

Este documento tem como objetivo explicar as principais funções do GoTo Admin e auxiliar os clientes em seu uso diário.

Criado por: André Revilo

Revisão: Marcus Nery e André Revilo

São Paulo, 2022

Sumário

1. Acessando o GoToConnect:	3
2. Login:.....	3
3. Início:.....	3
3.1. Produto.....	3
3.2. Pedidos	4
3.3. Integridade do Sistema	4
3.4. Atividade e Relatórios.....	5
3.5. Usuários:.....	6
3.6. Funções e Permissões	10
4. Dispositivos	12
5. Sistema Telefônico.....	14
5.1. Números de Telefone	14
5.2. Visão Geral do Ramais	16
5.3. Relatórios de chamadas	16
5.4. Ramais Diretos	19
5.5. Grupo de chamadas	20
5.6. Caixa de Correio de Voz Compartilhada	21
5.7. Pontes de Conferências	22
5.8. Filtros de Chamadas.....	23
5.9. Programações.....	24
5.10. Biblioteca de Áudio	25
5.11. Filas de chamadas	27
6. Configurações.....	29
6.1. Telefones	29
6.2. Reuniões.....	30
7. Plano de Discagem	31
Links Uteis:.....	32

1. Acessando o GoToConnect:

- É possível acessar o PBX GoTo Admin através do link: <https://admin.goto.com>
- Neste link você acessará o GoTo Admin e gerenciará suas configurações.

2. Login:

- Acesse usando seu login e senha. O seu login será o email do usuário cadastrado.
- A senha será criada através do link: <https://www.onjive.com/register>



The image shows the GoTo login page where the user enters their email address. At the top is the GoTo logo. Below it is a text input field labeled "Endereço de email" with a cursor inside. Underneath the field is a dark blue button labeled "Avançar". At the bottom left, there is a checked checkbox labeled "Manter-me conectado" and a link labeled "Suporte" on the right.

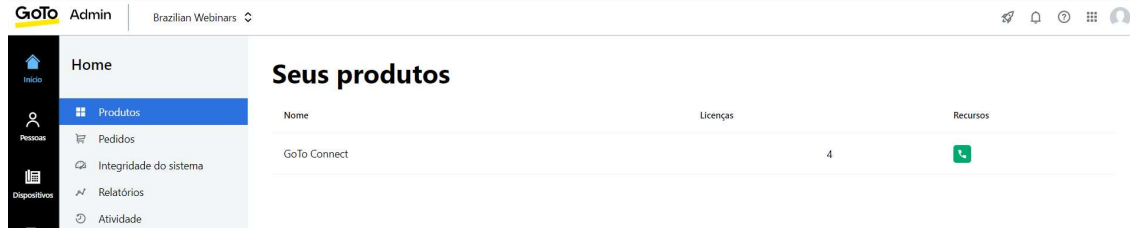


The image shows the GoTo login page where the user enters their password. At the top is the GoTo logo. Below it, there is a user selection section with a profile icon and the text "Entrada para marcus.nery@logmein.com" and "Não é você?". Underneath is a text input field labeled "Senha" with a cursor inside. To the left of the field is a link "Esqueceu a senha?". To the right is a dark blue button labeled "Entrar". Below the field is a separator line with the text "Entrar com" in the center. Underneath is a button with a user icon and the text "Entrar com o ID de empresa". At the bottom left, there is a checked checkbox labeled "Manter-me conectado" and a link labeled "Suporte" on the right.

3. Início:

3.1. Produto

- Este submenu exibe os produtos disponíveis conforme contratado.



3.2. Pedidos

- Neste submenu é possível visualizarmos as solicitações efetuadas e os status correspondentes, como por exemplo, solicitação de novos números e portabilidades.



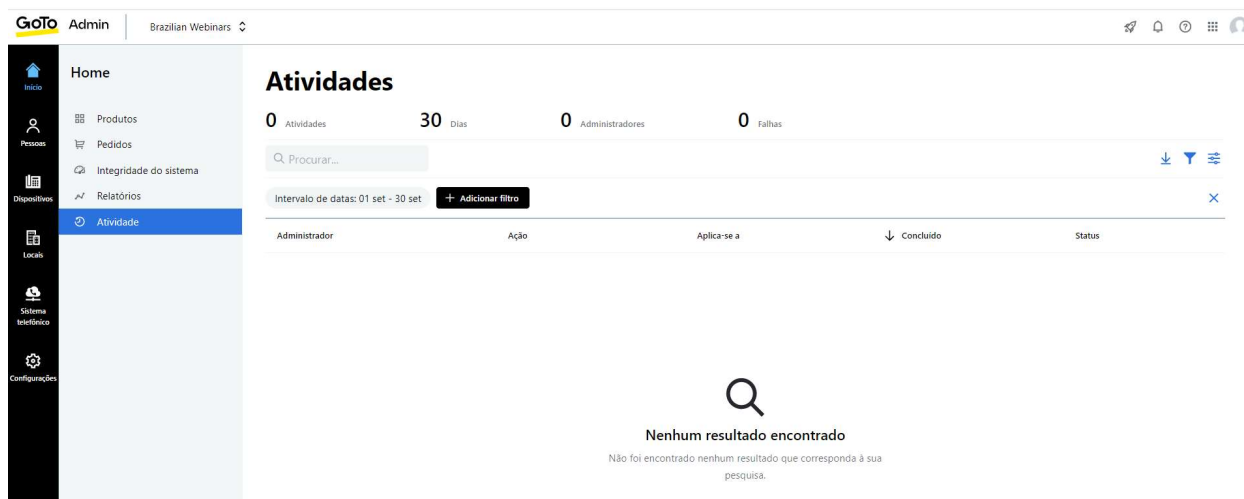
3.3. Integridade do Sistema

- Este submenu exibe informações referentes a qualidade de suas chamadas. Você poderá visualizá-las de formas diferentes, avaliando a qualidade em geral, o atraso das chamadas, os dispositivos que apresentam falhas e as conexões de áudio.

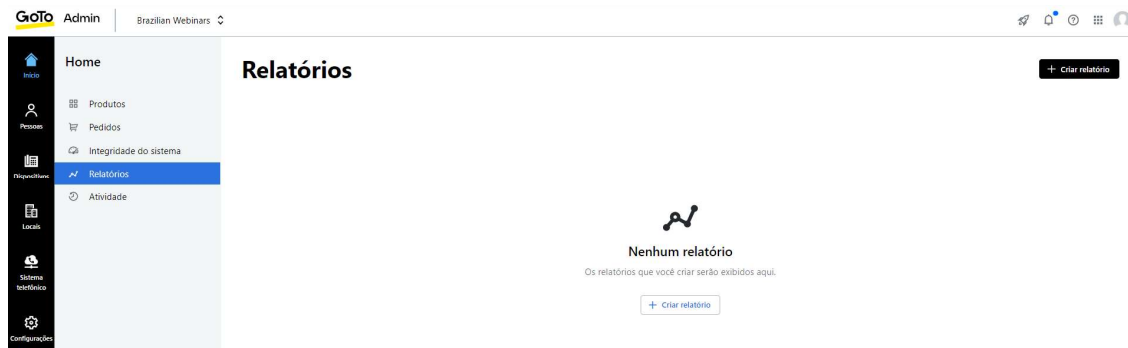


3.4. Atividade e Relatórios

- Estes dois sub menus estão interligados. Iniciando através do menu de Atividades, serão exibidos os registros de todas as ações feitas no GoTo Admin, mostrando a atividade executada e o usuário:

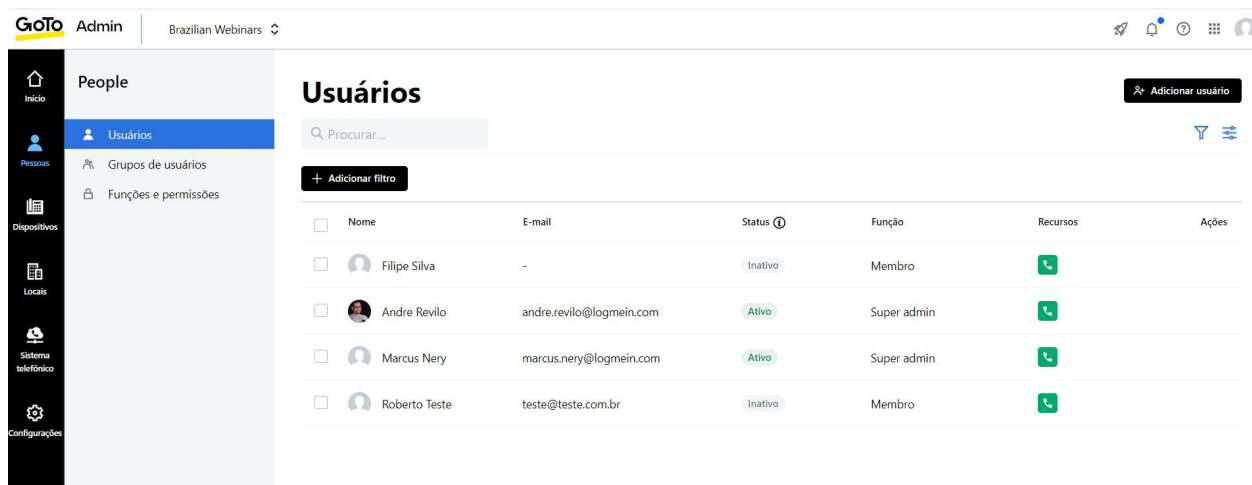


- No menu de Relatórios você poderá criar um arquivo em formato .CSV (compatível com Microsoft Excel) contendo as informações visualizadas no menu de Atividades:



3.5. Usuários:

- Este menu exibirá todos os usuários adicionados no PBX. Você poderá gerenciá-los adicionando, excluindo ou editando usuários. Aqui também clicando em “Adicionar Usuário” você adicionará um novo usuário.



- Ao adicionar um novo usuário é necessário preencher as seguintes informações:
 - Selecionar o produto: Aqui pode ser vinculado ao novo usuário o produto que será utilizado. É importante ressaltar que podem haver custos adicionais para a criação de novos usuários.

Adicionar usuários

×

1. Selecionar produtos

Selecione produtos para as pessoas que deseja convidar. Para produtos e configurações diferentes, convide usuários separadamente.

Nome	Licença	Recursos
<input type="checkbox"/> GoToConnect	4	

Avançar

- Ao clicar em “Avançar” será solicitado que preencha o nome completo e e-mail de seu novo usuário.

Adicionar usuários

×

2. Adicionar usuários

Adicione os usuários, que compartilharão os mesmos produtos e configurações.

Nome	E-mail
<input type="text" value="Informe o nome completo"/>	<input type="text" value="Inserir endereço de e-mail"/>

Obrigatório

[+ Adicionar outro usuário](#) [✕ Importar usuários](#)

← Voltar

Avançar

- E por último selecionará a função que o usuário terá, as funções habilitadas serão para Membro, SuperAdmin e Administrador.
- É possível também adicionar o usuário a um Grupo de Usuários, e selecionar o Idioma e o E-mail padrão que será enviado a ele, depois é necessário clicar em “Enviar Convites” e o usuário será criado.

3. Configurar usuários

Selecione as preferências dos usuários

Função da conta
Membro

Grupos de usuários
Informe o nome de um grupo de usuários

Idioma
English (US) - English (US)
Defina o idioma do e-mail de boas-vindas e as configurações de idioma dos usuários.

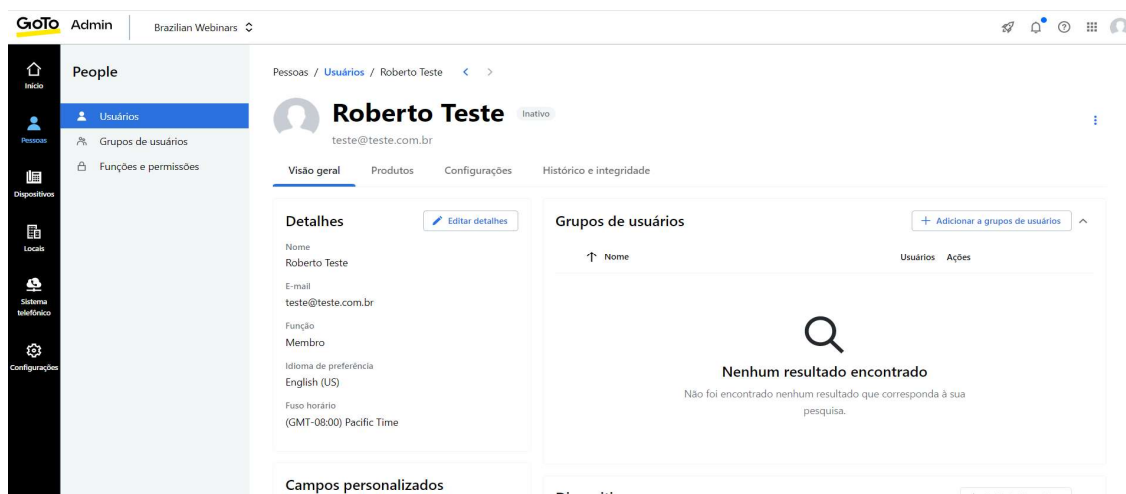
Email de boas-vindas
Email de boas-vindas padrão

[Ver previa](#)

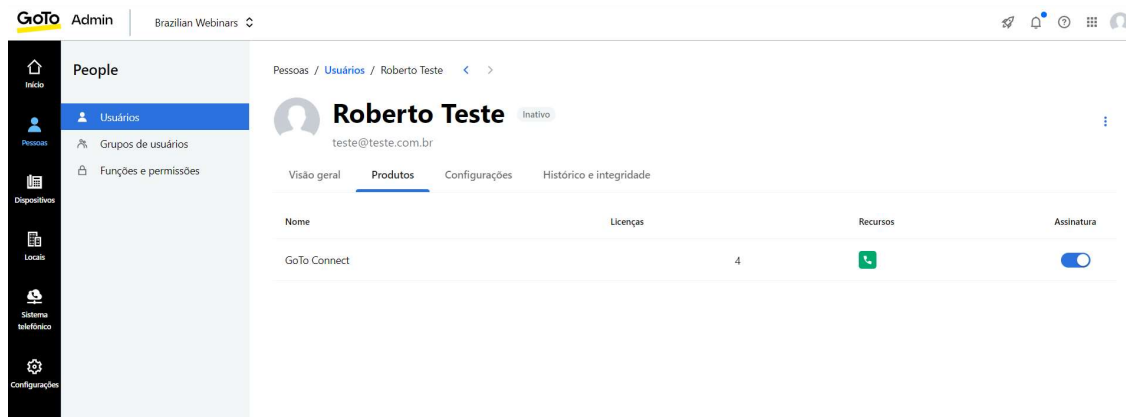
[Voltar](#)

[Enviar convite](#)

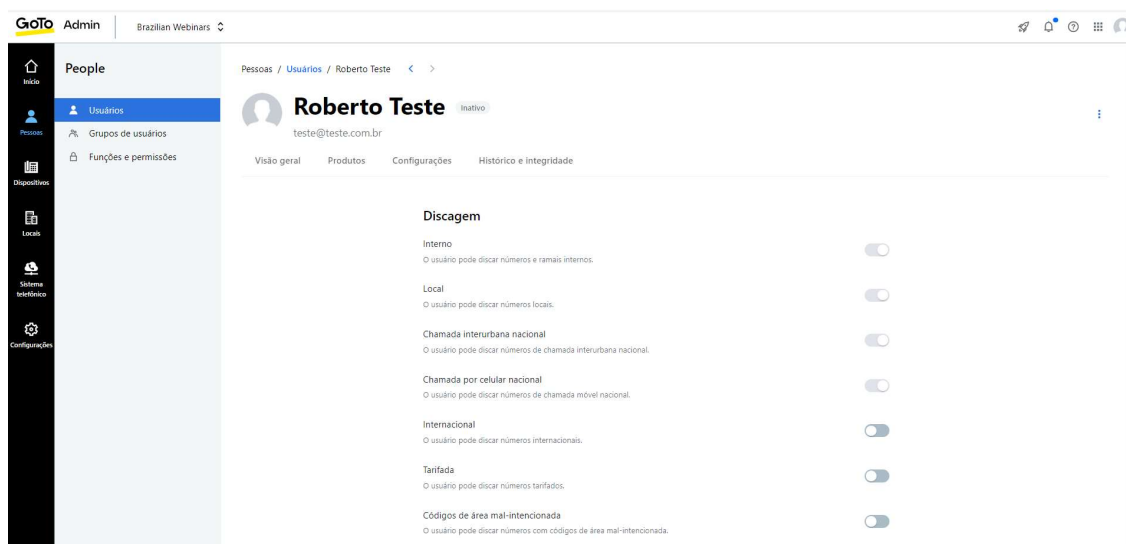
- Ao selecionar um usuário é possível editar suas configurações:
- **Aba Visão Geral:** Teremos uma visualização geral do usuário selecionado, poderemos editar as configurações inseridas durante a criação e também adicionar esse usuário a um Grupo de Usuários ou adicionar um aparelho físico ao ramal.



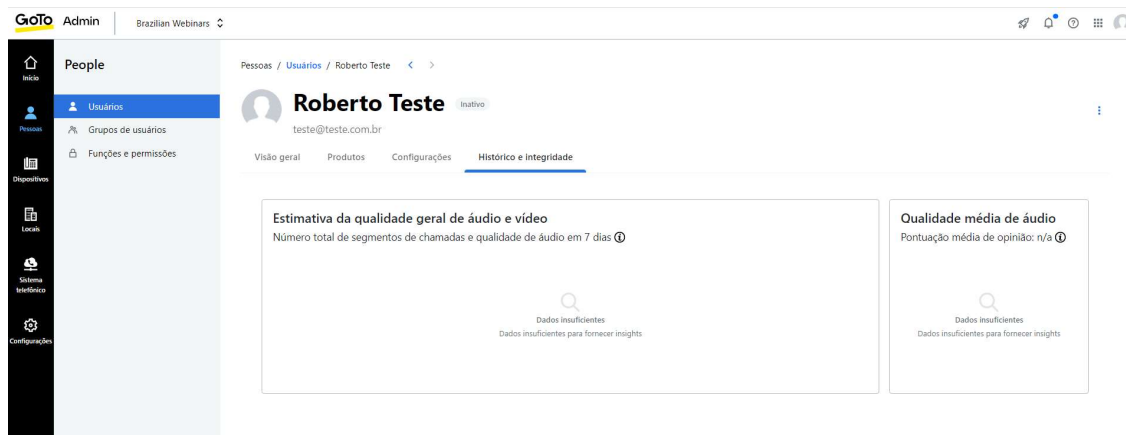
- **Aba Produtos:** Esta aba exibe todos os produtos que estarão vinculados a este usuário.



- **Aba Configurações:** Esta aba exibe e permite gerenciar demais configurações, como por exemplo, as permissões de ligações:

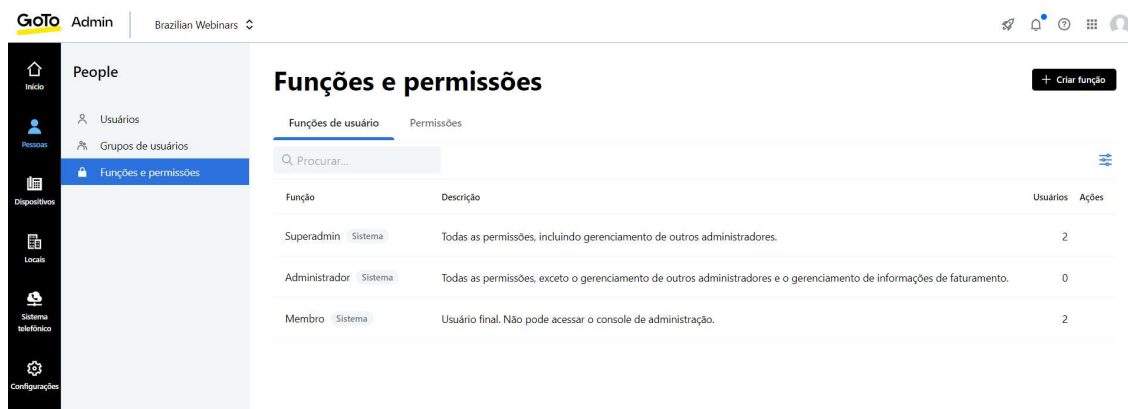


- **Aba Histórico e Integridade:** Esta opção possui o histórico das chamadas deste usuário e também informações referente a qualidade de suas chamadas:

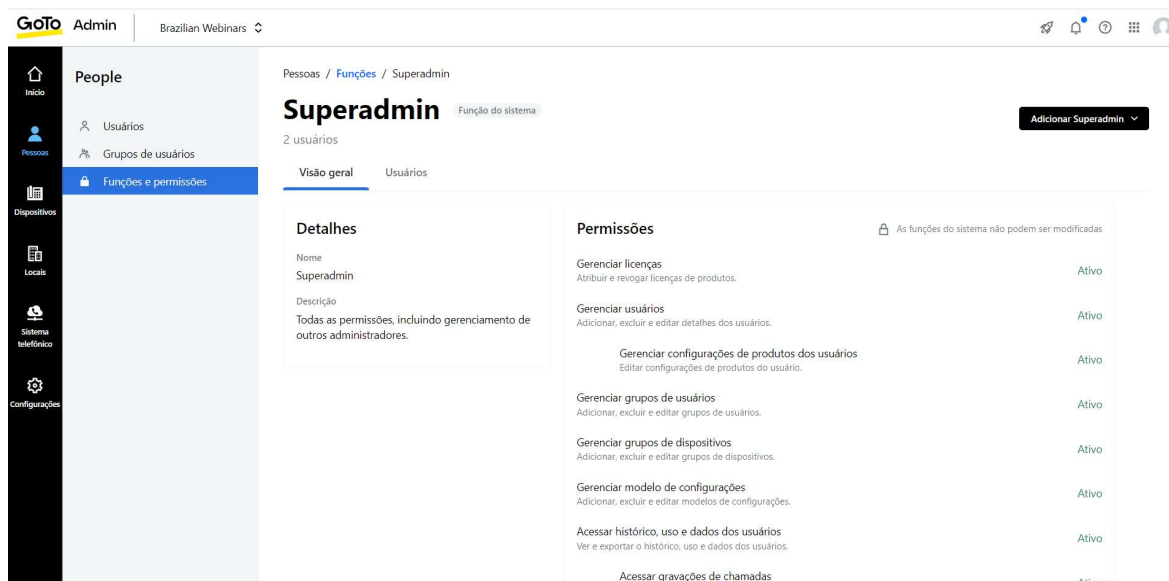


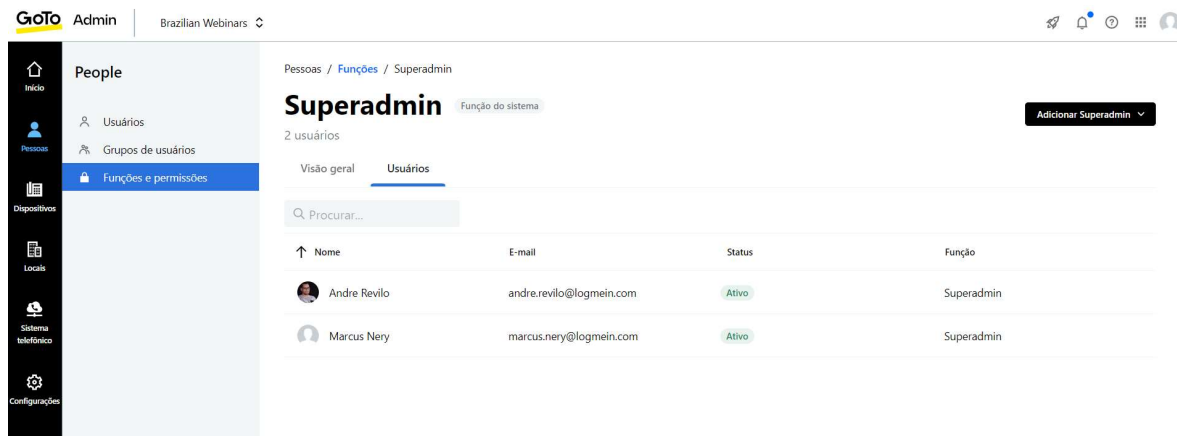
3.6. Funções e Permissões

- **Aba Função de Usuário:** Aqui podemos visualizar os tipos de funções a serem atribuídas aos usuários. As funções padrões são:
 - **SuperAdmin:** Habilita permissão para acessar e gerenciar todas as opções do GoToAdmin
 - **Administrador:** Habilita a permissão para acessar e gerenciar configurações do GoTo Admin, exceto inserir e excluir outros administradores.
 - **Membro:** Usuário com permissões básicas para efetuar e receber ligações.



- Ao selecionar uma função são exibidos detalhes na aba Visão Geral e podemos visualizar também os usuários que estão inseridos nesta função na aba Usuários.

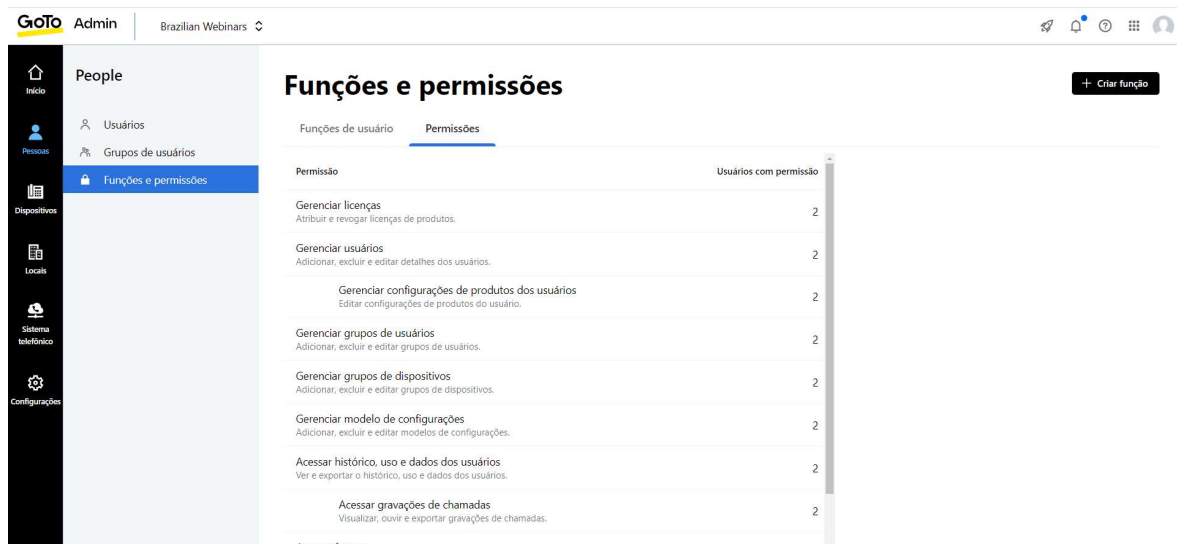




- Ao seleccionar a opção “Adicionar” poderemos inserir mais usuários nesta função.



- Aba Permissões: Exibe as permissões habilitadas por padrão para as funções exibidas anteriormente.



- Também podemos criar novas funções se necessário, basta clicar no botão “Criar Função”, inserir um nome e habilitar as permissões que deseja para aquela função e depois clicar em “Criar”.

Adicionar função ×

Nome

Permissões

Gerenciar licenças
Atribuir e revogar licenças de produtos.

Gerenciar usuários
Adicionar, excluir e editar detalhes dos usuários.

Gerenciar configurações de produtos dos usuários
Editar configurações de produtos do usuário.

Gerenciar grupos de usuários
Adicionar, excluir e editar grupos de usuários.

Gerenciar grupos de dispositivos
Adicionar, excluir e editar grupos de dispositivos.

Gerenciar modelo de configurações
Adicionar, excluir e editar modelos de configurações.

Acessar histórico, uso e dados dos usuários
Ver e exportar o histórico, uso e dados dos usuários.

Acessar gravações de chamadas
Visualizar, ouvir e exportar gravações de chamadas.

Acessar faturas
Visualizar faturas.

Pagar faturas
Pagar faturas.

4. Dispositivos







Este menu exibe a lista de aparelhos físicos a serem utilizados vinculados a seus ramais.

GoTo Admin
Brazilian Webinars

+ Adicionar dispositivo

Dispositivos

Todos os dispositivos
Telefones fixos
Telefones de conferência
GoToRooms
Outros

Nome	Atribuído a	Tipo	Endereço MAC	Status	Last provisioned	Ações
 Marcus Yealink SIP-T19P E2	 Marcus Nery	Telefone fixo	0a0b0c0d0e0f	● Offline	-	
 Ana Gabriela Yealink SIP-T19P E2	 Roberto Teste	Telefone fixo	a0b1c2d3e4f5	● Offline	-	
 André Yealink SIP-T19P	 Andre Revilo	Telefone fixo	0ac0a0d0f0a0	● Offline	-	

- Ao clicar em “Adicionar dispositivo” será necessário preenchermos com as seguintes informações:

Adicionar dispositivo ✕

Nome

Endereço MAC

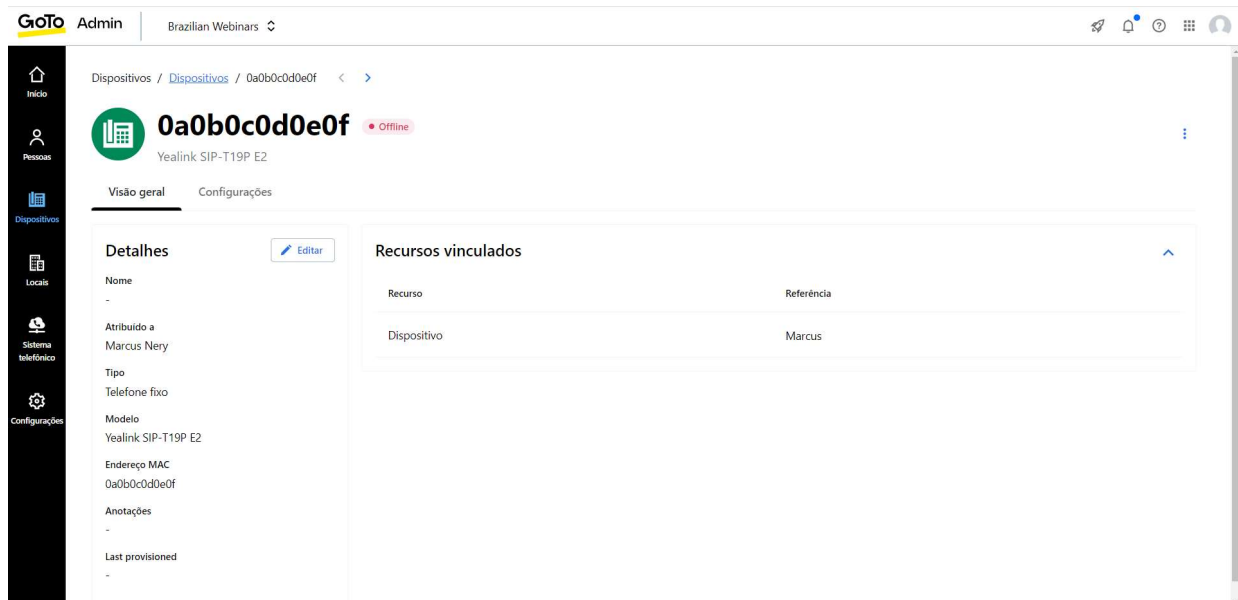
Modelo

Atribuir a

Anotações

- Nome: Nome para o dispositivo.
- Endereço MAC: Código de série do aparelho. Normalmente localizada no verso do mesmo. É composta por letras e números e possui 12 caracteres.
- Modelo: Selecionar o modelo do dispositivo.
- Atribuir a: Selecionar qual usuário/ramal será configurando nesse dispositivo

- Ao clicar no dispositivo exibirão duas abas:
- Visão Geral: Esta aba possui visualização geral do dispositivo, permitindo modificar as informações inseridas durante sua criação.



The screenshot shows the GoTo Admin interface. The breadcrumb path is "Dispositivos / Dispositivos / 0a0b0c0d0e0f". The device name is "0a0b0c0d0e0f" (Yealink SIP-T19P E2) and its status is "Offline". There are two tabs: "Visão geral" (selected) and "Configurações".

Detalhes

- Nome: -
- Atribuído a: Marcus Nery
- Tipo: Telefone fixo
- Modelo: Yealink SIP-T19P E2
- Endereço MAC: 0a0b0c0d0e0f
- Anotações: -
- Last provisioned: -

Recursos vinculados

Recurso	Referência
Dispositivo	Marcus

- Configurações: Nesta aba são feitas configurações do dispositivo como, por exemplo, trocar o número do ramal destinado a ele.

The screenshot shows the GoTo Admin interface for a device. The breadcrumb trail is 'Dispositivos / Dispositivos / 0a0b0c0d0e0f'. The device name is '0a0b0c0d0e0f' with a status of 'Offline' and 'Yealink SIP-T19P E2'. The 'Gerais' tab is selected, showing configuration options for 'Serviços de emergência', 'Avançadas', and 'Ocultos'. The 'Gerais' section includes:

- Nome de exibição: Marcus Nery (input field)
- Usar nome do dispositivo:
- Corporate directory: Procurar... (dropdown)
- Usar padrão do sistema:
- Perfil de pager: Select paging profile (dropdown)
- Senha do dispositivo: voipInfo (button)

5. Sistema Telefônico

5.1. Números de Telefone

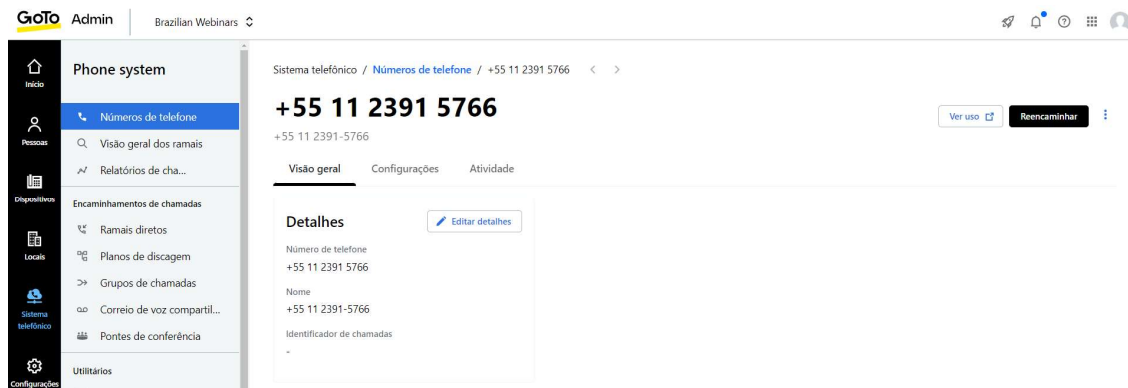
Neste menu nós podemos visualizar todos os números de telefone adicionados ao PBX GoToConnect. Sejam números contratados ou aqueles adicionados via portabilidade.

The screenshot shows the GoTo Admin interface for the 'Phone system' section. The 'Números de telefone' menu is selected, showing a list of phone numbers. The table below contains the data from the screenshot:

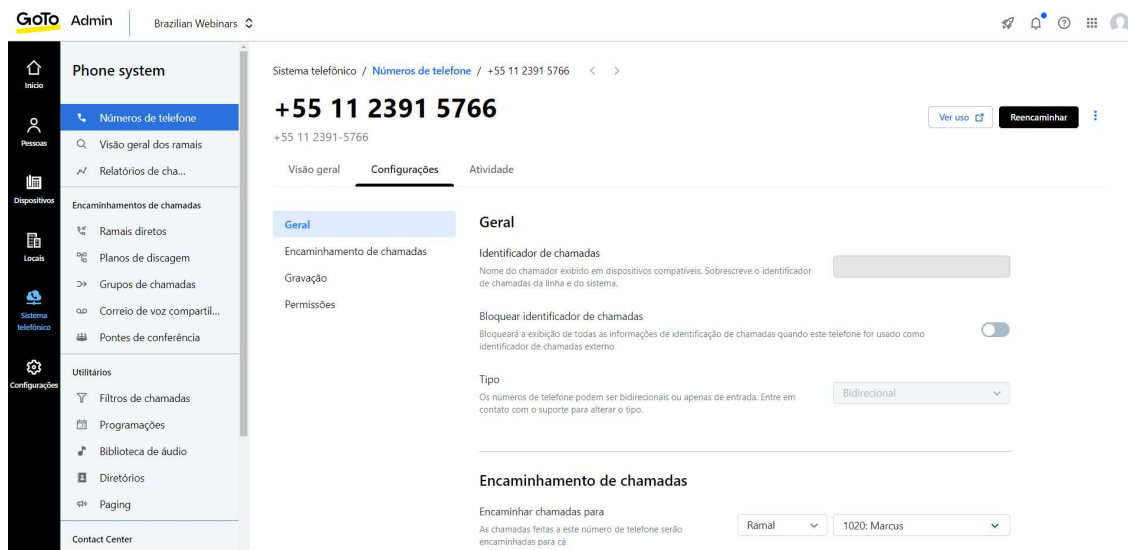
Número	Nome	Identificador de chamadas	Tipo	Encaminhar para
+55 11 2391 5766	+55 11 2391-5766	-	Bidirecional	1020: Marcus

Ao clicar no número de telefone temos 3 abas:

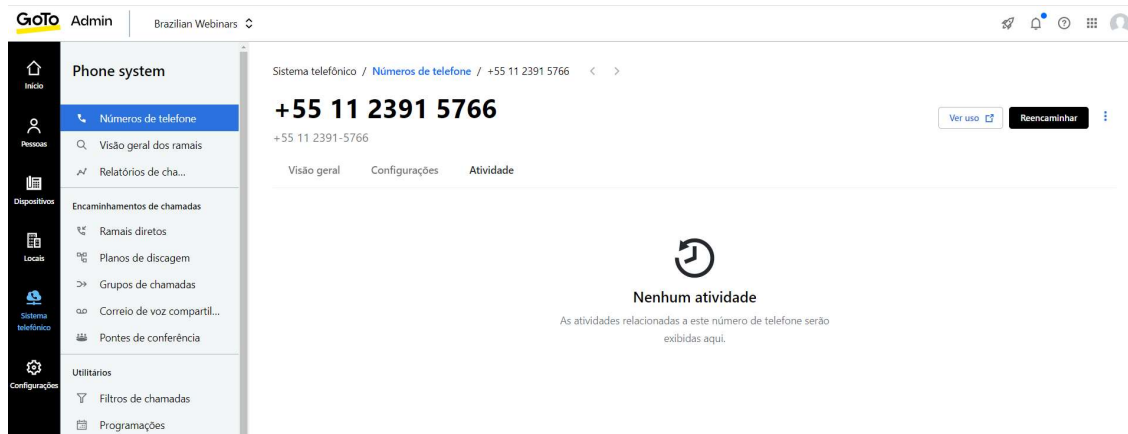
- Visão geral (Overview): Nessa aba podemos visualizar informações gerais sobre o número.



- **Configurações (Settings):** Nessa aba podemos aplicar configurações específicas ao número, incluindo a principal delas que é a “Encaminhar para (Route calls to)”, nesta configuração direcionaremos todas as ligações de entrada para um ramal em nosso PBX GoToConnect. Este ramal poderá ser de um usuário, grupo de chamadas, plano de discagem, entre outros.

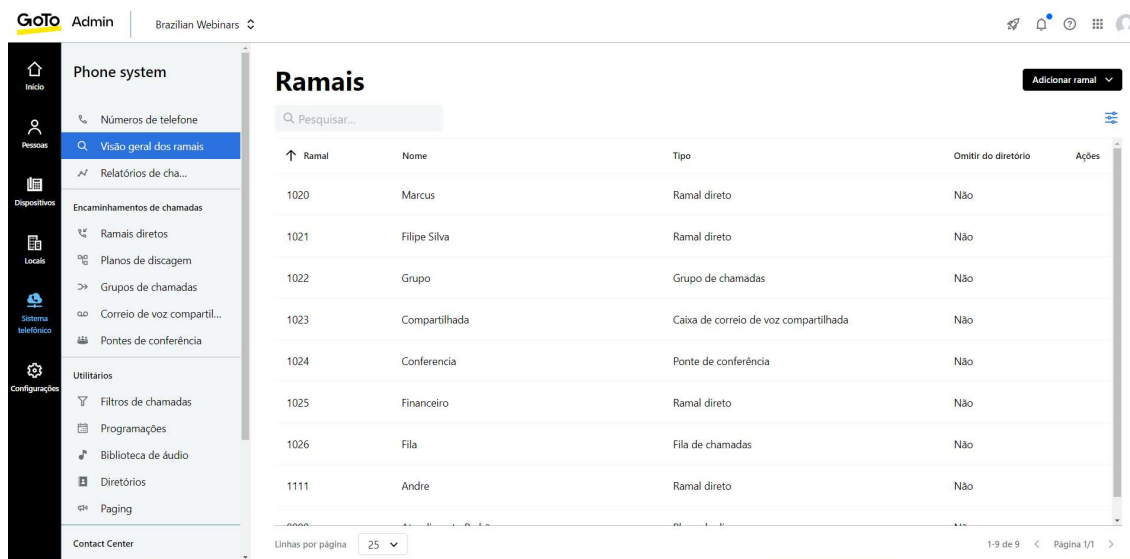


- **Atividade (Activity):** Nesta aba será possível visualizar relatórios simples referentes as chamadas que ocorreram através deste número de telefone.



5.2. Visão Geral do Ramais

Esta opção permite visualizar todas as extensões de ramais criadas no PBX. Neste menu é importante ressaltarmos que será possível visualizar ramais criados para os usuários (ramais diretos), grupos de chamadas, filas de chamada e central de atendimento, planos de discagem, pontes de conferência, entre outros. Logo entendemos que o PBX permite criar ramais para funções diferentes dentro do painel de Administração. Todos os ramais no PBX GoToConnect são exibidos neste menu, especificando também a função de cada um deles.



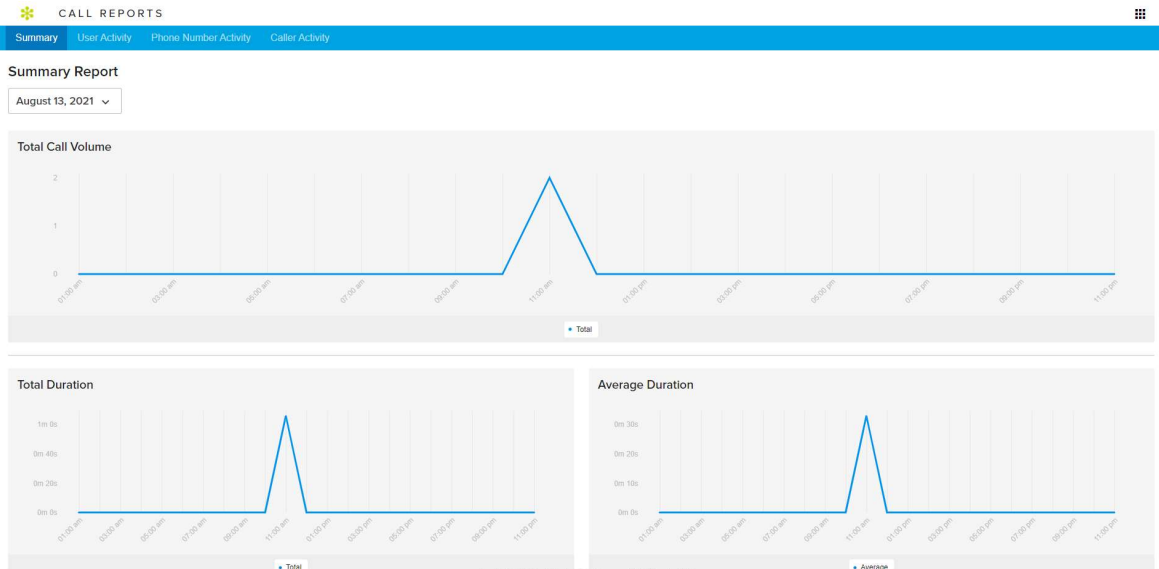
5.3. Relatórios de chamadas

Essa opção é um atalho para os Relatórios de Chamadas do PBX, ao clicar nessa opção o usuário será redirecionado para uma nova aba do navegador para que consiga visualizar os relatórios referentes chamadas efetuadas e recebidas.



Na tela dos Relatórios (Call Reports) temos quatro visualizações de relatórios diferentes:

- Sumário (Summary Report): Nesse relatório são mostradas 3 informações em forma de gráfico. Total Call Volume mostra a quantidade total de chamadas no seu PABX no período selecionado. Total Duration mostra a duração total das chamadas no seu PABX, Average Duration mostra um média do tempo das chamadas no seu PABX.



- Atividades do Usuário (User Activity): Nesse relatório serão mostradas as informações de chamadas baseados nos seus usuários.

CALL REPORTS

Summary **User Activity** Phone Number Activity Caller Activity

User Activity ⓘ EXPORT

August 11, 2021 to August 24, 2021

User Name	Total Call Volume	Inbound Volume	Outbound Volume	Total Duration	Inbound Duration	Outbound Duration	Average Duration
Marcus Nery	3	2	1	00:00:33	00:00:17	00:00:17	00:00:17

- Ao clicar no usuário temos uma visão detalhada das chamadas efetuadas e recebidas. Aqui também será possível visualizar o arquivo de gravação das ligações caso esta opção tenha sido habilitada previamente.

Summary **User Activity** Phone Number Activity Caller Activity

[Back to User Activity](#) **Marcus Nery** EXPORT

August 11, 2021 to August 24, 2021

Total Call Volume	Inbound Volume	Outbound Volume	Total Duration	Inbound Duration	Outbound Duration	Average Duration
3	2	1	00:00:33	00:00:17	00:00:17	00:00:17

From	To	Start Time	Answer Time	End Time	Duration	Disposition	Direction	Recordings
11980570712	Marcus Nery (1020)	Aug 13, 2021, 10:25:03 am	Aug 13, 2021, 10:25:07 am	Aug 13, 2021, 10:25:24 am	00:00:17	Normal Call Clearing	INBOUND	🔍
11980570712	Marcus Nery (1020)	Aug 13, 2021, 10:25:03 am	--	Aug 13, 2021, 10:25:07 am	--:--:--	Non-selected User Clearing	INBOUND	
Marcus Nery (1020)	11984231109	Aug 13, 2021, 10:10:00 am	Aug 13, 2021, 10:10:08 am	Aug 13, 2021, 10:10:24 am	00:00:17	Normal Call Clearing	OUTBOUND	🔍

- Atividades do Número de Telefone (Phone Number Activity): Este relatório exibirá as informações de chamadas baseados nos números contratados.

Summary **Phone Number Activity** User Activity Caller Activity

Phone Number Activity ⓘ EXPORT

August 11, 2021 to August 24, 2021

Phone Number	Total Call Volume	Inbound Volume	Outbound Volume	Total Duration	Inbound Duration	Outbound Duration	Average Duration
+551123915766	3	2	1	00:00:34	00:00:18	00:00:17	00:00:12

- E assim como no relatório anterior ao clicar no número serão exibidas as chamadas detalhadas.
- Atividade do Chamador (Caller Activity): Este relatório exibirá as informações de chamadas baseados nos números discados ou recebidos, tanto as chamadas efetuadas e recebidas serão agrupadas pelo mesmo número e assim como nos anteriores ao clicar no número serão exibidas todas as chamadas.

Summary User Activity Phone Number Activity **Caller Activity**

Caller Activity ?

August 11, 2021 to August 24, 2021 ▼ EXPORT

Search by caller...

Caller Number	Total Call Volume	Inbound Volume	Outbound Volume	Total Duration	Inbound Duration	Outbound Duration	Average Duration
11980570712	1	1	0	00:00:17	00:00:17	00:00:00	00:00:17
+5511964231109	1	0	1	00:00:17	00:00:00	00:00:17	00:00:17
11988933545	1	1	0	00:00:01	00:00:01	00:00:00	00:00:01

- Os três relatórios têm a opção de exportar para um arquivo .CSV para serem abertos no Excel.

5.4. Ramais Diretos

Nesse menu podemos visualizar os ramais contratados, além de conseguir visualizá-los também é possível efetuarmos o gerenciamento dos ramais.

GoTo Admin Brazilian Webinars

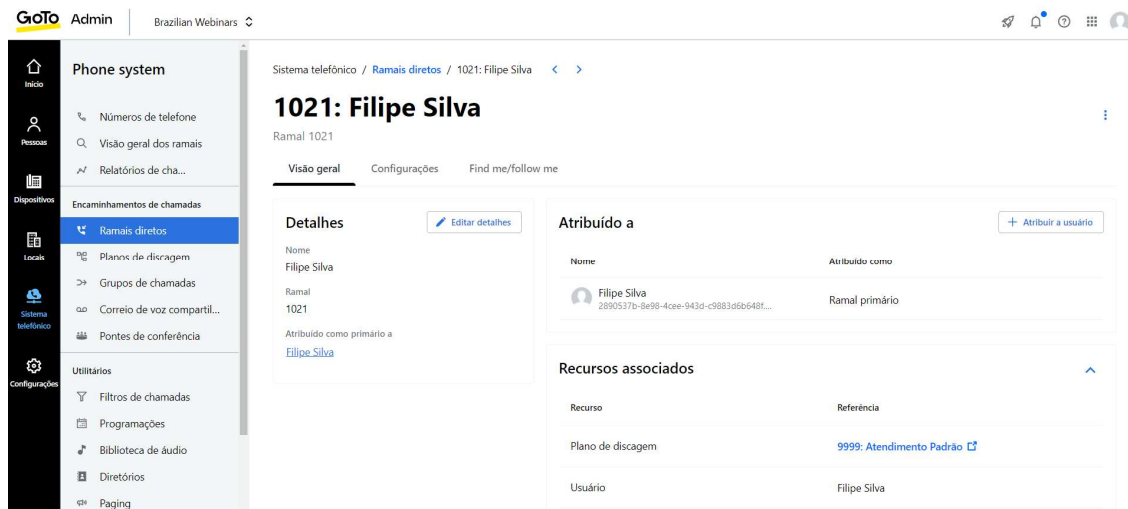
Ramais diretos

Todos os ramais diretos Atribuído como primário

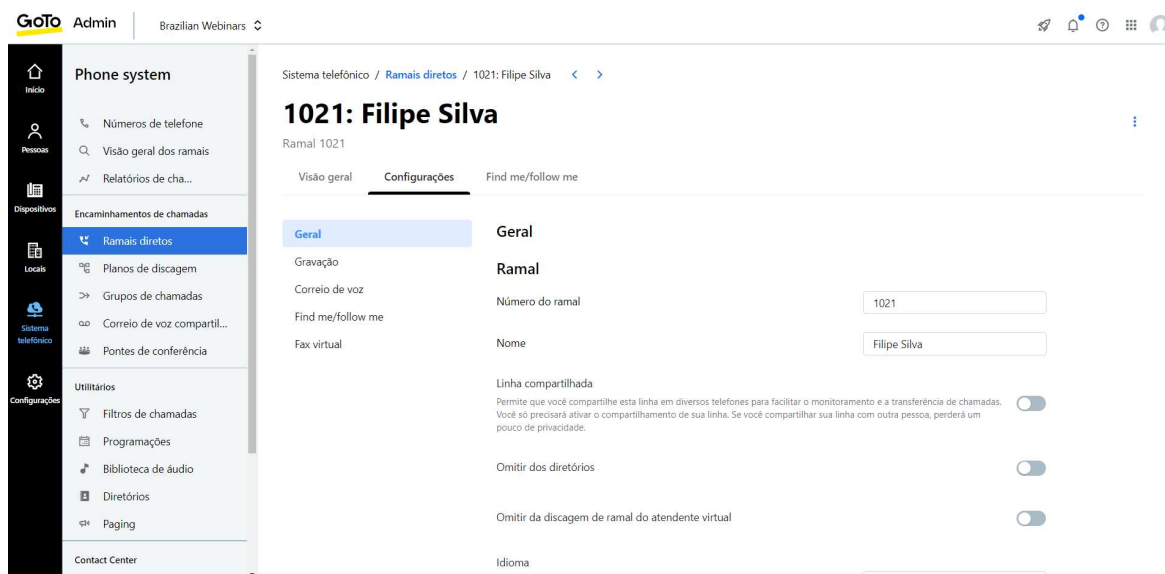
Pesquisar...

Ramal	Nome	Atribuído como primário a	Atribuído como secundário a	Omitir do diretório	Ações
1020	Marcus	Marcus Nery marcus.nery@logmein.com	-	Não	
1021	Filipe Silva	Filipe Silva 2890537b-8e98-4cee-943d-c9883d6b648f...	-	Não	
1025	Financeiro	-	-	Não	
1111	Andre	Andre Revilo andre.revilo@logmein.com	-	Não	

- Ao clicar no ramal que deseja configurar temos 2 abas:
 - Visão Geral (Overview): Nessa aba temos um resumo das informações do ramal, onde podemos mudar ou atribuir o usuário que utilizará este ramal, mudar o nome ou a extensão do ramal.

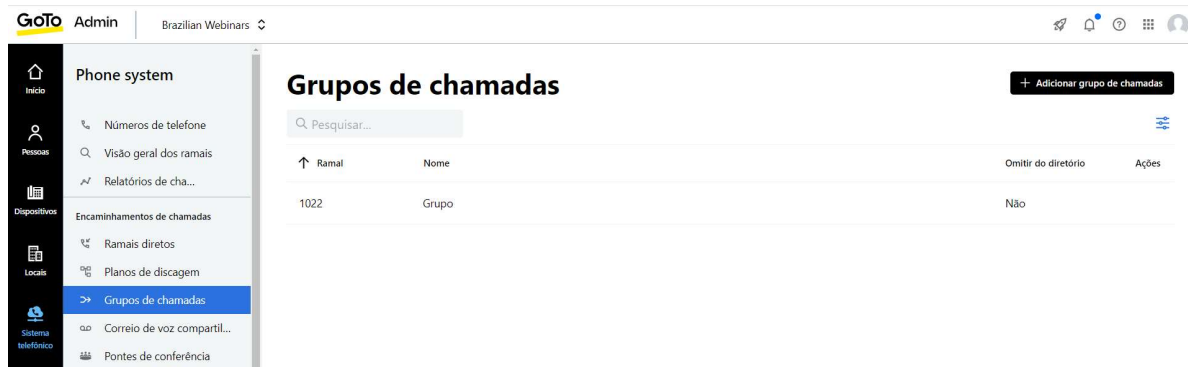


- **Configurações (Settings):** Nessa aba podemos realizar configurações como, por exemplo, mudar o nome e o ramal e também configurações do correio de voz, entre outras coisas.

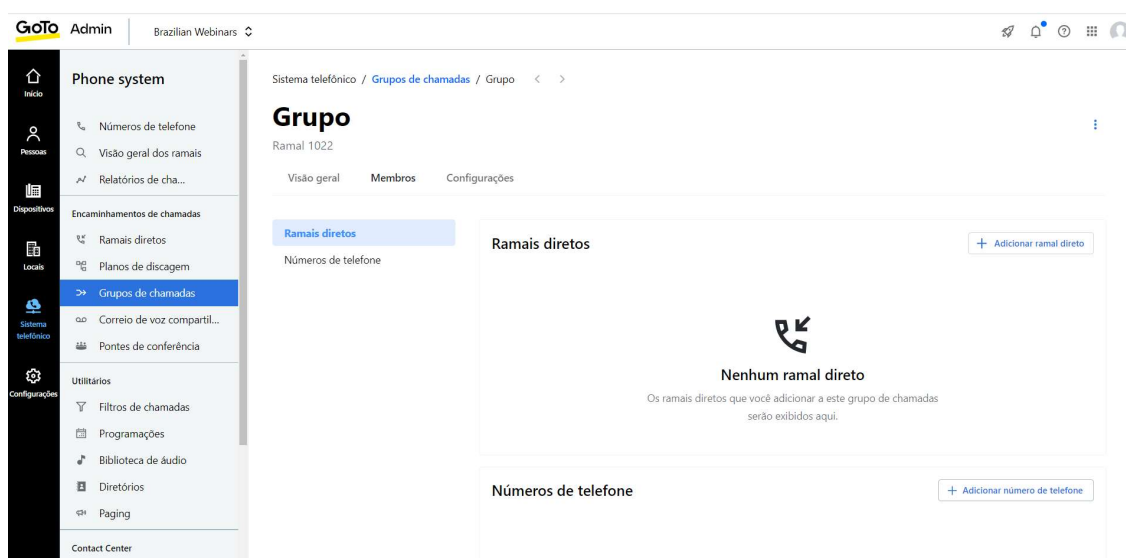


5.5. Grupo de chamadas

Esta opção permite criar grupos para que sejam inseridos ramais e números externos dentro destes. Quando uma chamada é direcionada para o ramal do grupo de chamadas todos os ramais e números que fazem parte do grupo tocarão simultaneamente até que um deles atenda a chamada.



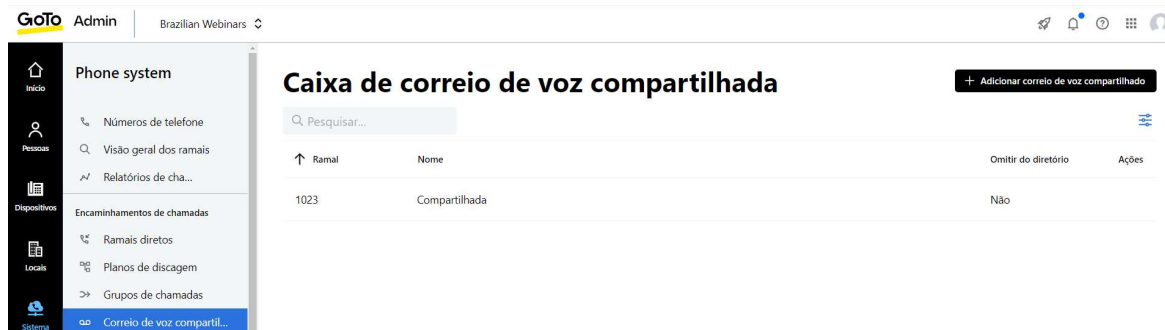
- Nós podemos criar um grupo selecionando a opção “Adicionar Grupo de Chamadas”
- Ao acessarmos o grupo criado selecionamos o submenu "Membros" para podermos inserir todos os usuários que farão parte dele.



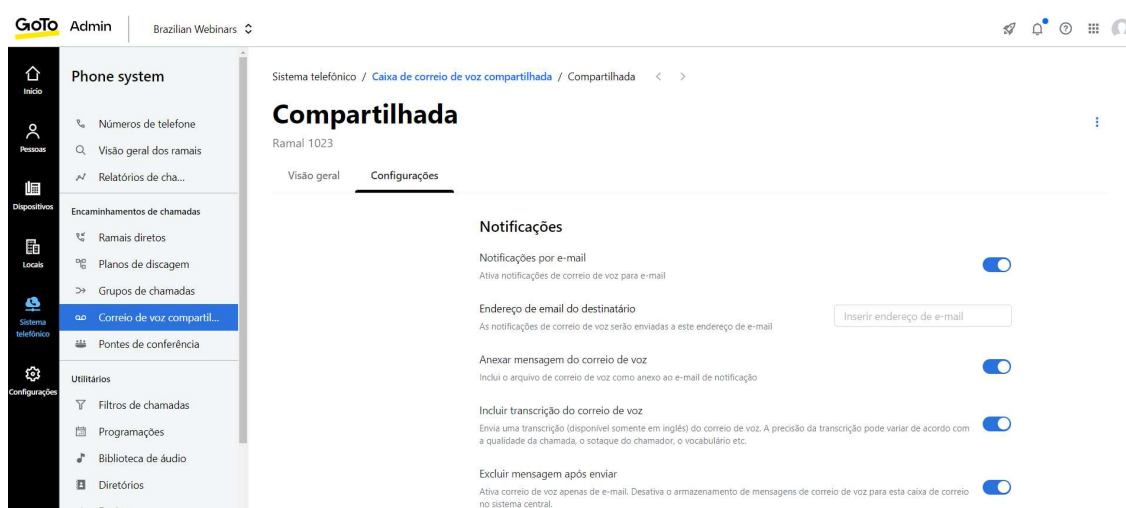
5.6. Caixa de Correio de Voz Compartilhada

Todos os ramais criados no PABX possuem um correio de voz individual. Cada uma das extensões poderá receber mensagens de voz, porém uma alternativa para as caixas de correio de voz individuais são as caixas de correio de voz compartilhadas. Podemos criar uma única caixa de correio centralizada para que todos os usuários tenham acesso.

- Para isto nós podemos criar uma Caixa de correio de voz compartilhado inserindo uma extensão no ramal e um nome. Assim, no plano de discagem podemos direcionar as chamadas para a caixa de correio de voz compartilhada.



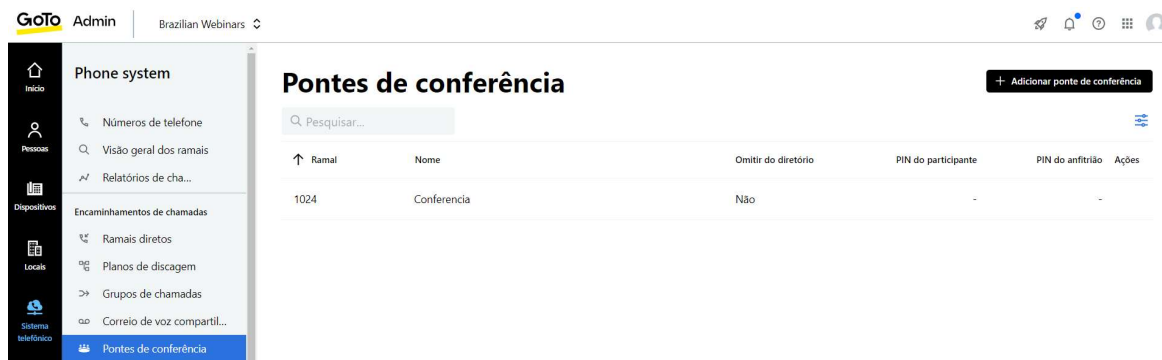
- **Notificação por Email:** Os correios de voz individuais e compartilhados têm a opção de “Notificação por e-mail”. Podemos receber uma notificação por e-mail quando o usuário recebe um correio de voz. Podemos também receber o áudio gravado diretamente anexado ao e-mail.



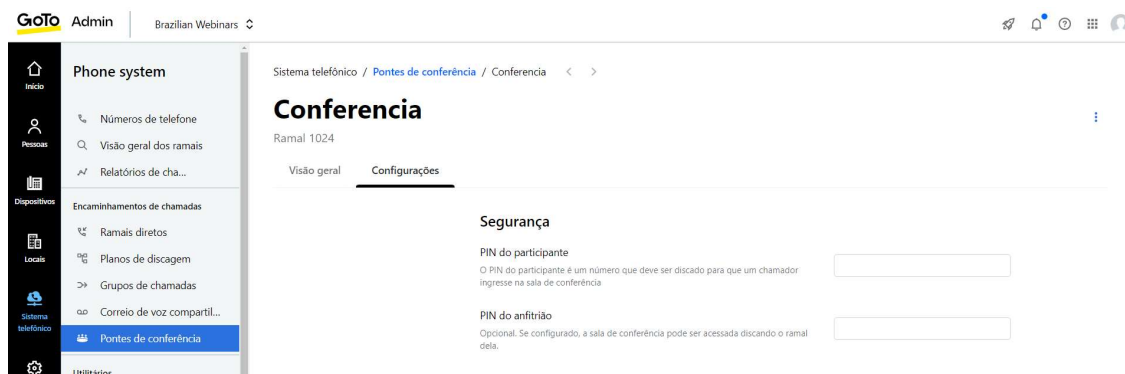
5.7. Pontes de Conferência

Este menu nos permite criar pontes de conferências para conversação de vários usuários simultaneamente.

- Para criarmos uma chamada com mais de 3 usuários basta criarmos um ramal para a ponte de conferência.
- A ponte de conferência está disponível para ramais e números externos. Ou seja, é possível acessar a ponte de conferência através de seu ramal ou um número de celular.



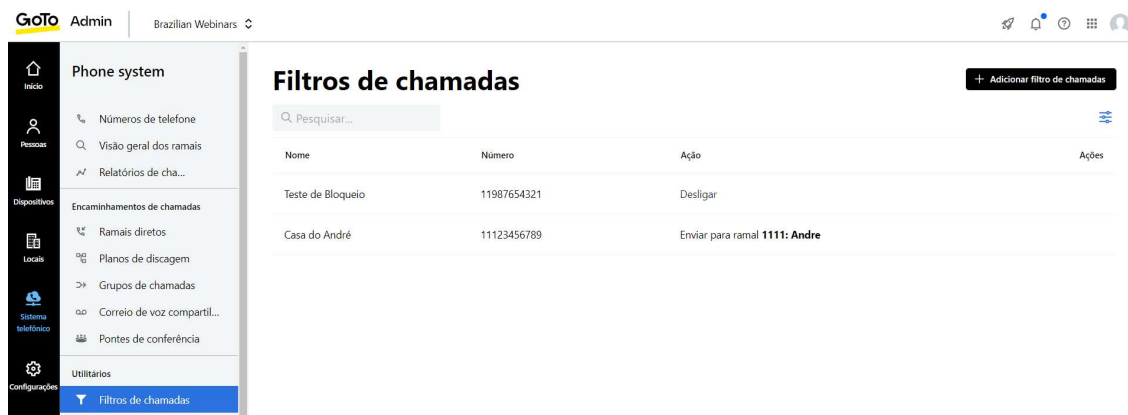
- A ponte de conferência sugere inserir números PINs, aumentando o nível de segurança da ponte de conferência, desta forma se efetua login para o PIN do participante e o PIN do anfitrião. O pin do anfitrião permite que o usuário administre a ponte de conferência.
- As pontes de conferência são utilizadas apenas para ligações de áudio. As utilizações de vídeo-chamadas são efetuadas através do GoToConnect/GoToMeeting.



5.8. Filtros de Chamadas

Esta opção permite criarmos filtros para ligações recebidas de números específicos.

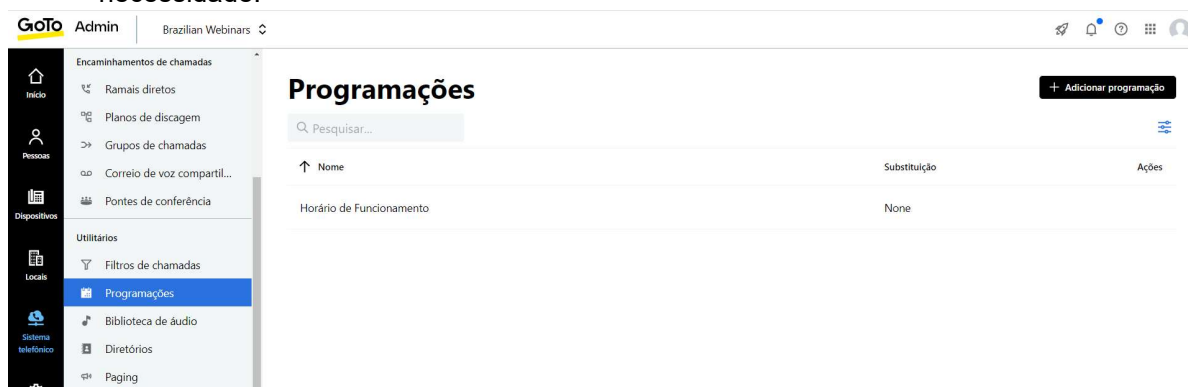
- Podemos, por exemplo, bloquear um número externo para que este não efetue ligações para os números de telefone do PBX. Ao inserirmos o número que desejamos bloquear, selecionamos a ação "desligar" e assim podemos bloquear um número específico de fazer chamadas para o nosso PBX. O próprio PBX descartará a chamada sem que nenhum ramal a receba.
- Também podemos redirecionar um número específico para uma extensão específica usando a ação "Ramal". Esta chamada será então redirecionada automaticamente para a extensão selecionada, conforme imagem abaixo.



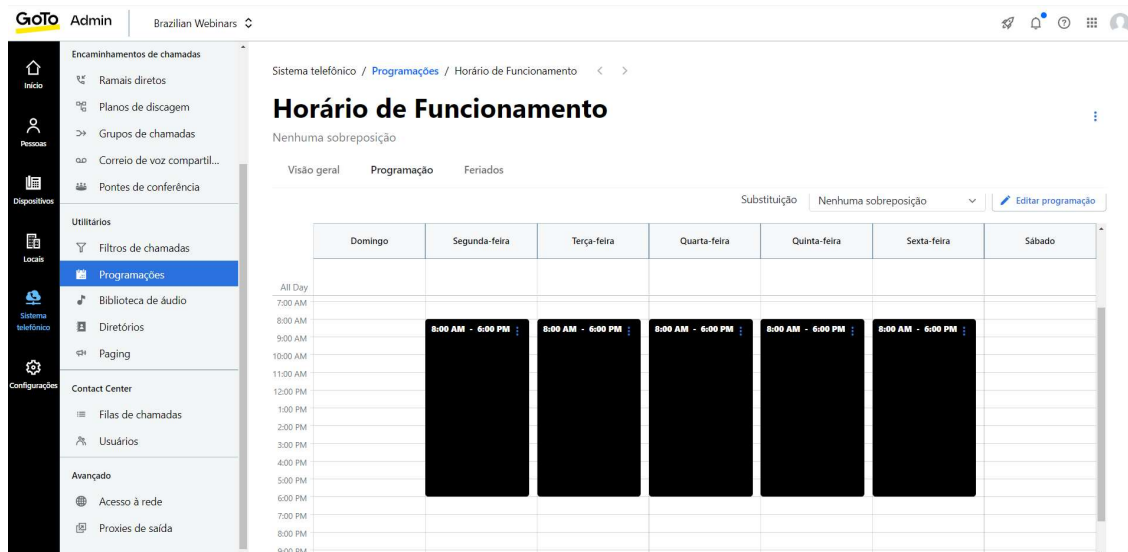
5.9. Programações

Neste menu temos a opção de configurar os horários de funcionamento da empresa para que possamos controlar as chamadas e distribuí-las conforme necessário no horário aberto ou horário fechado, de acordo com horário de funcionamento atribuído.

- Clicando em Adicionar Programação poderemos criar uma programação conforme o horário a ser estabelecido. O PBX permite criar programações de acordo com sua necessidade.



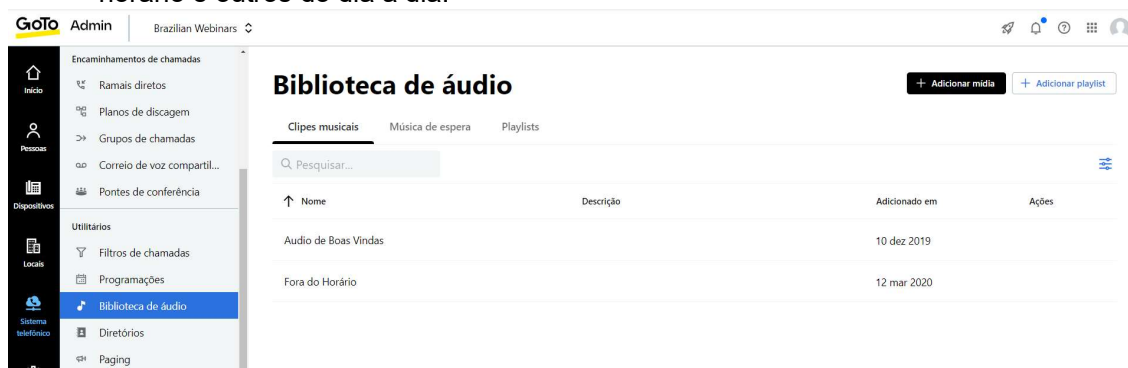
- Exemplo: Podemos direcionar as chamadas para as extensões de um ramal de usuário ou uma URA caso a ligação ocorra em um horário aberto. Se a ligação ocorrer no horário fechado, podemos inserir um clipe musical informando ao cliente sobre o horário de funcionamento. Podemos também transferir a ligação para um outro ramal, como por exemplo um plantonista, ou um setor que atua em horário diferenciado.
- Para definir o horário de funcionamento basta clicar na programação criada e uma nova tela se abrirá, assim você poderá visualizar uma tabela exibindo os dias da semana e os horários diários. Basta preencher os horários correspondentes ao da empresa e clicar em Salvar. Desta forma seu horário estará definido. No menu Plano de Discagem (conforme será explicado abaixo) nós poderemos colocá-lo em funcionamento.



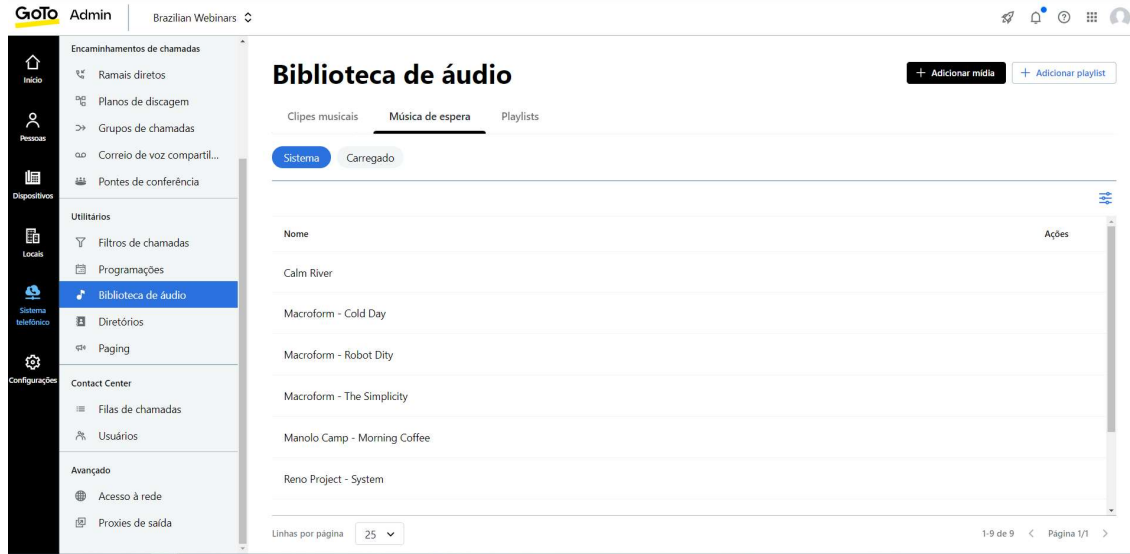
5.10. Biblioteca de Áudio

Este menu nos permite adicionar e gerenciar todos os áudios utilizados no PABX, aqui temos 3 abas:

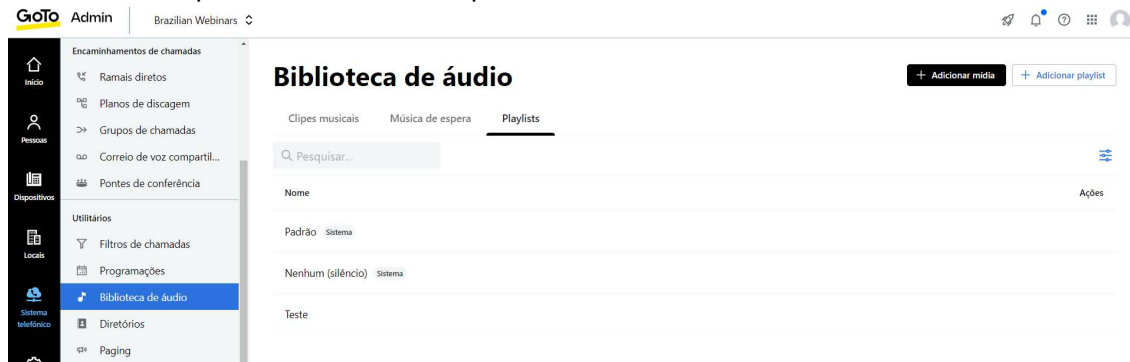
- Clipes Musicais (Sound Clips): Esta aba nos permite adicionar os áudios que serão utilizados no plano de discagem. Podemos adicionar áudios de "boas-vindas", áudios com opções de escolha ("digite 1 para A, 2 para B, 3 para C"...), programações de horário e outros do dia a dia.



- Músicas de Espera (Hold Music): Nesta aba podemos ver as músicas de espera inseridas no PBX GoToConnect para que um chamador ouça enquanto aguarda o atendimento.
- Nessa aba temos duas opções: Sistema (System) onde estão os áudios embutidos do sistema, Carregados (Uploaded) onde ficam os áudios carregados no PABX.



- Listas de Reprodução (Playlists): Nesta aba estão as listas de reprodução que são criadas para as músicas de espera.



- Para adicionar novos áudios precisa clicar no botão “Adicionar Midia (Add media)” e preencher com a informações:

Adicionar mídia ✕

Nome

Descrição

Tipo

Clipe musical
▾

Normalização do volume

Normal
▾

Mídia

🔄 Carregar

📁 Gravar

Cancelar

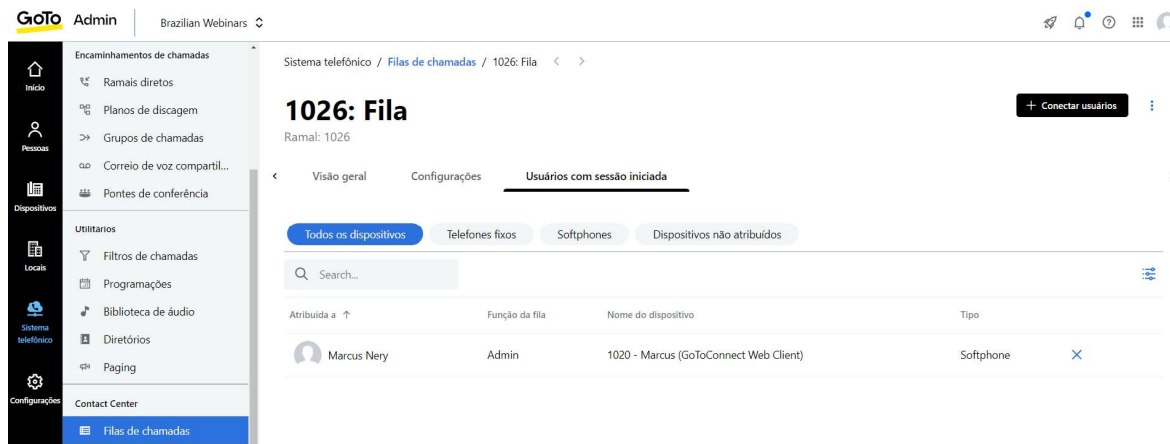
Salvar

- Nome: Um nome para o arquivo
- Descrição: Uma descrição desse arquivo (Não Obrigatório).
- Tipo: Selecionar se o áudio é um Clipe Musical ou uma Música de Espera.
- Volume: Permite alterar o volume do qual o áudio será adicionado.
- Media: Esta opção permite selecionar se o áudio a ser adicionado será carregado do seu dispositivo ou será gravado através de um microfone.

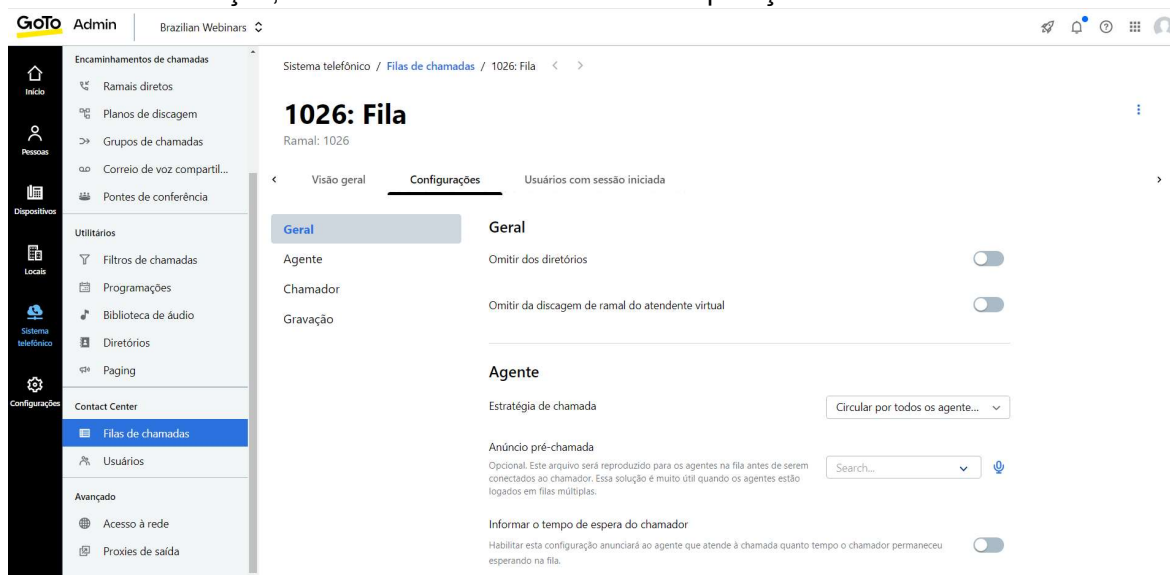
5.11. Filas de chamadas

O menu Fila de Chamadas permite criar filas que distribuirão as chamadas entre os usuários logados na fila e utiliza critérios para que estas chamadas sejam distribuídas de forma justa.

- Ao clicar na Fila criada e ir na aba “Usuários com Sessão Iniciada” você verá todos os agentes que efetuaram login. Para que o usuário efetue login na fila temos um comando no dispositivo, o usuário poderá efetuar o login discando *13 + número da extensão da fila.



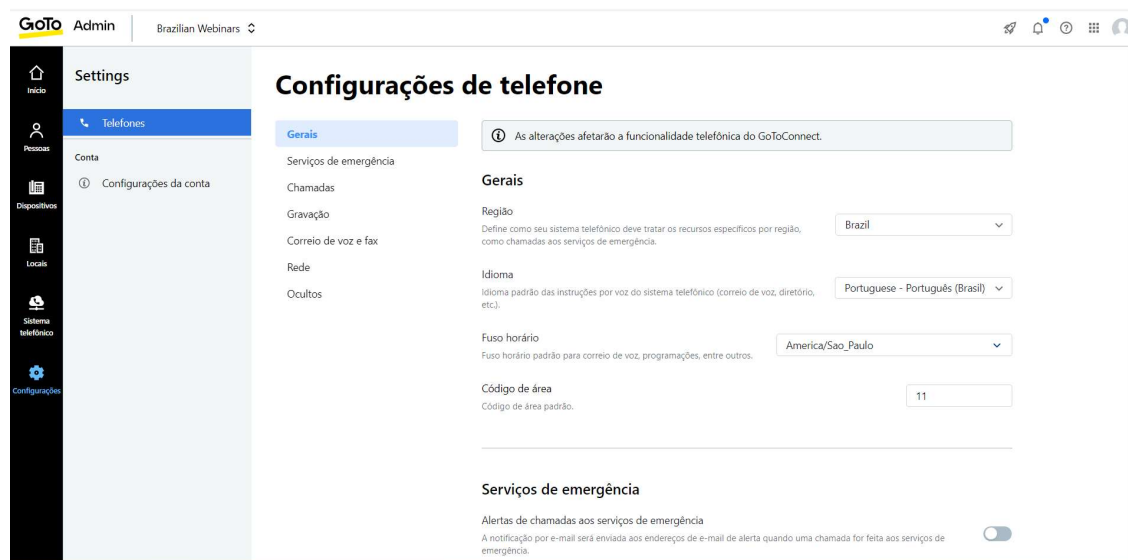
- Configurações da Fila: Neste submenu você poderá editar todas as configurações importantes da fila. Tanto configurações para os seus agentes quanto também configurações aplicadas para os chamadores. Todas as opções têm uma descrição de sua função, facilitando o entendimento e sua aplicação.



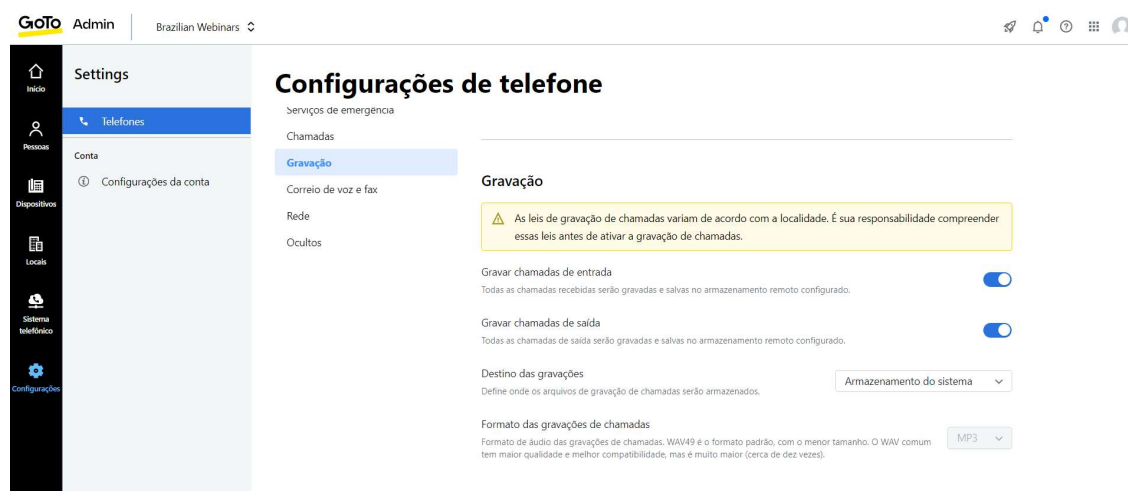
6. Configurações

6.1. Telefones

O menu de Telefones permite visualizar opções gerais do nosso PBX. Por exemplo, a região, país, fuso horário, código de área, identificador de chamadas e outros. Neste menu podemos também configurar a gravação das chamadas.

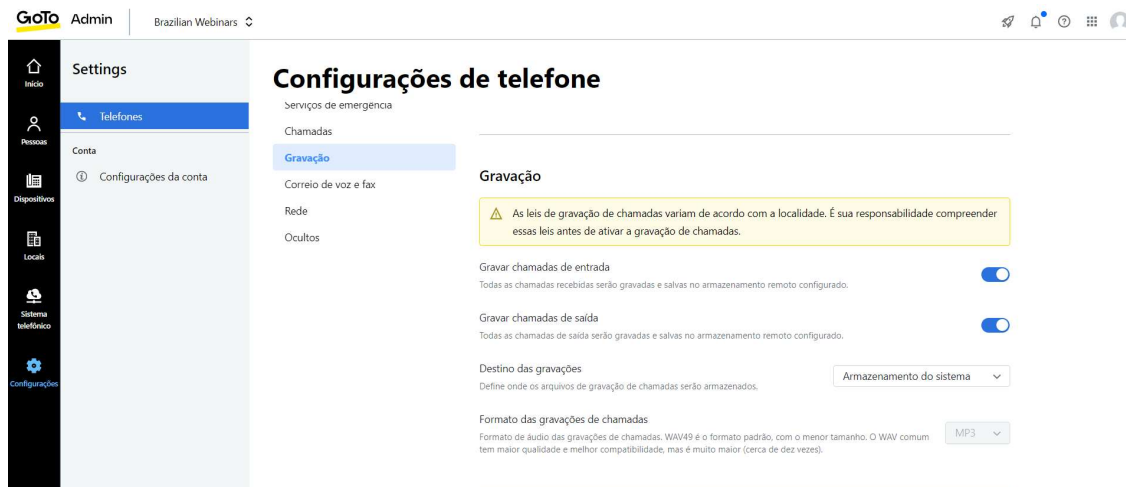


- Submenu Gravação:
- O PBX GoToConnect permite o armazenamento e gravação de suas ligações, tanto recebidas quanto efetuadas. Para isto existem 2 métodos aplicáveis:
- Armazenamento do Sistema: Nesse método os arquivos são salvos em nossos servidores. Porém, ao utilizarmos esse método, os arquivos mais antigos serão automaticamente excluídos depois de 20 semanas, conforme mensagem exibida na tela de configuração



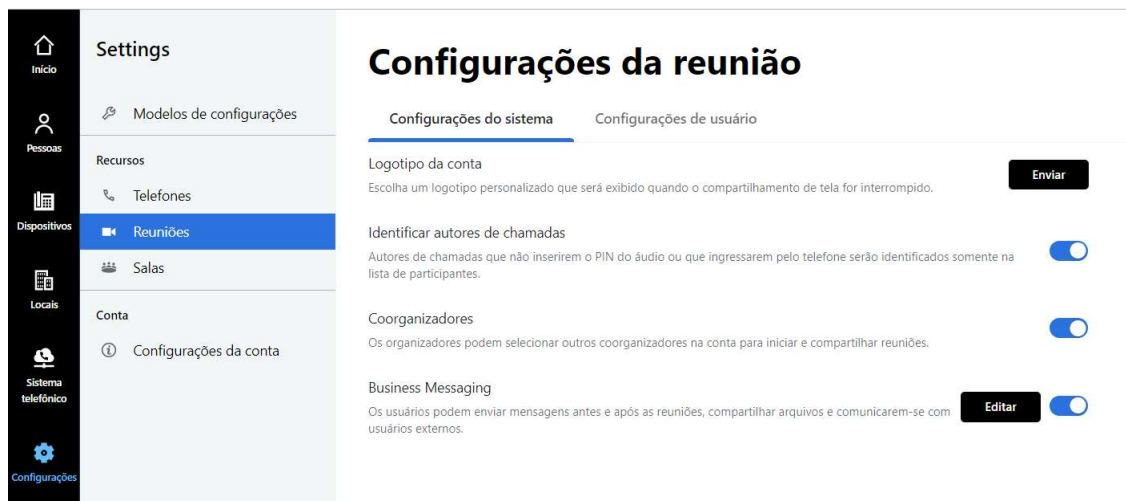
- Armazenamento AWS personalizado: Usando a plataforma Amazon S3 AWS é possível armazenar todas as chamadas feitas e recebidas dentro do PBX. Nesta opção você criará seu usuário e conta para uso, o acesso para esta ferramenta está disponível através do link: <https://aws.amazon.com/pt/s3/>

- É importante ressaltar que a plataforma AWS possui um custo. Entretanto a Amazon permite criar uma conta limitada com 5Gb válidos por 1 ano para testes.



6.2. Reuniões

Nesse menu podemos efetuar modificações nas configurações das vídeo conferências integradas no GoToConnect, nosso softphone.



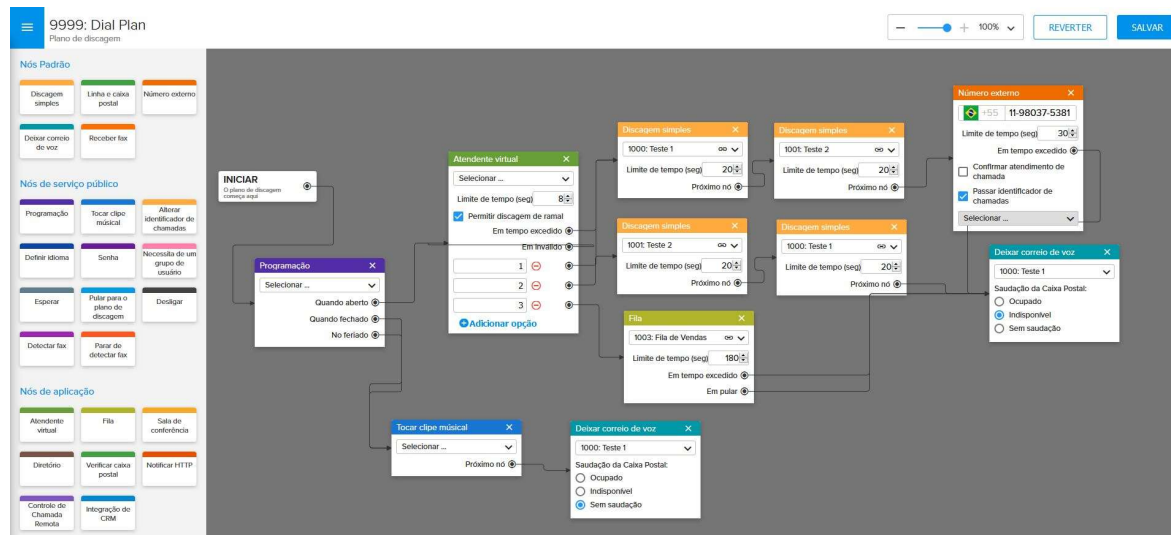
7. Plano de Discagem

O plano de discagem permite configurar o fluxo de chamadas recebidas do PBX. Neste menu usaremos todos os recursos para criar um modelo de atendimento que atenda ao cenário de fluxo de chamadas de sua empresa.

- Para criar um Plano de Discagem basta clicar em “Adicionar Plano de Discagem”, inserir uma extensão para o ramal e um nome para o plano.



- O Plano de Discagem possui várias opções de configuração. Desde opções simples, como o encaminhamento direto para um ramal de usuário, como a criação de uma URA (Unidade de Resposta Auditiva) com a programação, uso de submenus, e opções selecionáveis.



- O plano de discagem é o menu mais interativo para ser configurado. Tem uma interface intuitiva, fácil e permite que qualquer pessoa tenha permissão para criá-lo e alterá-lo a qualquer momento. Como o PBX GoToConnect é baseado em nuvem, todas as alterações passam a funcionar assim que são salvas.

Links Úteis:

Segue abaixo uma lista de links que podem ser úteis no dia a dia, você pode acessá-los para tirar dúvidas. Lembrando que em caso de dúvidas ou problemas você também terá acesso ao nosso suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Códigos de Asterisco

- Este link dá acesso aos códigos de asterisco utilizados em nossos ramais GoToConnect.

<https://support.goto.com/pt/connect/help/what-are-gotoconnects-star-codes-gotoconnect-star-codes>

Hardwares Homologados

- Segue uma lista de equipamentos (hardwares) que são homologados para uso no PBX GoToConnect

<https://support.goto.com/connect/phoneguides>

Acesso ao Softphone

- Este link dá acesso ao softphone, o software utilizado para fazer e receber as chamadas pelo seu navegador

<https://app.goto.com>

Sintetizadores de voz

- Caso você não possua áudios criados para seu PABX. Sugerimos o site abaixo para criação de áudios para upload no PABX.

<https://freetts.com/>

<https://www.soarmp3.com/>

Demais dúvidas e FAQ:

<https://support.goto.com/pt/connect>