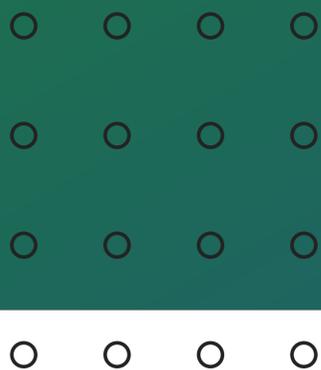




# TUTORIAL TÉCNICO

Configuração do  
atendedor da linha  
Conecta Mais  
e Modulare Mais





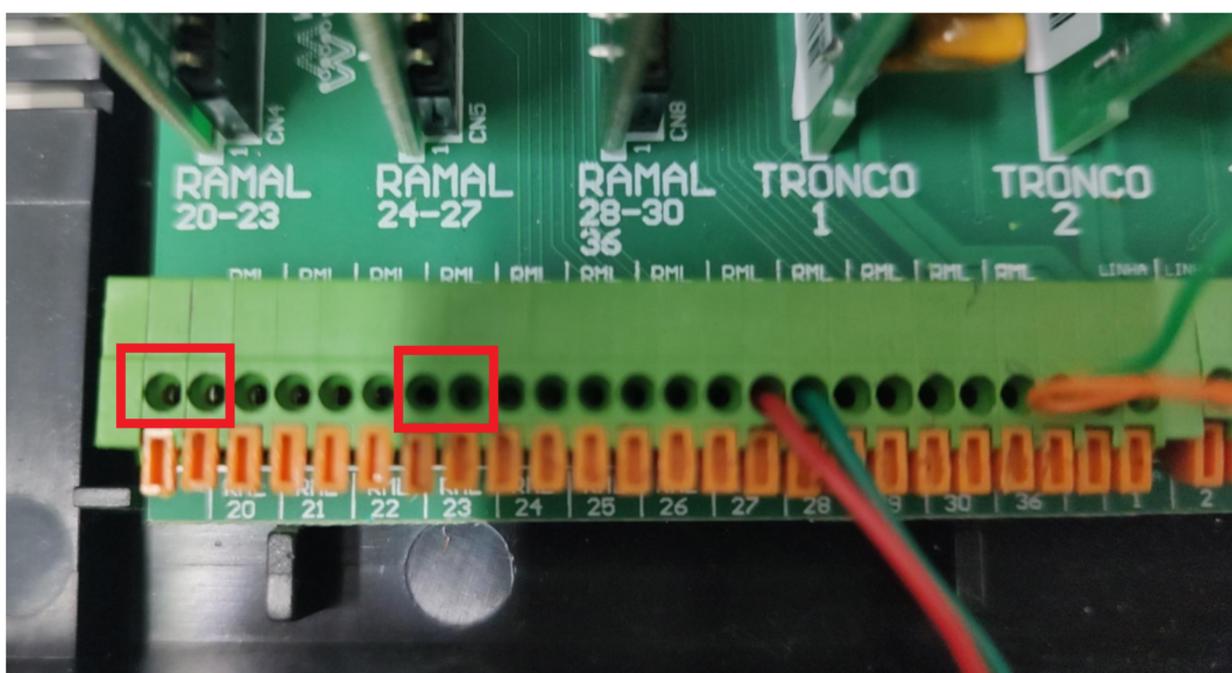
Neste material vamos mostrar como configurar o atendedor das linhas e o atendedor de transbordo das linhas, tanto via programação no telefone quanto via software Programador.

# 1

## Atendedor da linha via teclado

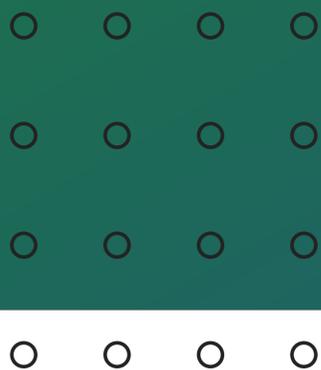
Primeiro você precisa saber **quais os ramais que podem fazer a programação** da central via telefone, e **qual a senha de configuração** da central.

Por padrão de fábrica, os ramais conectados na **posição física 00 e 03**, que por padrão são os números 20 e 23, **podem configurar a central**. Você pode até trocar os números dos ramais, porém os ramais na posição física 00 e 03 é que podem configurar a central.



**A senha de programação padrão da central é 123.**

Caso tenha alterado a senha e não lembra qual colocou, para voltar ao padrão você deve acessar a central via Programador, ou realizar o reset da central.



Para fazer os comandos na central, você precisa entrar no modo de programação. Em um dos ramais programadores, retire o telefone do gancho e disque: **12 + senha de configuração (padrão 123)**  
Depois de entrar no modo programação, disque o comando de configuração.

Ao finalizar o comando dado via telefone, você ouvirá bips verificando se a programação foi aceita ou não.

Segue as informações dos bips:

» **Tom de pronto para programar:** tom contínuo com intervalos rápidos, similar ao tom de linha interna.

» **Tom de programação correta:** sequência de bipes lentos, similar ao tom que você recebe quando aguarda uma ligação.

» **Tom de programação ou operação incorreta:** sequência de bipes rápidos.

Agora que você já sabe os ramais que podem configurar a central, a senha padrão de programação e como entrar no modo de programação, vamos configurar o atendedor da linha na central.

Você pode colocar como atendedor da linha um ramal ou um grupo de ramais. Se você tiver a placa DISA, para configurar a DISA como atendedor, a configuração é feita quando configurar a placa.

**Para configurar um ramal como atendedor da linha para o período diurno, no ramal programador disque:**

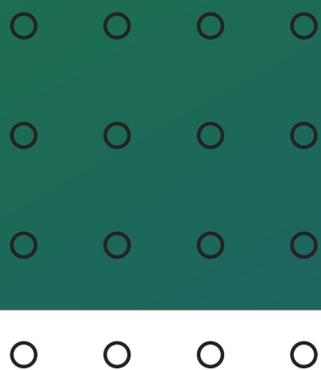
*12 + senha de programação + 4 + linha + 1 + número do ramal*, e aguarde o tom de programação correta.

A linha pode ser 1 ou 2 para a Conecta Mais, e 1, 2, 3 ou 4 para a Modulare Mais. Pode usar também o 9 para todas as linhas.

**Para configurar um grupo como atendedor da linha para o período diurno, no ramal programador disque:**

*12 + senha de programação + 4 + linha + 1 + 6 + número do grupo*, e aguarde o tom de programação correta.

O número do grupo pode ser de 1 a 4.



Caso ainda não tenha o grupo de ramais criado, você pode criá-lo via comando no telefone.

Existem **3 tipos de grupos** para a central, são eles:

» **Distribuidor:** Neste tipo de grupo, o PABX “memoriza” o ramal do grupo para o qual uma ligação foi encaminhada e, na próxima ligação recebida, encaminha para o ramal livre seguinte, obedecendo a ordem em que foram programados. Caso o ramal seguinte esteja ocupado ou não atender após um determinado número de toques, ele perderá a sua vez e a ligação será para o próximo ramal livre programado.

» **Hierárquico:** No grupo hierárquico as ligações da mesma forma que no grupo Distribuidor, são encaminhadas a um membro por vez. Porém, os membros têm prioridade fixa para serem chamados. Quando uma chamada passa por todos os membros e ninguém atende, ela volta ao primeiro membro, circulando conforme a disponibilidade dos membros do grupo.

» **Toque múltiplo:** Neste tipo de grupo, a ligação externa tocará em todos os ramais ao mesmo tempo, o primeiro ramal que atender, irá receber a ligação. A ligação interna dirigida para este tipo de grupo terá a mesma característica de funcionamento descrita para o grupo hierárquico.

Para assistir o vídeo de exemplo dos grupos, [clique aqui](#).

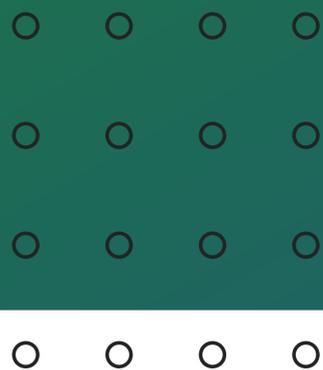
**Para criar um grupo, no ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 96 + número do grupo + número de toques + tipo de grupo, aguarde tom de programação correta.*

O número do grupo pode ser de 1 a 4.

O número de toques deve ficar entre 3 e 7.

O tipo de grupo é 1 para Distribuidor, 2 para Hierárquico e 3 para Toque Múltiplo.



**Para incluir um ramal no grupo, no ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 95 + número do grupo + 1 + número do ramal*, e aguarde tom de programação correta.

O número do grupo pode ser de 1 a 4.

Você deverá executar este comando para todos os ramais que desejar incluir no grupo.

**Para excluir um ramal do grupo, no ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 95 + número do grupo + 0 + número do ramal*, e aguarde tom de programação correta.

O número do grupo pode ser de 1 a 4.

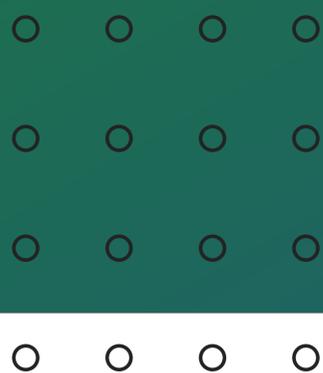
Você deverá executar este comando para todos os ramais que desejar excluir do grupo.

**Para excluir/cancelar um grupo inteiro, no ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 90 + número do grupo*, e aguarde tom de programação correta.

O número do grupo pode ser de 1 a 4.

**Para verificar a configuração do noturno, onde a central terá um outro atendedor da linha para um horário específico, veja o tutorial de configuração do Noturno Automático na página do produto no site da Intelbras.**



# 2

## Atendedor de transbordo via teclado

Com esta programação você determina um ramal, um grupo de ramais ou ainda toque geral, para atendimento das ligações externas recebidas caso não sejam atendidas pelo ramal atendedor da linha ou atendedor noturno. A ligação passará a tocar neste outro ramal ou grupo de ramais somente após o tempo de transbordo programado.

Por padrão de fábrica, o ramal 21 é programado como atendedor de transbordo após o tempo de transbordo de 35 segundos.

**Para programar um ramal como atendedor de transbordo, no ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 4 + linha + 2 + número do ramal*, e aguarde o tom de programação correta.

**Para programar um grupo como atendedor de transbordo, no ramal programador faça este comando:**

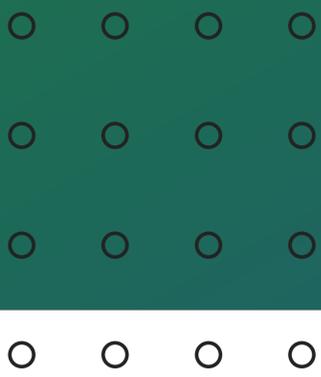
*12 + senha de programação + 4 + linha + 2 + 6 + número do grupo*, e aguarde o tom de programação correta.

O número do grupo é de 1 a 4.

**Para programar o Toque Geral como atendedor de transbordo, no ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 4 + linha + 260*, e aguarde o tom de programação correta.

Uma vez realizada esta programação você deverá programar os ramais que receberão ligação de toque geral (os ramais 20, 21, 22, 23 e 24 saem de fábrica habilitados para receber ligação de toque geral).



Para ativar um ramal pra receber ligações no Toque Geral, vá no próprio ramal e faça este comando: 181

Para desativar um ramal para não receber ligações no Toque Geral, vá no próprio ramal e faça este comando: 180

**Para programar o tempo de transbordo, no ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 4 + linha + 4 + tempo*, e aguarde o tom de programação correta.

O tempo pode ser de 00 a 80 segundos.

# 3

## Atendedor da linha via Programador

Você também pode realizar a configuração do atendedor de linha e atendedor de transbordo pelo Programador da central.

Para usar o Programador, a central deve estar na versão de firmware 2.0.0 ou superior. Você pode consultar a versão do firmware digitando o comando **\*1000** em qualquer ramal da central, de preferência com identificador de chamadas.

Caso sua central esteja em uma versão de firmware anterior a 2.0.0, atualize a central seguindo o procedimento deste vídeo tutorial:

<https://youtu.be/JlsX70F6HrM>

# TUTORIAL TÉCNICO

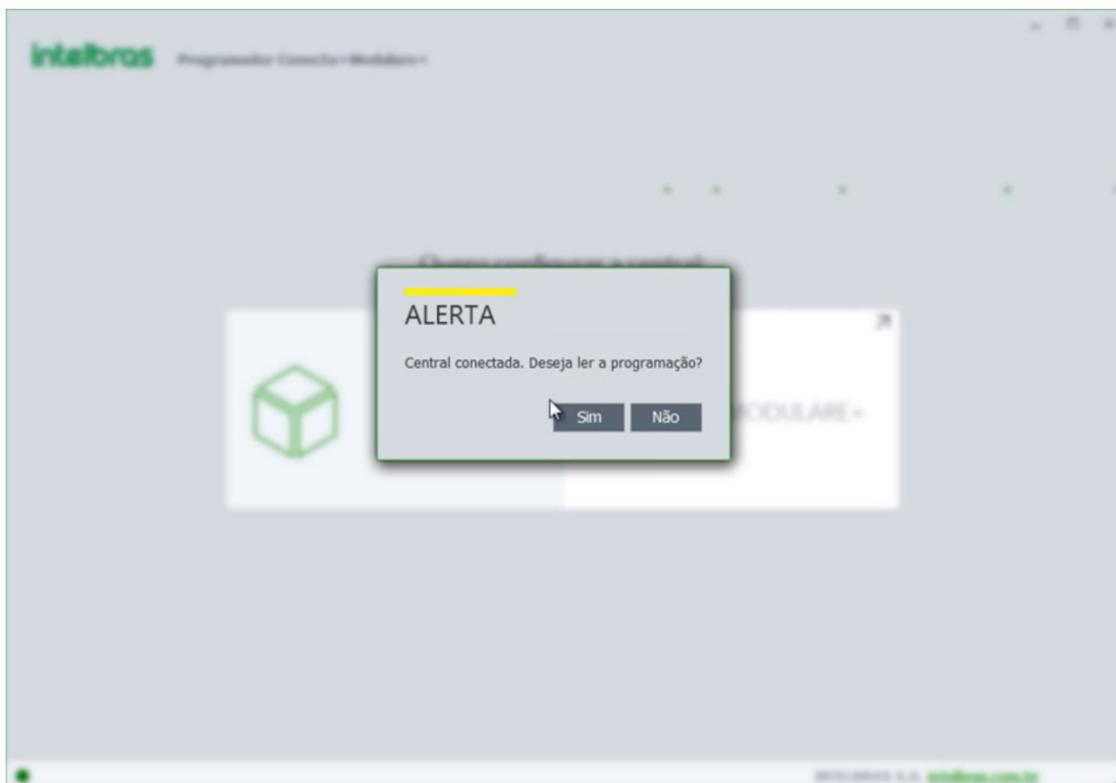
## Configuração de atendedor da linha

Conecte um cabo USB na central e no seu computador.

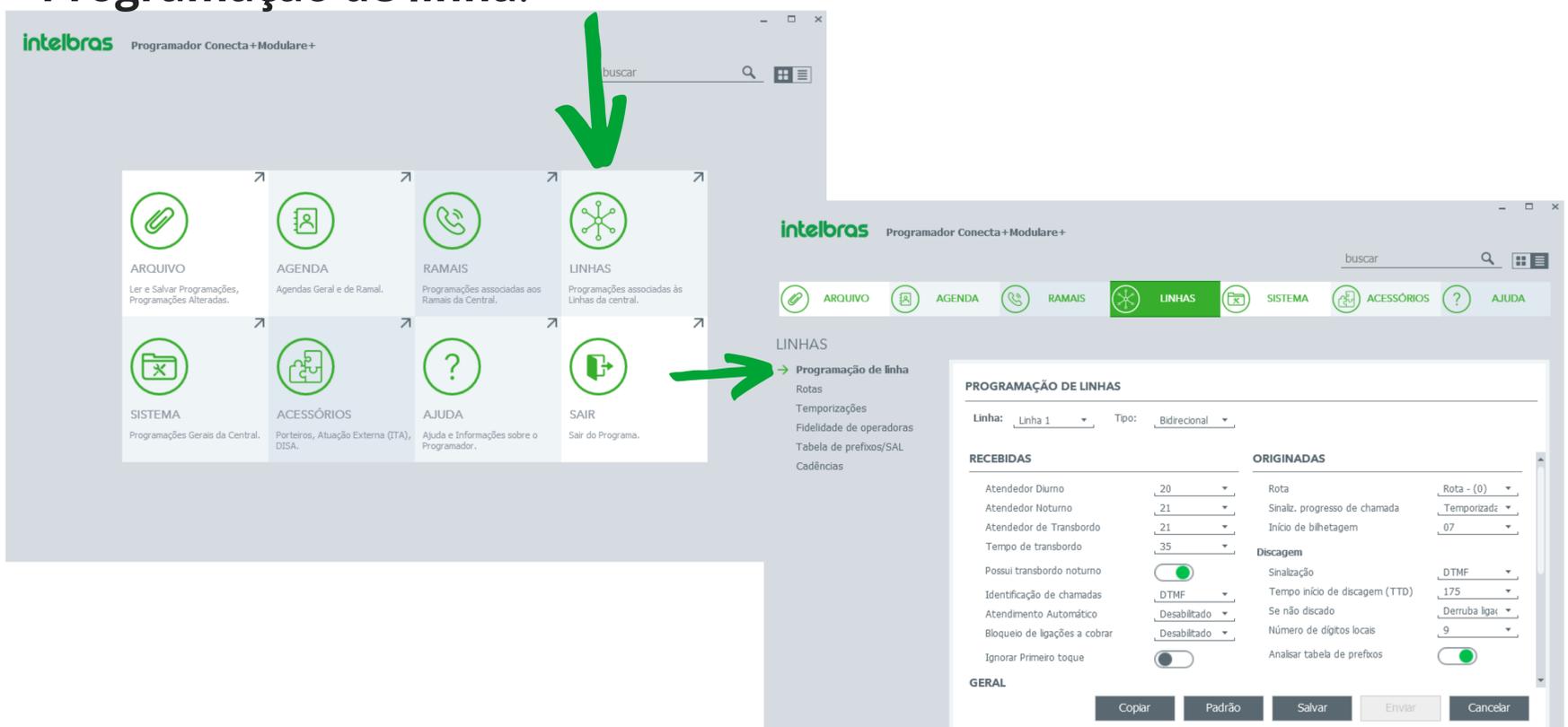
Caso seja necessário instalar o driver do USB, você pode baixá-lo [clikando aqui](#).

O Programador da central Conecta Mais e Modulare Mais você consegue acessando a página do produto no site intelbras.com.

Com o seu computador/notebook já conectado na central via USB, abra o Programador. O Programador já irá identificar que a central está conectada ao computador, e irá perguntar se deseja carregar as programações. Pode clicar em Sim.



No Programador, acesse a opção de **Linhas**, e depois a opção de **Programação de linha**.



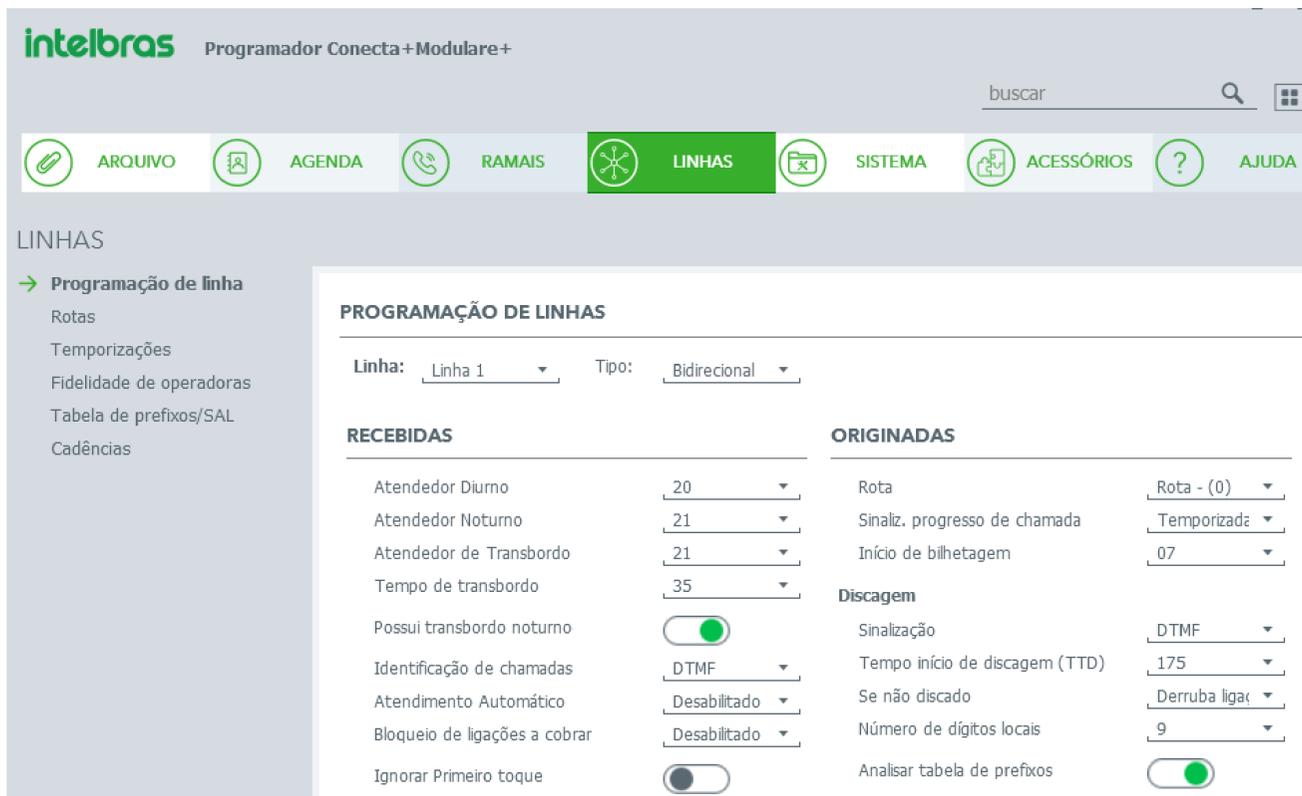
Suporte a clientes: [intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/](https://intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/)

Vídeo tutorial: [youtube.com/IntelbrasBR](https://youtube.com/IntelbrasBR)

(48) 2106 0006 | Segunda a sexta: 8h às 20h | Sábado: 8h às 18h

# TUTORIAL TÉCNICO

## Configuração de atendedor da linha



Em **Linha**, selecione a linha que está configurando, que é 1 ou 2 para a Conecta Mais, e 1, 2, 3 ou 4 para a Modulare Mais.

No campo **Atendedor Diurno**, selecione quem irá atender a chamada da linha selecionada, que pode ser um ramal ou o Grupo de Ramais.

No campo **Atendedor Noturno**, selecione quem irá atender a chamada da linha selecionada, quando a central está no período Noturno, que pode ser um ramal ou um Grupo de Ramais.

No campo **Atendedor de Transbordo**, selecione quem irá atender as chamadas, caso não haja atendimento no ramal/grupo do Atendedor Diurno/Noturno.

Em **Tempo de Transbordo**, configure quantos segundos a chamada irá ficar tocando no atendedor principal até ser encaminhada para o atendedor de transbordo.

Em **Possui transbordo noturno**, marque se o período noturno terá atendedor de transbordo ou não. Caso o transbordo noturno estiver desativado, a chamada não atendida pelo atendedor noturno será derrubada.

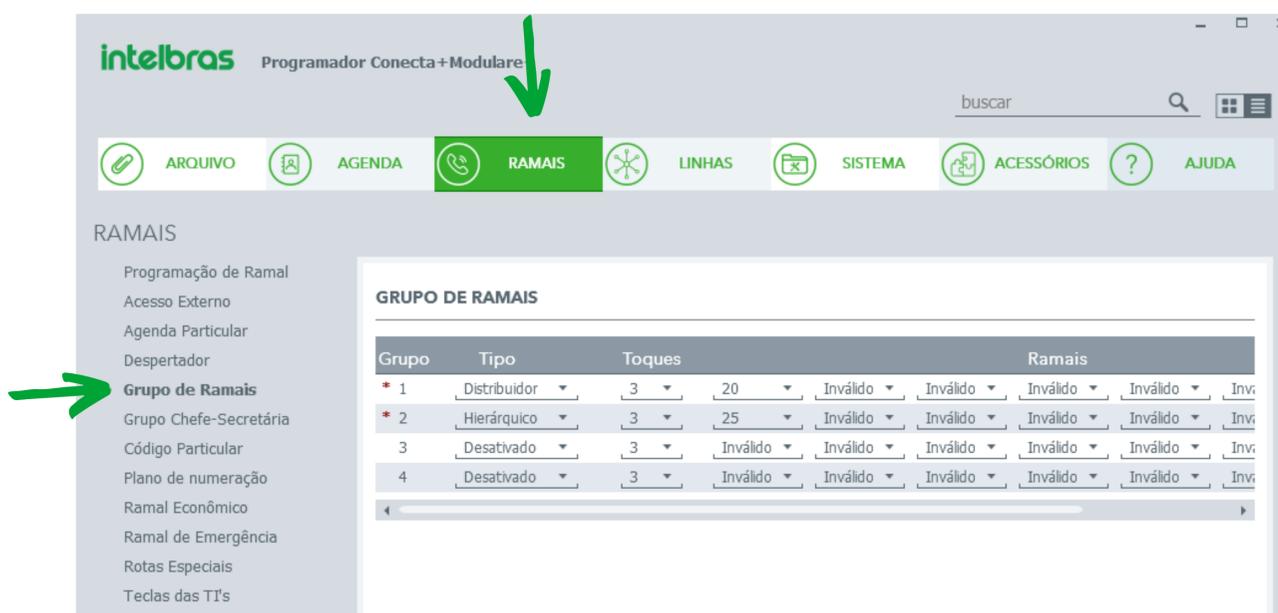
Terminado a configuração, clique no botão **Enviar**.

# TUTORIAL TÉCNICO

## Configuração de atendedor da linha

Caso o atendedor da linha seja um Grupo de Ramais, você também pode configurar o grupo pelo Programador.

No Programador, acesse a opção de **Ramais**, e depois a opção de **Grupo de Ramais**.



Você pode criar até 4 grupos nas centrais, e cada grupo pode ter no máximo 7 ramais.

No campo **Tipo**, selecione o tipo de grupo, que pode ser Desativado, se você não quer utilizar o grupo, Distribuidor, Hierárquico ou Toque Múltiplo.

No campo **Toques**, selecione quantos toques a chamada toca no ramal para que seja transferida para outro ramal do grupo, caso não haja atendimento.

No campos **Ramais**, selecione os ramais que quer configurar no grupo.

Feita a configuração, pode clicar em **Enviar**.

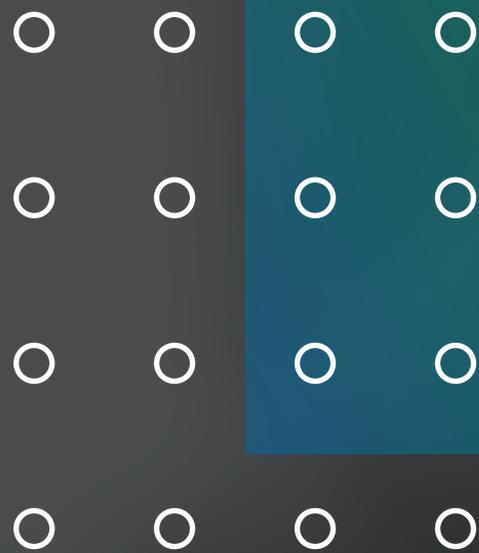
Pronto, com este material você já sabe como configurar o atendedor da linha e o atendedor de transbordo, tanto via comando no telefone quanto via Programador.

Dúvidas consulte os nossos tutoriais no nosso canal do Youtube ou contate o suporte técnico.

Suporte a clientes: [intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/](https://intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/)

Vídeo tutorial: [youtube.com/IntelbrasBR](https://youtube.com/IntelbrasBR)

(48) 2106 0006 | Segunda a sexta: 8h às 20h | Sábado: 8h às 18h



**intelbras**

[intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/](https://www.intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/)