

Voicemail

17/04/2026 00:38:44

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	InstantVoice::Administração	Votos:	0
Estado:	público (todos)	Resultado:	0.00 %
Idioma:	pt_BR	Última atualização:	Qui 11 Feb 11:55:31 2021

Palavras-chave

voicemail, caixa postal, recado

Problema (público)

Solução (público)

InstantVoice
Manual Voicemail Versão 3+

Sumário
1 - Introdução
2 - Voicemail via Web
3 - Notificação e/ou Mensagens via e-mail
4 - Acessando o Voicemail via Terminal Telefônico
5 - Personalizando sua caixa postal
6 - Glossário

Manual do Usuário do correio de voz 1 - Introdução O Correio de voz (ou Voice mail) da Plataforma Instant Voice, permite que os usuários recebam recados quando os mesmos não puderem atender a ligação. Os recados são armazenados e podem ser acessados de três maneiras:

- Via interface WEB da plataforma Instant Voice
- Anexado via email, cadastrado para cada usuário.
- Via telefone/ramal da plataforma

2 - Voicemail via Web

Para o acesso ao Sistema InstantVoice, o Usuário deve digitar seu Login e Senha previamente cadastrada.

Digitar o Usuário e Senha e pressionar o botão LOGIN.

Ao fazer o Login, a plataforma identifica o usuário e disponibiliza acesso apenas aos itens do menu que este usuário possui permissão para visualizar.

Para você ter acesso ao Voice mail, o administrador da plataforma precisa conceder permissão para a opção de "voicemail" do menu principal.

Pastas de mensagens

O InstantVoice Voicemail permite o armazenamento de mensagens em pastas. As pastas de mensagens disponíveis são: INBOX, Antigos, Trabalho, Família e Amigos. Na interface Web, do lado direito de cada pasta de assunto é exibida entre parênteses a quantidade de mensagens armazenadas.

Senha Pessoal de Acesso

O acesso às caixas postais do InstantVoice Voicemail é feito mediante o fornecimento de senha pessoal de acesso. A senha pessoal é a mesma para acesso via Web e para acesso via linha discada, sendo formada por quatro caracteres numéricos.

Armazenando e Manipulando Mensagens nas Pastas

Para armazenar e manipular mensagens nas pastas via Web, utilize o menu a seguir:

Apagar - Apaga a mensagem selecionada.
Copiar - Copia a mensagem selecionada para outra pasta de mensagens.
Mover - Move a mensagem selecionada para outra pasta de mensagens.
Encaminhar - Encaminha a mensagem selecionada para outro usuário do InstantVoice Voicemail, mediante o fornecimento do número de sua caixa postal.

Salvando Mensagens

Para salvar mensagens via Web, clique em SALVAR e em seguida informe onde você deseja salvar o arquivo WAV contendo a mensagem de voz.

Apagando Mensagens via Web

Para apagar mensagens via Web, clique em Apagar.
As mensagens apagadas não mais serão recuperadas.

Controles de Reprodução de Mensagens

Os controles de reprodução de mensagens são exibidos na parte inferior da interface Web de sua caixa postal no InstantVoice Voicemail. Use esses controles para ajustar o nível de volume e para controlar as tarefas básicas de reprodução, como execução, pausa, parada, retrocesso e avanço de arquivos de áudio.

Para ouvir mensagens via Web, clique em **Tocar** . É necessário que o computador utilizado tenha recursos de áudio.

3 - Notificação e/ou Mensagens via e-mail
Notificação Automática de Novas Mensagens

O InstantVoice Voicemail envia automaticamente mensagens de e-mail notificando quando forem deixadas novas mensagens de voz em sua caixa postal.

Opcionalmente, as mensagens de voz podem ser enviadas em anexo ao e-mail de notificação. A seguir, apresentamos a estrutura do e-mail de notificação. Os valores entre colchetes e em negrito são variáveis.

Título do e-mail de Notificação

Mensagem de voz [No da Mensagem] na caixa postal [No da Caixa Postal].

Corpo do e-mail de Notificação

Caro [Nome do Usuário da Caixa Postal]:

Este é um e-mail para avisá-lo que você tem uma nova mensagem de voz, com duração de [Tempo de Duração da Mensagem], no seu correio de voz do ramal [No da Caixa Postal]. Esta nova mensagem é a de número [No da Mensagem], e foi deixada pelo [No do Telefone/Ramal de Origem da Mensagem]. Você pode acessar esta e outras mensagens suas através do endereço:

[Endereço HTTP ou HTTPS onde está instalada a interface Web do InstantVoice Voicemail].

Trocando a Senha de Acesso

Para trocar a senha de acesso, selecione através do acesso via linha discada Outras Opções (0) no menu principal do InstantVoice Voicemail e em seguida selecione a opção Trocar Senha (4). Digite e confirme a nova senha de acesso.

4 - Acessando o Voicemail via Terminal Telefônico
Acessando o InstantVoice Voicemail via Terminal Telefônico

Para utilizar o acesso via linha discada ligue para número de acesso do InstantVoice Voicemail e forneça sua senha pessoal de acesso.
Para acessar sua caixa postal, disque *5 do seu ramal.

Menu Principal do InstantVoice Voicemail

Após você ligar para o ramal do InstantVoice Voicemail e fornecer sua senha pessoal de acesso, o sistema informará a quantidade de novos recados e a quantidade de recados antigos e apresentará o menu principal, conforme descrito a seguir:

“Você tem [nº] novos e [nº] recados antigos

Se você tiver novos e antigos recados, será apresentado o menu a seguir:

- Tecla 1 para Novos Recados.
- 2 para Mudar de Pasta.
- Tecla 3 para Opções Avançadas.
- Tecla 0 para Outras Opções.

Se você somente tiver recados antigos, será apresentado o menu a seguir:

- Tecla 1 para Antigos Recados.
- Tecla 2 para Mudar de Pasta.
- Tecla 3 para Opções Avançadas.
- Tecla 0 para Outras Opções.

Quando você teclar 1 (Reproduzir Recados Novos ou Antigos) será reproduzido o primeiro recado. Após o primeiro recado ser reproduzido, será apresentado o menu a seguir:

- Tecla 5 para Repetir o Recado Atual.
- Tecla 6 para Ouvir o Próximo Recado.
- Tecla 7 para Apagar este Recado.
- Tecla 8 para Encaminhar o Recado para Outra Pessoa.
- Tecla 9 para Salvar este Recado.
- Tecla * (Estrela) para Ajuda.
- Tecla # (Quadrado) para Terminar.

Quando, no menu acima, você teclar 9 (Salvar este Recado), será solicitado que ele informe a pasta de destino sendo: 0 para a pasta Novos Recados; 1 para a pasta Antigos Recados; 2 para a pasta Trabalho; 3 para a pasta Família e 4 para a pasta Amigos.

Caso exista um segundo recado (novo ou antigo), após ele ser reproduzido no menu será adicionada uma nova opção.

- Tecla 4 para Ouvir o Recado Anterior.

Quando você teclar 2 (Mudar de Pasta) será apresentado o menu a seguir:

- Tecla 0 para Novos Recados.
- Tecla 1 para Antigos Recados.
- Tecla 2 para Trabalho.
- Tecla 3 para Família.
- Tecla 4 para Amigos.

- Tecla # (Quadrado) para Cancelar.

Quando você teclar 3 (Opções Avançadas) será apresentado um menu de opções que é personalizado para cada instalação do InstantVoice Voicemail. Como este menu de opções é personalizado, não cabe a apresentação de exemplos neste manual.

Quando você teclar 0 (Outras Opções) será apresentado o menu a seguir:

- Tecla 1 para Gravar seu Recado de Indisponível.
- Tecla 2 para Gravar seu Recado de Ocupado.
- Tecla 3 para Gravar o seu Nome ou Saudação de Atendimento.
- Tecla 4 para Trocar sua Senha.
- Tecla * (Estrela) para Voltar ao Menu Principal.

5 - Personalizando sua caixa postal
Gravando seu Nome ou Saudação de Atendimento

Para gravar seu nome ou saudação de atendimento selecione Outras Opções (0) no menu principal do InstantVoice Voicemail e em seguida selecione a opção Gravar o seu Nome ou Saudação de Atendimento (3).

Gravando seu Recado de Indisponível

Selecione Outras Opções (0) no menu principal do InstantVoice Voicemail e em seguida selecione a opção Gravar seu Recado de Indisponível (1).

Gravando seu Recado de Ocupado

Selecione Outras Opções (0) no menu principal do InstantVoice Voicemail e em seguida selecione a opção Gravar seu Recado de Ocupado (2).

6 - Glossário

Acesso via Linha Discada: acesso via linha discada é feito quando o usuário da caixa postal, através de um telefone fixo ou celular, telefona para o ramal do InstantVoice Voicemail e fornece sua senha de acesso.

InstantVoice: o InstantVoice é um servidor inteligente de comunicação digital, que agrega em uma mesma plataforma recursos de VoIP, telefonia IP, gravação, discagem automática customizável, atendimento automático, URA, Voicemail e CTI - Computer Telephony Integration com sistemas de CRM e ERP ou bancos de dados diversos.

Mensagem Unificada: O acesso às caixas postais para ouvir as mensagens de voz armazenadas pode ser feito a qualquer momento, por um telefone fixo ou celular, pelo email ou por um navegador Internet.

Navegador Internet: navegador Internet é o programa utilizado para acessar páginas Web. Os navegadores Internet mais comuns são o Internet Explorer®, o Chrome® e o Firefox®.

Novos Recados: recados que ainda não foram ouvidos.

Recados Antigos: recados que já foram ouvidos.

Telefonia IP: telefonia IP consiste na utilização da infra-estrutura de uma rede de dados para receber e efetuar ligações telefônicas.

Voicemail: tecnologia para armazenamento e recuperação de mensagens de voz.

VoIP: sigla derivada do Inglês "Voice over IP", que significa transmitir voz digitalizada transportada por rede de dados, utilizando o protocolo IP.

--
Instant Solutions

Endereço:
Rua Teófilo Otoni, 82
17º andar • Centro
Rio de Janeiro - RJ • CEP 20090-080

Telefones:

Para principais capitais: 4063-6100 Demais regiões: (11) 4063-6100

Website:
[1] www.instant.com.br

E-mail:
[2] info@instant.com.br

Instant Ticket: [3] <http://tickets.instant.com.br/>

[1] <http://www.instant.com.br>
[2] <mailto:info@instant.com.br>
[3] <http://tickets.instant.com.br/>