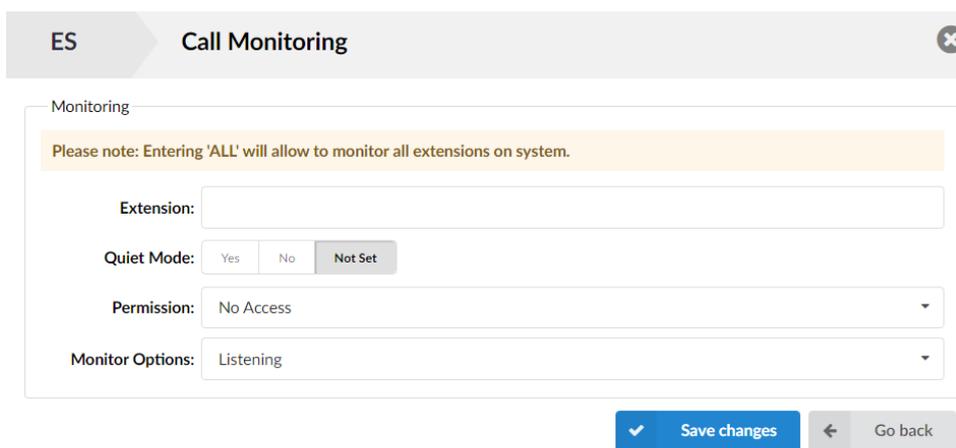


Call Monitoring

Versão 5.3.4.0

Este serviço permite-lhe monitorizar/entrar em chamadas em tempo real. Ouça, interrompa uma conversa ou fale com um agente sem que o cliente ouça a conversa paralela.



Diferentes campos a serem configurados:

- **Extensão:** Deve adicionar uma a uma as extensões que pretende monitorizar a partir da extensão que monitoriza (supervisor).
Se quiser monitorizar todas as extensões, não é prático introduzi-las uma a uma, pelo que deve escrever "TODAS" nesta Caixa
- **Modo silencioso:** Esta função permite-lhe escolher se quer ou não ativar uma mensagem de aviso à extensão que vai ser monitorizada
- **Opções de monitorização:**
 - **listening:** A extensão intrusa só pode ouvir a chamada.
 - **whispering:** o ramal intruso pode ouvir a conversa e falar apenas com o ramal monitorado.
 - **Barging:** a extensão intrusa pode ouvir e falar com ambas as partes da chamada.
 - **Dynamic Mode:** a estação intrusa pode escolher dinamicamente o modo

de intrusão a executar premindo:

- 4: Listening.
- 5: Whispering.
- 6: Barging.

Nota 2: O valor predefinido para o modo dinâmico é 4. Para alterar a opção dentro do modo dinâmico, isso deve ser feito depois da chamada ter sido efetuada. Ou seja, marque *199 e uma vez dentro da chamada marque 5 ou 6 novamente, 4 não é necessário porque é o valor padrão.