

EzaFone Software - Perguntas Mais Frequentes (FAQ)

P.: Quais os principais botões do EzaFone Software?

R.: Você precisa saber a função principalmente desses itens:

- 1 - FECHAR:** encerra o EzaFone Software. Após pressionar esse botão o EzaFone Software não grava mais nada.
- 2 - MINIMIZAR:** minimiza as telas do EzaFone Software. O programa continua ativo e gravando as ligações. Para fazer a tela aparecer novamente clique no telefone ao lado do relógio do Windows.
- 3 - GRAVAR:** pressione esse botão para iniciar a gravação manual ou colocar o EzaFone Software em espera de uma ligação no modo automático
- 4 - PARAR:** pare a gravação manual ou desative a gravação automática. Utilize esse botão para mudar o Perfil de Gravação Selecionado quando a gravação automática estiver ativa.
- 5 - TOCAR:** após efetuar uma gravação pressione esse botão para reproduzi-la. Ou então selecione a gravação na Lista de Chamadas e clique nesse botão.
- 6 - PERFIL DE GRAVAÇÃO SELECIONADO:** mostra qual o perfil selecionado no momento. Se este campo estiver desabilitado, pressione o botão de PARAR para alterá-lo. Cada perfil de gravação possui características, isto é, configurações diferentes.



P.: Coloco o EzaFone Software para gravar mas não grava nada.

R.: Você precisa fazer os seguintes testes:

1. Verifique se você realmente conectou o plug de áudio do EzaFone na entrada do microfone da placa de som e a tomada do telefone na sua linha telefônica. Se for o caso tente colocar nas outras entradas da placa de som, pois o desenho pode não estar correto.
2. Verifique através da tela de **Configurações de Hardware** se o dispositivo de gravação está correto e se a **porta de gravação** está selecionada **Microfone**.
3. Coloque o EzaFone Software para gravar no perfil **MP3 - Gravação Manual**. Abra o **Mixer do EzaFone Software** e verifique se o **Volume de Gravação** está próximo de 100% e se o nível do sinal tem uma oscilação acentuada, saindo de algo próximo a 60% (ou menor) e chegando acima de 80%. Se estiver oscilando, verifique o volume de reprodução e as caixinhas de som, pois o seu problema pode estar **somente na reprodução da gravação**.
4. Se o nível do sinal não estiver com uma oscilação acentuada você está com problemas **na placa de som** ou no **driver da placa de som** ou ainda com **problemas nas conexões do EzaFone**. Desconecte e conecte todos os cabos do EzaFone, principalmente o "T" RJ11 (onde são ligados os cabos de telefone) e faça uma nova gravação para ver se o nível do sinal oscila.

5. Se o problema continuar coloque um microfone normal na entrada do microfone e faça testes de gravação. Se o nível do sinal não oscilar você está com problemas na placa de som ou no driver da placa de som. Se o nível oscilar e a gravação for perfeita, você pode estar com problemas em algum componente de hardware do EzaFone. Instale ele em outro computador para tirar a dúvida.
6. Mesmo colocando o microfone de informática o EzaFone Software não gravou corretamente. Então delete a placa de som através do Painel de Controle do Windows e reinicie o Windows. Após o Windows instalar novamente a placa de som, faça testes com o microfone de informática.
7. Se continuar a não gravar com o microfone de informática instale um novo driver para a placa de som utilizando o site do fabricante da placa de som na internet. Não instale através do CD da placa.
8. Se o problema continuar sua placa de som pode estar com defeito.
9. Se você não souber como fazer cada um dos itens acima, acione um técnico de informática da sua confiança.
10. Analise também se você tem algum outro programa que utiliza a placa de som para gravação, como por exemplo Skype, programas de captura de TV ou câmeras. Esses programas podem utilizar o microfone e não deixar o EzaFone Software utilizá-lo ao mesmo tempo. Ou ainda configurar a entrada de gravação para a porta Entrada/Auxiliar tirando a configuração de Microfone do EzaFone.

P.: Coloco o EzaFone para gravar mas ele somente grava chiados.

R.: Se você já verificou os itens acima pode ser que a sua linha telefônica tem a **comunicação digital com o PABX**. Isso também acontece quando se tem uma linha DVI, VELOX, ISDN. Para poder gravar as chamadas telefônicas com o EzaFone será necessário utilizar o **EzaFone Acessório Emenda T Monofone**, que será utilizado em conjunto com o EzaFone que você já possui e a ligação será feita através do **monofone** do aparelho telefônico. Outra possibilidade somente para linhas ADSL é utilizar um **filtro ADSL** antes do EzaFone.

P.: Quando tento gravar o EzaFone Software mostra a mensagem de *Input Device Error*

R.: Esta mensagem pode aparecer pelos motivos:

- O dispositivo de gravação e a porta de gravação não estão configurados corretamente. Verifique a tela de *Configurações de Hardware*.
- Se na tela de *Configurações de Hardware*, aparecer somente *Mapeador de Som Microsoft* o driver da sua placa de som não é compatível com o **WDM (Windows Device Model)**. Visite o site do fabricante da placa de som e faça o download do driver mais recente e que seja compatível com o WDM.

P.: Como faço para alterar as propriedades de um Perfil?

R.: No menu *Geral* do EzaFone Software clique em *Cadastros* e depois em *Perfil*. Clique em *EzaFone* no lado esquerdo, e depois no lado direito no Perfil que deseja alterar. Clique agora em *Propriedades*.

P.: Como faço para alterar a pasta de gravação das conversas telefônicas?

P.: Como faço para gravar as conversas no servidor ou em uma pasta da rede?

R.: Entre nas *Propriedades* do perfil, conforme acima, e na aba *Pastas*, no campo *Pasta de Armazenamento das Chamadas* coloque a pasta onde deseja salvar os arquivos.

P.: Como faço para o EzaFone Software salvar relatório (log) das conversas gravadas?

R.: Entre nas *Propriedades* do perfil, conforme acima, e na aba *Preferências*, selecione uma das opções em *Gravações*.

P.: Como faço para o EzaFone Software gravar as conversas em pasta separada por dia ou mês?

R.: Entre nas *Propriedades* do perfil, conforme acima, e na aba *Preferências*, selecione uma das opções em *Gravar as Conversas em*.

P.: Como faço para colocar o EzaFone Software em modo invisível?

R.: No menu *Geral* do EzaFone Software clique em *Exibir* e depois em *Configurações Gerais*. Selecione *Executar o EzaFone Software em Modo Invisível*. Pressione **CTRL + ALT + E** para retornar do modo invisível.

P.: Como faço para o EzaFone Software iniciar junto com o Windows?

R.: No menu *Geral* do EzaFone Software clique em *Exibir* e depois em *Configurações Gerais*. Selecione *Executar ao Inicializar o Windows*.

P.: O EzaFone Software não está identificando os números recebidos através do Caller ID. O que devo fazer?

R.: Siga os passos abaixo, após ter certeza que a sua operadora de telefonia já instalou a facilidade de Identificação de Chamadas no padrão **DTMF**:

1. Leia os itens [Caller ID - Informações Iniciais](#) e [Caller ID - Configurações](#) nesta Ajuda.
2. Tenha certeza que o EzaFone Software está configurado corretamente ouvindo as gravações das conversas telefônicas. Faça testes no Perfil Caller ID - Gravação Manual;
3. Verifique se o EzaFone Software está no perfil *Caller ID - Gravação Manual* ou *Caller ID - Gravação Automática*;
4. Se ainda estiver com problemas, ajuste o *volume de gravação* através do Mixer do EzaFone Software para próximo de 10%. Faça vários testes com outros volumes de gravação.
5. Veja na linha abaixo das janelas verdes da tela do EzaFone Caller ID se aparece informações do CID.
6. Se ainda não estiver identificando:
 - coloque no perfil *Caller ID - Gravação Manual*.
 - aperte o botão redondo de Gravar.
 - faça uma ligação para o telefone onde está ligado o EzaFone.

- após o terceiro toque aperte o botão quadrado preto de Parar.
- Aperte Salvar e OK e ouça essa gravação através da Lista de Chamadas do EzaFone Software.
- Atente para o início da gravação. Se aparecer alguns sons antes do telefone tocar é porquê os sinais de DTMF estão vindo da operadora. O problema está somente em alguma configuração do EzaFone. Provavelmente em relação ao Volume de Gravação do Mixer do EzaFone.
- Se os sinais de DTMF (sons antes do primeiro toque) não aparecerem você está com algum problema nas conexões do EzaFone Interface ou a sua linha telefônica não tem o Identificador de Chamadas configurado pela operadora. Se o problema for do EzaFone, verifique as perguntas acima e faça testes de gravação manual. Somente após resolver o problema da gravação manual é que você poderá testar o EzaFone Caller ID.
- Se você tem dúvidas sobre o sinal de DTMF, envie essa gravação de teste para suporte@ezafone.com.br. Escreva no e-mail o seu nome completo, o número de série e o código do EzaFone.