



Manual do usuário da administração do site Cisco WebEx (WBS31)

Primeira publicação: 23 de março de 2016

Última modificação: 21 de abril de 2016

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883



CONTEÚDO

Configurar opções do site 1

Configurar opções de aparência para seu site 3

Especificar um fuso horário padrão 3

Especificar o número de itens nas listas 4

Alterar os links de navegação na parte superior 4

Personalizar os links de navegação à esquerda para Meu WebEx 5

Personalizar os links de navegação à esquerda para todos os serviços 5

Ocultar o conteúdo promocional WebEx 6

Desativar os avatares dos usuários no aplicativo de reunião 6

Sobre serviços de marca 7

Configurar a marca do cabeçalho do site 7

Configurar a marca da aba de navegação no seu site 7

Configurar a marca da navegação à esquerda no seu site 8

Configurar as opções de página padrão para seu site 11

Especificar um serviço padrão e a página para seu site 11

Alterar a página padrão 11

Opções da página padrão 12

Mostrar restrições de discagem personalizada de ligação grátis 13

Configurar as opções de isenção de responsabilidade para seu site 15

Configurar isenções de responsabilidade 15

Excluir uma isenção de responsabilidade 16

Desativar uma isenção de responsabilidade 16

Ativar uma isenção de responsabilidade 17

Configurar opções de reunião para seu site 19

Permitir que usuários identifiquem participantes internos 19

Permitir que os usuários adicionem informações de sessão nos calendários 20

Permitir que os usuários do Cisco Unified MeetingPlace entrem em reuniões externas 20

Permitir que os usuários usem mensagens de texto 21

Permitir que os usuários escolham um organizador alternativo 21

Permitir que os usuários agendem reuniões para outros usuários	22
Permitir que os usuários imprimam ou salvem o arquivo sendo compartilhado	22
Definir o agendador padrão de reunião	22
Alterar a janela de informações de reunião	23
Ativar Sala Pessoal	24
Ativar ou desativar a interoperabilidade do Cisco Spark	24
Sobre como usar o WebEX Meetings em dispositivos móveis	25
Ativar o WebEx Meetings para dispositivos móveis	25
Especificar as opções da sala de reunião de colaboração	26
Habilitar retorno de chamada de vídeo	26
Definir a largura de banda máxima de vídeo	27
Configurar opções do Remote Support para seu site	29
Configurar a biblioteca de frases de bate-papo para o Remote Support	29
Criar frases frequentemente usadas e grupos	29
Associar grupos de frases com agentes e filas	30
Configurar opções de solicitação de serviço no seu site	31
Permitir que os usuários solicitem serviços adicionais	31
Opções de solicitação de serviço	32
Configurar opções de teleconferência para seu site	33
Definir as opções de teleconferência padrão	33
Definir opções de suporte técnico de áudio padrão	34
Atribuir números de chamada de entrada padrão	35
Permitir a criação e edição da conta de áudio TSP	35
Permitir retorno de chamada de teleconferência interna	36
Alterar privilégios de teleconferência para todos os usuários	37
Configurar opções de ferramentas para seu site	39
Configurações do site das ferramentas de produtividade	39
Permitir que os usuários baixem as Ferramentas de Produtividade WebEx	40
Permitir que os usuários usem a integração do telefone IP da Cisco	41
Permitir que os usuários baixem o WebEx Connect ou o AIM Pro	41
Ativar compartilhamento de conteúdo com integrações externas	41
Configurar códigos de rastreamento	43
Sobre usar códigos de rastreamento	43
Importação de valores de códigos de rastreamento	43
Especificar códigos de rastreamento	44

Ativar vídeo de alta qualidade ou de alta definição para seu site	47
Habilitar vídeo de alta qualidade para seu site	47
Habilitar vídeo de alta definição para seu site	48
Configurar o Remote Access	49
Sobre as opções do Remote Access	49
Configuração de computadores para Remote Access	50
Configurar o Agente Remote Access para seu servidor proxy	50
Definir opções de instalação padrão	50
Valores de instalação padrão	51
Enviar o link do instalador do Remote Access para usuários	52
Baixar o instalador do Agente Remote Access	53
Instalador silencioso para instalar o Remote Access	54
Usar um instalador silencioso para instalar o Remote Access	55
Especificar opções de segurança do Remote Access	56
Alterar as opções de código de acesso ou de autenticação de telefone para grupos do Remote Access	56
Alterar as opções de código de acesso ou de autenticação de telefone para computadores do Remote Access	57
Alterar uma descrição de computador remoto ou alias	57
Gerenciar grupos de computadores Remote Access	58
Criar grupos do Remote Access	58
Atribuir grupos e computadores do Remote Access para os representantes de suporte	58
Alterar o nome do grupo ou a descrição	58
Reorganizar computadores ou grupos	59
Excluir um computador ou um grupo	59
Monitorar sessões do Remote Access	59
Especificar a exibição e as cores padrão do Remote Access	60
Configurações de exibição e cor	60
Configurar opções para os Centros WebEx	63
Configurar o E-Commerce	65
Sobre o E-Commerce	65
Habilitar o E-Commerce	66
Alternar entre os modos de teste e produção	66
Inserir suas informações do PayPal Payflow Pro	67
Itens de configuração: PayPal Payflow Pro	67

Inserir informações de seu PayPal Express Checkout (Canadá)	68
Itens de configuração: PayPal Express Checkout (Canadá)	68
Inserir suas informações de pagamento do PayPal Express Checkout (EUA)	69
Itens de configuração: PayPal Express Checkout (EUA)	69
Inserir informações de pagamento do seu PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)	69
Configurações do PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)	70
Adicionar códigos de promoção	71
Estender a data de vencimento de um código de promoção	72
Excluir códigos de promoção	72
Inserir informações da sua empresa	73
Personalizar a página de pagamento	73
Configurar o Event Center da Cisco	75
Configurar as opções do Event Center	75
Opções do site	75
Personalizar o formulário de registro do Event Center	77
Minhas opções personalizadas	78
Reatribuir um evento a um organizador diferente	79
Configurar o Meeting Center da Cisco	81
Configurar as opções do Meeting Center	81
Opções do site	81
Alterar a página de término da sessão do Meeting Center	82
Atualizar o Meeting Center usando o Microsoft Windows Installer	83
Configurar o Support Center da Cisco	85
Definir opções de download do Remote Support	85
Permitir que os clientes escolham os agentes	86
Configurar a transmissão de vídeo para o Remote Support	86
Personalizar a janela de sessões do Remote Support	87
Novas guias de estilo	87
Especificar opções para compartilhar aplicativos CSR	89
Compartilhamento de documento e conteúdo da web	89
Gravação automática de sessões CSR	90
Permitir mudança contextual do bate-papo	91
Finalizar automaticamente sessões inativas	91
Personalizar instruções para representantes de suporte ao cliente	92
Gerenciar seu site	93

Adicionar contatos à lista de endereços da empresa	95
Adicionar contatos à lista de endereços da empresa (WBS30)	95
Adicionar um contato único	95
Importar contatos de um arquivo CSV	96
Editar informações de contatos	96
Excluir informações de contato	97
Usar listas de distribuição	97
Gerenciar o Access Anywhere	99
Requerer aprovação para configurar o Access Anywhere	99
Processar solicitações do Access Anywhere	100
Visualizar uma lista dos computadores remotos do Access Anywhere	100
Finalizar a sessão Access Anywhere de um usuário	101
Remover um computador remoto de uma conta de usuário	101
Gerenciar formulários da sessão do Remote Support	103
Formulários da sessão do Remote Support	103
Personalizar itens nos formulários de pré e pós-sessão	103
Integrar formulário de pré-sessão	104
Gerenciar filas WebACD	107
Criar uma nova fila	108
Opções na guia Configuração	108
Opções na guia Usuários	111
Opções na guia Formulário de entrada	111
Opções na guia Link de entrada	112
Opções na guia Regras	113
Usar regras de direcionamento	113
Usar regras de alocação	114
Opções de regras	115
Opções de roteamento de terceiros	116
Editar uma fila	117
Adicionar novos campos no formulário de entrada	117
Reorganizar os campos no formulário de entrada	118
Sobre a fila pessoal	118
Editar a fila pessoal	119
Opções na guia Configuração (Fila pessoal)	119
Atribuir filas para agentes do WebACD	120

Gerenciar formulários para deixar mensagem	123
Visão geral dos formulários para deixar mensagem	123
Criar um novo formulário para deixar mensagem	124
Adicionar novos campos ao formulário para deixar mensagem	124
Reorganizar campos no formulário para deixar mensagem	125
Opções da página Criar novo formulário	125
Editar opções da página de formulários	125
Opções alterar ordem	126
Opções de caixa de texto	126
Opções de caixas de seleção	127
Opções de botão de opção	127
Opções da lista suspensa	128
Atribuir um formulário para deixar mensagem a uma fila	128
Gerenciar modelos de agendamento	129
Modelos de agendamento	129
Alterar o modelo de agendamento padrão	129
Mostrar ou ocultar modelos de agendamento	130
Excluir modelos de agendamento	130
Modelos de agendamento do Event Center	131
Mostrar ou ocultar modelos de agendamento do Event Center	131
Definir o modelo de agendamento padrão do Event Center	132
Excluir modelos de agendamento do Event Center	132
Gerenciar tipos de sessões	133
Sobre os tipos de sessões	133
Compreender os recursos de tipos de sessão	134
Criar tipos de sessão personalizados	137
Criar um tipo de sessão de Videoconferência Cisco Unified	138
Habilitar um tipo de sessão para uma conta de organizador	139
Ativar um tipo de sessão para todos os novos usuários	139
Alterar um tipo de sessão personalizado	139
Ativar ou desativar um tipo de sessão personalizado	140
Gerenciar a segurança do site	141
Definir opções de segurança	141
Opções de segurança	142
Registro único	146

Termos e Definições	147
Configurar o SSO	147
Página de configuração de SSO	148
Configurar registro único (SSO) para convidados	150
Como a criação automática de conta funciona com o SSO	150
Parâmetro do Security Assertion Markup Language	150
Habilitar a autenticação SSO para convidados	151
Exibir relatórios	153
Visão geral de Relatórios	153
Página Exibir relatório	154
Visualizar relatórios de uso	155
Visualizar relatórios de uso de gravação	156
Exibir relatórios de uso de armazenamento	156
Visualizar relatórios do painel do Event Center	156
Visualizar relatórios do Training Center	157
Visualizar relatórios do Remote Access	157
Visualizar relatórios do Support Center	157
Visualizar relatórios do Access Anywhere	158
Visualizar relatórios do WebACD	158
Visualizar reuniões no relatório em andamento	159
Gerenciar relatórios do Event Center	161
Personalizar relatórios do painel do Event Center	161
Criar um novo relatório do Event Center	162
Abrir um relatório salvo do Event Center	162
Baixar os relatórios do Event Center	163
Editar um relatório salvo do Event Center	163
Excluir relatórios do Event Center	164
Usar as funcionalidades de gerenciamento do site	165
Enviar mensagens de e-mail para todos os usuários	165
Receber um alerta quando a capacidade de armazenamento do site estiver excedida	165
Gerenciar usuários e organizadores	167
Usuários de importação e exportação de lote	169
Opções dos usuários para importação e exportação de lote	169
Importar contas para usuários do Cisco Unified MeetingPlace	169
Importar várias contas de usuários	170



PARTE

Configurar opções do site

- [Configurar opções de aparência para seu site, página 3](#)
- [Configurar as opções de página padrão para seu site, página 11](#)
- [Configurar as opções de isenção de responsabilidade para seu site, página 15](#)
- [Configurar opções de reunião para seu site, página 19](#)
- [Configurar opções do Remote Support para seu site, página 29](#)
- [Configurar opções de solicitação de serviço no seu site, página 31](#)
- [Configurar opções de teleconferência para seu site, página 33](#)
- [Configurar opções de ferramentas para seu site, página 39](#)
- [Configurar códigos de rastreamento, página 43](#)
- [Ativar vídeo de alta qualidade ou de alta definição para seu site, página 47](#)
- [Configurar o Remote Access, página 49](#)



CAPÍTULO

1

Configurar opções de aparência para seu site

- [Especificar um fuso horário padrão, página 3](#)
- [Especificar o número de itens nas listas, página 4](#)
- [Alterar os links de navegação na parte superior, página 4](#)
- [Personalizar os links de navegação à esquerda para Meu WebEx, página 5](#)
- [Personalizar os links de navegação à esquerda para todos os serviços, página 5](#)
- [Ocultar o conteúdo promocional WebEx, página 6](#)
- [Desativar os avatares dos usuários no aplicativo de reunião, página 6](#)
- [Sobre serviços de marca, página 7](#)
- [Configurar a marca do cabeçalho do site, página 7](#)
- [Configurar a marca da aba de navegação no seu site, página 7](#)
- [Configurar a marca da navegação à esquerda no seu site, página 8](#)

Especificar um fuso horário padrão

Definir um fuso horário padrão para seu site de serviço WebEx. Todas as horas, incluindo as horas de início e fim das reuniões, aparecem no fuso horário que você selecionar. Os usuários podem substituir essa configuração, selecionando seu próprio fuso horário ao solicitar uma conta, ou na página **Meu perfil** em **Meu WebEx**.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
 - Etapa 2** Na seção **Opções do site**, selecione um fuso horário da lista suspensa **Fuso horário**.
 - Etapa 3** Para exibir a compensação GMT para fusos horários em e-mails e páginas da web, selecione a caixa de seleção **Exibir a compensação GMT para fusos horários em e-mails e páginas da web**.
 - Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-

Especificar o número de itens nas listas

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do site**, insira o número de itens para exibir na caixa **Números de listas por página**.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-

Alterar os links de navegação na parte superior



Observação

Este procedimento é apenas para sites de Enterprise Edition.

Você pode alterar a ordem na qual os botões aparecem na barra de navegação que é exibida na parte superior do site de Edição Empresarial WebEx.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Role até a seção **Configuração da barra de navegação superior**.
Se um serviço não estiver disponível no seu site, ele é exibido entre parênteses ().
- Etapa 3** Se você quiser incluir serviços que não estão habilitados para o site na lista, marque a caixa **Exibir serviços que não estão habilitados para este site**.
A Administração do site só está visível para organizadores com privilégios de administração do site
- Etapa 4** Selecione um serviço e depois clique nos botões **Mover para cima** ou **Mover para baixo** para alterar a ordem que os botões aparecem na barra de navegação.
- Etapa 5** Selecione **Atualizar**.
-

Personalizar os links de navegação à esquerda para Meu WebEx

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Role até a seção **Personalização da barra de navegação esquerda para o Meu WebEx**.
- Etapa 3** Escolha a seção que corresponde ao tipo de link (personalizado, parceiro ou suporte e treinamento) que você deseja adicionar.
- Etapa 4** Insira um nome para o link no campo **Nome do item de menu**.
- Etapa 5** Insira a **URL** que você deseja exibir quando os usuários selecionam o link.
"http://" não é necessária na URL.
- Etapa 6** Da lista **Janela alvo**, escolha como você deseja que a página da web ou o documento sejam abertos.
- **Nova janela:** para abrir a página em uma nova janela de navegador.
 - **Principal:** para abrir a página no quadro principal de uma página da web que usa quadros.
 - **Pai:** para abrir a página no quadro pai de uma página da web que usa quadros.
 - **Superior:** para abrir a página no quadro superior de uma página da web que usa quadros.
- Etapa 7** (Opcional) Para links personalizados ou parceiros, para exibir uma imagem clicável no lugar do link, clique em **Procurar** e selecione um arquivo de imagem do seu computador.
O arquivo de imagem pode ser de até 25 x 25 pixels.
- Etapa 8** Selecione **Atualizar**.
-

Personalizar os links de navegação à esquerda para todos os serviços

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Role até a seção **Personalização da barra de navegação esquerda para todos os serviços**.
- Etapa 3** Escolha a seção que corresponde ao tipo de link (personalizado ou suporte e treinamento) que você deseja adicionar.
- Etapa 4** (Opcional) Para adicionar links personalizados a um novo grupo, insira um **Rótulo de grupo para links personalizados**.
- Etapa 5** Insira um nome para o link no campo **Nome do item de menu**.
- Etapa 6** Insira a **URL** que você deseja exibir quando os usuários selecionam o link.
"http://" não é necessária na URL.
- Etapa 7** Da lista **Janela alvo**, escolha como você deseja que a página da web ou o documento sejam abertos.

- **Nova janela:** para abrir a página em uma nova janela de navegador.
- **Principal:** para abrir a página no quadro principal de uma página da web que usa quadros.
- **Pai:** para abrir a página no quadro pai de uma página da web que usa quadros.
- **Superior:** para abrir a página no quadro superior de uma página da web que usa quadros.

Etapa 8 Selecione **Atualizar**.

Ocultar o conteúdo promocional WebEx

Este procedimento é apenas para o Meeting Center, Event Center, Training Center e Remote Support.

Determinadas páginas, como as páginas WebEx de fim de sessão padrão (destino), as páginas para entrar e as mensagens de e-mail de convite contêm mensagens que apresentam funcionalidades WebEx. Você pode usar este procedimento para remover este conteúdo promocional dessas páginas.

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação esquerda, selecione um dos seguintes procedimentos:

- **Configuração > Meeting Center**
- **Configuração > Event Center > Opções**
- **Configuração > Training Center**

Etapa 2 Na seção **Opções do site**, desmarque **Mostrar conteúdo promocional** de cada item em que você deseja ocultar o conteúdo promocional.

Etapa 3 (Apenas Event Center) Para alterar a página promocional do Event Center, role até a seção **Promoção** e insira uma nova URL da página na **URL da página de promoção**.

Etapa 4 Selecione **Atualizar**.

Desativar os avatares dos usuários no aplicativo de reunião

O aplicativo de reunião puxa os avatares dos perfis de usuário WebEx. Se o usuário não tiver uma conta ou não carregou uma imagem de perfil, o aplicativo de reunião usa um avatar genérico. Você pode desativar os avatares da imagem do aplicativo de reunião.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.

Etapa 2 Role até a seção **Opções do site**.

Etapa 3 Desmarque **Exibir avatares dos usuários no cliente de reunião (MC)**.

Os avatares genéricos formados pelas primeiras letras do nome e sobrenome do participante aparecem para todos os participantes. A seleção de cores para cada avatar é aleatória.

Sobre serviços de marca

A marca de auto-serviço é uma funcionalidade opcional que dá a você a flexibilidade para personalizar seu site WebEx depois de ter sido provisionado. Para melhorar a visibilidade da sua marca, você pode modificar os elementos de navegação e o cabeçalho para seu site.

Você pode pedir para ter a funcionalidade de auto-serviço ativada ou desativada entrando em contato com seu gerente de suporte ao cliente WebEx.



Observação

A funcionalidade de marca de auto-serviço não inclui a marca nos rodapés do site ou do suporte.

Configurar a marca do cabeçalho do site

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configurações comuns do site > Marca**.
- Etapa 2** Na página **Marca**, selecione **Cabeçalho**.
- Etapa 3** Para alterar o logotipo, selecione **Carregar**, navegue até e selecione o arquivo e, em seguida, selecione **Abrir**.
- Etapa 4** Para alterar o título que é exibido na aba do navegador, insira o novo título no campo **Título da aba do navegador**.
- Etapa 5** Para especificar o link da imagem do logotipo, insira a URL no campo **URL do link do logotipo**. Quando os usuários clicarem na imagem do logotipo, seus navegadores abrirão esta página.
- Etapa 6** Selecione **Salvar**.

Configurar a marca da aba de navegação no seu site

Você pode personalizar as bordas, o fundo e as cores do texto das guias de navegação. Você pode escolher diferentes cores de fundo e de texto para quando uma guia é selecionada ou não, e para quando o cursor do mouse passar sobre uma guia.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configurações comuns do site > Marca**.

Etapa 2 Na página **Marca**, selecione **Aba de navegação**.

Etapa 3 Selecione um dos seguintes campos para abrir um controle que você pode usar para selecionar uma nova cor. Se você souber o código da cor que você deseja usar, você pode inseri-la.

Campo	Descrição
Aba selecionada	A cor de uma aba quando ela é selecionada.
Aba não selecionada	A cor de uma aba quando ela não é selecionada.
Aba do pario	A cor de uma aba quando o cursor do mouse passa sobre ela.
Borda da aba	A cor das bordas da aba.
Texto da aba selecionada	A cor do texto da aba quando a aba é selecionada.
Texto da aba não selecionada	A cor do texto da aba quando a aba não é selecionada.
Texto da aba do pario	A cor do texto da aba quando o cursor do mouse passa sobre a aba.
Link para fazer logon/logoff	A cor do texto dos links para Fazer logon e Fazer logoff .

Etapa 4 Repita o Passo 3 para cada cor de aba que você deseja alterar.

Etapa 5 Selecione **Salvar**.

Configurar a marca da navegação à esquerda no seu site

Você pode personalizar o fundo e as cores do texto do primeiro e segundo níveis dos links de navegação à esquerda. Você pode escolher diferentes cores de fundo e de texto para quando o cursor do mouse passar sobre um link.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configurações comuns do site > Marca**.

Etapa 2 Na página **Marca**, selecione **Navegação à esquerda**.

Etapa 3 Selecione um dos seguintes campos para abrir um controle que você pode usar para selecionar uma nova cor. Se você souber o código da cor que você deseja usar, você pode inseri-la.

Campo	Descrição
Fundo	A cor de fundo dos links.

Campo	Descrição
Texto	A cor do texto dos links.
Plano de fundo do pario	A cor de fundo de um link quando o cursor do mouse passa sobre o link.
Texto do pario	A cor do texto do link quando o cursor do mouse passa sobre o link.

Etapa 4 Repita o Passo 3 para cada cor de link do **Primeiro nível** e **Segundo nível** que você deseja alterar.

Etapa 5 Selecione **Salvar**.



Configurar as opções de página padrão para seu site

- [Especificar um serviço padrão e a página para seu site, página 11](#)
- [Alterar a página padrão, página 11](#)
- [Opções da página padrão, página 12](#)
- [Mostrar restrições de discagem personalizada de ligação grátis, página 13](#)

Especificar um serviço padrão e a página para seu site

Este procedimento é para apenas sites da empresa. Você pode especificar o serviço (por exemplo, Meeting Center ou Event Center) e a página que primeiro aparece quando um usuário acessa seu site.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
 - Etapa 2** Role até a seção **Opções do site**.
 - Etapa 3** Para especificar um serviço padrão, selecione um serviço da lista suspensa **Exibir este serviço a todos os usuários por padrão**.
 - Etapa 4** Para especificar uma página padrão, selecione uma página na lista suspensa **Página padrão para**.
 - Etapa 5** Selecione **Atualizar** para salvar suas alterações.
-

Alterar a página padrão

Você pode especificar a página que aparece quando os usuários iniciam sessão. Os usuários podem substituir as configurações e selecionar uma página padrão diferente em seus perfis Meu WebEx.

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação esquerda, selecione um dos seguintes procedimentos:

- **Configuração > Meeting Center**
- **Configuração > Event Center > Opções**
- **Configuração > Training Center**

Etapa 2 Na seção **Opções padrão**, selecione a página padrão para exibir da lista **Página padrão do Meu WebEx**.

Etapa 3 Selecione **Atualizar**.

Opções da página padrão

Opções da página padrão do Event Center

Opção	Descrição
Lista de eventos	Exibe uma lista de eventos agendados.
Gravações de eventos	Exibe uma lista de gravações de eventos.
Procurar	Exibe uma página onde os usuários podem procurar eventos.
Agendar um evento	Exibe a página do agendador de eventos.
Eventos do site	Exibe todos os eventos que foram agendados no seu site.

Opções da página padrão do Meeting Center

Opção	Descrição
Procurar reuniões - Exibição diária	Exibe uma lista de reuniões agendadas, classificadas por data.
Procurar reuniões - Exibição de hoje	Exibe uma lista das reuniões agendadas no dia.
Procurar reuniões - Exibição semanal	Exibe uma lista das reuniões agendadas na semana atual.
Procurar reuniões - Exibição mensal	Exibe uma lista das reuniões agendadas do mês atual.

Opção	Descrição
Entrar em uma reunião não listada	Exibe uma página onde os convidados da reunião podem entrar nas reuniões não listadas.
Minhas reuniões agendadas	Exibe uma lista que mostra somente as reuniões que o usuário agendou.
Iniciar uma reunião instantânea	Exibe uma página onde os usuários podem iniciar reuniões One-Click.

Opções da página padrão do Training Center

Opção	Descrição
Procurar reuniões - Exibição de hoje	Exibe uma lista das sessões de treinamento agendadas no dia.
Procurar reuniões - Exibições futuras	Exibe uma lista de todas as sessões de treinamento futuras.
Procurar reuniões - Exibição diária	Exibe uma lista das sessões de treinamento agendadas, classificadas por data.
Procurar reuniões - Exibição semanal	Exibe uma lista das sessões de treinamento agendadas na semana atual.
Procurar reuniões - Exibição mensal	Exibe uma lista das sessões de treinamento agendadas no mês atual.
Sessões gravadas	Exibe uma página com uma lista de sessões de treinamento carregadas.
Entrar em uma sessão não listada	Exibe uma página onde os convidados da reunião pode entrar em sessões de treinamento não listadas.
Iniciar uma Sessão Instantânea	Exibe uma página onde um organizador pode iniciar uma sessão de formação instantânea.

Mostrar restrições de discagem personalizada de ligação grátis

Os clientes e parceiros do Áudio Conectado em Nuvem (CCA) podem fornecer um documento personalizado de *Restrições de chamada de ligação gratuita*.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do site**, da lista **Restrições de discagem de ligação gratuita**, selecione **Restrições de discagem de ligação gratuita do cliente**.
- Etapa 3** Para mostrar restrições de discagem de ligação gratuita do cliente, clique em **Sim**.
- Etapa 4** Para fornecer o documento em uma página da web, selecione **URL** e, em seguida, insira a URL no campo correspondente.
- Etapa 5** Para fornecer uma versão em PDF do documento, selecione **Arquivo PDF** e depois clique em **Enviar**.
- a) Navegue até o local do arquivo e selecione o arquivo.
 - b) Selecione **Abrir**.
- Etapa 6** Selecione **Atualizar**.
-



CAPÍTULO 3

Configurar as opções de isenção de responsabilidade para seu site

- [Configurar isenções de responsabilidade](#), página 15
- [Excluir uma isenção de responsabilidade](#), página 16
- [Desativar uma isenção de responsabilidade](#), página 16
- [Ativar uma isenção de responsabilidade](#), página 17

Configurar isenções de responsabilidade

Configurar suas próprias isenções de responsabilidade personalizadas para aparecerem sempre que

- Um organizador iniciar uma reunião
- Participantes entrarem em uma reunião
- Visualizadores iniciarem uma sessão WebEx gravada

Você pode configurar e controlar cada tipo de isenção de responsabilidade de forma independente. Se ativado, os usuários devem reconhecer positivamente essas isenções de responsabilidade para iniciar ou participar de uma reunião; ou para entrar em uma sessão, ou assistir a uma gravação da sessão.

Procedimento

- Etapa 1** Use um editor de texto para criar um arquivo de isenção de responsabilidade e salve o arquivo. Os seguintes tipos de arquivos são suportados: HTML, HML e TXT. Crie um arquivo de isenção de responsabilidade para cada tipo de isenção de responsabilidade e para cada idioma que seu site suporta.
- Etapa 2** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Isenções de responsabilidade**.
- Etapa 3** Na página **Isenção de responsabilidade**, selecione **Carregar isenção de responsabilidade**.
- Etapa 4** Na janela **Carregamento de arquivos**, navegue até o local do arquivo no seu computador e selecione o arquivo.
- Etapa 5** Selecione **Abrir**.

Quando o carregamento for concluído, o arquivo de isenção de responsabilidade aparece na lista de arquivos carregados.

- Etapa 6** Na coluna **Tipo**, da lista, selecione o tipo correspondente para a isenção de responsabilidade.
- Etapa 7** Na coluna **Idioma**, da lista, selecione o idioma correspondente para a isenção de responsabilidade.
- Etapa 8** Na coluna **Aplicar para centro(s)**, marque as caixas de seleção para os serviços aos quais você deseja exibir a isenção de responsabilidade.
- MC—Meeting Center
 - EC—Event Center
 - TC—Training Center
 - SC—Support Center
- Etapa 9** (Opcional) Para pré-visualizar a isenção de responsabilidade, selecione o nome do arquivo. Como alternativa, na coluna **Ações**, selecione o botão correspondente **Mais** e depois clique em **Pré-visualizar**. A isenção de responsabilidade abre em uma nova janela de navegador.
- Etapa 10** Selecione **Salvar**.
-

Excluir uma isenção de responsabilidade

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Isenções de responsabilidade**.
- Etapa 2** Na coluna **Ações**, selecione o botão correspondente **Mais** e, em seguida, selecione **Excluir**.
- Etapa 3** Clique em **OK** para excluir o arquivo.
-

Desativar uma isenção de responsabilidade

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Isenções de responsabilidade**.
- Etapa 2** Na coluna **Ações**, selecione o botão correspondente **Mais** e, em seguida, selecione **Desativar**. As opções de configuração correspondente e isenção de responsabilidade não estão disponíveis até você ativar a isenção de responsabilidade.
-

Ativar uma isenção de responsabilidade

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Isenções de responsabilidade**.

Etapa 2 Na coluna **Ações**, selecione o botão correspondente **Mais** e depois clique em **Ativar**.



Configurar opções de reunião para seu site

- [Permitir que usuários identifiquem participantes internos, página 19](#)
- [Permitir que os usuários adicionem informações de sessão nos calendários, página 20](#)
- [Permitir que os usuários do Cisco Unified MeetingPlace entrem em reuniões externas, página 20](#)
- [Permitir que os usuários usem mensagens de texto, página 21](#)
- [Permitir que os usuários escolham um organizador alternativo, página 21](#)
- [Permitir que os usuários agendem reuniões para outros usuários, página 22](#)
- [Permitir que os usuários imprimam ou salvem o arquivo sendo compartilhado, página 22](#)
- [Definir o agendador padrão de reunião, página 22](#)
- [Alterar a janela de informações de reunião, página 23](#)
- [Ativar Sala Pessoal, página 24](#)
- [Ativar ou desativar a interoperabilidade do Cisco Spark, página 24](#)
- [Sobre como usar o WebEX Meetings em dispositivos móveis, página 25](#)
- [Ativar o WebEx Meetings para dispositivos móveis, página 25](#)
- [Especificar as opções da sala de reunião de colaboração, página 26](#)
- [Habilitar retorno de chamada de vídeo, página 26](#)
- [Definir a largura de banda máxima de vídeo, página 27](#)

Permitir que usuários identifiquem participantes internos

Quando provisionado para seu site, você pode ativar a opção de identificar ou marcar participantes internos da reunião. Participantes internos são aqueles que são internos para uma organização. Os participantes que foram autenticados usando registro único (SSO) são considerados participantes internos.

Quando ativado, "(interno)" aparecerá ao lado do nome de cada participante interno no painel Participantes, e sempre que o nome aparecer na reunião e nos relatórios.

Esta funcionalidade estará disponível apenas às organizações que habilitarem o SSO.

**Observação**

Se a autenticação SSO for habilitada, a configuração **Exibir identificação do usuário interno na lista de participantes** não estará disponível. Se você habilitar a autenticação SSO, as configurações de autenticação SSO substituíram essa configuração.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do site**, marque a caixa de seleção **Exibir etiqueta do usuário interno na lista de participantes**.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.

Permitir que os usuários adicionem informações de sessão nos calendários

Este procedimento é apenas para o Meeting Center, Training Center e Event Center. Use este procedimento para ativar a funcionalidade iCalendar no seu site e para mostrar o botão **Adicionar ao meu calendário** na página de informações da sessão WebEx. iCalendar é um formato de calendário padrão. Com o iCalendar, os usuários podem compartilhar informações de calendário e atualizar automaticamente seus horários.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do site**, marque a caixa de seleção **iCalendar (Mostrar Adicionar ao meu calendário para EC, MC e TC)**.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.

Permitir que os usuários do Cisco Unified MeetingPlace entrem em reuniões externas

Esse procedimento é apenas para Meeting Center. Defina o comportamento padrão no agendador de reunião e o agendador das Ferramentas de Produtividade para permitir que os convidados localizados na internet pública entrem em uma reunião. A primeira opção deve ser ativada para um organizador de reuniões a fim de permitir que os convidados externos entrem em uma reunião. Se a configuração não for selecionada no agendador, apenas os convidados dentro da mesma rede interna poderão entrar em uma reunião.

Antes de iniciar

Esta opção estará disponível apenas se seu site WebEx estiver provisionado com o seguinte:

- A opção de integração do Cisco Unified MeetingPlace
- A opção Nó WebEx para MCS

Procedimento

- Etapa 1** Para configurar um novo usuário, na barra de navegação esquerda, selecione **Usuários > Adicionar usuário**. Para atualizar uma conta de usuário existente, selecione **Usuários > Editar usuário** e então selecione um usuário.
 - Etapa 2** Role para baixo para a seção **Privilégios**.
 - Etapa 3** Ao lado do **Meeting Center**, selecione **Permitir convidados externos**.
 - Etapa 4** Clique em **Adicionar** ou **Atualizar** para salvar suas alterações.
 - Etapa 5** Na barra de navegação esquerda, selecione **Configuração > Configurações comuns do site**.
 - Etapa 6** Role para baixo até **Configurações de integração do Cisco Unified MeetingPlace**.
 - Etapa 7** Para permitir convidados externos, marque **Convidados externos MP padrão**.
 - Etapa 8** Selecione **Atualizar** para salvar suas alterações.
-

Permitir que os usuários usem mensagens de texto

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
 - Etapa 2** Em **Opções do site**, marque a caixa de seleção **Habilitar mensagens de texto (SMS)**.
 - Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-

Permitir que os usuários escolham um organizador alternativo

Este procedimento é apenas para o Meeting Center e Event Center. Você pode permitir que os organizadores designem outra pessoa para ser o "organizador alternativo" de uma sessão WebEx. Um usuário pode fazer isso, por exemplo, se ele agendar uma reunião mas planeja entrar tarde e quiser que o organizador alternativo inicie e execute a reunião. O organizador alternativo também deve ter uma conta de organizador WebEx.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
 - Etapa 2** Na seção **Configurações de gerenciamento da conta**, selecione **Ao agendar uma reunião, os usuários podem escolher um organizador alternativo**.
 - Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-

Permitir que os usuários agendem reuniões para outros usuários

Este procedimento é apenas para o Meeting Center e Event Center.

Antes de iniciar

Os usuários que agendam reuniões também devem ter uma conta de organizador WebEx.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Configurações de gerenciamento da conta**, selecione a caixa de seleção **Os usuários podem deixar que outros usuários agendem reuniões em seu nome**.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-

Permitir que os usuários imprimam ou salvem o arquivo sendo compartilhado

Este procedimento é apenas para o Meeting Center, Event Center e Training Center.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Suporte móvel**, marque a caixa de seleção **Permitir impressão/Salvar no compartilhamento de documentos**.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
Desmarque essa opção para evitar que convidados imprimam ou baixem um arquivo durante o compartilhamento.
-

Definir o agendador padrão de reunião

Esse procedimento é apenas para sites do Meeting Center.

WebEx fornece dois agendadores de reuniões:

- A agenda rápida: um agendador de uma página com opções básicas.
- O planejador avançado: um agendador que oferece opções mais abrangentes.

Configurar um agendador de reunião padrão não impede que os organizadores usem o Outlook ou o Lotus Notes de reuniões de agendamento desses aplicativos.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Configurações de gerenciamento de contas**, selecione uma das seguintes opções:
- **A agenda rápida é padrão (também possui um link para o Planejador avançado, MC somente)**
 - **O planejador avançado é o padrão (MC somente)**
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-

Alterar a janela de informações de reunião



Observação

Este procedimento aplica-se apenas ao Meeting Center.

Durante a reunião, a janela exibe informações gerais sobre a reunião como o assunto, o nome do organizador e informações de teleconferência.

Para criar um novo modelo, você pode usar o Microsoft PowerPoint para editar o modelo padrão. Você pode adicionar informações e gráficos adicionais ou alterar o esquema de cores. Os organizadores podem selecionar o novo design da página (também chamado de modelo) ao agendar uma reunião.

Não modifique ou remova as informações da reunião existente ou a agenda no modelo padrão.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Role até a seção **Opções do site**.
- Etapa 3** Em **Guia de informações específica**, selecione **Criar modelo**.
- Etapa 4** Clique em **Abrir** para abrir o arquivo no PowerPoint.
- Etapa 5** Altere o modelo conforme necessário e salve-o.
- Etapa 6** Quando você finalizar a edição, em Administração do Site, clique em **Adicionar modelo**.
- Etapa 7** Procure o modelo que você criou e clique em **Abrir**.
- Etapa 8** Clique em **Carregar** para adicionar o novo modelo à sua lista de modelos na página Configurações do Site para Comum. Todos os modelos listados são adicionados à caixa de lista **Guia de informações** do organizador no Agendador.
- Etapa 9** Configure a ordem para que o organizador veja os modelos movendo-os para baixo e para cima. Exclua os modelos usando o botão **Atualizar**.
- Etapa 10** Selecione **Atualizar** para salvar suas alterações.
-

Ativar Sala Pessoal

Depois de ativar a funcionalidade de Sala Pessoal para seu site, você pode especificar o método para criar IDs de Sala Pessoal para novos usuários.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do site**, marque a caixa de seleção **Ativar Sala Pessoal (Quando ativada, você pode ativar ou desativar para usuários individuais)**.
- Etapa 3** Defina as seguintes configurações opcionais:
- **Exigir que os convidados tenham uma conta neste site para entrarem na reunião**
 - **Permitir que o usuário altere a URL da Sala Pessoal**
 - **Permitir que os convidados notifiquem o organizador de que eles estão esperando no lobby da Sala Pessoal**
- Etapa 4** Para a configuração **Gerar a ID da Sala Pessoal para novos usuários usando:**, escolha uma das seguintes opções:
- Prefixo de endereço de e-mail
 - Nome, sobrenome
 - "sp" além do número de reunião da Sala Pessoal
- Etapa 5** Selecione **Atualizar**.
-

Ativar ou desativar a interoperabilidade do Cisco Spark

Ative a interoperabilidade Cisco Spark para fornecer aos organizadores WebEx uma maneira fácil de adicionar automaticamente um sala Cisco Spark à reunião. As salas Cisco Spark são preenchidas com os participantes da reunião e o título reunião.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Role até a seção **Opções do site**.
- Etapa 3** Para permitir a Interoperabilidade Cisco Spark, marque a caixa de seleção **Permitir a interoperabilidade Spark**. Para desativar essa funcionalidade, desmarque a caixa de seleção **Ativar a interoperabilidade Spark**.
- Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
- Etapa 5** Na barra de navegação esquerda, selecione **Configuração > Meeting Center**.
- Etapa 6** Para ativar a Interoperabilidade Cisco Spark, na seção **Opções do site**, selecione **Usar página padrão da marca WebEx** e, em seguida, marque a caixa de seleção **Mostrar conteúdo promocional**. Para desativar essa funcionalidade, desmarque a caixa de seleção **Mostrar conteúdo promocional**.
- Etapa 7** Clique em **Atualizar configurações do site**.
-

Sobre como usar o WebEX Meetings em dispositivos móveis

Você pode usar o WebEx Meetings em dispositivos móveis como você usaria em um computador para visualizar, entrar e terminar reuniões. Você não precisa de um navegador da Web. Em vez disso, um aplicativo do WebEx Meeting é instalado no seu dispositivo para fornecer a maioria das funcionalidades de reuniões.

O WebEx Meetings funciona em iPhone, Android, Windows Phone e BlackBerry. Acesse <http://www.webex.com/products/web-conferencing/mobile.html> para obter informações se o dispositivo é suportado para os aplicativos do Meeting Center, Event Center e Training Center.

Ativar o WebEx Meetings para dispositivos móveis

Você pode ativar o suporte para a integração do WebEx Meetings em dispositivos móveis. Quando a integração é realizada, cada e-mail de convite de reunião que um convidado recebe contém as seguintes informações:

- Instruções para entrar na reunião
- Um link para entrar na reunião
- Um link para baixar o aplicativo WebEx, se o convite ainda não foi instalado.

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Role até a seção **Opções do site**. Em **Suporte móvel para**, marque os aplicativos a habilitar.
-

Especificar as opções da sala de reunião de colaboração

Antes de iniciar

As salas de reuniões de colaboração (CMR) são uma funcionalidade opcional disponível apenas para o Meeting Center. Se provisionada para seu site, ela deve primeiro ser ativada e configurada pelo administrador do site. Uma vez que o CMR estiver habilitado, ele pode ser ativado ou desativado para usuários individuais.



Observação

Se você configurar uma reunião CMR e os convidados entrarem através de dispositivos telepresença não criptografados, a reunião WebEx associada não poderá ser considerada criptografada.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções de salas de reuniões de colaboração em nuvem**, marque a caixa de seleção **Ativar controle de largura de banda de dispositivo de vídeo**.
- Etapa 3** Em **Conexão de vídeo e VoIP WebEx**, selecione um método de conexão entre o aplicativo de reunião WebEx e o servidor de multimídia (VoIP e vídeo):
- **UDP/TCP SSL criptografados automaticamente (Recomendado):** permite que o aplicativo de reunião WebEx se conecte ao servidor de multimídia usando UDP criptografado. Se a conexão UDP não for permitida, o aplicativo retorna ao SSL. Esta é a opção mais flexível, especialmente se você precisar minimizar o tráfego.
 - **TCP SSL:** permite que o aplicativo de reunião WebEx se conecte ao servidor de multimídia usando SSL.
- Etapa 4** Marque **Usar um número piloto** para configurar uma sequência de discagem numérica simples que é exibida nos e-mails de convite da reunião (por exemplo, [username]@[sitename].webex.com ou 1234). Se desmarcada, os usuários entrarão em reuniões discando uma URI piloto do site específico gerada pelo sistema que será exibida no convite de e-mail.
- Etapa 5** A funcionalidade de Salas de reuniões de colaboração é ativada por padrão. Desmarque **Habilitar sala pessoal** se você quiser desativar essa funcionalidade no seu site.
- Etapa 6** Configure o comprimento exato do PIN do organizador necessário selecionando um número da lista suspensa. O comprimento novo ou atualizado do PIN do organizador deve corresponder ao número selecionado aqui. No entanto, se você atualizar o comprimento de um PIN menor, o PIN mais longo original ainda funcionará se o usuário não alterá-lo.
-

Habilitar retorno de chamada de vídeo

Habilite o retorno de chamada de vídeo para facilitar que os usuários entrem em reuniões mais rapidamente dos terminais de vídeo.

- Aplicativo móvel WebEx Meetings que os usuários podem entrar em uma reunião tocando um botão no smartphone ou tablet (iOS e Android).
- Os usuários de desktop podem receber uma chamada de vídeo no terminal de vídeo, similar ao retorno de chamada de áudio.

Antes de iniciar

Seu site WebEx deve ser configurado com o áudio híbrido WebEx ou com o áudio conectado em nuvem.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções de salas de reuniões de colaboração em nuvem**, marque a caixa de seleção **Ativar retorno de chamada de vídeo**.
- Etapa 3** Especifique se é necessário que os usuários pressionem **1** para entrar nas reuniões selecionando uma das seguintes opções.
- sem pressionar “1”
 - deve pressionar “1”
- Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-

Definir a largura de banda máxima de vídeo

Você pode alterar a taxa máxima de quadros de vídeo para vídeo na reunião; o padrão é 15 fps. Esta opção está disponível apenas para sites do Meeting Center.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação esquerda, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do site**, da lista **Definir largura de banda máxima de vídeo para**, escolha uma das seguintes configurações:
- Baixo (5 fps, resolução média)
 - Médio (15 fps, alta resolução)
 - Alto (30 fps, alta resolução)
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-



CAPÍTULO 5

Configurar opções do Remote Support para seu site

- [Configurar a biblioteca de frases de bate-papo para o Remote Support, página 29](#)
- [Criar frases frequentemente usadas e grupos, página 29](#)
- [Associar grupos de frases com agentes e filas, página 30](#)

Configurar a biblioteca de frases de bate-papo para o Remote Support

Este procedimento é apenas para Remote Support.

Você pode criar e salvar mensagens ou perguntas usadas com frequência para os agentes do Remote Support para uso durante as sessões de bate-papo do cliente. Você pode criar grupos de frases que podem ser associados com agentes ou filas específicos.

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
 - Etapa 2** Na seção **Preferências de bate-papo**, selecione o link **Biblioteca de frases de bate-papo**.
 - Etapa 3** Crie frases frequentemente usadas e grupos.
 - Etapa 4** Associe grupos de frases com agentes e filas.
-

Criar frases frequentemente usadas e grupos

Você pode criar um grupo de frases usadas com frequência que um agente pode usar durante uma sessão do remote support. Você pode adicionar novos grupos ou frases a qualquer momento.

Procedimento

- Etapa 1** Para adicionar novo grupos, clique em **Adicionar novo grupo**.
 - Etapa 2** Na guia **Grupo e Frases**, insira um nome de grupo.
 - Etapa 3** Para adicionar um grupo de frases, na seção **Frases frequentemente usadas**, clique em **Adicionar frase nova**.
 - Etapa 4** Na janela **Adicionar frase frequentemente usada**, insira um nome de frase.
 - Etapa 5** Insira o conteúdo da sua frase no campo **Frase**.
Você pode selecionar opções variáveis do menu suspenso para inserir sua frase.
 - Etapa 6** Para copiar uma frase frequentemente usada, clique em **Copiar de...**
 - Etapa 7** Selecione a frase e edite-a para criar uma nova.
 - Etapa 8** Selecione **Salvar**.
-

Associar grupos de frases com agentes e filas

Depois de ter criado grupos de frases usadas com frequência, você pode associá-los com agentes específicos ou com filas de sessão remota específicas. Os agentes e as filas podem ser atribuídos a vários grupos de frases usadas com frequência.

Procedimento

- Etapa 1** Selecione a guia **Agentes e filas associados**.
 - Etapa 2** Para selecionar o grupo a ser associado a todos os agentes e filas, selecione a caixa de seleção.
 - Etapa 3** No campo **Agentes**, destaque os agentes que você deseja associar ao grupo e clique em **Adicionar**.
 - Etapa 4** No campo **Filas**, destaque as filas que você deseja associar ao grupo e clique em **Adicionar**.
 - Etapa 5** Selecione **Salvar**.
-



CAPÍTULO 6

Configurar opções de solicitação de serviço no seu site

- [Permitir que os usuários solicitem serviços adicionais](#), página 31
- [Opções de solicitação de serviço](#), página 32

Permitir que os usuários solicitem serviços adicionais



Observação

Este procedimento se aplica apenas a sites de Enterprise Edition.

Se você não tiver habilitado todos os serviços WebEx no site da Edição Empresarial, você pode permitir que os usuários solicitem serviços e privilégios adicionais do site. Com esta opção habilitada:

- Um usuário pode ver e clicar na guia para um serviço para o qual ele ainda não tenha privilégios de organizador.
- O WebEx exibe uma página de registro.
- A solicitação aparece em uma fila de modo que você possa aprovar ou negar a solicitação.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação esquerda, em **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
 - Etapa 2** Role para baixo para **Configurações da solicitação de serviço** e marque a caixa de seleção **Permitir que os usuários solicitem serviços adicionais**.
 - Etapa 3** Se você deseja ter todas as solicitações aprovadas automaticamente, clique em **Aprovar automaticamente todas as solicitações de serviço**.
 - Etapa 4** Para ter as solicitações colocadas em uma fila para aprovação, selecione **O administrador do site aprovará manualmente solicitações de serviço...**
 - Etapa 5** Selecione **Atualizar** para salvar suas alterações.
-

Opções de solicitação de serviço

Opção	Descrição
Aprovar solicitações destes domínios de e-mail	<p>Use esta opção para aceitar automaticamente solicitações de um domínio. Insira a URL aqui neste formato:</p> <p><code>webex.com</code></p> <p>Você pode usar um asterisco para indicar que todos os caracteres podem ser substituídos por uma parte do nome de domínio:</p> <p><code>*.webex.net</code></p> <p>Para especificar vários domínios, separe cada domínio com vírgulas (mas sem espaços).</p> <p><code>webex.com, *.webex.net, webex.org</code></p>
Rejeitar solicitações que não forem destes domínios de e-mail	<p>Use esta opção para automaticamente rejeitar solicitações que não são originárias de um determinado domínio. Insira o domínio do qual você aceitar solicitações neste formato:</p> <p><code>webex.com</code></p> <p>Você pode usar um asterisco para indicar que todos os caracteres podem ser substituídos por uma parte do nome de domínio:</p> <p><code>*.webex.net</code></p> <p>Para especificar vários domínios, separe cada domínio com vírgulas (mas sem espaços).</p> <p><code>webex.com, *.webex.net, webex.org</code></p>
Todos os administradores do site	<p>Selecione esta opção para fazer com que todas as solicitações que são automaticamente rejeitadas sejam enviadas a todos os administradores do site para consideração.</p>
Administradores de sites selecionados	<p>Selecione esta opção para fazer com que todas as solicitações que são automaticamente rejeitadas sejam enviadas a um administrador de site específico para consideração. Em seguida, insira o endereço de e-mail desse administrador do site no campo.</p>



Configurar opções de teleconferência para seu site

- [Definir as opções de teleconferência padrão, página 33](#)
- [Definir opções de suporte técnico de áudio padrão, página 34](#)
- [Atribuir números de chamada de entrada padrão, página 35](#)
- [Permitir a criação e edição da conta de áudio TSP, página 35](#)
- [Permitir retorno de chamada de teleconferência interna, página 36](#)
- [Alterar privilégios de teleconferência para todos os usuários, página 37](#)

Definir as opções de teleconferência padrão



Observação

Este procedimento aplica-se apenas ao Meeting Center, Event Center e Training Center.

Você pode especificar as opções de áudio padrão daquelas que estão disponíveis no seu site. Essas opções então aparecerão como a seleção padrão nas páginas de agendamento WebEx, no agendador do Microsoft Outlook e no assistente de configuração do One-Click.

Você também pode especificar que os usuários podem entrar automaticamente em teleconferências de retorno de chamada sem precisar pressionar "1" nos teclados dos seus telefones. Esta opção é útil se os participantes residirem em alguns países europeus onde o sistema de telefone não pode enviar sons do teclado.

Se você usar a opção **Áudio WebEx**, você pode fazer com que a WebEx reproduza um som quando os participantes entram e saem das audioconferências.

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.

Etapa 2 Role até **Som de entrada e saída de telefonia** e, em seguida, selecione uma das seguintes opções para os serviços:

- **Bipe:** o WebEx reproduz um som simples quando um participante entra ou sai.
- **Nome de anúncio:** o WebEx pede aos participantes que declararem seus nomes conforme eles entram na reunião, e então anuncia o nome do participante.
- **Sem som:** o WebEx não reproduz qualquer som quando um participante entra ou sai.

Etapa 3 Para permitir que usuários entrem automaticamente em teleconferências de retorno de chamada sem pressionar "1", selecione **Ativar**, ao lado de **Entrar na teleconferência sem pressionar "1"**.

Etapa 4 Na seção **Opções padrão de áudio do site**, selecione qualquer uma das seguintes opções padrão:

- **VoIP integrado:** selecione essa opção para usar voz através de IP (VoIP) quando o áudio da sessão for enviado através da Internet ao invés de usar o telefone.
- **Nenhum:** selecione essa opção para excluir a audioconferência do seu site.
- **Teleconferência WebEx:** selecione essa opção para usar o telefone para o áudio da sessão. Selecione uma das seguintes opções:
 - **Ligação com tarifa e ligação grátis:** para permitir que participantes chamem, selecione uma dessas opções para fornecer um número de chamada de entrada tarifada ou gratuita.
 - **Permitir acesso à teleconferência via números de chamada de entrada global:** selecione essa opção para fornecer um número de telefone local para que participantes de outros países usem ao ligarem para as sessões WebEx. Os números locais que estão disponíveis dependem de como o site WebEx está configurado. *Esta opção é apenas para o Event Center.*
 - **Teleconferência de chamada de entrada:** selecione essa opção para que os usuários chamam para entrar nas sessões. *Esta opção é apenas para o Event Center.*
 - **Teleconferência de retorno de chamada:** selecione essa opção para que o WebEx chame os usuários à medida que eles entram nas sessões. *Esta opção é apenas para o Event Center.*
- **Outro serviço de teleconferência:** Se você tiver configurado outro serviço de teleconferência para usar com as sessões WebEx, você pode selecionar essa opção.

Suas seleções determinam apenas as configurações padrão. Os usuários podem selecionar outras opções à medida que agendam sessões. Algumas das opções listadas podem não estar disponíveis para seu site.

Etapa 5 Role para a parte inferior da página e clique em **Atualizar** para salvar suas alterações.

Definir opções de suporte técnico de áudio padrão

Este procedimento é apenas para o Meeting Center, Event Center e Training Center.

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.

Etapa 2 Role até **Opções padrão do agendador** e marque ou desmarque as seguintes caixas de seleção para as **Opções de suporte técnico de áudio**.

- Ajuda instantânea
- Permitir o acesso de convidados para ajuda instantânea

Etapa 3 Selecione **Atualizar**.

Atribuir números de chamada de entrada padrão



Observação

Este procedimento é aplicável apenas ao Meeting Center e Training Center.

Você pode habilitar a opção para atribuir os números de chamada de entrada padrão para todos os usuários no seu site. Escolha os dois números padrão dos números provisionados para seu site.

Além disso, você também pode permitir que organizadores de reuniões e sessões definam os números de chamada de entrada padrão para seus participantes.

Habilitar essas opções permitirá o acesso à teleconferência através de números de chamada de entrada global por padrão.

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.

Etapa 2 Role para baixo até **Opções do site** e, em seguida, marque **Atribuir números de chamada de entrada padrão**.

Se você preferir permitir que os organizadores escolham seus próprios números padrão, selecione **Permitir ao usuário definir os números de chamada de entrada padrão**.

Etapa 3 Selecione uma opção de chamada de entrada da lista à esquerda e selecione **Adicionar**. Você pode selecionar duas opções das opções disponíveis em seu site.

Etapa 4 Selecione uma das suas opções escolhidas e movimente-a para cima ou para baixo para a ordem na qual ela aparece no seu site.

Etapa 5 Selecione **Atualizar**.

Permitir a criação e edição da conta de áudio TSP

Permite aos usuários criar ou editar contas de áudio TSP. Uma vez ativado, os usuários poderão configurar, gerenciar e adicionar contas de áudio TSP da seção Preferências do site de reunião. As contas TSP estarão então disponíveis ao agendar reuniões.

Antes de iniciar

O áudio do provedor de serviços de telefonia (TSP) é uma funcionalidade opcional que deve ser fornecida ao site pelo WebEx. Contate suporte ao cliente WebEx para obter mais informações. Trabalhe com o TSP para adquirir informações da conta e orientação sobre a configuração de áudio TSP para seu site.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do agendador padrão**, marque a caixa de seleção **Permitir a criação ou edição de contas TSP**.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
- Observação**
- CMR híbrido (TelePresence habilitado no WebEx) requer configuração adicional para o áudio TSP. Consulte o [Guia de configuração de salas de reuniões de colaboração \(CMR\) híbridas da Cisco](#) para obter mais informações.
 - Para reuniões CMR híbridas e CMR em nuvem que usam áudio TSP, os organizadores devem ser configurados para ter duas contas de áudio TSP diferentes com diferentes códigos de acesso de organizador para lidar com reuniões paralelas ou simultâneas. Quando um organizador tem duas reuniões adjacentes (isto é, uma segunda reunião começando imediatamente após o término da primeira reunião), se a primeira reunião passar do horário, usar contas de áudio TSP separadas garantirá que as possíveis reuniões simultâneas não sejam terminadas automaticamente.
-

Permitir retorno de chamada de teleconferência interna



Observação

Essa configuração aplica-se apenas ao Event Center.

Quando provisionado em seu site, você pode ativar a opção para permitir que participantes da reunião recebam chamadas em um número de telefone interno no mesmo site corporativo. Além disso, você pode editar o rótulo que aparece na caixa de diálogo Audioconferência quando os participantes entram na audioconferência.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Role até a seção **Opções de áudio do site padrão** e, em seguida, marque a caixa de seleção **Ativar teleconferência de retorno de chamada interna**.
- Etapa 3** No campo **Rótulo de retorno de chamada interna**, insira um nome descritivo ou frase para identificar a opção de retorno de chamada interna.
- Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-

Alterar privilégios de teleconferência para todos os usuários

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação esquerda, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Privilégios de usuário**.
- Etapa 2** Para cada opção de teleconferência, escolha uma das seguintes configurações:
- **Habilitar todos**
 - **Desativar todos**
 - **Não modificar**
- Etapa 3** Selecione **Submeter**.
-



CAPÍTULO 8

Configurar opções de ferramentas para seu site

- [Configurações do site das ferramentas de produtividade, página 39](#)
- [Permitir que os usuários baixem as Ferramentas de Produtividade WebEx, página 40](#)
- [Permitir que os usuários usem a integração do telefone IP da Cisco, página 41](#)
- [Permitir que os usuários baixem o WebEx Connect ou o AIM Pro, página 41](#)
- [Ativar compartilhamento de conteúdo com integrações externas, página 41](#)

Configurações do site das ferramentas de produtividade

Na página **Ferramentas de Produtividade**, você pode configurar as Opções de Instalação, Integrações, Dicas de Identificação das Ferramentas de Produtividade, Reunir-se Agora, Integrações de Mensagem Instantânea e Modelos.

Opções de instalação

Você tem as seguintes opções:

- Mostrar as ferramentas de produtividade de instalação quando os organizadores iniciarem sessão no site.
- Atualizar automaticamente as ferramentas de produtividade quando novas versões estiverem disponíveis.

Integrações

Você pode ativar a integração das ferramentas de produtividade com os seguintes programas e sistemas:

- Microsoft Outlook (Windows e Mac)
- IBM Lotus Notes
- Integrações com o Microsoft Office
- Microsoft Internet Explorer
- Menu de atalho do Microsoft Windows Explorer
- Os seguintes serviços de mensagens instantâneas:
 - Microsoft Lync

- Lotus Sametime
- Skype
- Mozilla Firefox
- Integração do Access Anywhere



Observação

- As configurações e funcionalidades individuais nos programas e funcionalidades que estão integrados não podem ser configuradas ou ocultas. Por exemplo, quando a integração das ferramentas de produtividade com o Microsoft Outlook está habilitada, você não pode alterar ou ocultar quais opções da reunião são exibidas aos organizadores durante o agendamento.
- A funcionalidade do CMR híbrido é suportada apenas para a integração do Microsoft Outlook para Windows. Nenhuma outra integração das ferramentas de produtividade atualmente suporta o CMR híbrido.

Dicas de identificação das ferramentas de produtividade

Você pode escolher exibir dicas através das diferentes páginas das Ferramentas de Produtividade WebEx, bem como páginas do centro de serviços. As mensagens padrão são apresentadas para vários serviços. Você pode criar uma mensagem, reverter para a mensagem padrão e até mesmo incluir um link em sua mensagem.

Quando você estiver em um site específico, por exemplo, o Meeting Center, você verá a dica exibida na parte superior.

Reunir-se agora

Você pode alterar as configurações para o seguinte:

- Permitir que usuários entrem em reuniões não listadas.
- Solicitar que os organizadores aprovelem os usuários que usam o Reunir-se agora para entrar em reuniões sem senhas.
- Verificar e definir códigos de rastreamento.

Modelos

Estas configurações permitem que um organizador use modelos ao agendar reuniões com as ferramentas de produtividade WebEx.

Permitir que os usuários baixem as Ferramentas de Produtividade WebEx

Você pode exibir a página Ferramentas de Produtividade quando os organizadores iniciam sessão no seu site WebEx. Esta página informa os organizadores sobre as ferramentas de complemento que estão disponíveis no seu site. As ferramentas que são exibidas dependem das opções que foram provisionadas para seu site WebEx.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Ferramentas de Produtividade**.
 - Etapa 2** Em **Opções de instalação**, marque a caixa de seleção **Mostrar a página para instalar as ferramentas de produtividade quando o organizador se registrar no site**.
 - Etapa 3** Para atualizar automaticamente as ferramentas de produtividade WebEx, marque a caixa de seleção **Atualizar automaticamente as ferramentas de produtividade quando novas versões estiverem disponíveis**.
 - Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-

Permitir que os usuários usem a integração do telefone IP da Cisco

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Ferramentas de Produtividade**.
 - Etapa 2** Na seção **Integração**, marque a caixa de seleção **Telefone IP da Cisco**.
 - Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-

Permitir que os usuários baixem o WebEx Connect ou o AIM Pro

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação esquerda, em **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
 - Etapa 2** Em **Opções do site**, marque a caixa **Integração do Presence**.
 - Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-

Ativar compartilhamento de conteúdo com integrações externas

Você pode ativar o compartilhamento de conteúdo de iPad e escolher se deseja esvaziar automaticamente o cache recentemente compartilhado dos usuários. Por padrão, a caixa de seleção não fica selecionada; os usuários podem escolher se querem limpar os arquivos compartilhados recentemente.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do site**, selecione **Ativar compartilhamento de conteúdo com integrações externas**.
- Etapa 3** Marque a caixa de seleção correspondente para cada uma das integrações externas, para as quais você deseja permitir o compartilhamento de conteúdo.
- Dropbox
 - Box
 - Google Drive
- Etapa 4** (Opcional) Para esvaziar automaticamente o cache recentemente compartilhado, selecione **Compartilhamento de conteúdo - limpar automaticamente arquivos após cada reunião**.
-



Configurar códigos de rastreamento

- [Sobre usar códigos de rastreamento, página 43](#)
- [Importação de valores de códigos de rastreamento, página 43](#)
- [Especificar códigos de rastreamento, página 44](#)

Sobre usar códigos de rastreamento

Os códigos de rastreamento são códigos alfanuméricos que identificam categorias de usuários em um site de serviço WebEx, permitindo que você analise o uso por vários grupos dentro de uma organização—por exemplo, Departamento e Divisão. Você pode exigir que os usuários forneçam códigos de rastreamento ao se inscreverem em uma conta, como parte de seus perfis de usuário ou ao agendarem uma reunião ou sessão de treinamento.

Os códigos de rastreamento que os usuários fornecem aparecem como parte das informações sobre um usuário nos relatórios de uso, os quais você pode obter para seu site de serviço WebEx. Você pode então usar os dados nesses relatórios para fins de contabilidade de custos ou outros processos de faturamento internos.

Ao especificar um código de rastreamento, você pode exigir que os usuários façam uma ou mais das seguintes opções:

- Fornecer um valor de código em seus perfis de usuário.
- Fornecer um valor de código ao agendar uma reunião ou sessão de treinamento.
- Selecionar um valor de código em uma lista de valores que você especificar. Você pode criar uma lista de valores de códigos digitando-os em uma lista ou importando-os de um arquivo de valores separados por vírgulas (CSV) que você criar.

De modo alternativo, você pode especificar valores de código em um perfil de usuário ao adicionar ou editar uma conta de usuário na Administração do Site. Assim, os usuários não precisam digitar ou selecionar valores de códigos para seus perfis ou ao agendar uma reunião ou sessão de treinamento.

Importação de valores de códigos de rastreamento

Se você especificou rótulos de código de rastreamento, você pode importar valores de código de rastreamento para a página Lista de códigos de rastreamento, como uma alternativa para digitar os valores na página. Para

usar este processo, primeiro crie um arquivo CSV (valores separados por vírgulas) que contém os valores dos códigos de rastreamento.

Esta opção é útil se sua organização usa muitos códigos de rastreamento e você deseja manter a lista de valores fora da administração do site.



Observação

- Se você especificar quaisquer valores de código incorretamente, a Administração do Site não poderá adicionar esses valores à lista. Nesse caso, a Administração do Site gera uma lista de registros para os valores que não puderam ser adicionados, inclusive a causa para cada erro. Você pode baixar um arquivo contendo esses registros para seu computador para referência ou para corrigir os erros diretamente nesse arquivo.
- Se você corrigir os erros diretamente no arquivo que a Administração do site criou para você, certifique-se de excluir a última coluna, marcada de **Comentários**, antes de carregar o arquivo para criar os valores de código restantes.
- Se, após carregar um arquivo CSV você quiser alterar as informações especificadas para um ou mais valores de código, você poderá editar valores individualmente na página Lista de códigos de rastreamento. Ou, você pode entrar em contato com o seu gerente de conta WebEx para obter assistência.

Especificar códigos de rastreamento

Você pode especificar os códigos de rastreamento que permitem rastrear o uso do seu site de serviço WebEx. Por exemplo, você pode especificar o Projeto, Divisão e Departamento dos códigos de rastreamento e exigir que os usuários forneçam valores de código ao agendar uma reunião ou sessão de treinamento. Opcionalmente, você pode especificar um ou mais valores de código que os usuários podem selecionar para cada rótulo.

Os rótulos do código de rastreamento ou os nomes de grupo que você especificar podem ser exibidos em qualquer das seguintes páginas do seu site de serviço WebEx:

- **Página Meu Perfil:** a página que contém informações pessoais sobre cada usuário que tem uma conta. Um usuário pode manter informações pessoais nesta página.
- **Assistente para agendar uma reunião:** nos sites do Meeting Center, as páginas em que os usuários fornecem informações ao agendar uma reunião.
- **Página Agendar sessão de treinamento:** nos sites do Training Center, a página onde os usuários fornecem informações ao agendar uma sessão de treinamento.
- **Página Agendar um evento:** nos sites do Event Center, a página onde os usuários fornecem informações ao agendar um evento.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Códigos de rastreamento**.
- Etapa 2** Na caixa **Grupo de código de rastreamento**, digite o rótulo ou o nome do grupo para um código de rastreamento.
- Etapa 3** Na lista suspensa **Perfil do organizador**, especifique se o código de rastreamento é necessário para os perfis de usuário dos usuários.
- Etapa 4** Na lista suspensa **Agendar reunião**, especifique se os usuários devem especificar um valor do código de rastreamento ao agendar uma reunião.
- Etapa 5** Na lista suspensa **Modo de entrada**, selecione uma opção de como os usuários podem fornecer um valor de código.
- Etapa 6** (Opcional) Se você requerer que os usuários selecionem um código de rastreamento de uma lista de valores que você especificar, ao invés de digitar um valor, faça uma das ações a seguir:
- Para criar uma lista de valores de códigos digitando-os, clique em **Adicionar/Editar** para abrir a página Lista de Códigos de Rastreamento. Em seguida, especifique os valores de código. A página Lista de códigos de rastreamento é exibida.
 - Para criar uma lista de valores de códigos importando-os de um arquivo CSV (valores separados por vírgula) que contém os valores de códigos, clique em **Adicionar Lote**.
- Etapa 7** (Opcional) Especifique mais códigos de rastreamento.
- Etapa 8** Na página Agendar/iniciar para listar, especifique em quais serviços você deseja que a página seja exibida.
- Etapa 9** Quando você tiver finalizado especificando os códigos de rastreamento, clique em **Atualizar** para salvar suas alterações.
-



CAPÍTULO 10

Ativar vídeo de alta qualidade ou de alta definição para seu site

- [Habilitar vídeo de alta qualidade para seu site](#), página 47
- [Habilitar vídeo de alta definição para seu site](#), página 48

Habilitar vídeo de alta qualidade para seu site



Observação

- O vídeo de alta qualidade deve ser ativado no seu site para que o vídeo de alta definição esteja disponível.
- O vídeo de alta definição é uma funcionalidade opcional que deve ser provisionada para seu site.

Você também pode ativar vídeo de alta qualidade na seção **Opções padrão do agendador**.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação esquerda, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
 - Etapa 2** Na seção **Opções do site**, marque a caixa de seleção **Ativar vídeo de alta qualidade (360p)** (MC, TC, EC e SC).
 - Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-

Habilitar vídeo de alta definição para seu site



Observação

- O vídeo de alta qualidade deve ser ativado no seu site para que o vídeo de alta definição esteja disponível.
- O vídeo de alta definição é uma funcionalidade opcional que deve ser provisionada para seu site.

Você também pode ativar o vídeo de alta qualidade e de alta definição na seção **Opções do agendador padrão**.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação esquerda, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do site**, da opção **Definir largura de banda máxima de vídeo para**
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.



Configurar o Remote Access

- [Sobre as opções do Remote Access, página 49](#)
- [Configuração de computadores para Remote Access, página 50](#)
- [Especificar opções de segurança do Remote Access, página 56](#)
- [Alterar uma descrição de computador remoto ou alias, página 57](#)
- [Gerenciar grupos de computadores Remote Access, página 58](#)
- [Monitorar sessões do Remote Access, página 59](#)
- [Especificar a exibição e as cores padrão do Remote Access, página 60](#)

Sobre as opções do Remote Access

Você pode gerenciar o Remote Access executando o seguinte:

- Defina as configurações de instalação padrão dos computadores do Remote Access no site do Support Center.
- Especifique as configurações de exibição e cores padrões para compartilhamento de aplicativo ou desktop durante uma sessão do Remote Access.
- Especifique as opções de segurança das sessões do Remote Access no seu site, incluindo:
 - Limitar o acesso a computadores do Remote Access através do endereço IP
 - Especificar o código de acesso para se conectar aos computadores do Remote Access
 - Verificar o acesso aos computadores do Remote Access pela autenticação por telefone
- Instale o agente Remote Access no computador remoto.
- Gerencie grupos e computadores do Remote Access no site do Support Center, incluindo:
 - Adicionar, excluir e reorganizar computadores e grupos
 - Editar informações descritivas sobre computadores e grupos
 - Modificar configurações de segurança para grupos ou computadores individuais

Configuração de computadores para Remote Access

Você pode configurar um computador para remote access em qualquer um dos grupos que você criou. Se você não sabe o grupo para o qual você deseja atribuir o computador, você pode configurá-lo no grupo Raiz primeiro e atribuí-lo a outro grupo posteriormente.

Para configurar um computador para remote access, você ou o cliente devem primeiro instalar o Agente Remote Access no computador — ou seja, o computador remoto. Para iniciar uma sessão do Remote Access, um representante de suporte faz o logon no site de serviço WebEx em um computador, chamado de computador local, e estabelece uma conexão com o computador remoto.

Antes de instalar o Remote Access Agent, certifique-se de que tanto o computador remoto quanto o local atendem os requisitos mínimos do sistema.

Há três maneiras de instalar o agente Remote Access:

- **Assistente de configuração do Remote Access:** siga as instruções do assistente para concluir a instalação.
- **Instalador manual:** execute o instalador manual do Remote Access e siga as instruções no Assistente de Configuração do Remote Access para concluir a instalação.



Observação

A opção de instalação manual é útil se você deseja distribuir o instalador via CD-ROM ou se o sistema ou rede não permite que você instale o agente Remote Access diretamente do Assistente de Configuração do Remote Access.

- **Instalação silenciosa:** com esta opção, você pode instalar o Agente Remote Access sem interação, como especificar opções em um assistente.

Configurar o Agente Remote Access para seu servidor proxy

O assistente de configuração do Remote Access detecta automaticamente o servidor proxy e exibe uma caixa de diálogo na qual você fornece as informações do servidor proxy.

Antes de prosseguir para o painel de Opções no assistente de configuração do Remote Access, forneça suas informações na caixa de diálogo Inserir senha do servidor proxy, como segue:

Procedimento

-
- Etapa 1** Forneça a ID de usuário e a senha nas respectivas caixas e depois clique em **OK**.
 - Etapa 2** Clique em **Próxima** no painel **Informações sobre a conta**. Você pode continuar a instalação do Agente Remote Access.
-

Definir opções de instalação padrão

Os valores padrão para a instalação do Remote Access no seu site do Support Center, especificado aqui, para instalação em um computador remoto.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Remote Access > Opções**.
- Etapa 2** Especifique as opções em **Valores de instalação padrão**.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.

Valores de instalação padrão

Se você deseja...	Consulte...
Nome do computador	Especifica quando o agente Remote Access está sendo instalado em um computador remoto, se o nome do computador do Remote Access corresponde ao nome da máquina do computador remoto. Os usuários podem alterar o nome do computador do Remote Access Agent mais tarde.
URL	Especifica a URL do site que o agente Remote Access se conecta. Para especificar a URL, digite-a na caixa. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção de URL correspondente no agente Remote Access é desativada durante a instalação.
Chave de segurança	Especifica uma chave de segurança composta por letras e números entre 6 e 16 caracteres de comprimento.
Pedir por aprovação antes da sessão iniciar	Especifica se um CSR precisa da aprovação de um cliente antes de iniciar uma sessão do Remote Access com o cliente. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção correspondente no agente Remote Access é desativada.
Bloquear este computador no final da sessão	Especifica se o computador remoto é bloqueado depois que uma sessão do Remote Access termina. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção correspondente no agente Remote Access é desativada.
Desabilitar o teclado e o mouse deste computador	Especifica se o teclado e o mouse de um computador remoto são desativados quando o computador remoto está em uma sessão do Remote Access. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção correspondente no agente Remote Access é desativada.
Limpar a tela deste computador quando em sessão	Especifica se a tela de um computador remoto está em branco quando o computador remoto está em uma sessão do Remote Access. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção correspondente no agente Remote Access é desativada.

Se você deseja...	Consulte...
Acessar todo o desktop	Especifica se um cliente compartilha todo o desktop com CRS em uma sessão do Remote Access. Além de compartilhar todo o desktop, o cliente pode compartilhar aplicativos específicos. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção correspondente no agente Remote Access é desativada.
Enviar um e-mail quando o computador for acessado	Especifica o endereço de e-mail ao qual uma mensagem de e-mail de aviso é enviada quando uma sessão do Remote Access é iniciada. Para especificar o endereço de e-mail, digite-o na caixa. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção correspondente no agente Remote Access é desativada.
Terminar a sessão depois de minutos de inatividade	Especifica o endereço de e-mail ao qual uma mensagem de e-mail de aviso é enviada quando uma sessão do Remote Access termina. Para especificar o endereço de e-mail, digite-o na caixa. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção correspondente no agente Remote Access é desativada.
Manter registros da sessão neste diretório local	Especifica um diretório local no computador remoto, no qual os registros da sessão Remote Access são armazenados. Para especificar o diretório, digite-o na caixa. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção correspondente no agente Remote Access é desativada.
Enviar registros da sessão para os seguintes endereços de e-mail	Especifica o endereço de e-mail ao qual o registro da sessão é enviado quando uma sessão do Remote Access termina. Desautorizar alteração: se selecionada, a opção correspondente no agente Remote Access é desativada.
Permitir o bloqueio do computador	Especifica se o comando Bloquear este computador no agente Remote Access está habilitado.
Esconder o Remote Access?	Especifica se o ícone do agente Remote Access é exibido no computador remoto. Ao selecionar Sim oculta não apenas o ícone do agente na barra de tarefas, mas também as opções do Agente Remote Access no menu Iniciar > Programas no desktop.

Enviar o link do instalador do Remote Access para usuários

Use esta opção se o cliente pode acessar o e-mail no computador remoto.

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Remote Access > Grupos**.
- Etapa 2** Para alterar o grupo atual (**Endereços de grupo**), selecione o ícone **Visualizar outro grupo**.
- Etapa 3** Clique no ícone **Enviar convite por e-mail**.
A janela Enviar Convite Por E-mail é exibida. Ela contém um convite para configurar um computador para remote access e um link que o cliente no computador remoto pode clicar para iniciar o Assistente para configuração do Remote Access.
- Etapa 4** Na caixa **Para**, digite um endereço de e-mail que o cliente pode acessar no computador remoto e depois clique em **Enviar**.
-

Baixar o instalador do Agente Remote Access

Procedimento

- Etapa 1** No computador remoto, o cliente acessa seu site de serviço WebEx.
- Etapa 2** Na barra de navegação, o cliente seleciona **Assistência > Suporte**.
- Etapa 3** Na página Suporte, o cliente acessa a seção **Downloads** e depois clica no link **Baixar o instalador do Remote Access para Windows**.
- Etapa 4** O cliente baixa e executa o Assistente do InstallShield para o WebEx Remote Access.
- Etapa 5** O assistente de configuração Remote Access é exibido. No assistente de configuração, o cliente digita informações e especifica opções nos seguinte painéis:
- **Informações sobre a conta:** digite um nome do computador e a URL para seu site de serviço WebEx. Então selecione **Próximo**.
Se você estiver instalando o Agente Remote Access em um servidor com autenticação de servidor proxy ativada, o assistente de configuração do Remote Access automaticamente detecta o servidor proxy e exibe uma caixa de diálogo onde você pode fornecer a informação do servidor proxy.
 - **Opções:** especifique as opções para o computador que você deseja acessar remotamente. Então selecione **Próximo**.
 - **Acesso:** selecione os aplicativos que você deseja acessar no computador remoto ou selecione todo o desktop do computador. Então selecione **Próximo**.
- Etapa 6** No painel **Configuração concluída**, o cliente clica em **Finalizar** para concluir a instalação do Agente Remote Access.
O Remote Access Agent conecta o computador na rede Remote Access.
O ícone **WebEx Remote Access - Disponível** é exibido na barra de tarefas do computador remoto.
O computador, representado pelo ícone de computador na página **Grupos** aparece no grupo Raiz.
O computador agora está disponível para remote access.
-

Instalador silencioso para instalar o Remote Access

A opção de instalação silenciosa permite instalar o agente Remote Access em vários computadores sem a necessidade de qualquer interação do usuário.

Seu arquivo de chave de registro contém variáveis que são usadas quando você executa o comando para a instalação do agente Remote Access. Antes de executar a instalação silenciosa do Agente Remote Access, substitua as variáveis no arquivo da chave de registro pelas informações apropriadas no seu site de serviço WebEx. A tabela a seguir descreve como você pode fornecer a sintaxe apropriada para cada chave.

Chave	Descrição
"SilentSiteURL"="yourcompanywebsite"	A URL do site de serviço WebEx. Substitua yourcompanywebsite pela URL do seu site de serviço WebEx. Por exemplo, a sintaxe pode ser "SilentSiteURL"="xyz.webex.com"
"GroupID"="0"	A ID de grupo na qual você deseja configurar computadores do Remote Access. Você pode consultar a ID de grupo em uma mensagem de e-mail de convite para o grupo apropriado. Para obter a ID de grupo, vá para a página Grupos e depois clique no ícone Enviar convite por e-mail para o grupo. A URL no convite de e-mail contém a ID de grupo. Por exemplo, para esta URL de convite, https://wbs21sc.webex.com/wbs21sc/sc30/smt.php?AT=ST&UID=0&GID=2680 , a ID de grupo é 2680. Se você não especificar uma, a ID padrão do grupo será 0; o computador então será adicionado ao grupo Raiz.
"Name"="nameofcomputer"	Nome do computador. Substitua o nome do computador com o nome que você deseja dar ao computador. Se você deixar em branco, o nome padrão será o nome do usuário do computador remoto.
"Alias"="aliasofcomputer"	Alias do computador. Se você deixar em branco, o computador não terá um alias.
"ProxyUser"="Proxyserverusername"	O nome de usuário da sua autenticação do servidor proxy. Se você usar a autenticação do servidor proxy, substitua o Proxyrerverusername pelo nome de usuário do servidor proxy.
"ProxyPassword"="Proxyserverpassword"	Senha da sua autenticação do servidor proxy. Se você usar a autenticação do servidor proxy, substitua o Proxyserverpassword pela senha do servidor proxy.

Chave	Descrição
"SystemTrayIcon"="0"	<p>Determina se deve mostrar ou ocultar o ícone do agente Remote Access na barra de tarefas do computador. Se você ocultar o ícone do Agente Remote Access, as opções do Agente Remote Access também não são exibidas no menu Iniciar > Programas no desktop.</p> <p>O valor 0 mostra o ícone do agente Remote Access. O valor 1 oculta o ícone do agente Remote Access. O valor padrão é 0.</p>

Usar um instalador silencioso para instalar o Remote Access

Procedimento

-
- Etapa 1** Vá para a página **Configurar o Remote Access**.
Os e-mails de convite contêm o link para esta página.
- Etapa 2** Selecione o link **O instalador MSI**.
- Etapa 3** Salve o instalador do manual do Remote Access em seu computador.
O nome do arquivo é `atsmt.msi`.
- Etapa 4** Usando sua solução de distribuição de software, faça o seguinte:
- Baixe o arquivo `atsmt.msi`.
 - Crie a seguinte chave de registro:

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WebExSilentInstaller]
  SilentSiteURL="yourcompanywebsite"
  GroupID=0
  Name=nameofcomputer
  Alias=aliasofcomputer
  ProxyUser=Proxyserverusername
  ProxyPassword=Proxyserverpassword
  SystemTrayIcon=0
```
 - No prompt de comando, vá para a pasta onde o arquivo `atsmt.msi` foi baixado, em seguida, execute o seguinte comando:

```
msiexec /i atsmt.msi /qb
```
-

O Agente Remote Access registra os computadores remotos na rede do Remote Access.

O ícone **WebEx Remote Access - Disponível** aparece na barra de tarefas de cada computador remoto.

Os computadores, representados pelo ícone de computador na página **Grupos**, aparecem no grupo Raiz e se tornam disponíveis para acesso remoto.

Especificar opções de segurança do Remote Access

Um código de acesso é usado por um representante de atendimento ao cliente (CSR) para estabelecer a conexão com o computador remoto de um cliente.

Você pode especificar se deseja adicionar a autenticação de telefone para o processo de verificação de sessão do Remote Access. Se a autenticação do telefone for habilitada, um representante do suporte ao cliente (CSR) receberá um retorno de chamada quando desejar estabelecer a conexão com um computador remoto. O CSR deve fornecer o código de acesso do telefone antes que possa entrar na sessão do Remote Access.

Você pode definir até três faixas de endereço de IP, as quais o site WebEx permitiria o acesso aos computadores do Remote Access.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Remote Access > Opções**.
 - Etapa 2** Em **Código de acesso**, especifique opções pertinentes e clique em **Aplicar a todos** para aplicar essas configurações a todos os grupos e computadores no site.
 - Etapa 3** Em **Autenticação do telefone**, especifique opções apropriadas e clique em **Aplicar a todos** para aplicar essas configurações a todos os grupos e computadores no site.
 - Etapa 4** Em **Limitar acesso pelo endereço IP**, especifique uma faixa de IP digitando o endereço IP de início e fim nas caixas **Entre** respectivamente.
 - Etapa 5** Selecione **Atualizar**.
-

Alterar as opções de código de acesso ou de autenticação de telefone para grupos do Remote Access

Procedimento

-
- Etapa 1** Selecione **Configuração > Remote Access > Grupos**.
 - Etapa 2** Localize o computador que você deseja alterar as opções.
 - Etapa 3** Na coluna **Ações**, clique no ícone do grupo.
 - Etapa 4** Na seção **Código de acesso** ou **Autenticação por telefone**, especifique as opções de código de acesso ou de autenticação por telefone.
 - Etapa 5** Se você deseja aplicar as mesmas configurações de código de acesso a todos os grupos de nível mais baixo e computadores dentro do grupo, clique em **Aplicar a níveis mais baixos**.
 - Etapa 6** Se você quer evitar que essas configurações do código de acesso sejam alteradas, selecione **Proibir alterações para todos os grupos e computadores de nível inferior**.
 - Etapa 7** Selecione **Atualizar** para salvar suas configurações.
-

Alterar as opções de código de acesso ou de autenticação de telefone para computadores do Remote Access

Procedimento

-
- Etapa 1** Selecione **Configuração > Remote Access > Grupos**.
 - Etapa 2** Localize o computador que você deseja alterar as opções.
 - Etapa 3** Clique no link para o computador.
 - Etapa 4** Na seção **Código de acesso** ou **Autenticação por telefone**, especifique as opções de código de acesso ou de autenticação por telefone.
 - Etapa 5** Selecione **Atualizar** para salvar suas alterações.
-

Alterar uma descrição de computador remoto ou alias

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Remote Access > Gerenciar grupos**.
 - Etapa 2** Localize o computador que você deseja editar informações.
 - Etapa 3** Clique no link para o computador.
 - Etapa 4** Na janela **Editar computador** que aparece, faça suas alterações.
 - Etapa 5** Selecione **Atualizar** para salvar suas alterações.
- Se as caixas **Código de acesso** e **Senha expira em** estiverem indisponíveis, isso significa que você anteriormente bloqueou alterações ao código de acesso para esse nível.

Você pode especificar os seguintes nomes para um computador do Remote Access:

- **Nome do computador:** ao instalar o Agente Remote Access em um computador remoto usando o Assistente de Configuração do Remote Access, você ou um cliente pode especificar esse nome no painel de Informações da conta. A caixa de texto **Nome do computador**, por padrão, exibe o nome criado pelo administrador da rede na localidade remota.

Quando o computador remoto for configurado para acesso remoto, o cliente pode alterar o nome do computador do Agente Remote Access no computador remoto.

- **Alias:** Você pode especificar e editar esse nome a qualquer momento na página **Grupos**.

Se você der a um computador estes dois nomes, o nome do computador aparecerá entre parênteses, seguindo o alias, na página **Grupos** e na página do **Remote Access** de um representante de suporte.

Gerenciar grupos de computadores Remote Access

Na Administração do Site, você pode visualizar uma lista de todos os computadores remotos que os clientes configuraram para o Remote Access. Você também pode criar um grupo de Remote Access para aplicar as mesmas configurações de segurança para todos os computadores do Remote Access no grupo.

Criar grupos do Remote Access

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Remote Access > Gerenciar grupos**.
 - Etapa 2** Na coluna **Ações**, clique no ícone para o grupo Raiz.
 - Etapa 3** Na janela **Criar grupo** que aparece, digite o nome de um grupo e uma descrição opcional.
 - Etapa 4** Selecione **OK**.
Você pode criar um subgrupo dentro de um grupo de primeiro nível da mesma maneira.
-

Atribuir grupos e computadores do Remote Access para os representantes de suporte

Você pode atribuir grupos e computadores do Remote Access a um representante de suporte ao cliente (CSR) ao adicionar ou atualizar uma conta de organizador ao Support Center.

Alterar o nome do grupo ou a descrição

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Remote Access > Gerenciar grupos**.
 - Etapa 2** Localize o grupo que você deseja editar informações.
 - Etapa 3** Na coluna **Ações**, clique no ícone para o grupo Raiz.
 - Etapa 4** Na seção **Geral**, faça suas alterações nas caixas **Nome do grupo** ou **Descrição do grupo**, conforme apropriado.
 - Etapa 5** Selecione **Atualizar**.
-

Reorganizar computadores ou grupos

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Remote Access > Gerenciar grupos**.
- Etapa 2** Selecione a caixa de seleção para o computador ou grupo que você deseja mover e depois clique em **Mover**.
- Etapa 3** Você pode mover vários computadores ou grupos simultaneamente para o mesmo grupo. A maneira mais rápida de mover todo um grupo é selecionar sua caixa de seleção. Essa ação seleciona todos os seus subgrupos e computadores.
- Etapa 4** Na lista de grupos que aparece, selecione um grupo de destino e depois clique em **OK**.
Mover computadores ou grupos para outro grupo de destino remove a hierarquia original. Você pode reorganizar a hierarquia, se necessário.
-

Excluir um computador ou um grupo

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Remote Access > Opções**.
- Etapa 2** Marque a caixa de seleção do computador ou grupo que você deseja excluir.
- Etapa 3** Selecione **Excluir**.
-

Monitorar sessões do Remote Access

Para monitorar sessões do Remote Access de um representante de suporte, você pode ativar a gravação automática. Se a gravação automática estiver ativada, a gravação inicia quando uma sessão do Remote Access inicia e para quando a sessão finaliza. O representante de suporte não pode parar a gravação automática durante uma sessão.

As gravações são salvas em um path local especificado. Os arquivos têm a extensão .wrf.

Para ativar a gravação automática de um representante de suporte, edite a conta de usuário do representante de suporte.

Especificar a exibição e as cores padrão do Remote Access

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Remote Access > Opções**.
- Etapa 2** Em **Configurações de exibição e de cores**, especifique as opções que você deseja.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.

Configurações de exibição e cor

Opção	Descrição
Visualizar	Especifica como um aplicativo ou desktop compartilhado aparece na tela de um representante e de um cliente. Por exemplo, se um cliente está compartilhando um aplicativo, essa opção determina como o aplicativo compartilhado aparece na tela do representante de suporte ou do visualizador.
	Tela inteira - dimensionar para ajustar: especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em exibição de tela inteira na tela de um representante de suporte ou de um cliente e que o tamanho do aplicativo ou desktop está ajustado para caber na exibição em tela inteira na sua integridade.
	Tela inteira: especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em exibição de tela inteira na tela de um representante de suporte ou de um cliente, mas que o tamanho do aplicativo ou desktop é ajustado para caber na exibição em tela inteira na sua integridade.
	Janela - dimensionar para ajustar: especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em uma janela na tela de um representante de suporte ou de um cliente e que o tamanho do aplicativo ou desktop está ajustado para caber na janela na sua integridade.
	Tela inteira - dimensionar para ajustar: especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em exibição de tela inteira na tela de um representante de suporte ou de um cliente e que o tamanho do aplicativo ou desktop está ajustado para caber na exibição em tela inteira na sua integridade. Janela: especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em uma janela na tela de um representante de suporte ou de um cliente, mas que o tamanho do aplicativo ou desktop não está ajustado para caber na janela na sua integridade.

Opção	Descrição
Cor	<p>Especifica a configuração de cores para um aplicativo ou desktop compartilhado que aparece na tela de um representante de suporte ou de um cliente. Por exemplo, se um cliente está compartilhando um aplicativo, esta opção determina a definição de cor que afeta a aparência do aplicativo compartilhado na tela do representante de suporte ou do visualizador.</p>
	<p>256 cores: especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em 256 cores no visualizador ou na tela do representante de suporte ou do cliente. Essa opção requer menos largura de banda para compartilhar aplicativos ou desktops do que a opção High color. Assim, esta opção é útil se um cliente está usando uma conexão dial-up para assistir a uma sessão de suporte.</p>
	<p>High color (16 bits): especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em cores de 16 bits no visualizador ou na tela do representante de suporte ou do cliente. Essa opção exige mais largura de banda que a opção 256 cores, mas fornece uma qualidade de imagem superior.</p>



PARTE **II**

Configurar opções para os Centros WebEx

- [Configurar o E-Commerce, página 65](#)
- [Configurar o Event Center da Cisco, página 75](#)
- [Configurar o Meeting Center da Cisco, página 81](#)
- [Configurar o Support Center da Cisco, página 85](#)



Configurar o E-Commerce

- [Sobre o E-Commerce, página 65](#)
- [Habilitar o E-Commerce, página 66](#)
- [Alternar entre os modos de teste e produção, página 66](#)
- [Inserir suas informações do PayPal Payflow Pro, página 67](#)
- [Inserir informações de seu PayPal Express Checkout \(Canadá\), página 68](#)
- [Inserir suas informações de pagamento do PayPal Express Checkout \(EUA\), página 69](#)
- [Inserir informações de pagamento do seu PayPal Website Payments Pro \(Reino Unido\), página 69](#)
- [Adicionar códigos de promoção, página 71](#)
- [Estender a data de vencimento de um código de promoção, página 72](#)
- [Excluir códigos de promoção, página 72](#)
- [Inserir informações da sua empresa, página 73](#)
- [Personalizar a página de pagamento, página 73](#)

Sobre o E-Commerce

E-commerce é uma funcionalidade opcional que deve ser provisionada para seu site. Você pode ativar a opção de e-commerce para o Event Center e Training Center. Com a funcionalidade de e-commerce, os organizadores podem exigir pagamentos com cartão de crédito para acesso aos seus eventos, sessões e gravações publicadas agendadas. Depois de inserir as informações da sua prestadora de pagamentos on-line, você possa processar transações de cartão de crédito dos sites do Event Center e Training Center.

O Event Center e o Training Center suportam os serviços de processamento de pagamento PayPal Payflow Pro, PayPal Website Payments Pro (Reino Unido) e PayPal Express Checkout (EUA e Canadá).

Habilitar o E-Commerce

Procedimento

Etapa 1 Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.

- **Configuração > Event Center > E-commerce**
- **Configuração > Training Center > E-commerce**

Etapa 2 Marque as caixas de seleção correspondentes dos serviços que você deseja habilitar.

Observação Se você selecionar o Event Center e o Training Center, as alterações de configuração que você fizer em um serão aplicadas automaticamente no outro.

Etapa 3 Defina as configurações do e-commerce e as opções de texto.

Você pode validar as alterações no modo de “teste” e voltar ao modo de “produção” quando as alterações estiverem concluídas.

Etapa 4 Selecione **Atualizar**.

Alternar entre os modos de teste e produção

Ao configurar o e-commerce, você pode habilitar o modo de “test” de modo que você possa testar suas alterações sem fazer transações reais. Quando a configuração do e-commerce estiver completa, você pode alterar o modo para “produção”.

Procedimento

Etapa 1 Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.

- **Configuração > Event Center > E-commerce**
- **Configuração > Training Center > E-commerce**

Etapa 2 Para **Modo de operação**, selecione **Teste**.

Etapa 3 Faça suas alterações de configuração.

Etapa 4 Para tornar as alterações disponíveis no sistema, para **Modo de operação**, selecione **Produção**.

Etapa 5 Selecione **Atualizar**.

Inserir suas informações do PayPal Payflow Pro

Procedimento

Etapa 1 Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.

- **Configuração > Event Center > E-commerce**
- **Configuração > Training Center > E-commerce**

Etapa 2 Para configurar o processo de pagamento do PayPal, selecione **Configurar**.

Etapa 3 Selecione **PayPal Payflow Pro** da lista **Provedor** e, em seguida, insira as informações necessárias.

Etapa 4 Selecione **Atualizar**.

Itens de configuração: PayPal Payflow Pro

Campo	Descrição
Itens de configuração:	
ID do parceiro	Insira o nome ou o número de identificação do seu serviço de pagamento on-line. Para o modo de produção, use a ID que seu serviço de pagamento on-line fornece.
ID de logon do comerciante/fornecedor	Insira o nome ou o número de identificação de logon do comerciante que o site usa para fazer logon no servidor de processamento de pagamentos.
ID do usuário	Insira o nome ou o número de identificação do usuário que o site usa para fazer logon no servidor de processamento de pagamentos.
Password	Insira a senha que o site usa para fazer logon no servidor de processamento de pagamentos.
Selecione um tipo de conta PayPal:	
Website Payments Pro	Selecione para controlar os pagamentos através da página do PayPal Payflow Pro. O campo de seleção de cartão de crédito ou de débito não será exibido.
PayPal Payments Pro ou Website Payments Pro Payflow Edition	Selecione para habilitar o campo de seleção de cartão de crédito ou de débito, com as opções Visa, MasterCard, AMEX e Discover disponíveis aos usuários.
Payflow Pro	Selecione para habilitar o campo de seleção de cartão de crédito ou de débito, com as opções Visa, MasterCard, AMEX, Discover, Diners Club e JCB disponíveis aos usuários. Caixa de seleção Express Checkout - Marque para habilitar a opção Express Checkout, que permite que os compradores iniciem e finalizem o processo de verificação no site do comerciante. Isto vincula para a página de logon da conta do PayPal.

Campo	Descrição
Cartões de crédito/débito suportados para seu site:	
Caixas de seleção dos cartões	Verifique os cartões de crédito e de débito suportados para seu site. Dependendo da seleção Selecionar um tipo de conta PayPal , este campo pode não aparecer, ou pode mostrar várias opções de cartões conforme descrito acima.
Símbolo de moeda exibido no seu site:	
Símbolo de moeda	O símbolo da moeda exibido no seu site. O PayPal Payflow Pro somente suporta USD \$ (Dólar Americano)

Inserir informações de seu PayPal Express Checkout (Canadá)

Procedimento

Etapa 1 Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.

- **Configuração** > **Event Center** > **E-commerce**
- **Configuração** > **Training Center** > **E-commerce**

Etapa 2 Para configurar o processo de pagamento do PayPal, selecione **Configurar**.

Etapa 3 Selecione **PayPal Express Checkout (Canadá)** da lista **Provedor** e, em seguida, insira as informações necessárias.

Etapa 4 Selecione **Atualizar**.

Itens de configuração: PayPal Express Checkout (Canadá)

Campo	Descrição
Endereço de e-mail de logon do PayPal	Insira o endereço de e-mail para fazer logon na conta do PayPal.
Conceder permissão API ao WebEx	Clique no link e siga as instruções que aparecem. Isto é necessário para permitir que o WebEx execute a transação em seu nome.
Símbolo de moeda...	Clique em Alterar para alterar o símbolo monetário exibido no seu site. O PayPal Express Checkout (Canadá) suporta CAD C\$ (Dólar canadense) como a moeda padrão.

Inserir suas informações de pagamento do PayPal Express Checkout (EUA)

Procedimento

- Etapa 1** Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.
- **Configuração** > **Event Center** > **E-commerce**
 - **Configuração** > **Training Center** > **E-commerce**
- Etapa 2** Para configurar o processo de pagamento do PayPal, selecione **Configurar**.
- Etapa 3** Selecione **PayPal Express Checkout (EUA)** da lista **Provedor** e, em seguida, insira as informações necessárias.
- Etapa 4** Selecione **Atualizar**.

Itens de configuração: PayPal Express Checkout (EUA)

Campo	Descrição
Endereço de e-mail de logon do PayPal	Insira o endereço de e-mail para fazer logon na conta do PayPal.
Conceder permissão API ao WebEx	Clique no link e siga as instruções que aparecem. Isto é necessário para permitir que o WebEx execute a transação em seu nome.
Símbolo de moeda...	Clique em Alterar para inserir o símbolo monetário exibido no seu site. O PayPal Express Checkout (EUA) suporta USD \$ (Dólar Americano) como a moeda padrão.

Inserir informações de pagamento do seu PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)

Procedimento

- Etapa 1** Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.
- **Configuração** > **Event Center** > **E-commerce**

• **Configuração > Training Center > E-commerce**

Etapa 2 Para configurar o processo de pagamento do PayPal, selecione **Configurar**.

Etapa 3 Selecione **PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)** da lista **Provedor** e, em seguida, insira as informações necessárias.

Etapa 4 Selecione **Atualizar**.

Configurações do PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)

Campo	Descrição
Itens de configuração:	
ID do parceiro	Insira o nome ou o número de identificação do seu serviço de pagamento on-line. Para o modo de produção, use a ID que seu serviço de pagamento on-line fornece.
ID de logon do comerciante/fornecedor	Insira o nome ou o número de identificação de logon do comerciante que o site usa para fazer logon no servidor de processamento de pagamentos.
ID do usuário	Insira o nome ou o número de identificação do usuário que o site usa para fazer logon no servidor de processamento de pagamentos.
Password	Insira a senha que o site usa para fazer logon no servidor de processamento de pagamentos.
Selecione um tipo de conta PayPal:	
Website Payments Pro	Selecione para controlar os pagamentos através da página do PayPal Payflow Pro. O campo de seleção de cartão de crédito ou de débito não será exibido.
Website Payments Pro Payflow Edition	Selecione para habilitar o campo de seleção de cartão de crédito ou de débito com as opções Visa/Debit/Electron e MasterCard disponíveis aos usuários.
Cartões de crédito/débito suportados para seu site:	
Caixas de seleção dos cartões	Verifique os cartões de crédito e de débito suportados para seu site. Dependendo da seleção Selecionar um tipo de conta PayPal , este campo pode não aparecer, ou pode mostrar várias opções de cartões conforme descrito acima.
Símbolo de moeda exibido no seu site:	
Símbolo de moeda	Clique em Alterar para inserir o símbolo monetário exibido no seu site.

Adicionar códigos de promoção

Procedimento

Etapa 1 Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.

- **Configuração > Event Center > E-commerce**
- **Configuração > Training Center > E-commerce**

Etapa 2 Selecione **Códigos de promoção**.

Etapa 3 Insira as seguintes informações na página **Criar códigos de promoção**.

- **Código de promoção para serviço:** selecione o serviço para o qual você deseja criar um novo código de promoção.
- **Nome do destinatário:** insira o nome do destinatário (empresa ou pessoa) para o novo código de promoção.
- **E-mail:** insira o endereço de e-mail do destinatário. Alternativamente, você pode carregar um arquivo de texto com a extensão .txt ou um arquivo de valores separados por vírgulas (CSV) que você formatou em Microsoft Excel.

Você pode usar o arquivo para adicionar até 1000 endereços de e-mail de destinatários. O arquivo pode conter até dois campos de dados para um endereço de e-mail em cada linha: endereço de e-mail do convidado e o nome do convidado. Se você fornecer apenas o endereço de e-mail dos destinatários, o sistema usa a parte do nome do e-mail antes do símbolo @ para preencher a

- Variável %AttendeeName% para o e-mail
- Campo "Nome do destinatário" na tabela do banco de dados (para fins de relatórios)
- **Comprimento do código de promoção:** insira o comprimento (número de caracteres) do código de promoção.
- **Uso do código de promoção:** selecione se o código da promoção pode ser usado uma vez, várias vezes ou um número ilimitado de vezes antes da data de vencimento do código de promoção.
- **Tipo de desconto:** selecione se o desconto é de um montante fixo ou uma porcentagem, e insira o valor (em USD, CAD, ou £) ou o percentual.
- **Data de Validade:** insira a data em que os códigos de promoção vencem.
- **Tipo do código de promoção:** especifique se o sistema gera os códigos de promoção.

Para que o sistema gere um ou mais códigos de promoção, selecione **(Quantidade) gerado pelo sistema** e insira o número dos novos códigos de promoção.

Para criar um código de promoção personalizado, selecione **Código de promoção personalizado individual** e insira um código da sua escolha.

- **Aplica-se a:** Selecione se o código de promoção funciona para todos os programas, eventos e sessões ou para um tipo específico (por exemplo, Live Event).

Etapa 4 Selecione **Criar**.

Estender a data de vencimento de um código de promoção

Procedimento

Etapa 1 Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.

- **Configuração > Event Center > E-commerce**
- **Configuração > Training Center > E-commerce**

Etapa 2 Na seção **Relatórios do E-commerce**, selecione **Relatório do código de promoção**.

Etapa 3 Insira os parâmetros para o relatório.

Dica Insira quaisquer informações como, intervalo de datas, código de promoção ou o destinatário que você sabe que se aplicam aos códigos que você deseja estender.

Etapa 4 Selecione **Exibir relatório**.

Etapa 5 Marque as caixas de seleção correspondentes dos códigos que você deseja estender.

Etapa 6 Selecione **Estender data de vencimento**.

Etapa 7 No campo Estender para (dd/mm/aaaa), insira a nova data de validade.

Etapa 8 Selecione **Atualizar**.

A coluna **Data de vencimento** é atualizada para mostrar as novas datas de vencimento dos códigos de promoção que você atualizou.

Etapa 9 Feche a janela **Relatório do código de promoção**.

Excluir códigos de promoção



Importante

Depois de excluir um código de promoção, ele já não estará mais disponível para uso.

Procedimento

Etapa 1 Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.

- **Configuração > Event Center > E-commerce**

• **Configuração > Training Center > E-commerce**

- Etapa 2** Na seção **Relatórios do E-commerce**, selecione **Relatório do código de promoção**.
- Etapa 3** Insira os parâmetros para o relatório.
Dica Insira quaisquer informações como, intervalo de datas, código de promoção ou o destinatário que você sabe que se aplicam aos códigos que você deseja excluir.
- Etapa 4** Selecione **Exibir relatório**.
- Etapa 5** Marque as caixas de seleção correspondentes dos códigos que você deseja excluir.
- Etapa 6** Selecione **Excluir códigos de promoção**.
 A coluna **Status** é atualizada para mostrar o status Excluído de cada um dos códigos que você excluiu.
- Etapa 7** Feche a janela **Relatório do código de promoção**.
-

Inserir informações da sua empresa

Procedimento

- Etapa 1** Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.
- **Configuração > Event Center > E-commerce**
 - **Configuração > Training Center > E-commerce**
- Etapa 2** No campo **Nome do comerciante**, insira o nome que você deseja que apareça para sua empresa ou organização.
- Etapa 3** No campo **Informações de suporte**, insira um endereço de e-mail ou um número de telefone que os participantes podem usar para obter suporte com transações de pagamento on-line.
- Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-

Personalizar a página de pagamento

Você pode personalizar o texto que é exibido no cabeçalho e no rodapé da página de pagamento.

Procedimento

- Etapa 1** Selecione um dos seguintes paths de navegação, dependendo de qual serviço você deseja configurar.
- **Configuração > Event Center > E-commerce**

• **Configuração** > **Training Center** > **E-commerce**

Etapa 2 No campo **Cabeçalho da seção de cartão de crédito ou débito**, insira o texto que você quer que apareça no cabeçalho da página de pagamento.

Etapa 3 No campo **Rodapé da seção de cartão de crédito ou débito**, insira o texto que você quer que apareça no rodapé da página de pagamento.

Etapa 4 Selecione **Atualizar**.



CAPÍTULO 13

Configurar o Event Center da Cisco

- [Configurar as opções do Event Center, página 75](#)
- [Personalizar o formulário de registro do Event Center, página 77](#)
- [Reatribuir um evento a um organizador diferente, página 79](#)

Configurar as opções do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Event Center > Opções**.
- Etapa 2** Especifique as opções específicas do Event Center em **Opções do site**.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.

Opções do site

Opção	Descrição
Página de destino do organizador padrão	<p>Especifica a página para exibir aos organizadores da reunião quando as reuniões terminam. Escolha entre as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none">• Use a página padrão da marca WebEx: para exibir a página WebEx padrão. Também para exibir conteúdo promocional para testes WebEx gratuitos, clique em Mostrar conteúdo promocional.• Use a página personalizada: insira a URL de outra página para exibir aos organizadores quando as reuniões terminam. <p>Observação Você não precisa inserir "http://" na URL.</p>

Opção	Descrição
Página de destino do convidado padrão	<p>Especifica a página para exibir aos convidados da reunião quando as reuniões terminam. Escolha entre as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Use a página padrão da marca WebEx: para exibir a página WebEx padrão. Também para exibir conteúdo promocional para testes WebEx gratuitos, clique em Mostrar conteúdo promocional. • Use a página personalizada: insira a URL de outra página para exibir aos convidados quando as reuniões terminam. <p>Observação Você não precisa inserir "http://" na URL.</p>
Entrar na página	<p>Para exibir conteúdo promocional para testes WebEx gratuitos na página que organizadores e convidados usam para entrar em reuniões, clique em Mostrar conteúdo promocional.</p>
E-mail de convite	<p>Para exibir conteúdo promocional para testes WebEx gratuito em e-mails de convite, clique em Mostrar conteúdo promocional.</p>
Acesso de gravação	<p>Para ignorar o formulário de informações do usuário mini para acesso à gravação, clique em Ignorar o formulário de informações do usuário mini.</p>
iCalendar	<p>Especifica se você deseja receber e-mails como Aceito, Tentativa e Recusado de reuniões do Microsoft Outlook dos convidados.</p>
Opções para entrar no evento	<ul style="list-style-type: none"> • Os convidados podem entrar usando Flash: especifica se você deseja permitir que os convidados entrem usando a tecnologia Flash para entrar em uma reunião. • Selecione se você deseja que o Flash seja testado por Primeiro ou Último.
Opções em evento	<ul style="list-style-type: none"> • Gravar automaticamente: especifica se você deseja gravar automaticamente todas as sessões usando a Gravação Baseada em Rede (NBR). • Enviar e-mail de notificação: especifica se você deseja que um e-mail seja enviado ao organizador quando a gravação do evento está pronta. • Habilitar rastreamento de atenção: especifica se você deseja ativar a funcionalidade de rastreamento de atenção para as reuniões. <p>Observação A funcionalidade Gravar automaticamente estará disponível apenas se a opção de gravação for fornecida no seu site.</p>
Opções padrão	<p>Selecione a Página padrão para que os usuários visualizem. As opções são aplicadas ao site como padrão, mas usuários individuais podem alterá-las.</p>

Personalizar o formulário de registro do Event Center

Você pode personalizar o formulário de inscrição em que os inscritos fornecem informações para um evento específico. Ao customizar o formulário, você pode escolher quais as opções padrão que você quer que apareçam no formulário e criar opções personalizadas.

O organizador de um evento pode alterar as informações que aparecem no formulário de inscrição padrão ao agendar um evento na página **Personalizar perguntas de registro**.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Event Center > Formulário de registro**.

Etapa 2 Em **Opções padrão**, selecione cada opção que você deseja requerer no formulário de registro.

Etapa 3 (Opcional) Em **Minhas opções personalizadas**, adicione opções personalizadas ao formulário clicando em alguma das opções a seguir:

- **Caixa de texto:** abre a página Adicionar caixa de texto, na qual você pode especificar as caixas de texto que aparecem no formulário de Inscrição.
- **Caixas de seleção:** abre a página Adicionar caixas de seleção, na qual você pode especificar as caixas de seleção que aparecem no formulário de Inscrição.
- **Botões de opção:** abre a página Adicionar botões de opção, na qual você pode especificar os botões de opção que aparecem no formulário de Inscrição.
- **Lista suspensa:** abre a página Adicionar lista suspensa, na qual você pode especificar uma lista suspensa que aparece no formulário Inscrição.
- **Perguntas de registro:** abre a página **Adicionar das minhas perguntas de registro**, onde você pode selecionar as perguntas que aparecem no formulário de registro.

Etapa 4 Selecione a caixa de seleção para as opções que você quer tornar necessárias no formulário. Use as setas para cima e para baixo em **Alterar ordem** para alterar a ordem das opções de campos.

Etapa 5 Selecione **Salvar**.

Minhas opções personalizadas

Para adicionar isso...	Faça isso...
<p>Caixas de texto</p> <p>Uma caixa de texto que os usuários podem usar para inserir uma resposta (até 256 caracteres)</p>	<p>Para adicionar caixas de texto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selecione Caixa de texto. 2 Em Rótulo da caixa de texto, insira o texto que você deseja que apareça ao lado da caixa. 3 Em Tipo, indique se você deseja que o texto apareça em uma única ou várias linhas. 4 Em Largura, insira o número de caracteres. 5 Selecione Salvar.
<p>Caixas de seleção</p> <p>As caixas de seleção que os usuários podem usar para selecionar uma ou mais respostas</p>	<p>Para adicionar caixas de seleção:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selecione Caixas de seleção. 2 (Opcional) em Rótulo do grupo..., insira o texto que você deseja que apareça antes de um grupo de caixas de seleção. 3 Para adicionar mais de 9 caixas de seleção, em Adicionar, selecione o número total de caixas de seleção que você deseja criar. 4 Ao lado de Caixa de seleção..., insira um nome para a caixa de seleção. 5 Para exibir as caixas de seleção como selecionadas, selecione Selecionado da lista suspensa. 6 Repita os passos 4 e 5 para cada caixa de seleção que você deseja adicionar ao formulário. 7 Selecione Salvar.
<p>Botões de opção</p> <p>Botões de opção que os usuários podem usar para selecionar uma única resposta</p>	<p>Para adicionar botões de opção:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selecione Botões de opção. 2 (Opcional) em Rótulo do grupo..., insira o texto que você deseja que apareça antes de um grupo de botões. 3 Para adicionar mais de 9 botões de opção, em Adicionar, selecione o número total de botões que você deseja criar. 4 Ao lado de Escolha..., insira um nome para o botão de opção. 5 Em Escolha padrão, selecione a opção que é selecionada por padrão. 6 Selecione Salvar.

Para adicionar isso...	Faça isso...
<p>Listas suspensas</p> <p>Uma lista suspensa que os usuários podem usar para selecionar uma única resposta</p>	<p>Para adicionar listas suspensas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selecione Lista suspensa. 2 Em Rótulo..., insira o texto que você deseja que apareça antes de um grupo de botões. 3 Para adicionar mais de 9 itens da lista, em Adicionar, selecione o número total de botões que você deseja criar. 4 Ao lado de Escolha..., insira um nome para o botão de opção. 5 Em Escolha padrão, selecione a opção que é selecionada por padrão. 6 Selecione Salvar.
<p>Perguntas</p> <p>Uma pergunta que você salvou de um formulário de inscrição existente</p>	<p>Para adicionar perguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selecione Perguntas salvas. 2 Selecione a pergunta que você deseja usar. 3 Selecione Adicionar.

Reatribuir um evento a um organizador diferente

Você pode reatribuir um evento para outro organizador do Event Center. O evento é removido da página **Minhas reuniões** do organizador original e depois é exibido na página **Minhas reuniões** do novo organizador. O novo organizador pode editar o evento para alterar qualquer informação sobre ele, incluindo a senha.

Procedimento

-
- Etapa 1** Selecione **Configuração > Event Center > Reatribuição de organizador**.
 - Etapa 2** Encontre o evento na lista que aparece. Em alternativa, procure o evento selecionando **Nome de usuário**, **Número do evento** ou **Data do evento** e, em seguida, inserindo os critérios adequados na caixa de palavras-chave.
 - Etapa 3** Clique no link **Reatribuir** no evento que você deseja reatribuir.
 - Etapa 4** Encontre o novo organizador na lista que aparece. Como alternativa, procure pelo evento, selecionando **Nome de usuário**, **Nome** ou **E-mail**. Em seguida, insira os critérios adequados no campo **Palavras-chave** para refinar a lista.
 - Etapa 5** Selecione o novo organizador e clique em **Reatribuir**.
-



CAPÍTULO 14

Configurar o Meeting Center da Cisco

- [Configurar as opções do Meeting Center](#), página 81
- [Alterar a página de término da sessão do Meeting Center](#), página 82
- [Atualizar o Meeting Center usando o Microsoft Windows Installer](#), página 83

Configurar as opções do Meeting Center

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Meeting Center > Opções**.
- Etapa 2** Especifique as opções específicas do Meeting Center em **Opções do site**.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.

Opções do site

Opção	Descrição
Página de destino do organizador padrão	<p>Especifica a página para exibir aos organizadores da reunião quando as reuniões terminam. Escolha entre as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none">• Use a página padrão da marca WebEx: para exibir a página WebEx padrão. Também para exibir conteúdo promocional para testes WebEx gratuitos, clique em Mostrar conteúdo promocional.• Use a página personalizada: insira a URL de outra página para exibir aos organizadores quando as reuniões terminam. <p>Observação Você não precisa inserir "http://" na URL.</p>

Opção	Descrição
Página de destino do convidado padrão	Especifica a página para exibir aos convidados da reunião quando as reuniões terminam. Escolha entre as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> • Use a página padrão da marca WebEx: para exibir a página WebEx padrão. Também para exibir conteúdo promocional para testes WebEx gratuitos, clique em Mostrar conteúdo promocional. • Use a página personalizada: insira a URL de outra página para exibir aos convidados quando as reuniões terminam. <p>Observação Você não precisa inserir "http://" na URL.</p>
Entrar na página	Para exibir conteúdo promocional para testes WebEx gratuitos na página que organizadores e convidados usam para entrar em reuniões, clique em Mostrar conteúdo promocional .
E-mail de convite	Para exibir conteúdo promocional para testes WebEx gratuito em e-mails de convite, clique em Mostrar conteúdo promocional .
Guia Informações em reunião	Especifica se você deseja mostrar a mensagem "verde", que diz "Obrigado por trabalhar pela reunião on-line".
Gravar automaticamente...	especifica se você deseja gravar automaticamente todas as sessões usando a Gravação Baseada em Rede (NBR). <p>Observação Essa funcionalidade ficará disponível apenas se a opção de gravação for fornecida no seu site.</p>
Enviar e-mail de notificação...	Especifica se você deseja enviar um e-mail de notificação ao organizador quando a gravação da reunião estiver pronta. Isto não é recomendado quando a opção Gravar automaticamente todas as sessões está ativada.
Habilitar Manter a teleconferência em atividade	Especifica se você deseja permitir que a teleconferência continue depois que o organizador termina a reunião.
Aplicativo iPhone WebEx	Especifica se você deseja ativar a integração do iPhone com o Meeting Center.
Configuração padrão	Habilita ou desabilita o valor padrão da configuração Manter a teleconferência em atividade.
Página padrão	Especifica a exibição da página padrão que aparece quando um usuário acessa o Meeting Center no seu site. Para especificar a página padrão, selecione-a na lista suspensa.

Alterar a página de término da sessão do Meeting Center

Esse procedimento é apenas para Meeting Center.

Você pode alterar a página de destino que é exibida quando uma sessão WebEx termina. O WebEx exibe uma página para os organizadores e outra página para os convidados. Você pode usar este procedimento para alterar ambas as páginas.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação à esquerda, selecione **Configuração > Meeting Center** e localize a seção **Opções do site**.
- Etapa 2** Na seção **Página de destino do organizador padrão:**, selecione **Usar página personalizada**.
- Etapa 3** No campo **URL**, insira a URL da página que você deseja exibir para os organizadores depois do fim das sessões.
- Etapa 4** Na seção **Página do convidado e organizador padrão:**, selecione **Usar página personalizada**.
- Etapa 5** No campo **URL**, insira a URL da página que você deseja exibir para os convidados depois do fim das sessões.
- Etapa 6** Clique em **Atualizar configurações do site**.
-

Atualizar o Meeting Center usando o Microsoft Windows Installer

Os usuários com privilégios de administrador nos seus computadores podem baixar e instalar o aplicativo Meeting Center. O arquivo do Microsoft Windows Installer (MSI) está disponível na página **Meeting Center > Suporte > Downloads** do site WebEx.

Quando você atualiza a versão do aplicativo Meeting Center do seu site, a versão já instalada no computador do usuário não é atualizada automaticamente. Quando esse usuário entra em uma reunião no seu site WebEx, um plug-in de navegador instala um pacote separado, que contém a versão do aplicativo atualizado.

A versão MSI instalada é exibida em **Programas e funcionalidades** como “Cisco WebEx Meeting Center” com a versão do aplicativo Meeting Center listada. A segunda instalação é exibida como “Cisco WebEx Meetings” com nenhuma versão listada, porque pode incluir várias versões do aplicativo de vários sites.

Recomendamos que você instale o pacote MSI atualizado sempre que você atualizar a versão do aplicativo para seu site WebEx. Você pode automatizar este processo usando uma ferramenta de gerenciamento remoto, como o Microsoft System Center Configuration Manager (anteriormente Systems Management Server).



Configurar o Support Center da Cisco

- Definir opções de download do Remote Support, página 85
- Permitir que os clientes escolham os agentes, página 86
- Configurar a transmissão de vídeo para o Remote Support, página 86
- Personalizar a janela de sessões do Remote Support, página 87
- Novas guias de estilo, página 87
- Especificar opções para compartilhar aplicativos CSR, página 89
- Compartilhamento de documento e conteúdo da web, página 89
- Gravação automática de sessões CSR, página 90
- Permitir mudança contextual do bate-papo, página 91
- Finalizar automaticamente sessões inativas, página 91
- Personalizar instruções para representantes de suporte ao cliente, página 92

Definir opções de download do Remote Support

Para usar o Remote Support, seus usuários devem baixar, instalar e configurar o Gerente de suporte WebEx. Por padrão, ele é instalado e atualizado automaticamente quando os usuários acessam o Remote Support, no entanto, você pode fazer com que os usuários baixem e executem manualmente o instalador quando necessário.

Você pode escolher fazer com que usuários usem o ActiveX ou Java para baixar o cliente do Remote Support. Se você escolher:

- Java: o Remote Support executa em um cliente autônomo.
- Active X: o Remote Support executa em um navegador da Web, no entanto, você também pode permitir que os usuários baixem e usem um cliente autônomo baseado em Active X.
- Solução de pasta temporária (TFS): use esta opção se sua empresa não permitir downloads de ActiveX nem de Java.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Support Center > Opções**.

Etapa 2 Na seção **Preferências do CSR**, selecione uma das seguintes opções:

- **ActiveX**
- **Cliente Java**
- **Solução de pasta temporária (TFS)**

Etapa 3 Se você selecionou ActiveX e quer habilitar o cliente autônomo, selecione **Cliente autônomo**.

Etapa 4 Selecione **Atualizar**.

Permitir que os clientes escolham os agentes

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Support Center > Opções**.

Etapa 2 Na seção **Preferências do cliente**, selecione **Permitir que os clientes entrem em uma sessão selecionando de uma lista de agentes disponíveis**.

Etapa 3 Indique se você deseja que agentes sejam listados por seus primeiros nomes ou nomes completos.

Etapa 4 Selecione **Atualizar**.

Configurar a transmissão de vídeo para o Remote Support

Configure esse recurso para que os agentes possam permitir que os clientes enviem vídeo ao vivo durante as sessões de bate-papo.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Support Center > Opções**.

Etapa 2 Na seção **Preferências do cliente**, marque a caixa de seleção **Permitir que o cliente envie transmissão de vídeo pela webcam**.

Personalizar a janela de sessões do Remote Support

Você pode personalizar a janela de sessão do Remote Support (painel) que os clientes usam para inserir mensagens. Você pode alterar os formulários para quaisquer cores, fontes e gráficos que você desejar, alterar a redação de mensagens de status ou adicionar uma foto.

Procedimento

-
- Etapa 1** Selecione **Configuração > Support Center > Marca**.
- Etapa 2** Clique em **Criar novo estilo**.
- Etapa 3** Insira um nome para este novo estilo.
Você pode inserir até 40 caracteres; não use nenhum dos seguintes caracteres no nome: % # ^ { } / \ * ? : | " @.
- Etapa 4** Para alterar as imagens que aparecem na janela, clique na guia **Imagens**.
- Etapa 5** Para alterar o cabeçalho, clique na guia **Cabeçalho**.
- Etapa 6** Para alterar as mensagens de status que aparecem no painel, clique na guia **Mensagens** e altere o texto na caixa **Mensagens de texto**.
- Etapa 7** Para alterar as fontes e cores usadas, clique na guia **Fontes e Cores**.
- Etapa 8** Clique em **Pré-visualizar** para ver os resultados.
- Etapa 9** Selecione **Salvar**.
-

Novas guias de estilo

Guia de imagens

Para alterar...	Faça isso...
O logotipo WebEx	Verifique a caixa próxima ao logotipo WebEx.
A foto do CSR	Marque a caixa ao lado para Foto do agente . A foto que o CSR salvou na página Meu Perfil aparecerá quando essa opção estiver selecionada.
Uma foto genérica	Marque a caixa ao lado para Foto genérica . A foto que o CSR salvou na página Meu Perfil aparecerá quando essa opção estiver selecionada. Para carregar uma foto diferente do seu computador, na seção Foto do CSR , clique em Procurar , selecione uma, depois clique em Carregar arquivo . Observação A foto que você carregar não deve ser maior do que 130 x 130 pixels.

Guia cabeçalho

Para alterar...	Faça isso...
O título do cabeçalho	Em Título do cabeçalho , insira o nome (até 50 caracteres) que você quer que seja exibido na área do cabeçalho da janela. Dica Para alterar a cor do texto, consulte o Passo 9.
A altura do cabeçalho	Em Altura do cabeçalho , insira o número desejado de pixels.
O tipo do cabeçalho	Em Tipo do cabeçalho, selecione Padrão ou Personalizado . Se você selecionar Personalizar, insira seu código HTML na caixa e clique em Carregar novas imagens na caixa Personalizar imagens.
A imagem do cabeçalho	Selecione o ícone Carregar para carregar uma imagem.
O cabeçalho usando seu próprio HTML e imagens	Em Tipo de cabeçalho , clique em Personalizar , depois: Insira o código HTML na caixa. Clique em Carregar novas imagens para carregar quaisquer imagens que são referidas no seu HTML.

Guia fontes e cores

Para alterar...	Faça isso...
Cor de fundo do cabeçalho	Em Cor de fundo do cabeçalho , insira o valor da cor hex ou clique na caixa cor e selecione uma da paleta.
Cor da borda do cabeçalho	Em Cor da borda do cabeçalho , insira o valor da cor hex ou clique na caixa de cores e selecione uma da paleta.
Largura da borda do cabeçalho	Em Largura da borda , insira a largura da linha que circunda o cabeçalho (insira "0" para que não tenha borda).
Cor do título do cabeçalho	Em Cor do título do cabeçalho , insira o valor da cor hex ou clique na caixa de cores e selecione uma da paleta.
Fonte do cabeçalho	Em Fonte , insira o código HTML para especificar a fonte padrão e alternativa, peso e tamanho. Por exemplo: família de fontes: verdana; tamanho da fonte: 12px; peso da fonte: negrito; enchimento direito: 12px; enchimento superior: 12px;
Cor de fundo	Em Cor do fundo (painel) e Cor de fundo (página da web) , indique a cor a usar para o painel e a página da web; insira um valor de cor hex ou clique na caixa de cores e selecione uma da paleta.
Cores do texto	Em Cor do texto (painel) e Cor do texto (página da web) , indique a cor a usar para o painel e página da web; insira o valor da cor hex ou clique na caixa de cores e selecione uma da paleta.

Especificar opções para compartilhar aplicativos CSR

Você pode substituir essas opções para representantes de suporte individual editando suas contas de usuário.

Procedimento

-
- Etapa 1** Selecione **Configuração > Support Center > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Preferências do CSR**, clique no link **Personalização do Painel do CSR**.
- Etapa 3** Para especificar como os aplicativos compartilhados são exibidos, selecione um dos seguintes procedimentos:
- Tela inteira - dimensionar para ajustar: exibir em exibição em tela inteira
 - Tela inteira: use todo espaço disponível para exibir os desktops ou aplicativos compartilhados.
 - Janela - dimensionar para ajustar: ampliar para preencher a janela.
 - Janela: especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em uma janela na tela do representante de suporte ou do cliente. No entanto, o tamanho do aplicativo ou do desktop não amplia para preencher a janela.
- Etapa 4** Para especificar a qualidade da cor usada para exibir aplicativos compartilhados, selecione um dos seguintes procedimentos:
- 256 cores: especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em 256 cores no visualizador ou na tela do representante de suporte ou do cliente. Essa opção requer menos largura de banda para compartilhar aplicativos ou desktops do que a opção **High color**. Assim, esta opção é útil se um cliente está usando uma conexão dial-up para assistir a uma sessão de suporte.
- Observação** Se essa opção for selecionada, selecione o modo de exibição **Amostragem de tela** como o modo padrão para seu site.
- Um representante de suporte pode alterar o modo de exibição durante uma sessão de suporte, clicando na guia **Sessão** no Painel CSR e depois clicando em **Opções de sessão**.
 - High color (16 bits): especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em cores de 16 bits no visualizador ou na tela do representante de suporte ou do cliente. Essa opção exige mais largura de banda que a opção de **256 cores**, mas fornece uma qualidade de imagem superior.
- Etapa 5** Selecione **Salvar**.
-

Compartilhamento de documento e conteúdo da web

Você pode especificar como compartilhar documentos e conteúdo da web durante as sessões de suporte:

- Compartilhamento de documentos: os usuários podem visualizar seus documentos (apresentação, treinamento e apostilas de reuniões).
- Compartilhamento de conteúdo da Web: os usuários podem visualizar seu conteúdo (áudio e vídeo).

- Impressão remota: você pode imprimir um documento que reside no computador de um usuário para sua impressora local.

A impressão remota não está disponível no compartilhamento de Documentos e da Web.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Support Center > Opções**.

Etapa 2 Na seção **Preferências do CSR**, selecione o link **Personalização do painel do CSR**.

Etapa 3 Para especificar o compartilhamento de conteúdo, selecione do seguinte:

- **Compartilhamento de conteúdo da Web:** marque esta seleção para compartilhar conteúdo da web. Marcar esta opção desmarca a opção "Impressão remota". O valor padrão é ativado.
- **Compartilhamento de documentos:** marque esta seleção para compartilhar apresentações e documentos. Marcar esta opção desmarca a opção "Impressão remota". O valor padrão é ativado.
- **Impressão remota:** marque esta caixa de seleção para imprimir a documentação do computador do usuário para sua impressora. Marcar esta opção desmarca as opções "Compartilhamento de documentos" e "Compartilhamento de conteúdo da web". O valor padrão é desativado.

Etapa 4 Selecione **Salvar**.

Gravação automática de sessões CSR

Quando as sessões terminam, o Remote Support salva a gravação em um local que você especifica e com o número da sessão indicada no nome do arquivo: SessionNumber.wrf.

Se você ativar essa opção, os CSRs não podem iniciar o Gravador WebEx manualmente durante as sessões de suporte.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Support Center > Opções**.

Etapa 2 Em **Preferências do CSR**, clique no link **Personalização do Painel CSR**.

Etapa 3 Marque **Forçar a gravação automaticamente quando a reunião começar** para começar a gravar automaticamente quando uma reunião tiver início.

Etapa 4 Selecione **Gravação baseada em rede (NBR)** ou **Salvar a gravação no computador local**.

Etapa 5 Especifique o local para salvar as gravações de sessão.

Etapa 6 Selecione **Salvar**.

Permitir mudança contextual do bate-papo

Esse recurso estará apenas disponível se estiver provisionado em seu site. A configuração padrão está desativada.

Para sessões do Remote Support com apenas dois participantes (organizadores e convidados), você pode ativar a configuração que insere o nome específico do participante que recebe um bate-papo:

- O rótulo **Enviar para** será alterado de "Todos os participantes" para o nome de organizador ou convidado específico.
- As mensagens de bate-papo enviadas serão precedidas por "... para [participant_name]" em vez de "...para todos os participantes".

Procedimento

-
- Etapa 1** Selecione **Configuração > Support Center > Opções**.
- Etapa 2** Em **Preferências do CSR**, clique no link **Personalização do Painel CSR**.
- Etapa 3** Marque a opção **Permitir comutação contextual de bate-papo** para substituir "Todos os participantes" com o nome atual do participante que está recebendo o bate-papo.
- Etapa 4** Selecione **Salvar**.
-

Finalizar automaticamente sessões inativas

Se um representante de suporte ficar inativo por um período de tempo especificado durante uma sessão, o Remote Support pode finalizar automaticamente a sessão. Antes de finalizar a sessão, o Remote Support pode avisar o CSR que a sessão finalizará automaticamente, salvo se o CSR pedir que a sessão seja continuada.

Procedimento

-
- Etapa 1** Selecione **Configuração > Support Center > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Preferências do CSR**, clique em **Personalização do Painel CSR**.
- Etapa 3** Na seção **Recursos**, selecione **Alertar o agente se a sessão de suporte estiver inativa por mais de** e depois insira o número de minutos a aguardar antes de finalizar a sessão.
- Etapa 4** Para que a sessão termine se o CSR não responder, selecione **Terminar sessão automaticamente se o agente não responder ao alerta** e, em seguida, insira o número de minutos de espera.
- Etapa 5** Selecione **Salvar**.
-

Personalizar instruções para representantes de suporte ao cliente

O Remote Support fornece instruções que um representante de suporte pode seguir para ajudar um cliente a entrar em uma sessão de suporte e usar as opções de suporte. CSRs podem acessar essas instruções clicando no link **Instruções** no Painel CSR.

Você pode preparar seu texto simples ou instruções formatadas em HTML em outro aplicativo, em seguida, copiar e colá-los no campo nesta página.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Support Center > Opções**.

Etapa 2 Na seção **Preferências do CSR**, clique em **Personalização do Painel CSR**.

Etapa 3 Na seção **Instruções**, selecione **Instruções personalizadas**.

Etapa 4 Selecione uma das seguintes opções:

- **Texto simples:** as instruções não são formatadas. Você pode inserir até 2000 caracteres.
- **HTML:** você pode formatar as instruções para adicionar listas numeradas e com marcadores, alinhar o texto, adicionar linhas horizontais, fundos e qualquer formatação possível com codificação HTML. Você pode inserir até 4000 caracteres.
- As instruções padrão incluem a variável `%SessionID%`, que o Remote Support automaticamente substitui pelo número da sessão de suporte. Se você remover essa variável da mensagem, os usuários deverão inserir a ID da sessão antes que eles possam entrar em uma sessão. Portanto, recomendamos que você inclua essa variável nas suas instruções personalizadas.

Etapa 5 Insira suas instruções na caixa.

Etapa 6 Selecione **Salvar**.



PARTE **III**

Gerenciar seu site

- [Adicionar contatos à lista de endereços da empresa, página 95](#)
- [Gerenciar o Access Anywhere, página 99](#)
- [Gerenciar formulários da sessão do Remote Support, página 103](#)
- [Gerenciar filas WebACD, página 107](#)
- [Gerenciar formulários para deixar mensagem, página 123](#)
- [Gerenciar modelos de agendamento, página 129](#)
- [Gerenciar tipos de sessões, página 133](#)
- [Gerenciar a segurança do site, página 141](#)
- [Exibir relatórios, página 153](#)
- [Gerenciar relatórios do Event Center, página 161](#)
- [Usar as funcionalidades de gerenciamento do site, página 165](#)



CAPÍTULO 16

Adicionar contatos à lista de endereços da empresa

- [Adicionar contatos à lista de endereços da empresa \(WBS30\)](#), página 95
- [Adicionar um contato único](#), página 95
- [Importar contatos de um arquivo CSV](#), página 96
- [Editar informações de contatos](#), página 96
- [Excluir informações de contato](#), página 97
- [Usar listas de distribuição](#), página 97

Adicionar contatos à lista de endereços da empresa (WBS30)

Adicionar um contato único

Use este procedimento para adicionar um novo contato à lista de endereços da empresa para o seu site de serviço WebEx.

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Endereços da empresa**.

Etapa 2 Selecione **Adicionar contatos**.

- Para adicionar uma lista de distribuição, clique em **Adicionar lista de distribuição**.
- Para adicionar vários contatos, clique em **Importar**.

Etapa 3 Digite as informações do contato.

Etapa 4 Selecione **Adicionar**.

Importar contatos de um arquivo CSV

Para adicionar vários contatos para o serviço WebEx da sua organização, você pode importar de um arquivo CSV (valores separados por vírgula) que contenha informações de contato.



Observação

- Ao importar um usuário, a ID e o endereço de e-mail do usuário devem ser exclusivos. Eles podem alterar, mas ainda devem permanecer exclusivos.
- Se você especificou contatos incorretamente, a Administração do Site gera uma lista de registros para os contatos que não puderam ser criados, inclusive a causa para cada erro. Você pode baixar um arquivo contendo esses registros para seu computador para referência ou para corrigir os erros diretamente nesse arquivo.
- Se você corrigir os erros diretamente no arquivo que a Administração do site criou para você, exclua a última coluna, rotulada de "Comentários" antes de carregar o arquivo novamente.

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Endereços da empresa**.
- Etapa 2** Selecione **Importar**.
- Etapa 3** Selecione o **Delimitador** como **Tab** ou **Vírgula** para o formato do arquivo que você está importando.
- Etapa 4** Selecione **Procurar**.
- Etapa 5** Navegue até o arquivo CSV (.csv) que contém informações da conta de usuário, selecione o arquivo e, em seguida, clique em **Abrir**.
- Etapa 6** Selecione **Importar**.
- Etapa 7** Na página **Pré-visualizar a lista de endereços da empresa**, revise as entradas para garantir que elas foram inseridas corretamente.
- Etapa 8** Selecione **Submeter**.

Editar informações de contatos

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Endereços da empresa**.
- Etapa 2** Localize o contato.
- Etapa 3** Clique no nome do contato.
- Etapa 4** Altere as informações desejadas e clique em **Atualizar**.

Excluir informações de contato

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Gerenciar site > Endereços da empresa**.
 - Etapa 2** Localize o contato.
 - Etapa 3** Selecione a caixa de seleção próxima ao contato e clique em **Excluir**.
-

Usar listas de distribuição

Você pode adicionar uma lista de distribuição à sua lista de endereços da empresa que contém um grupo de contatos. Quando organizadores agendam sessões, eles podem enviar convites a todos na lista de distribuição, ao invés de endereçar contatos um a um.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Gerenciar site > Endereços da empresa**.
 - Etapa 2** Para adicionar uma nova lista de distribuição, clique em **Adicionar lista de distribuição**.
 - Etapa 3** Para editar uma lista de distribuição, clique na lista e depois selecione os contatos que você deseja adicionar à lista.
 - Etapa 4** Clique em **Adicionar** ou **Atualizar**.
-



Gerenciar o Access Anywhere

- [Requerer aprovação para configurar o Access Anywhere, página 99](#)
- [Processar solicitações do Access Anywhere, página 100](#)
- [Visualizar uma lista dos computadores remotos do Access Anywhere, página 100](#)
- [Finalizar a sessão Access Anywhere de um usuário, página 101](#)
- [Remover um computador remoto de uma conta de usuário, página 101](#)

Requerer aprovação para configurar o Access Anywhere

Você pode exigir que os usuários obtenham aprovação para cada computador remoto que eles querem configurar para o Access Anywhere. Se você escolher essa opção, quando um usuário configurar o Agente Access Anywhere em um computador remoto, o usuário recebe uma mensagem, informando-o que o computador remoto está indisponível até que o administrador do site aprove a solicitação de configuração. Você pode então aceitar ou rejeitar a solicitação usando a Administração do site.

A Administração do site pode, opcionalmente, enviar cada solicitação de configuração para um endereço de e-mail que você especificar.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Access Anywhere > Opções**.
 - Etapa 2** Marque **Requerer aprovação para a configuração do computador do Access Anywhere**.
 - Etapa 3** (Opcional) Especifique o endereço de e-mail para o qual você deseja que a Administração do Site envie todas as solicitações de configuração do Access Anywhere na caixa **Encaminhar solicitações do Access Anywhere para**.
 - Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-

Processar solicitações do Access Anywhere

Se você requerer aprovação das solicitações dos usuários para configurar um computador remoto do Access Anywhere, a Administração do site coloca todas as solicitações em uma fila que você pode visualizar e envia uma mensagem de e-mail de notificação de solicitação ao endereço que você especificar. Você pode, então, aceitar ou rejeitar cada solicitação de configuração.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Informações do site**.
- Etapa 2** Selecione o link **Novas solicitações do Access Anywhere**.
Este link é exibido somente se um ou mais usuários solicitarem a configuração de um computador remoto no seu site.
A página **Aprovar solicitações do Access Anywhere** aparece.
- Etapa 3** Para aceitar uma ou mais solicitações de configuração, selecione a caixa de seleção para cada solicitação de configuração e clique em **Aceitar**.
Para cada solicitação de configuração aceita, a Administração do Site automaticamente:
- Envia uma mensagem de e-mail ao usuário que fez a solicitação, indicando que a solicitação foi aceita.
 - Adiciona o computador à lista de computadores remotos na página Computadores Remotos na Administração do Site.
- Etapa 4** Para rejeitar uma ou mais solicitações de configuração, selecione a caixa de seleção para cada solicitação de configuração e clique em **Rejeitar**.
Para cada solicitação de registro rejeitada, a Administração do site envia uma mensagem de e-mail para o usuário que fez a solicitação indicando que a solicitação foi rejeitada.
Para visualizar informações detalhadas sobre um usuário que solicitou configurar um computador remoto, clique no nome de usuário do usuário na coluna **Nome de usuário** na página Aprovar solicitações do Access Anywhere.
-

Visualizar uma lista dos computadores remotos do Access Anywhere

Se o site de serviço WebEx possui a opção de Access Anywhere, você pode visualizar uma lista de todos os computadores remotos que os usuários configuraram para o Access Anywhere. A lista indica

- Quais computadores estão atualmente conectados ao servidor do Access Anywhere e quando o usuário fez logon.
- Quais computadores que os usuários estão acessando remotamente no momento e quando o usuário iniciou a sessão do Access Anywhere.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Access Anywhere > Computadores remotos**.
A página de Computadores remotos é exibida, mostrando uma lista dos computadores remotos que os usuários configuraram para o Access Anywhere.
- Etapa 2** Para atualizar a página com as informações mais atuais, clique em **Atualizar**.
- Etapa 3** Para exibir uma lista de usuários cujos nomes começam com uma determinada letra, selecione a letra.
-

Finalizar a sessão Access Anywhere de um usuário

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Access Anywhere > Computadores remotos**.
- Etapa 2** Encontre o usuário na lista.
Se um usuário está acessando um computador remoto, a data e a hora em que o usuário iniciou a sessão são exibidas na coluna **Sessão iniciada**.
- Etapa 3** Selecione a caixa de seleção para a sessão que você deseja terminar e, em seguida, selecione **Desconectar > OK**.
-

Remover um computador remoto de uma conta de usuário

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Access Anywhere > Computadores remotos**.
- Etapa 2** Na coluna **Computador**, localize o computador que você deseja remover.
- Etapa 3** Selecione a caixa de seleção para o computador que você deseja remover e depois selecione **Remover > OK**.
-



Gerenciar formulários da sessão do Remote Support

- [Formulários da sessão do Remote Support, página 103](#)
- [Personalizar itens nos formulários de pré e pós-sessão, página 103](#)
- [Integrar formulário de pré-sessão, página 104](#)

Formulários da sessão do Remote Support

Antes e após sessões, você pode fazer com que o Remote Support peça aos usuários para fornecer informações. Por exemplo, você pode usar:

- Formulários de pré-sessão que os clientes podem usar antes de entrar em sessões para fornecer informações de contatos ou fazer perguntas.
- Formulários de pós-sessão que os clientes podem usar ao sair das sessões para fornecer comentários sobre o serviço.

Personalizar itens nos formulários de pré e pós-sessão

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Support Center > Formulários**.
- Etapa 2** Selecione o tipo de formulário que você deseja personalizar (**Pré-sessão** ou **Pós-sessão**).
- Etapa 3** Marque a caixa na primeira coluna para cada item que você quer que apareça no formulário.
- Etapa 4** Marque a caixa na segunda coluna para cada item que você deseja requerer que os participantes preencham no formulário.
- Etapa 5** Para adicionar um novo item ao formulário, clique em **Adicionar novo**.
- Etapa 6** Para adicionar uma caixa de texto onde os usuários possam inserir informações:
 - a) Clique em **Caixa de texto**.

- b) Para criar uma caixa de texto que seja mais do que uma linha, clique em **Várias linhas**.
- c) Em **Rótulo da caixa de texto**, insira o nome que você deseja que apareça ao lado da caixa.
- d) Em **Largura**, insira a largura de cada linha na caixa.
- e) Selecione **Salvar**.

Etapa 7 Para adicionar uma caixa de opção que os usuários podem usar para selecionar uma única opção:

- a) Clique em **Caixas de seleção**.
- b) Em **Rótulo do grupo**, insira qualquer texto que você quer que apareça antes das opções.
- c) Em **Caixa de seleção**, insira o nome que você deseja que apareça para cada opção que os usuários podem selecionar.
- d) Se você quiser que uma opção apareça selecionada, escolha **Selecionada** da lista à esquerda.
- e) Repita os passos c e d para cada opção adicional que você deseja fornecer no formulário. Para adicionar mais opções, clique na lista suspensa **Adicionar** e selecione o número de opções que você deseja adicionar.
- f) Selecione **Salvar**.

Etapa 8 Para adicionar uma caixa de seleção que os usuários podem usar para selecionar uma ou mais opções:

- a) Clique em **Botões de opção**.
- b) Em **Rótulo do grupo**, insira qualquer texto que você quer que apareça antes das opções.
- c) Em **Escolher**, insira o nome que você deseja que apareça para cada opção que os usuários podem selecionar.
- d) Se você quiser que uma opção apareça selecionada, escolha **Selecionada** da lista à esquerda.
- e) Para tornar uma das escolhas a opção padrão, selecione qual opção da lista suspensa **Opção padrão**.
- f) Repita os passos c e d para cada opção adicional que você deseja fornecer no formulário. Para adicionar mais opções, clique na lista suspensa **Adicionar** e selecione o número de opções que você deseja adicionar.
- g) Selecione **Salvar**.

Etapa 9 Para adicionar uma lista suspensa que os usuários podem usar para selecionar uma única opção:

- a) Clique em **Lista suspensa**.
- b) Em **Rótulo do grupo**, insira qualquer texto que você quer que apareça antes das opções.
- c) Em **Escolher**, insira o nome que você deseja que apareça para cada opção que os usuários podem selecionar.
- d) Se você quiser que uma opção apareça selecionada, escolha **Selecionada** da lista à esquerda.
- e) Para tornar uma das escolhas a opção padrão, selecione qual opção da lista suspensa **Opção padrão**.
- f) Repita os passos c e d para cada opção adicional que você deseja fornecer no formulário. Para adicionar mais opções, clique na lista suspensa **Adicionar** e selecione o número de opções que você deseja adicionar.
- g) Selecione **Salvar**.

Etapa 10 Para alterar a ordem dos itens na lista, da página de formulário:

- a) Clique em **Alterar pedido**.
- b) Selecione o item que você deseja mover e, em seguida, use as setas para cima ou para baixo para movê-lo.
- c) Selecione **Salvar**.

Etapa 11 Selecione **Salvar**.

Integrar formulário de pré-sessão

Use este procedimento para gerar código HTML que você pode usar para integrar o formulário de pré-sessão para sua página da Web ou um botão que faz o link a ela.

Você pode escolher de vários tipos de botões que os usuários clicam para exibir o formulário de pré-sessão.

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Support Center > Formulários**.

Etapa 2 Clique em **Pré-sessão**.

Etapa 3 Clique na guia **Formulário incorporado**.

Etapa 4 Selecione uma das seguintes opções:

- **Incorpore o formulário em qualquer uma das suas próprias páginas da Web:** para gerar o código HTML para o formulário de Pré-sessão
- **Incorpore um botão de vinculação ao formulário a qualquer uma das suas próprias páginas da Web:** para gerar o código HTML para um link para o formulário de Pré-sessão

Etapa 5 Se você estiver criando um botão, selecione o tipo de botão que você deseja criar na seção **Botões padrão**.

Etapa 6 Clique em **Gerar HTML** para exibir o código HTML na caixa de texto.

Etapa 7 Clique em **Pré-visualizar** para mostrar o formulário de Pré-sessão ou seu botão selecionado.

Etapa 8 Selecione **Voltar** ou a guia **Formulários** e depois clique em **Salvar**.

Observação

- O formulário de Pré-sessão sempre inclui um número da sessão de suporte que o Remote Support automaticamente cria para cada sessão de suporte. Você não pode remover esse número do formulário.
 - As informações que você obtém nos formulários de uma pré ou pós-sessão são armazenadas no registro da sessão de suporte. Você pode visualizar o registro e exportar os dados para um arquivo que pode ser aberto em um programa de planilha ou banco de dados.
-



Gerenciar filas WebACD

- [Criar uma nova fila, página 108](#)
- [Opções na guia Configuração, página 108](#)
- [Opções na guia Usuários, página 111](#)
- [Opções na guia Formulário de entrada, página 111](#)
- [Opções na guia Link de entrada, página 112](#)
- [Opções na guia Regras, página 113](#)
- [Usar regras de direcionamento, página 113](#)
- [Usar regras de alocação, página 114](#)
- [Opções de regras, página 115](#)
- [Opções de roteamento de terceiros, página 116](#)
- [Editar uma fila, página 117](#)
- [Adicionar novos campos no formulário de entrada, página 117](#)
- [Reorganizar os campos no formulário de entrada, página 118](#)
- [Sobre a fila pessoal, página 118](#)
- [Editar a fila pessoal, página 119](#)
- [Opções na guia Configuração \(Fila pessoal\), página 119](#)
- [Atribuir filas para agentes do WebACD , página 120](#)

Criar uma nova fila

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Filas**.
- Etapa 2** Da lista suspensa **Criar uma fila nova para**, selecione **Remote Support** ou **Meeting Center**.
- Etapa 3** Selecione **Criar**.
- Etapa 4** Selecione a guia **Configuração** e, em seguida, insira as informações necessárias.
- Etapa 5** Clique em **Próximo** na parte inferior da página ou clique na guia **Usuários**.
- Etapa 6** Na guia **Usuários**, insira as informações solicitadas.
- Etapa 7** Clique em **Próximo** na parte inferior da página ou clique na guia **Formulário de entrada**.
- Etapa 8** Na guia **Formulário de entrada**, insira as informações solicitadas.
- Etapa 9** Clique em **Próximo** na parte inferior da página ou clique na guia **Link de entrada**.
- Etapa 10** Selecione um botão para exibir quando a fila está aberta, e um botão para exibir quando a fila está fechada.
- Etapa 11** Clique em **Próximo** na parte inferior da página ou clique na guia **Regras**.
- Etapa 12** Se você quiser configurar regras, clique em **Sim**. Caso contrário, selecione **Não, talvez mais tarde** e então clique em **Concluir**.
-

Opções na guia Configuração

Opção	Descrição
Informações da fila	
Serviço	WebACD exibe o nome do serviço WebEx para você
Name	Insira um nome descritivo para esta fila. Esse nome é exibido na lista de espera.
Descrição	Insira uma breve descrição da fila.
Configurações da fila	

Opção	Descrição
Funcionalidades	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação do cliente assim que a sessão começar Na lista, selecione compartilhamento de aplicativos ou de desktop, co-procurando o controle completo ou a exibição apenas. • Abrir a URL a seguir assim que a sessão começar Para economizar tempo, você pode fazer com que o WebACD exiba um site da sua escolha quando a sessão iniciar. Insira essa URL aqui. • Chamada de voz de inicialização automática (VoIP) para esta fila Inicia automaticamente uma chamada de voz para esta fila. • Habilitar funcionalidades de suporte técnico Inclua as funcionalidades de Informações do sistema, Scripts de clientes, Reinicializar e Efetuar logon como um usuário diferente para os clientes nessa fila. Desmarque para usar uma configuração Somente atendimento ao cliente para essa fila.
Enquanto o cliente está aguardando	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar a posição da fila do cliente na janela de bate-papo Exibe a posição do cliente na fila na janela de bate-papo. • Mostrar tempo de espera estimado do cliente na janela de bate-papo Exibe o tempo de espera da fila estimado para este cliente.
Horas de operação	
Abrir	A fila é predefinida para aceitar solicitações 24 horas por dia.
Abrir em	Se você escolher a opção "Deixe-me especificar horas", você pode selecionar dias e horários de funcionamento específicos.
Fuso horário da fila	Suas mensagens de bate-papo usam esse fuso horário para carimbos de data/hora.
Solicitar distribuição	
Solicitar distribuição	<p>Todos: não há ordem predefinida para fazer a chamada</p> <p>Mais inativo: a pessoa que tem o período decorrido de inatividade mais longo recebe a próxima solicitação</p> <p>Rodízio: as chamadas são distribuídas aos usuários com base em uma ordem predefinida.</p>
Limite de escalonamento	<p>Para todos os tipos de fila:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Você pode definir o número de segundos decorridos antes da chamada estar disponível para todos os agentes. • 60 segundos é a duração predefinida de tempo decorrido. Você pode inserir um período de tempo mais longo ou mais curto (de 30 a 999 segundos).

Opção	Descrição
Opções	Selecione a caixa de seleção: "Permitir que os usuários escolham clientes específicos na fila", para permitir que todos os agentes selecionem um chamador em particular de uma lista de clientes em espera.
Notificação de espera	
Limite de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Você pode definir o número de minutos que um cliente aguarda antes dos agentes serem notificados (por mensagem de e-mail ou chamada por telefone). • 2 minutos é a duração predefinida de tempo de espera. Você pode inserir um período de tempo mais longo ou mais curto (de 1 a 99 minutos).
Opções de notificação	Enviar e-mail para: insira os endereços de e-mail daqueles que você deseja receber a notificação de e-mail. Para economizar tempo, clique no botão Lista de usuários e selecione os endereços de uma lista.
Limite para deixar mensagem	
Formulário para deixar mensagem	Escolha o formulário que você quer que os clientes usem para deixar uma mensagem para sua equipe.
Limite de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Você pode definir o número de minutos decorridos antes da mensagem de e-mail ser enviada para a lista de agentes selecionados. • 5 minutos é a duração predefinida de tempo de espera. Você pode inserir um período de tempo mais longo ou mais curto (de 1 a 99 minutos). O período de tempo que você definir também é usado como o intervalo de tempo de espera.
Opções de notificação	Enviar e-mail para: insira os endereços de e-mail daqueles que você deseja notificar quando um cliente envia um formulário de e-mail. Para economizar tempo, clique no botão Lista de usuários e selecione os endereços de uma lista.
Encaminhamento de formulário	Enviar formulários preenchidos para: insira os endereços de e-mail daqueles que você deseja receber a notificação de e-mail. Para economizar tempo, clique no botão Lista de usuários e selecione os endereços de uma lista.
Limite de desligamento	
	<ul style="list-style-type: none"> • Você pode definir o número máximo de clientes que podem esperar na fila antes da fila ser encerrada. • 200 é o número padrão de clientes em espera. Você pode inserir um número maior ou menor (de 50 a 999)
Limite de disponibilidade	

Opção	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Você pode definir o número de segundos que decorre antes do WebACD solicitar que um agente defina seu status para "Indisponível". • 30 segundos é o tempo padrão de espera. Você pode inserir um período de tempo mais longo ou mais curto (de 30 a 120 segundos).

Opções na guia Usuários

Adicione e remova usuários da lista de agentes atribuídos a esta fila.

Opção	Descrição
Procurar	Para localizar um usuário específico, digite o e-mail ou nome (ou parte do nome) na caixa. Os resultados aparecem na caixa Resultados da pesquisa. Você também pode procurar pelo endereço de e-mail.
Exibir tudo	Para exibir os nomes de todos os usuários, clique em Exibir todos.
Atribuir	Na caixa Resultados da pesquisa, selecione um nome e clique em Atribuir para adicionar esse usuário à lista de usuários atribuídos a essa fila. Use Ctrl + clique para selecionar vários nomes de uma vez.
Remover	Na caixa Atribuído para fila, selecione um nome e clique em Remover para remover esse usuário da lista de agentes atribuídos a essa fila. Use Ctrl + clique para selecionar vários nomes de uma vez.
Selecionar tudo	Se você quiser selecionar todos os usuários, você pode economizar tempo selecionando a caixa de seleção Selecionar tudo.
Definir outra opção	Se você quiser atribuir automaticamente todos os usuários para esta fila, selecione a caixa de seleção Atribuir automaticamente todos os usuários para essa fila.

Opções na guia Formulário de entrada

Os campos que você selecionar ou adicionar na guia Formulário de entrada são exibidos nos formulários que os clientes enviam quando solicitam assistência. O WebACD fornece estes campos na guia Formulário de entrada:

- Primeiro nome
- Sobrenome
- Endereço de e-mail

- Número de telefone

O WebACD requer que o cliente forneça seu primeiro nome, sobrenome e endereço de e-mail. Você já pode tê-los (e outros detalhes) sobre um cliente armazenado em um perfil. Se você pode fornecer esta informação sobre o cliente em HTML que você envia ao servidor, você não precisa exibir esses campos e exigir que o cliente os preencha. Forneça os parâmetros corretos para o WebACD.

Você também pode usar estes nomes de campo mais tarde se você configurar as regras para o encaminhamento de solicitações. Configure regras para direcionar solicitações para agentes específicos, com base nas informações que o cliente fornece nesse formulário. Depois, crie relatórios para rastrear os problemas relatados pelos clientes e a resposta pelos membros da sua organização de suporte.

Exemplo: Seu grupo de suporte auxilia os clientes do Bay City Software. Você lida com as chamadas gerais sobre como iniciar sessão, problemas com as contas, e assim por diante. O grupo também lida com questões sobre os três serviços na versão da empresa do pacote do software:

- Recursos humanos
- Financeiro
- Pesquisa

Você pode adicionar campos ao formulário de entrada que ajudam o cliente a limitar seu problema. Você seleciona como o WebACD exibe estas opções aos clientes:

- Em uma caixa de texto
- Como caixas de seleção
- Como botões de opção
- Em uma lista suspensa

**Dica**

Planeje com antecedência e escolha os campos com cuidado.

Opções na guia Link de entrada

Opção	Descrição
Selecione Botão para mostrar quando a fila está aberta	Selecione o estilo do botão usado para o link ao suporte da sua página da Web quando a fila for aberta.
Selecione Botão para mostrar quando a fila está fechada	Selecione o estilo do botão usado para o link ao suporte da sua página da Web quando a fila for fechada.
Código HTML	Copie e cole esse código para seu site. Esse código inclui as imagens que você selecionou para os botões. Se você preferir usar botões com o logotipo ou a marca da sua empresa, você pode substituir as referências para os arquivos de imagem no código html pelos nomes de suas imagens.

Opções na guia Regras

Você pode atribuir agentes para responder a perguntas sobre um determinado serviço ou conjunto de funcionalidades. Por exemplo, as questões de campo da equipe de suporte que tratam dos seguintes tópicos:

- Problemas de conta no geral
- Serviço de recursos humanos
- Serviço financeiro

Você pode atribuir todos os agentes para cobrir problemas gerais de contas e agentes selecionados para lidar com dúvidas sobre o serviço de recursos humanos, outro grupo para lidar com perguntas sobre o serviço de finanças, e assim por diante. Você pode configurar regras para encaminhar as solicitações dos clientes aos agentes ou filas mais adequados.

Você pode configurar dois tipos de regras:

- Regras de roteamento: regras aplicáveis às solicitações de roteamento para agentes específicos
- Regras de alocação: regras aplicáveis às solicitações de roteamento para outras filas

Regras de roteamento e regras de alocação são mutuamente exclusivas; isto é, se você especificar uma regra de roteamento para uma fila, você não pode especificar uma regra de alocação para a mesma fila.

Opção	Descrição
Sim	Para novas filas, clique em Sim para adicionar uma ou mais regras.
Não	Para novas filas, clique em Não se você não quiser configurar as regras agora.
Criar nova regra	Para filas existentes, selecione Criar nova regra para adicionar uma nova regra.
Editar regra	Para filas existentes, selecione Editar regra para alterar uma regra existente.
Criar regra de alocação	Selecione para adicionar uma nova regra de alocação.

Usar regras de direcionamento

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Filas**.
 - Etapa 2** Na coluna **Nome da fila**, selecione o link para a fila que você deseja criar regras de roteamento.
 - Etapa 3** Selecione a guia **Regras**.
 - Etapa 4** Clique em **Criar nova regra** ou selecione uma regra de uma fila existente para editar.
 - Etapa 5** Configurar uma declaração "SE".

- a) Selecione uma palavra ou frase da primeira lista suspensa. A lista inclui todos os nomes dos campos exibidos no formulário de entrada (por exemplo, primeiro nome, sobrenome, número de telefone e todos os campos que você criou).
- b) Selecione uma condição da segunda lista suspensa (por exemplo, contém, menos que ou maior que).
- c) Insira o texto na terceira lista suspensa para concluir essa declaração "SE".
- d) Selecione das listas e insira o texto aqui.

Etapa 6 (Opcional) Clique no botão **Mais** para adicionar mais declarações "SE".

Etapa 7 Configure a declaração "ENTÃO atribuir a".

- Para atribuir a um agente específico, digite o endereço de e-mail ou use a lista de endereços para encontrar o endereço.
- Para atribuir a todos os agentes da fila, selecione Fila da lista suspensa.

Etapa 8 (Opcional) Configure uma declaração "OUTRO, SE" selecionando o botão **Adicionar condição OUTRO, SE**.

Etapa 9 Selecione as condições e outros elementos, como você fez com as declarações "SE".

Etapa 10 Após você ter configurado todas as declarações e condições, clique em **Salvar**.

O WebACD fornece a declaração final "OUTRO", que se aplica a todos os agentes atribuídos à fila.

Usar regras de alocação

As regras de alocação distribuem automaticamente as solicitações dos clientes em filas especificadas. As filas especificadas para a recepção dessas solicitações são chamadas “subfilas.”

Você pode usar os campos na guia Regras para direcionar solicitações de clientes para subfilas particulares.

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Filas**.

Etapa 2 Na coluna **Nome da fila**, selecione o link para a fila que você deseja usar regras de alocação.

Etapa 3 Selecione a guia **Regras**.

Etapa 4 Clique em **Criar nova regra de alocação** ou clique em **Editar** para editar a regra de alocação existente.

Etapa 5 (Opcional) Selecione a caixa de seleção em **Preferência de realocação** se você desejar solicitar que uma subfila seja realocada a outra subfila se a subfila original estiver indisponível.

Etapa 6 (Opcional) Insira um número em minutos que uma solicitação pode esperar em uma subfila, antes de ser realocada para outra subfila.

Etapa 7 Especifique a alocação de solicitações a filas disponíveis.

- Você pode alocar todas (100%) as solicitações a uma fila ou alocar todas as solicitações através de um número de filas, por exemplo, 30% para uma fila, 30% para uma segunda fila e 40% para uma terceira fila.
- A alocação **Total** deve somar 100%.

Opções de regras

Opção	Descrição
<i>Regras de direcionamento</i>	
Link Criar regra de alocação	Clique para alterar a exibição da guia Regras para configurar regras de alocação.
SE	
(Palavra ou frase) lista suspensa	Selecione a palavra ou frase dos nomes dos campos exibidos no formulário de entrada (por exemplo, nome, sobrenome, número de telefone e todos os campos que você criou)
(Condição) lista suspensa	Selecione uma condição (por exemplo, contém, menos do que ou maior do que)
Campo de texto	Insira o texto para completar a declaração "SE"
Ícone Mais	Clique no botão Adicionar para adicionar mais declarações "SE". A primeira declaração Se "verdadeira" é executada.
Ícone Menos	Clique no botão Excluir para remover uma declaração "SE".
ENTÃO atribua ao	
CSR selecionado na lista suspensa	Para atribuir a um agente específico, digite o endereço de e-mail ou clique no botão Lista de Endereços para encontrar o endereço
Fila selecionada na lista suspensa	Para atribuir a todos os agentes de fila, selecione Fila da lista suspensa
Botão Lista de endereços	<ul style="list-style-type: none"> • Para CSR, clique no botão Lista de Endereços para abrir a página Selecionar Usuários. • Para Filas, clique no botão Lista de Endereços para abrir a página Selecionar Filas.
Adicionar a condição OUTRO, SE	<p>Configure uma declaração "OUTRO, SE" selecionando o botão Adicionar condição OUTRO, SE.</p> <p>Selecione as condições e outros elementos, como você fez com as declarações "SE"</p>
<i>Regras de alocação</i>	
Link Criar regra de roteamento	Clique para alterar a exibição da guia Regras para configurar regras de roteamento.
Preferência de alocação	

Opção	Descrição
Caixa de seleção	Ao selecionar essa caixa de seleção, habilitamos que a solicitações sejam mudadas para outras subfilas especificadas na regra de alocação, se a subfila atual estiver indisponível.
Tempo de espera	Digitar um tempo de espera possibilita que uma solicitação seja realocada a outra subfila se o tempo de espera para responder à solicitação exceder o intervalo de tempo especificado.
Nome da fila	Fornece uma lista de filas disponíveis para receber solicitações
Especificar uma regra de alocação	
Alocação (%)	Insira uma porcentagem (até 100%) das solicitações que podem ser alocadas para a fila nomeada. Você pode alocar 100% a uma fila ou dividir a alocação em duas ou mais filas.
Total	Uma regra de alocação deve totalizar não mais ou menos do que 100%

Selecione opções de Fila

Opção	Descrição
Fila	Selecione qual fila para encaminhar os clientes
Agentes	Selecione o número de agentes na fila
Descrição	Lista a descrição da fila
Serviço	Lista a fila do Remote Support
Botão Selecionar	Clique para selecionar a fila que você escolheu

Opções de roteamento de terceiros

O acionador de roteamento deve ser fornecido para seu site WebEx a fim de permitir o roteamento de variáveis de terceiros.

Opção	Descrição
Habilitar roteamento de terceiros	Marque para permitir o uso de roteamento de variáveis de terceiros ao invés do roteamento WebACD.
Exibir todas as variáveis	Clique neste link para abrir uma janela que mostra a lista de variáveis e as descrições para o formulário de entrada.
URL de roteamento	Lista a URL para executar o acionador de roteamento.

Opção	Descrição
URL de cancelamento de roteamento	Lista a URL para cancelar o acionador de roteamento.
Limite para deixar mensagem	Permite ao usuário definir o valor de limite de tempo para a espera de uma CSR até que o formulário para deixar uma mensagem seja mostrado.
Enviar e-mail de notificação de erros de roteamento para os seguintes destinatários	Marque para ativar a notificação de e-mail para erros de roteamento. Se ativada, insira os endereços de e-mail do destinatário, separados por ponto e vírgula (;).

Editar uma fila

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Filas**.
 - Etapa 2** Na coluna **Nome da fila**, clique no link para a fila que você deseja alterar.
 - Etapa 3** Na guia **Configuração**, faça as alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.
 - Etapa 4** Selecione a guia **Usuários**.
 - Etapa 5** Na guia **Usuários**, faça as alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.
 - Etapa 6** Selecione a guia **Formulário de entrada**.
 - Etapa 7** Na guia **Formulário de entrada**, faça as alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.
 - Etapa 8** Selecione a guia **Link de entrada**.
 - Etapa 9** Na guia **Link de entrada**, faça as alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.
 - Etapa 10** Selecione a guia **Regras**.
 - Etapa 11** Na guia **Regras**, faça as alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.
-

Adicionar novos campos no formulário de entrada

Você pode adaptar o formulário de entrada para capturar exatamente as informações que você necessitar. Você pode pedir aos clientes que forneçam detalhes sobre o problema ou dúvidas encontradas no seu produto ou serviço. Você encaminha os formulários de mensagens para a pessoa melhor equipada para receber a chamada.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Filas**.
 - Etapa 2** Na coluna **Nome da fila**, selecione a fila para a qual você deseja alterar o Formulário de Entrada.
 - Etapa 3** Clique na guia **Formulário de Entrada**.
 - Etapa 4** Para adicionar um novo campo, selecione **Adicionar novo**.
 - Etapa 5** Especifique o tipo de campo e outras configurações e, em seguida, selecione **Salvar**.
-

Reorganizar os campos no formulário de entrada

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Filas**.
 - Etapa 2** Na coluna **Nome da fila**, clique no link para a fila que você deseja atualizar.
 - Etapa 3** Clique na guia **Formulário de Entrada**.
 - Etapa 4** Clique em **Alterar pedido**.
 - Etapa 5** Na página **Alterar ordem**, selecione um campo que você deseja mover.
 - Etapa 6** Use as setas para mover o campo para cima ou para baixo.
 - Etapa 7** Selecione **Salvar**.
-

Sobre a fila pessoal

Cada agente tem uma fila pessoal. Um agente pode dar a um cliente a URL para esta fila pessoal como um meio de acompanhamento de questões não resolvidas. A fila pessoal tem as seguintes funcionalidades:

- Todas as filas pessoais compartilham o mesmo formulário de entrada
- Alterações a este formulário de entrada afetam todos os agentes
- Tal como acontece com outros formulários de entrada, você pode adicionar e remover campos no formulário de entrada da fila pessoal
- Nem o administrador nem o agente podem excluir a fila pessoal. Ela sempre aparece na lista de filas
- A Caixa de Entrada WebACD cria dinamicamente uma URL exclusiva para a fila pessoal de cada agente

Editar a fila pessoal

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Filas**.
- Etapa 2** Na coluna **Nome da fila**, selecione **Fila pessoal**.
- Etapa 3** Na guia **Configuração**, faça as alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.
- Etapa 4** Clique na guia **Formulário de Entrada**.
- Etapa 5** Na guia **Formulário de entrada**, faça as alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.

Opções na guia Configuração (Fila pessoal)



Observação

Você não pode alterar as seguintes opções:

- **Nome da fila:** o nome é "Fila pessoal".
- **Descrição da fila:** a descrição é "Fila pessoal".
- **Horas de início e fim:** essa fila está disponível 24 horas por dia (7:30 às 7:30).
- **Fuso horário:** o fuso horário é a Hora Padrão do Pacífico.

Opção	Descrição
Configurações da fila	
Funcionalidades	<p>"VoIP: WebACD revisa sua configuração e seleciona VoIP se essa opção for aplicável. Telefonia: WebACD revisa sua configuração e seleciona VoIP se essa opção for aplicável"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitação do cliente assim que a sessão começar" <ul style="list-style-type: none"> Na lista, selecione compartilhamento de aplicativos ou de desktop, co-procurando o controle completo ou a exibição apenas. • Abrir a URL a seguir assim que a sessão começar <ul style="list-style-type: none"> Para economizar tempo, você pode fazer com que o WebACD exiba um site da sua escolha quando a sessão iniciar. Insira essa URL aqui. • Chamada de voz de inicialização automática (VoIP) para esta fila <ul style="list-style-type: none"> Inicia automaticamente uma chamada de voz para esta fila. • Habilitar o chamar-me novamente <ul style="list-style-type: none"> Permitir que o cliente possa ser chamado de volta pelo agente de suporte.

Opção	Descrição
Horas de operação	
Abrir	A fila é predefinida para aceitar solicitações 24 horas por dia.
Abrir em	Se você escolher a opção "Deixe-me especificar horas", você pode selecionar dias e horários de funcionamento específicos.
Fuso horário da fila	Suas mensagens de bate-papo usam esse fuso horário para carimbos de data/hora.
Limite para deixar mensagem	
Formulário para deixar mensagem	Escolha o formulário que você quer que os clientes usem para deixar uma mensagem para sua equipe.
Limite de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Você pode definir o número de minutos decorridos antes da mensagem de e-mail ser enviada para a lista de agentes selecionados. • 5 minutos é a duração predefinida de tempo de espera. Você pode inserir um período de tempo mais longo ou mais curto (de 1 a 99 minutos). O período de tempo que você definir também é usado como o intervalo de tempo de espera.
Opções de notificação	Enviar e-mail para: insira os endereços de e-mail daqueles que você deseja notificar quando um cliente envia um formulário de e-mail. Para economizar tempo, clique no botão Lista de usuários e selecione os endereços de uma lista.
Encaminhamento de formulário	insira os endereços de e-mail daqueles que você deseja receber a notificação de e-mail. Para economizar tempo, clique no botão Lista de usuários e selecione os endereços de uma lista.
Limite de desligamento	<ul style="list-style-type: none"> • Você pode definir o número máximo de clientes que podem esperar na fila antes da fila ser encerrada. • 200 é o número predefinido de clientes em espera. Você pode inserir um número maior ou menor (de 50 a 999)
Limite de disponibilidade	Você pode alterar o status de indisponível do usuário se nenhuma resposta for recebida dentro do tempo especificado.

Atribuir filas para agentes do WebACD



Observação

Você também pode selecionar as filas para WebACD na página **Adicionar usuário**, em **Preferências do WebACD**.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação esquerda, selecione **Usuários > Editar usuário**.
- Etapa 2** Role até **Preferências do WebACD** e selecione as caixas de seleção para indicar se o usuário é um agente ou um gerenciador, ou ambos.
- Etapa 3** Selecione **Selecionar filas** e marque a caixa de seleção para cada fila que você deseja atribuir. Como alternativa, para atribuir todas as filas, marque a caixa de seleção **Atribuir automaticamente todas as filas do Meeting Center**.
- Etapa 4** Para atribuir as filas do remote support, selecione **Selecione filas** e marque a caixa de seleção para cada fila que você deseja atribuir. Como alternativa, para atribuir todas as filas, marque a caixa de seleção **Atribuir automaticamente todas as filas do Remote Support**.
- Etapa 5** Para atribuir agentes aos gerenciadores, selecione **Selecionar agentes**, e marque a caixa de seleção para cada agente que você deseja atribuir. Como alternativa, você pode marcar uma ou ambas das seguintes caixas de seleção:
- **Atribuir automaticamente a todos os agentes do Meeting Center.**
 - **Atribuir automaticamente a todos os agentes do Remote Support.**
- Etapa 6** Selecione **Atualizar**.
-



Gerenciar formulários para deixar mensagem

- [Visão geral dos formulários para deixar mensagem, página 123](#)
- [Criar um novo formulário para deixar mensagem, página 124](#)
- [Adicionar novos campos ao formulário para deixar mensagem, página 124](#)
- [Reorganizar campos no formulário para deixar mensagem, página 125](#)
- [Opções da página Criar novo formulário, página 125](#)
- [Editar opções da página de formulários, página 125](#)
- [Opções alterar ordem, página 126](#)
- [Opções de caixa de texto, página 126](#)
- [Opções de caixas de seleção, página 127](#)
- [Opções de botão de opção, página 127](#)
- [Opções da lista suspensa, página 128](#)
- [Atribuir um formulário para deixar mensagem a uma fila, página 128](#)

Visão geral dos formulários para deixar mensagem

O WebACD exibe o formulário para deixar mensagem para os clientes em uma fila:

- Quando a fila for fechada (depois de horas)
- Quando ninguém estiver disponível para monitorar e lidar com as solicitações na fila
- Quando a solicitação expirar

O WebACD fornece um formulário padrão que você pode atualizar ou editar. Este formulário está sempre disponível e é atribuído automaticamente a qualquer fila para a qual você não atribuiu um formulário.

O WebACD requer que o cliente forneça seu primeiro nome, sobrenome e endereço de e-mail. Você já pode tê-los (e outros detalhes) sobre um cliente armazenado em um perfil. Se você pode fornecer estas informações sobre o cliente no HTML que você envia para o servidor, você não deve exibir esses campos e exigir que o cliente os preencha. Forneça os parâmetros corretos para o WebACD.

Criar um novo formulário para deixar mensagem

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Formulário para deixar mensagem**.
- Etapa 2** Clique em **Criar novo formulário**.
- Etapa 3** No campo **Nome do formulário**, insira um nome para o novo formulário.
- Etapa 4** Confira os campos a serem exibidos no formulário e, em seguida, marque os campos para requerer o formulário.
- Etapa 5** (Opcional) Para adicionar um novo campo, selecione **Adicionar novo**.
- Etapa 6** (Opcional) Para alterar a ordem em que os campos aparecem no formulário, selecione **Alterar ordem**.
-

Adicionar novos campos ao formulário para deixar mensagem

Você pode adaptar o formulário de deixar mensagem para capturar exatamente as informações que você necessitar. Você pode pedir aos clientes que forneçam detalhes sobre o problema ou dúvidas encontradas no seu produto ou serviço. Você encaminha os formulários de mensagens para a pessoa melhor equipada para receber a chamada.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Formulário para deixar mensagem**.
- Etapa 2** Na coluna **Nome do formulário**, selecione o link para o formulário que você deseja atualizar.
- Etapa 3** Adicione um ou mais novos campos:
Você pode adicionar novos campos no formulário de
- Caixas de Texto
 - Caixas de seleção
 - Botões de opção
 - Listas suspensas
- Etapa 4** Selecione **Salvar**.
-

Reorganizar campos no formulário para deixar mensagem

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Formulário para deixar mensagem**.
- Etapa 2** Na coluna **Nome do formulário**, selecione o link para o formulário que você deseja atualizar.
- Etapa 3** Clique em **Alterar pedido**.
- Etapa 4** Na página **Alterar ordem**, selecione um campo que você deseja mover.
- Etapa 5** Use as setas para mover o campo para cima ou para baixo.
- Etapa 6** Selecione **Salvar**.

Opções da página Criar novo formulário

Opção	Descrição
Nome do formulário	Inserir ou editar a nome do formulário
Caixa de seleção	Clique na caixa de seleção para exibir o campo no formulário.
N (Necessário)	Clique na caixa de seleção para exibir que o campo seja preenchido no formulário.
Campos	Insira as seguintes informações obrigatórias: <ul style="list-style-type: none"> • Primeiro nome • Sobrenome • Endereço de e-mail • Número de telefone
Botão Adicionar novo	Clique para abrir uma página onde você pode adicionar novos campos ao formulário.
Botão Alterar ordem	Clique para alterar a ordem dos campos no formulário.
Botão Salvar	Clique para salvar o formulário.

Editar opções da página de formulários

Opção	Descrição
Nome do formulário	Inserir ou editar a nome do formulário

Opção	Descrição
Caixa de seleção	Clique na caixa de seleção para exibir o campo no formulário.
N (Necessário)	Clique na caixa de seleção para exibir que o campo seja preenchido no formulário.
Campos	Insira as seguintes informações obrigatórias: <ul style="list-style-type: none"> • Primeiro nome • Sobrenome • Endereço de e-mail • Número de telefone
Botão Adicionar novo	Clique para abrir uma página onde você pode adicionar novos campos ao formulário.
Botão Alterar ordem	Clique para alterar a ordem dos campos no formulário.
Botão Salvar	Clique para salvar o formulário.

Opções alterar ordem

Opção	Descrição
Campos do formulário	Destaque o campo que você deseja mover.
Seta para cima	Mova o campo destacado para cima no formulário.
Seta para baixo	Mova o campo destacado para baixo no formulário.
Botão Salvar	Clique para salvar a ordem.

Opções de caixa de texto

Os clientes inserem uma descrição de forma livre do problema ou questão que lhes diz respeito.

Opção	Descrição
Única linha	Selecione para fornecer uma linha para que os clientes insiram informações.
Várias linhas	Selecione para fornecer mais de uma linha para que os clientes insiram informações.
Rótulo de caixa de texto	Insira uma frase que introduz a caixa de texto. Exemplo: você quer que os clientes digitem o serviço ou o produto sobre os quais eles estão entrando em contato com você. Insira este texto como o rótulo: digite o nome do produto que você precisa de ajuda.

Opção	Descrição
Largura	Insira o número de caracteres que os clientes podem inserir na caixa de texto.
Altura	Insira o número de linhas de texto que os clientes podem inserir na caixa de texto.
Botão Salvar	Clique para salvar a opção.

Opções de caixas de seleção

Os clientes selecionam uma ou mais caixas de seleção na lista de caixas que você configurar aqui.

Opção	Descrição
Rótulo do grupo	Insira uma frase que descreva a lista de caixas de seleção Exemplo: você quer que os clientes digitem o serviço ou o produto sobre os quais eles estão entrando em contato com você. Insira este texto como o rótulo: digite o nome do produto que você precisa de ajuda.
Caixa de seleção	Para cada caixa de seleção que você deseja adicionar, digite uma descrição e selecione se você deseja que esta caixa de seleção seja pré-definida como selecionada (marcada) ou limpa (em branco).
Adicionar caixas de seleção adicionais	Se você precisar incluir mais do que nove caixas de seleção no formulário de entrada, selecione quantas caixas de seleção a mais você precisar.
Botão Salvar	Clique para salvar a opção.

Opções de botão de opção

Os clientes selecionam uma opção na lista de opções que você configura aqui.

Opção	Descrição
Rótulo do grupo	Insira uma frase que descreva a lista de opções Exemplo: você quer que os clientes digitem o serviço ou o produto sobre os quais eles estão entrando em contato com você. Insira este texto como o rótulo: digite o nome do produto que você precisa de ajuda.
Opção padrão	Selecione uma opção como a predefinida.
Escolha	Para cada opção que você deseja adicionar, digite uma descrição.
Adicionar escolhas adicionais	Se você precisar incluir mais do que nove opções no formulário de entrada, selecione quantas opções a mais você precisar.
Botão Salvar	Clique para salvar a opção.

Opções da lista suspensa

Os clientes selecionam um item na lista suspensa que você configura aqui

Opção	Descrição
Rótulo do grupo	Insira uma frase que descreva os itens da lista suspensa. Exemplo: você quer que os clientes digitem o serviço ou o produto sobre os quais eles estão entrando em contato com você. Insira este texto como o rótulo: digite o nome do produto que você precisa de ajuda.
Opção padrão	Selecione um item da lista como a predefinida.
Escolha	Para cada item da lista que você deseja adicionar, digite uma descrição
Adicionar escolhas adicionais	Se você precisar incluir mais do que nove opções no formulário de entrada, selecione quantas opções a mais você precisar.
Botão Salvar	Clique para salvar a opção.

Atribuir um formulário para deixar mensagem a uma fila

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > WebACD > Formulário para deixar mensagem**.
 - Etapa 2** Clique na guia **Atribuição**.
 - Etapa 3** Na coluna **Nome da fila**, localize a fila que você deseja atualizar.
 - Etapa 4** Na lista suspensa **Formulário para deixar mensagem**, selecione o formulário que você deseja atribuir à fila.
 - Etapa 5** Selecione **Salvar**.
-



Gerenciar modelos de agendamento

- [Modelos de agendamento, página 129](#)
- [Alterar o modelo de agendamento padrão, página 129](#)
- [Mostrar ou ocultar modelos de agendamento, página 130](#)
- [Excluir modelos de agendamento, página 130](#)
- [Modelos de agendamento do Event Center, página 131](#)

Modelos de agendamento

Muitas vezes, os organizadores agendam sessões WebEx com as mesmas informações (tais como código de rastreamento ou convidados). Eles podem usar modelos de agendamento para salvar essas configurações para configurar rapidamente sessões futuras. WebEx fornece modelos de agendamento padrão que estão disponíveis para todos os organizadores, mas os organizadores também podem criar modelos pessoais ao agendar suas reuniões, sessões ou eventos.

Os organizadores que também têm privilégios de administração do site em seus sites podem optar por tornar seus novos modelos de agendamento disponíveis para todos os usuários.

Como administrador do site, você pode:

- Tornar qualquer modelo padrão o modelo padrão.
- Mostrar ou ocultar modelos de agendamento.
- Excluir qualquer modelo padrão.

Alterar o modelo de agendamento padrão

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação esquerda, selecione um dos seguintes procedimentos:

- **Configuração > Meeting Center**

- **Configuração > Event Center > Opções**
- **Configuração > Training Center**

Etapa 2 Role para baixo até **Modelos de agendamento padrão**.

Etapa 3 Na coluna **Definir como padrão**, selecione o modelo que você deseja tornar o modelo padrão.

Etapa 4 Clique em **Atualizar configurações do site**.

Mostrar ou ocultar modelos de agendamento

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação esquerda, selecione um dos seguintes procedimentos:

- **Configuração > Meeting Center**
- **Configuração > Event Center > Opções**
- **Configuração > Training Center**

Etapa 2 Role para baixo até **Modelos de agendamento padrão**.

Etapa 3 Marque ou desmarque a opção **Tornar visível** ao lado do modelo apropriado.

Etapa 4 Clique em **Atualizar configurações do site**.

Excluir modelos de agendamento



Observação

Você não pode excluir o modelo padrão.

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação esquerda, selecione um dos seguintes procedimentos:

- **Configuração > Meeting Center**
- **Configuração > Event Center > Opções**

- **Configuração > Training Center**

Etapa 2 Role para baixo até **Modelos de agendamento padrão**.

Etapa 3 Selecione a caixa de seleção do lado esquerdo do modelo que você deseja excluir.

Etapa 4 Clique em **Excluir modelo(s)**.

Modelos de agendamento do Event Center

Um modelo de agendamento define muitas das configurações de um evento agendado. Se os organizadores costumam usar as mesmas configurações nos seus eventos, você pode salvar essas configurações em um modelo. Ao agendar eventos, um organizador pode selecionar o modelo para evitar ter que configurar muitas das mesmas opções para cada evento.

Há dois tipos de modelos de agendamento:

- **Modelos de agendamento padrão:** disponível para todos os organizadores. Seu serviço WebEx inclui um conjunto de modelos padrão. Você também pode disponibilizar modelos pessoais dos organizadores como modelos padrão.
- **Modelos de agendamento pessoais:** um modelo que um organizador configura e que está disponível apenas para esse organizador. Um organizador pode criar um modelo pessoal de dentro do agendador de eventos usando a opção **Salvar como modelo**. Ao salvar um modelo, o organizador também pode salvar o modelo como um modelo padrão, selecionando **Salvar como modelo padrão**. O modelo, em seguida, é exibido na lista de modelos padrão na Administração do Site.

Na lista de modelos padrão do serviço Event Center, você pode:

- Mostrar ou ocultar qualquer modelo padrão, incluindo os modelos que os organizadores criam e salvam como um modelo padrão.
- Tornar qualquer modelo padrão o modelo padrão do Event Center
- Excluir um modelo padrão do seu site WebEx

Mostrar ou ocultar modelos de agendamento do Event Center

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração > Event Center > Opções**.

Etapa 2 Role para baixo até **Modelos de agendamento padrão**.

Etapa 3 Na coluna **Tornar visível**, faça um dos seguintes procedimentos:

- Marque a caixa para mostrar um modelo.
- Desmarque a caixa para esconder um modelo.

Etapa 4 Selecione **Atualizar**.

Definir o modelo de agendamento padrão do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Event Center > Opções**.
 - Etapa 2** Role para baixo até **Modelos de agendamento padrão**.
 - Etapa 3** Na coluna **Definir como padrão**, selecione o modelo que você deseja tornar o modelo padrão.
 - Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-

Excluir modelos de agendamento do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Event Center > Opções**.
 - Etapa 2** Role para baixo até **Modelos de agendamento padrão**.
 - Etapa 3** Selecione as caixas de seleção do lado esquerdo dos modelos que você deseja excluir.
 - Etapa 4** Clique em **Excluir modelo(s)**.
-



CAPÍTULO 22

Gerenciar tipos de sessões

- [Sobre os tipos de sessões, página 133](#)
- [Compreender os recursos de tipos de sessão, página 134](#)
- [Criar tipos de sessão personalizados, página 137](#)
- [Criar um tipo de sessão de Videoconferência Cisco Unified, página 138](#)
- [Habilitar um tipo de sessão para uma conta de organizador, página 139](#)
- [Ativar um tipo de sessão para todos os novos usuários, página 139](#)
- [Alterar um tipo de sessão personalizado, página 139](#)
- [Ativar ou desativar um tipo de sessão personalizado, página 140](#)

Sobre os tipos de sessões

Os tipos de sessão definem as funcionalidades e opções que estão disponíveis nas sessões agendadas. Para criar tipos de sessão personalizados, o serviço WebEx deve ter a opção de tipos de sessão personalizados habilitada. Você pode criar até quatro tipos de sessão personalizados para cada tipo de sessão primário que o serviço WebEx incluir.

Os tipos de sessão primários para o serviço WebEx estão listados na página inicial na Administração do Site, em **Tipos de sessão**.

Por exemplo, se o serviço WebEx inclui o tipo de sessão Meeting Center Pro, você pode criar mais quatro tipos de sessão “Pro”. Cada tipo de sessão pode fornecer um conjunto diferente de recursos e opções.

Depois de criar um tipo de sessão personalizada, você pode atribuí-lo a usuários específicos para gerenciarem a segurança, o uso da largura de banda ou as atividades administrativas semelhantes. Por exemplo, você pode usar tipos de sessão para impedir que usuários específicos usem a opção de “controle remoto” durante o compartilhamento de tela. Este tipo de sessão evita que outras pessoas fora de sua organização acessem arquivos em computadores dos funcionários ou em servidores de rede. Crie um tipo de sessão personalizado que não inclui a opção de controle remoto, e em seguida, atribua apenas este tipo de sessão para usuários específicos.

Dependendo do seu modelo de fixação de preço WebEx, um determinado número de contas de organizador denominadas pode ser associado a cada tipo de sessão. Isso controla quantas pessoas na sua organização podem organizar reuniões.

Compreender os recursos de tipos de sessão

As seguintes opções de funcionalidades são para um tipo de sessão personalizada do Meeting Center PRO, mas são comuns a todos os serviços WebEx.

Alguns recursos WebEx listados na interface de usuário serão marcados como “Não disponíveis” se não tiverem sido provisionados para seu site. As funcionalidades que não estão disponíveis para o Meeting Center são anotadas aqui.

Funcionalidades	Selecione para
Alerta - intermitente	Ver um alerta laranja se o painel de um participante estiver recolhido ou fechado e requerer atenção (por exemplo, alguém entra na reunião, uma sondagem é aberta, mensagem de bate-papo é recebida). O status de alerta permanece intermitente até o participante abrir e visualizar a alteração.
Alerta - sonoro	Reproduzir um som quando ocorrem determinados eventos de reunião (por exemplo, alguém entra ou sai da reunião, um participante seleciona o ícone Levantar Mão, mensagem de bate-papo é recebida).
Ferramentas de anotação	Permitir que os participantes anotem, destaquem, expliquem ou apontem informações sobre o conteúdo compartilhado.
Compartilhamento de aplicativos	Permitir que os apresentadores mostrem um ou mais aplicativos para demonstrar o software ou editar documentos.
Compartilhamento de aplicativos - controle remoto	Permitir que os participantes solicitem o controle remoto do aplicativo que o apresentador está compartilhando.
Sessões de breakout	<i>Não disponível para o Meeting Center</i>
Scripts personalizados	<i>Não disponível para o Meeting Center</i>
Bate-papo	Determinar se a funcionalidade de Bate-papo está disponível. Se sim, determine se o painel Bate-papo estará aberto, minimizado ou fechado para participantes por padrão quando a reunião começar.
Legendas	Determinar se a funcionalidade de Legendas está disponível. Se sim, determine se o painel Legendas estará aberto, minimizado ou fechado para os participantes por padrão quando a reunião começar.
Compartilhamento de apresentação e documentos	Permitir que os apresentadores compartilhem documentos e apresentações que não precisam ser editados durante a reunião. Observação Se essa opção não estiver provisionada, o compartilhamento de arquivos, o quadro de comunicação e a guia de início rápido também não estarão disponíveis no seu site.
Compartilhamento de desktop	Permitir que os apresentadores compartilhem todo o conteúdo dos seus computadores, incluindo aplicativos, janelas, diretórios de arquivos e movimentos do mouse.

Funcionalidades	Selecione para
Compartilhamento de desktop - controle remoto	Permitir que participantes solicitem o controle remoto do desktop do apresentador.
Compartilhamento de desktop/aplicativos/navegador da Web - Suporte para True Color	Permitir que os apresentadores compartilhem conteúdo com os apresentadores em modo True Color. O modo True Color oferece cores mais detalhadas com opções para uma melhor imagem ou melhor desempenho.
Comentários	<i>Não disponível para o Meeting Center</i>
Transferência de arquivos	Permitir que os participantes transfiram arquivos entre si durante uma reunião. <ul style="list-style-type: none"> • Escolha incluir unidades de rede mapeadas para os locais dos arquivos.
Demonstração prática	<i>Não disponível para o Meeting Center</i>
Laboratório prático	<i>Não disponível para o Meeting Center</i> <ul style="list-style-type: none"> • Procura de arquivos - <i>Não disponível para o Meeting Center</i> • Exibir drivers de rede mapeada local - <i>Não disponível para o Meeting Center</i> • Exibir drivers de rede mapeada remota - <i>Não disponível para o Meeting Center</i>
Efetuar logon como um usuário diferente	<i>Não disponível para o Meeting Center</i>
Ver quem está falando	Permitir que o participante que está falando no momento seja identificado por um ícone piscando ao lado do nome do participante.
Transcrições de reunião	Permitir que os organizadores enviem arquivos e informações de reuniões gerais em um e-mail aos participantes.
Notas	Determinar se a funcionalidade Notas está disponível. Se sim, determine se o painel Notas estará aberto, minimizado ou fechado para participantes por padrão quando a reunião começar.
Integração do Outlook/Lotus Notes	Permitir que os usuários agendem reuniões com o Microsoft Outlook ou IBM Lotus Notes.
Lista de participantes	Determinar se a funcionalidade da lista de Participante está disponível. Se sim, determine se o painel Participantes estará aberto, minimizado ou fechado para participantes por padrão quando a reunião começar.

Funcionalidades	Selecione para
Sondagem	<p>Determinar se a funcionalidade de Sondagem está disponível. Se sim, determine se o painel Sondagem estará aberto, minimizado ou fechado para participantes por padrão quando a reunião começar.</p> <p>Habilite essas opções de controle de sondagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exibir resultados individuais - compartilhe resultados da sondagem com participantes anonimamente • Salvar resultados individuais - salve respostas de cada participante em um arquivo .txt • Testar e classificar - <i>Não disponível para o Meeting Center</i> • Não incluir resposta - permitir perguntas de resposta curta • Mostrar número de respostas - liste o número de respostas do participante no status da sondagem
Criptografia de ponta-a-ponta	Criptografar todos os dados da sessão WebEx.
Criptografia de PKI	Usar certificados digitais (PKI) para criptografar os dados da sessão WebEx.
Sessão Prática (somente Event Center)	<i>Não disponível para o Meeting Center</i>
Perguntas e respostas	<i>Não disponível para o Meeting Center</i>
O participante pode tomar a função de apresentador	Permitir que os participantes assumam a responsabilidade de apresentador diretamente de outro participante para que eles possam compartilhar conteúdo durante a reunião.
Gravar do lado do cliente	Permitir que os organizadores gravem reuniões nas suas unidades locais.
Gravação baseada em rede	Permitir que os organizadores gravem reuniões no servidor de rede.
Compartilhamento do computador remoto	Permitir que os apresentadores compartilhem conteúdo que reside em um computador remoto.
Impressão remota	Permitir que os apresentadores imprimam conteúdo que está sendo compartilhado em uma reunião.
Compartilhar conteúdo web	Permitir que os apresentadores compartilhem seus navegadores da Web.
Mostrar o QuickStart para o organizador e apresentador	<p><i>Não disponível para Meeting Center como uma opção - padrão para todos os organizadores e apresentadores</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar Início Rápido para todos os convidados também - <i>Não disponível para o Meeting Center e Training Center</i>
Vídeo	Determinar se a funcionalidade de Vídeo está disponível. Se sim, determine se o painel Vídeo estará aberto, minimizado ou fechado para participantes por padrão quando a reunião começar.

Funcionalidades	Selecione para
Vídeo WebEx	<p>Permitir vídeo de alta qualidade para reuniões no seu site.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vídeo com vários pontos (apenas \$C) - <i>Não disponível para o Meeting Center ou Training Center</i> • Permitir o Cisco Unified Videoconferencing (CUVC) • Permitir inserir uma ID de reunião CUVC no agendador de reunião
Compartilhamento de navegador Web	Permitir que os apresentadores compartilhem os navegadores da web e conteúdo da web relacionado durante a reunião.
Compartilhamento do navegador da Web - controle remoto	Permitir que os participantes compartilhem os navegadores da web e conteúdo da web relacionado durante a reunião.
Teste baseado na Web	<i>Não disponível para o Meeting Center</i>
Quadro de comunicações	Permitir que os apresentadores desenhem objetos e digitem texto que todos os participantes possam ver nos visualizadores de conteúdo.

Criar tipos de sessão personalizados

Você pode criar até quatro tipos de sessão personalizadas para cada tipo de sessão primária que o serviço WebEx incluir. Você deve ter opções de tipos de sessão personalizadas habilitados para ver as opções **Tipos de sessão** na barra de navegação. Para obter mais informações, ou se você não ver os **Tipos de sessão** na barra de navegação, entre em contato com seu representante WebEx.



Observação

Depois de criar um novo tipo de sessão, você não pode excluí-lo. No entanto, você pode modificá-lo ou desativá-lo.

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Tipos de sessão**.
- Etapa 2** Na coluna **Código da sessão**, localize o tipo de sessão primário para o qual você deseja criar um tipo de sessão personalizado.
- Etapa 3** Selecione o link **Adicionar novo tipo de sessão personalizado para <session type>**.
- Etapa 4** Insira um nome para o tipo de sessão personalizada.
- Etapa 5** Selecione as funcionalidades que você deseja incluir no tipo de sessão.
- Etapa 6** Para permitir que os usuários usem arquivos UCF, na seção UCF, marque a caixa de seleção **UCF rich media**, e em seguida, insira o tamanho máximo permitido de arquivos.
- Etapa 7** Selecione **Adicionar**.

Observação Para permitir que organizadores organizem sessões com o tipo de sessão personalizada que você criou, habilite o tipo de sessão para a conta de usuário do organizador.

Criar um tipo de sessão de Videoconferência Cisco Unified

Com o tipo de sessão de Videoconferência Cisco Unified (CUCV), você pode integrar serviços WebEx com sessões de videoconferência no sistema CUCV. A ID da reunião ajuda a executar essa integração.

Antes que você possa integrar os serviços WebEx com o sistema CUCV, certifique-se que:

- A opção CUVC esteja disponível para seu site WebEx.
- Você habilitou a opção CUVC na página de configurações.
- Nota: quando a opção CUVC estiver habilitada, o CUVC Desktop substituirá o vídeo WebEX durante uma sessão.

Você pode configurar a integração CUCV usando uma ID de reunião CUCV dinâmica ou uma ID de reunião CUCV personalizada.

Procedimento

-
- Etapa 1** Selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Tipos de sessão**.
- Etapa 2** Na coluna **Código da sessão**, localize o tipo de sessão primário para o qual você deseja criar um tipo de sessão personalizado.
- Etapa 3** Selecione o link **Adicionar novo tipo de sessão personalizado para <session type>**.
- Etapa 4** Na página **Adicionar tipo de sessão personalizado**, digite um nome para o tipo de sessão na caixa **Nome da sessão**.
- Etapa 5** Role para baixo para localizar a opção **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**.
- Observação** Caso você não veja a opção **Videoconferência Cisco Unified (CUCV)**, ela pode não ter sido fornecida para seu site.
- Etapa 6** Selecione **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)** e digite a URL do CUVC para permitir a integração do CUVC com o serviço WebEx selecionado. Se você não fornecer a URL do CUVC, uma mensagem de erro aparece quando você tenta adicionar o tipo de sessão.
- Etapa 7** (Opcional) Configure a integração CUCV fornecendo a ID de Reunião CUCV Personalizada ou a ID de Reunião CUCV Dinâmica.
- Para fornecer a ID de Reunião CUCV Personalizada, selecione **Permitir inserir uma ID de Reunião CUCV no agendador de reuniões**.
 - Para fornecer a ID de reunião CUCV dinâmica, não selecione **Permitir digitar uma ID de reunião CUCV no agendador de reunião**. O número de reunião WebEx representa a ID de Reunião CUCV quando você agendar uma reunião. Você também deve incluir um "prefixo de serviço" na variável %MeetingID% para a URL CUCV. Por exemplo, `http://hostname.example.com/path/?ID=<Service_Prefix>%MeetingID%`. **Permitir inserir uma ID de Reunião CUVC no agendador de reuniões** é desmarcada por padrão.
- Etapa 8** (Opcional) Clique em **URL de exemplo** para exibir o tópico Ajuda para a configuração CUCV.
- Etapa 9** Clique em **Adicionar** para criar o tipo de sessão CUCV.
-

Habilitar um tipo de sessão para uma conta de organizador

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Usuários > Editar usuário**.
 - Etapa 2** Localize o usuário usando o recurso Procurar ou usando o recurso Índice e encontrando o usuário na lista.
 - Etapa 3** Selecione o link para a conta do usuário.
 - Etapa 4** Na seção **Tipo de sessão**, marque a caixa de seleção para o tipo de sessão desejado.
 - Etapa 5** Selecione **Submeter**.
-

Ativar um tipo de sessão para todos os novos usuários

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Lista de tipos de sessão**.
 - Etapa 2** Na coluna **Padrão para novos usuários**, marque a caixa de seleção para o tipo de sessão desejada.
 - Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-

Alterar um tipo de sessão personalizado

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Lista de tipos de sessão**.
 - Etapa 2** Na coluna **Código da sessão**, localize o tipo de sessão primário e, em seguida, clique no link para o tipo de sessão personalizado que você deseja editar.
 - Etapa 3** Altere as configurações de recursos para o tipo de sessão.
 - Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-

Ativar ou desativar um tipo de sessão personalizado

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Lista de tipos de sessão**.
- Etapa 2** Na coluna **Ativar**, marque ou desmarque a caixa de seleção correspondente para ativar ou desativar o tipo de sessão, respectivamente.
- Etapa 3** Selecione **Atualizar**.
-



Gerenciar a segurança do site

- [Definir opções de segurança, página 141](#)
- [Opções de segurança, página 142](#)
- [Registro único, página 146](#)
- [Configurar registro único \(SSO\) para convidados, página 150](#)

Definir opções de segurança

Administração do Site oferece vários métodos para impedir o uso não autorizado do seu site de serviço WebEx. Você pode:

- Especificar critérios estritos de senha para fazer com que as senhas sejam mais difíceis de adivinhar
- Exigir que convidados da reunião forneçam senhas para impedir o acesso não autorizado a sessões WebEx
- Analisar todas as solicitações para senhas perdidas
- Permitir o uso do Access Anywhere

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.

Etapa 2 Na seção **Opções de segurança**, configure as opções para seu site.

Etapa 3 Selecione **Atualizar**.

Opções de segurança

Opção	Descrição
Seção de gerenciamento de contas	
Permitir que o usuário altere o nome de usuário	Selecione essa opção para permitir que os usuários alterem nomes de usuário editando seus perfis de usuário. Essa opção fica indisponível se a opção Logon Automático estiver habilitada para o seu site.
A confirmação é necessária para que o usuário atualize o endereço de e-mail	Selecione essa opção para requerer a aprovação do administrador do site de solicitações para atualizar os endereços de e-mail do organizador. Certifique-se de que a opção Revisar solicitações da conta do organizador na seção Configurações do gerenciamento da conta também seja selecionada.
Bloquear conta após [N] tentativas frustradas de logon	Selecione essa opção e depois especifique o número de vezes que um usuário pode tentar iniciar sessão antes que eles tenham que entrar em contato com você para assistência. Você também pode escolher fazer com que o administrador seja notificado quando contas são bloqueadas.
Desbloquear conta automaticamente após [N] minutos	Selecione essa opção para desbloquear automaticamente contas após o número de minutos que você especificar.
Desativar conta após [N] dias de inatividade	Selecione essa opção para especificar quantos dias uma conta pode ficar inativa antes de ser desativada. Uma conta está "ativa" sempre que um usuário faz o logon. Você habilita o temporizador quando você ativa esta opção. Importante O usuário não recebe qualquer notificação do administrador do site para informá-lo que sua conta foi desativada.
Permitir que o usuário altere a senha mesmo se as APIs de logon automático estiverem ativadas	Selecione essa opção para permitir que os usuários alterem senhas, mesmo se as APIs de Logon Automático estiverem em uso.
Gerenciar contas de usuário por meio de APIs	Selecione essa opção para usar URL ou XML APIs para criar ou alterar contas de usuário.
Esqueci a senha	<p>Especifique quais opções exibir quando um usuário esquecer a senha:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificar administradores do site a receberem solicitações de senha de usuário. • Selecione Enviar e-mail com o link para alterar a senha para enviar um e-mail que inclui a senha. Este e-mail também indica se um administrador do site deve aprovar a solicitação. Sites sem SSO tem a opção Enviar e-mail com o link para alterar a senha selecionada por padrão. • Selecione Exibir texto que pode ser marcado se você quiser criar sua própria mensagem de e-mail sobre redefinir sua senha. Sites SSO tem essa opção selecionada por padrão. <p>Observação Se a opção Gerenciar contas de usuário através de APIs estiver selecionada, apenas a opção Exibir texto que pode ser marcado estiver disponível.</p>

Opção	Descrição
Seção de inscrição de conta	
Confirmação exigida para novas contas	Selecione essa opção para exigir confirmação de que usuários se inscreveram em uma conta. Adicionalmente, você pode especificar o número de dias pelos quais o link de confirmação ficará ativo. Se a conta não for ativada dentro desse período, o link expirará.
Notificar todos os administradores sempre que uma nova conta for criada	Selecione essa opção para notificar todos os administradores do site quando uma nova conta de usuário for criada.
Mostrar exame de segurança no formulário de inscrição	Selecione essa opção para requerer que novos usuários digitem as letras ou dígitos de uma imagem distorcida na tela para segurança adicional.
Seção de gerenciamento de senhas	
Requer senhas fortes para contas de usuário	<p>Selecione essa opção para requerer que todas as senhas de usuário, novas e alteradas, cumpram com os critérios de senha que você especificar.</p> <p>O sistema gera senhas automaticamente quando os usuários se inscrevem em uma conta ou redefinem suas senhas ou quando você importa informações da conta de um arquivo .csv. As senhas geradas automaticamente somente possuem os seguintes caracteres se as configurações de senha forçarem o uso de maiúsculas e minúsculas e caracteres especiais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ` (aspa invertida, o caractere localizado na tecla til) • L (L maiúsculo) • l (L minúsculo) • 1 (o numeral, um) • O (O maiúsculo) • o (o minúsculo) • 0 (o numeral, zero)
Exigir letras maiúsculas e minúsculas	Selecione essa opção para requerer que todas as senhas de usuários contenham letras maiúsculas e minúsculas.
Comprimento mínimo	Selecione para exigir que as senhas dos usuários tenham pelo menos o número de caracteres que você especificar.
Número mínimo de numerais	Selecione para exigir que as senhas dos usuários contenham pelo menos o número de caracteres numéricos que você especificar.
Número mínimo de letras	Selecione para exigir que as senhas dos usuários contenham pelo menos o número de caracteres alfa que você especificar.
Número mínimo de caracteres especiais	Selecione para exigir que as senhas dos usuários contenham pelo menos o número de caracteres especiais que você especificar.

Opção	Descrição
Não permitir que nenhum caractere seja repetido três vezes ou mais	Selecione para evitar o uso de caracteres mais de duas vezes em uma senha de usuário.
Não permitir texto de página da Web dinâmico para senhas de contas (nome do site, nome do organizador, nome do usuário)	<p>Selecione para evitar o uso do texto da página da web dinâmico, como a</p> <ul style="list-style-type: none"> • URL para o site no qual a reunião, evento ou sessão ocorre - por exemplo, sua_empresa.webex.com • Nome próprio do organizador • Username <p>Se o nome do organizador for "Wendy Smith", a seguir estão alguns exemplos de senhas que não são permitidos: Wendy, Smith, WendySmith, wendy, wendysmith, wendysmeeting e meetwithwendy.</p>
Não permitir as senhas de conta desta lista	Selecione para evitar o uso de qualquer palavra na lista, nas senhas de usuário. Você pode editar a lista para adicionar ou remover palavras.
O usuário pode redefinir a senha após [N] horas	Selecione para evitar que o usuário altere a senha para o número de horas que você especificar.
Permitir que o usuário salve a senha da conta em cookies	Selecione para permitir que os usuários armazenem suas informações de senha nos cookies do navegador. Se você ativar esta opção, os usuários não precisam inserir as senhas cada vez que usarem o mesmo computador para efetuar logon.
Não permitir reutilização das últimas [N] senhas	<p>Selecione esta opção para evitar que os usuários usem a mesma senha até excederem o número especificado de senhas exclusivas.</p> <p>Esta opção também é conhecida como a opção "senhas cíclicas".</p>
Seção de senha vencendo	
Forçar todos os usuários a alterar a senha a cada [N] dias	Selecione essa opção para forçar usuários a alterarem as senhas após o número especificado de dias.
Forçar todos os usuários a alterar a senha no próximo logon	Selecione essa opção para forçar os usuários a alterarem as senhas na próxima vez que fizerem logon.
Seção de centros	
Todas as reuniões devem ser não listadas	<i>Separe as opções para Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Marque para requerer que todas as sessões WebEx não sejam listadas no calendário do site.
Todas as reuniões devem ter uma senha	<p><i>Separe as opções para Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Marque para requerer que os usuários devam fornecer uma senha válida para todas as sessões WebEx agendadas.</p> <p>Importante Por padrão, a opção Todas as reuniões devem ter uma senha está selecionada. Recomendamos veementemente que você deixe essa opção selecionada para ajudar a garantir a segurança das reuniões no seu site.</p>

Opção	Descrição
Excluir senha do convite	<i>Aplica-se apenas ao Meeting Center.</i> Selecione para evitar que a senha seja enviada no e-mail de convite.
Solicitar aos usuários que tenham uma conta ao entrar por telefone	<i>Aplica-se apenas ao Meeting Center e Training Center. (Não se aplica se seu site tiver áudio TSP).</i> Selecione para exigir que os convidados iniciem sessão de seus telefones, se o organizador assim exigir. Os convidados devem ter adicionado um número de telefone e PIN para as configurações de perfil para iniciar sessão.
Forçar a senha de reunião ao entrar por telefone	<i>Separe as opções para Meeting Center, Event Center e Training Center. (Não se aplica se seu site tiver áudio TSP).</i> Selecione para exigir que os participantes insiram a senha numérica da reunião ao entrarem por telefone.
Aplicar senhas nas reuniões ao entrar por sistemas de videoconferência	<i>Separe as opções para Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selecione para exigir que os participantes insiram a senha numérica da reunião ao entrarem de um sistema de videoconferência.
Quando for exigido o início de sessão para entrar na reunião, os sistemas de videoconferência serão:	<i>Opções separadas do Meeting Center, Event Center e Training Center; quando uma senha da reunião é necessária ao entrar de sistemas de videoconferência.</i> Selecione Bloqueado ou Permitido . Quando bloqueado, os usuários do sistema de videoconferência não podem iniciar ou entrar em reuniões que exigem início de sessão. Isso inclui Salas Pessoais quando configurado para exigir início de sessão.
Restringir a visualização de gravações para os usuários registrados	<i>Separe as opções para Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selecione para exigir que os usuários iniciem sessão para visualizar gravações. Se você não restringir o acesso às gravações, os organizadores podem aplicar suas próprias configurações de segurança.
Impedir o download de gravações	<i>Separe as opções para Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selecione para evitar que os usuários baixem gravações. Se você não restringir o acesso às gravações, os organizadores podem aplicar suas próprias configurações de segurança.
Permitir que convidados ou membros de equipe entrem antes do organizador	<i>Aplica-se apenas ao Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selecione essa opção para permitir que participantes ou membros de equipe entrem nas sessões antes do organizador.
O primeiro convidado a entrar será o apresentador	<i>Aplica-se apenas ao Meeting Center.</i> Selecione essa opção pra designar o primeiro convidado que entrar na reunião antes do organizador como o apresentador. Este convidado tem a responsabilidade e pode compartilhar conteúdo dentro da reunião. A opção entrar na sessão antes do organizador deve ser habilitada primeiro.
Permitir que convidados ou membros de equipe entrem na teleconferência antes do organizador	<i>Aplica-se apenas ao Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selecione essa opção para permitir que participantes ou membros de equipe também entrem na teleconferência antes que o organizador entre nas sessões. A opção entrar na sessão antes do organizador deve ser habilitada primeiro.
Requer senhas fortes para reuniões	Selecione essa opção para requerer que todas as senhas de sessões WebEx cumpram com os estritos critérios de senha que você especificar. Para obter mais informações sobre critérios de senha estritos.

Opção	Descrição
Exibir informações sobre a teleconferência na guia Informações sobre a reunião e na janela Informações	Essa opção controla a exibição de informações sobre teleconferência quando Números de Conferência Pessoal forem usados para telefonia. As informações do código de acesso do assinante também podem ser exibidas com uma subopção. Por padrão, as opções estão habilitadas, mas podem ser desabilitadas para segurança.
Finalizar automaticamente reuniões se houver apenas um participante	<i>Aplica-se apenas ao Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selecione essa opção para finalizar automaticamente sessões WebEx após um período de inatividade especificado. Você pode especificar que organizadores da sessão sejam alertados em um determinado número de minutos de modo que eles possam impedir que a reunião finalize automaticamente em um número especificado de minutos.
Incluir Chave de Organizador em e-mails de reunião do organizador	<i>Aplica-se apenas ao Meeting Center, Event Center e Training Center.</i> Selecione essa opção para incluir automaticamente a chave do organizador nos e-mails de reunião do organizador.
Outra seção	
Exigir logon antes do acesso ao site	Selecione essa opção para requerer que todos os usuários tenham uma conta para fazer logon no site de serviço WebEx para organizar ou participar das sessões WebEx.
Requerer endereço de e-mail de convidados	<i>Aplica-se apenas ao Meeting Center e Training Center.</i> Selecione essa opção pra requerer que os participantes forneçam um endereço de e-mail para entrar nas sessões WebEx.
Todas as sessões do Access Anywhere devem usar código de acesso estrito	Selecione essa opção para requerer que os usuários especifiquem senhas do Access Anywhere que correspondam aos seus critérios de senha estritos. Para obter mais informações sobre critérios de senha estritos.
Permitir que o usuário armazene informações pessoais para entrar em reuniões e teleconferências de chamada de retorno	Selecione essa opção para permitir que os usuários armazenem e acessem informações pessoais, como nome, e-mail e registro. Você também pode usar essa opção para lembrar números anteriormente e frequentemente usados ao usar a caixa de diálogo Entrar na Teleconferência.
Permitir que organizadores individuais reatribuam suas gravações	Selecione essa opção para permitir que um organizador transfira a propriedade de um arquivo de gravação baseado em rede para outro usuário.

Registro único

Registro único é uma funcionalidade opcional que deve ser provisionada para seu site.

Habilite o registro único (SSO) do Cisco WebEx para facilitar aos usuários o gerenciamento de suas credenciais. Com o SSO, um identificador exclusivo fornece acesso a todos os aplicativos empresariais, tais como o WebEx Meeting Center e Jabber. Como administrador, você pode usar a Administração do site WebEx para configurar o registro único para os aplicativos de reuniões Cisco WebEx Messenger e Cisco WebEx.

Termos e Definições

A seguinte tabela lista e define termos importantes que estão relacionados à configuração SSO.

Tabela 1: Termos relacionados com a configuração SSO

Termo	Definição
IAM	Sistemas Identity e Access Management, como CA SiteMinder, ADFS, Ping Identity.
IdP	Fornecedor de identidade - A autoridade para gerenciamento de senha e acesso do usuário.
SAML	Security Assertion Markup Language - Usado para a autenticação de troca e autorização entre entidades.
SSO	Registro único.
Federação WS	Permite que os funcionários e filiais de uma organização do cliente WebEx se autenticuem com um site WebEx usando SAML.
Certificado X.509	As afirmações SAML enviadas ao sistema Cisco WebEx são assinadas com a chave privada. Obtenha um certificado digital X.509 de uma Autoridade de Certificação confiável, incluindo algumas agências governamentais e empresas, como a VeriSign e Thawte.

Configurar o SSO

Use o seguinte procedimento para configurar SSO e SAML 2.0.

Antes de iniciar

Obtenha e configure os seguintes requisitos antes de iniciar este procedimento.

- Um SAML 2.0 padrão ou WS Federate 1.0 compatível com IAM
- Um certificado de chave pública X.509 corporativo
- Um IAM configurado para fornecer afirmações SAML com as informações da conta de usuário e IDs do sistema SAML
- Um arquivo IdP XML
- Uma URL para o serviço IAM corporativo

Procedimento

Etapa 1 Selecione **Configuração SSO**.

Etapa 2 Do menu suspenso **Protocolo de Federação**, selecione **SAML 2.0**.

Se houver uma configuração existente, alguns campos já podem ser preenchidos.

Etapa 3 Selecione o link **Gerenciador de certificado do site**.

Etapa 4 Na janela **Gerenciador de certificado do site**, selecione **Procurar** e, em seguida, navegue até o local do arquivo .CER pelo seu certificado X.509.

Etapa 5 Selecione o arquivo .CER e, em seguida, selecione **OK**.

Etapa 6 Selecione **Fechar**.

Etapa 7 Na página Configuração de SSO, insira as informações necessárias nos campos e selecione as opções que você deseja habilitar.

Etapa 8 Selecione **Atualizar**.

Página de configuração de SSO

A tabela seguinte lista e descreve os campos e opções na página **Configuração de SSO**.



Importante

As informações que você usa durante a configuração devem ser exatas. Se você precisar de mais esclarecimentos sobre as informações necessárias para configurar o SSO para seu site, entre em contato com seu fornecedor de identidade.

Tabela 2: Campos e opções da página de configuração de SSO

Campo ou opção	Descrição
Perfil de SSO	Especifique como os usuários acessam o WebEx. Selecione SP iniciada se os usuários entram no site de reunião WebEx e são redirecionados ao sistema IdP corporativo para autenticação. Selecione IdP iniciada se os usuários acessam o WebEx através do sistema IAM corporativo.
Importar metadados SAML (link)	Clique para abrir a caixa de diálogo Configuração de SSO da Web Federado - Metadados SAML . Os campos de metadados importados incluem o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> • Destino AuthnRequestSigned • Emissor para SAML (IdP ID) • URL de logon do serviço de SSO do cliente
Emissor para WebEx SAML (SP ID)	A URL identifica o serviço Cisco WebEx Messenger como um SP. A configuração deve coincidir com as configurações no sistema Identity Access Management do cliente. Convenções de nomenclatura recomendadas: Para Meeting Center, insira a URL do site do Meeting Center. Para o serviço WebEx Messenger, use o formato de "cliente-domínio-nome" (exemplo: IM-Client-ADFS-WebExEagle-Com).

Campo ou opção	Descrição
Emissor para SAML (IdP ID)	Uma URI identifica exclusivamente o IdP. A configuração deve corresponder à configuração no IAM do Cliente. Localizado no arquivo IdP XML (exemplo: entityID="http://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/services/trust")
URL de logon do serviço de SSO do cliente	URL para os serviços de registro único da empresa. Os usuários normalmente iniciam sessão com essa URL. Localizado no arquivo IdP XML (exemplo: <AssertionConsumerService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST" Location="https://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/ls/" index="0" isDefault="true" />)
Você pode exportar um arquivo de configuração WebEx de metadados SAML	Você pode exportar alguns metadados, que em seguida podem ser importados no futuro. Os campos de metadados da exportação incluem o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> • Destino AuthnRequestSigned • Emissor para SAML (IdP ID) • URL de logon do serviço SO do cliente
Formato da ID do nome	Deve corresponder à configuração IAM, com os seguintes formatos sendo suportados: <ul style="list-style-type: none"> • Indeterminado • Endereço de e-mail • Nome do assunto X509 • Identificador de entidade • Identificador persistente
AuthnContextClassRef	A declaração SAML que descreve a autenticação no IdP. Esta deve corresponder à configuração IAM. Exemplos ADFS: urn:federation:authentication:windows ou urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes>PasswordProtectedTransport Exemplo de ping: urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified Nota: Para usar mais de um valor AuthnContextClassRef, adicione um ";". Por exemplo: urn:federation:authentication:windows;urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes>PasswordProtectedTransport
URL da página Alvo WebEx padrão (opcional)	Após a autenticação, exibe uma página alvo atribuída apenas para o aplicativo da Web.
URL de erro de SSO do cliente (opcional)	Se ocorrer um erro, redireciona para esta URL com o código de erro anexado na URL.
Logoff simples (opcional)	Marque para exigir a finalização de sessão e defina a URL de logoff.

Campo ou opção	Descrição
Criação automática de conta (opcional)	Selecione para criar uma conta de usuário. Os campos UID, e-mail, nome e sobrenome devem estar presentes na afirmação SAML.
Atualização automática de conta (opcional)	As contas no WebEx podem ser atualizadas com a presença de um atributo updateTimeStamp na afirmação SAML. Quando modificações são feitas no IAM, o novo carimbo de data/hora é enviado ao WebEx. O WebEx atualiza a conta com qualquer atributo enviado na afirmação SAML.
Remover o sufixo de domínio uid do Active Directory UPN	Remove o domínio Active Directory do nome principal do usuário (UPN) quando selecionado.

Configurar registro único (SSO) para convidados

Como a criação automática de conta funciona com o SSO

Todo o acesso ao WebEx, exceto o acesso de convidados, requer uma conta WebEx (conta de convidado ou organizador). O suporte para contas de convidados é uma funcionalidade opcional que deve ser provisionada para seu site e habilitada. Quando você habilita a Autenticação de Registro Único (SSO), você pode opcionalmente, especificar os domínios dos quais deseja para autenticar os usuários. Participantes que entram de qualquer um destes domínios são encaminhados ao SSO e devem fornecer credenciais válidas. Os participantes que não estão entrando de qualquer um destes domínios não são autenticados e entram como convidados.

Depois de uma autenticação de SSO bem sucedida, a afirmação do Security Assertion Markup Language (SAML) passa a solicitação ao WebEx. O WebEx verifica para ver se o participante já tem uma conta. Se a opção **Criação automática de conta** for habilitada e o participante não tiver uma conta, o sistema cria uma nova conta. O tipo de conta criada (convidado ou organizador) depende do parâmetro SAML. Se você não especificar o parâmetro ou a opção para criar contas de convidados não estiver ativada, o padrão é criar uma conta de organizador.



Importante

Se você não ativar a opção **Criação automática de conta**, os usuários autenticados com sucesso que não têm uma conta WebEx não poderão entrar.

Parâmetro do Security Assertion Markup Language



Importante

O suporte para contas de convidados é uma funcionalidade opcional que deve ser fornecida para seu site. Você também deve habilitar a funcionalidade para fazer pleno uso do parâmetro Security Assertion Markup Language (SAML).

A afirmação SAML controla se a funcionalidade de criação automática de conta cria uma conta de convidado ou de organizador. Para o exemplo a seguir, o WebEx cria automaticamente contas de convidados.

```
<ns2:Attribute Name="isattendeerole"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<ns2:AttributeValue>verdadeiro</ns2:AttributeValue> </ns2:Attribute>
```

As entradas válidas para o parâmetro AttributeValue são: Verdadeiro, verdadeiro, Falso, falso, Sim, sim, Não e não.

Habilitar a autenticação SSO para convidados

Você pode exigir que os participantes, que entram de domínios específicos, autentiquem com o registro único (SSO). Você também pode criar rótulos para identificar os convidados e os participantes autenticados no painel de Participantes para

- Reuniões
- Sessões de treinamento
- Eventos

Se você preferir não exibir rótulos, deixe os campos do rótulo em branco para desativar a funcionalidade de rótulo.



Observação

Se habilitadas, as configurações de Autenticação SSO substituem a configuração **Exibir aba de usuário interno na lista de participantes** do Meeting Center.

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Configuração SSO**.
- Etapa 2** (Opcional) Marque **Criação automática de conta** para criar contas automaticamente.
Importante Se você não ativar a opção **Criação automática de conta**, os usuários autenticados com sucesso que não têm uma conta WebEx não poderão entrar.
- Etapa 3** Marque **Autenticação SSO para convidados** para habilitar a autenticação SSO.
- Etapa 4** (Opcional) Insira um rótulo para que seja exibido ao lado dos nomes dos participantes autenticados (por exemplo: Funcionário).
- Etapa 5** (Opcional) Insira um rótulo para que seja exibido ao lado dos nomes dos participantes não autenticados (por exemplo: Convidado).
- Etapa 6** No campo **Convidados autenticados dos domínios de e-mail**, insira um domínio (por exemplo: my_domain.com).
- Etapa 7** Selecione **Adicionar**.
- Etapa 8** Repita os Passos 5 e 6 para cada um dos domínios da empresa da qual você deseja autenticar participantes. Os participantes que entram de qualquer um destes domínios são encaminhados para SSO. Todos os outros participantes entram como convidados.
- Etapa 9** Selecione **Atualizar**.



Exibir relatórios

- [Visão geral de Relatórios](#), página 153
- [Página Exibir relatório](#), página 154
- [Visualizar relatórios de uso](#), página 155
- [Visualizar relatórios de uso de gravação](#), página 156
- [Exibir relatórios de uso de armazenamento](#), página 156
- [Visualizar relatórios do painel do Event Center](#), página 156
- [Visualizar relatórios do Training Center](#), página 157
- [Visualizar relatórios do Remote Access](#), página 157
- [Visualizar relatórios do Support Center](#), página 157
- [Visualizar relatórios do Access Anywhere](#), página 158
- [Visualizar relatórios do WebACD](#), página 158
- [Visualizar reuniões no relatório em andamento](#), página 159

Visão geral de Relatórios

Você pode gerar e exibir os seguintes tipos de relatórios:

- Comum (para todo o site)
- Event Center
- Support Center
- Training Center
- Remote Access
- Access Anywhere
- WebACD

Cada relatório exibe o carimbo de data/hora usando o Horário de Greenwich (GMT) como o fuso horário.

Muitos relatórios podem ser executados em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.

Página Exibir relatório

Na página **Exibir relatório**, você pode

- Visualizar uma lista resumida de sessões de treinamento que atendam aos seus critérios de pesquisa.
- Baixar um relatório Resumo das Sessões para todas as sessões de treinamento que satisfazem seus critérios de pesquisa.
- Navegar até os Detalhes do relatório da sessão de uma sessão de treinamento.

Campos nessa página

Opção	Descrição
Tópico	O tópico para uma sessão de treinamento. Clique no seu link para exibir o Relatório de detalhes da sessão para a sessão.
[Código de rastreamento]	Indica os valores dos códigos de rastreamento das sessões de treinamento. Se as sessões de treinamento usaram vários códigos de rastreamento, cada nome do código de rastreamento aparecerá como um cabeçalho da coluna.
Nome de usuário	O nome de usuário do organizador de uma sessão de treinamento. Clique no link do nome para exibir a página Editar usuário para o organizador na Administração do Site.
Data	A data em que ocorreu a sessão de treinamento.
Hora de início	A hora em que o organizador começou a sessão de treinamento.
Duração	A duração da sessão de treinamento, em minutos.
Convidado	O número total de convidados que o organizador convidou para a sessão de treinamento usando a página de agendamento da sessão.
Registrado	O número total de convidados que se registraram para a sessão de treinamento. Se o organizador não exigir o registro para a sessão, o texto N/A aparecerá nesta coluna.
Frequentada	O número total de participantes da sessão de treinamento, incluindo o organizador.
Ausente	O número de participantes que se registraram para a sessão de treinamento, mas não participaram da sessão.
Tele	Indica se o organizador usou ou não um dos seguintes serviços de conferência por voz WebEx integrado: Telefone pela internet, chamada de entrada de teleconferência, retorno de chamada de teleconferência, chamada de entrada de teleconferência gratuita ou teleconferência internacional gratuita.

Opções nesta página

Opção	Descrição
Procurar novamente	Este link direciona para a página de consulta Relatório de uso do Training Center para permitir que você pesquise novamente.
Formato para impressão	Exibe o relatório em um formato que você pode imprimir.
Exportar relatório	Baixa um arquivo CSV (valores separados por vírgula) que contém informações detalhadas sobre todas as sessões de treinamento que aparecem na página de resumo Relatório de uso do Training Center.

Visualizar relatórios de uso

Procedimento

-
- Etapa 1** Selecione **Relatórios > Comum > Relatório de uso**.
- Etapa 2** Do menu suspenso **Serviço**, escolha um serviço ou **Todos**.
- Etapa 3** (Opcional) Para executar um relatório sobre as reuniões que um usuário específico organizou, no campo **Nome de usuário**, insira o nome de usuário do usuário.
- Etapa 4** Selecione as datas de início e término para o relatório.
Dados do relatório estão disponíveis apenas para sessões conduzidas até três meses antes da data atual.
- Etapa 5** (Opcional) Para exibir um relatório para apenas determinados tópicos de sessão, na caixa **Tópico**, insira todo ou parte do nome do tópico.
Você poderá usar caracteres curinga, como ? ou *, quando especificar uma sequência de texto.
- Etapa 6** Para classificar o relatório por data, tópico, nome de usuário ou hora de início, da lista suspensa **Classificar resultados por**, selecione os critérios de classificação.
- Etapa 7** Selecione **Exibir relatório**.
- Etapa 8** Para exportar o relatório no formato CSV para que você possa importá-lo para uma planilha ou outro programa, em **Exportar relatórios CSV**, execute um ou ambos dos seguintes procedimentos:
- Para exportar o relatório de Resumo de uso para um arquivo CSV, clique em **Resumo da sessão**.
 - Para exportar o relatório de Detalhes dos convidados para todas as sessões na página **Relatório de resumo de uso** para um arquivo CSV, selecione **Detalhes dos convidados**.
-

Visualizar relatórios de uso de gravação

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Comum > Uso de gravação**.
- Etapa 2** Selecione as datas de início e término para o relatório.
- Etapa 3** (Opcional) Para exibir um relatório para uma gravação específica, no campo **Nome da gravação**, insira todo ou parte do nome do tópico.
Quando você inseri uma sequência de texto, você pode usar curingas. Exemplo: * ou ?
- Etapa 4** (Opcional) Para executar um relatório sobre as reuniões que um usuário específico organizou, em **Nome de usuário do organizador**, insira o nome de usuário do organizador.
Dados do relatório estão disponíveis apenas para sessões conduzidas até três meses antes da data atual.
- Etapa 5** Para classificar o relatório por data, tópico, nome de usuário ou hora de início, do menu suspenso **Classificar resultados por**, selecione os critérios de classificação.
- Etapa 6** Para visualizar o relatório, selecione **Exibir relatório**. Para exportar o relatório no formato CSV, selecione **Exportar relatório**.
-

Exibir relatórios de uso de armazenamento

Procedimento

- Etapa 1** Selecione **Relatórios > Comum > Uso de armazenamento**.
- Etapa 2** Para abrir o relatório no formato .CSV, clique em **Abrir**. Para salvar o relatório em seu computador, clique em **Salvar**.
-

Visualizar relatórios do painel do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Event Center**.
- Etapa 2** Escolha um dos seguintes painéis:
- Resumo de programas, eventos e gravações
 - Painel de eventos agendados

- Eventos organizados, painel de downloads de gravação
-

Visualizar relatórios do Training Center

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Training Center** e então selecione um dos seguintes relatórios:

- **Relatório de uso**: exibir informações de uso para todas as sessões.
- **Relatório de registro**: exibir todas as informações para todas as sessões agendadas e no passado.
- **Relatório de gravação**: exibir o acesso para todas as sessões gravadas.
- **Relatório de convidado**: exibir um registro de todas as sessões para as quais uma pessoa se registrou ou participou.

Etapa 2 Especifique critérios de pesquisa e depois clique em **Exibir relatório**.

Visualizar relatórios do Remote Access

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Remote Access** e então selecione um dos seguintes relatórios:

- Uso do computador
- Relatório CSR
- Rastreamento de computador

Etapa 2 Especifique critérios de pesquisa e depois clique em **Exibir relatório**.

Visualizar relatórios do Support Center

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Support Center** e então selecione um dos seguintes relatórios:

- Ferramenta de consulta da sessão
- Volume de chamadas
- Atividade CSR
- Referência da URL
- Fila de atribuição

Etapa 2 Especifique critérios de pesquisa e depois clique em **Exibir relatório**.

Visualizar relatórios do Access Anywhere

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Access Anywhere**.

Etapa 2 Selecione as datas de início e término para o relatório.

Dados do relatório estão disponíveis apenas para sessões conduzidas até três meses antes da data atual.

Etapa 3 Da lista suspensa **Classificar resultados por**, selecione os critérios de ordem de classificação para o relatório. Você pode classificar pelo nome do computador, endereço IP do cliente, data, hora de início da sessão, hora de término da sessão ou duração da sessão.

Etapa 4 Selecione **Exibir relatório**.

Etapa 5 Para exportar o relatório em formato CSV de modo que você possa importá-lo para um programa de planilha ou outro programa, clique em **Exportar relatório**. Para imprimir o relatório, clique em **Formato para impressão**.

Visualizar relatórios do WebACD

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação, selecione **Relatórios > WebACD** e então selecione um dos seguintes relatórios:

- Ferramenta de consulta da sessão
- Volume de chamadas
- Atividade CSR
- Referência da URL

- Fila de atribuição

Etapa 2 Especifique critérios de pesquisa e depois clique em **Exibir relatório**.

Visualizar reuniões no relatório em andamento

Procedimento

Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Reuniões em andamento**.



CAPÍTULO 25

Gerenciar relatórios do Event Center

- [Personalizar relatórios do painel do Event Center](#), página 161
- [Criar um novo relatório do Event Center](#), página 162
- [Abrir um relatório salvo do Event Center](#), página 162
- [Baixar os relatórios do Event Center](#), página 163
- [Editar um relatório salvo do Event Center](#), página 163
- [Excluir relatórios do Event Center](#), página 164

Personalizar relatórios do painel do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Event Center** e então selecione **Modelos de relatórios**.
- Etapa 2** Na coluna **Ação**, selecione **Editar** para o modelo de relatório que você deseja personalizar.
- Etapa 3** Se aplicável, selecione o **Subtipo** para o relatório.
A lista suspensa **Subtipo** aparece apenas para o relatório na categoria **Inscrito/Convidado/Download de gravações**.
- Etapa 4** Selecione os campos desejados com base no tipo de relatório que você está criando e, em seguida, selecione **Próximo**.
Remova campos desnecessários dos modelos de relatório do painel para melhorar o desempenho.
- Etapa 5** (Opcional) Altere a ordem dos campos que aparecem no relatório.
- a) Na caixa **Ordem dos campos**, selecione um campo que você deseja mover. A caixa **Ordem dos campos** contém todos os campos, exceto o que você selecionou na lista suspensa **Classificar por**.
 - b) Para fazer com que um campo apareça à esquerda de outro campo no relatório, clique em **Para cima**. Para fazer com que um campo apareça à direita de outro campo no relatório, clique em **Para baixo**.
- Etapa 6** Selecione **Salvar**.
-

Criar um novo relatório do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Event Center**.
- Etapa 2** Selecione **Criar novo relatório**.
- Etapa 3** No campo **Nome do relatório**, insira um nome para o relatório.
- Etapa 4** No campo **Descrição**, insira uma descrição para o novo relatório.
- Etapa 5** Da lista suspensa **Categoria de relatório**, selecione o tipo de relatório.
Se você escolher o tipo **Inscrito/Convidado/Download de gravação**, a lista suspensa **Subtipo** aparece.
- Etapa 6** Da lista suspensa **Subtipo**, selecione um subtipo para o relatório.
- Etapa 7** Selecione o tipo de eventos para exibir - **Eventos agendados** ou **Eventos realizados**.
- Etapa 8** Marque as caixas de seleção para os campos que você deseja que apareçam no relatório, e em seguida, selecione **Próximo**.
- Etapa 9** Da lista suspensa **Classificar por**, escolha o método de classificação para o relatório.
- Etapa 10** (Opcional) Altere a ordem dos campos que aparecem no relatório.
- Na caixa **Ordem dos campos**, selecione um campo que você deseja mover. A caixa **Ordem dos campos** contém todos os campos, exceto o que você selecionou na lista suspensa **Classificar por**.
 - Para fazer com que um campo apareça à esquerda de outro campo no relatório, clique em **Para cima**. Para fazer com que um campo apareça à direita de outro campo no relatório, clique em **Para baixo**.
- Etapa 11** (Opcional) Procure por uma instância específica para incluir no seu relatório.
- Insira um **Nome de evento** ou um **Nome de programa**.
 - Insira um **Nome de usuário**.
 - Especifique um intervalo de datas.
- Etapa 12** Selecione **Salvar**.
-

Abrir um relatório salvo do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Event Center**.
- Etapa 2** Na seção **Relatórios salvos**, na coluna **Nome do relatório**, selecione o link para o relatório que você deseja visualizar.
-

Baixar os relatórios do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Event Center**.
- Etapa 2** Na seção **Relatórios salvos**, na coluna **Nomes de relatórios**, selecione o nome do relatório que você deseja baixar. **Lista suspensa** Formatar:
- Etapa 3** Da lista suspensa **Formatar**, selecione uma das seguintes opções:
- CSV
 - XML
- Etapa 4** Clique em **Baixar relatório**.
Um é exibido.
- Etapa 5** Na caixa de diálogo **Download de arquivos**, selecione **Salvar este arquivo no disco** e então clique em **OK**.
- Etapa 6** Na caixa de diálogo **Salvar como**, especifique um local para salvar o relatório e depois clique em **Salvar**.
-

Editar um relatório salvo do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Event Center**.
- Etapa 2** Na seção **Relatórios salvos**, na coluna **Nome do relatório**, localize o relatório que você deseja editar.
- Etapa 3** Na coluna **Ação**, clique em **Editar**.
- Etapa 4** Faça as alterações desejadas e, em seguida, selecione **Próximo**.
Remova campos desnecessários dos modelos de relatório do painel para melhorar o desempenho.
- Etapa 5** (Opcional) Altere a ordem dos campos que aparecem no relatório.
- a) Na caixa **Ordem dos campos**, selecione um campo que você deseja mover. A caixa **Ordem dos campos** contém todos os campos, exceto o que você selecionou na lista suspensa **Classificar por**.
 - b) Para fazer com que um campo apareça à esquerda de outro campo no relatório, clique em **Para cima**. Para fazer com que um campo apareça à direita de outro campo no relatório, clique em **Para baixo**.
- Etapa 6** Selecione **Próximo**.
- Etapa 7** (Opcional) Procure por uma instância específica para incluir no seu relatório.
- a) Insira um **Nome de evento** ou um **Nome de programa**.
 - b) Insira um **Nome de usuário**.
 - c) Especifique um intervalo de datas.
- Etapa 8** Selecione **Salvar**.
-

Excluir relatórios do Event Center

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Relatórios > Event Center**.
 - Etapa 2** Na seção **Relatórios salvos**, na coluna **Nomes de relatórios**, selecione a caixa de seleção para o relatório que você deseja excluir. Ou, para excluir todos os relatórios, clique em **Selecionar tudo**.
 - Etapa 3** Selecione **Excluir**.
 - Etapa 4** Clique em **OK** para confirmar que você deseja excluir os relatórios salvos.
-



Usar as funcionalidades de gerenciamento do site

- [Enviar mensagens de e-mail para todos os usuários](#) , página 165
- [Receber um alerta quando a capacidade de armazenamento do site estiver excedida](#) , página 165

Enviar mensagens de e-mail para todos os usuários

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > E-mail > Enviar e-mail a todos**. O nome e endereço de e-mail são exibidos na seção de informações do remetente.
- Etapa 2** Escreva sua mensagem e clique em **Enviar**. Na sua mensagem para todos os usuários, não inclua as variáveis que estão nos modelos de e-mail do seu serviço WebEx.
-

Receber um alerta quando a capacidade de armazenamento do site estiver excedida

O site de serviço WebEx fornece uma quantidade limitada de espaço de armazenamento para arquivos e gravações de usuários. O WebEx armazena esses arquivos na área **Meus arquivos** do Meu WebEx. Quando a capacidade para seu site for excedida, os usuários não podem armazenar mais arquivos no site. Você pode definir esta opção para receber uma mensagem de aviso sobre a capacidade de armazenamento na próxima vez que você iniciar sessão na Administração do Site.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Na seção **Opções do site**, localize **Notificar o administrador do site se o uso de armazenamento exceder ___% do espaço alocado total**.
- Etapa 3** Especifique a porcentagem de espaço total atribuído no qual você deseja receber uma mensagem de aviso.
- Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-



PARTE **IV**

Gerenciar usuários e organizadores

- [Usuários de importação e exportação de lote, página 169](#)
- [Gerenciar contas de usuários, página 173](#)
- [Gerenciar privilégios da conta de usuário, página 179](#)



Usuários de importação e exportação de lote

- [Opções dos usuários para importação e exportação de lote, página 169](#)
- [Importar contas para usuários do Cisco Unified MeetingPlace, página 169](#)
- [Importar várias contas de usuários, página 170](#)
- [Editar várias contas de usuários, página 170](#)
- [Status da sua importação ou exportação, página 171](#)

Opções dos usuários para importação e exportação de lote

Você pode adicionar ou modificar várias contas de usuários ao mesmo tempo, usando um arquivo de planilha no formato CSV (valores separados por vírgula).

Opção	Descrição
Importar	Uma vez que você tenha selecionado um arquivo .csv, clique neste botão para carregar o arquivo para a Administração do Site. A Administração do Site usa as informações no arquivo para criar contas de usuário.
Exportar	Clique neste botão para exportar usuários da Administração do Site. Você receberá uma notificação por e-mail quando a solicitação for finalizada.
Abortar	Clique neste botão para finalizar um trabalho de importação ou exportação.

Importar contas para usuários do Cisco Unified MeetingPlace

A implementação do Cisco Unified MeetingPlace podem incluir a integração de serviços de diretório. Nesse caso, usuários do MeetingPlace podem iniciar sessão no site WebEx com um registro único, começando em um site MeetingPlace. Nenhuma importação de contas de usuários é necessária para uma integração de serviços de diretório.

Se a integração do serviço de diretório estiver habilitada para seu site, não crie ou atualize as contas de usuários. Siga todas as instruções que foram fornecidas para sua implementação.

Para sites sem a integração do serviço de diretório habilitada, você poderá importar contas de usuários do MeetingPlace no site do Cisco Unified MeetingPlace. É possível importar contas de usuários depois de ter exportado as contas do MeetingPlace em um arquivo de texto (.txt) ou de valores separados por vírgulas (.csv).

Importar várias contas de usuários

Você pode usar um processo em lote para adicionar várias contas de usuário. Primeiro use um programa de planilha, como o Microsoft Excel, para criar um arquivo CSV (valores separados por vírgula). Este arquivo deve conter as informações da conta de usuário que você deseja importar para o WebEx. Para os usuários do Cisco Unified MeetingPlace, você também pode importar um arquivo de texto exportado do MeetingPlace (.txt).



Observação

- Se você especificar quaisquer contas de usuários incorretamente, a Administração do Site não pode criar essas contas. A Administração do Site gera uma lista de contas que não podiam ser criadas e a causa para cada erro.
- Se a Administração do Site relatar erros, baixe o arquivo em seu computador, corrija os erros, exclua a última coluna rotulada de **Comentários** e depois carregue o arquivo novamente.
- Depois de carregar o arquivo CSV, você pode alterar as informações editando as contas na administração do site.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Usuários > Importar/Exportar usuários**.
- Etapa 2** Selecione o **Delimitador** como **Tab** ou **Vírgula** para o formato do arquivo que você está importando.
- Etapa 3** Selecione **Importar**.
- Etapa 4** (Opcional) Para obter instruções detalhadas sobre como criar um arquivo CSV, selecione **Formato de arquivo CSV para contas de usuários**.
Este tópico contém o que você pode usar para adicionar várias contas de usuários ao seu site de serviço WebEx simultaneamente.
- Etapa 5** Clique em **Procurar**, selecione o arquivo CSV (.csv) que contenha informações de conta de usuário, depois clique em **Abrir**.
- Etapa 6** Selecione **Importar**.
- Etapa 7** Você receberá uma notificação por e-mail quando a solicitação for finalizada. Clique no link no e-mail de notificação e revise e verifique cuidadosamente as informações.

Editar várias contas de usuários

Você pode importar um CSV (valores separados por vírgulas) com informações da nova conta para editar várias contas de usuário simultaneamente. Você exporta as informações da conta do usuário para um arquivo CSV e, em seguida, usa um programa de planilha, como o Microsoft Excel para editar as informações. Depois de concluir todas as alterações, você importa o arquivo CSV de volta para o WebEx.

**Observação**

- Se você especificar quaisquer contas de usuários incorretamente, a Administração do Site não pode criar essas contas. A Administração do Site gera uma lista de contas que não podiam ser criadas e a causa para cada erro.
- Se a Administração do Site relatar erros, baixe o arquivo em seu computador, corrija os erros, exclua a última coluna rotulada de **Comentários** e depois carregue o arquivo novamente.
- Depois de carregar o arquivo CSV, você pode alterar as informações editando as contas na administração do site.
- Se você criar novos usuários através do processo de importação, você pode usar "****" para gerar uma nova senha aleatória ou usar uma senha válida. As senhas devem atender os critérios de senha e as opções de senha especificados nas configurações do site. Você não pode deixar o campo de senha em branco. Se você usar "****", os usuários são solicitados a alterarem a senha aleatória na primeira vez que fizerem o logon.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Usuários > Importar/Exportar usuários**.
- Etapa 2** Selecione **Exportar**.
A página é atualizada com a mensagem de que sua solicitação de exportação em lote foi recebida. Você receberá uma notificação por e-mail quando a solicitação for finalizada.
- Etapa 3** Selecione **OK**.
A página é atualizada para mostrar o status do seu trabalho de exportação e o número da solicitação para o trabalho. Você pode interromper a exportação selecionando **Abortar**.
- Etapa 4** Na página **Importar/Exportar usuários** ou na notificação por e-mail, selecione **Baixar arquivo CSV exportado**, e em seguida, selecione **Salvar**.
- Etapa 5** Navegue até o local, para o qual você deseja salvar o arquivo, insira um nome para o arquivo e, em seguida, clique em **Salvar**.
- Etapa 6** Após concluir o download, na janela **Baixar um arquivo CSV**, clique em **Fechar janela**.
- Etapa 7** Use um programa de planilha, como o Microsoft Excel, para editar o arquivo.
- Etapa 8** Na página **Importar/Exportar usuários**, clique em **Exportar**.
- Etapa 9** Clique em **Procurar**, navegue até o arquivo e, em seguida, clique em **Abrir**.
- Etapa 10** Selecione o tipo **Delimitador**.
- Etapa 11** Selecione **Importar**.
- Etapa 12** Revise cuidadosamente as informações na tabela para verificar se você as especificou corretamente e depois clique em **OK**.

Status da sua importação ou exportação

Pode levar um tempo considerável para importar ou exportar o lote. Há uma página de resumo de Exportação e Importação que exibe o status da importação ou exportação. Os trabalhos em lote são colocados em fila e

são executados aproximadamente a cada cinco minutos. A página é exibida após o comando de exportação ou importação ser selecionado e um arquivo escolhido. Para atualizar a página de status, clique no link **Importar/Exportar Usuários** na barra de navegação. Quando um trabalho de exportação termina, a página de status exibe um link para baixar o arquivo exportado. Um e-mail também é enviado para a pessoa que solicitou o trabalho em lote quando o trabalho for finalizado. A mensagem possui várias partes importantes de informação:

- Uma mensagem em que sua solicitação de exportação ou importação é concluída.
- Um resumo dos resultados
- Um link para baixar o arquivo CSV real importado ou exportado, se isso tiver obtido êxito.
- Um link para visualizar o registo de erro, se houver, do trabalho.



Observação

- Se a solicitação de exportação ou de importação estiver concluída, mas o arquivo CVS exportado ou o arquivo de registro de erro não estiver pronto, será exibida uma mensagem que o arquivo não concluiu o download. O link para download não será exibido.
 - As importações e exportações do lote não podem ser concluídas na ordem em que foram executadas.
-



Gerenciar contas de usuários

- [Tipos de contas de usuário, página 173](#)
- [Permitir que os usuários solicitem contas do site, página 174](#)
- [Aceitar ou rejeitar solicitações de conta, página 174](#)
- [Adicionar uma conta de usuário, página 175](#)
- [Editar uma única conta de usuário, página 176](#)
- [Ativar ou desativar contas de usuários, página 176](#)
- [Aceitar ou rejeitar solicitações de senha, página 176](#)

Tipos de contas de usuário

Existem alguns tipos de contas de usuário e cada um permite aos usuários fazer coisas diferentes:

Tipo de conta de usuário	Descrição
Organizador	Permite que os usuários organizem sessões WebEx.
Administrador do Site	Permite que os usuários organizem sessões e usem a Administração do Site.
Administração do site - somente exibição	Permite que usuários exibam, mas não modifiquem informações na Administração do Site.
Somente convidados	Permite que os usuários iniciem sessão no WebEx para participar de reuniões, manter um perfil pessoal e visualizar a lista de reuniões. Nota: os convidados não precisam de contas de convidados para participarem das sessões WebEx, a menos que o organizador exija que eles tenham uma conta.

Se seu contrato WebEx fornecer a opção de licença simultânea, você poderá adicionar qualquer número de contas de usuário. Seu contrato limita o número de usuários que podem, simultaneamente, organizar ou participar de sessões. Se você tiver dúvidas sobre as licenças simultâneas, entre em contato com seu gerente de conta WebEx.

Se sua organização tiver habilitado a opção de registro de conta, os usuários podem solicitar novas contas preenchendo um formulário de registro de conta no seu site de serviço WebEx.

Se você ativar a funcionalidade, os usuários poderão solicitar contas do site WebEx.

Você também pode adicionar várias contas de usuários ou individuais da administração do site.

Permitir que os usuários solicitem contas do site

Use este procedimento para exibir um formulário de registro de conta no seu site de modo que os usuários possam solicitar contas de participantes. Você pode selecionar opções para:

- Exigir a aprovação do administrador do site para todas as solicitações de contas (todas as solicitações são colocadas na fila para você aceitar ou rejeitar).
- Aceitar ou rejeitar as solicitações de inscrição automaticamente de certos domínios da Internet.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Configuração > Configurações comuns do site > Opções**.
- Etapa 2** Role para baixo para **Configurações da solicitação de serviço** e clique em **Permitir que os usuários solicitem serviços adicionais**.
- Etapa 3** Se você desejar ter todas as solicitações automaticamente aprovadas, clique em **Aprovar automaticamente todas as solicitações de conta de organizador**.
- Etapa 4** Para ter solicitações colocadas em uma fila para aprovação, selecione **O administrador do site aprovará manualmente solicitações de conta de organizador**.
- Etapa 5** Em **Requerer registro de conta**, selecione cada tipo de informação que os usuários devem fornecer para enviar o formulário de registro de conta.
- Etapa 6** Selecione **Atualizar**.
-

Aceitar ou rejeitar solicitações de conta

Se o site de serviço WebEx da organização incluir a funcionalidade para se inscrever na conta, use este procedimento para aceitar ou rejeitar solicitações de conta.

Quando o usuário solicitar novas contas, pode demorar até dois dias para que o usuário receba acesso ao seu site. Se o usuário precisar acessar imediatamente após você aceitar a solicitação de inscrição, edite a conta do usuário, especifique uma senha e forneça-a ao novo usuário.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação à esquerda, selecione **Informações do site**.
- Etapa 2** Na página **Informações do site**, selecione o link de solicitação de nova conta de organizador ou o link de solicitação de nova conta de participante.
Esses links são exibidos somente se um ou mais usuários solicitaram uma conta (organizador ou participante) em seu site.

- Etapa 3** Para aceitar uma ou mais solicitações de inscrição, selecione a caixa de seleção para cada solicitação de inscrição que você deseja aceitar, depois clique em **Aceitar**.
- Etapa 4** Para rejeitar uma ou mais solicitações de inscrição, selecione a caixa de seleção para cada solicitação de inscrição que você deseja rejeitar, depois clique em **Rejeitar**.
A Administração do site envia uma mensagem de e-mail para a pessoa que solicitou uma conta indicando se a solicitação foi aceita ou rejeitada.
-

Adicionar uma conta de usuário

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Usuários > Adicionar usuário**.
- Etapa 2** Na página **Adicionar usuário**, selecione o tipo de conta que você deseja criar:
- **Organizador:** os usuários podem organizar sessões WebEx.
 - **Administrador do Site:** os usuários podem organizar sessões e usar a Administração do Site.
 - **Administração do site - somente exibição:** os usuários podem visualizar, mas não modificar, informações na Administração do Site.
 - **Somente convidados:** os usuários podem iniciar sessão no seu WebEx para participar de reuniões, manter um perfil pessoal e visualizar a lista de reuniões.
- Observação** os convidados não precisam de contas de convidados para participarem das sessões WebEx, a menos que o organizador exigir que eles tenham uma conta.
- Etapa 3** Na seção **Informações da conta**, insira o nome de usuário e as informações do e-mail.
- Etapa 4** Crie uma senha que atenda a qualquer definição de critério de senha para o site e insira-a.
- Etapa 5** Selecione um idioma padrão e o fuso horário do usuário.
- Etapa 6** Selecione os privilégios que você deseja habilitar para o usuário.
- Etapa 7** Na seção **Informações da conta**, insira os números do escritório, celular, número alternativo e as informações do endereço.
- a) Selecione a caixa de seleção **Retorno de chamada** para habilitar o retorno de chamada para cada número de telefone.
 - b) Selecione **Autenticação de chamada de entrada** para exigir a autenticação da chamada de entrada dos convidados.
- Etapa 8** Selecione **Adicionar**.
-

Editar uma única conta de usuário

Para os usuários do Cisco Unified MeetingPlace, se a integração do serviço de diretório estiver habilitada no seu site, não atualize as contas de usuários. Siga todas as instruções que foram fornecidas para sua implementação.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Usuários > Editar usuário**.
 - Etapa 2** Use a funcionalidade Procurar ou Índice para localizar a conta de usuário.
 - Etapa 3** (Opcional) Para ativar ou desativar uma conta de usuário, marque ou desmarque **Ativar** ao lado da conta, e em seguida, selecione **Submeter**.
 - Etapa 4** (Opcional) Para alterar os tipos de reunião que um usuário pode organizar, marque ou desmarque as caixas próximas à conta na coluna **Tipo de sessão**, depois clique em **Submeter**.
 - Etapa 5** Para editar detalhes da conta do usuário, clique no nome da conta.
 - Etapa 6** Na página **Editado usuário**, altere as informações ou as configurações da conta e, em seguida, selecione **Atualizar**.
-

Ativar ou desativar contas de usuários

Você pode desativar temporariamente as contas de usuários e reativá-las a qualquer momento. Enquanto a conta estiver desativada, o usuário não pode organizar sessões WebEx. Além disso, sessões de organizador desativado não podem ser iniciadas.

Você não pode remover uma conta de usuário do seu site de serviço WebEx usando Administração do Site. No entanto, você pode alterar as informações sobre a conta, inclusive o nome de usuário e senha e atribuí-las a outro usuário.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação esquerda, selecione **Usuário > Editado usuário**.
 - Etapa 2** Localize a conta do usuário.
 - Etapa 3** Para ativar ou desativar uma conta de usuário, marque ou desmarque **Ativar** próxima à conta, depois clique em **Submeter**.
 - Etapa 4** Selecione **Submeter**.
-

Aceitar ou rejeitar solicitações de senha

Se os usuários esquecerem suas senhas e você habilitou a opção Assistência de logon, eles poderão solicitar da página de logon. Use este procedimento para aceitar ou rejeitar solicitações de senha.

Procedimento

Etapa 1 Na barra de navegação à esquerda, selecione **Informações do site**.

Etapa 2 Na página **Informações do site**, selecione o link **Novas solicitações de senha**.
Este link é exibido somente se um ou mais usuários solicitarem suas senhas.

Etapa 3 Marque a caixa próxima à solicitação, depois clique em **Aceitar** ou **Rejeitar**.

Dica Para visualizar informações detalhadas sobre um usuário solicitando uma senha, clique no nome de usuário.

Para cada solicitação de senha, a Administração do site envia uma mensagem de e-mail para a pessoa que solicitou a senha, indicando o status da solicitação.



Gerenciar privilégios da conta de usuário

- [Privilégios de usuário, página 179](#)
- [Definir privilégios da conta de usuário, página 181](#)
- [Definir privilégios para contas individuais, página 181](#)
- [Habilitar uma Sala Pessoal para um usuário, página 182](#)
- [Alterar a URL para uma Sala Pessoal do usuário, página 182](#)

Privilégios de usuário

Privilégio	Descrição
Serviço	Serviços WebEx, tais como o Meeting Center, Training Center, e assim por diante.
Tipo de sessão permitido	Um pacote predefinido de funcionalidades e opções.
Segurança	Defina condições para redefinição de senha e bloqueio de conta.
Editor de gravação	Selecione esta opção para permitir que os usuários editem as gravações de sessão Cisco WebEx.
Vídeo de alta qualidade	Habilite as configurações de vídeo. Vídeo de alta qualidade deve estar habilitado para ligar o vídeo de alta definição.
Sala Pessoal <i>(somente Meeting Center)</i>	Habilite a Sala Pessoal, quando disponível no site.
Sala de Reunião de Colaboração <i>(somente Meeting Center)</i>	Habilite Salas de reuniões de colaboração (CMR), quando disponíveis no site. Quando o CMR for habilitado para o usuário, uma sala pessoal também poderá ser habilitada.
Meeting Center	A opção de integração do Cisco Unified MeetingPlace e a opção do Nó WebEx para o MCS são provisionadas para seu site, selecione Permitir convidados externos para fornecer a esse usuário a opção de convidar convidados localizados na Internet pública ao agendar uma reunião. Não selecionar esta opção permitiria que apenas os convidados dentro da mesma rede interna entrassem na reunião.

Privilégio	Descrição
Training Center	Se você habilitou o Training Center para este usuário e as opções do Laboratório Prático estiverem habilitadas para seu site, clique em Administrador do Laboratório Prático para tornar este usuário o administrador do laboratório.
Event Center	Se você habilitou o Event Center para este usuário, selecione Otimizar largura de banda... para otimizar a largura de banda para convidados na mesma rede.
Privilégio de telefonia	Selecione os tipos de opções de teleconferência que você deseja que o usuário seja capaz de selecionar ao agendar sessões, incluindo chamada de entrada e retorno de chamada de teleconferência e VoIP integrado.
Webcast	Selecione o tipo de webcast que você deseja ativar, privilégio de administrador Básico e do Site.
Meu WebEx	Selecione cada tipo de página do Meu WebEx que você deseja ativar para este usuário. Também insira a quantidade de armazenamento de arquivo e de gravação e os computadores adicionais que você deseja alocar para este usuário.
Remote Support	Se você ativou o Remote Support para esse usuário, indique: <ul style="list-style-type: none"> • As cores e exibição padrão para o console do usuário. • Se você quiser que a sessão do usuário grave automaticamente. Escolha da Gravação baseada em rede (NBR) ou Salvar a gravação no computador local e especifique um local.
Remote Access	Se você ativou o Remote Access para esse usuário, indique: <ul style="list-style-type: none"> • Os computadores atribuídos ao usuário. • As cores e exibição padrão para o console do usuário. • Se você quiser que a sessão do usuário grave automaticamente. Escolha da Gravação baseada em rede (NBR) ou Salvar a gravação no computador local e especifique um local.
Gerenciamento de sistemas	Habilite o gerenciamento do sistema, visualize e edite perfis.
Central de serviços	Habilite a Central de Serviços, visualize e edite funções.

Privilégio	Descrição
Preferências do WebACD	<p>Se você habilitar o WebACD para esse usuário, indique se o usuário é um agente, gerente ou ambos. Para atender a uma fila Chamar-me novamente, este usuário deve ter privilégios de telefonia. Para selecionar filas para atribuir ao usuário, clique em Selecionar Filas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um agente e o número de sessões simultâneas que o agente pode lidar. • Um agente e se o agente pode aceitar solicitações de entrada do Remote Support. • Um agente e se o agente pode atribuir automaticamente todas ou filas especificadas do Remote Support. • Um gerente e quais agentes e filas o gerente pode monitorar. • Um gerente e se o gerente pode atribuir automaticamente todas ou filas especificadas do Remote Support. • Um gerente e se o gerente pode atribuir automaticamente todos os agentes do Remote Support.

Definir privilégios da conta de usuário

Você pode definir as atribuições de privilégios para uma conta de usuário a qualquer momento especificando o seguinte:

- Os tipos de reuniões que um usuário pode organizar em seu site de serviço WebEx. Os tipos de reuniões determinam quais funcionalidades um usuário pode usar em seu site.
 - Se um usuário pode usar as funcionalidades do Meu WebEx Standard ou Meu WebEx Pro.
 - Os serviços de teleconferência que um usuário pode usar durante uma reunião ou sessão de treinamento.
- Você pode alterar os privilégios para todas as contas de usuários simultaneamente ou apenas contas de usuários específicos.

Definir privilégios para contas individuais

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Usuários** > **Editar usuário**.
- Etapa 2** Localize a conta de usuário e selecione o link correspondente.
- Etapa 3** Na página **Editar usuário**, na seção **Privilégios**, selecione os privilégios que você deseja habilitar para o usuário.
- Etapa 4** Selecione **Atualizar**.
-

Habilitar uma Sala Pessoal para um usuário

Esse procedimento é apenas para Meeting Center.



Observação

Uma Sala Pessoal também pode ser ativada para um usuário ao criar uma conta.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação, selecione **Usuários > Editar usuário**.
- Etapa 2** Procure pelo usuário ou use o **Índice** para localizar o usuário.
- Etapa 3** Para editar detalhes da conta do usuário, clique no nome da conta.
- Etapa 4** Em **Privilégios**, marque a caixa de seleção **Sala Pessoal**.
- Etapa 5** (Opcional) Se você suspeitar de alguma atividade incomum na conta, selecione **Suspender**, desta forma a Sala Pessoal não poderá ser acessada até o PIN do organizador ser redefinido pelo usuário.
- Etapa 6** Selecione **Atualizar** para salvar suas alterações.

Alterar a URL para uma Sala Pessoal do usuário

Você pode alterar a URL para a sala pessoal de um usuário existente.

Procedimento

- Etapa 1** Na barra de navegação esquerda, selecione **Usuários > Editar usuário**.
- Etapa 2** Procure pelo usuário ou use o **Índice** para localizar o nome do usuário.
- Etapa 3** Dos resultados, selecione o nome do usuário.
- Etapa 4** Na página **Editado usuário**, no campo **URL da Sala Pessoal: <https://WebServer.webex.com/meet/>**, insira a alteração para a URL.
- Etapa 5** Selecione **Atualizar**.



PARTE **V**

Informações de referência

- [Referência do formato de arquivo CSV, página 185](#)
- [Variáveis de modelos de e-mail, página 217](#)
- [Tags e atributos HTML seguros, página 233](#)



Referência do formato de arquivo CSV

- [Formato de Arquivo CSV para Contas de Usuário](#), página 185
- [Criar um modelo de arquivo CSV](#), página 186
- [Campos de informações de contas](#), página 187
- [Formato de arquivo CSV para contatos](#), página 208
- [Criar um modelo de arquivo CSV](#), página 209
- [Campos de informações de contatos](#), página 210
- [Formato de arquivo CSV para valores de código de rastreamento](#), página 211
- [Fusos horários](#), página 212

Formato de Arquivo CSV para Contas de Usuário

A seguir está um exemplo de arquivo de valores separados por vírgula (CSV) que foi formatado em Microsoft Excel. Esse exemplo não mostra todos os campos possível para os quais você deve fornecer valores. Você deve criar o seu próprio modelo de arquivo CSV específico à organização.

Notas e considerações

- Antes de você importar dados de contas de usuário em um arquivo CSV, crie um arquivo de backup das suas contas de usuário existentes exportando seus dados.
- Todas as exportações (relatório, usuário, contatos) são exportadas no formato de texto delimitado por guia Unicode (UTF-16LE). Todas as importações suportam CSV (apenas para dados em inglês) e texto delimitado por guia Unicode (para dados que não estão em inglês e dados em idiomas misturados).
- Um arquivo CSV deve incluir cabeçalhos de coluna na parte superior do arquivo. Ao criar um arquivo CSV usando um programa de planilha, como o Microsoft Excel, certifique-se que os cabeçalhos da coluna estão na primeira linha de uma planilha. Cabeçalhos de colunas devem aparecer exatamente como especificado nos **Campos de informações de contas** abaixo.
- Algumas informações de contas de usuário são necessários, como especificado em **Campos de Informação de Contas** abaixo. Inclua todos os cabeçalhos das colunas para campos obrigatórios.

**Observação**

A Cisco não recomenda a exclusão de nenhum dos campos do arquivo .cvs antes da importação. Caso nenhuma alteração no campo seja necessária, deixe o campo em branco e os valores existentes serão mantidos.

- Para garantir que o seu arquivo CSV contém todos os cabeçalhos de coluna necessários, no seu formato apropriado, a WebEx recomenda veementemente que você crie um modelo de formato CSV.
- Os campos de informações de conta em um arquivo CSV não são sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Dessa forma, você pode digitar valores em letras maiúsculas ou minúsculas ou uma combinação de ambas. No entanto, os valores que aparecem no perfil do usuário no seu site - como o nome do usuário - aparecerão conforme você os digita no arquivo CSV. Além disso, os usuários devem digitar suas senhas padrão exatamente como você as especifica no arquivo CSV para iniciar sessão nas suas contas.
- Consulte **Campos de informações de contas** abaixo para o formato correto para informações de contas de usuário.
- Quando você finalizar a especificação de informações de contas de usuário, certifique-se de salvar o arquivo de planilha como um arquivo CSV.
- Se você especificar quaisquer informações para uma conta de usuário incorretamente, a Administração do Site não pode criar essa conta. Nesse caso, a Administração do Site gera uma lista de registros para as contas que não se pode criar, inclusive a causa para cada erro. Você pode baixar um arquivo contendo esses registros para seu computador para referência ou para corrigir os erros diretamente nesse arquivo.
- Se, após carregar um arquivo CSV, você deseja alterar informações que você especificou para uma ou mais contas de usuário, você pode editar contas individualmente usando **Administração do Site > Editar lista de usuários**. Ou, você pode entrar em contato com o seu gerente de conta WebEx para obter assistência.

Criar um modelo de arquivo CSV

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de navegação, em **Gerenciar usuários**, clique em **Importar/Exportar Usuários**.
 - Etapa 2** Na página Importar/Exportar Usuários em Lote, clique em **Exportar**. Uma mensagem é exibida declarando que sua solicitação foi recebida. Você receberá uma notificação por e-mail quando o processo de exportação estiver concluído.
 - Etapa 3** Usando o link na notificação por e-mail, abra o arquivo contendo os dados que você exportou em um programa de planilha, como Excel.
 - Etapa 4** Se você deseja adicionar apenas novas contas de usuário, exclua quaisquer dados de conta que o arquivo exportado contenha. Excluir esses dados não afeta nenhuma conta existente quando você carregar o arquivo CSV para Administração do Site.
-

Campos de informações de contas

Campo	Descrição
UserID	<p>(Necessário) Indica um número de identificação que o banco de dados WebEx da Administração do Site gera automaticamente para a conta.</p> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se você estiver adicionando uma nova conta, não forneça nenhuma informação nessa coluna. A Administração do Site gera esse número após você carregar o arquivo CSV. A Administração do Site requer que esse campo esteja vazio para criar uma nova conta. • Se você estiver editando uma conta existente, não exclua ou modifique esse número. Se você modificar o número para uma conta existente, a Administração do Site cria uma nova conta de usuário, usando os dados de conta nessa fila. No entanto, se dados de conta necessários - como nome ou endereço de e-mail de um usuário - já existirem para uma conta no seu site, a Administração do Site não pode criar a nova conta. <p>Se o campo estiver em branco, um novo usuário será adicionado e a ID do Usuário será gerada automaticamente.</p>
Active	<p>(Necessário) Especifica se uma conta de usuário está ativa ou inativa - ou seja, se o usuário pode organizar reuniões WebEx, sessões de treinamento, sessões de suporte ou eventos, dependendo do seu tipo de site. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: a conta do usuário está ativa. • N: a conta do usuário está inativa. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
FirstName	<p>(Necessário) Especifica o primeiro nome do usuário a quem essa conta pertence.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o primeiro nome será solicitado.</p>
LastName	<p>(Necessário) Especifica o sobrenome do usuário a quem essa conta pertence.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o último nome será solicitado.</p>
Username	<p>(Necessário) Especifica o identificador que o usuário a quem essa conta pertence usa para iniciar sessão no serviço WebEx da sua organização. Nomes de usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devem ser exclusivos • Podem conter um máximo de 64 caracteres <p>Importante A WebEx recomenda que você não crie nomes de usuário que incluam espaços ou sinais de pontuação, exceto sublinhados, hifens e pontos.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o nome de usuário será solicitado.</p>

Campo	Descrição
Password	<p>(Necessário) Especifica a senha para a conta. Senhas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deve conter pelo menos quatro caracteres. • Pode conter, no máximo, 32 caracteres. • São sensíveis a maiúsculas e minúsculas - os usuários devem digitar suas senhas exatamente como você as especificar nesse campo • Podem ser "****", o que indica à Administração do Site não alterar a senha para uma conta existente. • Crie uma senha nova, aleatória para uma nova conta. Nesse caso, se você estiver usando a opção "Requerer Senha Estrita...", então a nova senha não satisfaz os critérios de senha e o usuário é solicitado a alterar a senha na primeira vez que fizer o logon. <p>Importante Se, na página Configurações do Site para Comum, você tiver selecionado a opção Requerer senha estrita para novas contas de usuário e você estiver usando um arquivo CSV para criar novas contas de usuário, você deve especificar uma senha padrão para cada conta que cumpra com os critérios de senha estrita que você especificou.</p> <p>Senhas importadas em um arquivo CSV podem ser alteradas, se os critérios de senha apropriados forem definidos nas opções de Segurança do Site.</p> <p>Se o campo estiver em branco, uma senha temporária será gerada automaticamente.</p>
Email	<p>(Necessário) Especifica o endereço de e-mail do usuário. O endereço de e-mail de um usuário deve ser exclusivo.</p> <p>Se o campo estiver em branco, um endereço de e-mail será solicitado.</p>

Campo	Descrição
Language	<p>(Opcional) Especifica o idioma que está selecionado por padrão na página Preferências do usuário. Essa opção determina o idioma no qual o texto aparece para o usuário no site de serviço de reunião. Dependendo de quais idiomas o seu site suporta, esse campo contém um dos seguintes valores numéricos, cada um dos quais corresponde a um idioma. O nome curto é listado próximo ao nome do idioma.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o idioma padrão do site será o idioma padrão.</p> <p>Local - ID</p> <p>EUA –2</p> <p>Austrália –3</p> <p>Canadá –4</p> <p>Canadá Francês –5</p> <p>China –6</p> <p>França –7</p> <p>Alemanha –8</p> <p>Hong Kong –9</p> <p>Itália –10</p> <p>Japão –11</p> <p>Coréia –12</p> <p>Nova Zelândia –13</p> <p>Espanha –14</p> <p>Suécia –15</p> <p>Suíça –16</p> <p>Taiwan –17</p> <p>Reino Unido –18</p> <p>México –19</p> <p>Argentina –20</p> <p>Chile –21</p> <p>Colômbia –22</p> <p>Venezuela –23</p> <p>Brasil –24</p> <p>Portugal –25</p>

Campo	Descrição
	<p>Idioma - ID</p> <p>Inglês - en-us Chinês Simplificado - zh-cn Chinês Tradicional - zh-tw Japonês - jp Coreano - ko Francês - fr Alemão - de Italiano - it Espanhol Castelhana - es-me Espanhol Latino-Americano - es-sp Sueco - sw Holandês - nl Português - pt-br Russo - ru</p>

Campo	Descrição
HostPrivilege	<p>(Opcional) Especifica o tipo de conta que o usuário tem. Esse campo contém os seguintes tipos de conta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZADOR: Especifica que o usuário tem uma conta de organizador. O usuário pode iniciar sessão no serviço WebEx da sua organização para organizar reuniões. • ADMN: Especifica que o usuário tem uma conta de administrador. O usuário pode iniciar sessão no serviço WebEx da sua organização para organizar reuniões e usar a Administração do Site para administrar seu serviço WebEx. <p>Importante Um administrador do site pode gerenciar contas de usuários, tratar de solicitações de registro e especificar preferências para o serviço WebEx da sua organização. Portanto, a WebEx recomenda que a sua organização tenha apenas uma ou duas contas de administrador do site.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADMV: Especifica que o usuário tem uma conta de administrador apenas de visualização. O usuário pode iniciar sessão no serviço WebEx da sua organização para organizar reuniões e usar Administração do Site para visualizar informações de contas de usuários, solicitações de registro, configuração e preferências WebEx e relatórios de uso de reuniões. No entanto, um administrador do site com privilégios apenas de visualização não pode alterar informações da conta do usuário ou configurações para o serviço WebEx da sua organização. • PARTICIPANTE: Especifica que o usuário tem uma conta de convidado. O usuário pode iniciar sessão no serviço WebEx para visualizar uma lista de reuniões para as quais ele foi convidado e participar de reuniões que requerem uma conta no seu site. O usuário também pode manter um perfil de usuário. No entanto, o usuário não pode organizar reuniões no seu site. <p>Nota: As informações a seguir no arquivo CSV se aplicam a contas de convidados. Se você fornecer alguma outra informação no arquivo CSV, a Administração do Site a ignora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se a conta de usuário está ativa ou inativa • Primeiro nome • Sobrenome • Password • Endereço de e-mail <p>Se o campo estiver em branco, será definido para ORGANIZADOR.</p>

Campo	Descrição
MeetingPrivilege	<p>(Opcional) Especifica quais tipos de reuniões o usuário pode organizar. Esse campo pode conter um ou mais códigos, com até três dígitos, que indicam os tipos de reuniões que um usuário pode organizar.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none">• Para obter um código válido para esse campo, consulte os valores de índice em Índice para os tipos de sessões que estão listados na página inicial da Administração do Site. No entanto, se o seu site incluir o tipo de reunião Access Anywhere, não digite seu código nesse campo.• Se algum código contiver zeros à esquerda, você não precisa digitá-los. Por exemplo, se seu código de tipo de reunião for 004, digite apenas o dígito 4 nesse campo.• Você pode especificar múltiplos tipos de reunião para qualquer conta de usuário, se a sua organização tiver as licenças apropriadas. Para especificar múltiplos tipos de serviços, separe-os com vírgulas, mas sem espaços - por exemplo: 15,120• Se você tiver dúvidas sobre os tipos de reuniões que sua organização adquiriu, entre em contato com o seu gerente de conta WebEx. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.

Campo	Descrição
TelephonyPrivilege	

Campo	Descrição
	<p>(Opcional) Especifica os tipos de serviços de teleconferência que o usuário pode usar ao organizar uma sessão. Esse campo pode conter um ou mais dos valores a seguir para uma conta, dependendo dos serviços de teleconferência que o serviço WebEx da sua organização suportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIN: Teleconferência de chamada de entrada. Especifica que o usuário pode organizar sessões nas quais os convidados podem chamar um número de telefone para entrar em uma teleconferência. • TARIFA: Teleconferência de chamada de entrada de ligação gratuita. Especifica que o usuário pode organizar sessões nas quais os convidados chamam um número de telefone de ligação gratuita para entrar em uma teleconferência. • CLBK: Teleconferência de chamada de retorno. Especifica que o usuário pode organizar sessões nas quais os convidados recebem uma chamada telefônica do serviço WebEx para entrar em uma teleconferência. Cada convidado primeiro liga para um número de telefone e depois desliga. O serviço então liga para o número de telefone do convidado. • INTL: Teleconferência de chamada de retorno internacional. Especifica que o usuário pode organizar reuniões ou sessões de treinamento nas quais os convidados recebem uma chamada telefônica internacional do serviço WebEx para entrar em uma teleconferência. • VoIP: Telefone através da Internet. Especifica que o usuário pode organizar sessões que incluem uma conferência de telefone através da internet (voz através de IP). • ILCI: Números de chamadas de entrada internacionais. Especifica que o usuário pode organizar sessões para as quais os convidados em outros países podem chamar um número de telefone local para entrar em uma teleconferência. • SELT: Local da teleconferência. Especifica que o usuário pode selecionar o local da ponte telefônica a usar para uma teleconferência. Disponível apenas se o seu serviço WebEx for provisionado com múltiplos locais de ponte. • MPCLIN: Teleconferência de chamada de entrada para Cisco Unified MeetingPlace (usado para atualizar privilégios de áudio do MeetingPlace). Especifica que o usuário pode organizar sessões nas quais os convidados podem chamar um número de telefone para entrar em uma teleconferência. • MPCLBK: Teleconferência de retorno de chamada para Cisco Unified MeetingPlace (usado para atualizar privilégios de áudio do MeetingPlace). Especifica que o usuário pode organizar sessões nas quais os convidados recebem uma chamada telefônica do serviço WebEx para entrar em uma teleconferência. Cada convidado primeiro liga para um número de telefone e depois desliga. O serviço então liga para o número de telefone do convidado. Se o MPCLBK é suportado, então o MPCLIN deve ser suportado. • MPINTL: Teleconferência de retorno de chamada internacional para Cisco Unified MeetingPlace (usado para atualizar privilégios de áudio do MeetingPlace). Especifica que o usuário pode organizar reuniões ou sessões de treinamento nas quais os convidados recebem uma chamada telefônica internacional do serviço WebEx para entrar em uma teleconferência. <p>Observação Você pode especificar múltiplos tipos de teleconferência para qualquer conta de usuário, se a sua organização tiver adquirido as opções apropriadas. Para especificar múltiplos tipos de teleconferência, separe-os com vírgulas, mas sem espaços - por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIN, CLBK, VOIP

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Deixe o campo Privilégio de Telefonia em branco para habilitar todos os privilégios de telefonia. • Para determinar quais serviços de teleconferência sua organização suporta, consulte a página inicial da Administração do Site. <p>Se o campo estiver em branco, todos os privilégios de telefonia que o site suporta serão atribuídos ao usuário.</p>
GeneralPriv	<p>(Opcional) Especifica os privilégios gerais que o usuário tem no seu site de serviço WebEx. Esse campo pode conter o seguinte valor:</p> <p>BADM: especifica que o usuário é um administrador de cobrança. O usuário pode acessar relatórios de Cobrança da WebEx em Meu WebEx. Aplicável apenas a sites de serviço WebEx que têm a opção Administrador de Cobrança.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>
EditorPrivilege	<p>Não suportado. Este campo deve ser configurado como vazio e ignorado no arquivo de exportação.</p>
TCPrivilege	<p>(Opcional) Disponível apenas para sites do Training Center. Especifica quais privilégios o usuário tem para o Training Center. Esse campo pode conter o seguinte valor:</p> <p>HOLA: especifica que o usuário pode usar a opção Laboratório Prático para sessões de treinamento.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>
SaCPrivilege	<p>Não suportado. Este campo deve ser configurado como vazio e ignorado no arquivo de exportação.</p>
SaCProducts	<p>Não suportado. Este campo deve ser configurado como vazio e ignorado no arquivo de exportação.</p>
SaCSJMEDesc	<p>Não suportado. Este campo deve ser configurado como vazio e ignorado no arquivo de exportação.</p>
SaCSIsMgr	<p>Não suportado. Este campo deve ser configurado como vazio e ignorado no arquivo de exportação.</p>
SCOptions	<p>(Opcional) Disponível apenas para sites do Support Center. Especifica quais opções do Remote Support os usuários podem usar. Você pode especificar o seguinte valor nesse campo:</p> <p>AREC: gravação automática. Especifica que o Remote Support gravará automaticamente as sessões de suporte que o usuário conduz.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>

Campo	Descrição
SCShareView	<p>(Opcional) Disponível apenas para sites do Support Center. Para uma sessão do Remote Support, especifica como um aplicativo ou desktop compartilhado aparece na tela de um representante e de um cliente por padrão. Você pode especificar os seguintes valores para esse campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF: Tela inteira - dimensionar para ajustar. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em exibição de tela inteira na tela de um representante de suporte ou de um cliente e que o tamanho do aplicativo ou desktop está ajustado para caber na exibição em tela inteira na sua integridade. • FS: Tela inteira. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em exibição de tela inteira na tela de um representante de suporte ou de um cliente, mas que o tamanho do aplicativo ou desktop é ajustado para caber na exibição em tela inteira na sua integridade. • WSF: Janela - dimensionar para ajustar. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em uma janela na tela de um representante de suporte ou de um cliente e que o tamanho do aplicativo ou desktop está ajustado para caber na janela na sua integridade. • WIN: Janela. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em uma janela na tela de um representante de suporte ou de um cliente, mas que o tamanho do aplicativo ou desktop não está ajustado para caber na janela na sua integridade. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será FS.</p>
SCShareColor	<p>(Opcional) Disponível apenas para sites do Support Center. Para uma sessão do Remote Support, especifica a configuração de cores para um aplicativo ou desktop compartilhado que aparece na tela de um representante de suporte ou de um cliente por padrão. Você pode especificar os seguintes valores para esse campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 256 cores. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em 256 cores no visualizador ou na tela do representante de suporte ou do cliente. Essa opção requer menos largura de banda para compartilhar aplicativos ou desktops do que a opção High color (16B), mas fornece uma qualidade de imagem inferior. • 16B: High color (16 bits). especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em cores de 16 bits no visualizador ou na tela do representante de suporte ou do cliente. Essa opção exige mais largura de banda que a opção 256 cores, mas fornece uma qualidade de imagem superior. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será 16B.</p>

Campo	Descrição
SCSaveLoc	<p>(Opcional) Disponível apenas para sites do Support Center. Aplica-se apenas se você tiver especificado Gravação Automática (AREC) para Opções SC para o usuário. Para uma sessão do Remote Support, especifica o local no qual o Gravador WebEx salva arquivos de gravação. Por padrão, o Gravador WebEx salva todos os arquivos de gravação no seguinte local no computador do representante de suporte:</p> <p>C:\Minhas Sessões_Gravadas</p> <p>No entanto, você pode especificar qualquer local em um computador do representante de suporte ou outro computador na sua rede - por exemplo:</p> <p>C:\Gravações de Sessões.</p> <p>Se nem o local padrão nem um local que você especificar existir, o Support Center cria as pastas necessárias.</p> <p>Importante Se você especificar um local em um computador na sua rede, certifique-se que</p> <ul style="list-style-type: none"> • O computador do representante de suporte está mapeado para a unidade de rede apropriada. • A conta de rede do representante de suporte tem acesso ao local. <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>
STOptions	<p>(Opcional) Disponíveis para sites do Support Center apenas com a opção Remote Access. Aplica-se apenas se você tiver especificado a Gravação Automática (AREC) para Opções ST para o usuário. Especifica quais opções do Remote Access os usuários podem usar. Você pode especificar o seguinte valor nesse campo:</p> <p>AREC: gravação automática. Especifica que o Remote Access gravará automaticamente as sessões do remote support que o usuário conduz.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>

Campo	Descrição
STShareView	<p>(Opcional) Disponível apenas para sites do Support Center. Aplica-se apenas se você tiver especificado a Gravação Automática (AREC) para Opções ST para o usuário. Para uma sessão do Remote Support, especifica como um aplicativo ou desktop compartilhado aparece na tela de um representante e de um cliente por padrão. Você pode especificar os seguintes valores para esse campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF: Tela inteira - dimensionar para ajustar. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em exibição de tela inteira na tela de um representante de suporte ou de um cliente e que o tamanho do aplicativo ou desktop está ajustado para caber na exibição em tela inteira na sua integridade. • FS: Tela inteira. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em exibição de tela inteira na tela de um representante de suporte ou de um cliente, mas que o tamanho do aplicativo ou desktop é ajustado para caber na exibição em tela inteira na sua integridade. • WSF: Janela - dimensionar para ajustar. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em uma janela na tela de um representante de suporte ou de um cliente e que o tamanho do aplicativo ou desktop está ajustado para caber na janela na sua integridade. • WIN: Janela. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em uma janela na tela de um representante de suporte ou de um cliente, mas que o tamanho do aplicativo ou desktop não está ajustado para caber na janela na sua integridade. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será FS.</p>
STShareColor	<p>(Opcional) Disponível apenas para sites do Support Center. Aplica-se apenas se você tiver especificado a Gravação Automática (AREC) para Opções ST para o usuário. Para uma sessão do Remote Support, especifica a configuração de cores para um aplicativo ou desktop compartilhado que aparece na tela de um representante de suporte ou de um cliente por padrão. Você pode especificar os seguintes valores para esse campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 256 cores. especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em 256 cores no visualizador ou na tela do representante de suporte ou do cliente. Essa opção requer menos largura de banda para compartilhar aplicativos ou desktops do que a opção High color (16B), mas fornece uma qualidade de imagem inferior. • 16B: High color (16 bits). especifica que um aplicativo ou desktop compartilhado aparece em cores de 16 bits no visualizador ou na tela do representante de suporte ou do cliente. Essa opção exige mais largura de banda que a opção 256 cores, mas fornece uma qualidade de imagem superior. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será 16B.</p>

Campo	Descrição
STComputers	<p>(Opcional) Disponíveis para sites do Support Center apenas com a opção Remote Access. Aplica-se apenas se você tiver especificado a Gravação Automática (AREC) para Opções ST para o usuário. Especifica quais computadores o usuário pode acessar remotamente, usando o Remote Access. Os computadores já devem estar definidos para o Remote Access na Administração do Site. Digite os nomes do computador exatamente como eles aparecem na Administração do Site.</p> <p>Nota Você pode especificar múltiplos computadores para uma conta de usuário. Para especificar múltiplos computadores, separe-os com vírgulas, mas sem espaços - por exemplo: Computador 1, Computador 2</p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>
STLocations	<p>(Opcional) Disponíveis para sites do Support Center apenas com a opção Remote Access. Aplica-se apenas se você tiver especificado a Gravação Automática (AREC) para Opções ST para o usuário. Especifica o local no qual o Gravador WebEx salva arquivos de gravação. Por padrão, o Gravador WebEx salva todos os arquivos de gravação no seguinte local no computador do representante de suporte:</p> <p>C:\Minhas Sessões Gravadas</p> <p>No entanto, você pode especificar qualquer local em um computador do representante de suporte ou outro computador na sua rede - por exemplo:</p> <p>C:\Gravações_RemoteAccess.</p> <p>Se nem o local padrão nem um local que você especificar existir, o Remote Access cria as pastas necessárias.</p> <p>Importante Se você especificar um local em um computador na sua rede, certifique-se que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O computador do representante de suporte está mapeado para a unidade de rede apropriada. • A conta de rede do representante de suporte tem acesso ao local. <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>
TimeZone	<p>(Opcional) Especifica o número de índice para o fuso horário no qual o usuário reside. Se você não especificar um fuso horário, a Administração do Site define o fuso horário para a conta de usuário para o fuso horário do seu site de serviço de reuniões. Para obter uma lista de fusos horários e seus números de índice, consulte #unique_259.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será o fuso horário padrão do site.</p>
PhoneCntry	<p>(Opcional) Especifica o número que você deve discar para chamar um usuário que reside em outro país. Esse campo deve conter apenas números.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será 1.</p>
PhoneLocal	<p>(Opcional) Especifica o número de telefone do usuário. Esse campo deve conter apenas números. Não inclua pontuação, como travessões ou pontos.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>

Campo	Descrição
PhoneCallin	(Opcional) Especifica o número que o usuário deve usar para chamar. Se o campo estiver em branco, o padrão será N.
PhoneCallback	Especifica o número no qual o usuário deseja ser chamado. Se o campo estiver em branco, o padrão será N.
CellCntry	(Opcional) Especifica o número que você deve discar para chamar um usuário que reside em outro país. Esse campo deve conter apenas números. Se o campo estiver em branco, o padrão será 1.
CellLocal	(Opcional) Especifica o número do telefone móvel do usuário que o usuário deve usar para chamar. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
CellCallin	(Opcional) Especifica o número do telefone móvel do usuário no qual o usuário deseja ser chamado. Se o campo estiver em branco, o padrão será N.
CellCallback	(Opcional) Especifica a extensão do número do telefone móvel do usuário. Esse campo deve conter apenas números. Se o campo estiver em branco, o padrão será N.
AP1Cntry, AP2Cntry	(Opcional) Especifica o número que você deve discar para chamar um usuário que reside em outro país. Esse campo deve conter apenas números. Se o campo estiver em branco, o padrão será 1.
AP1Local, AP2Local	(Opcional) Especifica o número do pager do usuário. Esse campo deve conter apenas números. Não inclua pontuação, como travessões ou pontos. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
AP1Callin, AP2Callin	(Opcional) Especifica o número do pager que o usuário deve usar para chamar. Se o campo estiver em branco, o padrão será N.
AP1Callback, AP2Callback	(Opcional) Especifica o número do pager do usuário no qual o usuário deseja ser chamado. Se o campo estiver em branco, o padrão será N.
Pin	(Opcional) Especifica o número de identificação pessoal do usuário. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
Address1	(Opcional) Especifica o endereço de correspondência do usuário. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
Address2	(Opcional) Especifica informações adicionais sobre o endereço de correspondência do usuário, se necessário. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.

Campo	Descrição
City	(Opcional) Especifica a cidade na qual o usuário reside. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
State/Province	(Opcional) Especifica o estado ou a província no qual o usuário reside. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
Zip/Postal	(Opcional) Especifica o CEP ou o código postal do endereço de correspondência do usuário. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
Country/Region	(Opcional) Especifica o país ou a região no qual o usuário reside. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
MyWebEx	<p>(Opcional) Se seu site incluir a opção Meu WebEx, especifica o tipo de privilégio do Meu WebEx atribuído à conta. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • STD: Especifica que a conta de usuário recebe o privilégio Padrão Meu WebEx. • PRO: Especifica que a conta de usuário recebe o privilégio Padrão Meu WebEx Pro. • N: Se o seu site não inclui a opção Meu WebEx, especifique esse valor para cada conta de usuário. <p>Observação</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número de contas para as quais você pode especificar o valor PRO depende do número de licenças Meu WebEx Pro disponíveis para o seu site. Para determinar o número de licenças Meu WebEx Pro disponível para atribuir a contas de usuário, veja a página Adicionar Usuário ou Editar Usuário na Administração do Site. • Se, ao especificar privilégios Meu WebEx, você exceder o número de licenças para o seu site, a Administração do Site não pode criar ou atualizar todas as contas para as quais o PRO é especificado. Por exemplo, se o seu site tem 10 licenças Meu WebEx Pro e você especificar PRO para 20 contas, a Administração do Site importa informações de conta apenas para as 10 primeiras contas para as quais você especificou PRO. • Se o seu site incluir a opção Meu WebEx, certifique-se de especificar STD ou PRO para cada conta. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será PRO.</p>

Campo	Descrição
MyContacts	<p>(Opcional) Se seu site incluir a opção Meu WebEx, especifica se o usuário pode acessar e manter uma lista de endereços da área Meu WebEx do usuário no seu site. A lista de endereços contém a lista de endereços da sua empresa - se você mantiver uma - e permite que o usuário mantenha uma lista de contatos pessoal. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Meus Contatos está disponível na área Meu WebEx do usuário, permitindo que o usuário acesse e mantenha uma lista de endereços pessoal. • N: Especifica que Meus Contatos não está disponível na área Meu WebEx do usuário. No entanto, o usuário ainda pode acessar sua lista de endereços pessoal, usando as opções na página Agendar uma Reunião. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
MyProfile	<p>(Opcional) Se seu site incluir a opção Meu WebEx, especifica se o usuário pode acessar seu perfil de usuário da área Meu WebEx do usuário no seu site. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Meu Perfil está disponível na área Meu WebEx do usuário, permitindo que o usuário acesse e mantenha seu perfil de usuário. • N: Especifica que Meu Perfil não está disponível na área Meu WebEx do usuário. No entanto, o usuário ainda pode acessar seu perfil, clicando no link Meu Perfil na barra de navegação. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
MyMeetings	<p>(Opcional) Se seu site incluir a opção Meu WebEx, especifica se o usuário pode usar sua área Meu WebEx no seu site para acessar e manter uma lista das reuniões que ele agendou. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Minhas reuniões está disponível na área Meu WebEx do usuário, permitindo que o usuário acesse e mantenha uma lista de reuniões agendadas. • N: Especifica que Minhas reuniões não está disponível na área Meu WebEx do usuário. No entanto, o usuário ainda pode acessar e manter uma lista de reuniões agendadas, clicando no link Minhas Reuniões na barra de navegação. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
MyWorkspaces	<p>(Opcional) Especifica o uso de Meu espaço de trabalho em Meu WebEx.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>

Campo	Descrição
MyRecordings	<p>(Opcional) Aplica-se apenas a contas em um site do Training Center e para as quais você tenha especificado PRO no campo Meu WebEx. Especifica se o usuário pode publicar sessões de treinamento gravadas no seu site. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Minhas Gravações ou Minhas Gravações de Treinamento (para o Enterprise Edition) está disponível na área Meu WebEx do usuário, permitindo que o usuário publique gravações no seu site. • N: Especifica que Minhas Gravações ou Minhas Gravações de Treinamento (para o Enterprise Edition) não está disponível na área Meu WebEx do usuário, impedindo que o usuário publique gravações no seu site. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
MyFolders	<p>(Opcional) Se seu site incluir a opção Meu WebEx, especifica se o usuário pode armazenar arquivos em pastas pessoais no seu site. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que o botão Minhas Pastas aparece na área Meu WebEx do usuário, permitindo que o usuário armazene arquivos no seu site. • N: Especifica que o botão Minhas Pastas não aparece na área Meu WebEx do usuário, impedindo que o usuário armazene arquivos no seu site. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
MyReports	<p>(Opcional) Aplica-se apenas a contas em um site do Training Center e para as quais você tenha especificado PRO no campo Meu WebEx. Especifica se o usuário pode gerar relatórios contendo informações sobre sessões de treinamento que o usuário organizou e computadores que o usuário acessou remotamente usando o Access Anywhere. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Meus relatórios está disponível na área Meu WebEx do usuário, permitindo que o usuário gere relatórios no seu site. • N: Especifica que Meus relatórios não está disponível na área Meu WebEx do usuário, impedindo que o usuário gere relatórios no seu site. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
AccessAnywhere	<p>(Opcional) Aplica-se apenas a contas para as quais você tenha especificado PRO no campo Meu WebEx. Especifica se o usuário pode definir e acessar computadores remotos, usando o Access Anywhere. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Meus Computadores está disponível na área Meu WebEx do usuário, permitindo que o usuário configure computadores remotos no seu site. • N: Especifica que Meus Computadores não está disponível na área Meu WebEx do usuário, impedindo que o usuário configure computadores remotos no seu site. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
WebcastVideo	<p>(Opcional) Permite que os usuários do Event Center transmitam um vídeo.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>

Campo	Descrição
WebcastAdmin	(Opcional) Mostra se o usuário atual é um Administrador Webcast ou um Apresentador. Se marcado, o usuário é um Administrador. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
WebcastBasic	(Opcional) Permite que os usuários do Event Center transmitam apresentações on-line e áudio. Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.
DefaultTPSessionType	(Opcional) Especifica o tipo de sessão TelePresence padrão, tal como estabelecido na página de Preferências do usuário. Se o campo for deixado em branco, o valor será o tipo de sessão que suporta o TelePresence com a ID de tipo mínimo de reunião.
MeetingAssist	(Opcional) Especifica se os serviços do Meeting Assist estão disponíveis para os usuários. Se o campo estiver em branco, o valor será 0.
SupportCET	Não suportado. Este campo deve ser configurado como vazio e ignorado no arquivo de exportação.
SupportCMR	(Opcional) Especifica se as Salas de Reunião de Colaboração (Nuvem CMR) estão disponíveis para seus usuários (somente Meeting Center). <ul style="list-style-type: none"> • 1: Especifica que o CMR em nuvem está disponível para o usuário. • 0: Especifica que o CMR em nuvem não está disponível para o usuário. Se o campo estiver em branco, o padrão será 0.
SupportURL	(Opcional) Especifica se a Sala Pessoal está disponível para seus usuários (somente Meeting Center). <ul style="list-style-type: none"> • 1: Especifica que o usuário receberá uma sala pessoal. • 0: Especifica que o usuário não receberá uma sala pessoal. Se o campo estiver em branco, o padrão será 0.
SupportHQV	(Opcional) Especifica se vídeo de alta qualidade está disponível para seus usuários (somente Meeting Center, Event Center e Training Center). Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.
SupportHDV	(Opcional) Especifica se vídeo de alta definição está disponível para seus usuários (somente Meeting Center e Training Center). Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.
SupportCascading	(Opcional) Especifica se a otimização de largura de banda de download está ativada para seu usuário do Event Center. Otimização de banda larga permite a retransmissão de tráfego para outros clientes na mesma subrede. Se o campo estiver em branco, o padrão será N.

Campo	Descrição
Custom1-10	<p>(Opcional) Se os Códigos de Rastreamento estiverem ativados em seu site, os campos podem ser renomeados conforme desejado para informação de rastreamento. Por padrão, os primeiros quatro campo são nomeados como Grupo, Departamento, Projeto e Outro. O primeiro código de rastreamento será usado para faturamento.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>
MyPMR	<p>Observação Esta opção não está mais disponível. Use SupportPR para determinar as configurações da sala pessoal para seus usuários.</p>
OneClickSetup	<p>(Opcional) Especifica se o usuário pode usar o One-Click.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será N.</p>
AdditionalStorage	<p>(Opcional) Aplica-se apenas a contas para as quais você tenha especificado PRO no campo Meu WebEx e Y para o campo Minhas pastas. Especifica o número de megabytes (MB) de espaço de armazenamento adicional que você deseja alocar ao usuário para armazenar arquivos no seu site. Digite apenas números nesse campo. Se você não deseja alocar espaço de armazenamento adicional a uma conta de usuário, você pode deixar esse campo em branco.</p> <p>Observação</p> <ul style="list-style-type: none"> • A quantidade total de espaço de armazenamento adicional é determinada pelo contrato de serviço de reuniões da sua organização. Para determinar a quantidade de espaço de armazenamento restante disponível para alocar a contas de usuário, veja a página Adicionar Usuário ou Editar Usuário na Administração do Site. • Dependendo de como a WebEx configurou seu site, se você exceder a quantidade total de espaço de armazenamento adicional para seu site, a Administração do Site pode não ser capaz de criar ou atualizar todas as contas para as quais você alocou armazenamento adicional. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será 0.</p>
AdditionalComputers	<p>(Opcional) Aplica-se apenas a contas para as quais você especificou PRO no campo Meu WebEx e Y para o campo Access Anywhere. Especifica o número de computadores adicionais que você deseja permitir que o usuário configure para o Access Anywhere no seu site. Digite apenas números nesse campo. Se você não deseja alocar computadores adicionais a uma conta de usuário, você pode deixar esse campo em branco.</p> <p>Observação</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número total de computadores adicionais é determinado pelo contrato de serviço de reuniões da sua organização. Para determinar o número de computadores restantes disponíveis para alocar a contas de usuário, veja a página Adicionar Usuário ou Editar Usuário na Administração do Site. <p>Dependendo de como a WebEx configurou seu site, se você exceder o número total de computadores adicionais para seu site, a Administração do Site pode não ser capaz de criar ou atualizar todas as contas para as quais você alocou computadores adicionais.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será 0.</p>

Campo	Descrição
EventDocument	<p>(Opcional) Para sites do Enterprise Edition com Event Center. Especifica se o usuário pode armazenar eventos gravados no seu site. Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que a página Eventos gravados aparece na área Meu WebEx do usuário, permitindo que o usuário armazene eventos gravados no seu site. • N: especifica que a página Eventos gravados não aparece na área Meu WebEx do usuário, impedindo que o usuário armazene eventos gravados no seu site. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
TeleAcct1 - TeleAcct3	<p>(Opcional) Esses campos contêm dados apenas se seu site fornecer aos usuários contas de teleconferência pessoais, através da API de Telefonia WebEx ou da opção de contas de teleconferência.</p> <p>Cuidado Não adicione ou edite dados nesses campos. Se você exportar dados da conta de usuário, esses campos são preenchidos com os números de teleconferência das contas de teleconferência pessoais do usuário. O servidor de telefonia fornece esses números para o usuário quando o usuário adiciona uma conta de teleconferência pessoal usando sua página Meu Perfil.</p> <p>Se o campo estiver em branco, todas as informações serão mantidas.</p>
TeleconLocation	<p>(Opcional) Reservado para parceiros prestadores do serviço de teleconferência WebEx.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>
SendWelcomeEmail	<p>(Opcional) Especifica se seu site automaticamente envia uma mensagem de Boas-Vindas por e-mail ao usuário quando você cria a conta.</p> <p>Se o seu site tiver a opção de modelos de e-mail, você pode editar o modelo para a mensagem de Boas-Vindas por e-mail que o seu serviço WebEx envia aos usuários.</p> <p>Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que o usuário recebe a mensagem de Boas-vindas por e-mail. • N: especifica que o usuário não recebe a mensagem de Boas-vindas por e-mail. <p>Observação Essa opção fica desativada por padrão para a maioria dos sites WebEx. Se essa opção estiver desativada, especificar um valor nesse campo não terá efeito. Para ativar essa opção, entre em contato com o seu gerente de conta WebEx.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Y.</p>
LabAdmin	<p>(Opcional) Aplica-se apenas ao Training Center. Especifica o privilégio do Training Center como administrador para o Laboratório Prático.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será N.</p>

Campo	Descrição
SchedulePermission	<p>(Opcional) Aplica-se apenas aos sites do Meeting Center, Training Center e Event Center. Especifica os usuários que podem agendar sessões em nome desse usuário. Você pode especificar apenas aqueles usuários que têm contas no mesmo site de serviço WebEx desse usuário. Para especificar um usuário, digite o endereço de e-mail do usuário exatamente como ele aparece para a conta de usuário.</p> <p>Você pode especificar múltiplos endereços de e-mail, separando-os por vírgulas e sem espaços - por exemplo: <code>jsmith@anyco.com,mbartel@anyco.com</code></p> <p>Se o campo estiver em branco, o valor será deixado em branco.</p>
PCNAcc1AutoGenerate	<p>(Opcional) Especifica se você gera automaticamente um código de acesso.</p> <p>Esse campo pode conter um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que o código de acesso é gerado automaticamente. • N: especifica que o código de acesso não é gerado automaticamente. <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.</p>
PCNAcc1TollFreeCallinNum	<p>(Opcional) Especifica o número de chamada de entrada gratuita.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.</p>
PCNAcc1TollCallinNum	<p>(Opcional) Especifica o número de chamada tarifada de backup.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.</p>
PCNAcc1ILNum	<p>(Opcional) Especifica se a conta PCN suporta chamadas de entrada internacionais.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.</p>
PCNAcc2AutoGenerate	<p>(Opcional) Especifica se você gera automaticamente um código de acesso.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.</p>
PCNAcc2TollFreeCallinNum	<p>(Opcional) Especifica o número de chamada de entrada gratuita.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.</p>
PCNAcc2TollCallinNum	<p>(Opcional) Especifica o número da chamada de entrada tarifada.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.</p>
PCNAcc2ILNum	<p>(Opcional) Especifica se a conta PCN suporta chamadas de entrada internacionais.</p> <p>Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.</p>

Campo	Descrição
PCNAcc3AutoGenerate	(Opcional) Especifica se você gera automaticamente um código de acesso. Se o campo estiver em branco, o padrão será (Opcional) Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.
PCNAcc3TollFreeCallinNum	(Opcional) Especifica o número de chamada de entrada gratuita. Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.
PCNAcc3TollCallinNum	(Opcional) Especifica o número de chamada tarifada de backup. Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.
PCNAcc3ILNum	(Opcional) Especifica se a conta PCN suporta chamadas de entrada internacionais. Se o campo estiver em branco, o padrão será Disponível. Se o PCN não estiver habilitado, o valor será deixado em branco.

Formato de arquivo CSV para contatos

A seguir está um exemplo de arquivo de valores separados por vírgula (CSV) que foi formatado em Microsoft Excel. Você deve criar o seu próprio modelo de arquivo CSV específico à organização.

Notas e considerações

- Antes de você importar dados de contas em um arquivo CSV, crie um arquivo de backup dos seus dados de contato existentes exportando os dados.
- Todas as exportações (relatório, usuário, contatos) são exportadas no formato de texto delimitado por guia Unicode (UTF-16LE). Todas as importações suportam CSV (apenas para dados em inglês) e texto delimitado por guia Unicode (para dados que não estão em inglês e dados em idiomas misturados).
- Um arquivo CSV deve incluir cabeçalhos de coluna na parte superior do arquivo. Ao criar um arquivo CSV usando um programa de planilha, como o Microsoft Excel, certifique-se que os cabeçalhos da coluna estão na primeira linha de uma planilha. Cabeçalhos de colunas devem aparecer exatamente como especificado nos **Campos de informações de contatos** abaixo.
- Algumas informações de contatos são necessárias, como especificado nos **Campos de informações de contatos** abaixo. Assim, você deve incluir todos os cabeçalhos de coluna para campos necessários. Você não precisa incluir cabeçalhos de colunas nos campos opcionais para os quais você não fornecer informações de contato.
- Para garantir que o seu arquivo CSV contém todos os cabeçalhos de coluna necessários, no seu formato apropriado, a WebEx recomenda veementemente que você crie um modelo de formato CSV.
- Os campos de informações de contato em um arquivo CSV não são sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Dessa forma, você pode digitar valores em letras maiúsculas ou minúsculas ou uma combinação de ambas. No entanto, os valores que aparecem nas informações de contatos no seu site - como o nome do contato - aparecerão conforme você os digita no arquivo CSV.

- Consulte **Campos de informações de contatos** abaixo para o formato correto das informações de contatos.
- Quando você finalizar a especificação de informações de contatos, certifique-se de salvar o arquivo de planilha como um arquivo CSV.
- Ao carregar um arquivo CSV, a Administração do Site exibe uma tabela contendo as informações que você especificou no arquivo. Revise todas as informações com cuidado e verifique sua precisão antes de confirmar que deseja carregar o arquivo.
- Se você especificar quaisquer informações para um contato incorretamente, a Administração do Site não poderá criar esse contato. Nesse caso, a Administração do Site gera uma lista de registros para os contatos que não puderam ser criados, inclusive a causa para cada erro.
- Você pode baixar um arquivo contendo esses registros para seu computador para referência ou para corrigir os erros diretamente nesse arquivo.
- Se você corrigir os erros diretamente no arquivo que a Administração do site cria para você, certifique-se de excluir a última coluna, rotulada de **Comentários** antes de carregar o arquivo para criar os contatos restantes.
- Se, após carregar um arquivo CSV, você quiser alterar as informações que você especificou para um ou mais contatos, você pode editar contatos individualmente usando a Administração do Site. Ou, você pode entrar em contato com o seu gerente de conta WebEx para obter assistência.

Criar um modelo de arquivo CSV

Procedimento

- Etapa 1** Se não houver contatos existem atualmente em seu site, adicione manualmente pelo menos um contato para seu site.
 - Etapa 2** Na barra de navegação, em **Gerenciar site**, clique em **Endereços da empresa**.
 - Etapa 3** Na página Lista de Endereços da Empresa, clique em **Exportar**.
 - Etapa 4** Abra o arquivo que contém os dados que você exportou em um programa de planilha, como o Excel.
 - Etapa 5** Se você deseja adicionar apenas novos contatos, exclua quaisquer dados de contatos que o arquivo exportado contenha. Excluir esses dados não afetará nenhum contato quando você carregar o arquivo CSV para a Administração do Site.
-

Campos de informações de contatos

Use esta opção...	Para...
UUID	Indica um número de identificação que a administração do site gera automaticamente para o contato. Importante <ul style="list-style-type: none"> • Se você estiver adicionando um novo contato, não forneça nenhuma informação nessa coluna. A Administração do Site gera esse número após você carregar o arquivo CSV. A Administração do Site requer que esse campo esteja vazio para criar um novo contato. • Se você estiver editando um contato existente, não modifique esse número. Se você modificar o número para um contato existente, a Administração do Site cria um novo contato, usando os dados nessa fila. No entanto, se dados de contato necessários - como o endereço de e-mail - já existirem para um contato no seu site, a Administração do Site não pode criar o novo contato.
DUID	Indica um número de identificação que a Administração do site gera automaticamente para os Membros do distribuidor.
Name	(Necessário) Especifica o nome e o sobrenome do contato.
Email	(Necessário) Especifica o endereço de e-mail do contato.
Company	(Opcional) Especifica a organização na qual o contato trabalha.
JobTitle	(Opcional) Especifica o cargo ou a posição do contato em uma organização.
URL	(Opcional) Especifica o endereço da página da Web para o contato ou sua organização.
OffCntry	(Opcional) Especifica o número que você deve discar para chamar um contato que reside em outro país. Esse campo deve conter apenas números.
OffLocal	(Opcional) Especifica o número de telefone do contato. Esse campo deve conter apenas números. Não inclua pontuação, como travessões ou pontos.
CellCntry	(Opcional) Especifica o número que você deve discar para chamar um contato que reside em outro país. Esse campo deve conter apenas números.
CellLocal	(Opcional) Especifica o número do telefone móvel do contato. Esse campo deve conter apenas números. Não inclua pontuação, como travessões ou pontos.
FaxCntry	(Opcional) Especifica o número que você deve discar para chamar uma máquina de fax que reside em outro país. Esse campo deve conter apenas números.
FaxLocal	(Opcional) Especifica o número de fax do contato. Esse campo deve conter apenas números. Não inclua pontuação, como travessões ou pontos.
Address1	(Opcional) Especifica o endereço de correspondência do contato.

Use esta opção...	Para...
Address2	(Opcional) Especifica informações adicionais sobre o endereço de correspondência do contato, se necessário.
City	(Opcional) Especifica a cidade na qual o contato reside.
State/Province	(Opcional) Especifica o estado ou a província no qual o contato reside.
Zip/Postal	(Opcional) Especifica o CEP ou o código postal para o endereço de correspondência do contato.
Country	(Opcional) Especifica o país no qual o contato reside.
Time Zone	Especifica o fuso horário em que o contato reside.
Language	Especifica o idioma que o contato usa.
Locale	Especifica a localidade do idioma que o contato usa.
UserName	(Opcional) Se esse contato tiver uma conta para seu serviço WebEx, você pode incluir o nome de usuário do contato nesse campo. Nomes de usuário <ul style="list-style-type: none"> • Não é possível incluir espaços ou sinais de pontuação, exceto sublinhados, hifens e pontos. • Podem conter um máximo de 64 caracteres
Notas	(Opcional) Especifica quaisquer informações adicionais sobre o contato.

Formato de arquivo CSV para valores de código de rastreamento

A seguir é um exemplo de conteúdo de valores separados por vírgulas (CSV). Você deve criar o seu próprio modelo de arquivo CSV específico à organização.

Notas e considerações

- Um arquivo CSV deve incluir cabeçalhos de coluna na parte superior do arquivo. Ao criar um arquivo CSV usando um programa de planilha, como o Microsoft Excel, certifique-se que os cabeçalhos da coluna estão na primeira linha de uma planilha. Cabeçalhos de colunas devem aparecer exatamente como especificado nos **Campos de informações de valores de códigos** abaixo.
- Algumas informações de códigos de rastreamento são necessárias, como especificado nos **Campos de informações de valores de códigos** abaixo. No entanto, deve incluir todos os cabeçalhos das colunas, independentemente se as informações são opcionais e formate-as exatamente como especificado.
- Os campos de informações de valores de códigos em um arquivo CSV não são sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Dessa forma, você pode digitar valores em letras maiúsculas ou minúsculas ou uma combinação de ambas. No entanto, os valores que aparecem na lista de valores para um código de rastreamento em seu site aparecerão como você os digita no arquivo CSV.

- Depois que você terminar de especificar os valores de códigos, certifique-se de salvar o arquivo de planilha como um arquivo CSV, como uma extensão .csv.
- Ao carregar um arquivo CSV, a Administração do Site exibe uma tabela contendo as informações que você especificou no arquivo. Revise todas as informações com cuidado e verifique sua precisão antes de confirmar que deseja carregar o arquivo.
- Se você especificar quaisquer valores de código incorretamente, a Administração do Site não poderá adicionar esses valores à lista. Nesse caso, a Administração do Site gera uma lista de registros para os valores que não puderam ser adicionados, inclusive a causa para cada erro. Você pode baixar um arquivo contendo esses registros para seu computador para referência ou para corrigir os erros diretamente nesse arquivo.
- Se você corrigir os erros diretamente no arquivo que a Administração do site criou para você, certifique-se de excluir a última coluna, marcada de **Comentários**, antes de carregar o arquivo para criar os valores de código restantes.
- Se, após carregar um arquivo CSV você quiser alterar as informações especificadas para um ou mais valores de código, você poderá editar valores individualmente na página Lista de códigos de rastreamento. Ou, você pode entrar em contato com o seu gerente de conta WebEx para obter assistência.

Campos de informações de valores de códigos

Use esta opção...	Para...
Índice	(Opcional) Especifica a ID do banco de dados do valor do código de rastreamento. O valor de um Índice deve ser um número exclusivo de 1-500, inclusive. Para evitar os erros que os números do índice duplicado podem causar, você pode deixar esta coluna em branco. Se a coluna Índice não contém valores, a Administração do Site insere os valores de códigos sequencialmente na página Lista de códigos de rastreamento.
Active	(Opcional) Especifica o status do valor do código de rastreamento. Um valor deve ser Sim ou Não . Se você deixar este valor em branco, o padrão será automaticamente Sim .
Código	(Necessário) Especifica o valor do código de rastreamento. Um valor pode ser de até 128 caracteres e incluir letras, números e caracteres especiais.

Fusos horários

Fusos horários são exibidos em um formato fácil de ler. Os itens de menu são exibidos de formas diferentes, dependendo se os fusos horários estão ou não em DST (Horário de verão). O formato de menu de fuso horário usa este formato:

Localização (<Time zone name> <DST label> "Hora", <GMT offset>)

Um exemplo do formato de fuso horário exibido é:

San Francisco (Horário padrão do Pacífico), GMT-08:00

Os detalhes de fuso horário estão listados abaixo.

Índice	GMT	Name	Local	Padrão	DST
0	-12 horas	Linha de data	Ilhas Marshall		
1	-11 horas	Samoa	Samoa		
2	-10 horas	Havaí	Honolulu	Padrão	Dia
3	-9 horas	Alasca	Anchorage	Padrão	Dia
4	-8 horas	Pacífico	San Francisco	Padrão	Dia
5	-7 horas	Montanha	Arizona		
6	-7 horas	Montanha	Denver	Padrão	Dia
7	-6 horas	Central	Chicago	Padrão	Dia
8	-6 horas	México Central	Cidade do México	Padrão	Dia
9	-6 horas	Central	Saskatchewan		
10	-5 horas	América do Sul no Pacífico	Bogotá		
11	-5 horas	Leste	Nova York	Padrão	Dia
12	-5 horas	Leste	Indiana	Padrão	Dia
13	-4 horas	Atlântico	Halifax	Padrão	Dia
14	-4 horas	América do Sul Ocidental	Caracas		
15	-3,5 horas	Newfoundland	Newfoundland	Padrão	Dia
16	-3 horas	América do Sul Oriental	Brasília	Padrão	Dia
17	-3 horas	América do Sul Oriental	Buenos Aires		
18	-2 horas	Atlântico Médio	Atlântico Médio	Padrão	Dia
19	-1 hora	Açores	Açores		Verão
20	0 hora	Greenwich	Casablanca		
21	0 hora	Meridiano de Greenwich	Londres		Verão
22	1 h	Europa Central	Amsterdã		Verão

Índice	GMT	Name	Local	Padrão	DST
23	1 h	Europa Central	Paris		Verão
25	1 h	Europa Central	Berlim		Verão
26	2 horas	Europa Oriental	Atenas		Verão
28	2 horas	Egito	Cairo	Padrão	Dia
29	2 horas	África do Sul	Pretória		
30	2 horas	Europa Oriental	Helsinki		Verão
31	2 horas	Israel	Tel Aviv	Padrão	Dia
32	3 horas	Arábia Saudita	Riyadh		
33	3 horas	Rússia	Moscou	Padrão	Dia
34	3 horas	Nairobi	Nairobi		
35	3,5 horas	Irã	Teerã		
36	4 horas	Arábia	Abu Dhabi		
37	4 horas	Baku	Baku	Padrão	Dia
38	4,5 horas	Afeganistão	Kabul		
39	5 horas	Ásia Ocidental	Ekaterinburg		
40	5 horas	Ásia Ocidental	Islamabad		
41	5,5 horas	Índia	Bombaim		
42	5,5 horas	Colombo	Colombo		
43	6 horas	Ásia Central	Almaty		
44	7 horas	Bangcoc	Bangcoc		
45	8 horas	China	Pequim		
46	8 horas	Austrália Ocidental	Perth	Padrão	Dia
47	8 horas	Cingapura	Cingapura		
48	8 horas	Taipei	Taipei		

Índice	GMT	Name	Local	Padrão	DST
49	9 horas	Japão	Tóquio		
50	9 horas	Coreia	Seul		
51	9 horas	Yakutsk	Yakutsk		
52	9,5 horas	Austrália Central	Adelaide	Padrão	Dia
53	9,5 horas	Austrália Central	Darwin		
54	10 horas	Leste da Austrália	Brisbane		
55	10 horas	Leste da Austrália	Sydney	Padrão	Dia
56	10 horas	Pacífico Ocidental	Guam		
57	10 horas	Tasmânia	Hobart	Padrão	Dia
58	10 horas	Vladivostok	Vladivostok	Padrão	Dia
59	11 horas	Pacífico Central	Ilhas Salomão		
60	12 horas	Nova Zelândia	Wellington	Padrão	Dia
61	12 horas	Fiji	Fiji		
130	1 h	Europa Central	Estocolmo		Verão
131	-8 horas	México no Pacífico	Tijuana	Padrão	Dia
132	-7 horas	México na Montanha	Chihuahua	Padrão	Dia
133	-4,5 horas	América do Sul Ocidental	Caracas	Padrão	Dia
134	8 horas	Malásia	Kuala Lumpur	Padrão	Dia



CAPÍTULO 31

Variáveis de modelos de e-mail

- [Variáveis de modelos de e-mail para o Meeting Center, página 217](#)
- [Variáveis de modelo de e-mail para empresas, página 222](#)

Variáveis de modelos de e-mail para o Meeting Center

A tabela a seguir lista e define todas as variáveis usadas nos modelos de e-mail do Meeting Center. Para maiores informações sobre as variáveis individuais usadas em cada modelo consulte a [Matriz Variável do Modelo do E-mail do Meeting Center](#).



Importante

- Embora algumas variáveis apareçam em vários modelos de e-mail, cada variável é exclusiva para seu próprio modelo. As variáveis não são compartilhadas entre modelos.
- Cada modelo de e-mail contém seu próprio conjunto de variáveis. Copiar e colar variáveis entre o assunto e o corpo do e-mail, ou de um modelo para outro, não é suportado.

Variável	Descrição	Modelos usados
%Hoste-mail%	Endereço de e-mail do usuário.	Múltiplos
%ForwardSubjectDesc%	Texto na linha Assunto do e-mail da reunião	Invitation to Register for a meeting
%Topic%	Tópico da reunião	Múltiplos
%ForwardDesc%	Texto de descrição da reunião	Invitation to Register for a meeting
%HostName%	Nome Completo do Organizador da Reunião	Múltiplos
%Host Name%	Nome Completo do Organizador da Reunião	Múltiplos

Variável	Descrição	Modelos usados
%HostDisclaimer%	Texto de renúncia usado no rodapé dos modelos para os organizadores das reuniões	Múltiplos
%Hostnumber%	Chave (número) de Organizador para a reunião	Múltiplos
%HostNumberDes%	Descrição da chave (número) de organizador da reunião para o organizador alternativo	Múltiplos
%MeetingDateOrRecurrence%	"Data da reunião ou informações de reincidência, se alguma	"Invitation to Register for a meeting
%TimeZone%	Fuso horário para a reunião	Múltiplos
%PKIDescription%	Descrição da Infraestrutura da Chave Pública. Isso aparecerá no modelo apenas quando a opção PKI estiver ativada para o seu site.	Invitation to Register for a meeting
%MeetingInfoURL%	URL que fornece as informações da reunião	Múltiplos
%MeetingInfoInOtherTimezone%	Informações da reunião fornecidas em um fuso horário diferente daquele no qual ela foi agendada originalmente.	Múltiplos
%ServiceNameURL%	URL do nome do serviço (por exemplo, Meeting Center)	Invitation to Register for a meeting
%HostPhone%	Número de telefone do usuário que é o organizador	Múltiplos
%PromotionFreeTrialDescription%	Descrição de qualquer texto promocional para um teste gratuito do Meeting Center	Múltiplos
%PromotionFreeTrialURL%	URL do texto promocional do teste gratuito	Múltiplos
%EmailFooter%	Texto do rodapé com marca identificável usado em todos os e-mails	Múltiplos
%Disclaimer%	Texto de isenção de responsabilidade legal Cisco WebEx usado no rodapé	Múltiplos
%AttendeeName%	Nome do convidado da reunião	Múltiplos

Variável	Descrição	Modelos usados
%MeetingTime%	Hora quando a Reunião está agendada	Múltiplos
%MeetingNumber%	Número de identificação atribuído à reunião	Múltiplos
%Meeting Number%	Número de identificação atribuído à reunião	Múltiplos
%MeetingDate%	Data em que ocorrerá a reunião	Múltiplos
%MeetingNumberLabel%	Rótulo do texto que precede a variável %MeetingNumber% (por exemplo, "Número da Reunião:")	Múltiplos
%MeetingNumberLabelWithValue%	Combinação de um rótulo do número da reunião e um número da reunião	Múltiplos
%MeetingNumberNS%	Número de identificação atribuído à reunião (sem espaços entre os números)	Múltiplos
%MeetingPasswordLabel%	Rótulo do texto que precede a variável %MeetingPassword% (por exemplo, "Senha da Reunião:")	Múltiplos
%MeetingPassword%	Senha da reunião	Múltiplos
%PasswordDesc%	Descrição de como usar a senha	Múltiplos
%AlternateHostDescription%	Descrição do organizador alternativo da reunião, se algum	Múltiplos
%JoinMeetingTitle4SmartPhone%	Texto do título da reunião quando exibido em smartphones	Múltiplos
%TeleconferenceAttendeeDesc%	Descrição de convidados entrando através de teleconferência	Múltiplos
%TeleconferenceInfoAttendeeNN%	Descrição de convidados entrando através de uma teleconferência	Múltiplos
%UCFAttendeeVerifyPlayers%	Mensagem indicando que os convidados verifique suporte avançado do reprodutor de mídia antes de entrarem na reunião.	Múltiplos
%Meeting Link%	Link para a página Reunião (de onde os convidados podem entrar na reunião)	Múltiplos

Variável	Descrição	Modelos usados
%iPhoneJoinMeetingDesc%	Instruções para usuários entrarem em uma reunião a partir do iPhone	Múltiplos
%PKI Information%	Informações sobre a Infraestrutura da Chave Pública. Esta informação será apresentada quando a opção PKI for fornecida para o site.	Múltiplos
%TeleconferenceDesc%	Descrição da teleconferência	Múltiplos
%TeleconferencingInfo%	Informações sobre a teleconferência inclusive números de teleconferência, etc.	Múltiplos
%TeleconferenceHostDesc%	Rótulo do texto que precede a informação telefônica	Múltiplos
%TeleconferenceInfoHostNN%	Informação telefônica	Múltiplos
%Recording Disclaimer%	Texto de isenção de responsabilidade legal Cisco WebEx em relação a fazer uma gravação da reunião	Múltiplos
%UCFHostVerifyPlayers%	Mensagem indicando que os organizadores verifiquem o suporte do reprodutor de mídia avançado antes de entrarem na reunião	Múltiplos
%ConfCallModerator%	Informações sobre o moderador de chamadas da conferência	Múltiplos
%TeleconferenceInfoAttendee%	Informações sobre o convidado da teleconferência	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%ConfCallParticipant%	Informações sobre o participante da chamada de conferência	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%TeleconferenceInfoHost%	Informações sobre o organizador da teleconferência	MC Tele MeetingInfo For Host
%iCalendarText%	Informações sobre adicionar reunião ao iCalendar	Meeting Information Updated
%DownloadToCalendarLink%	Link para baixar a reunião ao iCalendar	Meeting Information Updated
%AttendeeJoinSection%	Informações sobre os detalhes a serem fornecidos para o convidado entrar na reunião.	Meeting Information Updated

Variável	Descrição	Modelos usados
%MeetingManagerSetUpDesc%	Informações sobre configurar o Gerente da Reunião	Meeting Registration Confirmed
%SetupURL%	URL para configurar o Gerente da Reunião	Meeting Registration Confirmed
%DateTime%	Informações de data e hora da reunião	Múltiplos
%DateTimeList%	Informações de data e hora (ou seja, agenda) para reuniões que foram reagendadas. Essas reuniões exigem registro obrigatório.	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%PhoneContactInfo%	Número de telefone de contato do organizador para reuniões que foram reagendadas	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%ReclaimHostRole%	Texto que descreve a chave de organizador, que permite que o usuário recupere a função de Organizador	Meeting Scheduled_mp
%ActionOnAudioMeeting%	Descreve para o organizador como iniciar uma parte do áudio da reunião	Múltiplos
%ActionOnAudioMeetingAttendee%	Descreve para o convidado como iniciar a parte do áudio da reunião	Múltiplos
%TPInformationIcs%	Informações do TelePresence	Múltiplos
%JoinByPhoneIcs%	Os dados de áudio do convidado, incluindo números de telefone para entrar no áudio	Múltiplos
%HostMeetingPasswordIcs%	Senha da reunião definida pelo organizador da reunião. Aparece no modelo do organizador	MC MeetingInfo For Host (Ferramentas de produtividade)
%HostDisclaimerIcs%	Texto de renúncia usado no rodapé dos modelos para os organizadores das reuniões	Múltiplos
%AttendeeJoinByPhoneIcs%	Informações de telefone para discar para entrar na reunião. Aparece no modelo de convidado	MC MeetingInfo For Attendee (Ferramentas de produtividade)

Variável	Descrição	Modelos usados
%MeetingPasswordIcs%	Senha da reunião definida pelo organizador da reunião. Aparece no modelo de convidado	Múltiplos
%DisclaimerIcs%	Texto de renúncia usado no rodapé dos modelos para os convidados	Múltiplos
%AlternateHostDescriptionIcs%	Descrição do organizador alternativo da reunião, se algum	MC MeetingInfo For Attendee
%HostNumberDesIcs%	Descrição da chave (número) de organizador da reunião para o organizador alternativo	MC MeetingInfo For Attendee

Variáveis de modelo de e-mail para empresas

A tabela a seguir lista e define todas as variáveis usadas nos modelos de e-mail de Empresas. Para obter mais informações sobre as variáveis individuais usadas em cada modelo consulte a [Matriz variável do modelo do e-mail de empresas](#).

- Embora algumas variáveis apareçam em vários modelos de e-mail, cada variável é exclusiva para seu próprio modelo. As variáveis não são compartilhadas entre modelos.
- Cada modelo de e-mail contém seu próprio conjunto de variáveis. Copiar e colar variáveis de um modelo para outro não é suportado.

Variável	Descrição	Modelos usados
%allocation queue%	Fila WebACD usada na regra de alocação	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Amount%	Custo total da compra	purchase confirmation
%ApproveURL%	URL para aprovar a solicitação de senha	Password Request
%BillingEnd%	Data final do período de cobrança para a assinatura do serviço	Múltiplos
%ChangePassword%	URL ou link que permite que os usuários alterem suas senhas	Forgot Password Request Notification - Change Password
%CompanyName%	O nome da empresa que está inscrita para o serviço	Múltiplos
%ConfirmationUrl%	URL ou link que permite aos usuários confirmar suas contas WebEx	Require Confirmation Email

Variável	Descrição	Modelos usados
%ConfirmWords%	O texto que descreve o processo de confirmação de conta	Require Confirmation Emailo
%CurrentPath%	URL ou link que aponta para o caminho do sistema para o administrador do site atual	PE Customize Signup
%DownloadToCalendarURL%	URL ou link para usuários que desejam baixar as informações de reunião off-line para o formato de calendário de sua escolha	Múltiplos
%Hoste-mail%	Endereço de e-mail do usuário do Meeting.	Múltiplos
%FullName%	Nome completo do usuário do Center.	Access Anywhere Requested
%EndingTime%	Tempo de encerramento da reunião pagar por uso (como fornecido com as informações de cobrança após a reunião)	Múltiplos
%EndTime%	Tempo de encerramento do período de cobrança de assinatura de serviço mensal	PE Credit Card Monthly Invoice
%EntryLinkURL%	URL ou link que aponta para o formulário de entrada WebACD para solicitações de clientes	Missing WebACD Queue Email
%ErrorCode%	Código de erro do evento de roteamento WebACD	WebACD Routing Error Notification Email
%FailedAccountDetail%	Detalhes de contas não alterados com sucesso durante o evento de administração do site	Password Security Enhancements Normal Condition
%URL%	URL que aponta para o site ou outros locais	Tudo
%ComputerName%	Nome do computador no qual o Access Anywhere é solicitado	Access Anywhere Requested
%FirstName%	Primeiro nome do titular da conta WebEx	Múltiplos
%Host Name%	Nome completo do organizador da reunião	Múltiplos
%HostID%	Número de ID do organizador da reunião	Failed Auto-Recording notification

Variável	Descrição	Modelos usados
%HostLogonName%	Nome de logon do usuário fornecido com a compra do novo serviço	purchase confirmation
%HostMeetingInfoURL%	URL ou link que permite ao organizador da reunião editar a reunião	Múltiplos
%hostpassword%	Senha fornecida com a nova notificação de configuração de conta	Múltiplos
%InvoiceID%	Número da fatura fornecido com o recibo de compra	purchase confirmation
%InvoiceNumber%	Número da fatura fornecido com o recibo de compra	Múltiplos
%LastName%	Sobrenome do titular da conta WebEx	Múltiplos
%Email Address%	Endereço de e-mail de contato da pessoa que está compartilhando as gravações de reuniões	Share Recordings
%EmailConfirmLink%	URL ou link que permite ao usuário confirmar a alteração do endereço de e-mail em sua conta WebEx	WebEx Account Change Confirmation
%EmailFooter%	Texto do rodapé com marca identificável usado em todos os e-mails	TODOS
%ServiceURL%	URL do site de serviço WebEx	Access Anywhere Setup Information
%UserName%	"O ""Nome de usuário"" do usuário para logon nos serviços WebEx"	Access Anywhere Setup Information
%Status%	"O status preliminar do usuário que se inscreveu para uma conta com WebEx. ""Status"" é ""Aceitar"" ou ""Rejeitar"" dependendo dos critérios Aceitar/rejeitar em vigor para a funcionalidade Inscrever-se no site de administração."	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteURL%	URL do site de serviço WebEx	Account Signup Notification for Site Admin
%HostName%	Nome Completo do Organizador da Reunião	"Account Signup Notification for Site Admin, vários modelos"

Variável	Descrição	Modelos usados
%StatusAction%	"A ação a ser tomada pelo administrador do site na solicitação do usuário para uma conta WebEx, ""Aceitar"" ou ""Rejeitar"""	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteHomePageURL%	URL da página inicial do site de serviço WebEx	Account Signup Notification for Site Admin
%Subject%	Texto a ser usado na linha de assunto	Múltiplos
%TeleconferencingInfo%	Informações de teleconferência fornecidas aos usuários. Não configurável.	Múltiplos
%Meeting Password%	Senha da reunião definida pelo organizador da reunião	Múltiplos
%SiteBrandName%:	"URL do site de serviço WebEx do cliente, por exemplo, ""http://customer.WebEx.com"""	Automated Responses to Users
%AccountPassword%	Senha da conta WebEx do cliente	Automated Responses to Users
%BrandName%	"Nome da marca do site de serviço WebEx do cliente, por exemplo, ""customer.WebEx.com"""	Automated Responses to Users
%TechSupportEmailAddress%	Endereço de e-mail personalizável do suporte técnico no WebEx.	Automated Responses to Users
%ServiceName%	"Nome personalizável do serviço WebEx (por exemplo, Meeting Center, Training Center, Support Center, etc.)."	Múltiplos
%AccountActivationURL%	URL onde o usuário pode ativar a conta WebEx	"Automated Responses to Users Not Activated, vários"
%PpuEmail%	Endereço de e-mail da pessoa de contato do suporte técnico no caso do usuário ter optado por uma conta Pagar por uso.	Múltiplos
%PpuPhone%	Número de telefone da pessoa de contato do suporte técnico no caso do usuário ter optado por uma conta Pagar por uso.	Múltiplos
%PpuSupportHours%	Horas de trabalho da pessoa de contato do suporte técnico no caso do usuário ter optado por uma conta Pagar por uso.	Múltiplos

Variável	Descrição	Modelos usados
%Topic Name%	Nome do tópico para o qual gravação está disponível para reprodução diretamente do site de serviço WebEx.	Available Recording Notification
%Recording Link%	URL ou link onde a gravação está disponível para reprodução do site de serviço WebEx.	Available Recording Notification
%Recording Time%	Hora de início da gravação.	Available Recording Notification
%Duration%	Duração da gravação ou reunião	Available Recording Notification
%Edit Recording URL%	URL para editar as informações de gravação e as opções de controle de reprodução.	Available Recording Notification
%Recording Info URL%	URL para visualizar as informações sobre a gravação, como as opções para permitir que os usuários baixem a gravação e as informações relacionadas.	Available Recording Notification
%Service Center%	URL do site de serviço WebEx	"Available Recording Notification, vários"
%Service Recording URL%	URL do site de serviço WebEx onde os usuários podem visualizar todas as gravações disponíveis para o site	Available Recording Notification
%Topic%	Tópico da reunião	Múltiplos
%MeetingDateOrRecurrence%	Data da reunião ou informações de recorrência para a reunião	Múltiplos
%MeetingTime%	Hora quando a Reunião está agendada	Múltiplos
%TimeZone%	Fuso horário onde a reunião está agendada. O fuso horário é configurável pelo organizador da reunião	Múltiplos
%iCalendarText%	Instruções em texto para baixar a versão iCal das informações da reunião	Múltiplos
%DownloadToCalendarLink%	URL para usuários que desejam baixar as informações de reunião off-line para o formato de calendário da sua escolha. Esta opção é necessária para usar o iCal com o Lotus Notes.	Múltiplos

Variável	Descrição	Modelos usados
%CreditCardLastFourDigits%	Últimos quatro dígitos do cartão de crédito do cliente no arquivo.	Credit card declined for PPU Retries
%SiteAdminName%	Nome do Administrador do site de serviço WebEx	"Deactivated Account Notice, vários"
%DeactivatedNumber%	Número de dias em que a conta esteve inativa	Deactivated Account Notice
%UserList%	Lista de contas de usuários no site de serviço WebEx que foram desativadas	"Deactivated Account Notice, vários"
%SiteID%	ID numérico exclusivo do site (estas informações são enviadas para a administração do site)	Email Notification for failed Critical job
%DomainID%	Domínio em que o site está provisionado.	Email Notification for failed Critical job
%JobID%	ID do trabalho (isto representará a ID do trabalho crítico que falhou)	Email Notification for failed Critical job
%JobType%	Tipo de trabalho (indica o tipo do trabalho crítico que falhou - importação ou exportação)	Email Notification for failed Critical job
%ErrorMessage%	Mensagem de erro explicando a natureza da falha do trabalho	Email Notification for failed Critical job
%Request%	Nome da solicitação	Múltiplos
%Request_Status%	Status da solicitação	Múltiplos
%ExportStatusPageURL%	"URL da página de status de exportação. Exibe o status de uma solicitação: Em fila de espera, em andamento, abortado ou concluído."	Export Finished Or Aborted Notification
%ExportFileName%	Nome do arquivo exportado.	Export Finished Or Aborted Notification
%SubmitDate%	Data em que a solicitação foi enviada	Múltiplos
%SubmitTime%	Hora em que a solicitação foi enviada	Múltiplos
%RequestEnd%	"Status da solicitação de importação ou exportação. Dependendo da sua solicitação, esta pode ter os seguintes status:	Múltiplos

Variável	Descrição	Modelos usados
%FinishDate%	Data em que a solicitação enviada teve o processamento concluído	Múltiplos
%FinishTime%	Hora em que a solicitação enviada teve o processamento concluído	Múltiplos
%TotalCount%	Contagem total de registros recuperados	Múltiplos
%FailCount%	Contagem total de registros que não pôde ser recuperado	Múltiplos
%DownloadCscFileURL%	Texto e URL para baixar o arquivo de exportação	Múltiplos
%DownloadErrorLogURL%	Texto e URL para baixar o registro de erros para importação e exportação	Múltiplos
%AdminName%	Nome do Administrador do site de serviço WebEx	Múltiplos
%ConfID%	ID numérico exclusivo da conferência neste site.	Múltiplos
%ConfName%	Nome (Tópico) da conferência.	Múltiplos
%Date%	Data que os comentários foram fornecidos	Múltiplos
%Setup%	Comentários do usuário destinados ao texto configurável sobre a facilidade de configuração da reunião	"Feedback To Host One, vários"
%Reliability%	Comentários do usuário destinados ao texto configurável sobre a confiabilidade da reunião	"Feedback To Host One, vários"
Desempenho	Comentários do usuário destinados ao texto configurável sobre o desempenho da reunião	"Feedback To Host One, vários"
%Comments%	Comentários adicionais destinados ao texto configurável de um usuário/organizador	"Feedback To Host One, vários"
%Profile%	Perfil de usuário	"Feedback To Host One, vários"
%ServerName%	Nome do servidor onde a reunião foi organizada	"Feedback To Host One, vários"

Variável	Descrição	Modelos usados
%MeetingNumber%	Número de ID atribuído à reunião	Múltiplos
%Meeting Number%	Número de ID atribuído à reunião	Audio Only For Host (Ferramentas de Produtividade)
%MeetingCost%	Custo (excluindo taxa) da reunião pagar por uso	Múltiplos
%MeetingDate%	Data em que a reunião irá ocorrer	Múltiplos
%MonthlyFee%	Custo mensal (excluindo taxa) do serviço	PE Credit Card Monthly Invoice
%N%	Número de dias antes do vencimento da senha temporária (conforme fornecido com uma solicitação de alteração de senha)	Redefinir senha
%NewEmail%	Endereço de e-mail da conta WebEx após a alteração do endereço de e-mail	WebEx Account Change Confirmation
%NO%	Porcentagem do espaço total de armazenamento de gravação que permanece disponível para o site	Media Storage Capacity Warning
%OldEmail%	Endereço de e-mail da conta WebEx antes da alteração do endereço de e-mail	WebEx Account Change Confirmation
%OptionName%	Nome da opção que o administrador do site alterou	Múltiplos
%PassWord%	Senha da conta WebEx do cliente	PE Account Activation
%PasswordOrLink%	Senha ou link para a senha (fornecido após uma redefinição de senha)	Reset password
%PaymentURL%	URL ou link que permite ao cliente comprar ou estender a subscrição do serviço	Múltiplos
%PeopleMinutes%	Tempo de atendimento combinado de todos os convidados na reunião pagar por uso	Múltiplos
%percentage%	Porcentagem de chamadas alocadas para a fila WebACD	WebACD Allocation Rule Error Notification Email

Variável	Descrição	Modelos usados
%Personalized Message%	Mensagem que o organizador pode personalizar e incluir ao compartilhar gravações	Share Recordings
%ProductivityToolBenefit%	Texto que descreve os benefícios das ferramentas de produtividade WebEx	Múltiplos
%ReactivateActMsg%	Instruções sobre como reativar a conta WebEx bloqueada	Locked Out Account Notice
%recursive sub-queue%	A subfila atribuiu uma alocação recursiva através da regra de alocação ausente	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Email%	Endereço de e-mail	Múltiplos
%Content%	Comentários enviados por um usuário como parte dos comentários sobre um serviço (ao grupo de suporte de serviço)	Múltiplos
%ServiceType%	O tipo de serviço WebEx	Múltiplos
%SiteAdminHomePageURL%	URL ou link para a página inicial de administração	Request for Service Privileges
%StartingTime%	Hora de início da reunião pagar para visualizar (como fornecido com as informações de cobrança após a reunião)	Múltiplos
%StartTime%	A hora de início do período de cobrança da assinatura mensal do serviço	PE Credit Card Monthly Invoice
%SubAmount%	Subtotal do custo (excluindo taxa) da compra	purchase confirmation
%subtype%	Tipo de assinatura relacionada com a nova conta	Múltiplos
%SuccessCount%	Número de contas alteradas com sucesso durante o evento da administração do site	Password Security Enhancements Normal Condition
%SupportEmail%	Endereço de e-mail de suporte técnico para o serviço WebEx	Múltiplos
%SupportPhone%	Número de telefone de suporte técnico para o serviço WebEx	Múltiplos
%ServiceNameURL%	"URL do nome do serviço (por exemplo, MC, SC, TC, etc.)"	Múltiplos

Variável	Descrição	Modelos usados
%SiteAdminEmail%	Endereço de e-mail do administrador do site	Múltiplos
%SiteAdminPhoneContactInfo%	Número de telefone do administrador do site	Múltiplos
%ImportStatusPageURL%	"URL da página de status de importação. Exibe o status de uma solicitação para importar: pendente, em fila, abortado ou concluído"	Import Finished Or Aborted Notification
%ImportFileName%	Nome do arquivo para o qual uma solicitação de importação foi estabelecida	Import Finished Or Aborted Notification
%NewSuccessCountAdded%	Exibe a contagem de novos registros adicionados com sucesso (isto indica uma importação bem sucedida)	"Import Finished Or Aborted Notification, vários"
%NewSuccessCountUpdated%	Exibe a contagem de registros atualizados com sucesso (isto indica que um banco de dados foi atualizado com sucesso com os registros importados)	"Import Finished Or Aborted Notification, vários"
%CallInPhoneNumber%	Número de telefone que os convidados precisam para fazer uma chamada de entrada para entrar na reunião	Múltiplos
%CustomerName%	Nome do cliente WebEx	Múltiplos
%DateTime%	Data e hora em que uma solicitação ao suporte foi colocada em fila	Múltiplos
%QueueName%	Nome da fila para lidar com solicitações/mensagens de suporte ao cliente	"Leave Message Email, vários"
%WaitTime_Tsh%	Tempo de espera estimado para que a solicitação seja processada e resolvida pela CSR	"Leave Message Email, vários"
%CSRs%	Nomes dos representantes do atendimento ao cliente	"Leave Message Email, vários"
%CustomerEmail%	Endereço de e-mail do cliente	"Leave Message Email, vários"
%CustomerPhone%	Número de telefone do cliente	"Leave Message Email, vários"
%Question%	Pergunta feita pelo cliente	"Leave Message Email, vários"

Variável	Descrição	Modelos usados
%FailedNumber%	Número de tentativas de logon com falhas de um usuário WebEx.	"Locked Out Account Notice, vários"
%ScheduledMeeting%	Indica se o usuário tem reuniões agendadas.	"Locked Out Account Notice, vários"
%Tax%	Custo dos impostos sobre as vendas da compra	Múltiplos
%TeleconferenceCost%	Custo da parte da teleconferência da reunião pagar por uso	Múltiplos
%TeleconferenceName%	Nome atribuído à teleconferência pelo organizador	Múltiplos
%TeleconferencingMinutes%	Número de minutos de teleconferência usados na reunião pagar para visualizar	Múltiplos
%TotalCost%	Custo total da reunião pagar para visualizar, incluindo custos de reuniões, de teleconferência e de impostos sobre vendas	Múltiplos
%TrialEnd%	Data final da inscrição de teste para o serviço WebEx	Múltiplos
%UserEmail%	Endereço de e-mail da conta Webex	Múltiplos
%UserInfomation%	Informações fornecidas pelo usuário durante uma nova solicitação de conta WebEx	PE Customize Signup
%WaitTime_Not%	Tempo em que a solicitação esperou na fila antes da notificação ser desencadeada	Wait Notification Email



CAPÍTULO 32

Tags e atributos HTML seguros

- [Tags e atributos HTML seguros, página 233](#)

Tags e atributos HTML seguros

A Cisco WebEx permite que você use o código HTML para personalizar a marca. Por exemplo, ao personalizar seu site, tal como a barra de navegação à esquerda ou os modelos de e-mail. Tags e atributos inseguros no HTML, como também código JavaScript, não são suportados.

O código HTML apenas suportará os seguintes tags, atributos e propriedades CSS HTML seguros. Somente URLs válidas que usam os protocolos suportados listados na tabela a seguir podem ser inseridos em campos de URL.

Tipo HTML	Elementos suportados
Abas	a, b, big, blockquote, body, br, button, center, cite, code, col, colgroup, dd, div, dl, dt, em, fieldset, font, form, frame, frameset, h1, h2, h3, h4, h5, h6, head, hr, html, i, iframe, img, input, label, legend, li, link, noscript, ol, option, p, pre, samp, script, select, small, span, strike, strong, style, sub, sup, table, tbody, td, textarea, tfoot, th, thead, tr, u, ul
Atributos	abbr, accesskey, align, alt, autocomplete, axis, background, bgcolor, border, cellpadding, cellspacing, char, charoff, class, cols, colspan, disabled, headers, height, href, id, lang, leftmargin, marginheight, marginwidth, media, name, nowrap, onblur, onclick, ondblclick, onfocus, onmousedown, onmouseover, onmouseup, readonly, rows, rowspan, scope, shape, size, style, title, topmargin, valign, width

Tipo HTML	Elementos suportados
Propriedades CSS	_moz_resizing, azimuth, background, background-attachment, background-color, background-image, background-position, background-repeat, border, border-bottom, border-bottom-color, border-bottom-left-radius, border-bottom-right-radius, border-bottom-style, border-bottom-width, border-collapse, border-color, border-left, border-left-color, border-left-style, border-left-width, border-radius, border-right, border-right-color, border-right-style, border-right-width, border-spacing, border-style, border-top, border-top-color, border-top-left-radius, border-top-right-radius, border-top-style, border-top-width, border-width, bottom, caption-side, clear, clip, color, counter-increment, cue, cue-after, cue-before, cursor, direction, display, elevation, empty-cells, float, font, font-color, font-family, font-size, font-size-adjust, font-stretch, font-style, font-variant, font-weight, height, left, letter-spacing, line-height, list-style, list-style-image, list-style-position, list-style-type, margin, margin-bottom, margin-left, margin-right, margin-top, marker-offset, marks, max-height, max-width, min-height, min-width, mso-spacerun, orphans, outline, outline-color, outline-style, outline-width, overflow, padding, padding-bottom, padding-left, padding-right, padding-top, page, page-break-after, page-break-before, page-break-inside, pause, pause-after, pause-before, pitch, pitch-range, play-during, position, richness, right, size, speak, speak-header, speak-numeral, speak-punctuation, speech-rate, stress, table-layout, text-align, text-decoration, text-indent, text-shadow, text-transform, top, unicode-bidi, vertical-align, visibility, voice-family, volume, white-space, widows, width, word-break, word-spacing, word-wrap
Protocolos de URL	https, http, ftp, tftp, ftps, sftp, mailto