

GUIA RÁPIDO

Você pode usar o **Vivo Voz Negócio**, seu plano de voz ilimitado com PABX na nuvem, para fazer ou receber chamadas no seu telefone de mesa, computadores ou seus dispositivos móveis.

Para **funcionar em sua área de trabalho**, você precisa instalar o software Vivo Voz Negócio Desktop em seu PC ou Mac. Este guia ajuda você a fazer isso.

CERTIFIQUE-SE DE QUE SEU COMPUTADOR SEJA COMPATÍVEL

O Vivo Voz Negócio é **compatível com Windows 10** e em **Macs com MacOS 10.13** (High Sierra) ou versões posteriores.

Você **pode usar o microfone e alto-falantes embutidos** no computador, mas você terá uma qualidade de áudio muito melhor se usar um **fone de ouvido**.

O Vivo Voz Negócio funciona com os fones de ouvido mais comuns, **incluindo Bluetooth**. Funcionará até com o botão atender / rejeitar chamada em alguns fones de ouvido.

ENCONTRE SUA SENHA

Você recebeu por email o seu número do ramal e senha para começar a usar o Vivo Voz Negócio.

Se você não tiver essas informações, solicite ao administrador do seu sistema. Você é solicitado a alterar a senha como parte da conclusão do processo de login.

BAIXE E INSTALE O SOFTWARE

Baixe o Vivo Voz Negócio diretamente do seu email.

Quando solicitado, salve o arquivo. Encontre o arquivo na pasta de downloads, abra-o e siga as instruções na tela para instalar o software.



EXPLORANDO VIVO VOZ NEGÓCIO DESKTOP

O **Vivo Voz Negócio** é como ter seu telefone de mesa no **computador**. Você pode fazer e receber chamadas, colocar em espera, transferir chamadas e fazer chamadas a três.

Você também pode usar o Vivo Voz Negócio Desktop para enviar mensagens instantâneas, transferir arquivos e enviar informações de presença a outras pessoas em seu diretório corporativo que estejam usando o Vivo Voz Negócio Desktop (em qualquer dispositivo).

O Vivo Voz Negócio Desktop usa Wi-Fi, banda larga ou serviços de dados móveis disponíveis e conectados ao seu computador.

FAZENDO CHAMADAS

Fazer uma chamada é tão fácil quanto digitar o número no teclado ou clicando no botão de chamada de um contato.

Se o seu contato tiver mais de um número, você pode escolher qual número ligar na lista suspensa.

Se a pessoa para quem você está ligando tiver um identificador de chamadas, ela verá o seu número de telefone.



Durante uma chamada existente, você pode fazer uma segunda chamada usando o cliente principal em vez da janela de chamada ativa. Esse

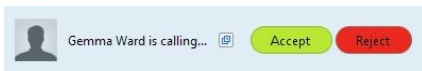
coloca automaticamente a primeira chamada em espera.
Quando a segunda chamada estiver ativa, você pode clicar no ícone "Transferir chamada" para mostrar a chamada retida como uma opção de transferência.

Vivo Voz Negócio Desktop

RECEBENDO CHAMADAS

Quando alguém liga para o seu número, você verá uma janela pop-up aparecer na tela do computador e ouvirá um tom de toque nos alto-falantes ou no fone de ouvido. O pop-up mostra o número da pessoa que está ligando para você. Se os detalhes dessa pessoa já estiverem em sua lista de contatos, o pop-up exibirá o nome do chamador.

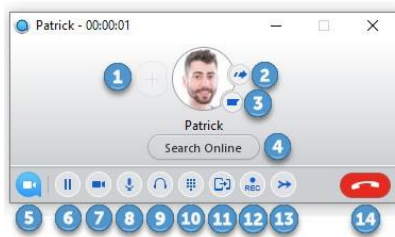
Você também poderá visualizar chamada recebida em seu telefone de mesa, em seu celular ou em um tablet. Você pode atender a chamada no dispositivo que for mais conveniente para você.



DURANTE A CHAMADA

Enquanto uma chamada está em andamento, você pode usar a janela de chamada para:

1. Adicione um participante.
2. Transferir a chamada.
3. Envie uma mensagem de bate-papo para o chamador.
4. Faça uma pesquisa de CRM.
5. Eleve a chamada para Reunião.
6. Coloque a chamada em espera.
7. Enviar vídeo.
8. Silencie seu microfone.
9. Ajuste o volume.
10. Acesse o teclado.
11. Mude para outra chamada.
12. Grave a chamada.
13. Mesclar chamadas.
14. Encerre a chamada.



Você pode receber uma chamada enquanto você já estiver em outra chamada. Se você atender a nova chamada, a chamada atual será automaticamente colocada em espera e aparecerá em uma nova janela de andamento da chamada. Alterne entre as duas chamadas usando a janela de cada uma ou clique no ícone "Mesclar chamadas" para mesclar outros chamadores em uma única chamada.

VIVO EMPRESAS



CHAMADA DE VÍDEO

Se a pessoa com quem você está falando também estiver usando o Vivo Voz Negócio Desktop na mesma rede, você pode atualizar sua chamada para vídeo a qualquer momento. Clique no ícone "Vídeo" para enviar seu vídeo. A pessoa receberá uma mensagem convidando-a a ativar o vídeo também. Clique no ícone de vídeo a qualquer momento para desligar o vídeo.

ENVIE A LIGAÇÃO PARA OUTRA PESSOA



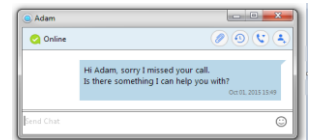
Use o ícone "Transferência de chamadas" para enviar qualquer chamada para outro número. Um menu pop-up permite que você selecione um contato ou digite um número completamente novo para o qual transferir a chamada. Você também pode transferir a chamada para outro de seus dispositivos que tenha o APP Vivo Voz Negócio instalado, sem ter que desligar!

CHAT



Se você tiver o Vivo Voz Negócio com Chat, clique no ícone de bate-papo de um contato para enviar uma mensagem instantânea.



Na janela de bate-papo, você pode enviar arquivos, visualizar seu histórico de bate-papo com o contato, ligar para o contato e adicionar um ou mais participantes à conversa.






REJEITAR CHAMADA COM CHAT

Se o chamador estiver em sua lista de "Contatos", você pode rejeitar uma chamada e enviar uma mensagem instantânea ao chamador explicando por que você não pode atender a chamada. Clique na lista suspensa ao lado de "Rejeitar" e selecione uma das mensagens do sistema ou clique em "Mensagem personalizada" para digitar sua própria mensagem.

PRESENÇA

Deixar outros sabem se você está disponível ou ocupado definindo sua presença como Online  ou ocupado. 




Sua A informação de presença mostra automaticamente quando você está ausente , No telefone , ou em uma reunião 



Vivo Voz Negócio Desktop

GERENCIADOR DE CHAMADA

Você pode dizer ao Vivo Voz Negócio Desktop como lidar com as chamadas recebidas. Clique no seletor de Presença, expanda a opção Disponível e escolha entre:

 **Available**  **Do Not Disturb**  **Forwarding**

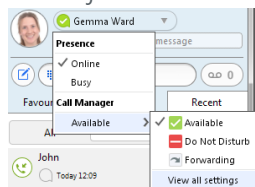
Se você selecionar “Não perturbe”, os chamadores ouvirão um anúncio de voz gravado informando que você não está disponível e serão conectados ao seu correio de voz. Nenhum de seus dispositivos tocará até que você desative o modo “Não perturbe”, portanto, use-o com cuidado!

Você pode selecionar Encaminhamento para encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número. Em seguida, você será solicitado a inserir o número para o qual deseja encaminhar as chamadas.

ESCOLHER QUAIS CHAMADAS PARA RECEBER

Você pode especificar como as chamadas devem ser tratadas se forem de números anônimos, VIPs ou de números na sua lista de chamadores indesejados.

Para fazer isso, clique no seletor Presença, expanda a opção “Disponível” e selecione a opção “Exibir” todas as configurações no final do menu.



Isso abre a janela Status do gerenciador de chamadas, onde **você pode definir suas preferências de tratamento de chamadas.**

SUA LISTA DE CONTATOS

O Vivo Voz Negócio reúne uma lista de contatos para você usar. Dependendo de como seu serviço está configurado, a lista de contatos pode incluir:

- Contatos que você digita diretamente no Vivo Voz Negócio Desktop.
- Contatos no catálogo de endereços local do Outlook ou Mac armazenados localmente em seu computador.
- Contatos nos contatos do Portal Vivo Voz Negócio.
- Contatos em seu diretório corporativo.

Se o Vivo Voz Negócio Desktop estiver configurado para sincronizar automaticamente com o Outlook, você pode visualizar e editar seus contatos do Outlook usando o Vivo Voz Negócio.

FAVORITOS

Para acesso rápido às pessoas que ligam com frequência, adicione o contato à sua lista de Favoritos. Use o botão direito do mouse para clicar em qualquer contato e escolha “Adicionar” aos favoritos na lista suspensa. Os favoritos aparecem na lista de favoritos e na lista de contatos.

HISTÓRICO DE CHAMADAS E CHAT

Clique na guia Recentes para ver seu histórico de chamadas e bate-papo. Para ver o histórico de bate-papo de um contato, clique no ícone de bate-papo do contato e, em seguida, clique no ícone Histórico.

CORREIO DE VOZ VISUAL



Se você tiver uma mensagem de voz ou vídeo, o botão Mensagem muda de cor e indica o número de mensagens recebidas. Clique neste botão para ver uma lista de mensagens recebidas, para ver as transcrições das mensagens em texto (quando disponível) ou para ouvir as mensagens.

LIGAÇÕES DE EMERGÊNCIA

O Vivo Voz Negócio Desktop permite fazer chamadas de qualquer lugar no dispositivo mais conveniente. Atenção a chamada sempre terá como referência o endereço do escritório vinculado ao seu contrato.

FERRAMENTAS

Clique no menu “Ferramentas” e selecione “Opções” para acessar suas configurações gerais e testar seus dispositivos de áudio e vídeo. Você também pode acessar outros serviços como CRM, conferência, compartilhamento de arquivos e serviços hospedados na nuvem a partir do menu Ferramentas.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO

Depois de terminar de usar o Vivo Voz Negócio Desktop, selecione Arquivo e, em seguida, Sair para fechar o aplicativo. Se você estiver usando um computador compartilhado, selecione Arquivo e, em seguida, Logout para evitar que outros usuários acessem sua conta.

Para alterar suas preferências de login, selecione Ferramentas, Opções, Geral e desmarque Login automático no Vivo Voz Negócio Desktop; isso evita que o Vivo Voz Negócio Desktop faça login automaticamente quando iniciado e garante que o próximo usuário tenha que fazer login usando suas próprias

credenciais.