



Manual de operação



CONTROL ONE

Sumário

1	Histórico de revisões	2
2	Introdução	3
3	Console	3
3.1	Dispositivos de áudio	4
3.1.1	Monofone	4
3.1.2	Viva-voz integrado	5
3.1.3	Alto-falantes	6
3.1.4	Microfone de mesa	6
3.1.5	Fone de cabeça	6
3.1.6	Microfone de mão	7
3.1.7	Viva voz	7
3.2	Acessórios	7
3.2.1	Pedal	7
3.2.2	Mecanismo de inclinação	7
4	Controles	8
4.1	Botão Volume Up	9
4.2	Botão Volume Down	9
4.3	Lock(□)	9
5	Interface da Console	10
5.1	Identificador e usuário	19
5.1.1	Login do usuário	20
5.2	Matriz	21
5.3	Páginas	22
5.4	Chamadas ativas	22
5.5	Dispositivos de áudio	22
5.6	Monitoramento	23
5.7	Aplicativos	23
5.8	Data e hora	23
5.9	Teclado numérico	23
5.10	Área dinâmica	24
6	Organização da Console	24
6.1	Botões	25

	6.1.1	Tipos de botões	25
	6.1.2	Grupos	28
	6.1.3	Páginas	29
7		Chamadas	30
	7.1	Realizar chamada	30
	7.1.1	Seleção do dispositivo	30
	7.1.2	Botão de Telefone e Móvel	30
	7.1.3	Botão de fluxo	32
	7.2	Receber chamada	35
	7.2.1	Interface (área de chamadas ativas)	35
	7.2.2	Botão	36
	7.2.3	Fila	37
	7.2.4	Dispositivo de áudio	38
	7.2.5	Chamadas não atendidas	38
	7.3	Falhas de chamada	39
	7.4	Controlar chamada	40
	7.4.1	Volume	41
	7.4.2	Terminar	41
	7.4.3	Mudo	41
	7.4.4	Espera	41
	7.4.5	Transferência	41
	7.5	Transferência	42
	7.5.1	Transferência direta	42
	7.5.2	Transferência assistida	43
	7.6	Conferências	43
	7.6.1	Realizando uma chamada em conferência	44
	7.6.2	Recebendo uma chamada em conferência	45
	7.6.3	Utilizando transferência	45
	7.6.4	Monitoramento	46
	7.7	Transmissão	48
	7.8	Entrar em uma chamada ativa	52
	7.9	Call Sharing	54
	7.10	Push to Swap	54
	7.11	Private Call	54

1 Histórico de revisões

Versão	Data	Descrição
1.0.0	31/06/2016	Versão inicial do documento

2 Introdução

O ControlONE foi desenvolvido para suprir as necessidades de comunicação e operação de ambientes críticos, onde são necessárias funções avançadas e agilidade. Através de uma arquitetura modular de software, o ControlONE permite escalabilidade e flexibilidade de implantação. Todas as funcionalidades necessárias ao trading floor estão disponíveis no sistema, sem necessidade de soluções externas. Os componentes podem ser integrados em um único servidor para ambientes menores, ou separados para maior performance.

O sistema ControlONE possui recursos para alta-disponibilidade, como a redundância completa de sistema e a replicação de estado e configurações, possibilitando que a operação seja realizada com alta disponibilidade. Os terminais são provisionados por meio de uma arquitetura cliente-servidor, que diminui os erros humanos do operador em situações críticas. A substituição de equipamentos também ocorre de maneira rápida, uma vez que todas as informações necessárias são armazenadas em servidor.

Toda a administração do sistema é feita por meio de uma interface web, a qual possibilita também o acesso remoto.

Todas as operações realizadas pela console ou as informações recebidas pelo sistema são armazenadas em uma linha do tempo com os dados necessários para uma auditoria completa. Além disso, o ControlONE conta com recursos de sincronização de data, hora e backup para garantir a integridade do sistema.

3 Console

A console ControlONE é composta por uma tela sensível ao toque, dispositivos de áudio e acessórios. Cada função do sistema é controlada pelo toque na tela ou por botões físicos.



3.1 Dispositivos de áudio

A console ControlONE é disponibilizada com um ou mais dispositivos de áudio de acordo com o modelo e instalação que melhor se adapta ao ambiente.

3.1.1 Monofone

Dispositivo com fio utilizado para comunicação em chamadas telefônicas que possui microfone e alto-falante embutidos, de modo semelhante a de um telefone convencional, com botão adicional configurável.



O botão extra é localizado na parte interna do monofone pode ser configurado com uma das seguintes opções:

- **Sem ação** - Ao ser pressionado o botão não irá realizar nenhuma ação na console.
- **Push-to-mute** - Por padrão o monofone tem seu canal de transmissão de áudio aberto e ao ser pressionado é emudecido.
- **Push-to-talk** - Por padrão o monofone tem seu canal de transmissão de áudio fechado e ao ser pressionado o canal é aberto.

3.1.2 Viva-voz integrado

Quando equipada com dispositivo viva-voz integrado, a console possui em sua estrutura 2 ou 3 alto-falantes, um microfone do tipo gooseneck com botão adicional configurável e knob para ajuste de volume.

Os alto-falantes podem ser configurados como canais distintos ou como um canal único.

O microfone do tipo gooseneck é embutido na console e possui configurações

para ajuste da captação de acordo com ambiente e distância de operação. Os ajustes de ambiente variam de ambientes muito ruidosos a ambientes sem ruído. O ajuste de distância de operação varia a sensibilidade do dispositivo para uma operação de curta distância a grande distância.

O botão adicional é localizado na parte inferior da console e pode ser configurado com uma das seguintes opções:

- **Sem ação** - Ao ser pressionado o botão não irá realizar nenhuma ação na console.
- **Push-to-mute** - Por padrão o microfone tem seu canal de áudio aberto e ao ser pressionado é emudecido.
- **Push-to-talk** - Por padrão o microfone tem seu canal de áudio fechado e ao ser pressionado o canal é aberto.

A configuração de Push-to-talk ainda permite configuração de latching que permite que o estado de canal aberto permaneça aberto em caso de toque rápido no botão, permitindo a operação com as mãos livres.

3.1.3 Alto-falantes

A console também pode ser equipada com alto-falantes adicionais para separação dos canais de áudio e simplificar a identificação de chamadas monitoradas ou comunicação de rádio.

3.1.4 Microfone de mesa

Quando não embutido na console, um microfone de mesa pode ser utilizado para configurar o sistema de viva-voz e transmissões de rádio. Recomenda-se a utilização em conjunto com pedal para acionamento do pressione para falar (PTT).

3.1.5 Fone de cabeça

Dispositivo com ou sem fio, com microfone e alto-falante que possibilita uma maior mobilidade ao operador durante a operação. Os modelos utilizados no

ControlONE possuem alto nível de integração, permitindo por exemplo a finalização de chamadas pelo dispositivo físico. Além disso a integração permite melhor gerenciamento dos recursos do dispositivo como, por exemplo, a bateria em dispositivos sem fio.

3.1.6 Microfone de mão

Microfone com um botão lateral que é utilizado para transmitir o áudio para canais ou grupos de rádio. O botão lateral é utilizado para controle de Push-to-talk (PTT).

3.1.7 Viva voz

Dispositivo externo, adicional ao sistema de viva-voz embutido que possui microfone e alto-falante, e é utilizado principalmente para comunicação em chamadas telefônicas.

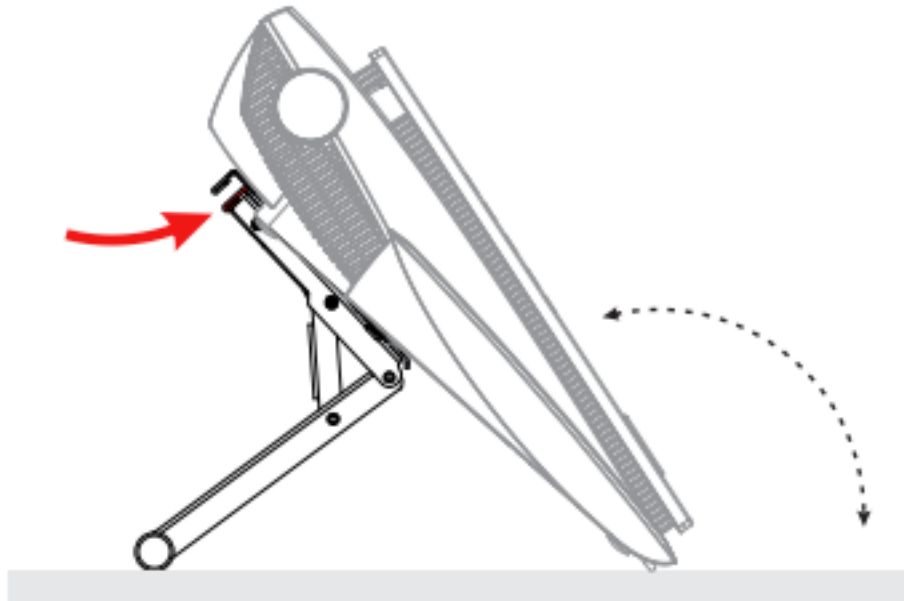
3.2 Acessórios

3.2.1 Pedal

Dispositivo para controle de Push-to-talk, geralmente utilizado com sistemas de viva-voz permitindo a operação do operador com mãos livres.

3.2.2 Mecanismo de inclinação

Este acessório permite o ajuste da inclinação da console de 30° a 70°. O ajuste é feito pressionando o botão de ajuste indicado na imagem abaixo. Após realizar o ajuste basta soltar o botão para fixar a posição.



4 Controles

Algumas consoles possuem controles adicionais através de botões físicos em sua lateral.



4.1 Botão Volume Up

Utilizado para aumentar o volume do toque de chamada(Ring).

4.2 Botão Volume Down

Utilizado para diminuir o volume do toque de chamada(Ring).

Este botão também é utilizado para inibir o toque de chamada a qualquer momento com um simples toque.

4.3 Lock(□)

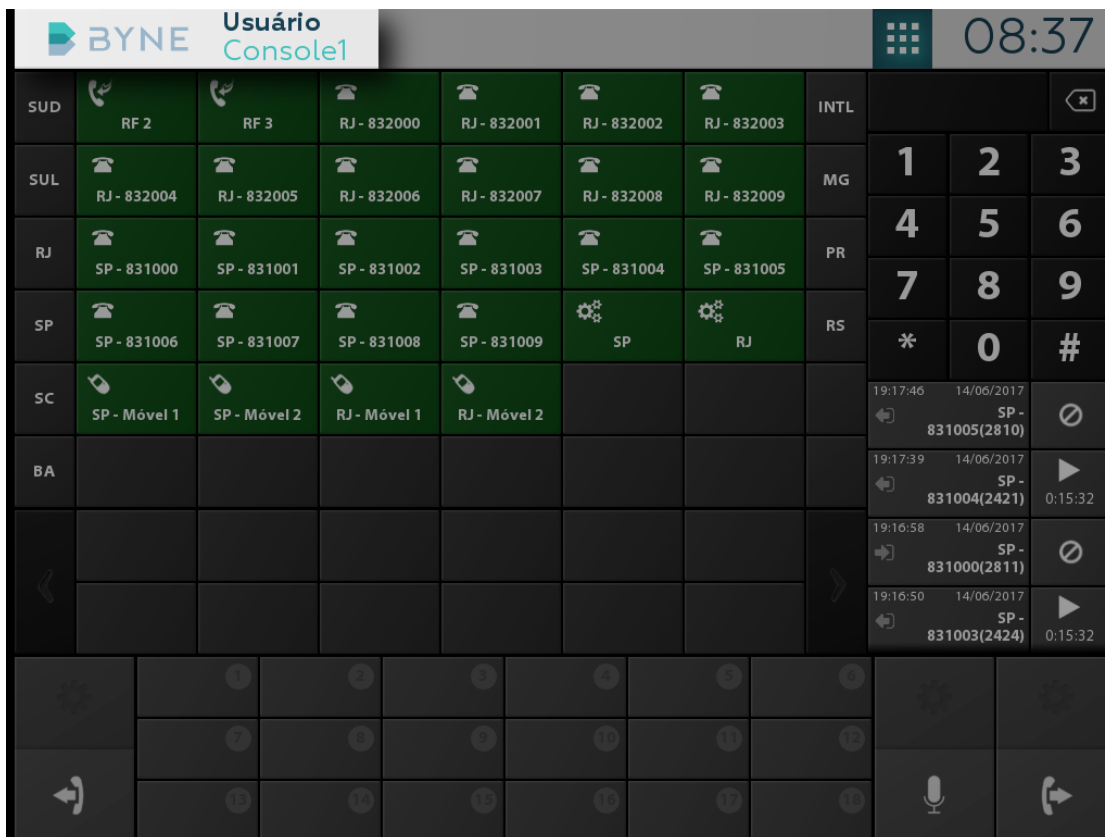
Botão disponível para realizar o bloqueio temporário do toque na tela. Para ativar, o mesmo deve ser pressionado por 5 segundos. Para desbloquear, o mesmo procedimento deve ser realizado.

5 Interface da Console

A interface da console é composta por identificador, usuário, matriz, páginas, chamadas ativas, dispositivos de áudio, monitoramento, aplicativos, relógio, teclado e área dinâmica. A imagem a seguir demonstra a interface e suas áreas.


1. Identificador e Usuário

Área destinada ao identificador da console e usuário autenticado



2. Matriz

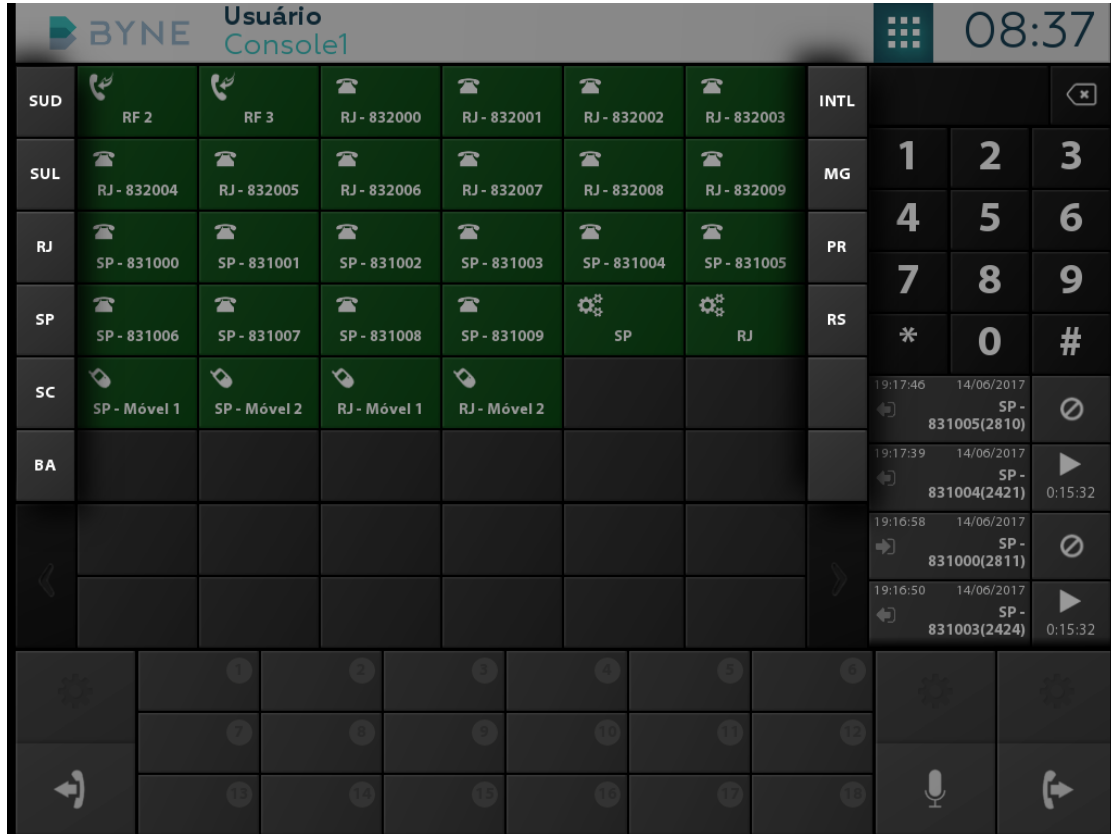
Área que apresenta os botões



The screenshot displays the BYNE ControlONE interface. At the top, it shows the BYNE logo, the user name 'Usuário Console1', and the time '08:37'. The main area is a call matrix with columns for different regions and rows for various phone numbers. The regions listed are SUD, SUL, RJ, SP, SC, and BA. The phone numbers include RF 2, RF 3, RJ - 832000 through RJ - 832009, SP - 831000 through SP - 831009, and mobile numbers (Móvel 1 and Móvel 2) for SP and RJ. To the right of the matrix is a numeric keypad with buttons for digits 1-9, *, 0, and #. Below the keypad, there is a list of call logs with columns for time, date, and duration. The call logs show three entries: 19:17:46 on 14/06/2017 with duration 0:15:32, 19:17:39 on 14/06/2017 with duration 0:15:32, and 19:16:58 on 14/06/2017 with duration 0:15:32. At the bottom of the interface, there is a navigation bar with a back arrow, a numeric keypad (1-9, *, 0, #), a microphone icon, and a forward arrow.

3. Páginas

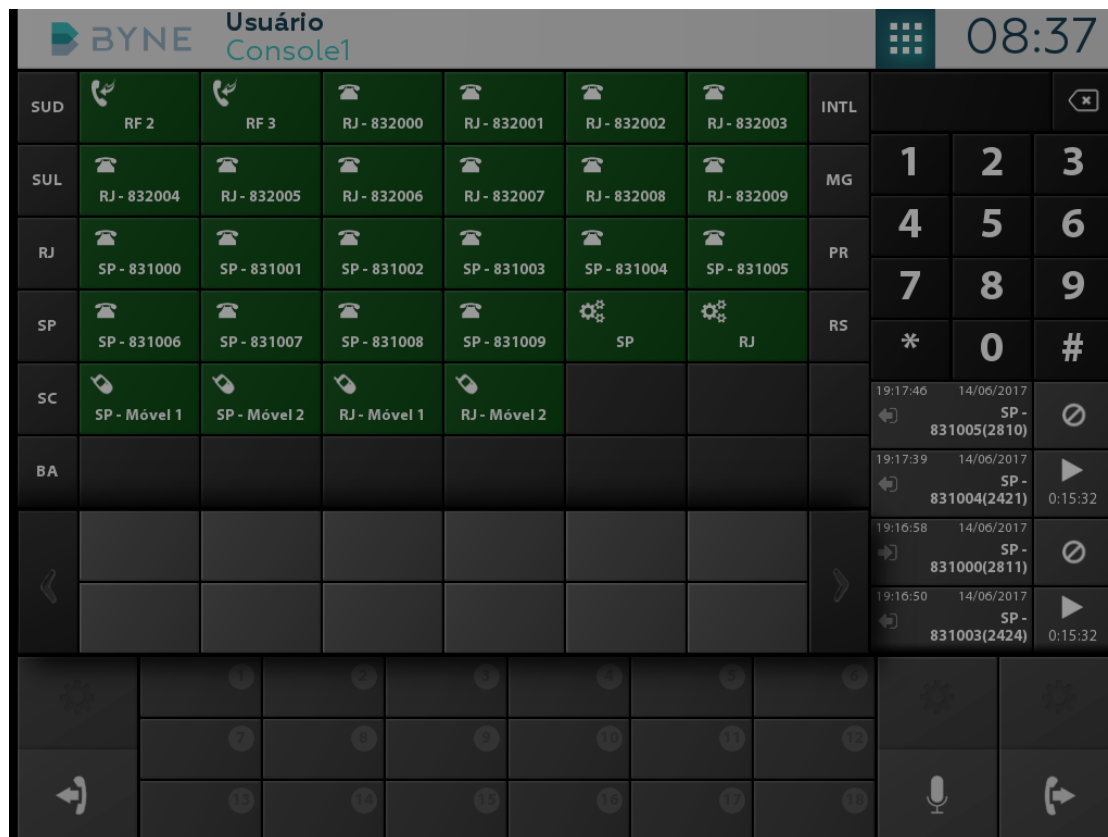
Área destinada as páginas



The screenshot displays the BYNE ControlONE v.6.1 user interface. At the top, it shows the BYNE logo, the user name 'Usuário Console1', and the time '08:37'. The main area is a grid of buttons for various phone numbers and extensions, organized by state (SUD, SUL, RJ, SP, SC, BA). The buttons are arranged in a grid with columns for different phone numbers and rows for different states. To the right of the grid is a numeric keypad with buttons for digits 1-9, *, 0, and #. Below the keypad is a call log showing recent calls with timestamps, dates, and phone numbers. At the bottom, there is a navigation bar with a back arrow, a grid of buttons for digits 1-12, a microphone icon, and a forward arrow.

4. Chamadas ativas

Área destinada às chamadas ativas



The screenshot displays the BYNE ControlONE interface for user 'Console1'. The top bar shows the BYNE logo, the user name 'Usuário Console1', and the time '08:37'. The main area is a grid of call buttons for various states: SUD (RF 2, RF 3), SUL (RJ - 832004 to 832009), RJ (SP - 831000 to 831005), SP (SP - 831006 to 831009, SP, RJ), SC (SP - Móvel 1, 2, RJ - Móvel 1, 2), and BA. To the right is a numeric keypad (1-9, *, 0, #) and a call log. The call log shows three entries: 19:17:46 (SP - 831005(2810)), 19:17:39 (SP - 831004(2421) with 0:15:32 duration), and 19:16:58 (SP - 831000(2811)). Below the keypad are several rows of small circular icons, likely representing other active calls or system status.

5. Dispositivos de Áudio

Área destinada aos dispositivos disponíveis na console



The screenshot displays the BYNE audio console interface. At the top, it shows the BYNE logo, the user name 'Usuário Console1', and the time '08:37'. The main area is a grid of buttons for various devices, organized by state: SUD (RF 2, RF 3), SUL (RJ - 832004 to 832009), RJ (SP - 831000 to 831005), SP (SP - 831006 to 831009, SP, RJ), SC (SP - Móvel 1, 2, RJ - Móvel 1, 2), and BA. To the right of the grid is a numeric keypad (1-9, *, 0, #) and a call log. The call log shows three entries with timestamps, dates, and durations: 19:17:46 (14/06/2017) for SP-831005(2810), 19:17:39 (14/06/2017) for SP-831004(2421), and 19:16:58 (14/06/2017) for SP-831000(2811). Below the call log is a bottom bar with navigation icons (back, forward, home, search) and a microphone icon.

6. Monitoramento

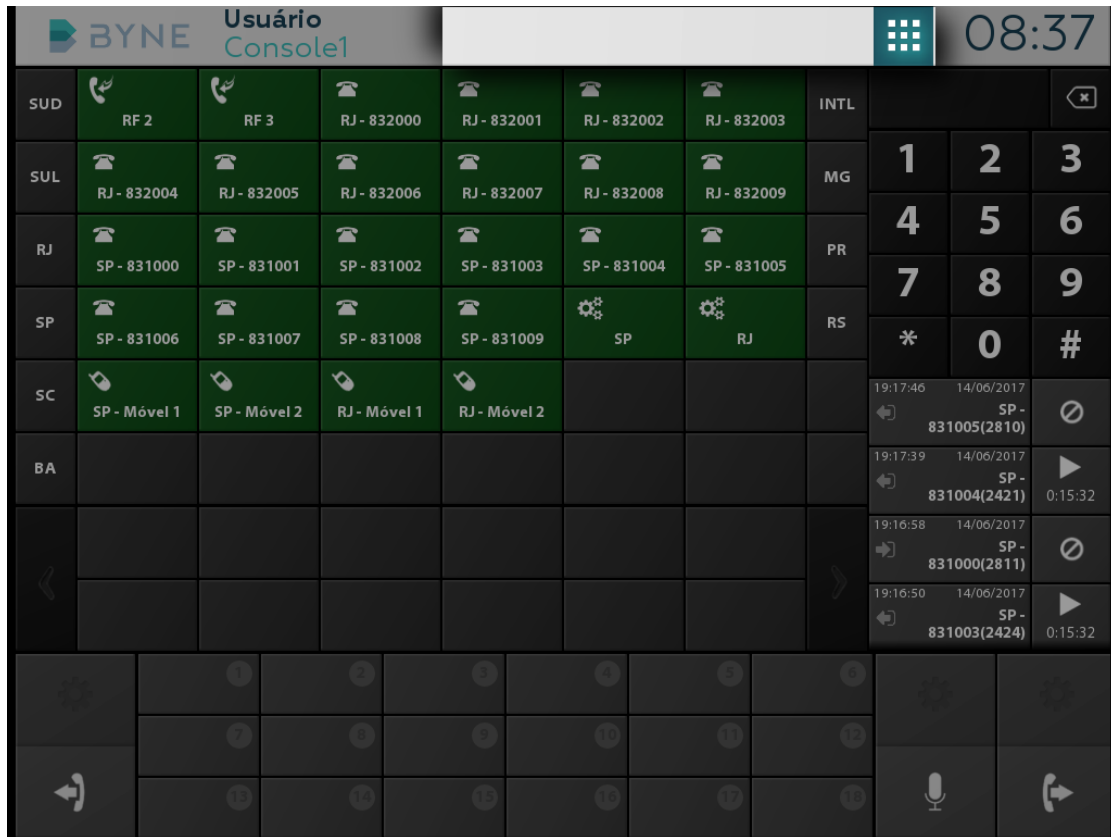
Área destinada ao monitoramento de chamadas



BYNE							Usuário Console1		08:37		
SUD	RF 2	RF 3	RJ - 832000	RJ - 832001	RJ - 832002	RJ - 832003	INTL				
SUL	RJ - 832004	RJ - 832005	RJ - 832006	RJ - 832007	RJ - 832008	RJ - 832009	MG	1	2	3	
RJ	SP - 831000	SP - 831001	SP - 831002	SP - 831003	SP - 831004	SP - 831005	PR	4	5	6	
SP	SP - 831006	SP - 831007	SP - 831008	SP - 831009	SP	RJ	RS	7	8	9	
SC	SP - Móvel 1	SP - Móvel 2	RJ - Móvel 1	RJ - Móvel 2				*	0	#	
BA								19:17:46	14/06/2017		
								19:17:39	14/06/2017		0:15:32
								19:16:58	14/06/2017		
								19:16:50	14/06/2017		0:15:32

7. Aplicativos

Área destinada aos aplicativos



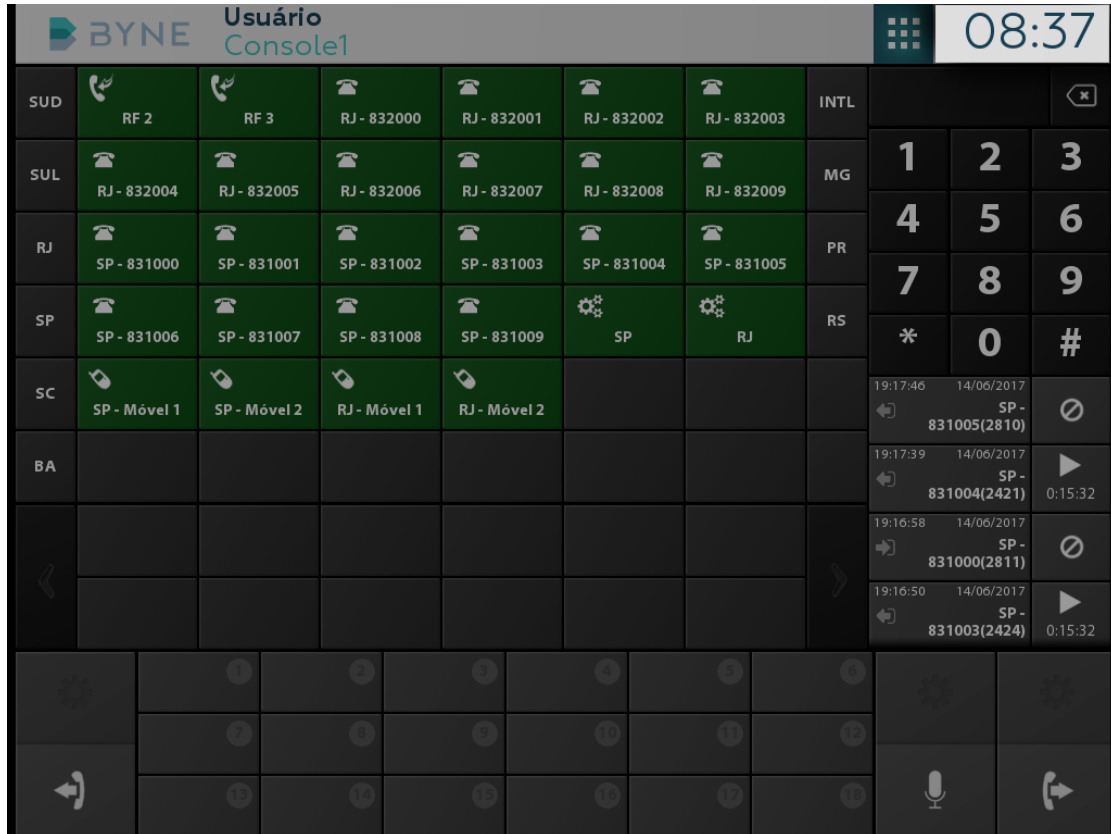
The screenshot displays the BYNE ControlONE v.6.1 interface. At the top, the BYNE logo and 'Usuário Console1' are visible on the left, and the time '08:37' is on the right. The main area is a grid of application buttons, each with a phone icon and a label. The buttons are organized by state: SUD (RF 2, RF 3), SUL (RJ - 832004 to 832009), RJ (SP - 831000 to 831005), SP (SP - 831006 to 831009, SP, RJ), SC (SP - Móvel 1, 2; RJ - Móvel 1, 2), and BA. To the right of the grid is a numeric keypad (1-9, *, 0, #) and a call log. The call log shows three entries with timestamps, dates, and durations. At the bottom, there is a navigation bar with a back arrow, a numeric keypad (1-9, *, 0, #), a microphone icon, and a forward arrow.

State	Application	State	Application	State	Application	State	Application	State	Application
SUD	RF 2	RF 3	RJ - 832000	RJ - 832001	RJ - 832002	RJ - 832003	INTL		
SUL	RJ - 832004	RJ - 832005	RJ - 832006	RJ - 832007	RJ - 832008	RJ - 832009	MG		
RJ	SP - 831000	SP - 831001	SP - 831002	SP - 831003	SP - 831004	SP - 831005	PR		
SP	SP - 831006	SP - 831007	SP - 831008	SP - 831009	SP	RJ	RS		
SC	SP - Móvel 1	SP - Móvel 2	RJ - Móvel 1	RJ - Móvel 2					
BA									

Time	Date	State	Application	Duration
19:17:46	14/06/2017	SP -	831005(2810)	0:15:32
19:17:39	14/06/2017	SP -	831004(2421)	0:15:32
19:16:58	14/06/2017	SP -	831000(2811)	0:15:32
19:16:50	14/06/2017	SP -	831003(2424)	0:15:32

8. Data e hora

Área destinada a informação de data e hora



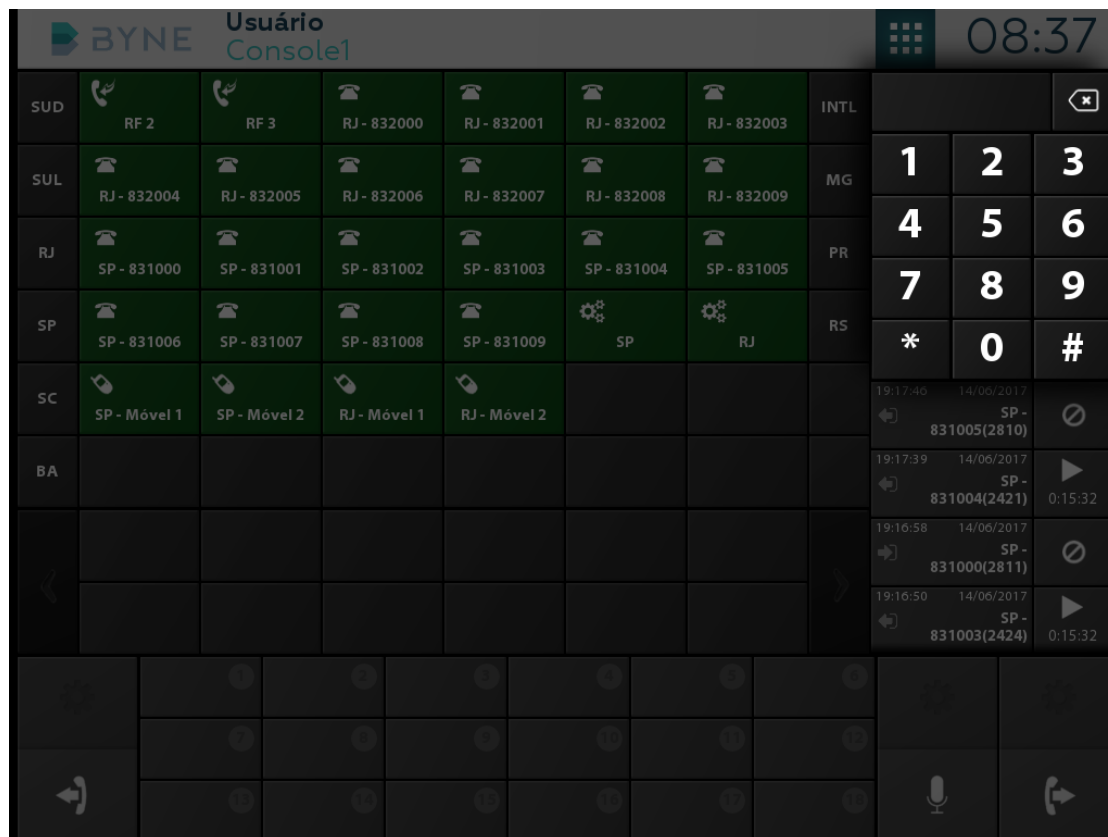
The screenshot displays the BYNE ControlONE interface. At the top, it shows the BYNE logo, the user name 'Usuário Console1', and the time '08:37'. The main area is a grid of call buttons organized by state: SUD (RF 2, RF 3), SUL (RJ - 832004 to 832009), RJ (SP - 831000 to 831005), SP (SP - 831006 to 831009, SP, RJ), SC (SP - Móvel 1, 2, RJ - Móvel 1, 2), and BA. To the right of the grid is a call log showing three entries with timestamps, dates, and durations. At the bottom, there is a numeric keypad and a microphone icon.

State	Button 1	Button 2	Button 3	Button 4	Button 5	Button 6	State
SUD	RF 2	RF 3	RJ - 832000	RJ - 832001	RJ - 832002	RJ - 832003	INTL
SUL	RJ - 832004	RJ - 832005	RJ - 832006	RJ - 832007	RJ - 832008	RJ - 832009	MG
RJ	SP - 831000	SP - 831001	SP - 831002	SP - 831003	SP - 831004	SP - 831005	PR
SP	SP - 831006	SP - 831007	SP - 831008	SP - 831009	SP	RJ	RS
SC	SP - Móvel 1	SP - Móvel 2	RJ - Móvel 1	RJ - Móvel 2			
BA							

Time	Date	State	Duration
19:17:46	14/06/2017	SP - 831005(2810)	0:15:32
19:17:39	14/06/2017	SP - 831004(2421)	0:15:32
19:16:58	14/06/2017	SP - 831000(2811)	0:15:32
19:16:50	14/06/2017	SP - 831003(2424)	0:15:32

9. Teclado

Área destinada ao teclado numérico



The screenshot displays the BYNE ControlONE v.6.1 interface. At the top, it shows the BYNE logo, the user name 'Usuário Console1', and the time '08:37'. The main area is a grid of buttons for various phone numbers, organized by state (SUD, SUL, RJ, SP, SC, BA) and type (RF, Móvel). To the right of this grid is a numeric keypad with buttons for digits 1-9, *, 0, and #. Below the keypad is a call log showing recent calls with details such as time, date, and duration.

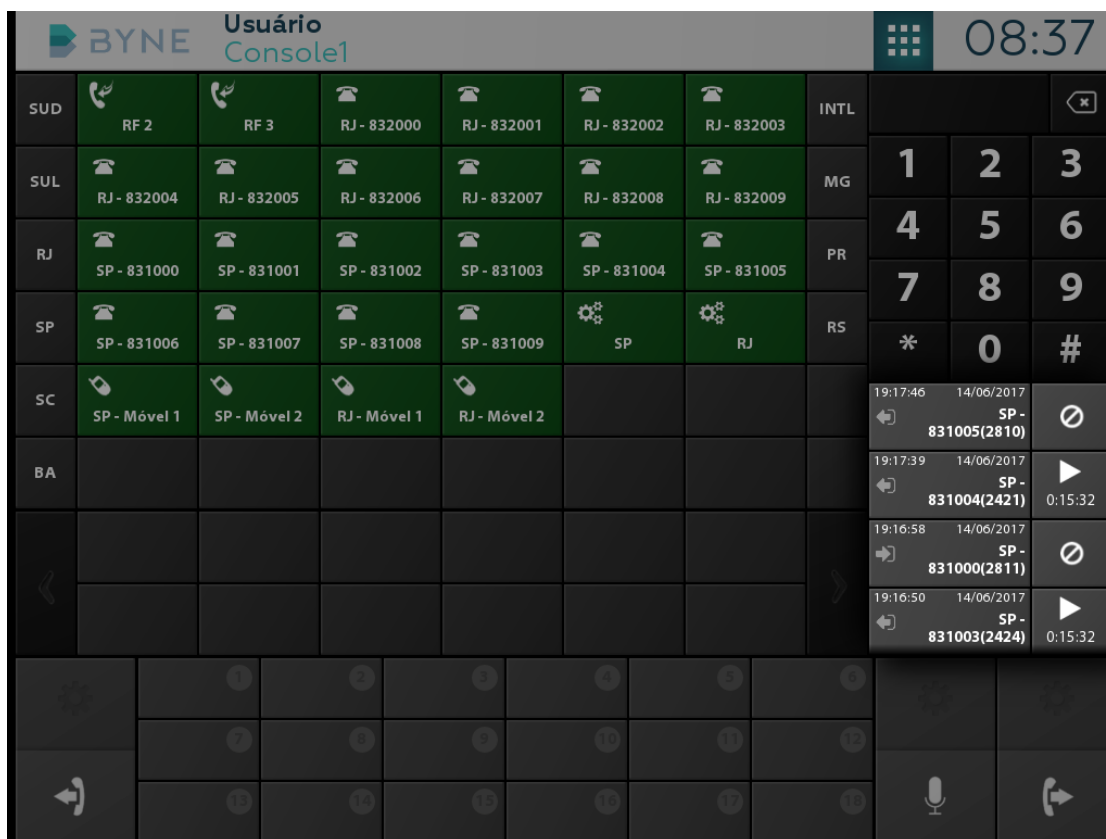
State	Type	Number 1	Number 2	Number 3	Number 4	Number 5	Number 6	Number 7	Number 8	Number 9	Number 10	Number 11	Number 12
SUD	RF	RF 2	RF 3	RJ - 832000	RJ - 832001	RJ - 832002	RJ - 832003						
SUL		RJ - 832004	RJ - 832005	RJ - 832006	RJ - 832007	RJ - 832008	RJ - 832009						
RJ		SP - 831000	SP - 831001	SP - 831002	SP - 831003	SP - 831004	SP - 831005						
SP		SP - 831006	SP - 831007	SP - 831008	SP - 831009	SP	RJ						
SC	Móvel	SP - Móvel 1	SP - Móvel 2	RJ - Móvel 1	RJ - Móvel 2								
BA													

Call Log:

- 19:17:46 14/06/2017 SP - 831005(2810) 0:15:32
- 19:17:39 14/06/2017 SP - 831004(2421) 0:15:32
- 19:16:58 14/06/2017 SP - 831000(2811) 0:15:32
- 19:16:50 14/06/2017 SP - 831003(2424) 0:15:32

10. Área dinâmica

Área que por padrão apresenta as últimas chamadas e é compartilhada com avisos e controles.



5.1 Identificador e usuário

As configurações de uma console do sistema ControlONE ficam armazenadas no servidor e possuem uma identificação que pode ser usada em qualquer uma das consoles de seu ambiente através de configuração ou de login de usuário.

O identificador da console utilizado na sessão é exibido na área indicada, assim como o usuário autenticado, se houver.

5.1.1 Login do usuário

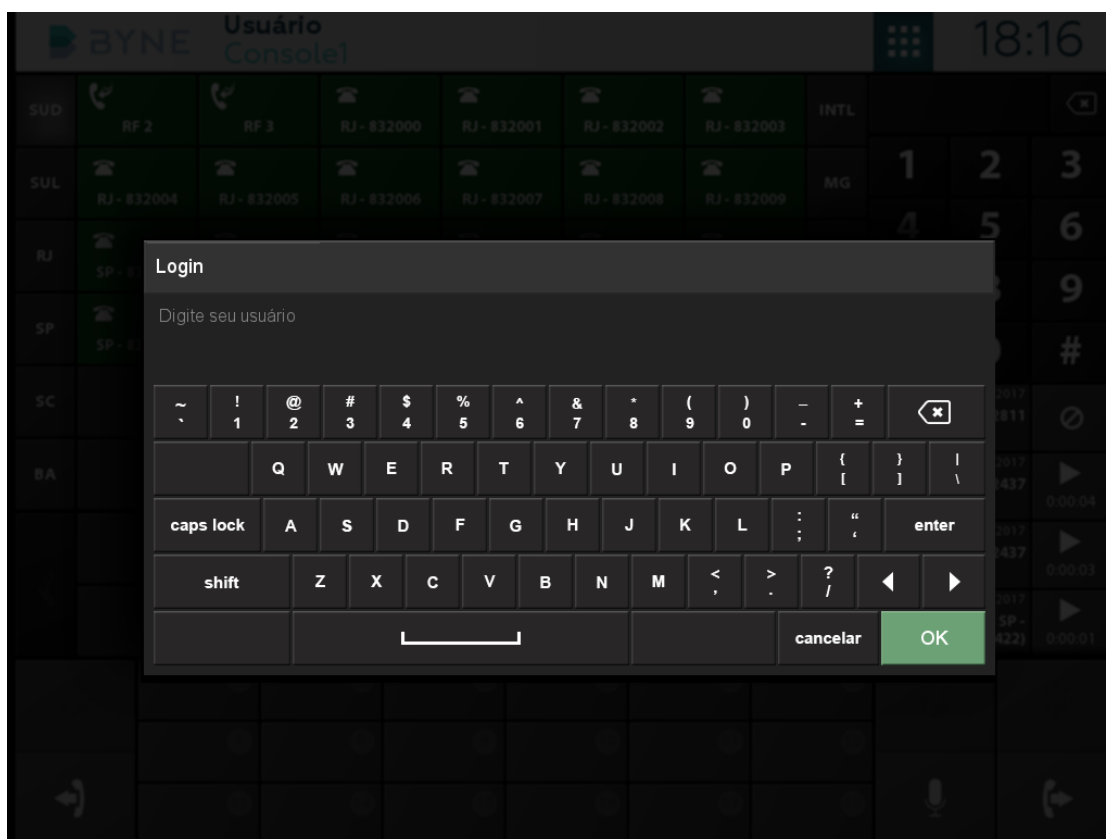
Se a opção de Login for habilitada, as consoles disponibilizam uma tela de autenticação para o operador. O Login pode ser configurado pelo administrador do sistema para ser restritivo, impedindo o uso da console sem autenticação, ou informativo, possibilitando o uso da console mesmo sem um login ativo, sendo utilizado apenas para fins de auditoria e relatórios.

Um usuário pode possuir uma configuração de console específica para si, sendo esta carregada ao realizar a autenticação. Caso uma configuração não seja definida para o usuário, a console manterá sua configuração padrão após autenticação.

Ao realizar a autenticação em uma console, o usuário é automaticamente desconectado de outra console conectada com mesmo usuário, caso exista, impedindo o uso simultâneo de mais de uma console pelo mesmo usuário.

Para realizar o login na console:

1. Caso a console não esteja apresentando a tela de Login, clique sobre o nome do usuário atual.
2. Na tela de login, um teclado virtual será exibido, digite então seu usuário e pressione **OK**.



3. Digite a sua senha e pressione **OK**.
4. Se as informações de usuário e senha estiverem corretas a console carregará suas configurações e exibirá seu nome na barra superior (Área de identificador e usuário).

5.2 Matriz

A matriz é a área que apresenta os botões de acesso rápido para verificação de status e acionamento. Este tópico é detalhado no item **Organização da Console**.

5.3 Páginas

Este tópico é detalhado no item **Organização da Console**.

5.4 Chamadas ativas

Este tópico é detalhado no item **Organização da Console**.

5.5 Dispositivos de áudio

Cada dispositivo de áudio disponível na console é representado através de um botão com duas áreas disponíveis:

- Área de configuração

Ao acessar a área de configuração de dispositivo o usuário poderá realizar os ajustes de volume do dispositivo. O controle de volume é independente para recepção e para transmissão, podendo ainda ser personalizada para cada canal de comunicação através dos controles dos canais.

- Área de atendimento e seleção

Esta área identifica o tipo de dispositivo através de ícone específico para o tipo e permite a seleção do dispositivo de áudio para operações diversas.

Ao receber uma chamada, a console permite que o operador selecione em qual dispositivo a chamada será atendida, com apenas um toque nesta área do dispositivo. O ícone que identifica o tipo de dispositivo apresentará uma cor diferente, identificando que o atendimento pode ser realizado no mesmo.

A mesma área é utilizada na função de transferência que é detalhada em tópico específico.

5.6 Monitoramento

Este tópico é detalhado no item **Organização da Console**.

5.7 Aplicativos

As consoles do sistema ControlONE permitem o uso de aplicações adicionais. Cada aplicativo possui documentação específica e não serão abordados neste documento.

5.8 Data e hora

Nesta área é exibida data e hora atual do sistema, e pode ser personalizada com as seguintes opções que podem ser ativadas/desativadas:

- Exibição em formato 24 horas
- Exibição dos segundos
- Exibição de data

5.9 Teclado numérico

O teclado numérico é uma área sempre visível utilizada para discagem. É utilizada para realização de chamadas através do número e transferência de chamadas.

Durante uma chamada ativa, esta área também é utilizada para envio de dígitos DTMF, que são usados, por exemplo, para acesso a menus automáticos ou envio de dados numéricos em uma chamada. Para utilizar esta função basta selecionar o dispositivo da chamada e digitar.

5.10 Área dinâmica

Esta área apresenta em sua visão padrão as últimas chamadas em botões únicos para cada uma delas. Cada botão apresenta duas áreas:

- Identificação e tipo de chamada.

É apresentada identificação de nome ou numérica das últimas chamadas realizadas, recebidas, com falha, ou perdidas, sendo cada tipo identificado por um ícone. Caso a chamada seja de um número conhecido (botão ou agenda) o nome é apresentado com o número. Para conferências, um breve resumo dos membros da conferência é apresentado. É possível realizar a rolagem nesta área arrastando o dedo para cima ou para baixo, sendo disponibilizados os últimos 100 registros.

Esta área é utilizada para rediscagem, apenas clicando sobre o botão referente.

- Auditoria

Na lateral direita é apresentado o botão que possibilita a audição da chamada finalizada. Se o botão de Play está disponível, indica que a audição pode ser realizada, caso contrário será exibido um botão com um X.

Na área dinâmica ainda são apresentadas notificações e controles das chamadas que são abordados posteriormente neste manual.

6 Organização da Console

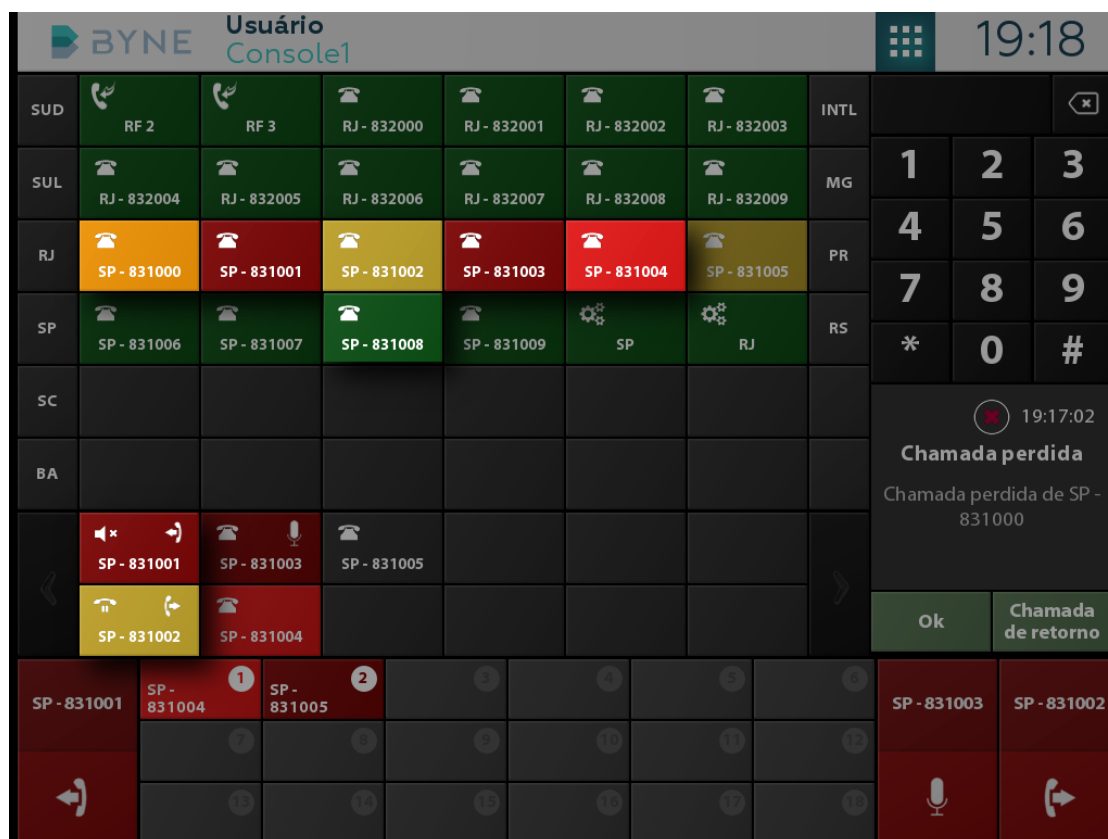
A organização da console é realizada através do cadastro de Botões, Grupos e Páginas. Para um botão estar disponível na console ele deve obrigatoriamente fazer parte de um grupo, que deve obrigatoriamente fazer parte de uma página, que deve estar configurada em uma console.

6.1 Botões

Os botões são o principal meio de interação da console. Eles estão localizados na matriz da interface e possuem tipos para diferenciá-los entre si.

6.1.1 Tipos de botões

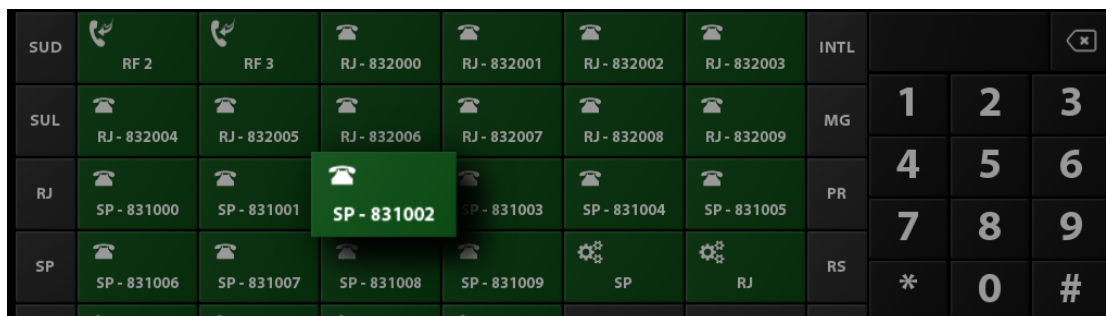
Os tipos de botões são: Telefone, Móvel, Fila, Fluxo e Automação. O tipo de botão é identificado pelo seu ícone. Um botão tem sua cor alterada e pode apresentar novos ícones dinamicamente para representar diferentes estados do recurso associado ou sinalizar uma ação do usuário.



A seguir são apresentados os tipos de botões, seus ícones e seus estados.

Telefone

Botão utilizado para ramais internos, hotlines e números externos fixos.
 Seu estado é representado por cores e ícones.



Cor	Piscando	Ícone	Descrição
Verde	Não		Disponível
Amarelo	Sim		Recebendo ou realizando uma chamada
Vermelho	Não		Em chamada
Laranja	Não		Chamada não atendida do Telefone
Vermelho	Não	Mudo	Em mudo
Amarelo	Não	Hold	Em espera
Cinza	Não		Indisponível

Móvel

Botão utilizado para celulares.
 Seu estado é representado por cores e ícones.

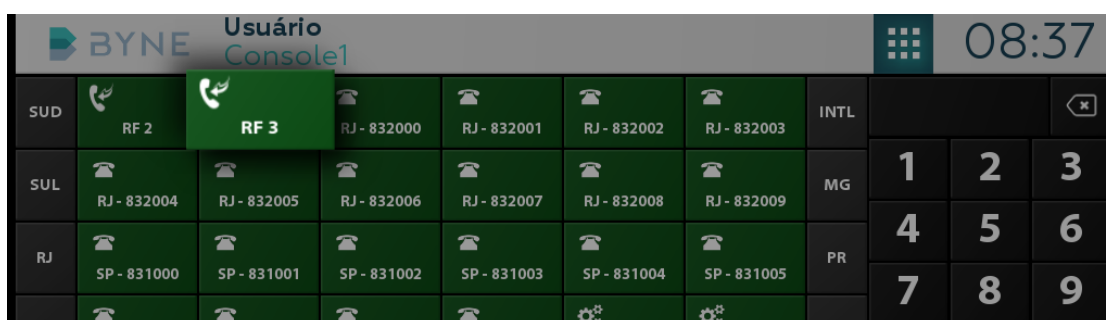


Cor	Piscando	Ícone	Descrição
Verde	Não		Disponível
Amarelo	Sim		Recebendo ou realizando uma chamada
Vermelho	Não		Em chamada
Laranja	Não		Chamada não atendida do Telefone
Vermelho	Não	Mudo	Em mudo
Amarelo	Não	Hold	Em espera

Fila

Botão utilizado para filas de atendimento. Sua principal função é de identificar o destino das chamadas recebidas nas consoles.

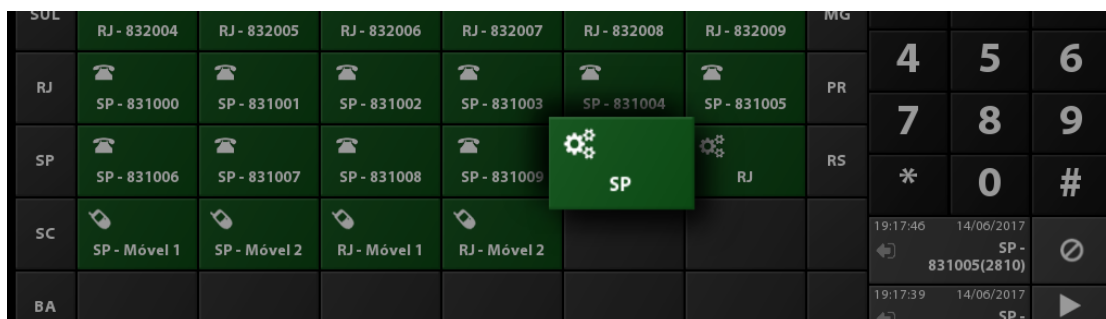
Seu estado é representado por cores e ícones.



Cor	Piscando	Ícone	Descrição
Verde	Não		Não monitorada
Verde	Não	Monitorado	Monitorada
Amarelo	Sim		Recebendo uma chamada na fila
Vermelho	Não		Em uso

Fluxo

Botão utilizado para acionar grupos.



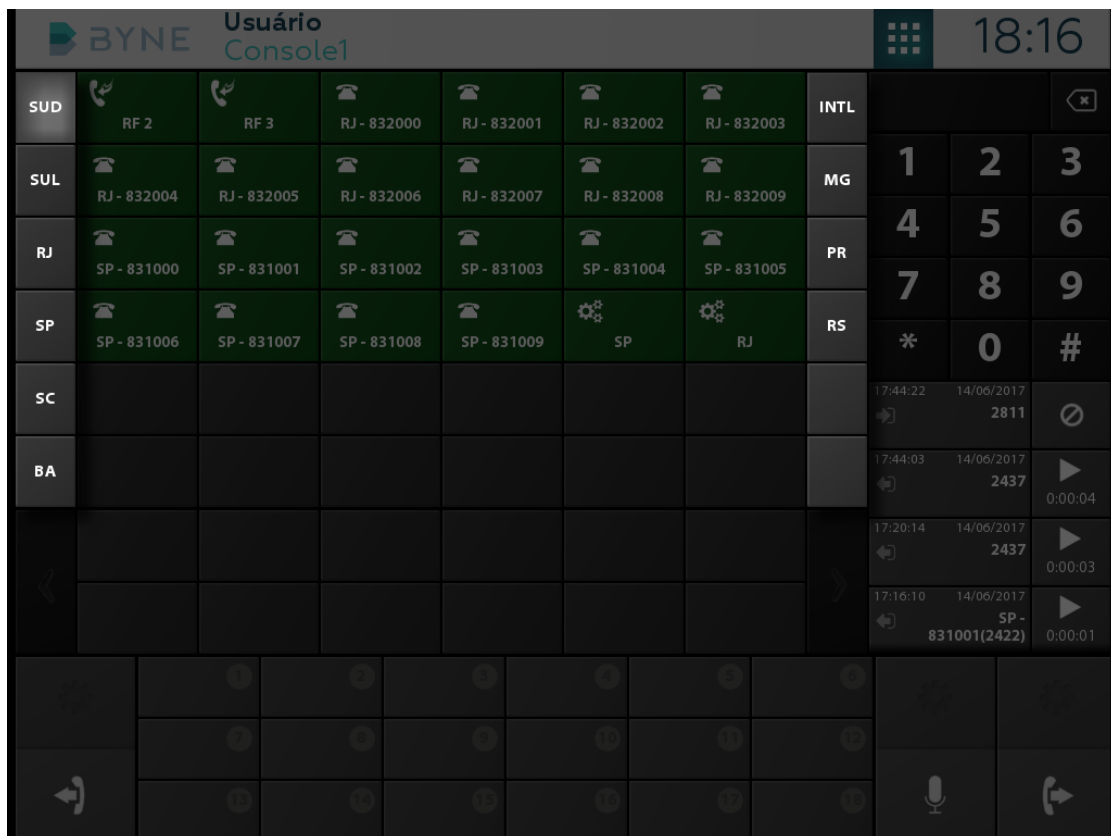
Cor	Piscando	Ícone	Descrição
Verde	Não		Disponível

6.1.2 Grupos

Os grupos são formados pela união de botões, organizados de forma a facilitar a localização. Sua principal função é ordenar os botões na matriz e possibilitar a utilização do botão tipo Fluxo.

6.1.3 Páginas

As páginas são formadas pelos grupos anteriormente apresentados. As páginas são identificadas por botões localizados nas partes laterais da matriz, como pode ser observado na figura a seguir.



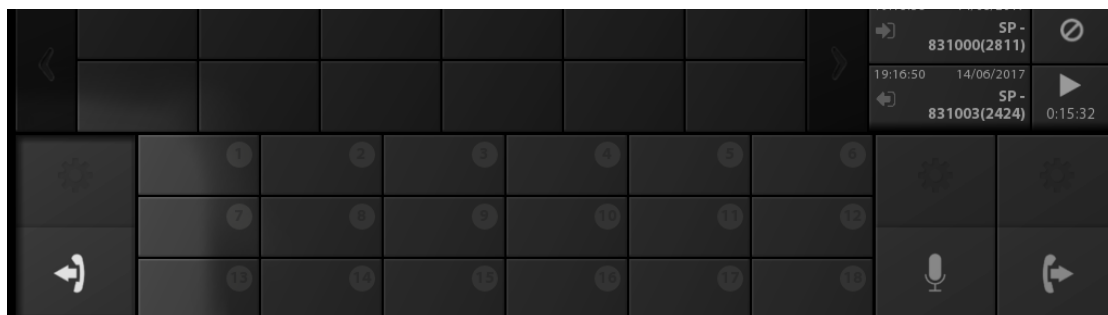
Além de possibilitar a exibição de uma grande quantidade de botões, as páginas podem ser utilizadas para organizar os grupos conforme desejado, sendo que um grupo pode estar contido em mais de uma página.

7 Chamadas

7.1 Realizar chamada

7.1.1 Seleção do dispositivo

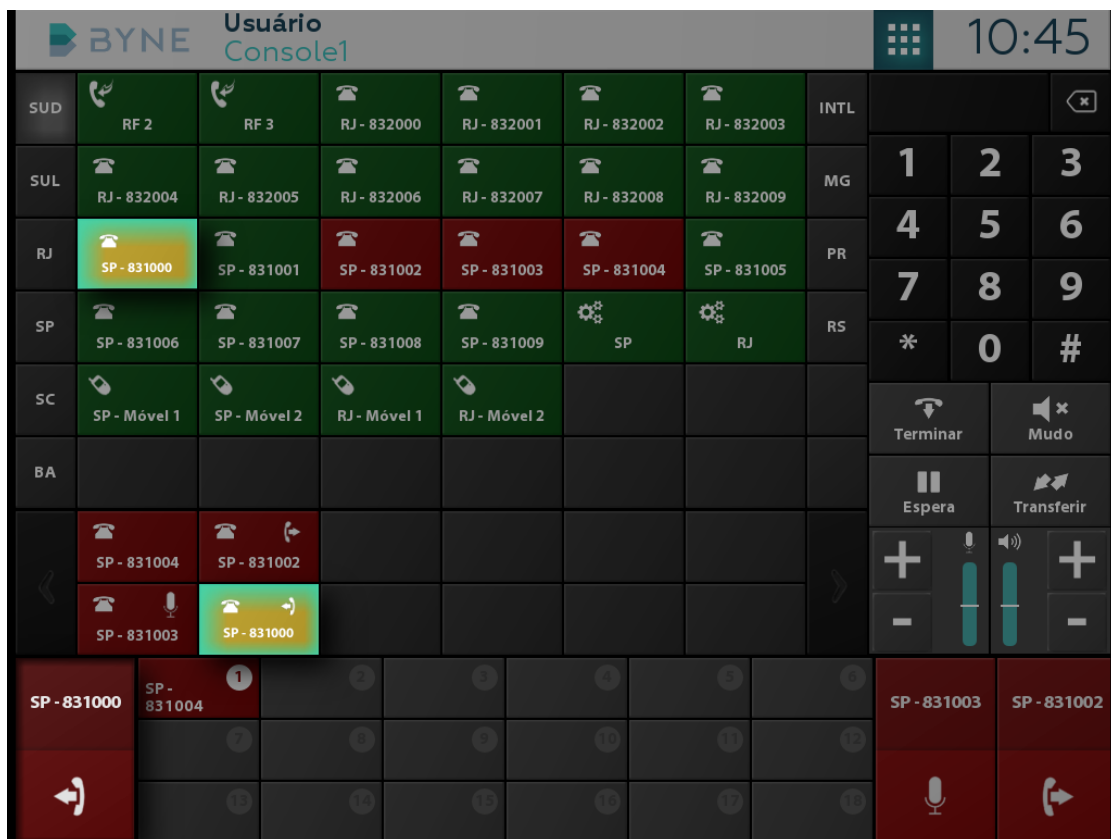
O usuário pode pré-selecionar o dispositivo no qual deseja realizar uma chamada, clicando sobre a área de seleção do dispositivo ou posição de monitoramento e então executando a ação de chamada. Caso uma ação de chamada seja realizada sem uma pré-seleção de dispositivo, esta será realizada no dispositivo padrão configurado para a console.



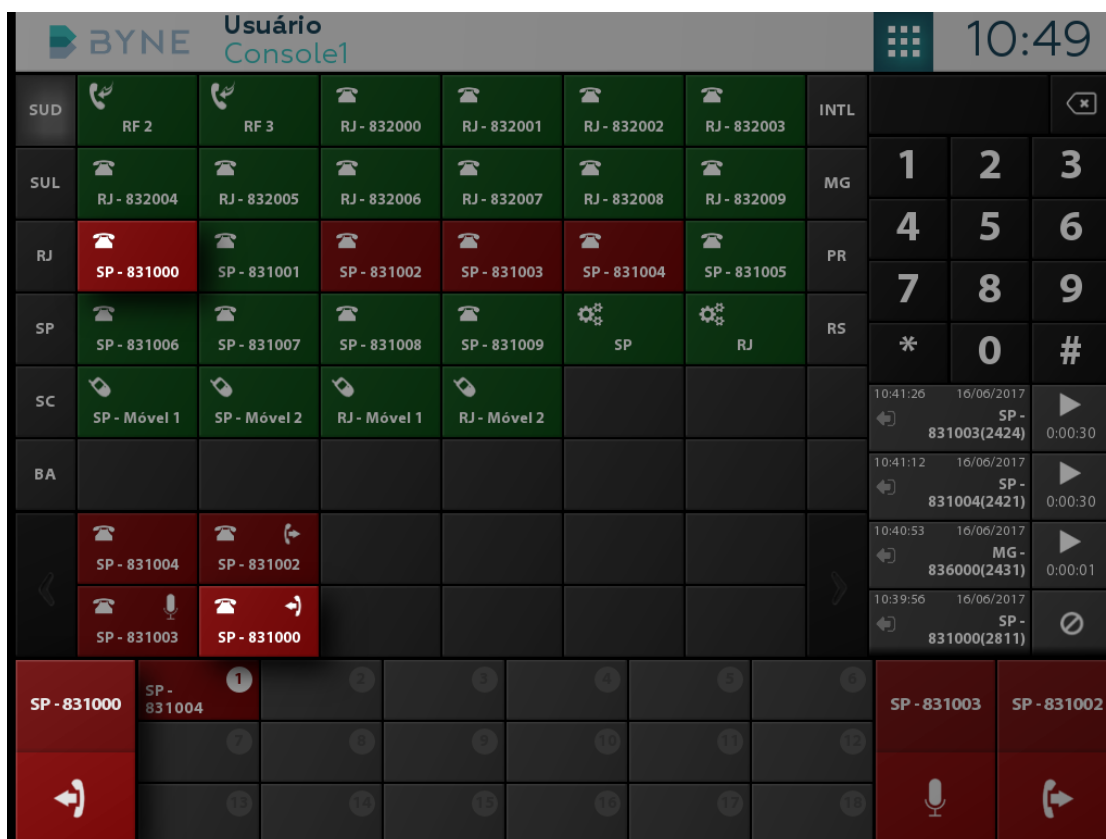
Chamadas subsequentes sem pré-seleção terão seus dispositivos selecionados de acordo com a configuração de console para conferências.

7.1.2 Botão de Telefone e Móvel

1. Para realizar uma chamada, é necessário que o botão do tipo telefone ou móvel desejado esteja disponível.
2. Satisfeito esse pré-requisito, toque no botão. O botão ficará intermitente entre amarelo e cinza, sinalizando que uma chamada está sendo realizada.



- Assim que a chamada for atendida, o botão ficará vermelho e sinalizará em qual dispositivo está a chamada.



7.1.3 Botão de fluxo

O botão de fluxo ativa um grupo que possui quatro tipos de configurações de ações: Nenhuma, Chamar Todos, Confirmar cada chamada e Chamar primeiro e confirmar próximos. A seguir são apresentadas as opções de ações:

Chamar todos

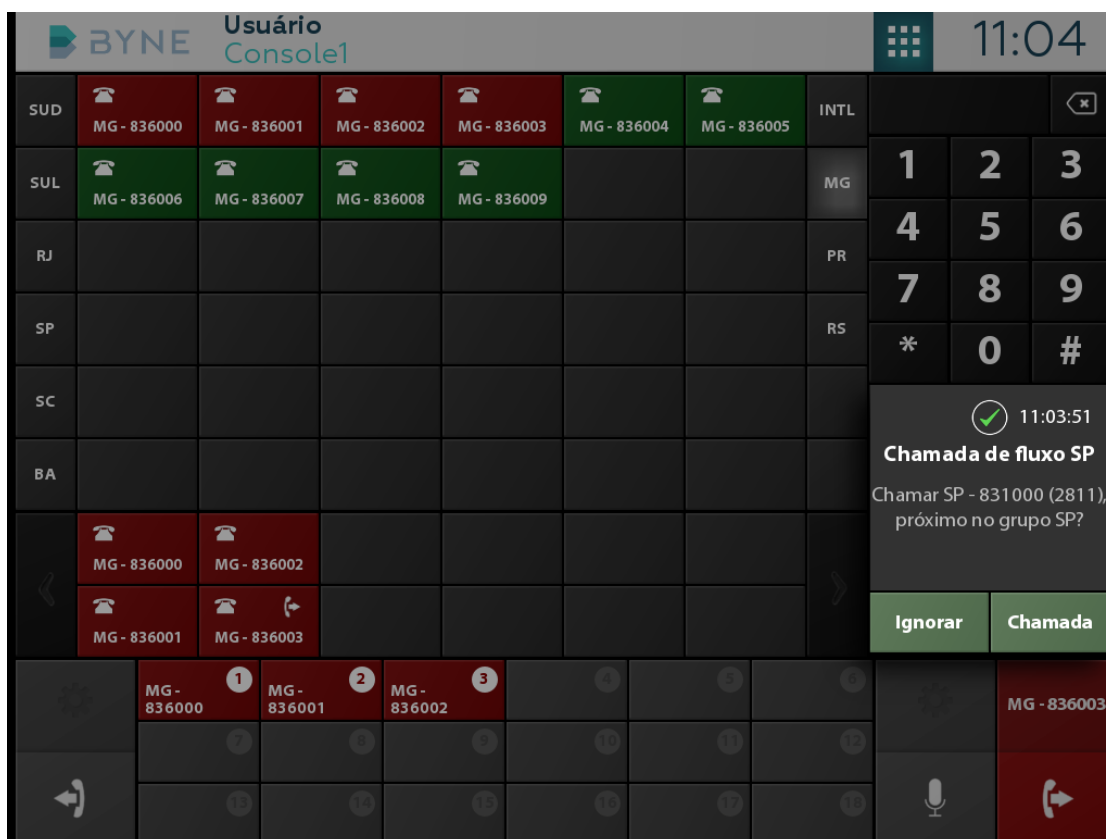
1. Pressione o botão de Fluxo



2. Todos os botões de telefone e móvel, que estiverem cadastrados no grupo, são chamados simultaneamente em uma conferência utilizando o dispositivo de áudio padrão.

Confirmar cada chamada

1. Pressione o botão de Fluxo
2. Um aviso será apresentado para cada botão de telefone ou móvel pedindo a confirmação.



3. Após a confirmação, a primeira chamada o será realizada no dispositivo de áudio selecionado/padrão. Caso a primeira chamada esteja ativa e a segunda chamada for confirmada, a chamada entrará em conferência com a primeira no dispositivo padrão ou utilizará outro dispositivo disponível(de acordo com a configuração da console).

Chamar primeiro e confirmar próximos

1. Pressione o botão de Fluxo
2. O primeiro botão de telefone ou móvel do grupo é chamado.
3. Um aviso será apresentado para cada botão de telefone ou móvel pedindo a confirmação. Caso a primeira chamada esteja ativa e a segunda chamada for confirmada, a chamada entrará em conferência com a primeira no dis-

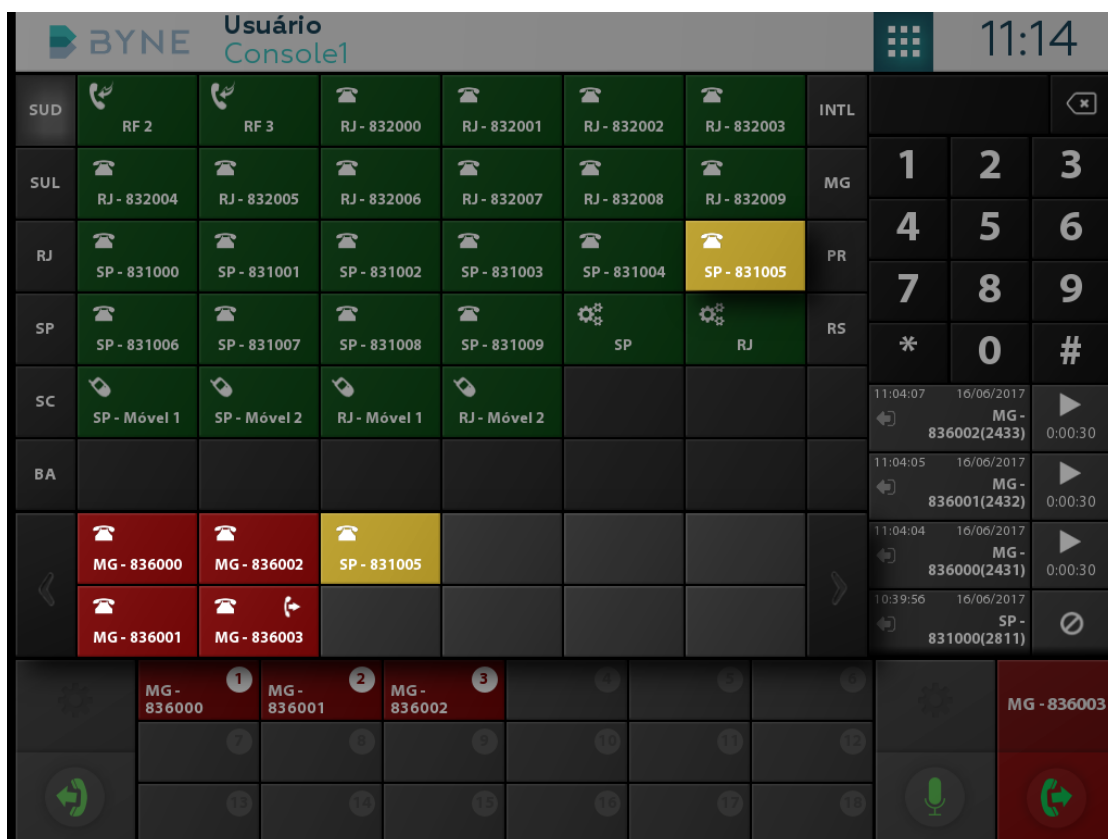
positivo padrão ou utilizará outro dispositivo disponível(de acordo com a configuração da console).

7.2 Receber chamada

A distribuição das chamadas realizadas para consoles é determinada através de filas. Cada console possui ao menos uma fila cadastrada e um mesmo número de fila pode ser cadastrado para duas ou mais consoles. Entretanto, ao receber uma chamada, esta será destinada à primeira console que a atender. As demais consoles, que possuírem o mesmo número de fila cadastrado, poderão participar desta chamada utilizando a opção de participação.

7.2.1 Interface (área de chamadas ativas)

As chamadas telefônicas recebidas pela console são identificadas e apresentadas na área de Chamadas da interface. Nesta área é possível atender a chamada com um toque na tela utilizando o dispositivo de áudio padrão previamente configurado.



Os botões relacionados a chamada recebida, enquanto não atendida, ficam em estado intermitente. A console também emite um sinal sonoro(Ring) identificando que há uma chamada a ser atendida. O sinal sonoro pode ser personalizado por origem ou destino(filas), sendo possível a escolha entre um dos 18 toques disponíveis na instalação do ControlONE.

Durante o recebimento de uma chamada o sinal sonoro pode ser inibido pressionando o botão **Volume down** na console.

7.2.2 Botão

As chamadas telefônicas recebidas pela console, que contém o identificador semelhante a um botão disponível na matriz, são sinalizadas no botão e na área de

chamadas com identificador do botão. É possível efetuar o atendimento da chamada com um toque em qualquer um dos locais ou através de dois toques ativando a configuração "Requisitar" confirmação do botão.

Utilizando a configuração "Requisitar" confirmação são apresentadas as opções "Atender" e "Recusar". Caso haja ao menos uma chamada ativa, são apresentadas as opções Atender, Recusar e Atender em conferência.

7.2.3 Fila

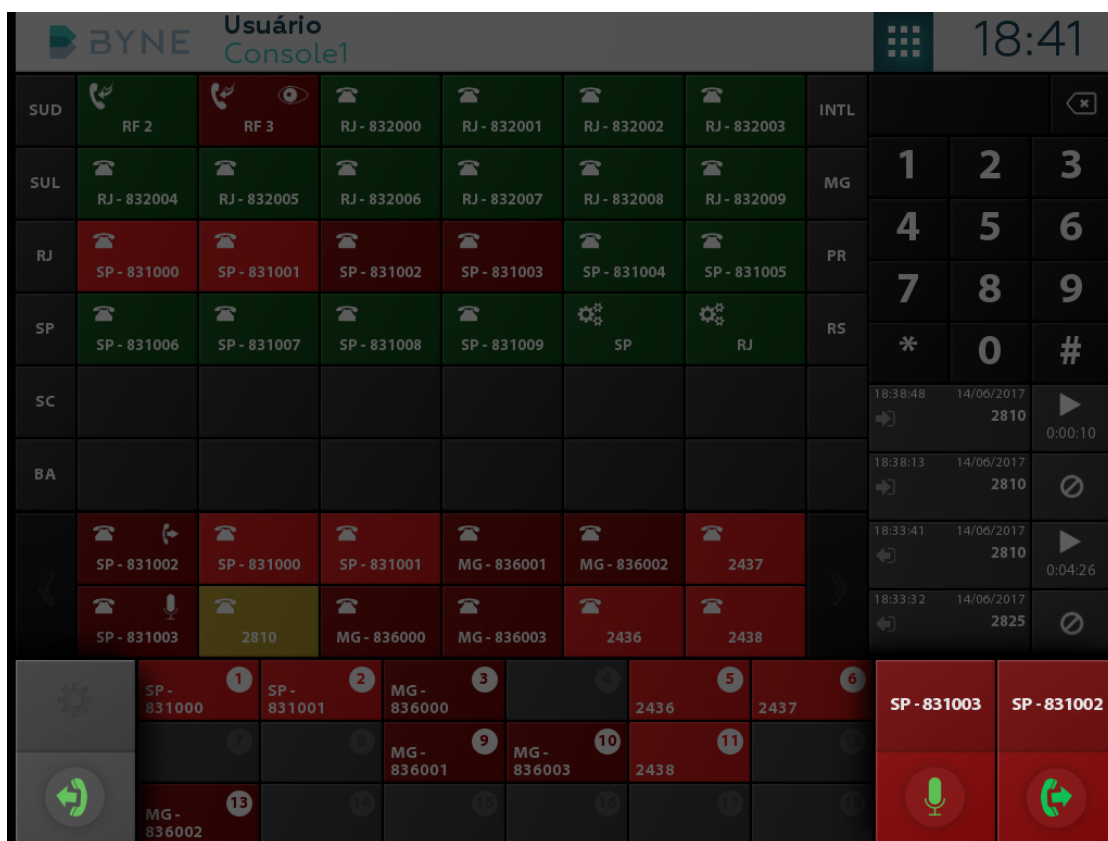
As chamadas telefônicas recebidas pela console, que contém o identificador destino semelhante a uma fila disponível na matriz, são sinalizadas no botão de fila e na área de chamadas com identificador da fila seguido do identificador da origem. É possível efetuar o atendimento da chamada com dois toques pela fila.



7.2.4 Dispositivo de áudio

As chamadas telefônicas recebidas pela console são sinalizadas nos dispositivos de áudio mudando sua cor para verde. Com um toque no dispositivo de áudio é possível efetuar o atendimento da primeira chamada em um dispositivo específico.

Caso o dispositivo já tenha uma chamada ativa é possível atender a chamada em conferência.

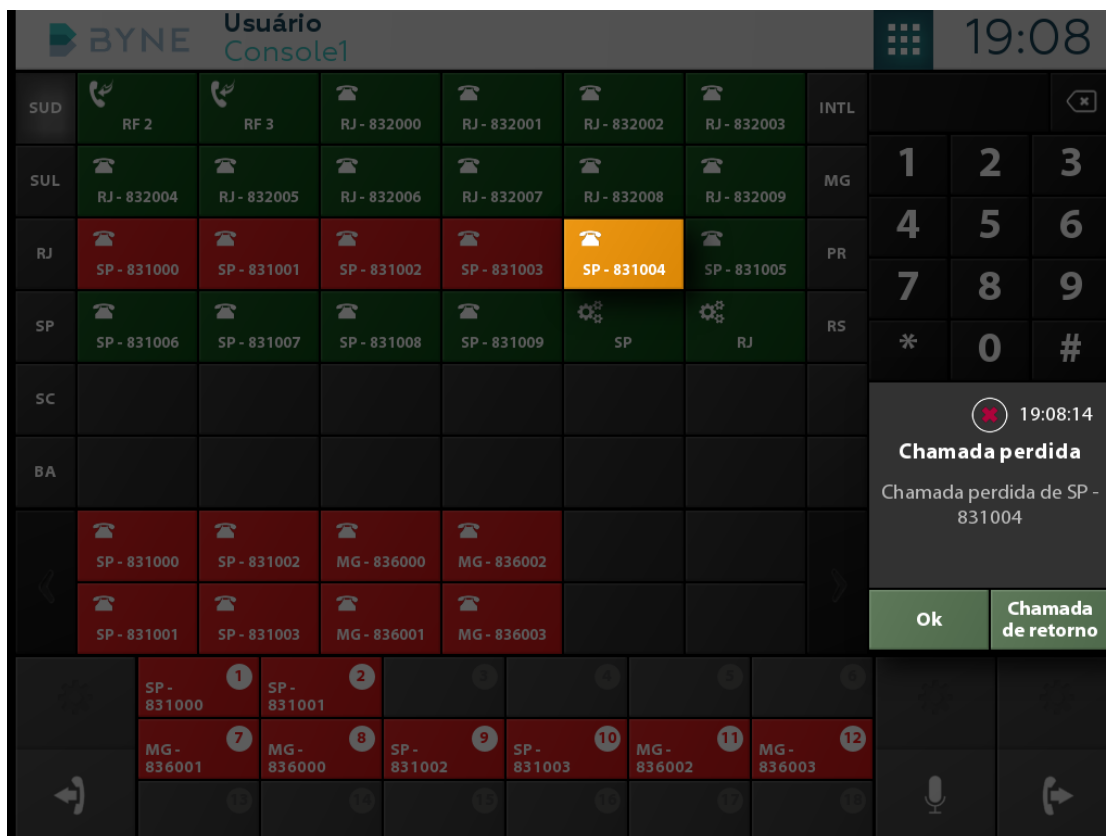


7.2.5 Chamadas não atendidas

Caso uma chamada recebida não seja atendida por nenhuma console da fila, uma notificação será exibida ao operador na área dinâmica, informando a origem e

hora da chamada. Se esta chamada foi originada por um número cadastrado para a console, o botão referente será sinalizado com a cor laranja.

Além das informações, a notificação também permitirá ao usuário realizar uma **Chamada de retorno**. O sistema se encarregará de realizar uma chamada entre a console e o número quando este estiver disponível.



7.3 Falhas de chamada

Caso uma chamada não tenha sido realizada com sucesso, uma notificação será exibida ao operador informando o motivo da falha, a origem/destino e hora da ocorrência.

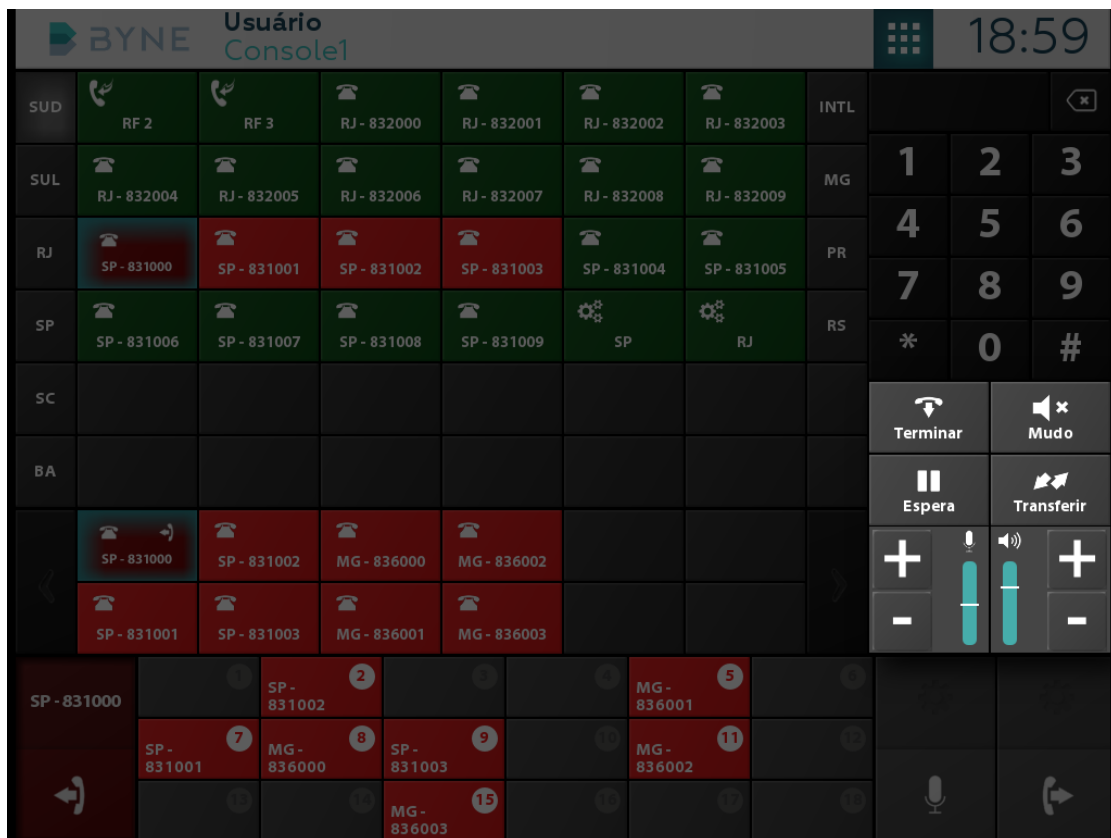
Além das informações, a notificação também permitirá ao usuário realizar nova

tentativa através do botão **Tentar novamente**.

7.4 Controlar chamada

Diversos controles são disponibilizados para chamadas em andamento. Para ter acesso a eles, basta selecionar um ou mais membros que estão participando de uma chamada com a console.

Os controles são apresentados na área dinâmica da interface, como mostra a figura a seguir.



7.4.1 Volume

Existem dois tipos de controle de volume, sendo um para o microfone e outro para o alto-falante.

- Microfone: permite o ajuste do volume da transmissão do membro em conferência.
- Alto-falante: permite o ajuste do volume da recepção do membro em conferência.

7.4.2 Terminar

Esta função é utilizada para finalizar uma chamada ou cancelar uma chamada ainda não atendida.

7.4.3 Mudo

Usado para silenciar um ou mais membros de uma conferência.

7.4.4 Espera

Utilizado para reter uma chamada e colocá-la em espera. A chamada será disponibilizada para outras consoles que possuam mesma fila ou que participem do mesmo grupo(Estacionamento de chamada).

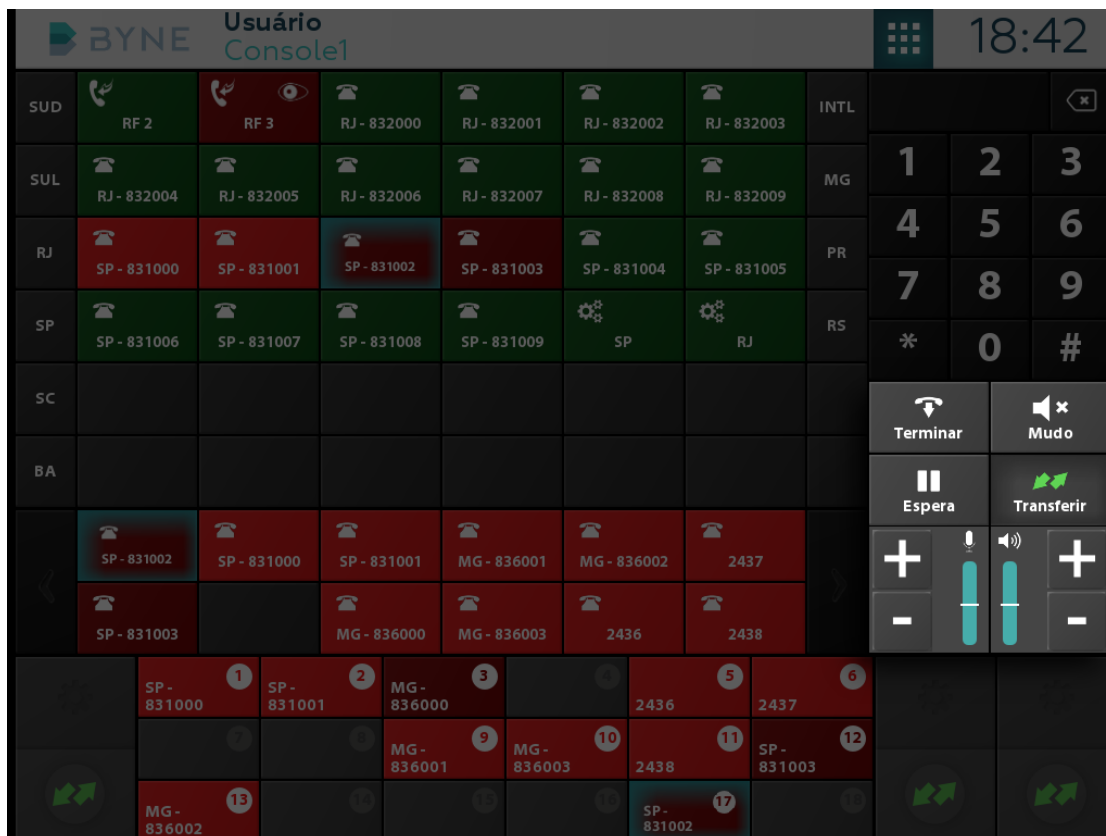
7.4.5 Transferência

Permite transferir uma chamada para conferência, ramal, número, outra console ou entre dispositivos da mesma console.

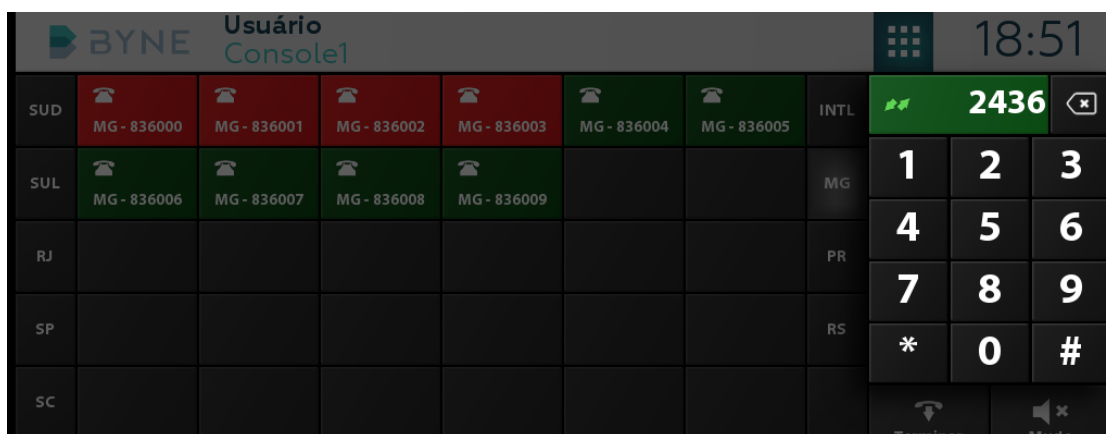
7.5 Transferência

7.5.1 Transferência direta

1. Pressione o botão na área de chamadas que deseja transferir
2. Pressione o botão transferir na ações



3. Utilize o teclado ou botão de telefone ou móvel desejado
 1. Caso selecione um botão, apenas pressione o mesmo
 2. Caso selecione o teclado digite o número e pressione na área verde onde o número está escrito



- Um aviso confirmando a transferência é apresentado

7.5.2 Transferência assistida

- Realize uma chamada para o destino desejado em um novo dispositivo
- Você deve possuir duas chamadas ativas em dispositivos diferentes
- Pressione o botão que deseja transferir na área de chamadas
- Pressione o botão transferir na ações
- Pressione o outro botão na área de chamadas e um aviso confirmando a transferência é apresentado

7.6 Conferências

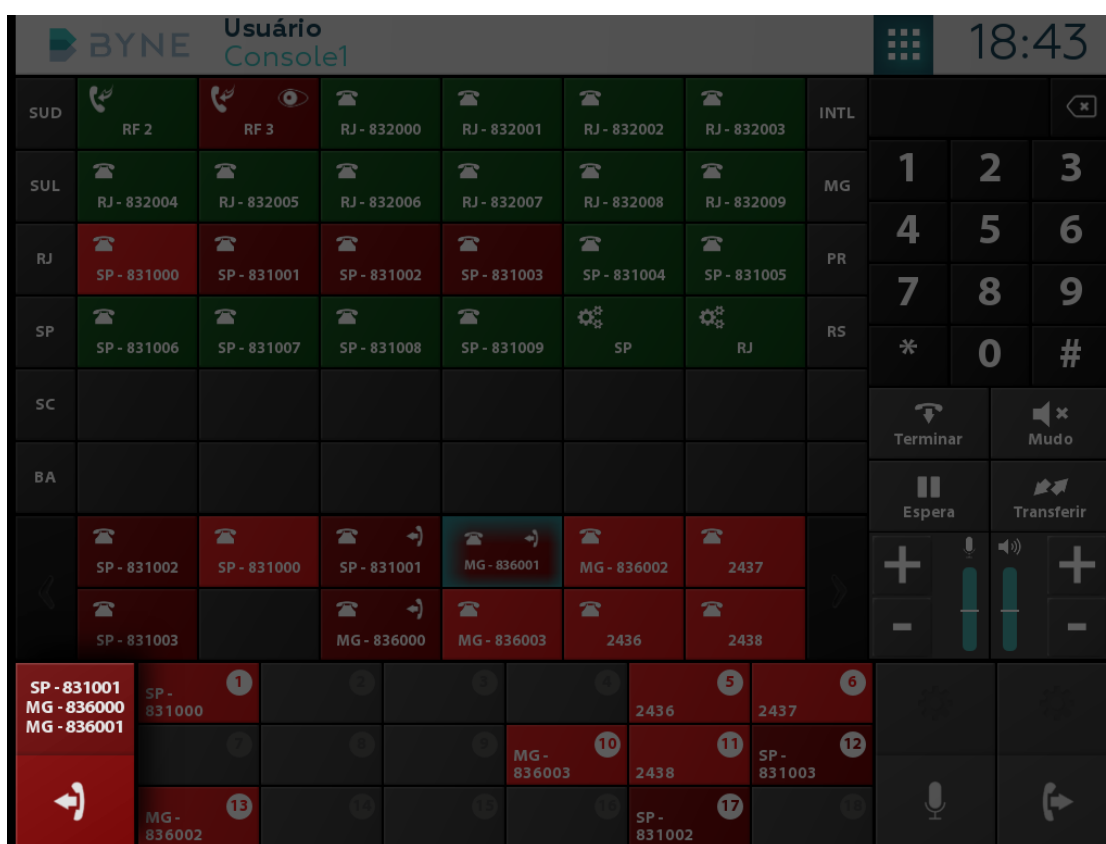
A funcionalidade de conferência permite estabelecer uma comunicação simultânea com diversos interlocutores, estejam eles configurados na console ou não.

Existem três formas de realizar uma conferência:

7.6.1 Realizando uma chamada em conferência

Caso a funcionalidade “default_answer_type” da console esteja configurada como “in_conference” basta pressionar os ramais desejados ou utilizar o teclado.

1. Pressione o botão de telefone ou móvel desejado, ele iniciará a chamada no dispositivo padrão.
2. Pressione o segundo botão ou utilize o teclado.
3. O dispositivo deve apresentar as chamadas em conferência



7.6.2 Recebendo uma chamada em conferência

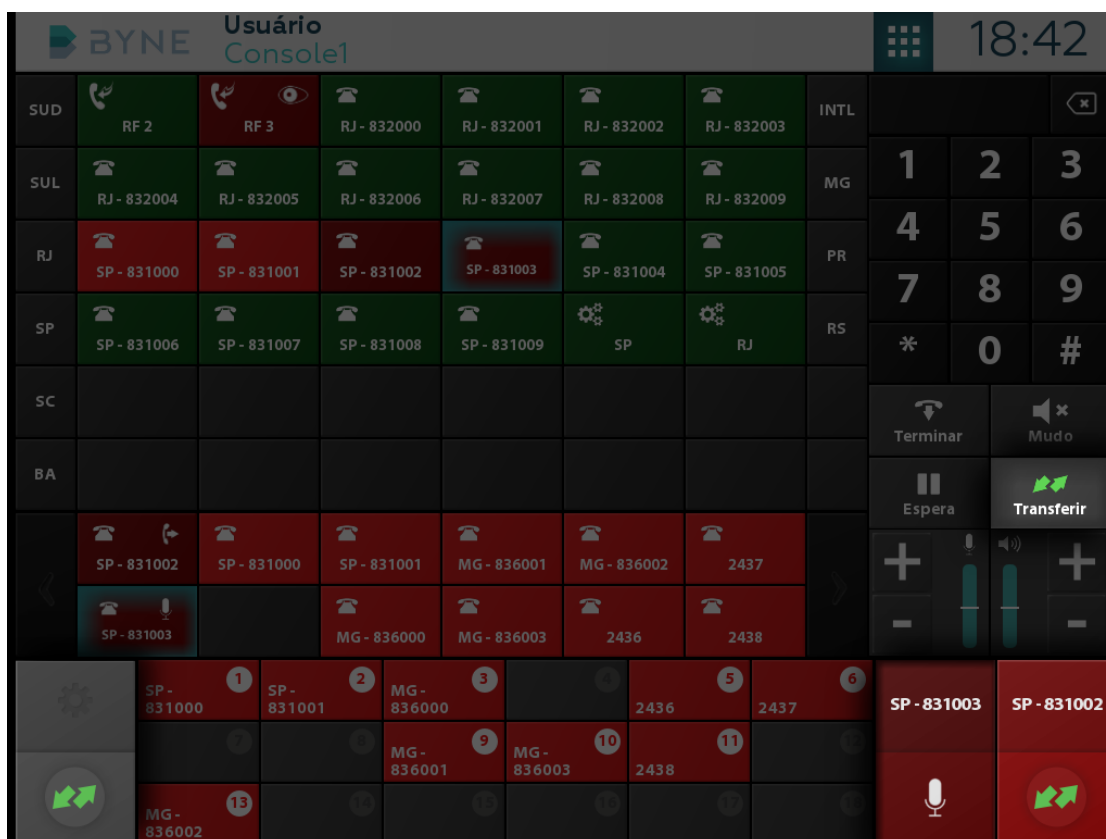
Caso a funcionalidade "default_answer_type" da console esteja configurada como "in_conference" basta atender as chamadas sequencialmente.

1. Pressione a chamada de entrada na área de chamadas
2. Pressione a segunda chamada de entrada na chamadas
3. Ambas chamadas entraram em conferência no dispositivo selecionado/padrão

7.6.3 Utilizando transferência

Caso a funcionalidade "default_answer_type" da console esteja configurada como "not_in_conference" utilize a transferência.

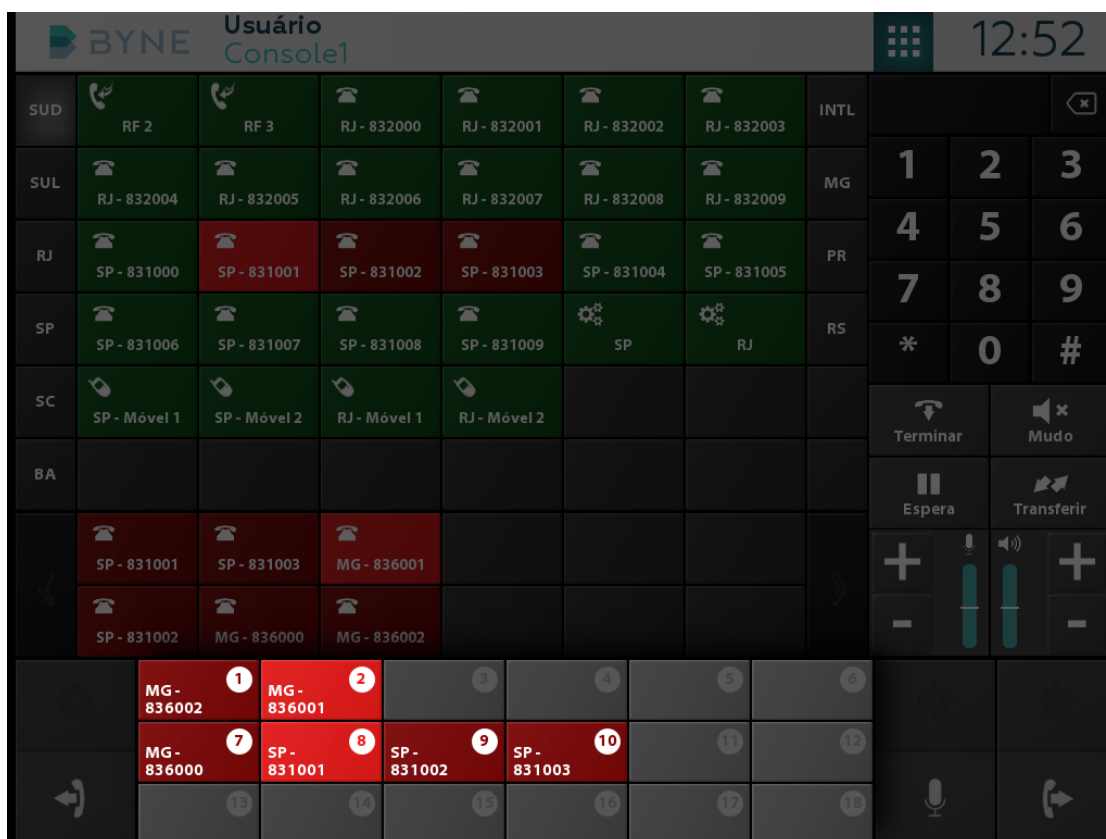
1. Pressione o botão de telefone ou móvel desejado, ele iniciará a chamada no dispositivo selecionado/padrão.
2. Pressione o segundo botão ou utilize o teclado, ele iniciará uma nova chamada em um outro dispositivo disponível.
3. Pressione uma das chamadas ativas
4. Na área de ações pressione a opção Transferir
5. Pressione o dispositivo com uma chamada ativa que deseja criar uma conferência



6. Ambas chamadas entraram em conferência no dispositivo

7.6.4 Monitoramento

Área utilizada para monitorar chamadas ou conferências. Nessa área, nenhum áudio será compartilhado com as chamadas, será possível somente o recebimento de áudio.



Quando houver atividade de voz, a cor do botão da chamada ficará mais claro para indicar atividade.

Para monitorar uma chamada ou conferência:

1. Pressione o(s) botão(ões) desejados
2. Pressione o botão transferir na área dinâmica
3. Pressione uma das áreas no monitoramento
4. A chamada é transferida para área pressionada
 - Caso a área pressionada já contenha alguma chamada em monitoramento será criada uma conferência.

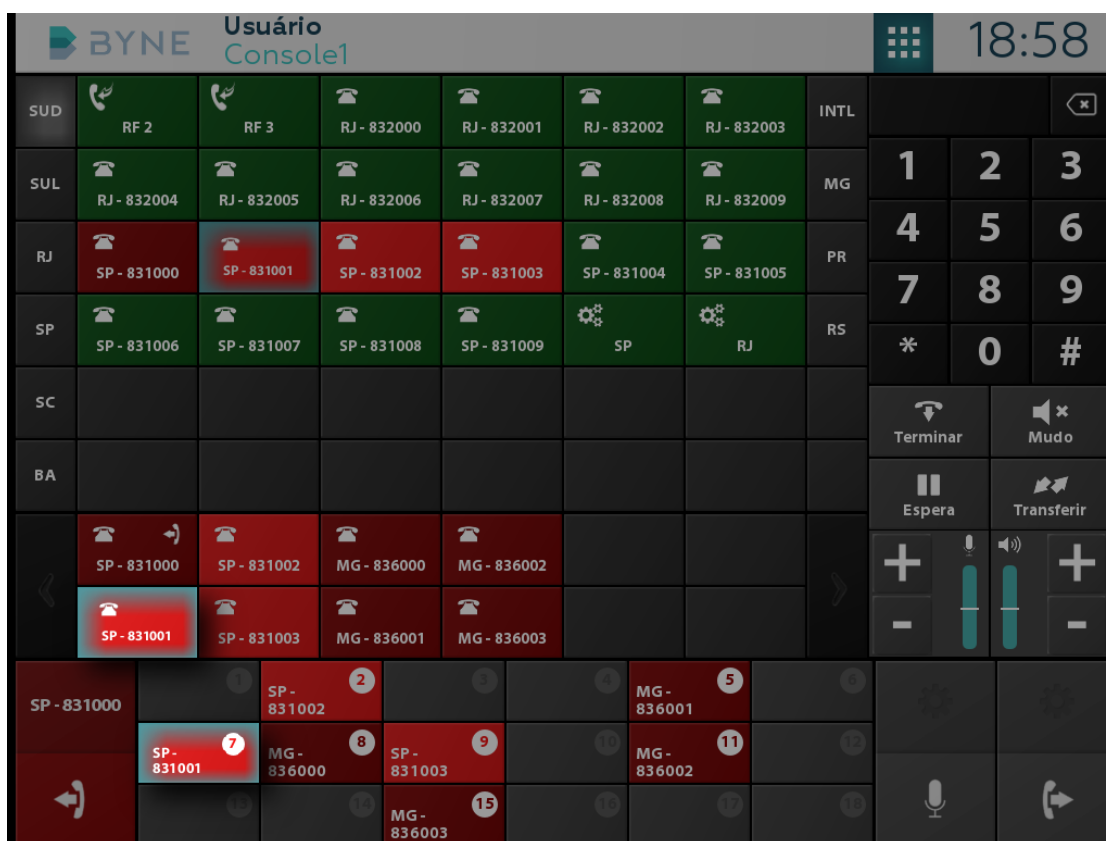
A área de monitoramento utiliza-se de um dispositivo de áudio pré-configurado apenas com a recepção de áudio habilitada.

7.7 Transmissão

A transmissão pode ser efetuada em uma chamada por meio do botão do dispositivo a ser utilizado para transmissão ou pelo botão na área de monitoramento.

- Para efetuar uma transmissão em chamadas ou conferências monitoradas pelo microfone embutido:

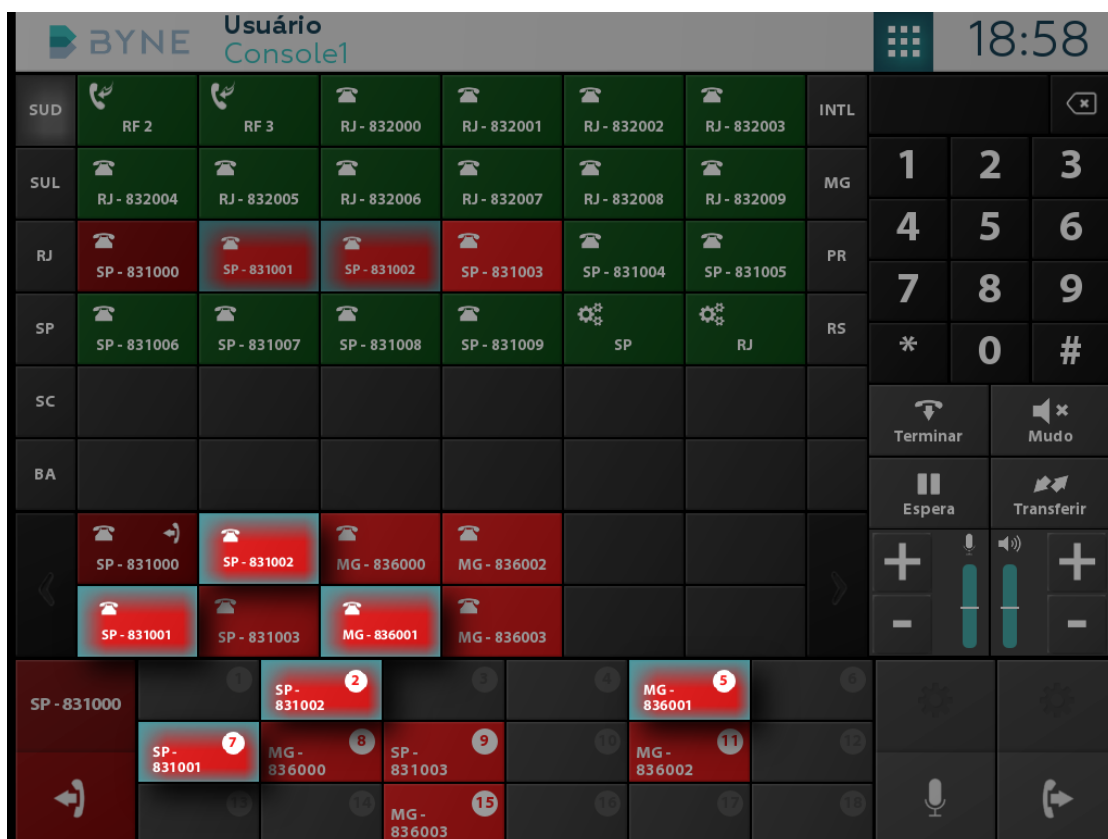
1. Selecione as chamadas ou conferências na área de monitoramento



2. Utilize o botão PTT da console para iniciar a transmissão

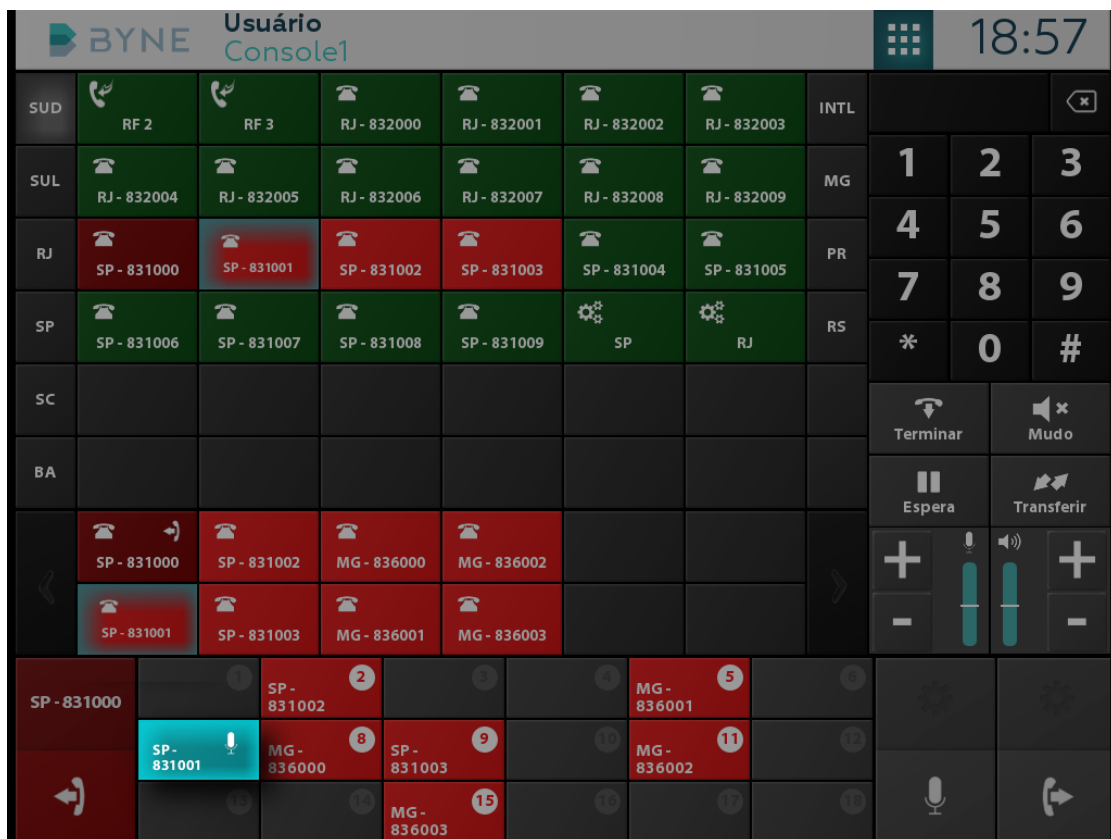


- Para efetuar uma transmissão em chamadas ou conferências monitoradas pelo monofone:
 1. Selecione as chamadas ou conferências na área de monitoramento

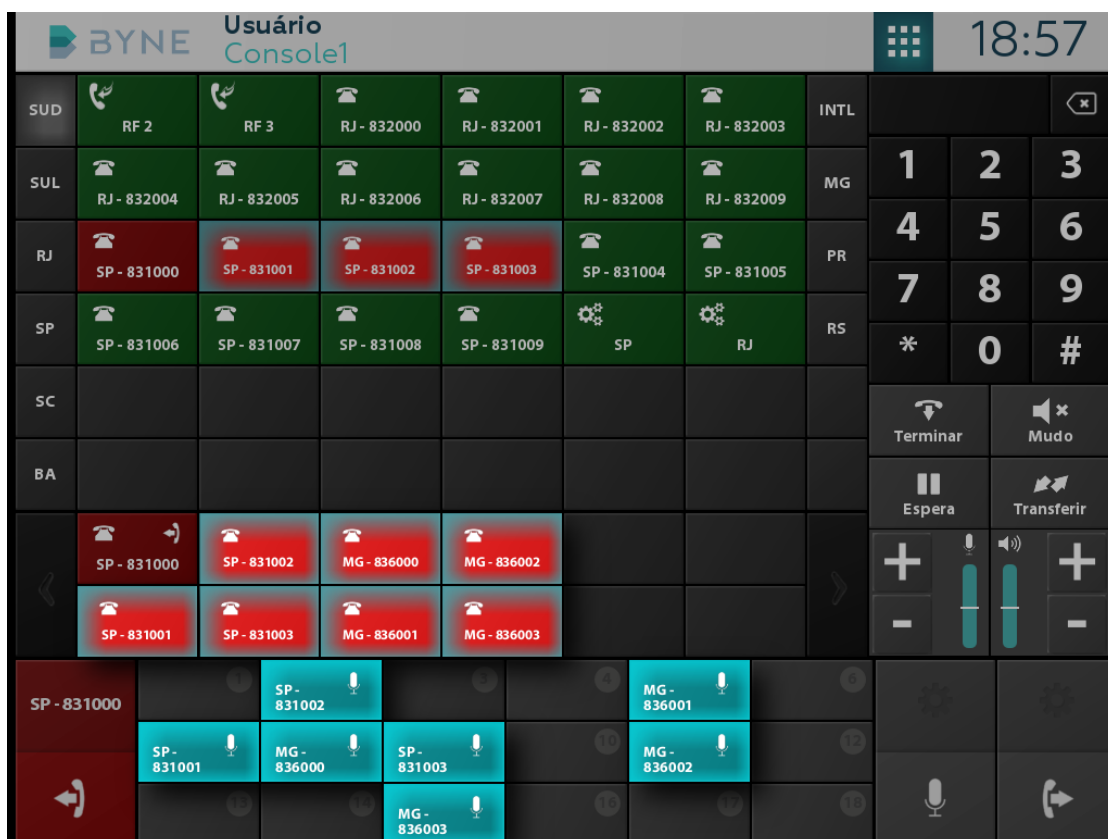


2. Utilize o botão PTT do monofone para iniciar a transmissão

- Para efetuar uma transmissão em uma chamada ou conferência monitorada diretamente pelo botão, utilizando o dispositivo de áudio padrão configurado:
 1. Pressione o botão da chamada ou conferência na área de monitoramento. Mantendo pressionado o botão por menos de um segundo, a transmissão continuará até que o botão seja selecionado novamente. Pressionando por mais de um segundo, ao soltar, a transmissão será encerrada;



Durante a transmissão os botões selecionados serão destacados com a cor azul e indicador do dispositivo utilizado para a transmissão.



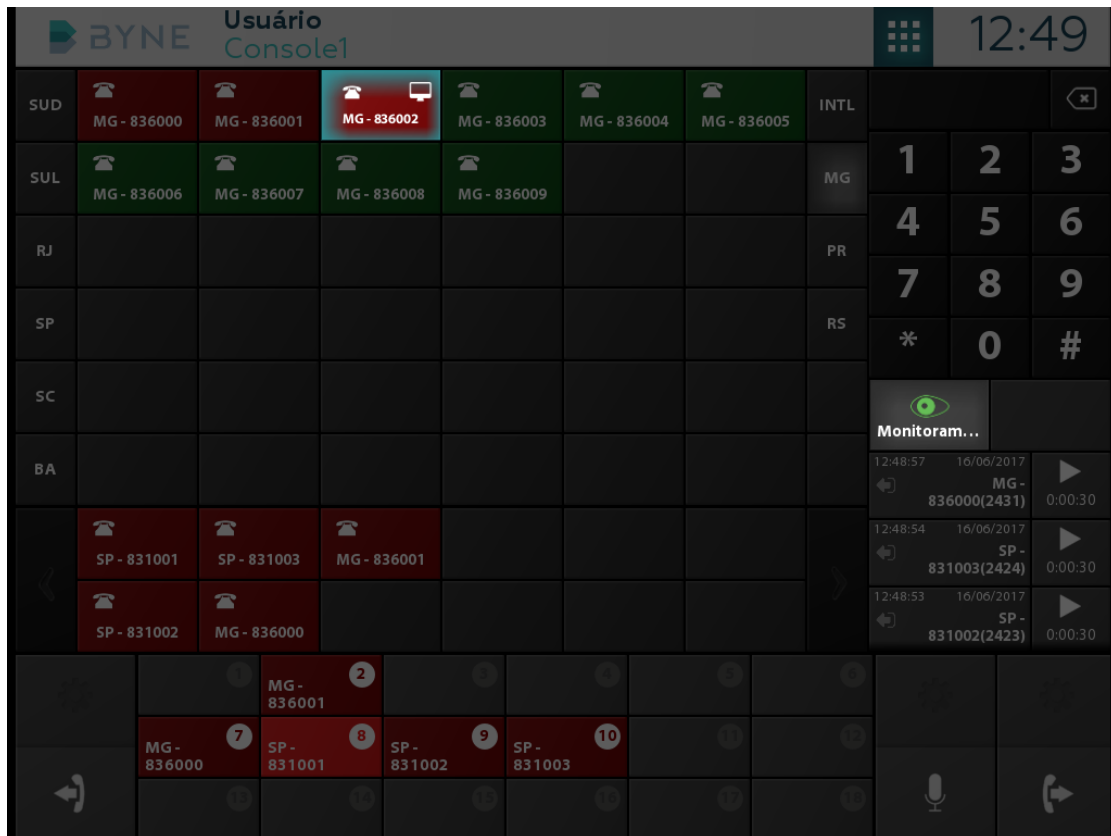
7.8 Entrar em uma chamada ativa

É possível participar de uma chamada ativa de outra console, caso o botão da chamada esteja cadastrado.

Quando a chamada for estabelecida em outra console, o botão de telefone ficará com cor de ocupado.

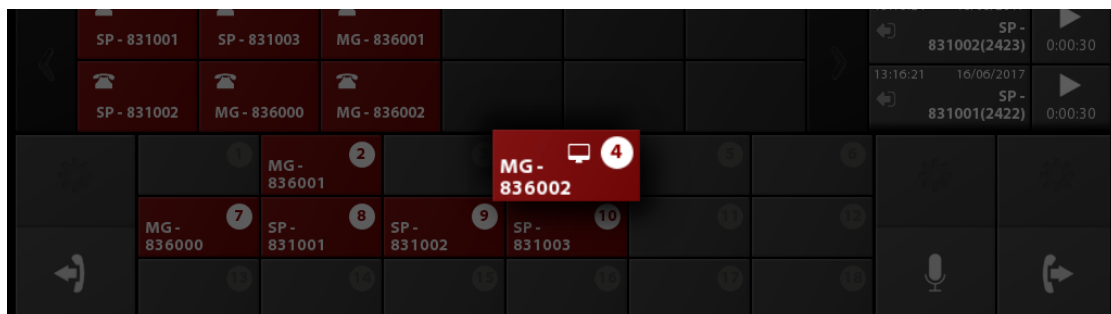
Para participar de uma chamada de outra console:

1. Selecione o botão de telefone
2. Selecione a opção de monitoramento no menu de ações



3. Selecione um botão disponível na área de monitoramento.

Ao entrar em uma chamada que já pertence a uma console, um indicador de intercalação aparecerá no botão.



7.9 Call Sharing

Caso a funcionalidade "call_sharing" da console esteja ativa, as chamadas de entrada e saída serão compartilhadas para outras consoles que não possuem um botão com o número do ramal chamado configurado.

Para que o call sharing seja efetuado, a chamada deve estar na área de monitoramento e o ramal não deve ter um botão configurado na console que recebeu ou originou a chamada.

Para chamadas recebidas, a chamada será compartilhada com todas as consoles da mesma fila destino da chamada. Para chamadas efetuadas, a chamada será compartilhada para todas as consoles com filas relacionadas.

A chamada compartilhada ficará disponível na área dinâmica das consoles para a participação.

7.10 Push to Swap

Caso a funcionalidade "push_to_swap" da console esteja ativa, será possível transferir de uma conferencia ou chamada de dispositivo de áudio para um monofone utilizando seu respectivo botão PTT.

O Push to Swap desativa a transmissão pelo botão de PTT.

1. Selecione a chamada ou conferência na área de monitoramento ou uma chamada em um dispositivo de áudio.
2. Utilize o botão PTT do monofone em que a chamada deve ser transferida para iniciar a transferência.

7.11 Private Call

Caso a funcionalidade "private_call" da console esteja ativa, as chamadas que estiverem no dispositivo de áudio de uma console só serão acessíveis para consoles que possuírem essa chamada no dispositivo de áudio.

Nas consoles em que a chamada está na área de monitoramento, o botão da chamada terá um indicador de privacidade e o recebimento e transmissão de áudio estarão bloqueados.

