



**INWISE**

Be ahead. Get connected!

## Guia de uso do NEON Ultimate

Guia de uso do NEON Softphone versão Ultimate.

## **Sumário**

<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>Ligação .....</b>	<b>4</b>
Realizando uma ligação .....	4
Atendendo uma ligação.....	5
Utilizando os canais de ligação .....	5
Utilizando os recursos avançados de ligação .....	5
Conferência.....	5
Transferência de Ligação .....	6
Em espera (hold).....	6
Gravação de ligações .....	6
Discagem Rápida .....	6
Ocupado .....	7
AA (Auto-atender) .....	7
AR (Auto-rediscar) .....	7
AC (Auto-conferência) .....	7
Siga-me .....	7
<b>Contatos .....</b>	<b>7</b>
Adicionando contato .....	7
Bloqueando contato .....	8
Exportando lista de contatos.....	8
Importando lista de contatos .....	8
<b>Janela de notificações.....</b>	<b>8</b>
<b>Utilizando USB Phones .....</b>	<b>9</b>
<b>Utilizando cópia de segurança .....</b>	<b>9</b>
<b>Gerenciando múltiplas contas.....</b>	<b>9</b>
<b>Configurando o NEON.....</b>	<b>9</b>
<b>Licenciamento.....</b>	<b>10</b>
Ativação .....	10
Identificação da Licença .....	10
Ativando o NEON.....	10
Não recebeu o e-mail de ativação? .....	10
O que é uma licença inválida? .....	11
Não foi possível acessar o servidor de licenciamento.....	11

O que é o estado de observação de uma licença? .....	11
Qual o procedimento de atualização da licença no servidor? .....	11
<b>Atualização</b> .....	<b>12</b>
Como obter uma atualização que foi ignorada ou cancelada? .....	12
<b>Mais informações</b> .....	<b>13</b>

## Introdução



O NEON é uma poderosa ferramenta de comunicação – baseada na tecnologia VoIP – projetada para oferecer uma solução customizada, fácil de usar, extensível, com excelentes recursos e qualidade de áudio.

Com interface inovadora estilo “SmartPhone”, o NEON torna simples e intuitivo o uso de recursos avançados de ligação. Tarefas complexas tornam-se fáceis e acessíveis no NEON, como, por exemplo, receber e realizar ligações através de múltiplas contas SIP, controlar conferências telefônicas com diversos participantes, gravar todas as suas ligações, transferir ligações, localizar rapidamente um contato, entre outras funções.

Veja abaixo os principais recursos do NEON:

- Canais de ligação ilimitados
- Contas SIP ilimitadas
- Busca de contatos inteligente
- Importação de contatos do MS Outlook ou arquivos CSV
- Histórico de ligações
- Ligação em espera
- Siga-me
- Discagem rápida
- Transferência de ligações
- Gravação de ligações
- Reprodução de gravações durante uma ligação ou conferência
- Conferência com múltiplos participantes
- Auto-Atender
- Auto-Rediscar
- Auto-Ocupado (Do not disturb)
- Suporte a caixa postal
- Integração plug-and-play a USB Phones
- Painel de configurações

## Ligação

### Realizando uma ligação

Para realizar uma ligação é necessário que siga os pré-requisitos abaixo:

- O NEON tem de ser configurado com uma conta da InWise;
- As regras de forma de discagem da InWise tem de ser respeitadas.

Há diversas formas de realizar uma ligação:

- Acesse o **Painel Ligação**, digite o número desejado e clique no botão **Ligar** ou pressione a tecla ENTER.
- Acesse o **Painel Contatos**, expanda um contato e clique no número desejado;
- Acesse o **Painel Contatos**, clique com o botão direito sobre um contato e selecione o número desejado.
- Acesse o **Painel Histórico** e faça duplo clique no item de ligação desejado.

## Atendendo uma ligação

Ao receber uma ligação você vai ouvir um tom de campainha e uma flip deslizante será exibida. O **Painel Ligação** reflete as mesmas informações e opções exibidas na flip deslizante.

Para atender a ligação, clique no botão **Atender**.

Caso você receba uma nova ligação, enquanto estiver com uma ligação corrente, uma nova flip deslizante será exibida e, respectivamente, no **Painel Ligação**, um novo canal de ligação será exibido e piscará. Durante a ligação corrente, um bip tocará sinalizando a ligação pendente.

## Utilizando os canais de ligação

O NEON disponibiliza ilimitados canais de ligação que permitem conversação com cada interlocutor individualmente ou com vários interlocutores simultaneamente. O recurso nativo de ligação em espera permite que você atenda novas ligações sem a necessidade de desligar as ligações correntes.

Saiba mais sobre a funcionalidade dos canais de ligação:

- A interface do **Painel Ligação** permite a visualização simultânea de todas as ligações correntes e suas respectivas informações;
- Inserir dígitos no **Painel Ligação** cria um novo canal de ligação;
- Quando um canal está em foco exibe uma tonalidade mais forte;
- Um clique em um canal coloca a ligação dos demais canais em espera.

## Utilizando os recursos avançados de ligação

### Conferência

O recurso de conferência permite colocar várias ligações em conversação simultânea.

Cada canal de ligação tem seu respectivo botão **Conferência** o qual, com apenas um clique, permite incluir ou remover os participantes da conferência.

Para realizar uma conferência é muito simples, basta clicar no botão **Conferência** dos respectivos canais de ligação.

Importante salientar que para iniciar uma conferência deve haver pelo menos duas ligações em andamento.

Para remover os participantes de uma conferência, basta desmarcar os canais dos participantes que deseja remover da conferência.



Outras ligações podem ser realizadas ou atendidas paralelamente sem interferir no andamento da conferência.

## Transferência de Ligação

O recurso de transferência de ligação permite encaminhar uma ligação recebida ou efetuada para outro número, contato ou ligação corrente.


A transferência de uma ligação pode ser realizada de três formas distintas: Transferência antecipada, transferência não supervisionada e transferência supervisionada.

Veja como transferir uma ligação

- Antes mesmo de atender uma ligação recebida, clique no botão **Transferir**  e escolha o destino desejado: digite um número do telefone, selecione um contato ou selecione uma ligação corrente;
- Durante uma ligação corrente, clique no botão **Transferir**  e escolha o destino desejado: digite um número do telefone, selecione um contato ou selecione uma ligação corrente.


## Em espera (hold)

Há duas formas para colocar uma ligação em espera:

- Um clique no botão **Colocar em espera**  ativa ou desativa a função de espera.
- Um clique em outro canal coloca a ligação corrente em espera. Para retirar a ligação da espera clique no canal da ligação desejada. Neste caso, a interface do canal em espera fica esmaecido.

## Gravação de ligações

O recurso de gravação de ligações permite que uma ligação seja gravada. As gravações são armazenadas por padrão localmente e o recurso pode ser configurado através do módulo de configurações **Gravações**, exibido em **Menu > Configurações > Ligações > Gravações**.

Para utilizar o recurso de gravação é muito simples, um clique no botão **Iniciar gravação** , exibido no canal, inicia a gravação da respectiva ligação.

Caso deseje gravar todas as ligações realizadas ou recebidas, basta utilizar a opção **Auto-gravar**, exibida em **Menu > Opções > Autogravar**.


Uma lista de todas as gravações já efetuadas pode ser acessada através da opção **Gravações** exibida no **Painel Histórico**.

## Discagem Rápida

O recurso de discagem rápida permite que uma ligação seja efetuada para um número ou contato através de um atalho. Os atalhos podem ser alfanuméricos e ter quantidade ilimitada de caracteres.

Os atalhos podem ser definidos através do módulo de configuração **Discagem Rápida**, exibido em **Menu > Configurações > Ligações > Realização de ligações > Discagem Rápida**.

Existem três formas de realização de ligações utilizando a discagem rápida:

- **Digite o atalho** definido para o contato ou número desejado e clique em **Ligar** para efetuar a ligação.
- Clique no ícone  e em seguida no atalho correspondente ao contato ou número desejado para realizar a ligação imediatamente.
- No **Painel Ligação** clique no menu do botão **Ligar**, acesse a opção **Discagem rápida** e clique no atalho desejado.

## Ocupado

O recurso **Ocupado** tem como objetivo simular linha ocupada para qualquer ligação recebida.

O recurso **Ocupado** é sincronizado com os filtros de privacidade **Aceitar ligações de ninguém** e **Aceitar ligações de todos**, exibidos no módulo **Privacidade** das configurações de ligação.

Todas as ligações recebidas enquanto o recurso **Ocupado** estiver ativo são registradas no histórico de ligações.

A opção **Ocupado** encontra-se no menu **Opções** do menu do sistema.

## AA (Auto-atender)

O recurso **Auto-atender** tem a função de auto-atender as ligações recebidas imediatamente.

A opção **Auto-atender** encontra-se no menu **Opções** do menu do sistema.

## AR (Auto-rediscar)

O recurso **Auto-rediscar** tem a função de realizar, no máximo, três tentativas de ligação para uma ligação não completada anteriormente.

Ao ligar para um número que está ocupado, por exemplo, você pode ativar o recurso **Auto-rediscar** para que o NEON realize automaticamente três novas tentativas de ligação.

A opção **Auto-rediscar** encontra-se no menu **Opções** do menu do sistema.

## AC (Auto-conferência)

O recurso **Auto-conferência** tem a função de colocar automaticamente em conferência todas as ligações que forem atendidas. Apenas as ligações que forem completadas após habilitar este recurso serão colocadas automaticamente em conferência.

A opção **Auto-conferência** encontra-se no menu **Opções** do menu do sistema.

## Siga-me



O recurso de redirecionamento de ligações (Siga-me) encaminha ligações recebidas pelo seu NEON para outro número (VoIP, fixo ou móvel), segundo regras pré-estabelecidas nas configurações.

As configurações de siga-me encontram-se em **Menu > Configurações > Ligações > Siga-me**

## Contatos

### Adicionando contato


Há diversas formas de adicionar um contato:

- Acesse o **Painel Contatos**, clique em **Adicionar contato**;
- Durante a digitação de um número no **Painel Ligação**, clique no botão **Adicionar contato** . Você pode criar um novo contato ou adicionar o número a um contato já existente;
- Durante uma ligação corrente, clique no botão **Adicionar contato** . Você pode criar um novo contato ou adicionar o número a um contato já existente;
- Acesse o **Painel Histórico**, clique com o botão direito sobre uma ligação e escolha a opção **Adicionar número**. Você pode criar um novo contato ou adicionar o número a um contato já existente.

## Bloqueando contato

O NEON permite que você bloqueie um contato de sua lista de contatos evitando o recebimento de ligações indesejáveis.

Saiba mais sobre o comportamento do recurso de bloquear contato:

- Contatos bloqueados são exibidos com ícone diferenciado ;
- Contatos bloqueados não sabem que estão bloqueados. No NEON deles as ligações sempre indicam que você está ocupado;
- Ligações de contatos bloqueados são ignoradas e, portanto, não há registro destas ligações em seu histórico.

Para bloquear um contato é simples, basta clicar na opção **Bloquear** exibida no menu de contexto do contato. Você também pode bloquear um contato durante a criação ou edição de um contato, basta marcar a opção **Bloquear este contato** exibido nas janelas **Adicionar Contato** e **Editar contato**.

## Exportando lista de contatos

A lista de contatos é exportada em formato CSV. O formato CSV, acrônimo de *Comma-Separated Values*, é uma implementação particular de arquivos de texto separados por um delimitador, que usa a vírgula, ponto e vírgula ou tabulação como separador dos valores. É um formato de arquivo padrão utilizado pela maioria dos programas atuais, como, por exemplo, MS Outlook, MS Outlook Express, MS Excel e etc.

Ao exportar a lista de contatos, o arquivo CSV segue a seguinte sequência de dados: Nome, Telefone Geral, Telefone Residencial, Telefone Comercial, Telefone Celular, Telefone SIP, E-mail, Página da Web, Notas, Nome do grupo, Telefone padrão e Bloqueio.

Onde o campo Telefone padrão varia de 0 a 4 (0=Geral, 1=Residencial, 2=Comercial, 3=Celular, 4=SIP) e Bloqueio varia de 0 a 1 (0=Não, 1=Sim).

Para exportar a lista de contatos acesse **Menu > Recursos > Contatos > Exportar** ou clique no menu de opções do **Painel Contatos** e escolha a opção **Exportar**.

## Importando lista de contatos


Uma lista de contatos pode ser importada do MS Outlook ou de arquivos no formato CSV.

Para importar uma lista de contatos acesse **Menu > Recursos > Contatos > Importar** ou clique no menu de opções do **Painel Contatos** e escolha a opção **Importar**.

## Janela de notificações




Através da janela de notificações você pode ver facilmente quantas ligações perdidas ou mensagens de sistema você já recebeu. Um clique em uma das ligações perdidas acessa o respectivo item no **Painel Histórico**.

Ao fechar a janela de notificações o ícone indicador  é exibido no topo dos painéis, um clique neste ícone abre a janela de notificações.

## Utilizando USB Phones

O NEON possui um mecanismo plug-and-play que reconhece instantaneamente os USB Phones instalados em seu computador. Prático e transparente, o mecanismo plug-and-play simplifica o uso de USB Phones no NEON.

Ao conectar um USB Phone ao computador, o dispositivo é reconhecido e instalado pelo Windows. Após a instalação bem sucedida do USB Phone no Windows, o NEON o detecta imediatamente. Neste momento é exibido no topo dos painéis um ícone USB, , conhecido como ícone indicador, e é exibida a janela de seleção de dispositivo.

O comportamento descrito acima só é reproduzido por USB Phones homologados.


## Utilizando cópia de segurança

O recurso **Cópia de segurança** permite criar e restaurar cópias dos dados do seu NEON. Este recurso é recomendado para restauração dos dados do NEON no caso de reinstalação do mesmo, de formatação ou aquisição de um computador.

Para criar ou restaurar uma cópia de segurança acesse a opção em **Menu > Recursos > Cópia de segurança**.

## Gerenciando múltiplas contas

O NEON oferece a oportunidade de você cadastrar múltiplas contas VoIP. A quantidade de contas cadastradas é ilimitada.

Para adicionar, excluir e configurar as contas VoIP acesse a janela **Gerenciamento de contas** através da opção **Menu > Gerenciar** ou faça um duplo clique no ícone de status da conta .

Se você tiver mais de uma conta configurada no NEON você poderá, através do **menu de contas**, selecionar a conta desejada para realização de ligações.

O menu de conta encontra-se no topo do NEON ao lado do ícone de status da conta .

## Configurando o NEON

A janela **Configurações** exibe diversas funções de seu NEON que podem ser personalizadas para atender as suas preferências e necessidades.

As opções de configuração estão divididas em categorias e podem ser acessadas através da opção; **Menu > Configurações**.

## Licenciamento

### Ativação

O processo de ativação tem a finalidade de proteger sua privacidade e garantir a autenticidade de sua cópia. Desta forma a ativação auxilia a evitar o uso não autorizado de sua cópia e também lhe oferece atendimento personalizado de suporte.

A licença do software cede o direito de ativar o NEON em diversos computadores, porém de forma alternada. Nunca uma mesma licença poderá ser ativada em dois computadores simultaneamente.

O próprio mecanismo de ativação permite que você ative o NEON em um computador e desative o computador anterior. Proporcionando mobilidade e garantindo a segurança de sua licença.

### Identificação da Licença

Para obter acesso ao link de ativação e ao gerenciamento de licenças, será necessário informar seu e-mail. Desta forma, seu e-mail torna-se o identificador exclusivo e intransferível dos seus registros de licença.

Pré-requisitos para ativar sua cópia:

- Conta de e-mail válida;
- Conexão com a Internet;
- Acesso liberado ao endereço **iapss.inwise.com.br** através da porta TCP 80.

### Ativando o NEON

O assistente de ativação só é exibido após a finalização da primeira ligação realizada com sucesso no NEON. Entende-se por ligação com sucesso aquela que foi atendida pelo interlocutor ou serviço de caixa postal.

Para ativar sua cópia do NEON basta seguir atentamente todos os passos do assistente de ativação.

### Não recebeu o e-mail de ativação?

Caso não tenha recebido o e-mail de ativação, verifique abaixo uma das possíveis causas do problema:

#### 1) Lixo eletrônico

Verifique sua caixa de lixo eletrônico. O uso de filtros de e-mail pode considerar a mensagem de ativação como lixo eletrônico.

#### 2) Proteção anti-spam

Contas com proteção anti-spam podem rejeitar o e-mail de ativação, por favor, cadastre o e-mail **licenciamento@inwise.com.br** em sua lista de e-mails confiáveis.

### 3) Caixa postal cheia

Libere espaço em sua caixa postal e clique na opção **Enviar novamente** para receber outro e-mail de ativação.

### 4) Erros de grafia ao digitar e-mail

Verifique se o e-mail digitado está correto.

### 5) Nenhuma das opções acima

Entre em contato conosco através do endereço **iw.suporte@inwise.com.br**.

## O que é uma licença inválida?

É uma licença que não consta mais no banco de dados do servidor de licenciamento. Segue abaixo algumas situações nas quais a licença pode ser invalidada:

- Suspensão de licença por parte do provedor;
- Desativações efetuadas por parte do usuário.

## Não foi possível acessar o servidor de licenciamento

Verifique abaixo as possíveis causas do problema:

- Conexão com a Internet enfrentando problemas;  
Sua conexão com a Internet pode estar enfrentando instabilidades. Verifique se sua conexão com a Internet está funcionando normalmente e tente novamente.
- Configurações inadequadas de proxy ou firewall;  
Um proxy ou firewall pode estar impedindo o acesso ao servidor de licenciamento. Caso esteja utilizando um proxy ou firewall, solicite ao administrador da rede a liberação dos seguintes dados:
- Acesso ao endereço: **iapss.inwise.com.br**
- Acesso à porta TCP: **80**

Se o problema persistir, entre em contato com seu serviço de suporte técnico.

## O que é o estado de observação de uma licença?

Uma licença está em estado de observação quando a sua desativação foi requerida e está pendente de atualização no servidor de licenciamento.

Quando a lista de ativações é solicitada, a licença corrente assume um estado de observação, pois é possível que a mesma tenha sido desativada pelo usuário e o servidor de licenciamento ainda não tenha sido atualizado.

## Qual o procedimento de atualização da licença no servidor?

Caso esteja utilizando uma licença que tenha sido desativada, a atualização automática da licença ocorrerá em um prazo máximo de **3 dias**.

Para forçar a atualização da sua licença no servidor de licenciamento, clique no link exibido na janela **Sobre o NEON**.

## Atualização

### Como obter uma atualização que foi ignorada ou cancelada?

A instalação de atualizações é sempre recomendável, pois contém correções e melhorias que aprimoram a funcionalidade do NEON. Sendo assim, mesmo que uma atualização tenha sido ignorada ou cancelada há como obtê-la posteriormente.

Para obter uma atualização ignorada ou cancelada será necessário verificar se há atualizações disponíveis. Para isso acesse a opção **menu > Ajuda > Sobre o NEON > Verificar atualizações**

## Mais informações

**Salvador, 18 de setembro de 2018.**

Versão do documento: 1.0

Última atualização: 18 de setembro de 2018

InWise Internet Company do Brasil S.A.

[www.inwise.com.br](http://www.inwise.com.br)

Tel: +55 (71) 3341.1525

Email: [iw.suporte@inwise.com.br](mailto:iw.suporte@inwise.com.br)

### Atenção!

Este documento pode conter informação confidencial, legalmente protegida e para conhecimento exclusivo do destinatário. É estritamente proibido a leitura, exame, retransmissão, divulgação, distribuição, cópia ou outro uso da mesma ou a tomada de qualquer ação baseada nesta informação por pessoas ou entidades que não sejam o destinatário. Os conceitos, conclusões e outras informações neste documento que não relacionados aos negócios oficiais da minha empresa serão considerados como não fornecidos nem endossados por ela.