

MANUAL DE OPERAÇÃO 1040 SCOPE

CAPÍTULO I - OPERAÇÃO DE RAMAL

1 OPERAÇÃO DE RAMAL

O capítulo I trata da operação de ramal, ou seja, descreve os procedimentos para execução das facilidades oferecidas pelo PABX através de um ramal.

As operações de ramal compreendem:

1.1 Chamada Interna

1.2 Chamada Externa

1.3 Facilidades

1.4 Atendimento de chamada

1.1 CHAMADA INTERNA

A chamada interna é identificada no seu ramal pelo modo de toque: dois toques breves seguido de pausa.

1.1.1 ACESSO A TELEFONISTA

Para que você tenha acesso a telefonista (normalmente o atendedor da rota 0), retire o fone do gancho, tecele 9 ou o número do ramal designado a ela. Se o PABX estiver em serviço noturno, a chamada será encaminhada para o ramal noturno ou grupo noturno da rota 0

1.1.2 ACESSO A RAMAL

Para você acessar um ramal, retire o fone do gancho e tecele o número do ramal que deseja. Caso o ramal solicitado esteja ocupado, você poderá utilizar a rechamada. A numeração dos ramais pode conter 2, 3, 4 ou 5 dígitos, sempre iniciando com o prefixo 2. O ramal deve ter categoria que permita o acesso interno (**ver Manual de Programação**).

1.1.3 ACESSO A CHEFE-SECRETÁRIA

O PABX oferece uma forma mais fácil (resumida) para um ramal chamar o outro, quando estes fizerem parte de um grupo chefe-secretária. Esta facilidade deverá ser previamente programada.

Veja como ocorre o acesso a grupo chefe-secretária:

Procedimento:

- um chefe e uma secretária: tanto o chefe como a secretária utilizam o código 3 para acessar o ramal do outro.
- um chefe e duas secretárias: caso o chefe possua duas secretárias ele terá um código diferente para cada uma delas, 31 e 32. O ramal do chefe neste caso será acessado através do código 3 pelas duas secretárias.
- dois chefes e uma secretária: caso a secretária possua dois chefes ela terá um código diferente para cada um dos chefes, 31 e 32. O ramal da secretária neste caso será acessado através do código 3 pelos dois chefes.
- dois chefes e duas secretárias: neste caso, cada chefe terá acesso as secretárias 1 e 2 usando os códigos 31 e 32 respectivamente e cada secretária terá acesso aos chefes 1 e 2 usando o mesmo código, ou seja,

31 para chefe 1 e 32 para chefe 2.

Observações: - nos quatro casos anteriores a rechamada poderá ser utilizada caso o ramal solicitado esteja ocupado ou não atender;

- se durante uma chamada do chefe o ramal da secretária estiver ocupado, ela receberá bips sinalizando chamada do chefe;
- outra situação é quando a secretária recebe uma chamada externa e transfere para o chefe sobre o tom de ocupado. A chamada ficará em espera. Assim que o ramal do chefe desocupar ou expirar o tempo de espera, a ligação retornará para a secretária que deverá executar novamente a transferência podendo optar por anunciar a ligação antes da transferência.

1.1.4 ACESSO A GRUPO DE RAMAIS

Você pode reunir alguns ramais, que estão num mesmo setor por exemplo, e formar um grupo. Esse grupo, recebe um código e, com isso, você ganha algumas vantagens extras. Basicamente, esta facilidade foi desenvolvida para que nenhuma chamada deixe de ser atendida pelo fato do ramal estar ocupado ou ausente. O PABX oferece 5 tipos de grupo: distribuidor, hierárquico, distribuidor múltiplo, hierárquico múltiplo e toque geral. Você pode formar até 10 grupos (**ver Manual de Programação**), com o limite máximo de 15 ramais para cada grupo. Há exceção quanto ao grupo do tipo TOQUE GERAL, que só permite 6 ramais por grupo. Nenhum ramal poderá pertencer a mais de um grupo.

1.1.4.1 Distribuidor

1.1.4.2 Hierárquico

1.1.4.3 Distribuidor Múltiplo

1.1.4.4 Hierárquico Múltiplo

1.1.4.5 Toque Geral

1.1.4.1 DISTRIBUIDOR

1.1.4.2

Neste tipo de grupo o PABX memoriza o ramal do grupo para o qual a última chamada foi encaminhada, e, na próxima, encaminha para o ramal seguinte, na ordem em que foram programados. Caso o ramal não atenda, dentro do número de toques programados, por estar ausente ou ocupado (**ver Manual de Programação**), a chamada é desviada para o seguinte conforme a ordem de programação. Exemplo: - suponha que tenha sido programada a seguinte seqüência de ramais 296, 271 e 231 para um determinado grupo, e a última chamada foi encaminhada para o ramal 271;

- a chamada seguinte será encaminhada para o 231. Se estiver ocupado ou não atender, irá para o 296;

1.1.4.2 HIERÁRQUICO

É um tipo de grupo no qual as chamadas são encaminhadas sempre para o primeiro ramal do grupo na ordem em que foram programados. Caso o primeiro ramal esteja ocupado ou ausente, após o número de toques de desvio programado, tocará automaticamente no segundo ramal, e assim sucessivamente.

Exemplo: - suponha que tenha sido programada a seguinte seqüência de ramais 296, 271 e 231 para um determinado grupo;

- o primeiro ramal chamado será sempre o 296;
- caso o ramal 296 esteja ocupado ou ausente, após o número de toques de desvio, a chamada tocará no 271, e assim sucessivamente.

1.1.4.3DISTRIBUIDOR MÚLTIPLO

Possui a mesma lógica do tipo distribuidor, diferindo unicamente na maneira de tocar os ramais. Neste caso, tocarão os 6 primeiros livres a partir daquele para o qual a chamada deveria ser encaminhada (conforme distribuidor simples). Qualquer um dos 6 ramais que estiver tocando atenderá a chamada ao retirar o fone do gancho. Se nenhum destes seis ramais (que tiverem tocando) atender a chamada, será desviada (após o número de toques) para os próximos seis livres, na ordem de programação. O toque normal de chamada externa recebida é 1 segundo de toque e quatro de pausa. No toque deste tipo de grupo, seis ramais tocarão quase ao mesmo tempo, da seguinte forma:

- tocam o primeiro e quarto durante 330 milissegundos;
- tocam o segundo e quinto durante 330 milissegundos;
- tocam o terceiro e sexto durante 330 milissegundos;
- pausa de 4 segundos e assim sucessivamente.

Exemplo: - suponha que você tenha programado a seguinte seqüência de ramais: 204, 215, 211, 227, 238, 254, 293 e 209 para o grupo 3 do tipo distribuidor múltiplo, sendo que a última chamada foi dirigida ao 211. Assim, o ramal 227 será o primeiro da seqüência que deve receber o toque. Suponha também que o 254 esteja ocupado. Neste caso, ao se encaminhar uma chamada para este grupo, tocarão os ramais: 227, 238, 293, 209, 215 e 211. Qualquer destes seis podem atender a chamada, basta retirar o fone do gancho. A próxima chamada encaminhada tocará nos 6 primeiros livres a partir do 238.

Observação: - chamada interna dirigida a esse tipo de grupo faz com que ele se comporte como distribuidor (simples).

1.1.4.4HIERÁRQUICO MÚLTIPLO

Possui a mesma lógica do tipo hierárquico, diferindo unicamente na maneira de tocar os ramais. Neste caso, tocarão sempre os 6 primeiros ramais programados. Qualquer um dos 6 ramais que estiver tocando atenderá a chamada ao retirar o fone do gancho. Se nenhum destes ramais (que estiverem tocando) atender a chamada, será desviada (após o número de toques) para os próximos seis livres, na ordem de programação. O modo de tocar os 6 ramais é igual ao distribuidor múltiplo.

Observação: - chamada interna dirigida a este tipo de grupo faz com que ele se comporte como hierárquico (simples).

1.1.4.5TOQUE GERAL

O tipo toque geral é igual ao hierárquico múltiplo, diferindo apenas em dois pontos: pode ter no máximo 6 ramais por grupo e não existe desvio. A chamada fica sobre os ramais até expirar o tempo normal de transferência, consulta, acesso interno (40 segundos se não atender por estar ausente, e 60 segundos se não atender por estar ocupado) ou tempo de transbordo, caso este grupo seja o atendedor de uma rota.

Observação: - chamada interna dirigida a este a este tipo de grupo faz com que ele se comporte como hierárquico (simples).

Para que você possa ter acesso a um desses grupos de ramais programados:

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecla 46 + número do grupo desejado (0 a 9).

Observações: - se ao acessar um grupo todos os ramais estiverem ocupados, você receberá tom de ocupado;

- se ao transferir uma chamada (interna ou externa), os ramais estiverem ocupados, a chamada retornará após 60 segundos. Se os ramais não atenderem, esse tempo é de 40 segundos;

se você programar um grupo como atendedor de rota, as chamadas recebidas tocarão no grupo somente durante o tempo de transbordo. Após este tempo, a chamada é encaminhada para o ramal ou grupo programado como transbordo.

1.1.5- ACESSO AO PAGER INTELBIPI

Se o sistema de Paging IntelBip (acessório) está instalado corretamente (**ver Manual de Programação**), **você poderá entrar em contato com o portador do Pager de duas formas:**

a) Através do ramal do portador do Pager

Essa é uma facilidade especial de acesso. Requer a ativação do sistema de Paging no PABX e a programação do desvio se não atende, conforme procedimento descrito no Manual de Programação

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- disque o número do ramal do portador do Pager e aguarde;
- se o portador programou o desvio se não atende, quando a chamada desviar, você ouvirá a seguinte gravação:

IntelBip, tecla:

1 para o ramal ligar para você

2 para sair do IntelBip

- após esta mensagem, tecla 1;
- aguarde a confirmação da programação;
- coloque o fone no gancho e aguarde. O portador do Pager receberá o aviso de chamada interna e entrará em contato com você (para saber como o portador executa esta operação, **(veja o item 1.3.7.8 - Capítulo I)**).

Observações: - se você não discar o código desejado após a mensagem, a ligação será desfeita e você receberá tom de ocupado;

- se o usuário estiver em uma ligação interna e transferi-la

(transferência de interna) para um ramal que tenha o desvio, a transferência será executada e o outro ramal passa a ser tratado como se fizesse uma ligação interna para o ramal do desvio, conforme descrito acima;

- se o usuário estiver em uma ligação interna, fizer uma consulta para um ramal que tenha o desvio e desligar durante a mensagem, a transferência não será executada e o outro ramal passará a receber tom de ocupado;

- se o usuário estiver em uma ligação interna, fizer uma consulta para um ramal que tenha o desvio e não discar nem durante, nem após a mensagem, a consulta será desfeita, retornando à interna;

- se o usuário estiver em uma ligação interna, fizer uma consulta para um ramal que tenha o desvio e, durante ou após a mensagem, discar qualquer código, tal operação será analisada e, após o envio do aviso de programação aceita ou incorreta, será desfeita a consulta retornando à interna;
- se durante uma chamada interna, consulta ou transferência para o ramal que possui o desvio, a ligação for atendida no próprio ramal do desvio ou capturada, a pessoa que atendeu ou capturou deverá desligar, e aquela que executou a chamada, consulta ou transferência, deverá refazer a operação para que a chamada possa desviar e o ramal receber a gravação;
- se no momento do desvio o enviador de mensagens estiver ocupado, o sistema continuará tentando o desvio por, no máximo, 30 segundos. Se não conseguir efetuar o desvio, a chamada volta ao estado anterior; **(requer a placa de mensagens e atendimento - acessório)**

b) Através do acesso direto ao IntelBip

Nesta forma de acesso ao portador do Pager, você é quem comanda, manualmente, a central transmissora de mensagens.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- disque 483. Este é o número do ramal que está conectado ao Paging IntelBip. Você ouvirá um Bip que corresponde ao aviso de pronto da central transmissora;
- disque o número do ramal do portador do Pager;
- em seguida, disque o número da mensagem que você deseja transmitir. Cada Pager tem à disposição 10 mensagens, numeradas de 0 a 9, cadastradas conforme sua necessidade. Normalmente o portador do Pager tem estas mensagens escritas, no próprio Pager, com seus respectivos códigos. Isto ajuda no momento da identificação da mensagem;
- você ouvirá uma sequência de Bips que correspondem ao aviso de ok! da central transmissora;
- coloque o fone no gancho.

1.2CHAMADA EXTERNA

1.2.1 Acesso a rede pública (Linha) via rota 0

1.2.2 Acesso a rede pública via rota especial

1.2.3 Acesso a rede pública com senha via rota 0

1.2.4 Acesso a rede pública com senha via rota especial

1.2.5 Acesso a rede pública via código particular

1.2.6 Acesso a rede pública para teleserviços

1.2.7 Memória do último número externo discado

1.2.8 Agenda geral

1.2.9 Agenda individual

1.2.1ACESSO A REDE PÚBLICA (LINHA) VIA ROTA 0

Rota é um nome dado a um caminho de. O ramal deve ter categoria de acesso a rota 0 **(ver Manual de Programação)**.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 0;
- aguarde o tom de discar externo;
- tecle o número desejado.

Observações:- caso receba tom de ocupado, você poderá utilizar a rechamada;
veja também ACESSO A SUB-ROTA 0 (ver Manual de Programação)

1.2.2 ACESSO A REDE PÚBLICA VIA ROTA ESPECIAL

É uma facilidade de acesso a linha externa. Esta rota poderá ser de 81 a 87. Para que o seu ramal acesse a rota especial, sua categoria deve permitir tal acesso (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar interno;
- tecle a rota desejada de 81 a 87;
- aguarde o tom de discar externo;
- tecle o número desejado.

1.2.3 ACESSO A REDE PÚBLICA COM SENHA VIA ROTA 0

É uma facilidade que permite que seu ramal tenha acesso a linha externa, através da rota 0, usando senha. Esta facilidade é usada para que você possa efetuar chamadas externas de qualquer ramal utilizando a categoria de acesso do seu ramal. Através do uso da senha o PABX identificará esta chamada e irá bilhetá-la como sendo feita pelo seu ramal. Para que seu ramal acesse a rota 0 via senha, sua categoria de ramal deve permitir (**ver Manual de Programação**) deve estar liberado o acesso por meio de senha (**ver item 2.12**), liberado os serviços com senha (**ver Manual de Programação**) e a senha do seu ramal deverá estar programada.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 60 + senha (2 dígitos) + o seu ramal;
- aguarde o tom de discar externo;
- tecle o número desejado.

Observação: - este tipo de chamada não poderá ser transferida, nem utilizada a rechamada, no entanto, poderá ser utilizada quando seu ramal estiver programado com a facilidade Cadeado.

1.2.4 ACESSO A REDE PÚBLICA COM SENHA VIA ROTA ESPECIAL

É uma facilidade que permite o acesso de seu ramal a linha externa através da rota 81 a 87, usando senha. Esta facilidade é usada para que você possa efetuar chamadas externas de qualquer ramal utilizando a categoria de acesso do seu ramal. O PABX identificará esta chamada e irá bilhetá-la como sendo feita pelo seu ramal. Para que seu ramal acesse a rota especial via senha, sua categoria deve permitir o acesso e deve estar liberado o acesso por meio de senha, liberado os serviços com senha (**ver Manual de Programação**) e a senha do seu ramal deverá estar programada.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 6 + número da rota desejada (1 a 7) + senha (2 dígitos) + o seu ramal;
- aguarde o tom de discar externo;
- tecle o número desejado.

Observação: - este tipo de chamada não poderá ser transferida, nem utilizada a rechamada, no entanto, poderá ser utilizada quando seu ramal estiver programado com a facilidade Cadeado.

1.2.5 ACESSO A REDE PÚBLICA VIA CÓDIGO PARTICULAR

É uma facilidade que permite o acesso à linha externa, estando em qualquer ramal, pela rota 0, através do código particular (**ver Manual de Programação**). Este código é muito útil para chamadas bilhetadas, pois através do código é possível identificar as chamadas particulares (o código é impresso no bilhete). Para que seu ramal acesse a rede pública via código particular, deve possuir código particular cadastrado, categoria que permita acesso a rota 0 (**ver Manual de Programação**) e senha particular (4 dígitos) programada.
(requer mesa operadora - acessório)

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- tecle 69 + código particular (2 dígitos) + senha particular (4 dígitos);
- aguarde o tom de discar externo;
- tecle o número desejado.

Observação: - este tipo de chamada não poderá ser transferida, nem utilizada a rechamada, no entanto, poderá ser utilizada quando seu ramal estiver programado com a facilidade Cadeado.

1.2.6 ACESSO A REDE PÚBLICA PARA TELESERVIÇOS

1.2.7

O PABX possibilita efetuar chamadas externas pela rota 0 sem a limitação de dígitos discados. Esta facilidade permite que você usufrua de serviços fornecidos via telefone. Como exemplo podemos citar o serviço de telesaldo oferecido por agências bancárias. O ramal deve ter categoria de acesso a rota 0 (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 68 para acessar linha externa;
- aguarde o tom de discar externo;
- tecle o número referente ao teleserviço que deseja utilizar.

Observação: - para transferir este tipo de chamada, tecle flash (ou dê um breve toque no gancho) antes de efetuar a transferência.

1.2.7 MEMÓRIA DO ÚLTIMO NÚMERO EXTERNO DISCADO

Você poderá chamar através da memória do PABX, o último número externo utilizado pelo seu ramal sem precisar teclar novamente.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- se o seu telefone for decádico (DC), tecle 70;
- se o seu telefone for (MF), tecle 70 ou #;
- após o recebimento do tom de linha externa:
telefone DC: tecle 1;
telefone MF: tecle flash (ou dê um breve toque no gancho);
- aguarde, pois o PABX executará automaticamente a chamada para você.

Observação: - para realizar esta facilidade o PABX utiliza a rota e o número usados na última ligação.

1.2.8 AGENDA GERAL

O PABX oferece uma agenda de números telefônicos disponível para todos os ramais. Esta agenda possui capacidade máxima para armazenar 30 números de até 13 dígitos cada um. Estes números são programados pela mesa operadora e identificados pelo PABX através da numeração 60 a 89. É necessário acesso à rota especificada na agenda (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 7 + posição em que o número foi memorizado na agenda (60 a 89);
- após o recebimento do tom de linha externa:
- telefone DC: tecle 1;
- telefone MF: tecle flash (ou dê um breve toque no gancho);
- aguarde, pois o PABX executará automaticamente a chamada para você.

1.2.9 AGENDA INDIVIDUAL

Cada ramal do PABX possui uma agenda individual para memorizar números telefônicos. Esta agenda poderá armazenar até 5 números de até 13 dígitos cada um, identificados pela numeração de 1 a 5 (ver item 2.4). É necessário acesso à rota especificada na agenda (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 7 + a posição em que o número desejado foi memorizado na agenda (1 a 5);
- após o recebimento do tom de linha externa:
telefone DC: tecle 1;

telefone MF: tecle flash (ou dê um breve toque no gancho);
- aguarde, pois o PABX executará automaticamente a chamada para você.

1.3FACILIDADES

1.3.1 Consulta

1.3.2 Transferência

1.3.3 Rechamada à ramal

1.3.4 Rechamada à linha

1.3.5 Rechamada a número externo

1.3.6 Rechama a última ligação dirigida a seu ramal

1.3.7 Captura de chamadas

1.3.8 Chamada encadeada a ramal

1.3.9 Pêndulo atendimento simultâneo de chamadas externas

1.3.10 Acesso ao busca-pessoa

1.3.11 Conferência

1.3.12 Intercalação

1.3.13 Retenção de chamada

1.3.14 Acesso a porteiro

1.3.15 Comando para atuação externa

1.3.16 Utilização das facilidades CPA'S digitais

1.3.17Transfere para outro PABX

1.3.1CONSULTA

Durante uma chamada interna ou externa, você poderá executar uma consulta (falar com outra pessoa), deixando a chamada em espera (se o ramal que realizou a consulta desligar, completa-se uma transferência). Você pode consultar um ramal, chefe-secretária, grupo de ramais e busca-pessoa (só para externa).

Procedimento:

Consulta a outro ramal (pode ser ramal operadora):

- telefone DC: tecle o número do ramal desejado ;
- telefone MF: tecle flash (ou dê um breve toque no gancho) e o número do ramal desejado;
- se você estiver numa chamada interna e discar 9, será feita uma consulta ao atendedor da rota 0. Se estiver numa chamada externa, será feita uma consulta ao atendedor da rota (**ver Manual de Programação**).

Consulta ao chefe ou à sua secretária:

- telefone DC: tecle 3, 31 ou 32 (conforme o modo de acesso);
- telefone MF: tecle flash (ou dê um breve toque no gancho), depois 3, 31 ou 32 (conforme o modo de acesso).

Consulta a grupo de ramais:

- telefone DC: tecle 46 seguido do número do grupo (0 a 9);
- telefone MF: tecle flash (ou dê um breve toque no gancho), depois 46 seguido do número do grupo (0 a 9).

Consulta ao busca-pessoa:

- telefone DC: tecla 40;
- telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho), depois 40.

Consulta a ramal que tenha programado desvio para IntelBip

Veja item 1.1.5 (inclusive observações)

Para retornar a chamada:

- telefone DC: tecla 0;
- telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 0.

Observações:- consulta ao busca-pessoa só é permitido durante chamada externa (recebida ou originada);

- para acesso ao busca-pessoa é necessário categoria e a programação do ramal busca-pessoa (**ver Manual de Programação**). **requer placa de busca-pessoa – acessório.**

1.3.2TRANSFERÊNCIA

Durante uma chamada externa ou interna é possível efetuar a transferência da chamada, com ou sem consulta. Transferir sem consultar é executar o procedimento de uma consulta e desligar antes do atendimento. Você pode transferir uma chamada para um ramal, chefe-secretária, grupo de ramais, estacionamento geral (só para ligação externa) e estacionamento particular (só para ligação externa).

Procedimento:**Transferência para ramal (pode ser ramal operadora):**

- telefone DC: tecla o número do ramal desejado;
- telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e o número do ramal desejado;
- coloque o fone no gancho (sem consulta) ou espere o atendimento (com consulta);
- se o ramal, para onde a chamada foi transferida, não atender em 40 segundos (ramal ausente), você a receberá de volta;
- se o ramal estiver ocupado e não atender, em 60 segundos, a ligação retornará para o seu ramal.

Durante este tempo, o ramal solicitado receberá bips de advertência;

- se você estiver numa chamada interna e discar 9, será feita uma consulta ao atendedor da rota 0. Se estiver numa chamada externa, será feita uma consulta ao atendedor da rota. Para completar a transferência coloque o fone no gancho.

Transferência para chefe ou secretária:

- telefone DC: tecla 3, 31 ou 32 conforme o modo de acesso;
- telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho), seguido de 3, 31 ou 32, conforme o modo de acesso;
- coloque o fone no gancho (sem consulta) ou espere o atendimento (com consulta);
- seu ramal deve fazer parte do grupo chefe-secretária;
- veja acesso a chefe-secretária, item 1.3 deste capítulo, para detalhes do funcionamento.

Transferência para grupo de ramais:

- telefone DC: tecla 46 seguido do número do grupo (0 a 9);
- telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho), depois 46 seguido do número do grupo (0 a 9);
- coloque o fone no gancho (sem consulta) ou espere o atendimento (com consulta);
- veja acesso a grupo de ramais, item 1.4 deste capítulo, para detalhes do funcionamento.

Transferência para estacionamento geral:

- telefone DC: tecla 4 seguido do número do estacionamento geral (1 a 5);
 - telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho), seguido de 4 e o número do estacionamento geral (1 a 5).
 - anuncie a chamada para a pessoa solicitada no serviço de alto-falante, explicitando o número do estacionamento;
 - coloque o fone no gancho;
 - a chamada retornará para o seu ramal se não for capturada em 3 minutos.
- (requer placa para busca-pessoa - acessório.)**

Transferência para estacionamento particular:

- telefone DC: tecla 49 seguido do número do estacionamento particular (0 a 9);
 - telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) seguido de 49 e o número do estacionamento particular (0 a 9);
 - anuncie a chamada para a pessoa solicitada no serviço de alto-falante (neste caso, não é necessário mencionar o número do estacionamento pois o proprietário já sabe seu número);
 - a chamada retornará para o seu ramal se não for capturada em 3 minutos.
- (requer placa para busca-pessoa - acessório.)**

Observação:- para colocar uma chamada no estacionamento particular é necessário que exista um ramal e uma senha programada (ver Manual de Programação).para o estacionamento particular.

Transferência para Pager IntelBip

Se o seu sistema de Paging IntelBip (acessório) está instalado e ativado corretamente, e foi programado o desvio se não atende (ver Manual de Programação), você poderá usar a facilidade especial de transferência para o portador do Pager IntelBip.

Procedimento:

- você está com uma ligação externa em andamento (gerada ou atendida) e deseja transferi-la para o portador do Pager;
- Telefone DC: disque o número do ramal do portador do Pager e aguarde;
- Telefone MF: tecla FLASH (ou dê um breve toque no gancho) seguido do número do portador do Pager e aguarde;
- se o portador programou o desvio se não atende, quando a chamada desviar, você ouvirá a seguinte gravação:

IntelBip, tecla:

- 0 para transferir a ligação
 - 1 para o ramal ligar para você
 - 2 para sair do IntelBip
- após esta mensagem tecla 0;
 - aguarde a confirmação da programação;
 - coloque o fone no gancho. A chamada externa ficará retida enquanto o PABX transmite este código (0) para o Pager (para saber como o portador captura esta chamada, **(ver Manual de Programação).**
-

Observações: - se o portador do Pager não executar o procedimento de captura da chamada externa que

está retida, ela retornará para o ramal que a transferiu, depois de 3 minutos.

- caso a transferência seja feita sem consulta (sem receber a mensagem do IntelBip), automaticamente quando desviar, a ligação externa será retida seguindo a sequência acima;
- caso o ramal não digite nada durante o tempo de espera de discagem, a consulta será desfeita, voltando a fonia com o tronco (sem tom de ocupado);
- caso o ramal que esteja consultando desligue durante a mensagem, a ligação também será transferida;
- chamadas externas encaminhadas diretamente para um ramal que tenha o desvio serão retidas automaticamente. O portador do Pager daquele ramal recebe, automaticamente, o código 0 e pode executar a captura como se fosse uma externa transferida. A única diferença no tratamento dessa chamada ocorre quando o portador do Pager não executa a captura, onde neste caso, a chamada é encaminhada para a operadora.
- se durante uma transferência ou consulta para o ramal que possui o desvio, a ligação for atendida no próprio ramal do desvio ou captura, a pessoa que atendeu ou capturou deverá executar o seguinte procedimento:

- **atendeu ou capturou a ligação transferida:**

Se a ligação foi atendida no ramal do desvio, deve ser dado um FLASH (somente com telefones MF) seguido do número do próprio ramal do desvio, e desligar;

Se a ligação foi capturada, deve ser executada nova transferência para o ramal do desvio.

atendeu ou capturou uma consulta:

Se a ligação foi atendida no ramal do desvio ou capturada, deve-se desligar para que a pessoa que fez a consulta possa executar a operação novamente;

(requer a placa de mensagens e atendimento – acessório)

1.3.3 RECHAMADA A RAMAL

Rechamada a ramal é uma facilidade que o PABX oferece quando você acessa um ramal ocupado ou ausente. Se você tenta o acesso a um ramal que está ocupado e programa a rechamada, seu ramal será chamado tão logo o ramal fique livre. Da mesma forma, se você tenta o acesso a um ramal ausente (ninguém está no local) e programa a rechamada, assim que alguém chegar (tirar o fone do gancho comprova a presença) seu ramal será chamado. Esta facilidade é muito útil, pois evita que você fique ligando continuamente até ser atendido. Você saberá quando a rechamada está sendo executada observando o toque no seu ramal: um toque longo seguido de um curto, e a pausa.

Procedimento:

- você gerou uma chamada interna para um ramal e este encontra-se ocupado ou ausente;
- sobre o tom de ocupado ou tom de chamada (no caso de ramal ausente), tecla 5, aguarde a confirmação da programação (tom ou voz digitalizada) e coloque o fone no gancho;
- quando o ramal desejado desocupar, ou o ramal ausente for ocupado e posteriormente liberado, o PABX gerará uma chamada diferenciada na campainha do seu ramal (um toque longo e um curto);
- assim que você retirar o fone do gancho, será gerada uma chamada para o ramal para o qual foi programada a rechamada.

Você pode optar pela programação da facilidade rechamada automática para ramal ocupado, isto significa que você não precisa teclar 5, basta apenas aguardar e a rechamada é automaticamente programada. Bastando para isso, definir o tempo que seu ramal espera antes de auto programar a facilidade (**ver item 2.17**).

Procedimento:

- siga os mesmos passos do procedimento anterior, lembrando apenas que no segundo passo você não precisa teclar 5, basta aguardar o tempo definido e a rechamada será programada. Não esqueça que a rechamada automática só existe para ramal ocupado.

Observações:- o PABX só realiza uma rechamada por vez, para cada ramal;
para cancelar a rechamada, repita os passos 1 e 2 do primeiro procedimento, teclando 6 no lugar de 5 no segundo passo.

1.3.4 RECHAMADA À LINHA

1.3.5

Rechamada à linha é uma facilidade que o PABX oferece quando você tenta o acesso à linha externa e recebe tom de ocupado, ou seja, não há linha disponível no momento. Esta facilidade evita que você fique tentando acessar a linha continuamente até que consiga uma livre, pois o PABX fará isto para você, avisando-o tão logo haja alguma disponível.

Você saberá quando a rechamada está sendo executada observando o toque no seu ramal: um toque longo seguido de um curto, e a pausa.

Procedimento:

- você tecla o código de acesso à linha para fazer uma ligação e recebe tom de ocupado, sinalizando que não há linha disponível no momento;
- sobre o tom de ocupado, tecla 5;
- aguarde o tom de confirmação da programação e coloque o fone no gancho;
- assim que uma linha estiver disponível, o PABX gera automaticamente uma chamada diferenciada na campainha do seu ramal (um toque longo e outro curto);
- retire o fone do gancho e tecla o número desejado.

Você pode optar pela programação da facilidade rechamada automática para linha ocupada, isto significa que você não precisa teclar 5, basta apenas aguardar e a rechamada é automaticamente programada. Bastando para isso, definir o tempo que seu ramal espera antes de auto programar a facilidade (**ver item 2.18**).

Procedimento:

- siga os mesmos passos do procedimento anterior, lembrando apenas que no segundo passo você não precisa teclar o 5, basta aguardar o tempo definido e a rechamada será programada.

Observações:- o PABX só realiza uma rechamada à linha por vez, para cada ramal;

- o PABX utiliza a mesma rota para executar a rechamada;
- para cancelar a rechamada, repita os passos 1, 2 e 3 do procedimento anterior, teclando 6 no lugar de 5 no segundo passo.

1.3.5 RECHAMADA A NÚMERO EXTERNO

Rechamada a número externo é uma facilidade que o PABX oferece (para telefones MF) quando você faz uma ligação externa e o número chamado está ocupado ou não atende e você deseja que seja feita nova tentativa, automaticamente. Esta facilidade deverá ser liberada. O número de tentativas, bem como o tempo entre tentativas é programável (**ver Manual de Programação**).

Você saberá quando a rechamada está sendo executada observando o toque no seu ramal: um toque longo seguido de um curto, e a pausa.

Procedimento:

- você teclou o código de acesso a linha e fez uma chamada a um determinado número, mas ninguém atende ou está ocupado;
- tecle flash (ou dê um breve toque no gancho) em seguida tecle #;
- aguarde a confirmação da programação;
- coloque o fone no gancho e aguarde, pois o PABX fará nova tentativa de acesso a esse número e irá transferir a ligação para o seu ramal, quando o número chamado estiver livre.

Observações: - só é possível utilizar esta facilidade se o seu aparelho for multifrequencial (MF);

- não é possível utilizar esta facilidade quando a ligação for para teleserviço, e também quando for atendida por sistema de atendimento automático;
 - o PABX utiliza a mesma rota para fazer a rechamada;
 - quando o número externo chamado estiver livre, o PABX transferirá a chamada para o seu ramal e considerará a rechamada executada;
 - se a transferência para o seu ramal for feita, mas você estiver ausente, a chamada será derrubada, logo após expirar o número de toques de rechamada, e a facilidade será considerada concluída (**ver Manual de Programação**);
 - se o número externo estiver ocupado será considerado como uma tentativa feita e a chamada não será transferida para o ramal;
 - se o número externo estava sendo chamado mas o PABX não conseguiu a transferência para o seu ramal porque o mesmo estava ocupado, também será considerado como tentativa feita;
- se você programou a rechamada porque o número externo não atendia, deve lembrar que, ao receber a rechamada, ela será considerada concluída, portanto, deverá teclar o comando novamente (flash #) caso deseje repetir o processo.

Importante: - não recomendamos o uso desta facilidade quando o PABX estiver ligado a sistemas que não permitem este tipo de acesso. As concessionárias do sistema Telebrás não permitem tal facilidade.

1.3.6 RECHAMA A ÚLTIMA LIGAÇÃO DIRIGIDA A SEU RAMAL

Você pode realizar uma chamada para o último número interno que ligou para o seu ramal (transferiu ou consultou, inclusive a operadora), através do uso da memória do PABX. Esta facilidade pode ser usada como "pega-trote".

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- - tecle 57;
- aguarde, pois o ramal será chamado.

1.3.7 CAPTURA DE CHAMADAS

O PABX permite que você capture (atenda) chamadas dirigidas a outros ramais ou grupos, chamadas estacionadas e chamadas retidas através do seu ramal.

1.3.7.1 Captura ramal específico

1.3.7.2 Captura geral

1.3.7.3 Captura chefe-secretária

1.3.7.4 Captura grupo

1.3.7.5 Captura de estacionamento geral

1.3.7.6 Captura de estacionamento particular

1.3.7.7 Captura da retenção

1.3.7.8 Captura de chamada interna executada pelo portador do Pager

1.3.7.9 Captura de chamada externa executada pelo portador do Pager

1.3.7.1 CAPTURA RAMAL ESPECÍFICO

É a captura de chamada dirigida a um determinado ramal.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 5 + o número do ramal do qual se deseja capturar a chamada.

Observação: - não é permitida a captura de ramal que esteja recebendo toque de rechamada, despertador.

1.3.7.2 CAPTURA GERAL

É a captura de uma chamada dirigida a qualquer ramal. Neste tipo de captura não é especificado o ramal, portanto, você não saberá qual chamada estará atendendo. Esta facilidade é útil quando se está em um determinado local, num horário de baixo tráfego, e deseja atender uma ligação que está tocando num ramal próximo, mas não se sabe qual é.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 55.

Observação: Este tipo de captura deve ser evitada durante o alto tráfego de chamadas.

1.3.7.3 CAPTURA CHEFE-SECRETÁRIA

Você pode capturar uma chamada dirigida a qualquer ramal que pertença ao seu grupo de chefe-secretária.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 53.

1.3.7.4 CAPTURA GRUPO

Você pode capturar uma chamada dirigida a qualquer ramal que pertença ao seu grupo.

Procedimento:

- retire o fone do gancho do ramal posição física 00 e tecle 12 seguido da senha principal;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 51.

1.3.7.5 CAPTURA DE ESTACIONAMENTO GERAL

Você pode capturar uma chamada que foi colocada no estacionamento geral e anunciada pelo serviço busca-pessoa. Esta chamada poderá ser capturada de qualquer ramal. Para que você possa capturar, a telefonista deverá anunciar o número do estacionamento onde a chamada foi colocada, 1 a 5.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 54 + o número do estacionamento (1 a 5).

1.3.7.6 CAPTURA DE ESTACIONAMENTO PARTICULAR

Você pode capturar uma chamada que foi colocada no estacionamento particular e anunciada pelo serviço busca-pessoa. Esta chamada poderá ser capturada de qualquer ramal. Para utilizar este serviço, o seu ramal deve possuir um estacionamento (ver Manual de Programação), e deve ter cadastrado sua senha (**ver item 2.14**).

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 59 + o número do estacionamento (0 a 9) + senha (2 dígitos).

1.3.7.7 CAPTURA DA RETENÇÃO

Você pode com esta facilidade capturar uma chamada externa que tenha sido retida anteriormente.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 56.

1.3.7.8- CAPTURA DE CHAMADA INTERNA EXECUTADA PELO PORTADOR DO PAGER

Se o sistema de Paging IntelBip (acessório) foi ativado de modo que tenha acesso às facilidades especiais (ver Manual de Programação), então, o portador do Pager, após receber o código 1, poderá executar uma chamada para o ramal que o solicitou, conforme procedimento a seguir. Observe que quando o sistema está ativado para ter acesso às facilidades especiais, como esta, o código 1 está reservado para este serviço. Portanto, os portadores dos Pagers somente poderão utilizar este código

para outras mensagens se estiverem excluídos das facilidades especiais (neste caso estarão operando no modo direto).

Procedimento:

- Suponha que você seja o portador de um Pager e tenha recebido o código 1 (aviso de chamada interna). Para entrar em contato com a pessoa que o solicitou, dirija-se ao ramal mais próximo;
- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- disque o número do seu próprio ramal;
- em seguida, sobre o tom de chamada ou tom de ocupado, disque 1 e aguarde, pois o PABX automaticamente executará uma chamada para o ramal que o solicitou.

Observação: - para cada ramal que tenha programado um desvio se não atende para o IntelBip, só é possível memorizar um ramal que esteja usando o serviço de Pager interno (memoriza o número do ramal que ligou para aquele que possui o desvio). Essa memória é liberada (para outros ramais usarem o serviço) somente quando o portador do Pager executar o serviço, ou seja, executar o procedimento de captura descrito acima, ou, ele próprio ou outra pessoa efetuar uma chamada do seu ramal (ramal do portador do Pager);

(requer a placa de mensagens e atendimento – acessórios).

1.3.8 CHAMADA ENCADEADA A RAMAL

Caso você ligue para um ramal e ele encontre-se ocupado ou chame e ninguém atenda, poderá fazer outra ligação (ligar para outro ramal) bastando teclar o número desejado sobre o tom de ocupado ou de chamada.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle o número do ramal desejado (se operadora , 9 ou o número do ramal designado à operadora);
- recebendo tom de ocupado ou chamando e ninguém atende;
- tecle o número do novo ramal sobre o tom recebido.

Observação: - para utilizar a discagem encadeada sobre o tom de ocupado, você deve teclar o próximo número do ramal em até 7 segundos após ter recebido o tom.

1.3.9 PÊNDULO - ATENDIMENTO SIMULTÂNEO DE CHAMADAS EXTERNAS

Pêndulo é o nome dado a facilidade que permite atender duas ligações externas ao mesmo tempo, ou seja, se você está numa chamada externa, poderá deixá-la em espera para atender uma outra. O aviso da segunda chamada externa é feito através de um bip de advertência. Se você estiver em uma chamada interna e utilizar o Pêndulo, a chamada interna será desligada.

Procedimento:

- se você estiver com uma chamada externa e alguém transferir outra chamada externa para o seu ramal, o PABX enviará bips de advertência, sinalizando esta segunda chamada;
- para atender esta nova chamada deixando a outra em espera:
telefone DC: tecla 5;
- telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e tecla 5;
- para retornar a primeira chamada, repita o passo anterior;
- se desejar transferir a chamada em curso, tecla o número do ramal (se telefone MF: tecla flash antes) e desligue. A chamada que estava em espera retornará para seu ramal;
- você receberá 3 bips a cada 30 segundos enquanto a segunda chamada permanecer em espera.

ACESSO AO 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 chamada estacionada ou avisos gerais. O ramal deve ter categoria que permita o acesso a este serviço (ver Manual de Programação) e a programação do ramal busca-pessoa

(requer placa para busca-pessoa - acessório.)

Procedimento:

Ramal em repouso:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecla 40;
- a partir deste momento seu ramal será ligado ao serviço de alto-falante;
- anuncie sua mensagem.

Durante chamada externa:

- **telefone DC: tecla 40.**
 - telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 40;
 - a partir deste momento seu ramal está ligado ao serviço de alto-falante;
 - anuncie sua mensagem;
 - para retornar à chamada:
- telefone DC: tecla 0;
- telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 0.

1.3.11 CONFERÊNCIA

O PABX oferece a facilidade de conferência que é a possibilidade de conversação entre três ramais, dois ramais e uma ligação externa ou ainda um ramal e duas ligações externas. Esta facilidade deverá estar programada (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:

Três ramais:

- **você está** numa ligação interna (você e outro ramal qualquer) e realiza uma consulta a outro ramal (**ver item 1.3.1**). Para efetuar a conferência:
- telefone DC: tecla 7;

telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 7.

- para desfazer a conferência:

telefone DC: tecla 0;

telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 0.

Dois ramais e uma externa:

- você está numa ligação externa (que gerou ou atendeu) e realiza uma consulta a outro ramal (ver item 1.3.1). Para efetuar a conferência:

telefone DC: tecla 7;

telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 7.

- para desfazer a conferência:

telefone DC: tecla 0;

telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 0.

Um ramal e duas externas:

Neste caso temos duas situações possíveis:

- você está numa ligação externa (que gerou ou atendeu) e recebe bips indicando ligação externa a ser atendida. Para atender esta nova ligação e efetuar uma conferência:

Opção 1:

telefone DC: tecla 5 (atende a nova ligação e coloca a anterior na espera, igual a pêndulo) depois tecla 7 (entram em conferência);

telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 5 (atende a nova ligação e coloca a anterior na espera, igual a pêndulo). Depois tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 7 (entram em conferência).

Opção 2:

telefone DC: tecla 6 e coloque o telefone no gancho (retém a atual). Atenda a nova ligação, pois seu ramal estará recebendo toque. Tecla 7 (entram em conferência);

telefone MF: tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 6, em seguida coloque o fone no gancho (retém a atual). Atenda a nova ligação, pois seu ramal estará recebendo toque. Tecla flash (ou dê um breve toque no gancho) e 7 (entram em conferência).

- você está numa ligação externa (que gerou ou atendeu) e deseja consultar outra pessoa num número externo para conferência:

telefone DC: tecla 6 e coloque o fone no gancho (retém a ligação). Retire o fone do gancho, tecla o código de acesso a linha e o número desejado. Tecla 7 (entram em conferência);

telefone MF: tecla flash (ou dê um toque no gancho) e 6, em seguida coloque o fone no gancho (retém a ligação). Retire o fone do gancho, tecla o código de acesso a linha e o número desejado. Tecla flash ou (dê um breve toque no gancho) e 7 (entram em conferência).

Em ambas as situações e durante a conferência:

telefone DC: - tecle 0 para descartar o último a entrar na conferência;

- tecle 6 para reter o último a entrar na conferência;

- tecle 7 para retornar àquele que estava retido.

telefone MF: - tecle flash (ou dê um breve toque no gancho) seguido de 0, para descartar o último a entrar na conferência;

- tecle flash (ou dê um breve toque no gancho) seguido de 6, para reter o último a entrar na conferência;

- tecle flash (ou dê um breve toque no gancho) seguido de 7, para retornar àquele que estava retido.

Observação: - não é possível a conferência entre um ramal que está em conversação com outro (ligação interna) e uma ligação externa. Motivo: não é possível um ramal usar o pêndulo ou retenção para colocar na espera o outro e atender a chamada externa;

- durante a conferência são enviados bips (a cada 30 segundos) para indicação do estado de conferência.

1.3.12INTERCALAÇÃO

A facilidade intercalação permite que um ramal possa falar com outro ramal que esteja ocupado em chamada interna ou externa, ou seja, o ramal poderá entrar em conversação com outra chamada em andamento. Só poderão intercalar e ser intercalados os ramais que estejam categorizados para gerar e receber, respectivamente, esta facilidade (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:

- o ramal com o qual você deseja falar encontra-se ocupado em chamada interna ou externa;
- telefone DC ou MF: tecle 8 durante o tom de ocupado;
- o ramal desejado receberá tom de intercalação (bips), indicando a quebra de sigilo na ligação;
- após 5 segundos, você poderá falar;
- durante a conversação, todos os participantes recebem os bips.
- para desfazer a intercalação coloque o fone no gancho, ou:
telefone DC: tecle 0;
telefone MF: tecle flash (ou dê um breve toque no gancho) e 0;

1.3.13RETENÇÃO DE CHAMADA

Durante uma chamada externa você tem a opção de deixá-la em espera, para executar outras funções. Este tempo de espera é programável (**ver item 2.16**). Você receberá bips de aviso, caso seu ramal esteja ocupado, após transcorrido o tempo programado.

Procedimento:

- **telefone DC:** tecle 6;
- **telefone MF:** tecle flash (ou dê um breve toque no gancho) seguido de 6;
- coloque o fone no gancho

1.3.14ACESSO A PORTEIRO

É uma facilidade que permite o acesso ao ramal determinado como porteiro eletrônico. O ramal deve ter categoria que permita o acesso a este serviço (**ver Manual de Programação**).
(**requer interface para porteiro eletrônico - acessório.**)

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 481 para acesso ao porteiro 1 ou,
- tecle 482 para acesso ao porteiro 2;
- após o estabelecimento da ligação, se desejar abrir o portão:

telefone DC: tecle 8;

telefone MF: tecle flash (ou dê um breve toque no gancho) e 8.

Observação: - a descrição acima, para abertura do portão, também se aplica quando o ramal programado como atendedor, recebe uma chamada de porteiro.

1.3.15COMANDO PARA ATUAÇÃO EXTERNA

A atuação externa é uma saída que gera um pulso compatível com o nível TTL em coletor aberto, cujo tempo é programável. O comando para atuação externa é um código que permite a geração deste pulso para acionar de forma remota um dispositivo externo interligado ao PABX. Para tanto deverá ser previamente programado (**ver Manual de Programação**).
(**requer interface para atuação externa - acessório.**)

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 471 para comandar a atuação externa 1 ou,
- tecle 472 para comandar a atuação externa 2;
- após a execução da atuação externa o ramal ficará inapto (receberá tom de ocupado).

Observação: - se você programou o tempo de atuação externa igual a (0), o pulso gerado estará presente enquanto o fone não for colocado no gancho.

1.3.16UTILIZAÇÃO DAS FACILIDADES CPA'S DIGITAIS

Quando o PABX estiver ligado a uma central pública digital (CPA), ou como subsistema de uma central digital, e o entroncamento for multifrequencial, você poderá utilizar as facilidades disponíveis na CPA através dos ramais.

Procedimento:

- se você estiver numa chamada externa e desejar acessar as facilidades da CPA:
- tecle flash (ou dê um breve toque no gancho), aguarde o tom e tecle 8 seguido do código de utilização da facilidade.

Observação: - somente os ramais com telefone MF poderão acessar estas facilidades. Os troncos do

PABX deverão ser programados como MF (ver Manual de Programação). O procedimento descrito acima, (flash + 8) gera um flash na linha, portanto, ao teclar o código da facilidade da outra CPA, dispense o flash, pois já foi gerado.

1.3.17 TRANSFERE PARA OUTRO PABX

Quando o PABX estiver interligado a outro PABX, você poderá transferir as chamadas recebidas para este outro e executar todas as funções por ele oferecidas.

Procedimento:

- você está numa chamada externa;
- tecle 8;
- tecle os códigos desejados do outro PABX.

Observação: O número 8 provoca flash na linha, se ela for programada como MF.

1.4 ATENDIMENTO DE CHAMADA

1.4.1 Atendimento das rotas via aparelho de telefone comum

1.4.2 Atendimento automático

O seu PABX oferece um sistema bastante flexível e eficiente para o atendimento de chamadas. Estas características foram alcançadas usando o mecanismo de rotas de acesso.

Rota é um código dado a um caminho de acesso, que pode conter uma ou mais linhas (troncos) orientadas em ambos os sentidos, ou seja, tanto no sentido de chamadas originadas (saintes) como no sentido de chamadas recebidas (entrantes). Toda linha (tronco) está associada a uma rota, programada conforme sua necessidade (**ver Manual de Programação**).

O seu PABX dispõe das seguintes rotas:

- Rota 0 - rota comum;
- Rotas 81 a 87 - rotas especiais ou executivas.

Tendo estas definições, podemos ter a seguinte configuração exemplo, de um PABX:

- | | |
|--------------------|-------------------|
| Linha 1 - rota 0; | Linha 4 - rota 0; |
| Linha 2 - rota 82; | Linha 5 - rota 0; |
| Linha 3 - rota 82; | Linha 6 - rota 87 |

Para esta configuração, um ramal que tenha categoria de acesso a estas rotas (**ver Manual de Programação**) poderá originar uma ligação (sainte) discando qualquer um dos seguintes códigos de acesso:

Discando 0 (via rota 0) - o caminho de acesso poderá ser a linha 1, 4 ou 5, dependendo de qual delas esteja livre.

Discando 82 (via rota 82) - o caminho de acesso poderá ser a linha 2 ou 3, dependendo de qual delas esteja livre.

Discando 87 (via rota 87) - o caminho de acesso será a linha 6.

O exemplo acima mostra o conceito de rota no sentido de chamadas originadas (saindes). Agora, será visto o conceito de rota no sentido de chamadas recebidas (entrantes).

Para toda rota, dentre outras coisas, deve ser definido:

- ramal ou grupo de ramais atendedor da rota;
- ramal ou grupo de ramais transbordo, que irá atender a chamada caso o atendedor não ofaça;
- tempo para transbordar uma chamada não atendida pelo atendedor;
- se tem ou não atendimento digital.

Ou seja, para cada rota (linha ou grupo de linhas) você poderá ter um ramal ou grupo de ramais específico para atender as chamadas recebidas. É como se houvessem várias telefonistas para o PABX.

A finalidade da rota é justamente a possibilidade de subdividir o PABX, criando grupos específicos para geração e recepção de chamadas. Esta característica é útil em locais onde existam grupos de pessoas afins que necessitam de tratamento diferenciado para comunicação. Esta subdivisão pode ser vista também como uma possibilidade de privilegiar um ramal ou grupo de ramais.

Tendo em vista esta subdivisão, possibilitada pelo conceito de rota, podemos ter várias telefonistas se considerarmos apenas a função de atendimento e geração de chamadas.

Neste manual, telefonista é a pessoa cujo ramal ocupa a posição física 00 (**ver Manual de Programação**). Somente o ramal que ocupa esta posição pode receber a mesa operadora (aparelho dedicado - ver Manual do Usuário OP 1610) e fazer programações especiais no PABX. Também a este ramal normalmente associamos o atendimento da rota 0, que quase sempre engloba a maior quantidade de linhas e é a rota de maior uso (rota comum).

A operação das rotas quanto a geração de chamadas está descrita no item Chamada Externa deste capítulo, e Manual do Usuário OP 1610). A operação das rotas quanto o atendimento de chamadas está descrita abaixo e no Manual do Usuário OP 1610

1.4.1 ATENDIMENTO DAS ROTAS VIA APARELHO DE TELEFONE COMUM

Todas as rotas apresentam a mesma forma de operação quanto ao atendimento de chamadas.

1.4.1.1 Atendimento de chamada interna

1.4.1.2 Atendimento de chamada externa

1.4.1.1 ATENDIMENTO DE CHAMADA INTERNA

Procedimento:

- seu ramal está recebendo toque de chamada interna (dois toques curtos);
- retire o fone do gancho e a chamada estará atendida.

1.4.1.2 ATENDIMENTO DE CHAMADA EXTERNA

Procedimento:

- seu ramal está recebendo toque de chamada externa, já recepcionada pela placa de mensagens e atendimento ou não (três toques curtos);
- retire o fone do gancho e a chamada estará atendida;

Observações:- você pode atender a uma segunda chamada, colocando a primeira em espera, executando um pêndulo;

- o atendedor da rota 0 ainda dispõe de uma facilidade extra, que é o atendimento de várias chamadas, da seguinte forma:
- você está numa chamada externa e recebe bips de aviso de uma segunda chamada;
- tecle 9 (telefone DC) ou flash seguido de 9 (telefone MF) para atender a segunda e reter a primeira chamada;
- caso receba bips de aviso de uma terceira chamada, repita o procedimento anterior, e assim sucessivamente.
- Essa característica de fila estará sempre associada à mesa operadora quando o PABX possuir mesa ou estará associada ao atendedor da rota 0, quando o PABX não possuir mesa.
- se o ramal programado como atendedor da rota não atender dentro do tempo especificado, a chamada transborda para o ramal programado (ver Manual de Programação).

1.4.2 ATENDIMENTO AUTOMÁTICO

O atendimento automático de chamadas externas além de auxiliar a operação de atendimento, ainda oferece uma maneira simples de acesso direto a ramal. O sistema dispõe de duas mensagens selecionáveis para recepção de chamada. Ao sentir a presença de uma chamada, o PABX libera a gravação da mensagem ativa e aguarda a discagem do usuário. O usuário tem duas opções, caso esteja num aparelho de telefone MF: pode discar o número do ramal desejado para acesso direto ou aguardar o atendimento pelo atendedor da rota. Se o usuário estiver em um aparelho decádico deverá aguardar o atendedor, pois não é possível o acesso direto a ramal.

(requer placa de mensagens e atendimento - acessório.)

Você tem descrito abaixo o procedimento para ativar o atendimento automático e o caminho de uma chamada tratada pelo atendedor automático.

Procedimento:**Para Ativar o Atendimento Automático:**

- certifique-se de que a placa de mensagens e atendimento está presente;
- selecione e ative a mensagem de recepção desejada;
- ative o atendimento automático (digital) para a(s) rota(s) desejada(s)

Observação: - todas as condições anteriores devem ocorrer para o atendimento automático ser ativado. Se você deseja desativá-lo, basta desativar as mensagens.

Caminho da Chamada Recebida pelo Atendimento Automático:

- o PABX detecta o recebimento de uma chamada;
- libera a mensagem de recepção selecionada (desde que a rota tenha atendimento digital e a mensagem tenha sido ativada); aguarda a discagem do usuário para acesso direto a ramal; se o usuário não discar, a chamada é encaminhada para o atendedor da rota. Se o atendedor da rota for a operadora, a chamada é

colocada na fila (como retida) respeitando a ordem de chegada. O usuário fica escutando música de espera; se o usuário estiver em um telefone multifrequencial e discar o número do ramal desejado, a chamada é encaminhada diretamente para o ramal, com toque diferenciado (um toque longo). Caso o ramal esteja programado com bloqueio do recepção de chamada externa, a chamada será desviada para o atendedor da rota. Caso o ramal esteja programado com bloqueio do recepção de chamada externa direta ou programado para não receber chamada externa (**ver Manual de Programação**), a chamada será desviada para o atendedor da rota. Se o ramal não atender em 30 segundos, a chamada é desviada para o atendedor da rota. Quando o ramal estiver ocupado você receberá a mensagem ramal ocupado, aguarde;

- se o usuário discar o número de um ramal inexistente, ou discar de um aparelho decádico, a chamada segue o caminho como se o usuário não tivesse discado.

- se entrar três ligações ao mesmo tempo. A primeira ligação será atendida, a segunda ficará aguardando o atendimento e a terceira será encaminhada diretamente ao ramal atendedor da rota.

Observação: - caso o atendedor da rota não atenda dentro do tempo programado (tempo de transbordo), a chamada é desviada para o ramal programado como transbordo daquela rota.

CAPÍTULO II- PROGRAMAÇÃO DE RAMAL

2.1. Hot Line interna

2.2. Hot Line externa

2.3. Senha do ramal

2.4. Agenda individual

2.5. Cadeado

2.6. Siga-me do ramal destino

2.7. Despertador

2.8. Não perturbe

2.9. Desvio de chamada sempre

2.10. Desvio de chamada se ocupado

2.11. Desvio de chamada de não atende

2.12. Libera ou bloqueia o acesso à rota 0 e especiais com senha

2.13. Senha para código particular

2.14. Senha para estacionamento particular

2.15. Ouve as programações de ramal existentes

2.16. Tempo para retorno de chamada retida

2.17. Define o tempo para programar rechamada a ramal

2.18. Define o tempo para programar a rechamada à linha

2.19. Programações especiais para o ramal físico 00

2.20. Hora certa

2.21. Bloqueia recepção de chamada direta

2.22. Ramal Telemarketing

2.1. HOT LINE INTERNA

A facilidade Hot Line Interna permite que você tenha acesso direto a outro ramal sem a necessidade de teclar o número do mesmo. Existem dois tipos de Hot Line Interna: com e sem retardo. Ambas são programadas, no ramal, da mesma forma. A definição quanto ao retardo (com ou sem) é programada somente na operadora (**ver Manual de Programação**).

2.1.1 Hot line interna com retardo

2.1.2 Hot line interna sem retardo

2.1.1 HOT LINE INTERNA COM RETARDO

Depois que a Hot Line Interna com Retardo for ativada, seu ramal passa a funcionar da seguinte maneira: após a retirada do fone do gancho você aguarda 7 segundos e o PABX executa a chamada interna para o ramal programado.

Esta facilidade não inviabiliza a utilização normal do seu ramal, pois qualquer operação pode ser iniciada durante os 7 segundos.

2.1.2 HOT LINE INTERNA SEM RETARDO

Depois que a Hot Line Interna sem Retardo for ativada, seu ramal passa a funcionar da seguinte maneira: após a retirada do fone do gancho, o PABX executa imediatamente a chamada interna para o ramal programado.

Estando a facilidade programada, seu ramal fica impossibilitado de efetuar outro tipo de chamada, pois sempre que você retirar o fone do gancho irá automaticamente chamar o ramal programado.

Veja a seguir como programar (ativar) a facilidade Hot Line Interna com ou sem Retardo.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 142 + ramal escolhido;
- aguarde confirmação da programação;
- na operadora faça a programação relativa ao retardo.

Para cancelar

- tecle 142;
- aguarde a confirmação da programação.

Observação: - existe a opção de cancelamento da Hot Line Interna na mesa operadora (**ver Manual de Programação**)

2.2 HOT LINE EXTERNA

A facilidade Hot Line Externa permite que você tenha acesso direto a central pública (linha externa) ao retirar o fone do gancho. Neste caso o ramal fica impossibilitado de gerar ligações internas. Esta facilidade só poderá ser ativada através da Programação do PABX (**ver Manual de Programação**).

2.3 SENHA DO RAMAL

A senha do ramal é um número composto de dois dígitos, escolhido por você. É um código exclusivo do seu ramal necessário para a realização de algumas operações como, cadeado eletrônico, siga-me, não perturbe, agenda e outras. Caso não lembre a senha atual, você deverá efetuar o cancelamento (**ver Manual de Programação**). Através do procedimento descrito você programa a senha do seu ramal.

Procedimento:

Para programar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 159 + o número escolhido para senha (2 dígitos) por duas vezes;
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer programar seu ramal para ter o número 28 como senha.
- tecle 159 + 28 + 28.

Para alterar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 159 + nova senha (2 dígitos) + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: você quer alterar a senha do seu ramal de 28 para 19.
- tecle 159 + 19 + 28.

Observação: - qualquer facilidade que utilize senha, só poderá ser executada se a senha do ramal já estiver programada.

2.4 AGENDA INDIVIDUAL

O PABX oferece ao ramal uma agenda individual onde poderão ser registrados 5 números telefônicos que ocuparão as posições de 1 a 5. Para usar a agenda é necessária a liberação dos serviços com senha e a senha já deve estar programada. Caso tenha esquecido a senha do ramal programada, você deverá efetuar o cancelamento em seguida re programe a senha (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 17 + senha do ramal (2 dígitos) + número da agenda (1 a 5) + rota (0, 1 a 7) + número a ser memorizado (até 13 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Observação: - para desprogramar uma agenda, repita a programação sem discar o número a ser memorizado.

2.5 CADEADO

Esta facilidade permite bloquear o ramal para que não possa gerar chamadas externas. O ramal com a facilidade cadeado eletrônico programada receberá tom de discar interno diferenciado (tom contínuo seguido de dois bips). É necessária a liberação dos serviços com senha e a senha já deve estar programada. Caso tenha esquecido a senha do ramal programada, você deverá efetuar o cancelamento em seguida re programe a senha (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:**Para programar:**

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 150 + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que o seu ramal, cuja senha é 35 não efetue chamadas externas.
- tecle 150 + 35.

Para Desprogramar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 151 + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que o seu ramal, cuja senha é 35 volte a efetuar chamadas externas.
- tecle 151 + 35.

Observação: - os Acessos À Rede Pública Com Senha Via Rota 0, Acessos À Rede Pública Com Senha Via Rota Especial e Acessos À Rede Pública Via Código Particular, poderão ser utilizados mesmo quando a facilidade Cadeado estiver programada no seu ramal.

2.6SIGA-ME DO RAMAL DESTINO

Utilizando a facilidade Siga-me você habilita o PABX a transferir todas as chamadas enviadas ao seu ramal para qualquer outro ramal que você determine. Esta facilidade é programada no ramal que irá receber as chamadas. Seu ramal a partir de então ficará com tom de discar interno diferenciado (tom contínuo seguido de dois bips) e não receberá chamadas até que o Siga-me seja desprogramado. É necessária a liberação dos serviços com senha e a senha já deve estar programada. Caso tenha esquecido a senha do ramal programada, você deverá efetuar o cancelamento em seguida re programe a senha (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:**Para programar:**

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 15 + número do seu ramal + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que as chamadas dirigidas ao seu ramal cujo número é 234 e senha 28, sejam recebidas pelo ramal 207.
- do ramal 207: tecle 15 + 234 + 28.

Para Desprogramar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar interno diferenciado;
- do seu ramal: tecle 15 + número do seu ramal + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer desprogramar a facilidade Siga-me feita no ramal 207 (ver exemplo anterior).
- do ramal 234: tecle 15 + 234 + 28.

2.7DESPERTADOR

O PABX oferece a facilidade despertador eletrônico para os ramais, com diferentes aplicações. Cada ramal só poderá programar um despertador de cada vez. Caso seja necessário mudar a programação, deve-se apagar a programação anterior. Para habilitar o funcionamento desta facilidade, o calendário do PABX deve ter sido previamente acertado, **(ver Manual de Programação)**.

Procedimento:

Para despertar no horário indicado:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1341 + HHMM (hora e minuto);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que o despertador toque às 17:30 horas.
- tecle 1341 + 1730.

Para Despertar Nos Dias Úteis Em Horário Determinado:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1345 + HHMM (hora e minuto);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que o despertador toque todos os dias úteis às 18:00 horas.
- tecle 1345 + 1800.

Observação: - esta opção requer a programação dos feriados (ver Manual de Programação).

Para Despertar Diariamente Em Horário Determinado:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1347 + HHMM (hora e minuto);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que o despertador toque todos os dias às 08:45 horas.

- tecle 1347 + 0845.

Para Despertar Em Período Determinado:

O período tem início no momento da gravação.

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1349 + HHMM (hora e minuto referente ao período);
- aguarde a confirmação da programação
- você quer que o despertador toque a cada período de seis horas, a partir do momento da gravação.
- tecle 1349 + 0600.

Verifica programação existente (**requer placa de mensagens e atendimento - acessório**)

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1348;
- você ouvirá uma mensagem informando qual programação foi efetuada;

Para Desprogramar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1340;
- aguarde a confirmação da programação.

2.8NÃO PERTURBE

A facilidade Não Perturbe oferecida pelo PABX possibilita o não recebimento de chamadas no ramal. Estando esta facilidade programada, o ramal poderá somente gerar chamadas e receberá tom de discar interno diferenciado (tom contínuo seguido de dois bips) até que o Não Perturbe seja desprogramado. As facilidades de rechamada a ramal rechamada a, rechamada a número externo, e despertador continuam funcionando normalmente. É necessária a liberação dos serviços com senha e a senha já deve estar programada.

Caso tenha esquecido a senha do ramal programada, você deverá efetuar o cancelamento em seguida reprogramar a senha (**ver Manual de Programação**).

Procedimento:

Para programar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1531 + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você não quer receber chamadas no seu ramal, cuja senha é 67.

- tecle 1531 + 67.

Para Desprogramar

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar interno diferenciado;
- tecle 1530 + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer voltar a receber chamadas no seu ramal, cuja senha é 67.
- tecle 1530 + 67.

Observação: - ramal programado como atendedor da rota não possui esta facilidade.

2.9DESVIO DE CHAMADA SEMPRE

Esta facilidade permite o desvio das chamadas dirigidas a seu ramal para outro ramal à sua escolha. O ramal com a facilidade Desvio de Chamada receberá tom de discar interno diferenciado (tom contínuo seguido de dois bips) e não receberá chamadas até que a facilidade seja desprogramada.

Procedimento:

Para programar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- do seu ramal: tecle 143 + ramal aonde as chamadas deverão ser enviadas;
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que as chamadas dirigidas ao seu ramal sejam enviadas para o ramal 291.
- tecle 143 + 291.

Para Desprogramar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar interno diferenciado;
- do seu ramal: tecle 143;
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que as chamadas voltem a ser atendidas pelo seu ramal, desprogramando o desvio de chamada.
- tecle 143.

2.10DESVIO DE CHAMADA SE OCUPADO

Esta facilidade permite que você escolha um ramal específico ou um ramal pertencente a determinado grupo para receber todas as chamadas enviadas ao seu ramal, caso este encontre-se ocupado. Poderá ser desviado para qualquer tipo de grupo, porém no caso de grupo múltiplo, será tratado como grupo simples.

Procedimento:

Para Programar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 144 + ramal ou grupo aonde as chamadas deverão ser enviadas;
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que, enquanto seu ramal esteja ocupado as chamadas dirigidas a ele sejam recebidas pelo ramal 213.

- tecle 144 + 213.

Para Desprogramar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 144;
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que as chamadas não sejam desviadas do seu ramal quando estiver ocupado.

- tecle 144.

2.11 DESVIO DE CHAMADA SE NÃO ATENDE

Esta facilidade permite que você escolha um ramal específico ou um ramal pertencente a determinado grupo para receber todas as chamadas enviadas ao seu ramal caso este não atenda. Poderá ser desviado para qualquer tipo de grupo, porém no caso de grupo múltiplo, será tratado como grupo simples.

Procedimento:**Para programar:**

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 145 + ramal ou grupo aonde as chamadas deverão ser enviadas;
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que, após o seu ramal tocar uma quantidade de vezes pré-programada (veja procedimento a seguir) e ninguém atender, a chamada seja desviada para o ramal 257.

- tecle 145 + 257.

Para Desprogramar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 145;
- aguarde a confirmação da programação.

Exemplo: - você quer que as chamadas não sejam desviadas caso ninguém atenda.

- tecle 145.

Você pode programar no seu ramal, o número de toques que serão aceitos antes de desviar a chamada. Este número pode variar entre 3 a 7 toques.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 161 + número de toques (3 a 7);
- aguarde a confirmação da programação.

2.12LIBERA OU BLOQUEIA O ACESSO À ROTA 0 E ESPECIAIS COM SENHA

Você pode liberar ou bloquear o acesso à rota 0 e rotas especiais, para o seu ramal, usando senha (ver utilização itens 1.2.3 , e 1.2.4). É necessária a liberação dos serviços com senha e a senha já deve estar programada. Caso tenha esquecido a senha do ramal programada, você deverá efetuar o cancelamento em seguida re programe a senha (ver Manual de Programação).

Procedimento:

Para liberar o acesso:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1541 + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Para bloquear o acesso:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1540 + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Programação de Fábrica: acesso à rota 0 e especiais com senha está bloqueado.

2.13SENHA PARA CÓDIGO PARTICULAR

O PABX permite a utilização de códigos particulares para auxílio a bilhetagem (ver Manual de Programação). Você deve, primeiramente, solicitar à operadora a associação de um código particular para o seu ramal e, em seguida, programar sua senha particular, como segue:

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 167 + código particular (00 a 99) + senha particular (4 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Observação: - para alterar a senha particular, verificar o Manual de Programação

2.14SENHA PARA ESTACIONAMENTO PARTICULAR

O PABX permite a utilização de estacionamento particular para auxílio ao atendimento de chamada (ver itens 1.3.2 e 1.3.7.6 neste manual e Manual de Programação). Você deve, primeiramente, solicitar à operadora a associação de um estacionamento particular para o seu ramal e, em seguida, programar sua senha, como segue:

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 168 + estacionamento particular (0 a 9) + senha para estacionamento (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Observação: - para alterar a senha para estacionamento, verificar o Manual de Programação

2.15OUVE AS PROGRAMAÇÕES DE RAMAL EXISTENTES

Se o seu PABX está equipado com a placa de mensagens e atendimento, você pode ouvir quais as programações que estão presentes no seu ramal.

(requer placa de mensagens e atendimento - acessório.)

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 138;
- você ouvirá uma mensagem informando quais as facilidades programadas para o seu ramal. Estas facilidades poderão ser: Cadeado, Não Perturbe, Hot Line Interna, Siga-me, Desvio Se Não Atende e Desvio Se Ocupado.

2.16TEMPO PARA RETORNO DE CHAMADA RETIDA

Você pode programar, para o seu ramal, o tempo para retorno de chamada externa que tenha sido colocada na retenção.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 162 + tempo para retorno (10 a 90 segundos);
- aguarde a confirmação da programação.

Programação de Fábrica: tempo de retorno de chamada retida, 15 segundos.

2.17DEFINE O TEMPO PARA PROGRAMAR RECHAMADA A RAMAL

Você pode programar, para o seu ramal, o tempo para definição de rechamada automática a ramal, quando se faz uma chamada a um determinado ramal. O procedimento é aguardar um determinado tempo, após o PABX enviar o tom de ocupado, para que a rechamada seja programada. É este o tempo que você define nesta programação.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 163 + tempo para rechamada programada (3 a 7 segundos);
- aguarde a confirmação da programação.

Observação: - você deve programar este tempo igual a 7 segundos somente quando quiser desabilitar o modo automático, pois 7 segundos é o tempo máximo de espera de início de operação definido pelo PABX. Assim, expirado os 7 segundos, seu ramal entra no estado inapto, ignorando qualquer tentativa de discagem ou programação automática.

Programação de Fábrica: não faz rechamada automática a ramal, pois o tempo é igual a 7 segundos.

2.18 DEFINE O TEMPO PARA PROGRAMAR RECHAMADA À LINHA

Você pode programar, para o seu ramal, o tempo para definição de rechamada automática à linha, quando se faz um acesso a linha ocupada. O procedimento é aguardar um determinado tempo, após o PABX enviar o tom de ocupado, para que a rechamada seja programada. É este tempo que você define nesta programação.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 164 + tempo para rechamada programada (3 a 7 segundos);
- aguarde a confirmação da programação.

Observação: - você deve programar esse tempo igual a 7 segundos somente quando quer desabilitar o modo automático, pois 7 segundos é o tempo máximo de espera de início de operação definido pelo PABX. Assim, expirado os 7 segundos, seu ramal entra no estado inapto, ignorando qualquer tentativa de discagem ou programação automática.

Programação de Fábrica: faz rechamada automática a linha após 3 segundos.

2.19 PROGRAMAÇÕES ESPECIAIS PARA O RAMAL FÍSICO

O ramal que ocupa a posição física 00 (ver Manual de Programação) possui algumas funções especiais descritas abaixo. Se você optou pela mesa operadora (e não um aparelho comum), estas funções estão incluídas no Manual do Usuário OP 1610, que trata da operação da mesa.

2.19.1 Ativa noturno

2.19.2 Sai do noturno

2.19.3 Atendimento automático

2.19.4 Comandos de reset

2.19.1 ATIVA NOTURNO

O modo de operação noturno é aquele onde o atendimento das chamadas dirigidas as rotas, passa a ser feito pelo ramal ou grupo definido como noturno, e também os ramais assumem suas categorias de noturno. Para que o PABX entre em noturno.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecla 113;
- aguarde a confirmação da programação.

2.19.2 SAI DO NOTURNO

Neste caso as chamadas voltam a ser atendidas pelos ramais atendedores das rotas e os ramais voltam a ter suas categorias de operação normal. Para que o PABX saia do noturno:

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecla 114;
- aguarde a confirmação da programação.

2.19.3 ATENDIMENTO AUTOMÁTICO

É o atendimento feito através de sistema digital (repcionista digital), oferecido pelo PABX, onde todas as chamadas são atendidas por uma mensagem previamente gravada , antes de serem enviadas para o atendedor da rota ou para o ramal solicitado. A placa de mensagens e atendimento vem equipada com duas memórias para envio das mensagens de atendimento: a memória 1, onde você pode gravar a sua mensagem (1), e a memória 2, somente para leitura, cuja mensagem (2) vem pré-gravada de fábrica. Você pode executar as seguintes operações:

(requer placa de mensagens e atendimento - acessório)

2.19.3.1 Grava mensagem1

2.19.3.2 Ouve mensagens 1 ou 2

2.19.3.3 Ativa mensagens gravadas 1 ou 2

2.19.3.4 Desativa mensagem gravada

2.19.3.5 Programação do tempo da mensagem 2 e a espera de discagem do número do ramal

2.19.3.1 GRAVA MENSAGEM

Para gravar a mensagem 1 de atendimento do PABX, que poderá ter no máximo 10 segundos de duração, você deve entrar com o comando descrito abaixo.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1161 para gravar a mensagem 1;
- espere o bip;
- grave a mensagem.
- coloque o fone no gancho;

Caso já tenha mensagem ativada, você deverá desativá-la antes de gravar a nova mensagem:

- execute o procedimento para desativar mensagem;
- aguarde 10 segundos;
- execute a nova gravação seguindo o procedimento para gravar descrito acima.

Exemplo de mensagem para você gravar: Atendimento digital (nome da empresa). Se o seu telefone for multifrequencial, após esta mensagem, disque o número do ramal desejado ou aguarde.

2.19.3.2OUE MENSAGENS 1 OU 2

Para ouvir as mensagens 1 e 2 de atendimento siga o procedimento abaixo.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1162 para ouvir a gravação da mensagem 1 ou
- tecle 1163 para ouvir a gravação da mensagem 2;

Observação: - a mensagem 2, pré-gravada de fábrica é: Atendimento digital. Se o seu telefone for multifrequencial, após o sinal, disque o número do ramal desejado, ou aguarde.

2.19.3.3ATIVA MENSAGENS GRAVADAS 1 OU 2

Para que uma mensagem gravada no atendedor automático do PABX seja ativada, siga o procedimento abaixo.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1164 para ativar a mensagem 1 ou
- tecle 1165 para ativar a mensagem 2;
- aguarde a confirmação de programação correta.

Observação: ao ativar uma mensagem a outra é automaticamente desativada.

- a mensagem 1 sai de fábrica desativada;
- a mensagem 2 sai de fábrica ativada.

2.19.3.4 DESATIVA MENSAGEM GRAVADA

Para que uma mensagem seja desativada, siga o procedimento abaixo.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecele 1166 para desativar;
- aguarde a confirmação de programação correta.

2.19.3.5 PROGRAMAÇÃO DO TEMPO DA MENSAGEM 2 E A ESPERA DE DISCAGEM DO NÚMERO DO RAMAL

Caso você deseje pré-gravar a mensagem 2, específica para o seu PABX, com duração inferior a 10 segundos (tempo da mensagem original de fábrica), deverá programar a duração da mensagem. Nesta programação, também poderá ser habilitada ou não a recepção da discagem do número do ramal durante o atendimento automático.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecele 11670 + tempo da mensagem 2 (1 a 0 sendo que 0 equivale a 10 segundos) - para não esperar a discagem do ramal após o envio da mensagem ou;
- tecele 11671 + tempo da mensagem 2 (1 a 0 sendo que 0 equivale a 10 segundos) - para esperar até 5 segundos a discagem do ramal após o envio da mensagem;
- aguarde a confirmação de programação correta.

2.19.4 COMANDOS DE RESET

Os comandos de reset fazem com que os circuitos eletrônicos do PABX recomecem seus trabalhos do início, como se o PABX fosse desligado e ligado novamente. São comandos que só podem ser usados como último recurso na tentativa de resolver um problema de solução desconhecida. tempo da mensagem 2 (1 a 0 sendo que 0 equivale a 10 segundos) - para não esperar a discagem do ramal após o envio da mensagem

2.19.4.1 Reset total

2.19.4.2 Reset parcial

2.19.4.3 Altera tempo entre bilhete falso

2.19.4.4 Reset dos canais seriais

Observação: - os comandos de reset total e parcial do PABX, provocam o desligamento de todas as chamadas (internas e externas) em andamento;
depois de executado o comando de reset total ou parcial do PABX, acerte o calendário do PABX (ver

Manual de Programação).

2.19.4.1RESET TOTAL

Este comando além de retornar a programação de fábrica, apaga os bilhetes de tarifação que estão armazenados na memória, reinicializa os buffers de controle e os circuitos do PABX.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1190 seguido da senha geral, 5 dígitos;
- aguarde a confirmação da programação;
- desligue o PABX;
- aguarde 30 segundos e religue o equipamento.

Observação: Este comando só será válido se for executado em menos de 5 minutos.

2.19.4.2RESET PARCIAL

O reset parcial retorna a programação de fábrica, preserva os bilhetes de tarifação que estão armazenados na memória, reinicializa os buffers de controle e os circuitos do PABX.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1191 seguido da senha geral, 5 dígitos;
- aguarde a confirmação da programação;
- desligue o PABX;
- aguarde 30 segundos e religue o equipamento.

Observação: Este comando só será válido se for executado em menos de 5 minutos.

2.19.4.3ALTERA TEMPO ENTRE BILHETE FALSO

Este comando é específico para fins de manutenção do seu PABX. O bilhete falso é um bilhete de tamanho normal e conteúdo nulo, transmitido a cada 5 minutos pelo canal da bilhetagem enquanto o PABX estiver acusando alarme de tarifação. Só é transmitido se as opções bilhetagem e tarifador estiverem habilitadas (ver Manual de Programação).

Este comando, enquanto presente, muda o tempo entre transmissões de 5 para 1 minuto.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1192, seguido da senha geral, 5 dígitos;
- enquanto o fone estiver fora do gancho, o tempo entre transmissões do bilhete falso é de 1 minuto.

2.19.4.4RESET DOS CANAIS SERIAIS

Este comando é específico para fins de manutenção do seu PABX. Provoca a reprogramação e reinicialização das interfaces seriais especificadas. Qualquer comunicação presente no canal, no momento em que o comando for executado, será imediatamente abortada.

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1193 - para reset do canal da mesa;
- 1194 - para reset do canal do TI;
- 1195 - para reset do canal do monitor;
- 1196 - para reset do canal da bilhetagem;
- tecle senha geral, 5 dígitos;
- aguarde a confirmação da programação.

Observação: - se a bilhetagem estiver usando transmissão paralela, o comando reprograma as duas interfaces: serial e paralela.

2.20HORA CERTA

Você pode obter a hora e minuto via mensagem audível, desde que o calendário tenha sido acertado **(ver Manual de Programação)**.

(requer placa de mensagens e atendimento - acessório)

Procedimento:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 130;
- aguarde a mensagem da hora e minuto.

2.21BLOQUEIA RECEPÇÃO DE CHAMADA DIRETA

Você pode bloquear o seu ramal para não receber chamadas externas diretas transferidas pelo atendedor automático.

Procedimento:

Para programar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1550 + senha do ramal (2 dígitos);
- aguarde a confirmação da programação.

Para desprogramar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 1551 + senha do ramal (2 dígitos);

- aguarde a confirmação da programação.

2.22RAMAL TELEMARKETING

Esta programação consiste em habilitar o ramal para que este receba intercalação sem receber os bips de advertência, ou seja, você poderá intercalar outro ramal sem que este seja avisado da intercalação.

Procedimento:

Para habilitar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 158 + senha do ramal (2 dígitos) + 1;
- aguarde a confirmação da programação.

Para desabilitar:

- retire o fone do gancho;
- aguarde o tom de discar;
- tecle 158 + senha do ramal (2 dígitos) + 0;
- aguarde a confirmação da programação.