

Powered by

DIGIVO

CLOUD PHONE PRO

Guia de acesso

PABX E SOFPHONE





Olá!

Este material é guia para **direcionar o primeiro acesso dos diferentes perfis de usuários** cadastrados no Cloud Phone Pro PABX e Softphone.

Além disso, você também encontra todos **os links de acesso ao seu ambiente e como realizar configurações básicas.**

Nossa jornada



1. Primeiro Acesso

Todos os usuários cadastrados na plataforma **recebem por e-mail suas informações, credenciais e um link para realizar o primeiro acesso.**



O link recebido por e-mail para o primeiro acesso direciona o usuário para realizar a troca da senha.

Cada perfil de usuário **acessa a plataforma de acordo com as suas permissões de funcionalidades e recursos disponíveis.**

2. Perfil de Acesso: Administrador

Os **usuários administradores** têm acesso as configurações de todos os recursos de PABX, Call Center e UC na mesma plataforma.

Algar Telecom
POWERED BY DIOVOX

Login

Nome de usuário

2 admin

Senha

3

Lembrar-me

Acessar → 4

Esqueci minha senha

Para realizar o login, siga o passo a passo:

1. Acesse o link **<https://ucpro.algartelecom.com.br>**
2. Insira o seu **nome de usuário** recebido por e-mail
3. Insira sua **nova senha cadastrada** no link de primeiro acesso
4. Clique em **acessar** e pronto! Os módulos com permissões para os usuários administradores já estarão disponíveis na plataforma.

3. Perfil de Acesso: PABX

Os **usuários comuns** podem utilizar os recursos do PABX **para realizar, transferir e atender chamadas com o seu ramal virtual** através das aplicações:

Softphone Web

 [ACESSE VERSÃO WEB](#)

Softphone Desktop

 [BAIXE VERSÃO DESKTOP](#)


Softphone Mobile Android

 [BAIXE VERSÃO MOBILE ANDROID](#)

Softphone Mobile iOS

 [BAIXE VERSÃO MOBILE IOS](#)

Para realizar o login, escolha a aplicação que deseja e insira o **seu usuário** recebido por e-mail e a **nova senha cadastrada** no link de primeiro acesso.

 O acesso às aplicações pode acontecer simultaneamente, garantindo a flexibilidade e mobilidade da solução.

4. Perfil de Acesso: Agente Call Center

Os **usuários agentes call center** se conectam às filas de atendimento associadas à eles via web.

Algar Telecom
POWERED BY DIVOX

Login

Nome de usuário

2 trial2.crc

Senha

3


Lembrar-me

Acessar → 4

Esqueci minha senha

Para realizar o login, siga o passo a passo:

1. Acesse o link **<https://ucpro.algartelem.com.br>**
2. Insira o seu **nome de usuário** recebido por e-mail
3. Insira sua **nova senha cadastrada** no link de primeiro acesso
4. Clique em **acessar** e pronto! As filas de atendimento já estarão disponíveis para os usuários agentes se conectarem na plataforma.

 O usuário no modo Call Center não possui @dominio na credencial de login como os usuários do Softphone.

5. Como acessar? Softphone Web



A **solução web** funciona na nuvem **através de um link** e o usuário **não precisa realizar download da aplicação**. Podendo ser acessada de qualquer lugar, a qualquer hora e em vários dispositivos.

Para realizar login, acesse a aplicação web pelo link e insira o **seu usuário** recebido por e-mail e a **nova senha cadastrada** no link de primeiro acesso.



São recomendados o **uso dos navegadores Google Chrome e Firefox** para a melhor performance das funcionalidades.

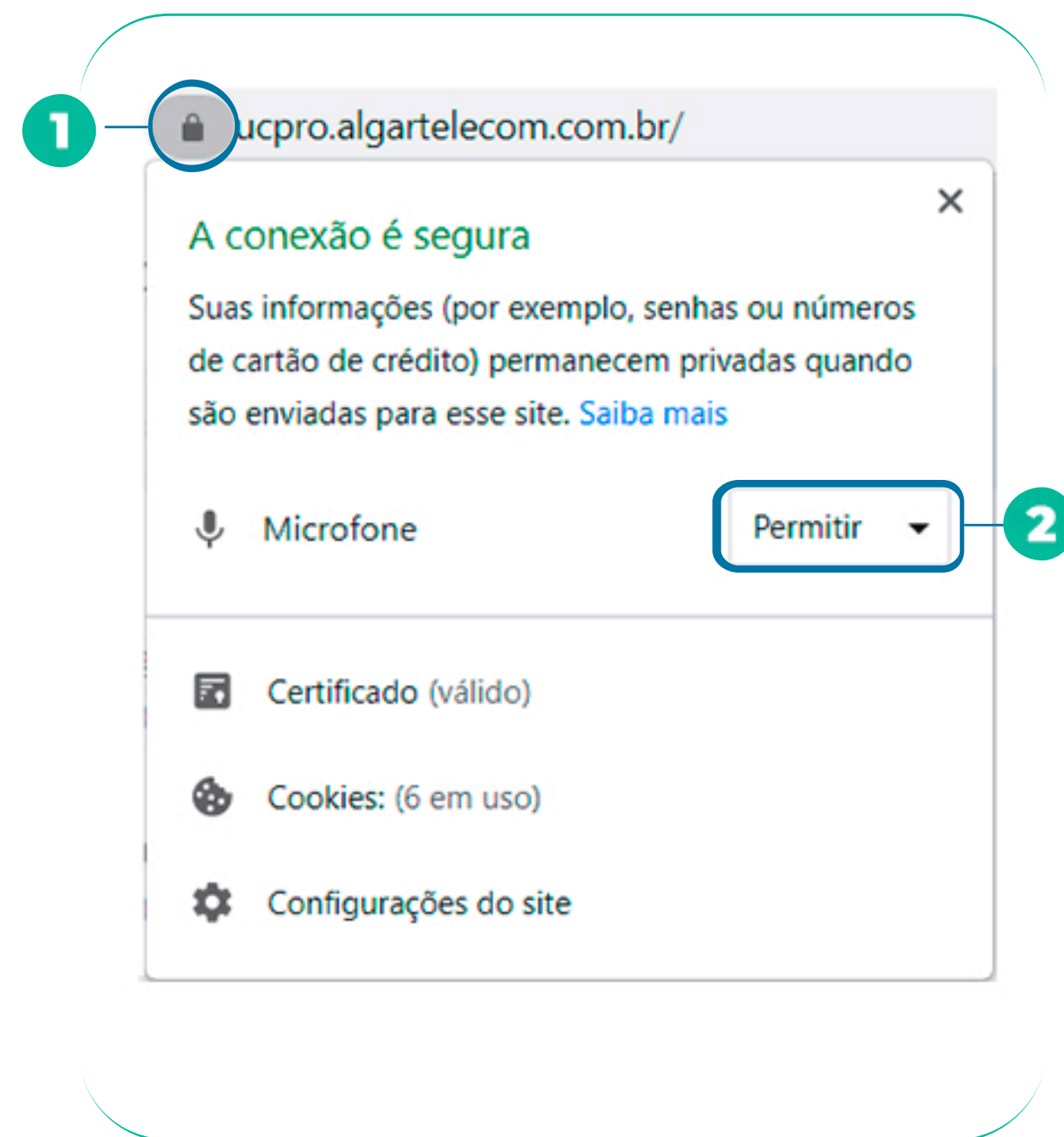
Link de acesso: **<https://ucpro.algartelecom.com.br/cloudphonepro>**



ACESSE VERSÃO WEB

Como configurar? Softphone Web

Após acessar o link web, é necessário habilitar a permissão de usabilidade do dispositivo multimídia (Microfone) do navegador.

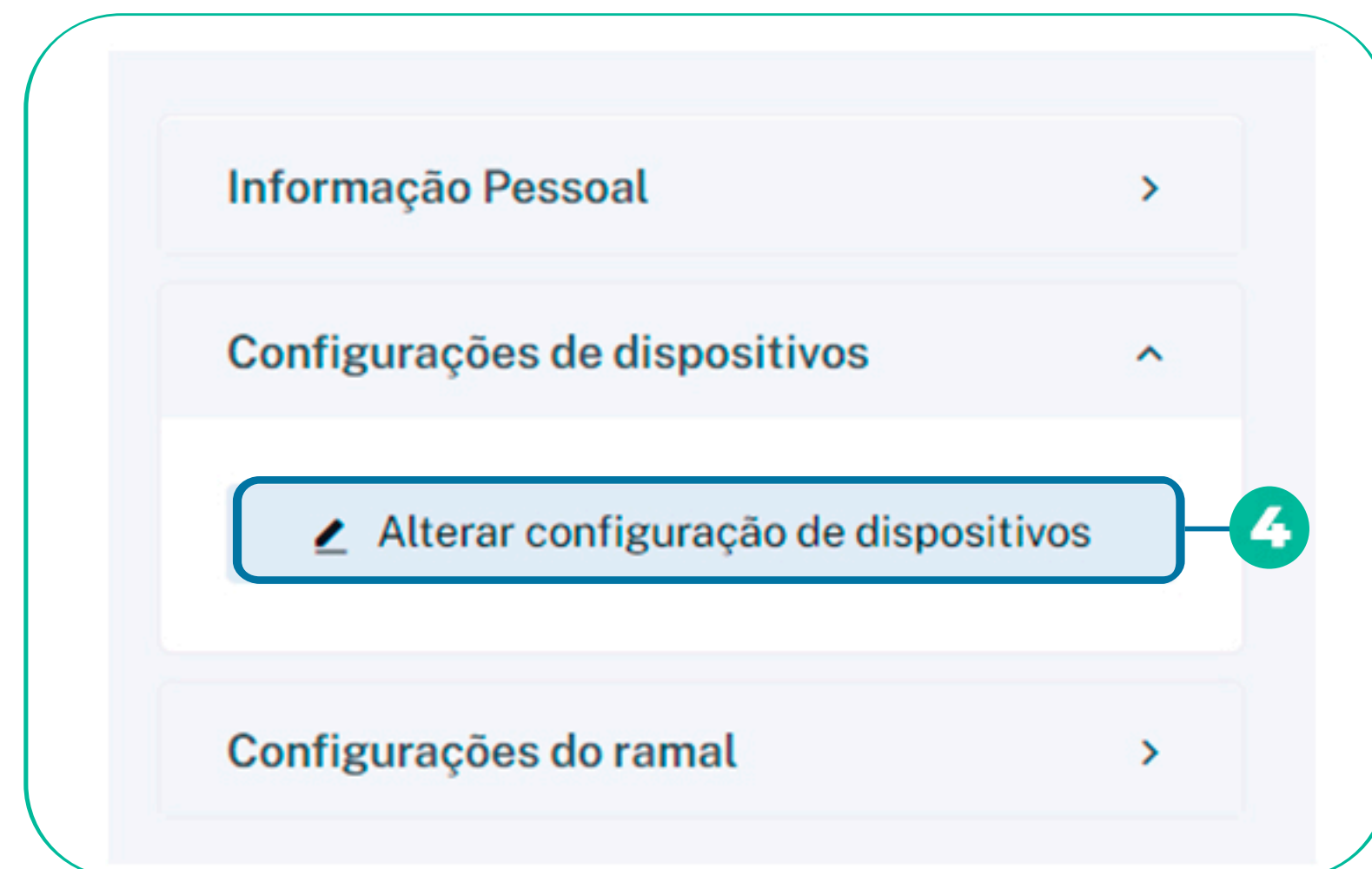
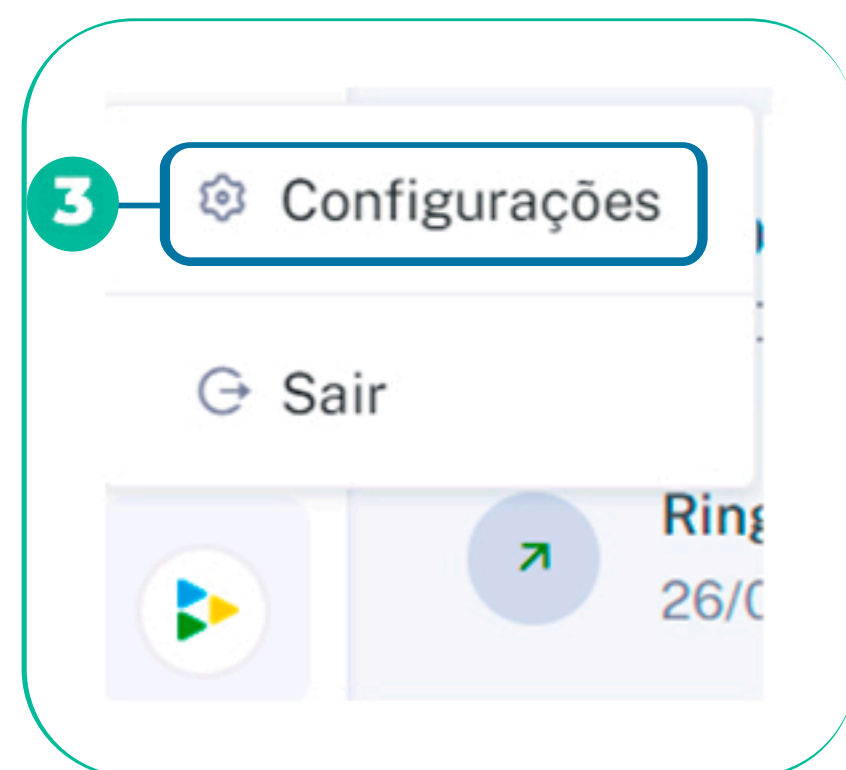


Para realizar as configurações, siga os passos:

1. Clique no **ícone de cadeado** ao lado do campo de endereço do navegador
2. Habilite a opção **Permitir** no recurso de Microfone



O usuário no modo Call Center não possui @dominio na credencial de login como os usuários do Softphone.



3. Clique no **ícone do seu perfil** e escolha a opção **Configurações**

4. Em seguida, clique no item **Configurações de dispositivos** e no botão **Alterar configurações de dispositivos**

5. Certifique-se que não esteja habilitada apenas a opção **Padrão** nos itens. O preenchimento correto deve ser como na imagem: **Padrão + Descrição do dispositivo**

6. Com tudo confirmado, clique em **Salvar** e comece a utilizar todos os recursos do Cloud Phone Pro.



O que fazer quando os seus dispositivos não forem reconhecidos?

Casos os valores do Passo 5 estejam habilitados como Padrão sem a descrição do dispositivo, **siga as recomendações:**

- ▶ Verifique se os dispositivos de multimídia estão ativos no desktop
- ▶ Verifique se há (policy) de acesso ao usuário sobre a multimídia no desktop
- ▶ Verifique a permissão de acesso multimídia do navegador
- ▶ Verifique se o antivírus está bloqueando o acesso e libere regra de exceção
- ▶ Verifique se outras ferramentas de comunicação, como por exemplo Zoom, Teams e etc, estão ativos. Estas plataformas se apropriam do uso dos dispositivos.

Após realizar os ajustes, recarregue a página (se possível, limpando o cache), realize o login novamente e confira se os seus dispositivos foram reconhecidos.

6. Como acessar? Softphone Desktop

Após realizar o download, instalar a aplicação e logar com o seu usuário e senha recebidos no e-mail, o usuário também tem a opção de **baixar** a aplicação para utilizar **instalada no Desktop**.

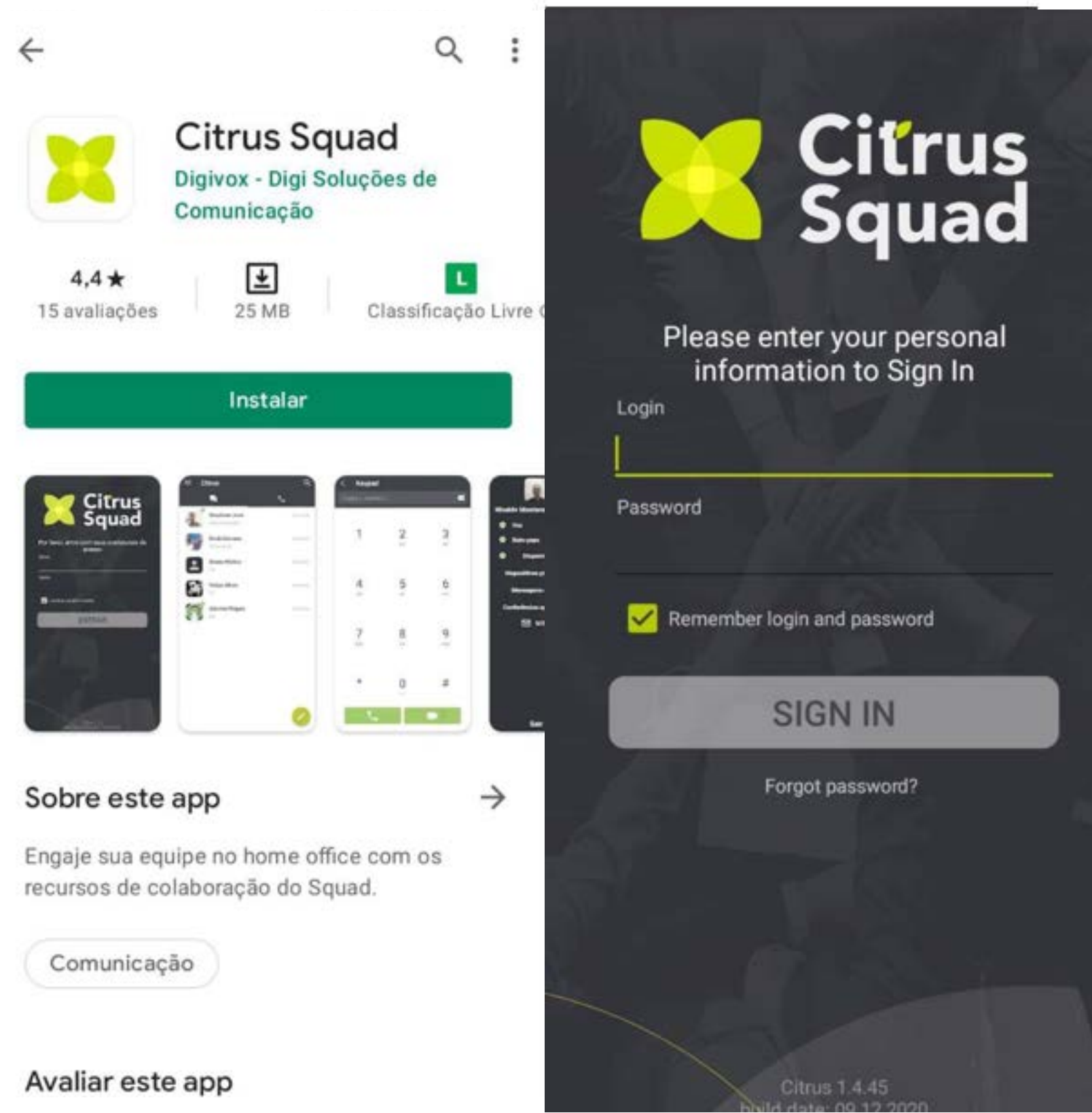
Não há diferença de interface de uso entre o modo web e desktop, **exceto a notificação de recebimento de chamada**: no desktop aparece um pop-up em tela e no modo web a notificação ocorre direto no navegador, sem pop-up.

- Após realizar o download, instalar a aplicação e realizar login com o seu usuário e senha recebidos no e-mail, não esqueça de conferir se os seus dispositivos foram reconhecidos pela aplicação. Para isso, siga as configurações a partir do passo 3 realizado na aplicação Web.

 CONFIRA AS CONFIGURAÇÕES DE DISPOSITIVOS

 BAIXE VERSÃO DESKTOP

7. Como acessar? Softphone Mobile



O usuário poderá **baixar a aplicação diretamente nas lojas de aplicativos Android e iOS.**

1. Android

Para instalar, procure por "**Citrus Squad**" no campo de busca da Play Store. Após finalizar o download e instalação da aplicação, realize o login com **seu usuário e senha** recebidos por e-mail.

 **BAIXE VERSÃO MOBILE ANDROID**

[< Buscar](#)



Citrus Squad
Digi Solucoes de
Comunicacao Ltda

OBTER

4,3 ★★★★★
11 Classificações

+4
Idade

Novidades [Histórico de versões](#)

Versão 1.4.24 Há 2 min

Melhorias de criptografia de chamadas.


Pré-visualização

Sua equipe bem mais conectada



Interface intuitiva para conversas por 1





Citrus Squad

Please enter your personal information to Sign In

User@Domain

Password

Remember login and password

SIGN IN

[Forgot password?](#)

Build date: 19.04.2021 22:26:41

2. iOS

Para instalar, procure por "**Citrus Squad**" no campo de busca da Apple Store. Após finalizar o download e instalação da aplicação, realize o login com **seu usuário e senha** recebidos por e-mail.


 **BAIXE VERSÃO MOBILE IOS**



Ao realizar o login, você deve liberar as permissões solicitada pelo aplicação para **tirar fotos, gravar vídeos e áudio, acessar seus contatos, gerenciar e realizar chamadas telefônicas e acessar fotos, mídia e arquivos no seu dispositivo.**

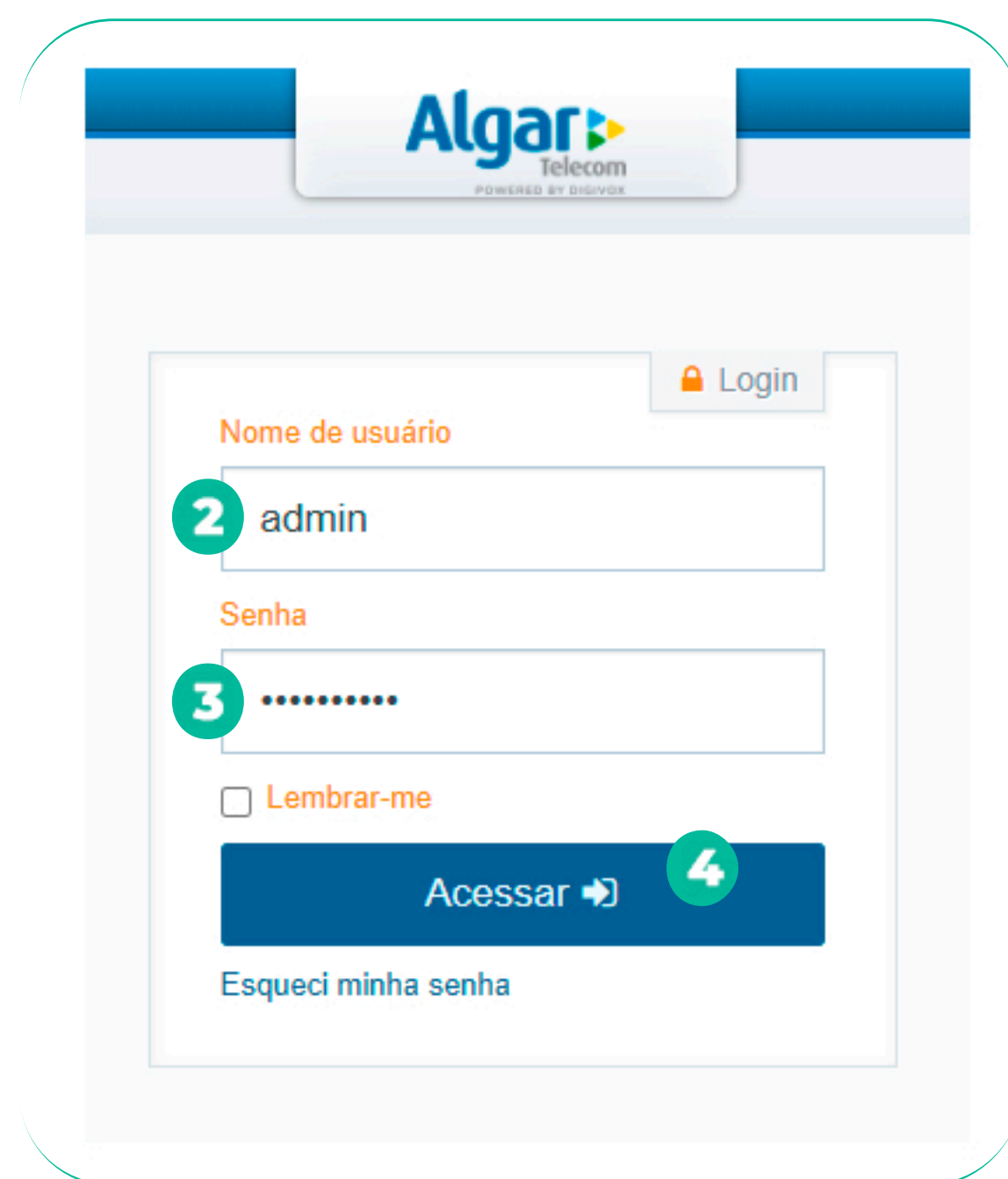
8. Como acessar? Aparelhos IP e demais acessos via SIP

Caso o usuário opte por configurar os ramais do Cloudphone em aparelhos IP ou em qualquer outro equipamento via acesso SIP (Aparelhos ATA, Micro SIP, e outros) deve-se seguir as orientações contidas nessa etapa.

 **Importante:** As credenciais para registro do ramal via SIP são diferentes das utilizadas para login via Softphone. Os dados de acesso via softphone são enviados em uma planilha juntamente com esse manual pelo analista responsável pela configuração. Já as informações para configuração do ramal via SIP serão detalhadas a seguir.

Credenciais SIP: Onde encontrar?

As credenciais de cada ramal estão disponíveis na plataforma de administração, no menu **PABX > Ramais**.



The image shows a screenshot of the Algar Telecom login page. The page has a blue header with the Algar Telecom logo and the text 'POWERED BY DIOVOX'. Below the header is a white login form with a 'Login' button. The form contains the following elements:

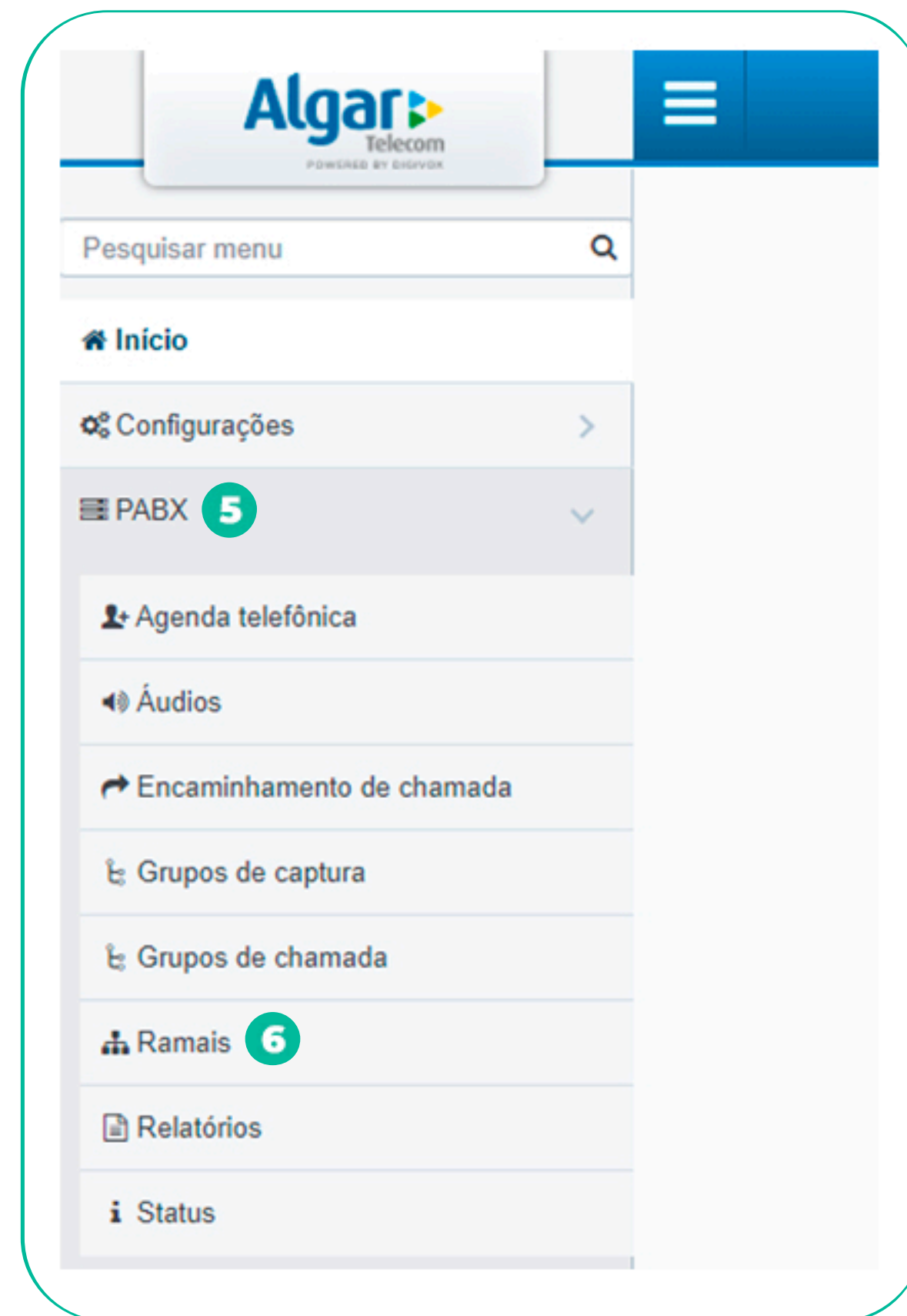
- A text input field labeled 'Nome de usuário' with the value 'admin' and a green circle with the number '2' next to it.
- A text input field labeled 'Senha' with masked characters '.....' and a green circle with the number '3' next to it.
- A checkbox labeled 'Lembrar-me'.
- A blue button labeled 'Acessar' with a right arrow and a green circle with the number '4' next to it.
- A link labeled 'Esqueci minha senha' below the button.

Para acessar as credenciais, siga o passo a passo:

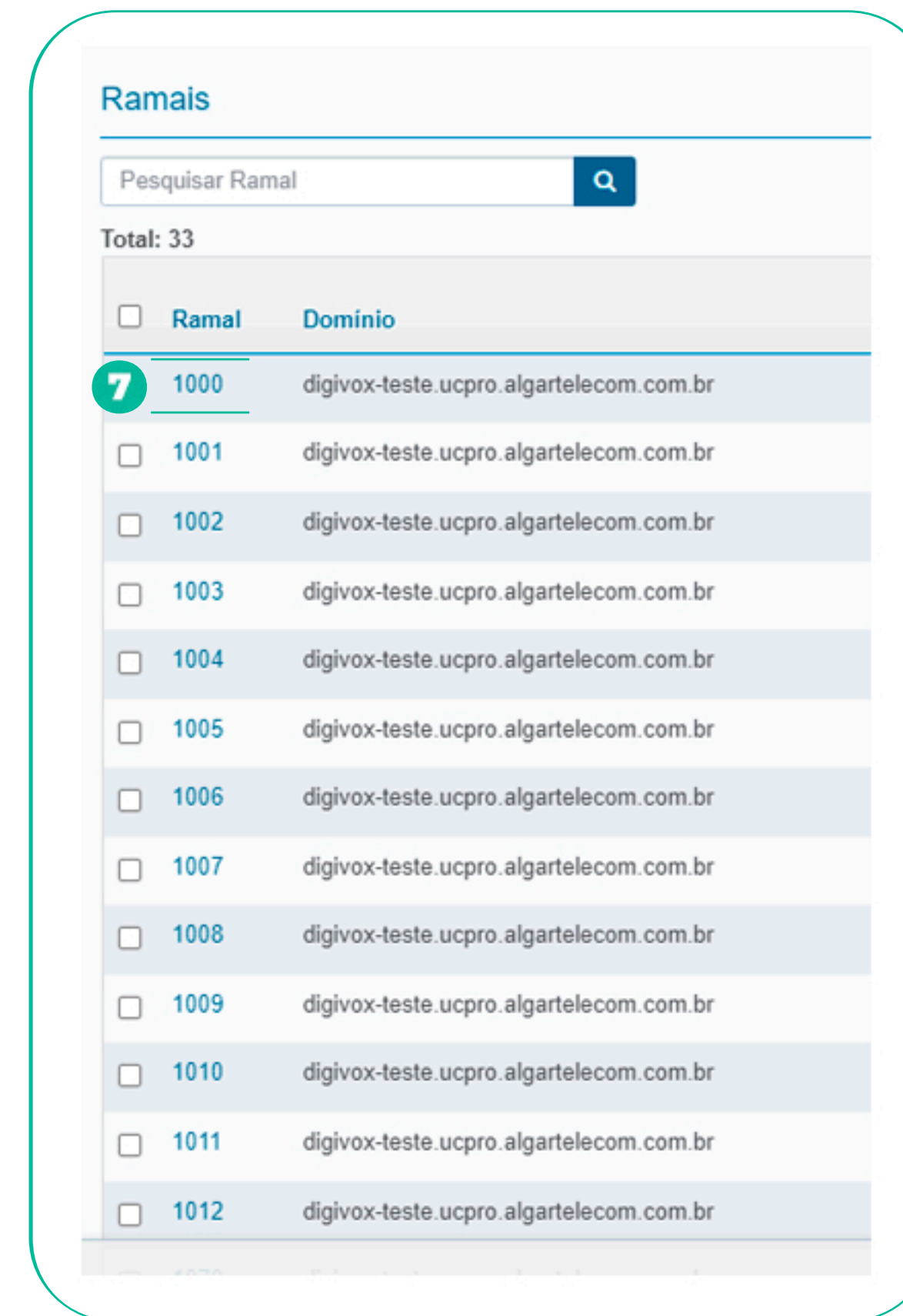
1. Acesse o link **<https://ucpro.algartelem.com.br>**
2. Insira o seu **nome de usuário (administrador)** recebido por e-mail
3. Insira sua **senha**
4. Clique em **acessar**

5. Acesse o menu **PABX**

6. Clique na opção **Ramais**



7. Na listagem que aparecerá, selecione o ramal desejado clicando em cima do n° em azul.



teste_ativacao (teste@digivox-tes

Ramais

Ramal: **Ativo** 1000

Domínio: digivox-teste.ucpro.algartelem.com.br

Permissão de chamada: Categoria 5

Hotdesking Status: **Inativo**

Setor: Digivox

Usuário: Nivaldo Montenegro Junior

Opções:

- Exigir senha de discagem
- Habilitar voicemail

Outros dispositivos:

- Softphone
- WebRTC

BLOQUEIO DE CHAMADAS

Chamadas a cobrar
 DDR
 Ligação externa
 Transf. Externa

Cadeado Eletrônico

[Detalhes do Ramal](#)
[Avançado](#)
[Device Provisioning](#)

10 Domínio: digivox-teste.ucpro.algartelem.com.br
 9 Password: WRzS6*c^Dz

8 Ramal: 1000
 Account Code: digivox-teste.ucpro.algartelem.com

Context: digivox-teste.ucpro.algartelem.com.br
 Enabled: True

8. Usuário

Utilizar o próprio número do ramal, que consta no campo **Ramal**.

Caso solicite as informações: Nome da conta, nome de exibição, display, etiqueta ou nome do visor, também preencher com o nº do ramal.

9. Senha:

A senha do ramal encontra-se no campo **Password**. Basta passar o mouse em cima do campo que a senha é mostrada.

10. Servidor / domínio SIP:

A informação consta no campo **Domínio**.

11. Outbound Proxy (Proxy de saída)

Utilizar o IP: 189.112.195.169

12. Transporte: UDP ou TCP

13. Porta SIP: 5060 (padrão)



Caso haja falha no registro do ramal, ou algum outro problema no funcionamento, siga as recomendações:

- ▶ Verifique se todas as recomendações de liberação no firewall foram aplicadas.



ACESSE AS RECOMENDAÇÕES DE FIREWALL

- ▶ Verifique os codecs de áudio habilitados no aparelho. Recomendamos o uso dos codecs: PCMU (G711u) / PCMA (G711a) / G729 A-B
- ▶ Verifique se a função SIP ALG está habilitada no modem / roteador. Essa função deve estar DESABILITADA.
- ▶ Se estiver tentando configurar um aparelho IP, verifique se o firmware do mesmo está atualizado. Caso não esteja, atualize-o. Recomendamos também que após a atualização do firmware seja realizado o reset de fábrica no aparelho e reconfiguração.
- ▶ Em caso de falha de áudio (ligações mudas) ou qualquer outra falha no funcionamento pode ser necessário a configuração do servidor STUN. Nesse caso habilite a função STUN no aparelho e preencha com o endereço: webrtc2.ucpro.algartelem.com.br

Pronto!

Agora que você e o seu time já aprenderam a realizar todos os acessos no Cloud Phone Pro, **é só começar a utilizar todos os recursos e unificar as comunicações.**





Powered by 

The text "Powered by" is in a grey sans-serif font. To its right is the DIGIVOX logo, which consists of the word "DIGIVOX" in a bold, uppercase, sans-serif font, enclosed within a rounded rectangular border. A small yellow square is positioned between the 'V' and 'O' in "DIGIVOX".