

GlobalConnect – SIP Trunk

Portal Selfcare

Manual de Utilização



Índice

1. Portal selfcare	3
1.1. Acesso ao portal	3
1.2. Login.....	4
1.2.1. Já tem login MEO	4
1.2.2. Não tem login MEO.....	4
2. Gestão da Solução	5
2.1. Gestão SIP Trunk.....	5
2.1.1. Apresentação da Identificação da Origem	10
2.1.2. Barramento de Chamadas.....	11
2.1.3. Fazer Chamadas Anónimas	12
2.1.4. Inibição do Anúncio de Portabilidade.....	12
2.1.5. Música em Espera	13
2.1.6. Números de entrada, para PBX.....	14
2.1.7. Números de saída, para PBX	15
2.1.8. On-Net Display.....	16
2.1.9. Transferência de Chamadas	17
2.2. Outras funcionalidades	17
3. Informações e recomendações.....	18

1. Portal selfcare

Em soluções SIP Trunk (IP ou Primários) as configurações para além de efetuadas na respetiva Central Telefónica do cliente podem ser complementadas no portal. Adicionalmente é possível ter uma solução mista pelo que nestas situações recomendamos consultar o manual de utilização do portal selfcare para complementar informação e detalhe de todas as funcionalidades disponíveis.

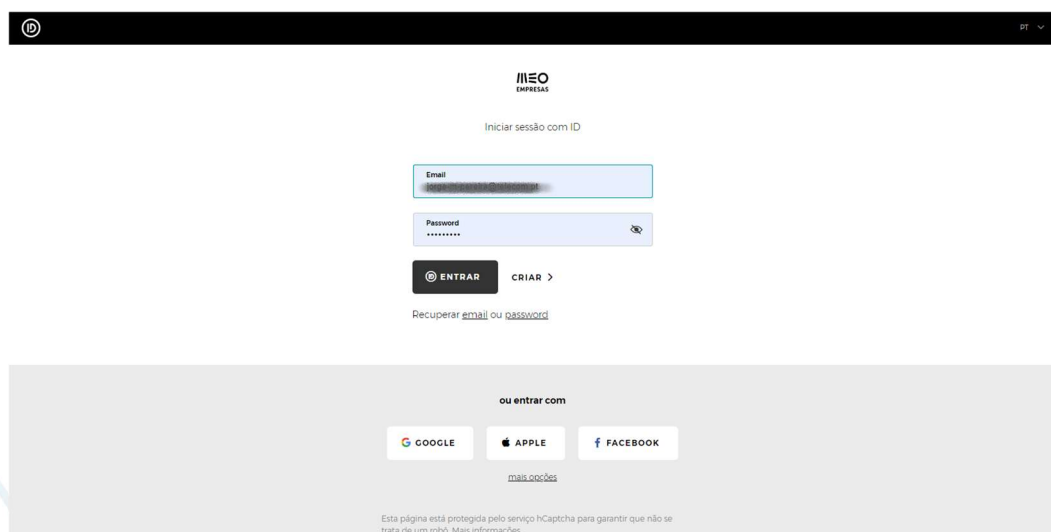
Sendo este manual aplicável a soluções SIP Trunk IP ou Primário, podem existir situações que apenas se apliquem a um ou outro cenário estando devidamente identificado no manual, adicionalmente as imagens das funcionalidades também podem apresentar informação adicional de acordo com a solução.

A lista de funcionalidades disponível no portal selfcare depende da solução de cada cliente bem como das funcionalidades adicionais contratadas, poderá consultar vídeos tutoriais exemplificativos, link disponível no footer do portal.



1.1. Acesso ao portal

O acesso ao portal é efetuado através do seguinte endereço <https://globalconnect.meoempresas.pt>, inserindo as credenciais de acesso:



O Portal é compatível com os webs browsers:

- Chrome 70 ou superior;
- Firefox 60 ou superior;
- Opera 60 ou superior;
- Microsoft Edge (Chromium) 79 ou superior.



Nota: poderão existir diferenças de apresentação/cor em função do web browser utilizado.

1.2. Login

1.2.1. Já tem login MEO

Se já tem login MEO (email que utiliza para aceder à área de cliente MEO em meoempresas.pt deve utilizar o mesmo para aceder ao portal selfcare. Se não se recorda do email ou da password deverá efetuar a respetiva recuperação no ecrã mostrado na imagem do ponto anterior em “Recuperar **email** ou **password**” e seguir os respetivos procedimentos que vão sendo apresentados. No caso do email poderá ainda contactar o 961 001 626 ou o 16 206 (Apoio ao cliente MEO Empresas) ou o seu gestor de cliente. No caso da password, irá receber um email para recuperação de password.

Mais informações em [Login MEO](#).

1.2.2. Não tem login MEO

Se ainda não tem login em nenhum portal MEO, foi-lhe enviado um email da MEO Empresas (remetente: MEO Empresas “login@meoempresas.pt”) com a informação de como criar o login para poder aceder ao portal de selfcare. O login corresponde a um identificador único e inalterável para um dado utilizador para os vários portais MEO Empresas, entre eles o portal selfcare GlobalConnect. Se ainda não se registou, deve consultar o email recebido e seguir os passos indicados no mesmo. Será com este email/password que poderá aceder ao portal selfcare.

Nota: caso verifique que não recebeu o email, confirme por favor na pasta de spam do seu email

2. Gestão da Solução

A gestão da solução depende dos serviços contratados e disponibilizados no portal.



No topo da janela é apresentada informação sobre o último acesso ao portal selfcare, a possibilidade de alterar o idioma do portal, área de downloads, acesso à ajuda contextualizada e opção para sair do portal.



Na área de downloads são disponibilizados os ficheiros resultantes das exportações de listagem de chamadas, listas de utilizadores, extração de gravação de chamadas e relatórios de extração ou eliminação de gravação de chamadas.

2.1. Gestão SIP Trunk

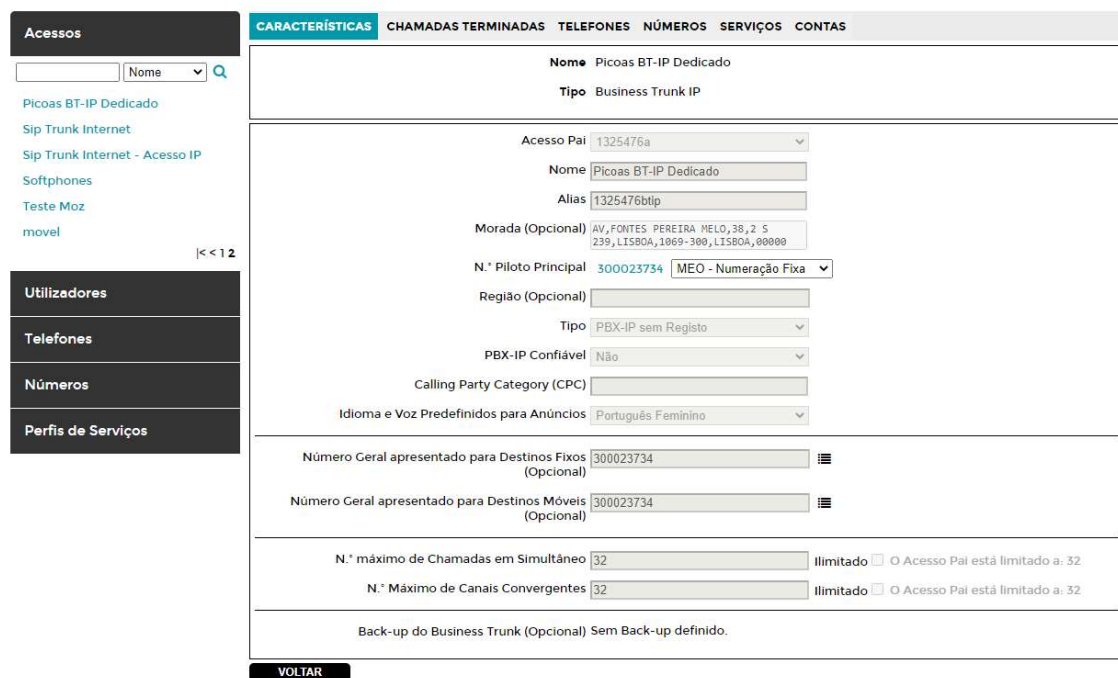
Para acesso à informação do SIP Trunk associado à solução deverá aceder à opção Acessos do ecrã principal e selecionar o acesso pretendido.



Nesta opção é disponibilizada toda a informação do acesso.

Apenas algumas configurações estão disponíveis para alteração sendo as restantes da responsabilidade da MEO Empresas.

No separador **Características** é possível consultar a informação associada ao acesso:



O Número Geral é o DDI que será apresentado sempre que não exista um número de saída atribuído.

Em soluções de Central Telefónica Primário aparece também o separador das **Chamadas Originadas**.

CARACTERÍSTICAS	MÓVEL NO ESCRITÓRIO	CHAMADAS ORIGINADAS	CHAMADAS TERMINADAS	TELEFONES	NÚMEROS	SERVIÇOS	CONTAS
<p>Nome 02-Porto-220439800</p> <p>Tipo PBX com Acesso Primário</p>							
<p>Determinação do Número de Saída nas chamadas internas (on-net), para PBX <input type="text" value="Não configurado"/></p> <p>Determinação do Número de Saída nas chamadas externas (off-net), para PBX <input type="text" value="Não configurado"/></p> <p>As configurações presentes nesta tab aplicam-se a Prefixos de numeração. A determinação do número de saída das extensões criadas individualmente segue a configuração do serviço Números de Saída.</p>							
VOLTAR							

No separador **Chamadas Terminadas** é possível consultar a forma de Contacto dos Prefixos do PBX-IP com associação entre Prefixo Longo e Curto:

Acessos	CARACTERÍSTICAS	CHAMADAS TERMINADAS	TELEFONES	NÚMEROS	SERVIÇOS	CONTAS
<input type="text"/> Nome <input type="button" value="Q"/> Picoas BT-IP Dedicado Sip Trunk Internet Sip Trunk Internet - Acesso IP Softphones Teste Moz movel	<p>Nome Picoas BT-IP Dedicado</p> <p>Tipo Business Trunk IP</p> <p>Forma de Contacto dos Prefixos do PBX-IP com associação entre Prefixo Longo e Curto: <input type="text" value="Número Longo"/></p> <p>A forma de contacto das extensões criadas individualmente segue a configuração dos Números de Entrada.</p>					
VOLTAR						
< < 12						
Utilizadores						

Número Longo - Numa chamada efetuada para um número que pertence a um Prefixo de números curtos do PBX-IP, será usado o Prefixo de números longos associado para construir o Número Longo a contactar.

Número Curto - Numa chamada efetuada para um número que pertence a um Prefixo de números longos do PBX-IP, será usado o Prefixo de números curtos associado para construir o Número Curto a contactar.

No separador **Telefones** é possível consultar a listagem dos telefones criados no acesso:

Acessos

Nome

- Picoas BT-IP Dedicado
- Sip Trunk Internet
- Sip Trunk Internet - Acesso IP
- Softphones
- Teste Moz
- movel

< < 1 2

Utilizadores

Telefones

Características Chamadas Terminadas Telefones Números Serviços Contas

Nome Picoas BT-IP Dedicado
Tipo Business Trunk IP

Limpar Pesquisa Tipo de informação a mostrar: Avançada

ID	ALIAS	UTILIZADOR	NOME DO TELEFONE	TIPO DE TELEFONE	NÚMERO DE SAÍDA INTERNO	DDI SAÍDA FIXO	DDI SAÍDA MÓVEL	NÚMEROS DE ASSOCIADOS
				Todos				
+351300023734	+351300023734	99994/1325476btip	300023734	Business Trunk IP	300023734	300023734		300023734
+351300023734.2000	2000	99994/1325476btip	2000	Business Trunk IP	2000			2000
+351300023734.2001	2001	99994/1325476btip	2001	Business Trunk IP	2001	210499641		2001 210499641

No separador **Números** é possível consultar a listagem dos números criados no acesso, bem com atribuir ou desatribuir números para serem utilizados em serviços (Menu IVR por exemplo) ou Utilizadores da plataforma:

Acessos

Nome

- Picoas BT-IP Dedicado
- Sip Trunk Internet
- Sip Trunk Internet - Acesso IP
- Softphones
- Teste Moz
- movel

< < 1 2

Utilizadores

Telefones

Números

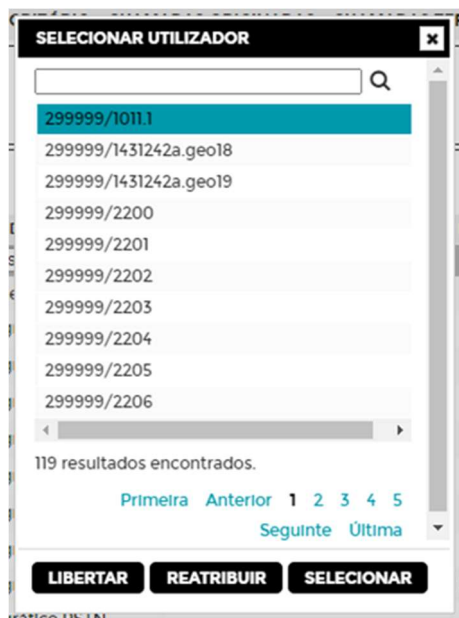
Características Chamadas Terminadas Telefones Números Serviços Contas

Nome Picoas BT-IP Dedicado
Tipo Business Trunk IP

Limpar Pesquisa Criar Número Curto +
Tipo de informação a mostrar: Avançada

NÚMERO	TIPO DE NÚMERO	SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	UTILIZADOR	TELEFONES ASSOCIADOS	PERFIL
	Todos	Todos				
x 2000	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2000 - Não registado	1325476t
x 2001	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2001 - Não registado	1325476t
x 2002	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2002 - Não registado	1325476t
x 2003	Número Curto			99994/1325476btip	+351300023734.2003 - Não registado	1325476t
					+351300023734.2004	

É possível neste separador efetuar a atribuição ou desatribuição de numeração, selecionando o utilizador pretendido, depois de selecionar aparece a informação do número e selecionar a opção Libertar ou Reatribuir de acordo com o pretendido:



No mesmo ecrã pode ainda criar, a qualquer momento, numeração curta (um número individual ou uma gama sequencial de números curtos) para associar a utilizadores na plataforma ou a serviços.

CRIAR NÚMERO CURTO

Acesso (Opcional): Picoas BT-IP Dedicado ▾

Número Curto:

Criar gama de
Numeração:

Utilizador (Opcional): ☰

VOLTAR
CANCELAR
GUARDAR

Após acrescentar um número curto se pretender que o mesmo seja utilizado para pela central deverá afear o mesmo ao telefone.

No separador **Serviços** é possível consultar e configurar os seguintes serviços do acesso:

Acessos	CARACTERÍSTICAS CHAMADAS TERMINADAS TELEFONES NÚMEROS SERVIÇOS CONTAS
Utilizadores	<p>Nome Picoas BT-IP Dedicado</p> <p>Tipo Business Trunk IP</p>
Telefones	<p>SERVIÇOS DISPONÍVEIS</p> <ul style="list-style-type: none"> + Apresentação da Identificação da Origem + Barramento de Chamadas de Entrada + Barramento de Chamadas de Saída + Códigos de Acesso a Serviços + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX + Inibição do Anúncio de Portabilidade + Música em Espera + Números de Entrada, para PBX + Números de Saída, para PBX + On-Net Display + Transferência de Chamadas
Números	
Perfis de Serviços	

2.1.1. Apresentação da Identificação da Origem

Este serviço permite ao utilizador de destino receber a informação de identificação do utilizador que originou a chamada.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- Apresentação da Identificação da Origem

TODOS OS NÚMEROS	<input checked="" type="radio"/> ATIVO	<input type="radio"/> INATIVO	📄
2000	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
2001	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
2002	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
2003	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
210499641	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
210499642	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
210499643	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄

RESTAURAR
CANCELAR

2.1.2. Barramento de Chamadas

Este serviço permite definir de barramentos de chamadas, de entrada e/ou saída, associados aos números configurados no Acesso:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- Barramento de Chamadas de Saída

- Barramento de Chamadas de Saída ✕

Quando ligo de ☰

Barrado ☰ +

HORÁRIOS CONFIGURADOS

[Adicionar Horário +](#)

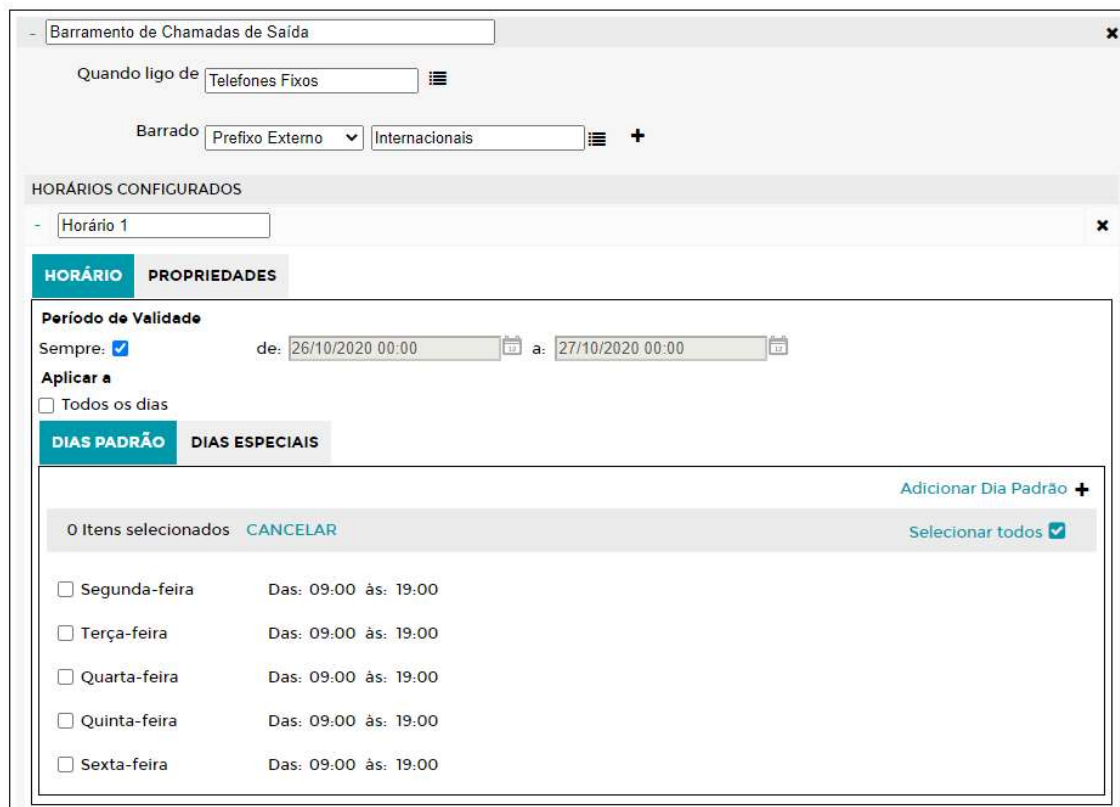
[Adicionar Regra +](#)

Sem exceções definidas

[Adicionar exceção +](#)

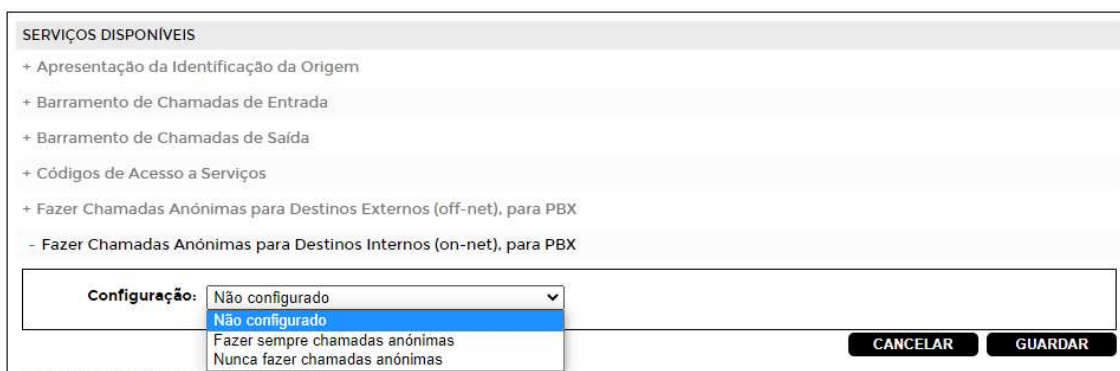
CANCELAR
GUARDAR

Estes barramentos podem ser definidos para serem executados em horários específicos, para isso selecionar a opção Adicionar Horário e configurar os dias e horas que pretende que os mesmos sejam considerados:



2.1.3. Fazer Chamadas Anónimas

Este serviço permite a definição de efetuar chamadas anónimas dependendo do destino, on-net e/ou off-net:



2.1.4. Inibição do Anúncio de Portabilidade

Este serviço permite a definição de inibir o anúncio de portabilidade para os números configurados no acesso:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
- Inibição do Anúncio de Portabilidade

TODOS OS TELEFONES	<input checked="" type="radio"/> ATIVO	<input type="radio"/> INATIVO	📄
+351300023734	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
+351300023734.2000	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
+351300023734.2001	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
+351300023734.2007	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
+351300023734.2008	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄
+351300023734.2009	<input checked="" type="radio"/> Ativo	<input type="radio"/> Inativo	📄

CANCELAR

2.1.5. Música em Espera

Este serviço permite a definição de utilização do serviço de Música em Espera bem como a seleção do áudio a utilizar:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
- + Inibição do Anúncio de Portabilidade
- Música em Espera

Configuração: Ativo Inativo

Música: Chamada em Espera (Feminino) ▼ ▶

CANCELAR **GUARDAR**

2.1.6. Números de entrada, para PBX

Este serviço permite a definição e mapeamento da numeração longa e curta existente no acesso permitindo definir que números (curtos e longos) vão tocar em que extensões individuais do PBX (telefones), quando é feita uma chamada para os mesmos:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
- + Inibição do Anúncio de Portabilidade
- + Música em Espera
- Números de Entrada, para PBX

Permite a alteração dos Números a tocar em cada Telefone do PBX. [Limpar Pesquisa](#)

TELEFONE	NÚMERO CURTO	DDI'S
2009	<input type="text" value="2009"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
2008	<input type="text" value="2008"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
2007	<input type="text" value="2007"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
2001	<input type="text" value="2001"/>	<input type="text" value="210499641"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
2000	<input type="text" value="2000"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
+351300023734	<input type="text"/>	<input type="text" value="300023734"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

11 resultados encontrados. Primeira Anterior 1 Seguinte Último

Na configuração deste serviço pode-se definir para cada telefone um número curto e três números longos (não existe ordem nestes 3 números), com a restrição que o mesmo número (curto ou longo) não pode ser escolhido para telefones diferentes e que esta configuração apenas existe para os telefones que pertencem ao PBX e que ainda não foram libertados ou atribuídos a um utilizador.

Para atribuir um DDI a um Telefone, é necessário garantir que o mesmo se encontra vago, se não estiver terá de ser desatribuído do telefone onde está para poder ser atribuído.

Colocando o DDI no campo DDI's e carregando na tecla Enter é possível validar se o mesmo se encontra vago (0 resultados encontrados) ou não. Se não estiver vago aparece associado ao telefone onde está atribuído, basta apagar esse DDI e gravar. Depois deverá colocar no campo telefone o número ao qual vai atribuir o DDI seguido de Enter. Ir ao campo DDI colocar o respetivo número longo e gravar.

2.1.7. Números de saída, para PBX

Este serviço permite a configuração de quais os números a apresentar a partir de cada telefone quando são feitas chamadas.

+ Números de Entrada, para PBX

- Números de Saída, para PBX

Pesquisar por


Telefone


Número a usar em Destinos fixos como faturação

Número a usar em Destinos fixos como apresentação

Número a usar em Destinos móveis como faturação

Número a usar em Destinos móveis como apresentação

Número a usar em chamadas Internas como apresentação e faturação Pesquisa 

Ordenar por A->Z 

[Limpar Pesquisa](#)

COMO APRESENTAÇÃO	COMO FATURAÇÃO
Quando ligo de +351300023734	
Usar para todos os Destinos Fixos o Número <input type="text" value="Usar o de faturação"/>	<input type="text" value="300023734"/>
Usar para todos os Destinos Móveis o Número <input type="text" value="Usar o de faturação"/>	<input type="text" value="Geral Cliente Fixo (Nenhum)"/>
Para as chamadas Internas usar <input type="text" value="300023734"/>	
Quando ligo de +351300023734.2000	
Usar para todos os Destinos Fixos o Número <input type="text" value="Usar o de faturação"/>	<input type="text" value="210499640"/>
Usar para todos os Destinos Móveis o Número <input type="text" value="Usar o de faturação"/>	<input type="text" value="Geral Acesso Fixo (300023734)"/>
Para as chamadas Internas usar <input type="text" value="2000"/>	

12 resultados encontrados. Primeira Anterior 1 2 3 4 5 Seguinte Última

Esta configuração apenas existe para os números que pertencem ao PBX e que ainda não foram libertados ou atribuídos a um utilizador.

É possível atribuir números de saída diferentes DDI mas apenas números pertencentes ao acesso selecionado.

Por questões legais e de cumprimento do Plano Nacional de Numeração, imposto pela ANACOM, algumas configurações poderão não estar disponíveis para configuração.

2.1.8. On-Net Display

Este serviço permite definir como são apresentados os números nas chamadas internas da solução:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
- + Inibição do Anúncio de Portabilidade
- + Música em Espera
- + Números de Entrada, para PBX
- + Números de Saída, para PBX
- On-Net Display

On-Net Display: Ativo Inativo

Tipo de informação a mostrar:

- Apresentar curto apenas nas marcações curtas
- Apresentar curto em todas as marcações internas

RESTAURAR **CANCELAR** **GUARDAR**

2.1.9. Transferência de Chamadas

Este serviço permite definir se é possível ou não efetuar transferências de chamadas:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- + Apresentação da Identificação da Origem
- + Barramento de Chamadas de Entrada
- + Barramento de Chamadas de Saída
- + Códigos de Acesso a Serviços
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Externos (off-net), para PBX
- + Fazer Chamadas Anónimas para Destinos Internos (on-net), para PBX
- + Inibição do Anúncio de Portabilidade
- + Música em Espera
- + Números de Entrada, para PBX
- + Números de Saída, para PBX
- + On-Net Display
- Transferência de Chamadas

Transferência de Chamadas: Ativo Inativo

CANCELAR **GUARDAR**

2.2. Outras funcionalidades

Adicionalmente no portal são disponibilizados outras funcionalidades quer ao nível da empresa como do utilizador (para estes é necessário considerars Utilizadores Avançados) que podem ser utilizadas.

Para detalhe das funcionalidades e modo de configuração poderá consultar o Manual de Utilização do Portal Selfcare.

A possibilidade de adicionar outras funcionalidades GlobalConnect dependem da compatibilidade com as centrais existentes.

3. Informações e recomendações

Gerais

- A listagem de chamadas apenas tem histórico de 180 dias.
- É indispensável que o cliente tenha acesso ao portal para gerir os Serviços.
- Sempre que efetuado um download os mesmos apenas estão disponíveis na área de downloads pelo período de 24h, recomenda-se que os mesmos sejam eliminados após efetuar o download para um suporte local.
- Genericamente, todas as alterações efetuadas nas funcionalidades têm efeito imediato no portal.

Outras informações

Compete ao cliente cumprir os normativos da Comissão Nacional de Proteção de Dados e Direitos de Autor sempre que aplicável. Para consultar a lista de todas as funcionalidades disponíveis consulte a **Lista de Funcionalidades**.