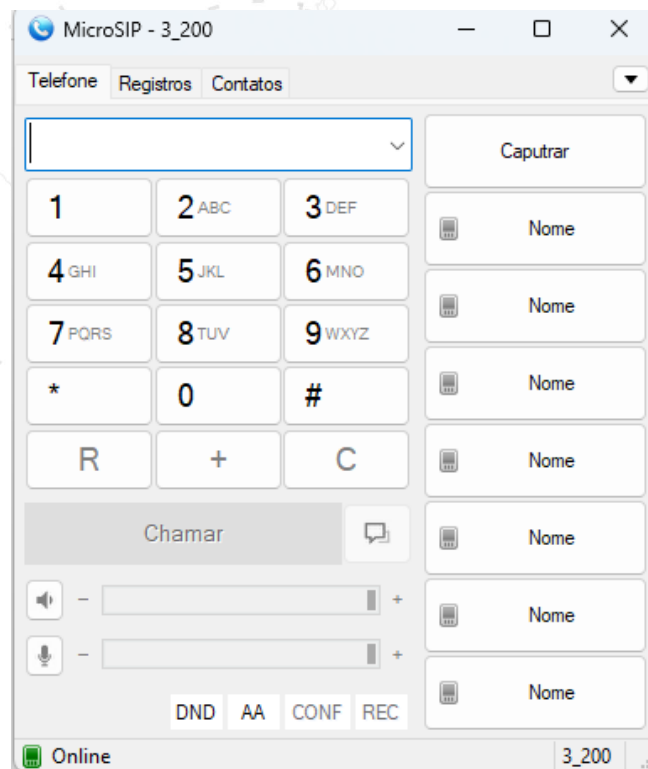


A sua tela de configuração de atalhos ficará assim.

Etiqueta	Número	Tipo	Alterar	BLF
1. Caputrar	*5	Chamar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Nome	30452646	Chamar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Nome	205	Chamar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Nome	201	Chamar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Nome	200	Chamar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Nome	08000000151	Chamar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Nome	209	Chamar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Nome	210	Chamar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Habilitar Posição inferior ? ?

Novo visual do seu aplicativo com os atalhos.



MicroSIP - 3_200

Telefone Registros Contatos

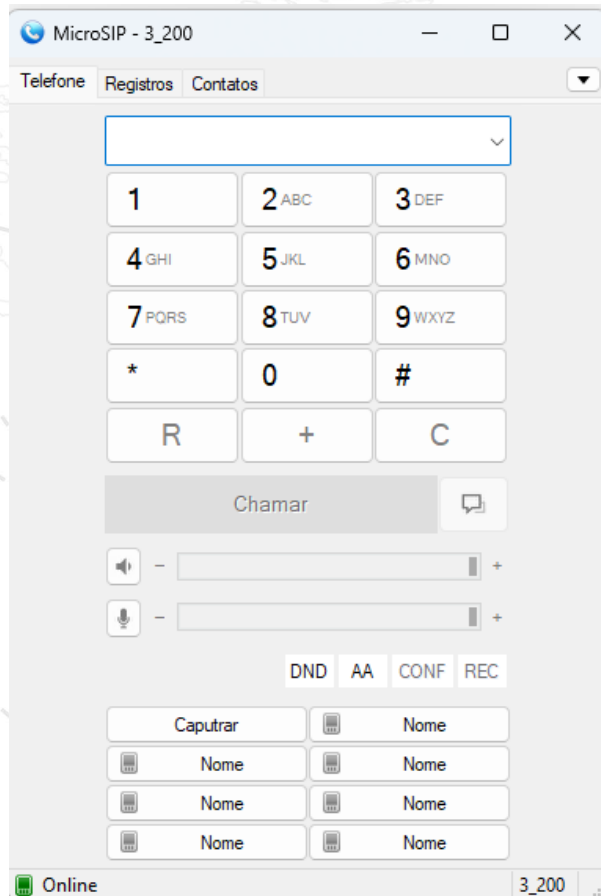
Caputrar

1	2 ABC	3 DEF	Nome
4 GHI	5 JKL	6 MNO	Nome
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ	Nome
*	0	#	Nome
R	+	C	Nome
Chamar			Nome
[Speaker]			Nome
[Microphone]			Nome
DND AA CONF REC			Nome

Online 3_200



Caso você marque o checkbox de posição inferior, é assim que seu aplicativo ficará.



A questão da configuração dos atalhos é opcional, porém sugerimos a configuração nem que seja somente do atalho de captura.

O processo de reiniciar o MicroSip só será necessário caso haja alteração na interface do aplicativo, ou seja, para alterar nome e número não é necessário que o aplicativo reinicie.

