



# Manual do Usuário

ClaireViewer 

Gerencie e controle suas  
Teleconferências

## Manual do usuário do ClaireViewer

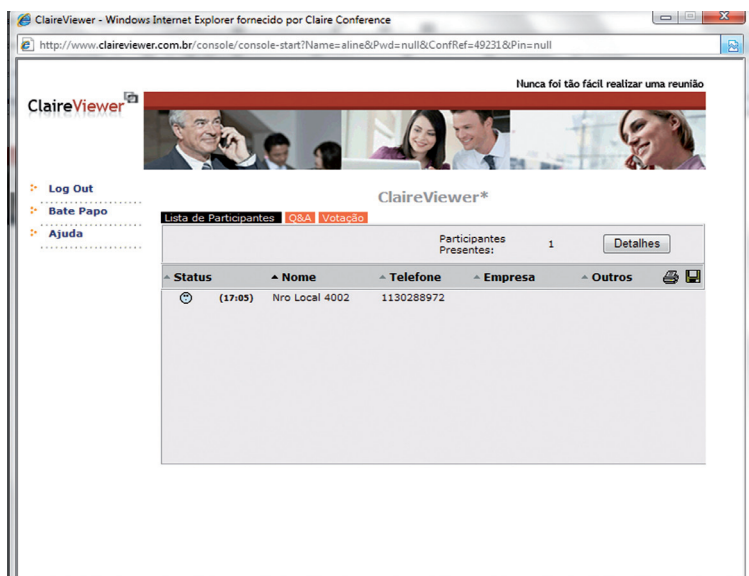
O ClaireViewer é um aplicativo baseado na Web que auxilia os moderadores no controle das conferências. Ele otimiza a comunicação durante as reuniões e fornece aos moderadores uma representação visual dos participantes. Além disso, apresenta uma exibição gráfica na fila de Q&A e um fórum de votação.

O ClaireViewer possui a funcionalidade “bate-papo”, que permite aos moderadores conversar com operadores em tempo real.

As funcionalidades do ClaireViewer podem ser divididas em quatro áreas principais:

- ▶ Lista de Participante
- ▶ Q&A
- ▶ Votação
- ▶ Bate-Papo

O ClaireViewer possui o modo de operação Interativo e fornece aos moderadores acesso a um leque maior de funcionalidades como a visualização da lista de participantes e a fila do Q&A, além de possuir opções de Votação e Bate-papo.



## Efetuar Logon ClaireViewer

Para fazer logon no ClaireViewer os moderadores necessitarão de:

- ▶ Nome de usuário, ID da Conferência e número de confirmação.

Estes dados serão disponibilizados através do nosso Depto. Operações.

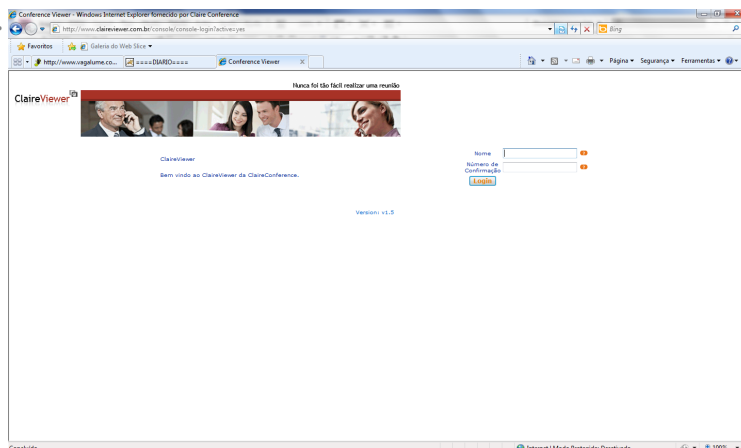
Para fazer logon:

1. Digite o endereço do ClaireViewer no URL. [www.claireviewer.com.br](http://www.claireviewer.com.br)

2. Digite seu nome no campo Nome. Este campo aceita um máximo de 20 caracteres.

3. Digite as informações necessárias nos outros campos.

4. Clique em Login. Abra o ClaireViewer.



## Tela do ClaireViewer

A tela do ClaireViewer consiste de um painel principal de informações e um menu do lado esquerdo.

O painel principal de informações possui três guias: Lista de Participantes, Q&A e Votação.

O menu da esquerda contém duas opções: Sair e Bate-Papo. Os moderadores podem sair do ClaireViewer clicando na opção Log Out e podem acessar o diálogo de bate-papo clicando na opção Bate-Papo. A caixa de diálogo de bate-papo também é exibida por padrão quando um usuário faz logon.

Se o logon não for bem sucedido devido a informações inválidas, uma mensagem de erro pode ser exibida.

Se o software de Pop-ups (também conhecido como Pop-up Killer or Pop-up Stopper) estiver instalado no computador, verifique se ele está desativado, pois o servidor do ClaireViewer lança dois diálogos via pop-up, o diálogo de bate-papo e a página principal do ClaireViewer.

## Visualizar Detalhes Associados à Conferência

O número de participantes associados à conferência atual pode ser visualizado. Será exibido na tela principal da Lista de Participantes. Também será exibida uma caixa de diálogo com os Detalhes da Conferência.

Para ver detalhes da conferência:

1. Clique em Detalhes na tela principal da lista de participantes.  
A caixa de diálogo exibirá Detalhes da Conferência.
2. Feche a caixa de diálogo para retornar a tela da Lista de participantes.  
A tela da lista de participantes será exibida.

## Imprimir Mensagens

Os moderadores podem imprimir mensagens associadas a conferência. Para imprimir:

1. Clique em Imprimir, ícone da janela de Bate-Papo.  
Uma visualização prévia será exibida. Também será exibida a caixa de diálogo de Impressão.
2. Clique em Imprimir.  
As mensagens serão impressas.

## Modo Interativo

O ClaireViewer tem como modo de operação o modo Interativo onde os moderadores podem:

- Realizar Bate-papo com outros Moderadores e Operadores

- ▶ Alterar a ordem da **Fila de Participantes Q&A**
- ▶ **Excluir Participantes** da Fila Q&A
- ▶ Entrar na **Votação** de perguntas e respostas
- ▶ Visualizar e classificar a **Lista de Participantes**
- ▶ **Editar detalhes do participante** na Lista de Participantes

Para indicar um moderador ativo, um asterisco será exibido ao lado do título. Se esse asterisco não estiver sendo exibido, o moderador atual é um moderador passivo.

## Lista de Participantes

Lista de participantes é uma exibição visual que mostra os detalhes de cada participante da conferência. Esses detalhes são: status, nome, empresa, número de telefone e outras informações opcionais. Os moderadores podem imprimir a lista de participantes ou salvá-la como valor separado por vírgula. A lista de participantes também exibe o símbolo de um cadeado, que indica se a conferência está bloqueada ou desbloqueada. Se uma conferência estiver bloqueada, nenhum outro participante poderá entrar.

Os moderadores podem editar o nome, número de telefone da empresa, e comentário associado a cada participante. Todas as mudanças são implementadas em tempo real.

- ▶ Para indicar um moderador ativo, um asterisco será exibido ao lado do título. Se esse asterisco não estiver sendo exibido, o moderador atual é um moderador passivo.

Os moderadores podem utilizar a lista de participantes para ver mais detalhes sobre a conferência atual. Estes dados incluem o status da gravação e o número de participantes. Os moderadores também podem ajustar o tamanho da página exibida para que esta seja otimizada ao número atual de participantes. O número de participantes exibidos em cada página pode ser aumentado ou reduzido. Várias páginas podem ser acessadas clicando sobre o número de página na base da lista de participantes.

- ▶ Se um moderador pedir a ajuda do operador, este será retirado temporariamente da lista de participantes. Ele será reinseridos na lista de participantes quando liberado pelo Operador. Os moderadores podem pedir ajuda, digitando \*0 do telefone.

## Visualizando a Lista de Participantes

A Lista de Participantes será exibida quando o moderador fizer logon no ClaireViewer. Quando a lista de participantes for exibida, estará na guia preta no topo da página. As guias não selecionadas ficam em cor laranja.

## Editar Detalhes de Participantes

No modo Moderador Interativo, é possível editar uma série de detalhes associados aos participantes da conferência:

- ▶ Nome
- ▶ Número de Telefone

- ▶ Nome da Empresa
- ▶ Comentário

Para editar detalhes dos participantes:

1. Clique no ícone do participante associado aos detalhes que você deseja atualizar. Um pop up abrirá com a caixa de diálogo **Editar**.

2. Clique em **Editar**.  
A caixa de diálogo Detalhes do Participante será exibida.

3. Altere o conteúdo dos campos.

4. Clique em **Editar**.  
A Lista de Participantes atualizada será exibida.

## Salvar a lista de participantes

1. Clique no ícone **Salvar** na tela da Lista de Participantes.  
A caixa de diálogo Download de arquivo será exibida.

2. Clique em **Salvar**.  
A caixa de diálogo Salvar será exibida.

3. Selecione a pasta apropriada a qual deseja **salvar** o arquivo.

4. Clique **Salvar**.  
A caixa de diálogo Download concluído será exibida.

5. Clique em **Fechar** para encerrar o diálogo ou clique em **Abrir** para ver a lista de participantes salvos.

A Lista de Participantes estará salva como .CSV.

## Classificando a Lista de participantes

Os critérios de pesquisa são os seguintes:

- ▶ Nome
- ▶ Telefone
- ▶ Empresa
- ▶ Outros

A Lista de participantes pode ser classificada em ordem crescente ou decrescente. Em relação ao tipo de status, a lista de participante pode ser classificada de acordo com uma das categorias de status a seguir:

- ▶ Mudo
- ▶ Moderador

## *Exemplo 1: De acordo com a classificação para status Mudo.*

Na categoria Mudo, os participantes serão classificados como mudo ou não mudo (modo ouvir e modo falar).

Na categoria de Moderador, os participantes serão classificados como moderadores ou participantes.

Como acontece com outros critérios de classificação, a lista de participantes pode ser classificada por ordem de status crescente ou decrescente.

1. Na tela da lista de participantes, clique em Status.  
A lista pop-up será exibida “por Mudo, por Moderador”.

2. Ao selecionar Mudo.  
A lista pop-up será exibida “crescente, decrescente”.

Se você deseja listar os participantes em ordem crescente, clique em Crescente.

Se você deseja listar os participantes em ordem decrescente, clique em Decrescente.

A Lista de participantes será atualizada.

## *Exemplo 2: De acordo com a classificação por Nome*

Para classificar a lista de participantes em ordem crescente, clique em Nome. Os nomes serão listados de A a Z em ordem crescente.

Para classificar a lista de participantes em ordem decrescente, clique de novo em Nome. Os nomes serão listados de Z a A em ordem decrescente.

## **Imprimir a lista de participantes**

1. Clique no ícone Imprimir na tela da Lista de Participantes.  
A caixa de diálogo Imprimir será exibida.

2. Clique Imprimir.  
A Lista de Participantes será impressa.

## **Q&A**

O Q&A é uma sessão estruturada em que os moderadores ou operadores podem gerenciar uma fila de participantes que desejarem fazer perguntas.

Os participantes que desejarem fazer pergunta, podem digitar uma sequência de números através do teclado telefônico.

Em seguida, são adicionados a fila de questionador. Durante o período de perguntas, o operador

seleciona sequencialmente através fila do questionador, permitindo a cada participante fazer a sua pergunta.

Uma vez iniciado, os moderadores gerenciam a sessão de Q & A utilizando o aplicativo Visualizador de Conferência. Os moderadores podem utilizar a funcionalidade de **bate papo** dentro do ClaireViewer para solicitar aos Operadores que iniciem uma sessão de Q & A.


Durante uma sessão de Q & A, o ClaireViewer exibe a fila de participantes que irão realizar perguntas e destaca o alto-falante de quem já está perguntando.

Os participantes que digitarem a sequência de números apropriada para solicitar perguntas serão exibidos na tela de Q & A do ClaireViewer. Os moderadores poderão ver a exibição e executar uma série de ações sobre os participantes inscritos. Por exemplo, os moderadores poderão remover questionadores da fila ou alterar a ordem dos questionadores.

Qualquer participante não-mudo que tenha solicitado um lugar na fila Q & A é considerado um “Falante Ativo”.

► Se um Moderador solicitar ajuda do operador, será retirado temporariamente da lista de Q & A. Eles será reinserido na lista de Q & A quando liberado pelo Operador. Os moderadores podem pedir ajuda, digitando \*0 do teclado telefônico.


## Rebaixar Participantes de posição na Fila Q&A

Clique na seta para baixo  associada ao participante que você deseja mover para baixo. O participante se moverá para baixo na fila, uma linha de cada vez.


## Mover um participante para o final da fila de Q&A

Clique nas duas setas para baixo  associada ao participante que você deseja mover. O participante se moverá para baixo na fila.

## Mover um participante para o topo da fila Q&A

Clique nas duas setas para cima  associada ao participante que você deseja mover. O participante se moverá para cima na fila.

## Subir um participante de posição na fila Q&A

Clique na seta para cima  associada ao participante que você deseja mover. O participante se moverá para cima na fila, uma linha de cada vez.

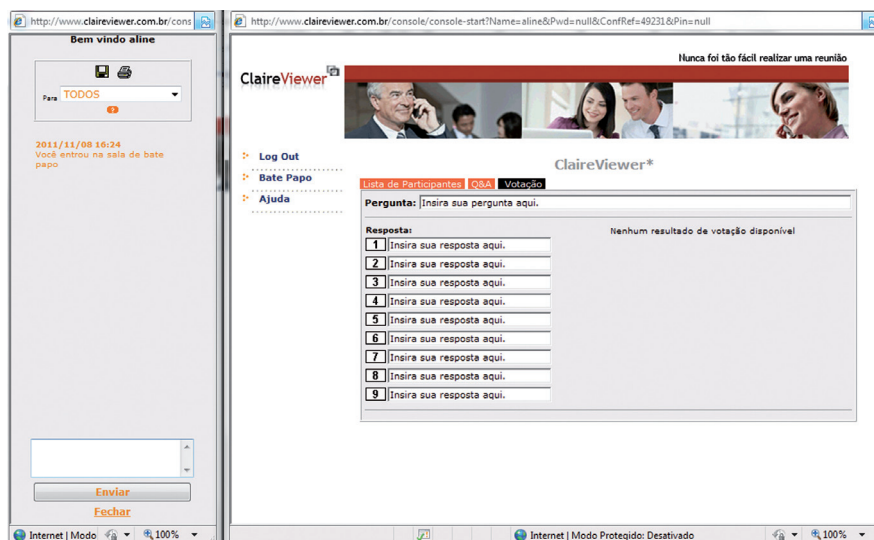
## Votação

A Votação permite que os participantes respondam questões de múltipla escolha apresentados por operadores em nome dos moderadores. No modo Votação, os moderadores apresentam uma seleção de escolhas e os participantes pressionam uma sequência do teclado telefônico correspondente a suas escolhas. Todos os votos dos participantes são coletados e as opções são classificadas de acordo.

Antes de uma sessão de votação, os moderadores podem **entrar na questão de votação** e em uma lista de possíveis respostas no ClaireViewer. As respostas de votação consistem em uma marca descritiva e um dígito associado. A marca descritiva é uma declaração da opção através dos dígitos associados ao teclado telefônico, a fim de selecionar esta escolha.

Os votos da votação são exibidos na interface do ClaireViewer quando são inseridos pelos participantes durante a sessão de votação.

Se um participante solicitar ajuda do operador, ele não será removido da sessão de votação. Seu voto ainda será contado.



## Salvar um relatório de votação

1. Clique em **Salvar** arquivo CSV File, na caixa de diálogo clique em **Relatório de Votação**. A caixa de diálogo **Download de arquivo** será exibida.
2. Clique em **Salvar**. A caixa de diálogo **Salvar Como** será exibida.
3. Selecione uma pasta apropriada, a qual deseja salvar o arquivo.
4. Clique em **Salvar**. O arquivo será salvo.

## Exibir um gráfico de resultados

Quando a pesquisa for concluída, um gráfico será exibido na tela de Votação. Os moderadores também podem gerar um relatório de pesquisa que contém detalhes individuais de votos:

### Gerar um relatório de votação para impressão

1. Clique no ícone de impressora na tela de votação. Um relatório de votação será gerado. A caixa de diálogo de impressão será exibida.

2. Clique em Imprimir.  
O Relatório de Votação será impresso.

## Bate-Papo

O ClaireViewer otimiza a comunicação entre os moderadores e operadores durante as conferências. Moderadores e operadores podem utilizar o bate-papo para coordenar sessões de Q&A, iniciar Votação, e garantir que as conferências funcionem sem problemas. A comunicação entre as duas aplicações é sem emenda.

Os moderadores podem se comunicar com os seguintes grupos:

- ▶ Todos os moderadores relacionados à conferência
- ▶ Todos os operadores relacionados à conferência
- ▶ Todos os operadores e moderadores relacionados à conferência
- ▶ Os operadores individuais ou moderadores relacionados à conferência

Se dois usuários de bate-papo (Operadores ou Moderadores) tiverem o mesmo nome, o segundo usuário é solicitado a digitar um apelido para evitar confusão.

O limite da janela de bate-papo é de 256 linhas. Quando o tamanho da janela de bate-papo ultrapassa 256 linhas, as mensagens mais antigas são descartadas quando chegam as novas mensagens. Por esta razão, o ideal é salvar as mensagens a cada grande quantidade de troca de mensagens. As mensagens também podem ser impressas durante a conversa no bate-papo.

