



Manual do Usuário

ClaireExpress 

Sempre que precisar.

Economia e velocidade na tomada de decisões.



Manual do Usuário do ClaireExpress

Tudo o que você precisa saber para realizar uma teleconferência utilizando o ClaireExpress pode ser encontrado neste manual.

Caso necessite de assistência adicional de como realizar sua teleconferência ou ainda não seja usuário, por favor, entre em contato com nosso suporte no email: operacoes@claireconference.com.br ou por telefone no 0800 771 1780.

Iniciando uma Teleconferência

O ClaireExpress é um serviço de teleconferência que não necessita reservas, sendo assim, para utilizá-lo não é necessário um planejamento ou agendamento prévio. Uma vez que você possui uma senha de acesso, é possível iniciar imediatamente uma conferência, de qualquer telefone fixo ou móvel, seguindo os seguintes passos:

1. Ligue para o número de acesso (solicite a listagem de números nacionais e internacionais através do email operacoes@claireconference.com.br);
2. Após ouvir a gravação teclé sua senha de acesso, seguida da tecla #;
3. Você será automaticamente encaminhado para uma sala virtual e, caso seja participante da conferência, ficará escutando música até a entrada do moderador;

A conferência só terá início após a entrada do moderador.

Senhas de acesso

Para realizar uma teleconferência, basta entrar em contato com a ClaireConference e solicitar seu formulário de solicitação de senhas. Após o preenchimento do formulário, o mesmo deverá ser encaminhado para operacoes@claireconference.com.br assinado, e em seguida sua nova senha de acesso será encaminhada por email.

É enviado um par de senhas para cada solicitação, sendo assim, 01 senha de moderador (líder da conferência e responsável pela mesma) e 01 para todos os participantes.

Quantidade de senhas

Podem ser solicitadas quantas forem necessárias. Não existe cobrança por número de senhas ou nível das mesmas, a conferência é cobrada apenas de acordo com a utilização (minuto x participantes).

Níveis de senha

A fim de prover maior segurança durante as conferências, a ClaireConference criou 3 níveis de segurança para garantir total confidencialidade da sua reunião, podendo eleger aquele que melhor se adequa às necessidades da sua empresa.

Nível 1 - Segurança Moderada

- ▶ Senha com funcionamento no horário 06h00 às 24h00 durante os 7 dias da semana;
- ▶ Dial-out e Blast dial-out feitos pela ClaireConference (verificar item referente à dial ou e blast dial-out);
- ▶ Validade 12 meses.

Nível 2 - Seguro

- ▶ Senha com funcionamento 24h, durante os 7 dias da semana;
- ▶ Dial-out (disparo de chamada) e Blast dial-out (disparo de chama em grupo) feitos pelo moderador (mediante solicitação antecipada);
- ▶ Bloqueio da conferência (mediante solicitação antecipada);
- ▶ Validade de 12 meses.

Nível 3 - Altamente Seguro

- ▶ Senha com funcionamento 24h, durante os 7 dias da semana;
- ▶ Liberado o Dial-out (disparo de chamada) e Blast dial-out (disparo de chama em grupo) feito pelo moderador;
- ▶ Liberado Bloqueio da conferência;
- ▶ Validade de 12 meses.



Configuração da senha

Ao solicitar o ClaireExpress, você receberá um formulário para a configuração de sua senha de acesso. O mesmo deverá ser preenchido de acordo com as necessidades da empresa e ser enviado assinado para a ClaireConference.

Preencha os dados de cobrança, o nível de senha escolhido (verifique item “Níveis de Senha” deste manual para saber qual se adequa melhor às suas necessidades), dados do responsável pela senha de acesso, e escolha as configurações básicas para sua reunião.

Reproduzir sinal na entrada/saída do participante:

No momento em que os participantes entram na conferência é reproduzido um bip que indica que uma nova pessoa entrou na sala. A mesma coisa acontece quando alguém sai durante a reunião.

Reproduzir nome do participante na entrada/saída do participante:

No momento em que digitarem a senha para a conexão, escutarão uma mensagem solicitando a gravação do nome, assim ao serem direcionados ou ao saírem da sala virtual será reproduzida a gravação.

Música de espera até a entrada do moderador:

Por motivo de segurança e para que a senha seja utilizada apenas sob autorização do responsável, a reunião só terá início após a entrada do moderador. Por isso, pode ser solicitado que os participantes fiquem escutando música até a entrada do mesmo, já que não podem se comunicar enquanto aguardam o início da conferência.

Desconectar participantes após a saída do moderador:

Para maior segurança, após a saída do moderador todos os participantes serão desconectados da conferência.

Realizando um dial-out ou um blast dial-out

Dial-out:

Com a finalidade de gerar maior comodidade e facilitar o acesso à reunião, disponibilizamos o recurso de dial-out, onde você poderá optar pela realização do recurso, das seguintes maneiras:

1. Nossas operadoras entram em contato com os participantes na data e hora marcada. Recurso disponível para todos os níveis de senha.

Para solicitar a realização de um dial-out basta enviar a solicitação com as seguintes informações para o email operacoes@claireconference.com.br:

- ▶ Usuário ClaireConference - Nome e senha de acesso à reunião;
- ▶ Nome dos participantes;
- ▶ Telefone dos participantes;
- ▶ Telefone para contato com o responsável;
- ▶ Data do dial-out;
- ▶ Hora de início da conferência;
- ▶ Ligar primeiro para o moderador ou para os participantes.

2. O moderador realiza o dial out - Após entrar em conferência, o moderador poderá entrar em contato com outras pessoas, sem se desconectar da reunião, e incluir esta pessoa a conferência. Este recurso está disponível apenas para os níveis de senha 2 (mediante solicitação na emissão da senha) e 3.

Siga os passos abaixo para realizar o dial-out (Liberado apenas para o moderador da conferência):

- ▶ Ligue para o número de acesso;
- ▶ Após ouvir a gravação, digite sua senha de moderador, seguida da tecla #;
- ▶ Digite sua contra-senha seguido da tecla #;
- ▶ Você será automaticamente encaminhado para uma sala virtual;
- ▶ Digite *1 e escutará uma gravação solicitando o Operadora, DDD e número do telefone da pessoa que deverá ser incluída na reunião;

Obs: Caso o número discado seja para cidades onde o DDD é 11 digitar apenas o número do telefone. As operadoras aceitas são 15 e 21.

- ▶ Após discar o número para contato, confirme se a ligação deverá ser efetuada;
- ▶ Após confirmar, sua ligação será efetuada;

- ▶ Para voltar para a reunião com o convidado, teclie *2
- ▶ Para voltar para a reunião sem o convidado teclie *3

Blast Dial-Out

O blast dial-out, diferente do dial-out, permite que o moderador ou nossas operadoras entrem em contato com diversos participantes ao mesmo tempo.

São cadastrados os números de telefone dos participantes a serem contatados e uma mensagem, que será ouvida no momento em que os participantes atenderem as ligações.

Recurso disponível para todos os níveis de senha, sendo que:

- ▶ Nível 1: Cadastro e disparo feito apenas por operadoras da ClaireConference.
- ▶ Nível 2: Cadastro e disparo feito por operadoras da ClaireConference ou pelo moderador da Conferência, mediante solicitação antecipada;
- ▶ Nível 3: Cadastro e disparo feito por operadoras da ClaireConference ou pelo moderador, sem necessidade de solicitação antecipada;
- ▶ Usuário ClaireConference - Nome e senha de acesso à reunião;
- ▶ Nome dos participantes;
- ▶ Telefone dos participantes;
- ▶ Telefone para contato com o responsável;
- ▶ Data do disparo das ligações;
- ▶ Mensagem que deverá ser ouvida pelos convidados.

Siga os passos abaixo para a realização de um blast dial-out:

Nível 1: O disparo das ligações será feito por operadoras da ClaireConference, mediante solicitação antecipada;

Nível 2 e 3: O disparo das ligações poderá ser feito pelo próprio moderador na hora da conferência, conforme orientações abaixo:

- ▶ Cadastro antecipado dos participantes a serem contatados;
- ▶ Na data e hora da reunião, o moderador deverá discar para o número de acesso;
- ▶ Após solicitação discar senha de acesso, seguida da tecla #;

ClaireExpress

- ▶ Discar Contra-senha, seguida da tecla #;
- ▶ O moderador será conectado a conferência;
- ▶ O moderador deverá discar (*92) para realizar o disparo do blast dial-out para todos os participantes;
- ▶ Assim que os participantes atenderem as ligações, escutarão a mensagem referente à reunião e serão conectados automaticamente.
- ▶ Para cancelar o Blast dial-out, tecle *3.

Bloqueio da Conferência

Visando tornar sua conferência mais segura e confidencial, disponibilizamos o recurso de bloqueio da conferência.

Após a entrada de todos os participantes, basta digitar (*7) para bloquear a entrada de outras pessoas. Portanto, a partir do bloqueio ninguém poderá entrar em conferência, e a mesma não poderá ser monitorada pela ClaireConference caso solicitado.

Recurso disponível apenas para senhas de nível 2 (mediante solicitação antecipada) e nível 3.

Recursos disponíveis

O ClaireExpress conta com alguns recursos que, disponíveis através do teclado do telefone, podem ser ativados e desativados pelo moderador, o que possibilita total controle sobre a conferência.

- ▶ * 0: Solicitação de ajuda
Solicite o auxílio de nossas operadoras durante a reunião ou caso tenha dificuldades em se conectar.
- ▶ * 1: Realização de Dial-out
Conecte um participante antes ou durante a reunião (Obtenha maiores informações no item “Realizando um dial-out ou um blast dial-out”)
- ▶ * 4: Ajusta o ganho dos níveis de voz em todas as linhas da conferência;
- ▶ * 5: Inicia e finaliza o modo de palestra: o sistema emitirá um sinal de aviso e silenciará todos os participantes, com exceção do moderador.

- ▶ * 6: Silencia e retorna a falar;
- ▶ * 7: Bloqueio da Conferência (Informações em “bloqueio da conferência”);
- ▶ * 8: Reproduz uma lista com os nomes dos participantes durante a conferência;
- ▶ * 9: Finaliza a reprodução da lista de participantes.

Passos para uma áudio conferência segura

Para garantir uma conferência segura, recomendamos as seguintes orientações:

1) Convide e confirme a presença dos participantes:

Manter um diretório atualizado de todos os colaboradores e parceiros comerciais - e-mail apenas para associados conhecidos.

- ▶ Convide os participantes com confirmação de participação e somente depois de confirmado disponibilize o número telefônico, as senhas e contra-senhas quando necessárias;
- ▶ Participantes com confirmação e Dial-out de moderadores na hora da conferência.

2) Autenticação de participantes:

A ClaireConference prove uma senha de acesso para os participantes que pode ser alterada para cada conferência ou quando necessário. Os participantes devem entrar com a senha para participar da conferência.

3) Autenticação de moderador:

O cliente pode periodicamente solicitar a alteração dos códigos numéricos que identificam quem são os moderadores e as configurações das preferências de chamada. Impedindo que participantes não autorizados iniciem uma conferência. Os moderadores devem entrar com senha para iniciar a conferência.

4) Procedimentos de configurações de conferências:

- ▶ Configurar o protocolo de segurança para conferências automáticas ClaireConference;
- ▶ Possibilidade do uso de contra-senhas individuais ou coletivas para aumentar a restrição de acesso não autorizado;
- ▶ Bloqueando conferência - o moderador pode bloquear e desbloquear o acesso à conferência depois que todos os participantes se conectarem impedindo a entrada de estranhos;
- ▶ Lista de chamada ou nome anunciado - para participar da conferência os participantes devem fornecer o nome, quando ingressam na sala são anunciados;

- ▶ Tons de avisos e anuncio de nome;
- ▶ Bloqueio de Dial-out e blast dial-out feito pelo moderador;
- ▶ Configuração de protocolo de segurança para conferências assistidas por operadores da ClaireConference;
- ▶ O operador da conferência confirma o nome dos participantes, a companhia, o número do telefone e o endereço de e-mail antes de adicioná-los a conferência;
- ▶ Gerencia e mantém um relatório dos participantes da conferência;
- ▶ Possibilidade de silenciar ou liberar para falar, individual ou geral, sobre os participantes.

5) Conservar e manter uma lista atualizada de empregados:

Desativar, apagar e gerenciar contas de empregados que entram e deixam à empresa.

6) Informar aos participantes que a conferência só é iniciada com a presença de pelo menos um moderador:

Até a entrada do moderador todos os participantes permanecerão escutando música.

Para obter informações mais detalhadas sobre segurança, solicite a nossa política de segurança.

Dicas úteis

- ▶ Para que sua reunião virtual seja melhor aproveitada, envie aos participantes a pauta e um roteiro contendo os tópicos a serem discutidos, ou solicite que nosso operador o faça juntamente com a notificação. Peça que todos confirmem o recebimento das instruções e o entendimento da forma de acesso.
- ▶ Participe de uma teleconferência preferencialmente em locais calmos, onde você não possa ser incomodado ou interrompido.
- ▶ Prefira aparelhos individuais com fio. Celulares, aparelhos viva-voz e telefones sem fio têm maiores probabilidades de causar ruídos. Aconselhamos que o telefone seja colocado em mudo quando não se estiver fazendo parte da apresentação ou discussão.
- ▶ É importante que todos se identifiquem antes de falar.
- ▶ Não atenda outras ligações durante a teleconferência, principalmente se a “espera” de seu telefone tiver música, pois esta será ouvida por todos os outros participantes.