

Caro Usuário

A Central Corp 16000 foi desenvolvida, para atender a dezesseis linhas e sessenta e quatro ramais, configurando assim a sua capacidade máxima. Esta central têm um grande número de facilidades destinadas a vários aplicativos comerciais. Seu desenvolvimento deu-se para otimizar o uso com tecnologia CPA (controle por programa armazenado), podendo ser utilizada tanto com aparelhos decádicos (pulso) como multifrequenciais (tom).

Este Manual tem como objetivo orientá-lo na operação de sua Central, que possui várias facilidades que irão deixar seu dia-a-dia mais ágil e prático. Para que você possa conhecer todas as operações oferecidas por seu equipamento, você deverá ler atentamente este manual.

Precisamos da sua opinião no nosso constante trabalho de adaptação deste manual às suas necessidades. Entre em contato conosco para dar sugestões e críticas sobre o manual do usuário. Afinal, conquistar a sua satisfação é o nosso objetivo.

Departamento de Documentação da **Intelbras** S/A
document@intelbras.com.br
Fax: 0 xx 48 281 9505

Versão 01/04

Este material vem acompanhado por um Manual de Programação.

ÍNDICE

RESUMO DAS OPERAÇÕES.....	1
1. OPERAÇÃO DOS RAMAIS	1
1.1 ATENDIMENTO DE CHAMADAS	1
1.1.1 Caminho da Chamada Recebida pelo Atendimento Automático	1
1.1.2 Bloqueio de Chamada Externa Direta	2
1.2 ACESSOS	2
1.2.1 Ligação Interna	2
1.2.1.1 Acesso ao Ramal Atendedor (telefonista).....	2
1.2.1.2 Ligação Encadeada.....	3
1.2.2 Ligação Externa	3
1.2.3 Retenção de Chamada.....	3
1.2.4 Acesso à Linha Específica.....	4
1.2.5 Ligação Externa pela Rota Especial.....	4
1.2.6 Ligação Externa Usando o Código Particular	4
1.2.7 Acesso a Grupo de Ramais	5
1.2.8 Acesso a Chefe-Secretária	5
1.2.9 Acesso a Sistemas Automáticos (teleserviços).....	6
1.2.10 Acesso ao Porteiro	7
1.2.10.1 Comando para Abertura do Porteiro Eletrônico.....	7
1.2.11 Acesso à Atuação Externa.....	7
1.2.12 Acesso às Facilidades CPA	8
1.2.13 Ligação Externa Usando Senha.....	8
1.2.14 Acesso ao Correio de Voz	9
1.2.15 Acesso ao Serviço Busca-Pessoa.....	9
1.3 TRANSFERÊNCIAS.....	10
1.3.1 Transferência para Ramal	10
1.3.2 Transferência para o Ramal Atendedor (telefonista)	10
1.3.3 Transferência para Grupo de Ramais	10
1.3.4 Transferência para Chefe-Secretária	11
1.3.5 Transferência para Correio de Voz.....	11
1.3.6 Transferência para Programação Remota/Programação Via Microcomputador	11
1.3.7 Transferência para Outro PABX.....	12
1.4 CONSULTAS.....	12
1.4.1 Consulta a Ramal.....	12
1.4.2 Consulta ao Ramal Atendedor (telefonista)	13
1.4.3 Consulta a Grupo de Ramais	13
1.4.4 Consulta ao Chefe-Secretária.....	13
1.4.5 Consulta para Atuação Externa	14
1.4.6 Consulta ao Serviço Busca-Pessoa	14
1.4.7 Retorno de Consulta	14
1.5 RECHAMADAS.....	15
1.5.1 Rechamada à Linha Ocupada	15

1.5.2	Rechamada a Número Externo.....	15
1.5.3	Rechamada a Ramal Ausente.....	16
1.5.4	Rechamada a Ramal Ocupado.....	16
1.5.5	Rechamada à Última Ligação Dirigida ao Seu Ramal.....	16
1.6	CAPTURAS.....	17
1.6.1	Captura Geral.....	17
1.6.2	Captura a Ramal Determinado.....	17
1.6.3	Captura de Grupo de Ramais.....	17
1.6.4	Captura de Chamada Retida.....	17
1.6.5	Captura de Chamada Estacionada.....	18
1.6.6	Captura Chefe-Secretária.....	18
1.6.7	Captura de Chamada da Fila do Ramal Atendedor (telefonista).....	18
1.7	CONFERÊNCIAS.....	18
1.7.1	Conferência entre Três Ramais.....	18
1.7.2	Conferência entre Dois Ramais e Uma Ligação Externa.....	19
1.7.3	Conferência entre Um Ramal e Duas Ligações Externas.....	19
1.8	PÊNDULO.....	20
1.8.1	Consulta em Chamada Externa com Pêndulo.....	20
1.8.2	Atendimento de chamada de Porteiro Durante uma Ligação.....	21
1.9	FACILIDADES DIVERSAS.....	21
1.9.1	Estacionamento de Chamada.....	21
1.9.2	Intercalação.....	22
1.9.3	Chamada de Emergência.....	23
1.9.3.1	Cancelamento de Chamada Externa de Emergência em Execução.....	23
1.9.4	Monitoração de Ambiente (Babyphone).....	24
1.9.5	Ramal Telemarketing.....	25
1.9.6	Ouve as Programações do Ramal.....	25
1.9.7	Hora Certa.....	25
1.9.8	Chama-me.....	25
2.	PROGRAMAÇÕES.....	29
2.1	DESVIOS DE CHAMADAS.....	29
2.1.1	Desvio Sempre.....	29
2.1.2	Desvio Se Ocupado.....	29
2.1.3	Desvio Se Não Atende.....	30
2.2	AGENDAS.....	30
2.2.1	Agenda Coletiva.....	30
2.2.2	Agenda Individual.....	31
2.2.3	Memória do Último Número Externo Discado.....	32
2.3	DESPERTADOR.....	33
2.3.1	Despertador Programado Pelo Próprio Ramal.....	33
2.3.1.1	Para Despertar no Próximo Horário.....	33
2.3.1.2	Para Despertar Diariamente no Mesmo Horário.....	33
2.3.1.3	Para Despertar Periodicamente.....	33
2.3.1.4	Para Despertar Somente em Dias Úteis.....	34
2.3.1.5	Para Desprogramar Qualquer Tipo de Despertador.....	34
2.3.1.6	Para Ouvir a Programação de Despertador Feita no Seu Ramal.....	34

2.3.2	Despertador Programado pelo Ramal Principal (programador)	34
2.3.2.1	Para Despertar no Próximo Horário	34
2.3.2.2	Para Despertar Diariamente no Mesmo Horário	34
2.3.2.3	Para Despertar Periodicamente	35
2.3.2.4	Para Despertar Somente em Dias Úteis	35
2.3.2.5	Para Desprogramar Qualquer Tipo de Despertador	35
2.4	SENHA DO RAMAL	35
2.5	SENHA PARA CÓDIGO PARTICULAR	36
2.6	SIGA-ME	36
2.7	CADEADO	37
2.7.1	Cadeado Programado pelo Próprio Ramal	37
2.7.2	Cadeado Programado pelo Ramal Principal (programador)	37
2.8	NÃO PERTURBE	38
2.9	HOTLINES	38
2.9.1	Hotline para Linha Externa Sem Retardo	38
2.9.2	Hotline para Linha Externa Com Retardo	39
2.9.3	Hotline para Ramal Sem Retardo	39
2.9.4	Hotline para Ramal Com Retardo	39
2.10	TEMPORIZAÇÕES	40
2.10.1	Tempo de Chamada Retida	40
2.10.2	Tempo para Rechamada Automática à Linha e Ramal	40
2.10.3	Tempo de Flash no Ramal	41
2.11	SERVIÇO NOTURNO	41
	GLOSSÁRIO	43
	ÍNDICE REMISSIVO	47

RESUMO DAS OPERAÇÕES

FACILIDADES APÓS RETIRAR O FONE DO GANCHO			
FACILIDADE	TELEFONE MF (Tom)	TELEFONE DC (Pulso)	Pág.
Agendas			
Coletiva acesso	7 + posição	7 + posição	30
Individual acesso	7 + posição	7 + posição	
programa	17 + posição + rota + nº externo	17 + posição + rota + nº externo	
Cancela as agendas	17 + posição	17 + posição	
Atuação			
Externa 1	83	83	7
Externa 2	84	84	
Busca-Pessoa	68	68	9
Cadeado			
Programado pelo próprio ramal cancela	151 + categoria 151 + senha do ramal	151 + categoria 151 + senha do ramal	37
Programado pelo ramal principal cancela	150 + categoria + ramal 1500 + ramal	150 + categoria + ramal 1500 + ramal	
Captura			
Chamada estacionada	56 + estacionamento	56 + estacionamento	17
Chamada retida	569	569	
Chamada da fila do ramal atendedor	59	59	
Chefe-Secretária	54	54	
Grupo de ramais	5 + 3 + grupo	5 + 3 + grupo	
Ramal determinado	5 + ramal	5 + ramal	
Geral	55	55	
Chamada de Emergência			
Acionar através de um ramal	retirar o fone do gancho do ramal programado	retirar o fone do gancho do ramal programado	23
Acionar por um dispositivo externo cancela execução - emergência 1	acionar dispositivo 1197 + senha geral	acionar dispositivo 1197 + senha geral	
cancela execução - emergência 2	1198 + senha geral	1198 + senha geral	
Chefe-Secretária	4, 41 ou 42	4, 41 ou 42	5
Correio de Voz	87	87	9
Despertador (prog. pelos ramais)			
Desperta diariamente	1347 + horário	1347 + horário	33
Desperta em dias úteis	1345 + horário	1345 + horário	
Desperta no próximo horário	1341 + horário	1341 + horário	
Desperta periodicamente	1349 + período	1349 + período	
Ouve programações	1348	1348	
Cancela qualquer despertador	1340	1340	

Categoria: 1 - bloqueia DDI, 2 - bloqueia DDD + DDI, 3 - bloqueia Regional + DDD + DDI, 4 - bloqueio total.

Posição Agenda Coletiva: 20 a 99.

Posição Agenda Individual: 10 a 19.

Estacionamento: 1 a 7.

Rota: 0 a 7.

Grupo: 1 a 8.

RESUMO DAS OPERAÇÕES

FACILIDADES APÓS RETIRAR O FONE DO GANCHO			
FACILIDADE	TELEFONE MF (Tom)	TELEFONE DC (Pulso)	Pág.
Despertador (prog. ramal principal)			
Desperta diariamente	1347 + horário + ramal	1347 + horário + ramal	33
Desperta no próximo horário	1341 + horário + ramal	1341 + horário + ramal	
Desperta periodicamente	1349 + período + ramal	1349 + período + ramal	
Desperta nos dias úteis	1345 + horário + ramal	1345 + horário + ramal	
Cancela qualquer despertador	1340 + ramal	1340 + ramal	
Desvios			
Se Não Atende			29
para Grupo	145 + toques + 3 + grupo	145 + toques + 3 + grupo	
para Ramal	145 + toques + ramal	145 + toques + ramal	
para Correio	145 + toques + 87	145 + toques + 87	
cancela	145	145	
Se Ocupado			
para Grupo	144 + 3 + grupo	144 + 3 + grupo	
para Ramal	144 + ramal	144 + ramal	
para Correio	144 + 87	144 + 87	
cancela	144	144	
Sempre	143 + ramal	143 + ramal	
cancela	143	143	
Grupo de Ramais	3 + grupo	3 + grupo	5
Hora Certa	130	130	25
Hotline			
Externa			38
com retardo	1421 + rota	1421 + rota	
cancela	142	142	
sem retardo	1420 + rota	1420 + rota	
cancela	no ramal principal	no ramal principal	
Interna			
com retardo	1421 + ramal	1421 + ramal	
cancela	142	142	
sem retardo	1420 + ramal	1420 + ramal	
cancela	no ramal principal	no ramal principal	
Ligação Externa			
Acesso	0 + nº externo	0 + nº externo	3
Usando código particular	69 + código part. + senha part.	69 + código part. + senha part.	
Pela rota especial	89 + rota + nº externo	89 + rota + nº externo	
Usando senha			
pela rota 0	60 + senha do ramal + ramal	60 + senha do ramal + ramal	
pela rota especial	6 + rota + senha do ramal + ramal	6 + rota + senha do ramal + ramal	
Ligação Interna	ramal	ramal	2
Linha Específica	80 + linha	80 + linha	4
Memória do Último Nº Externo			
Discado	70 ou #	70 ou #	32
Monitoração de Ambiente			
Cancela	85 coloque o fone do ramal monitorado no gancho	85 coloque o fone do ramal monitorado no gancho	24

Grupo: 1 a 8.

Horário: hora e minuto.

Toques: 3 a 7.

Código Particular: 00 a 99.

Senha particular: 4 dígitos.

Linhas: 01 a 16.

Rota: 0 a 7.

RESUMO DAS OPERAÇÕES

FACILIDADES APÓS RETIRAR O FONE DO GANCHO			
FACILIDADE	TELEFONE MF (Tom)	TELEFONE DC (Pulso)	Pág.
Não Perturbe	152 + senha do ramal	152 + senha do ramal	38
Cancela	152	152	
Ouve as Programações do Ramal	138	138	25
Porteiro 1	81	81	7
Porteiro 2	82	82	7
Ramal Atendedor (telefonista)	9	9	2
Ramal Telemarketing			
Habilita	158 + senha + 1	158 + senha + 1	25
Desabilita	158 + senha + 0	158 + senha + 0	
Bloqueio de Chamada Externa Direta			2
Libera	154	154	
Bloqueia	153	153	
Rechamada			15
Linha ocupado	# ou 5 ou automática	# ou 5 ou automática	
Nº externo	# ou 5	# ou 5	
cancela	1#	-	
Ramal ausente ou ocupado	# ou 5 ou automática	# ou 5 ou automática	
Última ligação dirigida ao seu Ramal	57	57	
Senha			35
Do ramal (1ª vez)	10 + senha do ramal (2 vezes)	10 + senha ramal (2 vezes)	
alteração	10 + nova senha + senha atual	10 + nova senha + senha atual	
Para código particular	167 + código particular + senha particular	167 + código particular + senha particular	
Serviço Noturno *			41
Programa	113	113	
Desprograma	114	114	
Siga-me			36
Programa	147 + senha do ramal + seu ramal	147 + senha do ramal + seu ramal	
Desprograma	143	143	
Teleserviços	88	88	6
Tempo			40
Chamada retida	162 + tempo de retenção (10 a 90s)	162 + tempo de retenção (10 a 90s)	
Flash no ramal	165 + tempo de flash (2 a 9 x 100 ms)	-	
Para chamada automática à linha e ramal			
programa tempo para ramal	163 + tempo (3 a 6 seg)	163 + tempo (3 a 6 seg)	
cancela	1637	1637	
programa tempo para linha	164 + tempo (3 a 6 seg)	164 + tempo (3 a 6 seg)	
cancela	1647	1647	

Senha Particular: 4 dígitos.

Código Particular: 00 a 99.

* Esta facilidade só poderá ser executada no ramal principal.

RESUMO DAS OPERAÇÕES

FACILIDADE DURANTE A CONVERSAÇÃO			
FACILIDADE	TELEFONE MF (Tom)	TELEFONE DC (Pulso)	Pág.
Abertura do Porteiro Eletrônico	flash + 8	8	7
Atendimento do Porteiro Durante Uma Ligação	flash + 5	5	21
Conferência			
Três ramais	flash + 7	7	18
Dois ramais e uma ligação externa	flash + 7	7	
Um ramal e duas ligações externas para reter a 1ª ligação	flash 69 + coloque o fone no gancho e faça a outra ligação flash 7	69 + coloque o fone no gancho e faça a outra ligação 7	
para entrar em conferência para reter o último a entrar em conferência externa	flash 6	6	
para descartar o último a entrar em conferência	flash + 0	0	
Cancela conferência	flash + 0	0	
Consulta			
Para atuação externa 1	flash + 83	83	12
Para atuação externa 2	flash + 84	84	
Busca-Pessoa	flash + 68	68	
Chamada externa com pêndulo	flash + 5	5	
Chefe-Secretária	flash + 4, 41 ou 42	4, 41 ou 42	
Grupo de ramais	flash + 3 + grupo	3 + grupo	
Ramal atendedor (telefonista)	flash + 9	9	
Ramal comum	flash + ramal	ramal	
Retorno de consulta	flash + 0	0	
Estacionamento de Chamada	flash + 6 + estacionamento	6 + estacionamento	
Retirar do estacionamento	56 + nº do estacionamento	56 + nº do estacionamento	21
Facilidade CPA	flash + 88	-	8
Pêndulo	flash + 5	5	20
Rechamada			
Nº Externo			15
linha PABX está ocupada	# ou 5 + número externo	-	
nº chamado está ocupado	flash + #	-	
Cancela	1 + #	-	
Retenção de Chamada	flash + 69	69	3
Retorno de Intercalação	flash + 0	0	14
Transferência			
Para Chefe-Secretária	flash + 4, 41 ou 42 + desliga	4, 41 ou 42 + desliga	10
Para correio de voz	flash + 87 + desliga	87 + desliga	
Para grupo de ramais	flash + 3 + grupo + desliga	3 + grupo + desliga	
Para ramal	flash + ramal + desliga	ramal + desliga	
Para outro PABX	flash + 88	88	
Para ramal atendedor	flash + 9 + desliga	9 + desliga	
Para programação remota	flash + 60	60	

Estacionamento: 1 a 7.

Grupo: 1 a 8.

RESUMO DAS OPERAÇÕES

FACILIDADES DURANTE O TOM DE CHAMADA			
FACILIDADE	TELEFONE MF (Tom)	TELEFONE DC (Pulso)	Pág.
Chefe-Secretária	4, 41, 42	4, 41, 42	5
Grupo de Ramais	3 + grupo	3 + grupo	5
Chama-me	7	7	25
Ligação encadeada			
Para ramal comum	ramal	ramal	3
Para o ramal atendedor	9	9	
Rechamada a Ramal Ausente	5 ou # ou automática	5 ou automática	16
Retorno de Consulta	0	0	14

Grupo: 1 a 8.

FACILIDADES DURANTE O TOM DE OCUPADO			
FACILIDADE	TELEFONE MF (Tom)	TELEFONE DC (Pulso)	Pág.
Chefe-Secretária	4, 41, 42	4, 41, 42	5
Grupo de Ramais	3 + grupo	3 + grupo	5
Chama-me	7	7	25
Ligação encadeada			
Para ramal comum	ramal	ramal	3
Para o ramal atendedor	9	9	
Intercalação	8	8	22
Rechamada			
Linha ocupada	5 ou # ou automática	5 ou automática	15
Número externo	5 ou # + número externo	5 + número externo	
Ramal ocupado	5 ou # ou automática	5 ou automática	
Retorno de Consulta	0	0	14

Grupo: 1 a 8.

Observação: onde (-) entenda-se facilidade não disponível para telefones com discagem decádica - pulso.

Capítulo

1

Operação dos ramais

Este capítulo apresenta os conceitos e comandos para operação, através dos ramais, de todas as facilidades oferecidas por seu PABX.

1. OPERAÇÃO DOS RAMAIS

1.1 ATENDIMENTO DE CHAMADAS

Todas as ligações recebidas pelo PABX serão atendidas primeiramente pelo ramal que você programou como *Ramal Atendedor (telefonista)*. Depois do tempo programado, se a ligação não for atendida por este ramal, ela transbordará para outro ramal (também definido em programação).

Veja como programar o ramal atendedor (telefonista), o atendedor de transbordo e o tempo para transbordo nas facilidades Atendedor da Linha, Atendedor de Transbordo e Tempo para Transbordo no Manual de Programação do PABX.

Prog. de fábrica: ramal 200 como principal; 35 segundos para transbordar e ramal 201 para transbordo.

1.1.1 Caminho da Chamada Recebida pelo Atendimento Automático (Acessório)

- o PABX detecta recebimento da ligação;
- libera mensagem de recepção (desde que o PABX tenha atendimento digital e a mensagem tenha sido ativada);
- aguarda a discagem do usuário para acesso direto a ramal;

1. a ligação será atendida diretamente pelo ramal solicitado nas seguintes situações:

- se você estiver em um telefone cuja sinalização esteja de acordo com a placa de atendimento e discar o número do ramal, a ligação será encaminhada diretamente para o ramal. O ramal solicitado receberá um toque de campainha diferenciado (um toque longo);
- se o ramal chamado não atender a ligação (ramal ocupado ou ausente), esta será encaminhada para a telefonista depois de 30 segundos.

2. a ligação será encaminhada para o ramal atendedor nas seguintes situações:

- se o telefone não tiver sinalização compatível com a placa de atendimento digital;
- se você não teclar nada;
- se o ramal tiver programado o bloqueio para recepção de chamada externa direta;
- se o ramal tiver programado para não receber ligação externa;
- se você teclar um número de ramal inexistente;
- se você teclar um número de ramal incorreto ou incompleto.

Observação: se o PABX tiver instalado placa DISA de 1 canal e receber três ligações ao mesmo tempo, a primeira é atendida, a segunda fica aguardando e a terceira é encaminhada para o ramal atendedor.

Se o PABX tiver a placa DISA de 2 canais e receber 5 ligações simultâneas, as duas primeiras serão atendidas, a terceira e a quarta ficarão aguardando e a quinta será encaminhada para o ramal atendedor.

1.1.2 Bloqueio de Chamada Externa Direta

Com esta programação você bloqueia ou libera o recebimento de ligações externas diretamente para o seu ramal. Assim as ligações a ele dirigidas passarão ou não por um pré-atendimento como, telefonista, secretária, etc.

Como programar

Bloqueio de recebimento de chamada

 **1 5 3**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Liberação para recebimento de chamada

 **1 5 4**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Prog. de fábrica: todos os ramais liberados para o recebimento de chamada.

1.2 ACESSOS

1.2.1 Ligação Interna

(Acesso aos Ramais)

É a comunicação feita entre os ramais. Este tipo de ligação é identificada pelo toque diferenciado da campainha (dois toques médios).

Como usar

 **Nº DO RAMAL**

Importante:

- para solicitar uma rechamada, *consulte os itens 1.5.3 e 1.5.4.*

1.2.1.1 Acesso ao Ramal Atendedor (telefonista)

Com esta facilidade você acessa o ramal atendedor que é o ramal programado para o atendimento das ligações internas e externas.

Como usar

 **9**, se o tom recebido for de chamada, aguarde.

Importante:

- se você ligar para o ramal atendedor (telefonista) e ele estiver ocupado, você poderá receber tom de chamada ou de ocupado, veja o item Tom para Ramal Atendedor no Manual de Programação do PABX;
- o tom a ser recebido é definido na programação geral do PABX;
- se você optar pelo recebimento de tom de chamada, a ligação entrará numa fila para atendimento e você ouvirá tom de chamada enquanto estiver aguardando ser atendido.

1.2.1.2 Ligação Encadeada

Se você ligar para um ramal e receber tom de ocupado ou de chamada, poderá ligar para o ramal atendedor ou para um ramal comum sem precisar desligar a chamada anterior.

Como usar

Para ramal atendedor

 **Nº DO RAMAL**, ao receber tom de ocupado ou de chamada, tecle **9**

Para ramal comum

 **Nº DO RAMAL**, ao receber tom de ocupado ou de chamada, tecle o nº de outro ramal, ou ainda, tecle o código para rechamada.

Importante:

- para solicitar uma rechamada, consulte os *itens 1.5.3 e 1.5.4*.

1.2.2 Ligação Externa

É o acesso à linha externa. Possibilita a realização de ligações externas ao PABX.

Como usar

 **O**, aguarde tom de linha + **Nº EXTERNO**.

Importante:

- se a linha estiver ocupada, você poderá utilizar a Rechamada à Linha Ocupada - # ou 5;
- se o número do telefone externo estiver ocupado, você poderá utilizar a Rechamada a Nº Externo - flash #;
- somente ramais com acesso à linha externa poderão realizar este tipo de ligação, *veja item Categoria para Ligação Externa no Manual de Programação do PABX*;
- poderá ser programado Hotline Externa. (*Veja o item 2.9.1 no Capítulo II deste Manual*).

1.2.3 Retenção de Chamada

É a facilidade que permite deixar uma ligação externa em espera para executar uma outra. O tempo que uma chamada fica retida para a execução de outra pode ser programado. (*Veja o item 2.10.1 no Capítulo II deste manual*).

Como usar

Telefone DC

 **6 9**

Telefone MF

 **FLASH** **6 9**

Importante:

- se o tempo programado para a retenção esgotar e você continuar falando com a segunda ligação, receberá bips sinalizando que a ligação deverá ser atendida, coloque o fone no gancho para receber a primeira ligação;
- caso você tenha encerrado a conversação com a segunda ligação externa e o tempo de retenção da primeira ligação ainda não esgotou, você poderá capturá-la da retenção (teclando 569), ou aguardar que o tempo para receber a ligação se esgote (veja o item 1.6.4 neste manual).

1.2.4 Acesso à Linha Específica

É a facilidade que permite escolher por qual linha externa será feita a sua ligação.

Linha: 01 a 16
99 para todas as linhas.

Como usar

 **8 0** + Nº DA LINHA.

Importante:

- esta facilidade está vinculada ao tipo de acesso para ligação externa (rota 0 ou especial) e a categoria do seu ramal (local, regional, DDD ou DDI);
- não permite rechamada à linha ocupada.

1.2.5 Ligação Externa pela Rota Especial

É a facilidade que permite o acesso à linha externa através de rotas especiais. O Ramal deverá ter categoria de acesso programada (veja como definir em *Categoria para Ligação Externa pela Rota Especial no Manual de Programação do PABX*).

Como usar

 **8 9** + Nº DA ROTA - 1 a 7, aguarde tom de linha + Nº EXTERNO.

1.2.6 Ligação Externa Usando o Código Particular

É uma facilidade que permite o acesso à linha externa, estando em qualquer ramal, através do código particular. Este código é muito útil para ligações bilhetadas, pois através do código é possível identificar as ligações particulares (o seu código é impresso no bilhete que registra a ligação).

Para que seu ramal realize ligações externas via código particular, deve possuir código particular cadastrado, categoria que permita acesso à rota 0 e senha para código particular programada.

Como usar

 **6 9** + CÓDIGO PARTICULAR - 00 a 99 + SENHA PARTICULAR - 4 dígitos, aguarde tom de linha + Nº EXTERNO.

Importante:

- a senha e o código particular são programáveis (*veja o item 2.5 no Capítulo II deste Manual e item Código Particular para Ramal no Manual de Programação do PABX*);
- durante este tipo de ligação nenhuma operação do PABX poderá ser executada;
- este tipo de acesso poderá ser utilizado mesmo que o seu ramal esteja com a facilidade Cadeado programada.

1.2.7 Acesso a Grupo de Ramais

Esta facilidade é uma forma simplificada de ligação. Uma vez que vários ramais fazem parte do grupo qualquer um deles poderá atender sua ligação.

A programação dos grupos é realizada pelo ramal principal/programador (*veja o item Grupo de Ramais no Manual de Programação do PABX*).

Como usar

 **3** + N° DO GRUPO - 1 a 8, aguarde tom de chamada.

1.2.8 Acesso a Chefe-Secretária

A facilidade grupo Chefe-Secretária permite o acesso rápido entre ramais que precisam comunicar-se constantemente.

Estes grupos podem ser formados por **dois, três ou quatro ramais**, nas situações de um chefe e uma secretária, um chefe e duas secretárias, dois chefes e uma secretária ou dois chefes e duas secretárias.

Como usar**Um chefe e uma secretária**

O chefe e a secretária terão acesso ao ramal um do outro usando o código

 **4**

Um chefe e duas secretárias

O chefe tem um código de acesso diferente para secretária 1 e 2

 **4 1** , para secretária 1, e **4 2** , para secretária 2.

O ramal do chefe será acessado pelas duas secretárias através do código

 **4**

Dois chefes e uma secretária

A secretária terá um código de acesso diferente para chefe 1 e 2

 **4 1** , para chefe 1, e **4 2** , para chefe 2.

O ramal da secretária será acessado pelos dois chefes através do código

 **4**

Dois chefes e duas secretárias

Os chefes terão acesso ao ramal de cada uma das secretária (1 e 2) usando os códigos

 **4 1** , para secretária 1 e **4 2** , para secretária 2.

As secretárias terão acesso ao ramal de cada um dos chefes (1 e 2) usando o mesmo código, ou seja:

 **4 1** , para chefe 1 e **4 2** , para chefe 2.

Importante:

- se os ramais definidos como Chefe-Secretária forem Terminais Inteligentes, pode-se configurar uma tecla do Terminal para a função de interfone, acesso rápido para comunicação pelo viva-voz (*veja como programar no Manual do Usuário do TI 630/TI 630i*);
- a formação dos grupos deve ser programada no ramal programador (*veja Grupo Chefe-Secretária no Manual de Programação do PABX*);
- se a secretária receber uma ligação externa e a transferir para o ramal do chefe e este estiver ocupado, no momento em que este ramal desocupar a ligação tocará no ramal da secretária, assim ela poderá consultá-lo quanto ao atendimento da ligação;
- quando o chefe fizer uma ligação para o ramal da secretária e este estiver ocupado, ela ouvirá bips sinalizando que o chefe está tentando contato.

1.2.9 Acesso a Sistemas Automáticos (teleserviços)

Esta facilidade permite que você usufrua de serviços fornecidos via telefone, como, por exemplo, o serviço de telesaldo oferecido por agências bancárias. Neste tipo de acesso não existe um limite de dígitos a serem usados.

Como usar

 **8 8** , aguarde tom de linha + **Nº DE ACESSO AO SERVIÇO**, aguarde aviso sonoro para iniciar discagem sem limites de dígitos.

Importante:

- o ramal deve ter Categoria para Ligação Externa programada para poder realizar este tipo de ligação (*veja esta facilidade no Manual de Programação do PABX*);
- esta facilidade não permite o uso da programação Rechamada à Linha Ocupada;
- este tipo de ligação só poderá ser transferido por telefone MF (linha multifreqüencial).

1.2.10 Acesso ao Porteiro

(requer interface para porteiro eletrônico - acessório)

Esta facilidade permite que através de um ramal você possa acessar o porteiro eletrônico e conversar com alguém que esteja próximo a ele.

A posição do ramal porteiro deve ser programada no Plano de Numeração, e para que os ramaís possam acessá-lo devem ter categoria permitindo o acesso a este serviço (veja os itens *Porteiros Eletrônicos* e *Categoria de Acesso ao Porteiro no Manual de Programação do PABX*).

Como usar

Para porteiro 1

 **8 1**

Para porteiro 2

 **8 2**

1.2.10.1 Comando para Abertura do Porteiro Eletrônico

Esta facilidade permite ao ramal comandar a abertura do porteiro eletrônico durante uma ligação de porteiro.

Como usar

Telefone DC

 **8**

Telefone MF

 **FLASH 8**

Importante:

O ramal pode comandar a abertura do porteiro se tiver categoria de acesso e estiver incluído nas seguintes condições:

- se for o atendedor do porteiro;
- se atender a ligação do porteiro com pêndulo;
- se capturar uma ligação de porteiro;
- se receber uma transferência de ligação do porteiro.

1.2.11 Acesso à Atuação Externa

(requer interface para atuação externa - acessório)

Esta facilidade permite que você comande, via ramal, algum tipo de dispositivo externo, campainha, sirene ou outro tipo de equipamento. O PABX permite a programação máxima de duas atuações externas.

Como usar

Para atuação externa 1

 **8 3**, após a execução da atuação externa, o ramal receberá tom de operação incorreta (TOI), ficando inapto até que o fone seja recolocado no gancho.

Para atuação externa 2

 **8 4**, após a execução da atuação externa, o ramal receberá tom de operação incorreta (TOI), ficando inapto até que o fone seja recolocado no gancho.

Importante:

- o tempo de comando da atuação externa é programável (*veja Temporizações no Manual de Programação do PABX*);
- se ao acionar a atuação externa você receber tom de ocupado, verifique se esta atuação foi ocupada pela programação Número Externo para Atendedor de Porteiro, ou, ainda, se o ramal usado tem categoria para acesso à atuação externa (*veja Categoria de Acesso à Atuação Externa no Manual de Programação do PABX*).

1.2.12 Acesso às Facilidades CPA

Quando o PABX estiver ligado a uma Companhia Telefônica equipada com facilidades CPA (Controle por Programa Armazenado), você poderá utilizá-las através dos ramais, teclando o código de acesso do PABX e depois o código da facilidade CPA desejada.

O acesso a estas facilidades ocorrerá somente quando a linha do PABX estiver programada como multifreqüencial e os ramais estiverem ligados a aparelhos telefônicos multifreqüenciais.

Como usar

 **FLASH** + **8 8**, aguarde tom de linha + **CÓDIGO DA CPA**.

Importante:

- o procedimento descrito anteriormente (flash 88) gera um flash na linha, portanto, ao teclar o código da facilidade CPA, dispense o flash, pois já foi gerado;
- para o funcionamento desta facilidade, ela deverá ser programada (*veja Acesso à Facilidade CPA e Transferência para Outro PABX no Manual de Programação do PABX*).

1.2.13 Ligação Externa Usando Senha

Esta facilidade permite que você efetue uma ligação externa de qualquer ramal utilizando a categoria do seu ramal. A utilização da senha nestas ligações fará com que o PABX identifique a categoria do ramal à qual esta senha pertence.

Este tipo de ligação pode ser feita até mesmo de ramais cuja categoria não permita executar ligações externas.

A categoria para o seu ramal está vinculada a uma série de características que são definidas no item *Categoria para Ramais no Manual de Programação do PABX*.

Como usar

Pela rota 0

 **6 0** + **SENHA e Nº DO SEU RAMAL**, aguarde tom de linha + **Nº EXTERNO**.

Exemplo: o ramal 221 cuja senha é 35 está categorizado para realizar ligações interurbanas. Caso o usuário deste ramal esteja em um outro ramal categorizado para realizar somente ligações locais e deseje ligar, pela rota 0, para o número 0 XX 51 3456789, deverá teclar **60 + 35 + 221**, aguardar o tom de linha externa e teclar **0 XX 513456789**.

Pela rota especial

 **6** + ROTA - 1 a 7 + SENHA e N° DO SEU RAMAL, aguarde tom de linha + N° EXTERNO.

Importante:

- nesta facilidade não é permitida a utilização da Rechamada à Linha Externa.

1.2.14 Acesso ao Correio de Voz

(requer Correio de Voz Intelbras - acessório)

Esta facilidade permite que você acesse o correio de voz para escutar as mensagens nele deixadas.

Como usar

 **8 7**, aguarde pelas mensagens.

Importante:

- para acessar o correio de voz o ramal utilizado deverá ter categoria de acesso programada (veja *Categoria de Acesso ao Correio de Voz no Manual de Programação do PABX*);
- a posição física do correio de voz deve ser programada (veja *Plano de Numeração no Manual de Programação do PABX*).

1.2.15 Acesso ao Serviço Busca-Pessoa

É um serviço que liga o PABX a um sistema de alto-falante, permitindo que você anuncie sua mensagem, seja para o atendimento de uma ligação que foi estacionada, ou para a transmissão de avisos gerais.

Como usar

 **6 8**, a partir deste momento seu ramal será ligado ao serviço de alto-falante.

Importante:

- a posição física do ramal Busca-Pessoa deve ser programada (veja *Plano de Numeração no Manual de Programação do PABX*);
- para que o ramal tenha acesso ao serviço de Busca-Pessoa, deve ter categoria de acesso programada (veja *Categoria para Ligação Externa pela Rota Especial no Manual de Programação do PABX*).

1.3 TRANSFERÊNCIAS

Durante uma ligação interna ou externa, você poderá transferi-la para outro ramal. O recebimento, no ramal, de uma ligação externa que está sendo transferida, pode ser identificado pelo toque de campainha (um toque curto seguido de um longo).

Importante:

- você poderá realizar uma transferência após uma consulta a outro ramal colocando o fone no gancho;
- se o ramal para onde a ligação foi transferida não atender, por estar ocupado ou ausente, após 60 segundos ela retornará para o seu ramal.

1.3.1 Transferência para Ramal

Como usar

Telefone DC

 **Nº DO RAMAL** e desligue.

Telefone MF

 **(FLASH)** + **Nº DO RAMAL** e desligue.

1.3.2 Transferência para o Ramal Atendedor (telefonista)

Como usar

Telefone DC

 **9** e desligue.

Telefone MF

 **(FLASH)** + **9** e desligue.

1.3.3 Transferência para Grupo de Ramais

Como usar

Telefone DC

 **3** + **Nº DO GRUPO** - 1 a 8 e desligue.

Telefone MF

 **(FLASH)** + **3** + **Nº DO GRUPO** - 1 a 8 e desligue.

1.3.4 Transferência para Chefe-Secretária

Como usar

Telefone DC

 **4** ou **4 1** ou **4 2** e desligue.

Telefone MF

 **(FLASH)** + **4** ou **4 1** ou **4 2** e desligue.

1.3.5 Transferência para Correio de Voz

(requer Correio de Voz Intelbras - acessório)

Após atender uma ligação externa, você poderá transferi-la para o correio de voz.

Como usar

Telefone DC

 **8 7**, aguarde o tom de chamada e coloque o fone no gancho.

Telefone MF

 **(FLASH)** + **8 7**, aguarde o tom de chamada e coloque o fone no gancho.

1.3.6 Transferência para Programação Remota/Programação Via Microcomputador

Esta facilidade é utilizada para PABX que não possua atendimento automático. É muito útil quando você desejar transferir uma ligação externa de alguém interessado em realizar programação remota ou programação via microcomputador. Esta facilidade só poderá ser realizada no ramal atendedor (telefonista).

Como usar

Telefone DC

 **6 0**, aguarde tom de chamada e coloque o fone no gancho.

- a partir do momento em que o telefone for colocado no gancho, o usuário deixará de escutar música e o PABX estará apto para receber os comandos para programação remota ou programação via microcomputador.

Telefone MF

 **(FLASH)** + **6 0**, aguarde tom de chamada e coloque o fone no gancho.

- a partir do momento em que o telefone for colocado no gancho, o usuário deixará de escutar música e o PABX estará apto para receber os comandos para programação remota ou programação via microcomputador.

Importante:

- para que esta programação esteja liberada pelo PABX, é necessário que a senha geral de fábrica tenha sido alterada;
- depois que a ligação for transferida para o ramal atendedor (telefonista) não é necessário teclar # e a senha geral do PABX para iniciar a programação;
- veja como efetuar a Programação Remota no Manual de Programação do PABX.

1.3.7 Transferência para Outro PABX

Quando um PABX estiver interligado como subsistema de outro poderá transferir as ligações recebidas e usufruir de todas as facilidades oferecidas pelo PABX principal.

Como usar

Telefone DC

 **88** + Nº RAMAL DO PABX PRINCIPAL ou CÓDIGOS DESEJADOS.

Telefone MF

 **FLASH** **88** + Nº RAMAL DO PABX PRINCIPAL ou CÓDIGOS DESEJADOS.

Exemplo: na empresa em que você trabalha, o PABX que você utiliza está ligado a um PABX principal. Para transferir uma ligação externa recebida para um ramal do PABX principal, tecle flash 88 seguido do número do outro ramal e coloque o fone no gancho.

Importante:

- esta facilidade deve ser programada no PABX interligado como subsistema (veja *Acesso as Facilidades CPA e Transferência para Outro PABX no Manual de Programação*).

1.4 CONSULTAS

Durante uma ligação, você poderá ligar para um ramal e fazer uma consulta, esta será identificada pelo toque de campainha (um toque curto seguido de um longo).

Enquanto a consulta está sendo realizada, a ligação com a qual você estava falando ficará retida. *Veja a seguir os tipos de consulta que você poderá realizar.*

1.4.1 Consulta a Ramal

Você está numa ligação e deseja falar com outro ramal.

Como usar

Telefone DC

 Nº DO RAMAL.

Telefone MF

 **FLASH** + Nº DO RAMAL.

1.4.2 Consulta ao Ramal Atendedor (telefonista)

Você atendeu uma ligação e deseja falar com a telefonista.

Como usar

Telefone DC

 **9**

Telefone MF

 **FLASH 9**

1.4.3 Consulta a Grupo de Ramais

Você está numa ligação e deseja falar com um ramal de um determinado grupo.

Como usar

Telefone DC

 **3 + N° DO GRUPO** - 1 a 8.

Telefone MF

 **FLASH 3 + N° DO GRUPO** - 1 a 8.

1.4.4 Consulta ao Chefe-Secretária

Você está numa ligação externa ou interna e, deseja falar com o chefe ou com a secretária.

Como usar

Telefone DC

 **4, 4 1** ou **4 2**, conforme modo de acesso.

Telefone MF

 **FLASH 4, 4 1** ou **4 2**, conforme modo de acesso.

Observação:

- quando o chefe fizer uma ligação para o ramal da secretária e este estiver ocupado, ela ouvirá bips sinalizando que o chefe está tentando contato.

1.4.5 Consulta para Atuação Externa

Durante uma ligação interna ou externa você pode comandar a atuação externa e retornar à ligação após a execução da atuação.

Como usar

Atuação externa 1

Telefone DC

 **8 3**

Telefone MF

 **FLASH 8 3**

Atuação externa 2

Telefone DC

 **8 4**

Telefone MF

 **FLASH 8 4**

1.4.6 Consulta ao Serviço Busca-Pessoa

Você atendeu uma ligação e deseja acessar o serviço Busca-Pessoa.

Como usar

Telefone DC

 **6 8**

Telefone MF

 **FLASH 6 8**

1.4.7 Retorno de Consulta

Esta facilidade possibilita o retorno à ligação que estava retida enquanto você efetuava uma consulta.

Você realizou uma consulta e quer retornar à ligação anterior.

Como usar

Telefone DC

 **0**

Telefone MF

 **FLASH 0**

1.5 RECHAMADAS

1.5.1 Rechamada à Linha Ocupada

(Reserva de Linha)

Esta facilidade é utilizada quando você tenta acesso à linha externa e recebe tom de ocupado. A Rechamada à Linha Ocupada evita que você fique tentando acessar linha externa continuamente, pois o PABX fará esta tarefa por você.

Quando você programa a rechamada, tão logo a linha esteja livre para uso, o seu ramal será chamado com toque de campainha diferenciado (um toque longo seguido de um curto).

A utilização desta facilidade também poderá ser feita automaticamente: você deve definir quanto tempo o PABX deverá esperar antes de programá-la (*veja o item 2.10.2*).

Como usar

 **CÓDIGO DE ACESSO À LINHA EXTERNA**, se receber tom de ocupado, tecle **#** ou **5**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

- se a rechamada automática estiver programada, espere para que a facilidade seja ativada automaticamente.

1.5.2 Rechamada a Número Externo

O PABX oferece esta facilidade em duas situações:

- ❖ quando você receber tom de ocupado ao solicitar acesso à linha externa;
- ❖ depois que você teclar o número externo e receber tom sinalizando que o número chamado está ocupado.

Em ambos os casos, você poderá programar o PABX para que faça, automaticamente, nova tentativa de acesso ao número desejado.

Como usar

Quando a linha do PABX estiver ocupada

 **CÓDIGO DE ACESSO À LINHA EXTERNA**, se receber tom de ocupado, tecle **#** ou **5** seguido do número externo.

Quando o número chamado estiver ocupado

(facilidade disponível somente para telefones MF)

 ao efetuar o procedimento para ligação externa, se receber tom de ocupado, tecle **FLASH** **#**

- se a rechamada automática estiver programada, espere para que a facilidade seja ativada automaticamente.

Como cancelar

(facilidade disponível somente para telefones MF)

 retire o fone do gancho, tecle **1 #** e aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- para Rechamada a Número Externo o tempo e o número de tentativas são programáveis (*veja Temporizações no Manual de Programação do PABX*).

1.5.3 Rechamada a Ramal Ausente

Você poderá utilizar a Rechamada a Ramal Ausente quando ligar para um ramal e não for atendido. Esta facilidade evita que você fique ligando continuamente, até conseguir contato.

Uma vez programada a rechamada a ramal ausente, depois que o ramal solicitado retirar o fone do gancho para qualquer operação, o PABX passa a monitorá-lo. Tão logo o ramal solicitado fique livre, o PABX liga automaticamente para o seu ramal. O toque da campainha será diferenciado (um toque longo seguido de um curto) para que você possa identificar que é uma rechamada sendo realizada.

Assim que você atender, o ramal solicitado anteriormente começará a ser chamado.

O PABX só realiza uma rechamada por vez, para cada ramal.

Você gerou uma ligação interna para um ramal e este não atende.

Como usar

 sobre o tom de chamada, tecle **#** ou **5**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

1.5.4 Rechamada a Ramal Ocupado

Você poderá utilizar a rechamada a ramal ocupado quando ligar para um ramal e receber tom de ocupado, esta facilidade evita que você fique ligando continuamente até conseguir contato.

Uma vez programada a rechamada a ramal ocupado, depois que o ramal solicitado desocupar, o PABX ligará automaticamente para o seu ramal. O toque da campainha será diferenciado (um toque longo seguido de um curto) para que você possa identificar que é uma rechamada sendo realizada. Assim que você atender, o ramal solicitado anteriormente começará a ser chamado.

Esta facilidade poderá ser feita automaticamente; para isto você deve definir quanto tempo o PABX deverá esperar antes de programá-la (*veja item 2.10.2*).

O PABX só realiza uma rechamada por vez, para cada ramal.

Você gerou uma ligação interna para um ramal e este encontra-se ocupado.

Como usar

 **#** ou **5**, aguarde tom ou mensagem de programação correta, se a rechamada automática estiver programada, espere para que a facilidade seja ativada automaticamente.

1.5.5 Rechamada à Última Ligação Dirigida ao Seu Ramal

Esta facilidade possibilita a realização de uma ligação para o último número interno que ligou (transferiu ou consultou) para o seu ramal, inclusive ao ramal atendedor (telefonista). Esta facilidade pode ser usada como “pega-trote”.

Como usar

 **5 7**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

1.6 CAPTURAS

Esta facilidade possibilita que você atenda, do seu ramal, as ligações dirigidas a outros ramais que não foram atendidas ou que estejam estacionadas ou retidas.

Com esta facilidade você poderá capturar ligações externas e internas, com exceção de ligações de despertador e rechamada.

Veja a seguir os tipos de captura que você poderá realizar.

1.6.1 Captura Geral

Nesta facilidade você poderá capturar uma ligação que esteja tocando em qualquer ramal.

Como usar

 **5 5**

1.6.2 Captura a Ramal Determinado

Nesta facilidade você poderá capturar uma ligação que esteja tocando em um determinado ramal, ou, ainda, capturá-la quando estiver bipando em um determinado ramal ocupado.

Como usar

 **5 + N° DO RAMAL.**

1.6.3 Captura de Grupo de Ramais

Nesta facilidade você captura uma ligação de um ramal pertencente a um grupo de ramais.

Como usar

 **5 + 3 + N° DO GRUPO - 1 a 8.**

1.6.4 Captura de Chamada Retida

Nesta facilidade você captura uma ligação externa que foi atendida e depois colocada em retenção.

Como usar

 **5 6 9**

1.6.5 Captura de Chamada Estacionada

Nesta facilidade você captura uma chamada externa que foi atendida e depois colocada no estacionamento.

Como usar

 **5 6 5 a 5 6 7**

1.6.6 Captura Chefe-Secretária

Nesta facilidade você captura uma ligação que esteja tocando em um ramal que faça parte do grupo Chefe-Secretária.

Como usar

 **5 4**

1.6.7 Captura de Chamada da Fila do Ramal Atendedor (telefonista)

Nesta facilidade você poderá capturar uma ligação que esteja na fila do ramal atendedor, aguardando para ser atendida.

Como usar

 **5 9**

1.7 CONFERÊNCIAS

Conferência é conversação com mais de um ramal ou ligação externa ao mesmo tempo. Esta facilidade deverá ser programada no ramal principal/programador (*veja o item Conferência no Manual de Programação do PABX*).

Importante:

- durante a conferência são enviados bips a cada 30 segundos indicando o estado de conferência;
- o ramal principal (programador) não poderá estabelecer conferência com ligações que estejam na fila para atendimento.

1.7.1 Conferência entre Três Ramais

Você está numa ligação interna e deseja realizar uma consulta a outro ramal.

Como usar

Telefone DC

 **7**

Telefone MF

 **FLASH 7**

Como desfazer**Telefone DC****Telefone MF**

1.7.2 Conferência entre Dois Ramais e Uma Ligação Externa

Você está numa ligação externa e deseja realizar uma consulta a outro ramal.

Como usar**Telefone DC****Telefone MF****Como desfazer****Telefone DC****Telefone MF**

1.7.3 Conferência entre Um Ramal e Duas Ligações Externas

Você está numa ligação externa e deseja consultar uma pessoa num outro número externo.

Como usar**Telefone DC**

 **69**, coloque o fone no gancho para reter a ligação.

 retire o fone do gancho + **CÓDIGO DE ACESSO À LINHA EXTERNA + Nº EXTERNO.**

 **7**, entram em conferência.

Para reter o último a entrar em conferência



Para descartar o último a entrar em conferência



Telefone MF

 **FLASH** **69**, coloque o fone no gancho para reter a ligação.

 retire o fone do gancho + **CÓDIGO DE ACESSO À LINHA EXTERNA** + **Nº EXTERNO**.

 **7**, entram em conferência.

Para reter o último a entrar em conferência

 **FLASH** **6**

Para descartar o último a entrar em conferência

 **FLASH** **0**

1.8 PÊNDULO

Esta facilidade permite que você deixe uma ligação externa em espera para atender a uma outra. A sinalização indicando que há uma segunda ligação a ser atendida é feita por bips.

Como atender a segunda ligação

Telefone DC

 **5**

- para alternar a conversação entre as duas ligações, repita o comando;
- para desligar uma ligação, coloque o fone no gancho e aguarde o chamado da outra.

Telefone MF

 **FLASH** **5**

- para alternar a conversação entre as duas ligações, repita o comando;
- para desligar uma ligação, coloque o fone no gancho e aguarde o chamado da outra.

1.8.1 Consulta em Chamada Externa com Pêndulo

Esta facilidade permite a conversação entre uma ligação externa e um ramal que você tenha consultado durante a ligação externa.

A comunicação entre a ligação externa e o ramal poderá ser alternada, ora falando com uma, ora falando com outra, sem que nenhuma delas precise ser desligada.

Como usar

Telefone DC

 **5**

- para alternar a conversação entre as duas ligações, repita o comando;
- para desligar uma ligação, coloque o fone no gancho e aguarde o chamado da outra.

Telefone MF

 **FLASH** **5**

- para alternar a conversação entre as duas ligações, repita o comando;
- para desligar uma ligação, coloque o fone no gancho e aguarde o chamado da outra.

1.8.2 Atendimento de chamada de Porteiro Durante uma Ligação

Esta facilidade permite o atendimento de uma ligação de porteiro quando você estiver com uma ligação externa em andamento. Neste caso, a ligação externa ficará aguardando (retida) enquanto você atende a ligação de porteiro. A chamada de porteiro a ser atendida é sinalizada por 4 bips a cada 10 segundos.

Como usar

Se você for atendedor de porteiro

Telefone DC

 **5**, você atende a chamada de porteiro fazendo um pêndulo com a chamada externa.

Telefone MF

  **5**, você atende a chamada de porteiro fazendo um pêndulo com a chamada externa.

Se você não for atendedor de porteiro e tiver categoria de acesso

Telefone DC

 **5**, você atende a chamada de porteiro fazendo um pêndulo com a chamada externa.

Telefone MF

  **5**, você atende a chamada de porteiro fazendo um pêndulo com a chamada externa.

Importante:

- a utilização desta facilidade é restrita ao ramal cuja categoria permita acesso ao porteiro (veja *Categoria de Acesso ao Porteiro no Manual de Programação do PABX*).

1.9 FACILIDADES DIVERSAS

1.9.1 Estacionamento de Chamada

Estacionar uma ligação externa é deixá-la num local apropriado (chamado de estacionamento) para que possa ser retirada (capturada) no momento oportuno pela pessoa a quem se destina. Deve-se avisar a existência de ligação a ser atendida e qual o número do estacionamento utilizado.

Como estacionar a ligação externa depois de atendida

Telefone DC

 **6 + Nº DO ESTACIONAMENTO** - 1 a 7, aguarde tom de chamada e coloque o fone no gancho.

Telefone MF

  **6 + Nº DO ESTACIONAMENTO** - 1 a 7, aguarde tom de chamada e coloque o fone no gancho.

Como retirar do estacionamento

 **5 6 + Nº DO ESTACIONAMENTO** - 1 a 7.

Importante:

- se a ligação não for retirada do estacionamento durante um período de três minutos, ela retornará para o ramal que a colocou no estacionamento.

Exemplo: você atendeu uma ligação externa para alguém que não consegue localizar no momento e deseja deixá-la aguardando no estacionamento 5 enquanto localiza a pessoa a quem a ligação se destina, tecle **6 + 5** e desligue. Para atender a ligação retirando-a do estacionamento, tecle **56 + 5**.

1.9.2 Intercalação

A intercalação permite que você interrompa, de seu ramal, uma ligação externa ou interna em andamento em outro ramal. Se o ramal que efetuar a intercalação estiver com uma ligação externa, poderá transferi-la para o ramal intercalado colocando o fone no gancho.

Como intercalar

-  sobre tom de ocupado, tecle **8**, após 5 segundos, você poderá falar
- o ramal solicitado receberá bips, indicando que será intercalado (quebra de sigilo na ligação);
 - durante a conversação todos os participantes receberão bips.

Como desfazer

Telefone DC



Telefone MF



Exemplo: seu ramal é o 214 e você deseja falar com o ramal 221 que está ocupado com uma ligação externa. Para que você não precise esperar que ele desocupe, tecle 8 sobre o tom de ocupado; a partir deste momento o ramal 221 receberá bips sinalizando a interrupção da conversação.

Importante:

- o ramal deverá ter categoria permitindo a utilização desta facilidade, e poderá ser protegido para não receber intercalação (*veja Categoria de Acesso a Intercalação no Manual de Programação do PABX*);
- recomenda-se o uso da intercalação somente para situações em que você não puder esperar pela liberação do ramal.

1.9.3 Chamada de Emergência

A Chamada de Emergência é uma facilidade que possibilita a programação de algum dispositivo externo (campainha, alarme, etc.) ou um ramal para efetuar, automaticamente, ligações internas ou externas.

Para programar esta facilidade, veja *Chamada de Emergência no Manual de Programação do PABX*.

Como usar

Ligação de emergência através de um ramal

 basta retirar o fone do gancho do ramal programado para acionar a emergência, aguardar 7 segundos, que o PABX realizará automaticamente uma ligação para o ramal ou número externo programado como receptor da chamada de emergência. A conversação pode ser estabelecida assim que a ligação for atendida.

Ligação de emergência através de um dispositivo externo

 no momento em que este dispositivo for acionado, o PABX realizará, automaticamente, uma ligação para o ramal ou número externo programado como receptor da chamada de emergência.

- quando a ligação for atendida serão emitidos bips durante um período de aproximadamente 60 segundos, que é o tempo de duração deste tipo de ligação.

Importante:

- se ao acionar o número externo de emergência a ligação não for completada (número ocupado, congestionamento de linha, etc.), o PABX fará até 30 tentativas;
- caso a ligação seja realizada através de um ramal, a partir do momento que você colocar o fone no gancho desligará a ligação;
- caso a ligação seja realizada através de um dispositivo externo, para cancelar a ligação você deverá executar a facilidade 1.9.3.1;
- se ao acionar o número interno de emergência, através de um ramal, você receber tom de ocupado, o PABX sinalizará esta ligação para o ramal de emergência enviando 10 bips seguidos de uma pausa de 5 segundos. Esta seqüência acontecerá até que o ramal programado para receber a chamada de emergência desligue a chamada em andamento.

1.9.3.1 Cancelamento de Chamada Externa de Emergência em Execução

Esta facilidade é utilizada para interromper uma chamada de emergência executada por um dispositivo externo de emergência.

Esta programação é feita somente pelo ramal principal (programador).

Como cancelar

Chamada de emergência 1

 **1 1 9 7** + SENHA GERAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Chamada de emergência 2

 **1 1 9 8** + SENHA GERAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- este comando cancela somente a ligação em andamento; a programação permanece inalterada.

1.9.4 Monitoração de Ambiente (Babyphone)

Esta facilidade possibilita o acompanhamento de um ambiente através de um ramal. É muito utilizada para monitorar o quarto de crianças, idosos, doentes, deficientes e para outras necessidades particulares que precisem de acompanhamento.

Como programar

Para telefone convencional

 retire o fone do gancho do ramal que está no ambiente que você deseja monitorar + **85**, deixe o fone fora do gancho.

Para telefone com função viva-voz

 pressione a tecla que ativa a função viva-voz + **85**

Observação: tanto para telefone convencional como para telefone com a função viva-voz, você poderá além de executar, conversar com quem está no ambiente monitorado.

Como usar

 de qualquer ramal, tecle o **Nº DO RAMAL** que está no ambiente sob monitoração.

ou ainda,

 **85**, a partir deste momento você estará em contato com o ambiente.

Como desprogramar

 coloque no gancho o fone do ramal que está no ambiente monitorado.

Importante:

- a partir do momento que esta facilidade for programada num ramal, ele ficará com uma espécie de “canal aberto”, se outro ramal fizer uma ligação para o ramal do ambiente monitorado, não receberá tom de chamada e sim acesso direto à monitoração;
- o ramal atendedor (telefonista), o ramal noturno ou a mesa operadora não podem ser programados para serem monitorados;
- esta programação só é permitida a um ramal de cada vez.

1.9.5 Ramal Telemarketing

Esta facilidade tem como função habilitar o ramal para que não receba “bips” ao ser intercalado. Esta programação é realizada no próprio ramal.

Como desabilitar

 **1 5 8** + SENHA DO RAMAL + **0**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como habilitar

 **1 5 8** + SENHA DO RAMAL + **1**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- para o funcionamento desta facilidade, o ramal deverá estar habilitado para receber intercalação (*veja Categoria de Acesso a Intercalação no Manual de Programação do PABX*);
- a senha do ramal já deve ter sido programada (*veja os itens 2.4 neste manual e Número de Dígitos para Senha de Ramal no Manual de Programação do PABX*).

1.9.6 Ouve as Programações do Ramal

(requer Placa de Atendimento Digital - DISA)

Com a Placa de Atendimento Digital você poderá ouvir quais as programações que estão ativas no seu ramal.

Como usar

 **1 3 8**, aguarde a mensagem indicando as programações efetuadas para o seu ramal.

1.9.7 Hora Certa

(requer Placa de Atendimento Digital - DISA)

Com a Placa de Atendimento Digital você poderá ouvir a hora via ramal.

Como usar

 **1 3 0**

1.9.8 Chama-me

Esta facilidade só poderá ser utilizada se o ramal para onde você ligar for um Terminal Inteligente.

Se ao realizar uma ligação você não for atendido, ou se o ramal estiver ocupado, poderá através desta facilidade deixar registrado no display do TI o número do seu ramal, informando ao seu usuário que você deseja entrar em contato.

Como usar

 **7**, aparecerá no display do terminal a mensagem: “ligar urgente para ramal_ _ _”

Capítulo

2

Programando os ramais

Este capítulo apresenta os conceitos e comandos para programação das facilidades do PABX que podem ser programadas pelos próprios ramais.

2. PROGRAMAÇÕES

2.1 DESVIOS DE CHAMADAS

Esta facilidade permite que as ligações enviadas ao seu ramal sejam desviadas para serem atendidas por outro ramal. *Veja os tipos de desvio que você poderá programar.*

2.1.1 Desvio Sempre

Com esta facilidade, todas as ligações dirigidas ao seu ramal serão desviadas diretamente para o ramal programado para recebê-las.

Como programar

 **1 4 3** + Nº DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como desprogramar

 **1 4 3**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- uma vez programada a facilidade Desvio Sempre, seu ramal ficará com tom de discar interno com advertência (tom contínuo seguido de bips a cada segundo) e não receberá ligações até que o Desvio Sempre seja desprogramado.

2.1.2 Desvio Se Ocupado

Nesta facilidade as chamadas dirigidas ao seu ramal somente serão desviadas se ele estiver ocupado. O Desvio Se Ocupado também poderá ser programado para grupo de ramais (distribuidor ou hierárquico) e para correio de voz.

Como programar

Para ramal

 **1 4 4** + Nº DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Para grupo

 **1 4 4** + **3** + Nº DO GRUPO - 1 a 8, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Para correio de voz

 **1 4 4** + **8 7**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como desprogramar

 **1 4 4**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- para desviar para o correio de voz, o ramal utilizado deverá ter categoria de acesso programada (*veja Categoria de Acesso ao Correio de Voz no Manual de Programação do PABX*). Neste caso, requer a instalação do acessório Correio de Voz Intelbras.

2.1.3 Desvio Se Não Atende

Nesta facilidade, se o ramal não atender após um determinado número de toques, as ligações serão desviadas. Você define no seu ramal o número de toques aceitáveis antes do desvio.

O Desvio Se Não Atende também pode ser programado para grupo de ramais (distribuidor ou hierárquico) e para correio de voz.

Como programar

Para ramal

 **1 4 5** + Nº DE TOQUES - 3 a 7 + **Nº DO RAMAL**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Para grupo

 **1 4 5** + Nº DE TOQUES - 3 a 7 + **3** + Nº DO GRUPO - 1 a 8, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Para Correio de Voz

 **1 4 5** + Nº DE TOQUES - 3 a 7 + **8 7**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como desprogramar

 **1 4 5**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- para desviar para o correio de voz, o ramal utilizado deverá ter categoria de acesso programada (*veja Categoria de Acesso ao Correio de Voz no Manual de Programação do PABX*). Neste caso, requer a instalação do acessório Correio de Voz Intelbras.

2.2 AGENDAS

2.2.1 Agenda Coletiva

O PABX possui uma agenda coletiva que pode memorizar 80 números telefônicos de até 20 dígitos cada um. A posição dos números na agenda será identificada pela numeração de 20 a 99. *Veja a seguir os tipos de acesso disponíveis para a agenda coletiva.*

Agenda Coletiva de Uso Geral: os ramais poderão ter acesso aos números telefônicos conforme sua categoria de acesso externo (local, regional, DDD ou DDI). *Veja como definir estas categorias na programação Categoria de Acesso Externo no Manual de Programação do PABX.*

Agenda Coletiva de Uso Restrito: disponível somente para os ramais definidos na programação Categoria de Acesso à Agenda de Uso Restrito. *Veja esta facilidade no Manual de Programação do PABX.*

Como usar as agendas coletivas

De uso restrito ou de acesso conforme a categoria do ramal

 **7** + POSIÇÃO EM QUE O Nº FOI GRAVADO NA MEMÓRIA DO PABX - 20 a 99, aguarde, após o recebimento do tom de linha externa o PABX executará a ligação.

Se o tom de linha externa permanecer por mais de 3 segundos não enviando o número agendado:

Telefone DC

 **1**

Telefone MF

 (FLASH)

Importante:

- a programação dos números telefônicos na agenda coletiva é realizada no ramal programador (veja como programar a Agenda Coletiva no Manual de Programação do PABX).

2.2.2 Agenda Individual

Esta facilidade consiste numa maneira simplificada de realizar ligações. O PABX dispõe de 10 agendas individuais, onde poderão ser registrados até 10 números telefônicos com no máximo 20 dígitos cada um. A posição destes números na agenda individual poderá ser identificada pela numeração de 10 a 19.

Os 10 ramais escolhidos para terem acesso a esta agenda serão definidos na programação Agenda Individual feita no ramal principal (programador). *Veja Agenda Individual no Manual de Programação do PABX.* Nesta programação poderão ser definidos dois tipos de acessos:

- 1 - Agenda Individual com acesso conforme a categoria do ramal - neste tipo de acesso você poderá gravar os números telefônicos obedecendo sua categoria de acesso externo (veja Categoria para Ligação Externa no Manual de Programação do PABX).
- 2 - Agenda Individual de Uso Restrito - neste tipo de acesso os números serão gravados somente no ramal principal (programador).

Se a agenda definida para o seu ramal for a agenda de acesso conforme a categoria do ramal, você deverá programar os números usando os comandos abaixo não esquecendo de considerar o tipo de acesso permitido ao seu ramal. Por exemplo, se o seu ramal só tem acesso local, não será permitida a gravação de números interurbanos ou internacionais na agenda.

Como programar

Números na agenda individual com acesso conforme a categoria do ramal

 **1 7** + POSIÇÃO DO Nº NA AGENDA - 10 a 19, + ROTA + Nº EXTERNO, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como desprogramar

 **1 7** + POSIÇÃO DO Nº NA AGENDA - 10 a 19, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Exemplo: você deseja gravar na agenda do seu ramal o número telefônico 0 XX 48 2819500, que ocupará a décima quinta posição, realizando a ligação pela rota 2, tecle **17 + 15 + 2 + 0 xx 48 2819500**. Quando quiser ligar para o número agendado, tecle **7 + 15**.

Como acessar

Números gravados nas agendas de acesso conforme a categoria do ramal ou de uso restrito

 **7** + POSIÇÃO DO Nº NA AGENDA - 10 a 19, aguarde, após o recebimento do tom de linha o PABX executará a ligação automaticamente.

Se o tom de linha externa permanecer por mais de 3 segundos não enviando o número agendado:

Telefone DC

 **1**

Telefone MF

 **FLASH**

2.2.3 Memória do Último Número Externo Discado

Esta facilidade permite refazer a última ligação realizada por seu ramal sem precisar teclar os números novamente.

Como programar

 **#** ou **7 0**, aguarde, após o recebimento do tom de linha o PABX executará a ligação.

Se o tom de linha externa permanecer por mais de 3 segundos não enviando o nº automaticamente:

Telefone DC

 **1**

Telefone MF

 **FLASH**

2.3 DESPERTADOR

Esta facilidade permite que você programe seu ramal para despertar em diferentes situações, conforme sua necessidade. Você só poderá programar para o seu ramal um tipo de despertador por vez, se for necessário programar um outro tipo, deve-se cancelar a programação anterior.

Veja a seguir os tipos de despertador que você poderá programar.

2.3.1 Despertador Programado Pelo Próprio Ramal

Através desta facilidade você poderá programar qualquer tipo de despertador para o seu ramal.

2.3.1.1 Para Despertar no Próximo Horário

Como programar

 **1 3 4 1** + HORA e MINUTO, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Exemplo: você tem um compromisso às 13:30 e gostaria de ser despertado neste horário, tecle **1341 + 1330**.

2.3.1.2 Para Despertar Diariamente no Mesmo Horário

Como programar

 **1 3 4 7** + HORA e MINUTO, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Exemplo: você deseja ser despertado todos os dias às 18:00, tecle **1347 + 1800**.

2.3.1.3 Para Despertar Periodicamente

O período terá início no momento em que a programação for efetuada.

Como programar

 **1 3 4 9** + PERÍODO - hora e minuto, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Exemplo: você está tomando um medicamento de seis em seis horas e deseja programar o ramal para despertá-lo neste intervalo de tempo. Considerando que a programação será realizada às 08:00, tecle **1349 + 0600** - o despertador tocará às 14:00, 20:00, 02:00, 08:00 e assim por diante.

2.3.1.4 Para Despertar Somente em Dias Úteis

Como programar

 **1 3 4 5** + HORA e MINUTO, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Exemplo: você deseja programar o ramal para acordá-lo de segunda a sexta às 07:30, tecle **1345 + 0730**.

2.3.1.5 Para Desprogramar Qualquer Tipo de Despertador

Como programar

 **1 3 4 0**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- para o preenchimento do campo horário você deverá utilizar dois dígitos para hora e minuto, sendo que a hora deverá ter um valor numérico de 00 a 23 e os minutos de 00 a 59;

Exemplos para o preenchimento dos campos horário ou período:

0200 período de duas em duas horas;

1700 para cinco horas da tarde;

2220 para dez horas e vinte minutos da noite.

2.3.1.6 Para Ouvir a Programação de Despertador Feita no Seu Ramal (requer Placa de Atendimento Digital - DISA)

Como programar

 **1 3 4 8**, aguarde a mensagem indicando se há programação presente.

2.3.2 Despertador Programado pelo Ramal Principal (programador)

Através desta facilidade o ramal principal poderá programar o serviço de despertador para qualquer ramal do PABX.

Esta programação é feita somente pelo ramal principal (programador).

2.3.2.1 Para Despertar no Próximo Horário

Como programar

 **1 3 4 1** + HORA e MINUTO + N° DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

2.3.2.2 Para Despertar Diariamente no Mesmo Horário

Como programar

 **1 3 4 7** + HORA e MINUTO + N° DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

2.3.2.3 Para Despertar Periodicamente

Como programar

O período terá início no momento em que a programação for efetuada.

 **1 3 4 9** + PERÍODO - hora e minuto + N° DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

2.3.2.4 Para Despertar Somente em Dias Úteis

Como programar

 **1 3 4 5** + HORA e MINUTO + N° DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

2.3.2.5 Para Desprogramar Qualquer Tipo de Despertador

Como programar

 **1 3 4 0** + N° DO RAMAL, aguarde tom de programação correta.

Importante:

- para o preenchimento do campo horário você deverá utilizar dois dígitos para hora e minuto, sendo que a hora deverá ter um valor numérico de 00 a 23 e os minutos, de 00 a 59;

Exemplos para preenchimento dos campos horário ou período:

0200 período de duas em duas horas;

1700 para cinco horas da tarde;

2220 para dez horas e vinte minutos da noite.

2.4 SENHA DO RAMAL

Você poderá escolher uma senha contendo de dois a quatro dígitos, exclusivo para o seu ramal. Esta se faz necessária para a realização de algumas operações, tais como: Cadeado Eletrônico, Siga-me, Não Perturbe e Ligação Externa Usando Senha.

Como programar

 **1 0** + N° DA SENHA DO RAMAL POR DUAS VEZES, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Exemplo: se você desejar programar o nº 31 como senha do seu ramal, tecle **10 + 31 + 31**.

Como alterar

 **1 0** + NOVA SENHA + SENHA ATUAL DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Exemplo: se você desejar alterar a senha do seu ramal de 31 para 97, tecle **10 + 97 + 31**.

Importante:

- para execução desta operação você deverá programar o número de dígitos para senha do ramal (*veja como definir no item Número de Dígitos para Senha de Ramal no Manual de Programação do PABX*).

2.5 SENHA PARA CÓDIGO PARTICULAR

É necessário definir uma senha particular para que você possa realizar ligações externas usando o código particular (*veja o item 1.2.6 neste manual*). Para a programação desta facilidade, o código particular para o seu ramal já deve ter sido definido (*veja o item Código Particular para Ramal no Manual de Programação do PABX*).

Como programar

 **1 6 7** + **CÓDIGO PARTICULAR** - 00 a 99 + **SENHA PARTICULAR** - 4 dígitos, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- para alterar a senha para código particular, você deverá cancelar o código particular para ramal e gravá-lo novamente; feito isso a senha para código particular poderá ser reprogramada (*veja o item Código Particular para Ramal no Manual de programação do PABX*).

2.6 SIGA-ME

Esta facilidade possibilita que as ligações dirigidas ao seu ramal sejam atendidas por outro ramal da sua escolha.

Esta programação deverá ser executada no ramal que irá receber as ligações.

Como programar

 **1 4 7**, no ramal que irá receber as chamadas + **SENHA** e **Nº DO SEU RAMAL**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como desprogramar

 **1 4 3**, no seu ramal, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- uma vez programada a facilidade Siga-me, seu ramal ficará com tom de discar interno com advertência (tom contínuo seguido de bips a cada segundo) e não receberá ligações até que o Siga-me seja desprogramado;
- esta programação não poderá ser feita pelo ramal principal ou pela mesa operadora.

2.7 CADEADO

2.7.1 Cadeado Programado pelo Próprio Ramal

Esta facilidade permite bloquear o ramal para não gerar ligações externas, este bloqueio poderá ser total ou de acordo com a categoria escolhida.

Só é permitida a programação do cadeado se a senha do ramal tiver sido programada, pois ela é necessária para o cancelamento da facilidade.

Como programar

 **1 5 1** + CATEGORIA, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como cancelar

 **1 5 1** + SENHA DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Categoria:

- 1 bloqueia o ramal para ligações internacionais (DDI);
- 2 bloqueia o ramal para ligações interurbanas (DDD) e internacionais (DDI);
- 3 bloqueia o ramal para ligações regionais, interurbanas (DDD) e internacionais (DDI);
- 4 bloqueio total.

Importante:

- o ramal com a facilidade cadeado programada receberá tom de discar interno com advertência (tom contínuo seguido de bips a cada segundo);
- se o ramal já tiver uma das categorias de Cadeado programada não aceitará outra programação até que a anterior seja cancelada;
- o ramal com cadeado programado poderá acessar a linha externa através do código particular.

2.7.2 Cadeado Programado pelo Ramal Principal (programador)

Esta facilidade permite ao ramal principal bloquear ramais para não efetuarem ligações externas, este bloqueio poderá ser total ou de acordo com a categoria escolhida.

Esta programação é feita somente pelo ramal principal (programador).

Como programar

 **1 5 0** + CATEGORIA + Nº DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Categoria:

- 1 bloqueia o ramal para ligações internacionais (DDI);
- 2 bloqueia o ramal para ligações interurbanas (DDD) e internacionais (DDI);
- 3 bloqueia o ramal para ligações regionais, interurbanas (DDD) e internacionais (DDI);
- 4 bloqueio total.

Como cancelar

 **1 5 0 0** + Nº DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- se o ramal já tiver uma das categorias de Cadeado programada, não aceitará outra programação até que a anterior seja cancelada;
- o ramal com cadeado programado poderá acessar a linha externa através do código particular.

2.8 NÃO PERTURBE

Através desta facilidade você bloqueia a recepção de ligações dirigidas ao seu ramal. A partir do momento que você programar Não Perturbe em seu ramal não receberá mais ligações, porém poderá realizá-las.

Como programar

 **1 5 2** + SENHA DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como desprogramar

 **1 5 2**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- com a facilidade Não Perturbe programada as facilidades de despertador e rechamada continuarão funcionando normalmente;
- o ramal com a facilidade Não Perturbe programada, receberá tom de discar interno com advertência (tom contínuo seguido de bips a cada segundo).

2.9 HOTLINES

2.9.1 Hotline para Linha Externa Sem Retardo

Nesta facilidade após retirar o fone do gancho, o PABX executa, imediatamente, o acesso à linha externa. O ramal fica impossibilitado de realizar ligações internas.

Como programar

 **1 4 2 0** + Nº DA ROTA - 0 a 7, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como usar

 basta retirar o fone do gancho para que o PABX execute a facilidade.

Como desprogramar

 a facilidade Hotline sem retardo só poderá ser cancelada através do ramal principal. Veja Cancelamentos no Manual de Programação do PABX.

2.9.2 Hotline para Linha Externa Com Retardo

Nesta facilidade, após retirar o fone do gancho, você tem 7 segundos para usar normalmente o ramal antes que o PABX acesse automaticamente a linha externa. Isto não inviabiliza a utilização normal do seu ramal, pois qualquer operação poderá ser iniciada durante os 7 segundos.

Como programar

 **1 4 2 1** + N° DA ROTA - 0 a 7, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como usar

 basta retirar o fone do gancho e aguardar 7 segundos para que o PABX execute a facilidade.

Como desprogramar

 **1 4 2**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- a facilidade Hotline Externa não poderá ser programada para um ramal que esteja programado como ramal de emergência.

2.9.3 Hotline para Ramal Sem Retardo

Nesta facilidade, após retirar o fone do gancho, o PABX executa, imediatamente, o acesso ao ramal programado. Neste caso, o ramal fica impossibilitado de efetuar qualquer tipo de ligação.

Como programar

 **1 4 2 0** + N° DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como usar

 basta retirar o fone do gancho para que o PABX execute a facilidade.

Como desprogramar

 a facilidade Hotline sem retardo, uma vez programada, só poderá ser cancelada através do ramal principal. Veja Cancelamentos no manual de programação do PABX.

2.9.4 Hotline para Ramal Com Retardo

Nesta facilidade, após retirar o fone do gancho, você tem 7 segundos para usar normalmente o ramal, antes que o PABX acesse automaticamente outro ramal programado. Isto não inviabiliza a utilização normal do seu ramal, pois qualquer operação poderá ser iniciada durante os 7 segundos.

Como programar

 **1 4 2 1** + N° DO RAMAL, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como usar

 basta retirar o fone do gancho e aguardar 7 segundos para que o PABX execute a facilidade.

Como desprogramar

 **1 4 2**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- a facilidade Hotline para Ramal não poderá ser programada para um ramal que esteja programado como ramal de emergência.

2.10 TEMPORIZAÇÕES

2.10.1 Tempo de Chamada Retida

Através desta facilidade você determina o tempo em que uma ligação externa ficará na retenção antes de retornar para o seu ramal. As ligações colocadas na retenção, pelo seu ramal, ficarão neste estado o tempo que você achar conveniente.

Como programar

 **1 6 2** + TEMPO DE RETENÇÃO - 10 a 90 segundos, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Prog. de fábrica: o tempo que a ligação ficará retida é 15 segundos.

2.10.2 Tempo para Rechamada Automática à Linha e Ramal

Através desta facilidade você determina o tempo em que o ramal irá esperar, antes de realizar automaticamente uma rechamada para linha ou ramal ocupado.

Como programar**Tempo para ramal**

 **1 6 3** + TEMPO - 3 a 6 segundos, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Tempo para linha

 **1 6 4** + TEMPO - 3 a 6 segundos, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como desprogramar**Tempo para ramal**

 **1 6 3 7**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Tempo para linha

 **1 6 4 7**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Prog. de fábrica: 3 segundos para realizar a rechamada automática à linha.

2.10.3 Tempo de Flash no Ramal

Com esta programação você poderá determinar o tempo máximo de duração do flash para o seu ramal quando utilizar aparelho telefônico multifrequencial (tom). Este tempo poderá ser de 200 a 900 milissegundos.

Como programar

 **1 6 5** + TEMPO DE FLASH - 2 a 9 (200 - 900 ms), aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- se após decorrido o tempo de flash programado o ramal não teclar nada, o PABX entenderá como desligamento de chamada e o ramal ficará liberado para nova ligação.

Prog. de fábrica: o tempo de flash para o ramal é de 400 milissegundos.

2.11 SERVIÇO NOTURNO

Neste modo de operação, o atendimento das ligações recebidas é feito somente pelo ramal ou grupo definido como noturno.

Esta programação é para os períodos em que você não queira que o atendimento seja feito pelo ramal atendedor habitual.

Esta programação é feita somente pelo ramal principal (programador).

Como programar

 **1 1 3**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Como desprogramar

 **1 1 4**, aguarde tom ou mensagem de programação correta.

Importante:

- uma vez programado o modo noturno, os ramais assumem suas categorias de noturno anteriormente definidas (*veja Categoria para os Ramais no Manual de Programação do PABX*);
- quando o modo noturno for desprogramado, as ligações serão novamente atendidas pelo ramal atendedor da linha e os ramais voltarão a assumir suas categorias normais de operação, determinada para o período diurno;
- a denominação desta facilidade como Noturno, origina-se do grande aplicativo para o período noturno; isto não inibe o uso da facilidade para qualquer outro período (feriados, vespertino, finais de semana, etc.).

GLOSSÁRIO

A

Agenda: é o espaço reservado, no PABX, para a gravação de números telefônicos. Pode ser *coletiva*, com capacidade para armazenar 80 números telefônicos, ou *individual*, para ramal, com capacidade para 10 números telefônicos.

Atendedor: é chamado atendedor o ramal programado para atender ligações específicas. Ex.: um ramal é programado para tocar sempre que o porteiro eletrônico for acionado; este ramal será denominado como Atendedor de Porteiro.

Atuação Externa: é qualquer dispositivo externo que esteja ligado ao PABX e que tenha alguma forma de atuação, como porteiro eletrônico, sirene e outros.

Atendedor de Transbordo: é um ramal ou grupo de ramais programado para o atendimento de ligações que tocam durante um período de tempo programado (tempo para transbordo) e não são atendidas pelo ramal a que se destinam.

B

Bloqueio de Prefixos: é o bloqueio de um ramal para que não efetue ligações a determinados prefixos, sejam locais, regionais, interurbanos ou internacionais.

C

Captura: você atende, do seu ramal, uma ligação que está tocando em outro ramal.

Categoria: são as várias opções de configuração dos ramais definindo sua forma de atuação. Ex.: um ramal com categoria que permita acesso local estará impedido de realizar ligações interurbanas e internacionais.

Código Particular: é um conjunto de dois dígitos utilizado para efetuar ligações identificando, através de um registro, o autor da chamada.

D

DC: sigla que identifica a linha telefônica com sinalização decádica (pulso).

Desvios: são facilidades que permitem programar o seu ramal para que desvie as ligações recebidas para outro ramal ou grupo que você determine. Estes desvios poderão acontecer em três diferentes situações: quando ocupado, quando ausente ou sempre.

Dígito: refere-se a cada número que compõe o teclado numérico (0 a 9). Em algumas facilidades você terá um número máximo de dígitos usados para a programação. Exemplo: 20 é o número máximo permitido para a programação de um número telefônico na agenda.

E

Encadeada: são ligações internas feitas seqüencialmente, sem a necessidade de colocar o fone no gancho para a discagem do próximo número. Ex.: você teclou o número de um determinado ramal e este encontra-se ocupado; você poderá teclar o número de outro ramal sobre o tom de ocupado, não sendo necessário colocar o fone no gancho.

F

Facilidades CPA: são facilidades oferecidas pela Companhia Telefônica do seu Estado, como por exemplo, atendimento de duas chamadas, desvio de chamada se não for atendida ou se estiver ocupado, etc. Para maiores informações sobre facilidades CPA, consulte a Companhia Telefônica do seu Estado.

Flash: é uma pequena interrupção na corrente de linhas multifrequenciais (tom). Fazendo-se necessária para a execução de algumas facilidades. Alguns aparelhos telefônicos possuem a tecla com a função flash; para os que não possuem esta tecla, a interrupção se dá através de um breve toque no gancho.

H

Hotline: é o nome dado a uma facilidade que possibilita programar um ramal para que, logo após a retirada do fone do gancho, efetue uma ligação externa ou interna.

I

Intercalação: é a possibilidade de estabelecer contato com um ramal mesmo que ele esteja ocupado.

M

MF: sigla que identifica a sinalização de linha telefônica multifrequencial (tom).

N

Noturno: é o modo de operação em que se coloca o PABX para funcionamento durante períodos especiais como: durante a noite, no horário das refeições, nos períodos de reuniões e outros.

P

Pêndulo: é a possibilidade de transitar (ir e vir) entre duas ligações, sem a necessidade de desligar nenhuma das duas.

Porteiro: refere-se a porteiro eletrônico.

R

Ramal Atendedor: é o ramal programado para atender o maior número de linhas externas do PABX; também conhecido como telefonista.

Ramal Principal (programador): é o ramal utilizado para efetuar todas as programações do PABX. Este ramal deve ocupar obrigatoriamente a posição 00.

Rechamada: é a facilidade que possibilita programar o PABX para que chame automaticamente um ramal ou linha solicitada que estava ocupada ou ausente.

Retida: é a definição da ligação que fica aguardando (ouvindo música), enquanto o ramal realiza uma consulta ou durante o período em que está no estacionamento.

S

Senha do Ramal: é um código de dois a quatro dígitos utilizado para a execução de algumas facilidades do PABX. Este código é exclusivo para o seu ramal.

T

Tom de Disco: é o tom recebido após a retirada do fone do gancho.

Tom de Discar Interno Diferenciado: tom contínuo seguido de bips recebido após a retirada do fone no gancho. Este tom indica a existência de algumas programações realizadas neste ramal como: Não Perturbe, Siga-me, Cadeado, etc.

Tom de Operação ou Programação Incorreta: sempre que uma operação ou programação for efetuada de maneira incorreta, como: ligar para um ramal inexistente ou acessar uma facilidade não programada, o ramal receberá bips rápidos sinalizando a ação incorreta. Neste caso você deverá recolocar o fone no gancho para iniciar nova operação.

Temporizações: é uma série de parâmetros para o funcionamento do PABX, como: tempo de geração de flash, número de toques do despertador, tempo para início de bilhetagem e outros que podem ser alterados conforme a sua necessidade. Estas definições são necessárias para a execução de algumas facilidades.

Toques de Ligações Recebidas pela Campanha do seu Ramal:

- 📞 ligação interna: dois toques médios;
- 📞 ligação externa recebida e não atendida pelo ramal principal: um toque longo;
- 📞 porteiro: três toques curtos;
- 📞 transferência de ligação externa: um toque curto seguido de um longo;
- 📞 consulta de ligação externa: um toque curto seguido de um longo;
- 📞 chamada e despertador: um toque longo seguido de um curto.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acesso

- a chefe-secretária · 5
- a grupo de ramais · 5
- à linha específica · 4
- a rede pública · 3
- a sistemas automáticos · 6
- ao ramal atendedor · 2
- ao serviço de busca pessoa · 9
- atuação externa · 7
- correio de voz · 9
- facilidades CPA · 8
- porteiro · 7
- ramal · 2

Agenda

- coletiva · 30
- geral · 30
- individual · 31
- restrita · 30

Atendimento

- automático · 1
- caminho da chamada recebida · 1
- de chamadas · 1
- do porteiro durante uma ligação · 21

Atuação externa · 7

- consulta · 14

B

Bloqueio de chamada externa direta · 2

C

Cadeado · 37

- programado pelo ramal principal · 37

Captura

- a ramal determinado · 17
- chefe-secretária · 18
- de chamada estacionada · 18
- de chamada retida · 17
- geral · 17
- grupo · 17

Chamada

- de emergência · 23
- desvio · 29
- emergência para um número interno · 23
- emergência para um número telefônico externo · 23
- estacionada - captura · 18
- estacionamento de · 21
- externa com pêndulo - consulta · 20

Chama-me · 25

Chefe-secretária · 5

- captura · 18
- consulta · 13
- dois chefes e duas secretárias · 6
- dois chefes e uma secretária · 5
- um chefe e duas secretárias · 5
- um chefe e uma secretária · 5

Código particular

- ligação externa · 4
- senha · 36

Como acessar

- números gravados na agenda individual · 32

Como alterar

- senha do ramal · 35

Como cancelar

- chamada de emergência em execução · 23

Como desprogramar

- agenda individual · 32
- não perturbe · 38
- qualquer tipo de despertador · 34
- qualquer tipo de despertador · 35
- serviço noturno · 41
- tempo para rechamada automática à linha e ramal · 40

Como intercalar · 22

Como ouvir

- programação de despertador feita no seu ramal · 34
- programações de ramal · 25

Como programar

- agenda individual · 31
- bloqueio de recebimento de chamada · 2
- cadeado programado pelo próprio ramal · 37
- cadeado programado pelo ramal principal · 37
- despertador somente dias úteis · 34
- desvio se não atende · 30
- desvio se ocupado · 29
- desvio sempre · 29
- hot line externa com retardo · 39
- hot line externa sem retardo · 38
- hot line interna com retardo · 39
- hot line interna sem retardo · 39
- liberação para recebimento de chamada · 2
- memória do último número externo discado · 32

- monitoração de ambiente · 24
- não perturbe · 38
- números na agenda individual · 31
- para despertar diariamente no mesmo horário · 33, 34
- para despertar no próximo horário · 33, 34
- para despertar periodicamente · 35
- para despertar somente em dias úteis · 35
- para programar periodicamente · 33
- senha de ramal · 35
- senha para código particular · 36
- serviço noturno · 41
- siga-me · 36
- tempo de chamada retida · 40
- tempo de flash no ramal · 41
- tempo para chamada automática à linha e ramal · 40

Como usar

- acesso a atuação externa · 7
- acesso a facilidade CPA · 8
- acesso a grupos de ramais · 5
- acesso a linha específica · 4
- acesso a porteiro · 7
- acesso a ramal · 2
- acesso a sistemas automáticos - teleserviços · 6
- acesso ao busca pessoa · 9
- acesso ao correio de voz · 9
- acesso ao ramal atendedor · 2
- agenda individual · 32
- agendas coletivas · 31
- atendimento de chamada de porteiro durante uma ligação · 21
- captura a ramal determinado · 17
- captura chefe-secretária · 18
- captura da fila do ramal atendedor · 18
- captura de chamada estacionada · 18
- captura de chamada retida · 18
- captura geral · 17
- captura grupo · 17
- chamada de emergência · 23
- chama-me · 25
- chefe-secretária · 5
- comando para abertura de porteiro · 7
- conferência entre dois ramais e uma ligação externa · 19
- conferência entre três ramais · 18
- conferência entre um ramal e duas ligações externas · 19
- consulta a chefe-secretária · 13
- consulta a grupo de ramais · 13
- consulta a ramal · 12
- consulta ao ramal atendedor · 13
- consulta ao serviço de busca pessoa · 14
- consulta em chamada externa com pêndulo · 20
- consulta para atuação externa · 14
- estacionamento de chamada · 21

- hora certa · 25
- intercalação · 22
- ligação encadeada · 3
- ligação externa · 3
- ligação externa pela rota especial · 4
- ligação externa usando código particular · 4
- ligação externa usando senha · 8
- monitoração de ambiente · 24
- pêndulo · 20
- ramal telemarketing · 25
- rechamada a linha ocupada · 15
- rechamada a número externo · 15
- rechamada a ramal ausente · 16
- rechamada a ramal ocupado · 16
- rechamada a última ligação dirigida ao seu ramal · 16
- retenção de chamada · 3
- retorno de consulta · 14
- transferência para chefe-secretária · 11
- transferência para correio de voz · 11
- transferência para grupo de ramais · 10
- transferência para outro PABX · 12
- transferência para programação remota · 11
- transferência para ramal · 10
- transferência para ramal atendedor · 10

Conferência

- dois ramais e uma ligação externa · 19
- três ramais · 18
- um ramal e duas ligações externas · 19

Consulta

- a grupo de ramais · 13
- a ramal · 12
- ao ramal atendedor · 13
- chamada externa com pêndulo · 20
- chefe-secretária · 13
- para atuação externa · 14
- retorno · 14

Correio de voz

- acesso · 9
- transferência · 11

D

Despertador · 33

- diariamente no mesmo horário · 33
- no próximo horário · 33
- periodicamente · 33
- programado pelo próprio ramal · 33
- programado pelo ramal principal · 34
- soamente em dias úteis · 34

Desvio de chamadas

- se não atende · 30
- se ocupado · 29
- sempre · 29

E

Estacionamento de chamada · 21

F

Facilidade CPA

acesso · 8

G

Glossário · 43

Grupo de ramais

acesso · 5

captura · 17

consulta · 13

H

Hora certa · 25

Hot line

externa com retardo · 39

externa sem retardo · 38

interna com retardo · 39

interna sem retardo · 39

I

Intercalação · 22

desfaz · 22

L

Ligação

encadeada para o ramal atendedor · 3

externa · 3

externa pela rota especial · 4

externa usando código particular · 4

externa usando senha · 8

interna · 2

Linha

específica - acesso · 4

tempo para rechamada automática · 40

M

Memória do último número externo discado · 32

Monitoração de ambiente · 24

N

Não perturbe · 38

O

Operando o PABX · 1

Ouve as programações do ramal · 25

P

Pêndulo · 20

atendimento do porteiro durante uma ligação · 21

consulta em chamada externa · 20

Porteiro

atendimento durante uma ligação · 21

comando para abertura do porteiro eletrônico · 7

R

Ramal

atendedor · 2, 3

atendedor - consulta · 13

captura · 17

consulta · 12

principal - cadeado programado · 37

principal - despertador programado · 34

senha · 35

telemarketing · 25

tempo de flash · 41

tempo para rechamada automática · 40

Rechamada

a linha do PABX · 15

à linha ocupada · 15

a número externo · 15

a ramal ausente · 16

a ramal ocupado · 16

à última ligação dirigida ao seu ramal · 16

tempo para rechamada automática à linha e

ramal · 40

Reserva de linha · 15

Retenção de chamada · 3

Rota especial

ligação externa · 4

S

Senha

do ramal · 35

ligação externa usando · 8

para código particular · 36

Serviço noturno · 41

Siga-Me · 36

Sistemas automáticos · 6

T

Teleserviços · 6

Tempo

de chamada retida · 40

de flash no ramal · 41

para chamada automática à linha e ramal · 40

Transferência

correio de voz · 11

em outro PABX · 12

para chefe-secretária · 11

para grupo de ramais · 10

para ramal · 10

para ramal atendedor · 10

programação remota · 11