



PABX

Configuração

Digitro

INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

Manual do PABX Configuração

Release: 2.19

© 2018

por
DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.
Seção de Documentação - Departamento Técnico
Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras
CEP 88085-040 - Florianópolis - SC
www.digitro.com

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam ao direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou parte deste trabalho, sem necessidade de qualquer forma de aviso prévio.

Florianópolis, maio de 2018.

SUMÁRIO

Sobre este documento	14
Bem-vindo	14
Informações ao Cliente	15
Orientações Básicas para Diminuir a Exposição a Fraudes	16
Observações Importantes.....	18
Restrições NGC Office Lite.....	20
Requisitos Mínimos de Hardware.....	20
A quem se destina este manual	21
Nível de Conhecimento Necessário.....	22
Definição de Termos Utilizados	22
Organização	22
Símbolos e Convenções.....	24
Botões que aparecem com freqüência	24
Recomendação.....	25
Acesso à Interface	26
Usuário com acesso às interfaces de Configuração e Operação	27
<i>Login</i> em sistemas integrados ao Cadastro de Pessoas	29
Janela Principal	31
Barra de Menus	32
Itens.....	32
Configuração de Ramal.....	34
Acessos	37

Bloqueio.....	39
Caixa Postal de Ramal (<i>Opcional</i>).....	42
Chefe – Secretária.....	47
Configurações Gerais.....	49
Idioma (<i>Opcional</i>).....	55
Permissões.....	55
Prefixos Bloqueados.....	59
Programações.....	60
Transferências.....	63
Siga-me.....	65
Transferência por Não Responde ou Linha Ocupada.....	67
Configurações Gerais do Sistema.....	72
Acesso à Caixa Postal.....	74
Bilhetagem.....	75
Bloqueios.....	79
Busca-Pessoa (<i>Opcional</i>).....	81
Caixa Postal Virtual.....	83
Configurações Especiais (<i>Opcionais</i>).....	89
Configuração do <i>Tie-Line</i> Corporativo.....	93
Procedimentos de Segurança para <i>Tie-Line</i> Corporativo.....	95
Contas.....	96
DISA (<i>Opcional</i>).....	103
Procedimentos de Segurança para Configuração da Função DISA.....	106
Discagem Abreviada Única (<i>Opcional</i>).....	107
DMFS.....	113

FAX.....	114
Gravação de Mensagens.....	115
Grupos de Ramais.....	118
Configurações Gerais do Grupo.....	120
Configuração dos Ramais do Grupo.....	125
Configuração da mensagem de atendimento do grupo.....	127
Configuração do atendimento do grupo.....	129
Configuração da fila de atendimento do grupo.....	132
Identificação do PABX.....	136
Linha de Emergência.....	141
Música.....	144
Padrão de Caixa Postal.....	147
Perfis de Configuração.....	150
Porteiros.....	150
Ramal de Fax.....	153
Recepcionista Digital.....	155
Rotas.....	160
Roteadores.....	162
Serviço Teleponto (<i>Opcional</i>).....	163
Temporizações.....	168
Terminal de Operadora.....	172
Troncos Executivos.....	176
Associação Lógico/Físico.....	178
Configuração do plano de numeração do sistema.....	182
Padrões de Prefixos Bloqueados.....	183

Padrão de prefixos bloqueados para chamadas saintes	184
Padrão de prefixos bloqueados/liberados para chamadas entrantes	186
Cadastro de Operadores	190
Backup das Configurações	195
Monitoração de Ramais	198
Telemanutenção	202
Informações sobre o sistema	205
Abertura de Outros Aplicativos	209
Configuração de Calendários	212
Exemplo de Configuração de Calendário	216
Estados dos Ramais – Ativos	218
Estados dos Ramais - Geral	222
Ícones da Janela Estado dos Ramais.....	225
Salas de Conferência (<i>Opcional</i>).....	228
URA para criação e acesso às salas de conferência (<i>Opcional</i>)	229
Visualização das Salas de Conferência (<i>Opcional</i>)	231
Tabela de Roteamento DDR de Ramais	232
<i>Desk Sharing</i>.....	235
Configuração do Ramal <i>Desk Sharing</i>	235
Limitações/Restrições do <i>Desk Sharing</i>	236
Login/Logout do ramal <i>Desk Sharing</i>	236
Registro de Acessos ao Sistema	237
Exemplo de arquivo gerado pelo Software Registro de Acessos	239
Gravação e Construção de Mensagens	241
Construção de Mensagens Via Ramal	242

Construção de Mensagens Via Interface de Música Externa	243
Conexão Física da Interface de Música Externa.....	243
Operação da Máquina de Mensagem.....	245
Criação e Edição de Frases	245
Como criar frases	246
Como permutar frases	253
Como deletar mensagens.....	254
Frases com mensagem	254
Como verificar uma frase livre	256
Estado da Frase	257
Como salvar a tabela de frases	258
Como ler a tabela de frases.....	258
Relatórios Gerenciais	259
Janela principal do aplicativo.....	260
Exemplos de Relatórios Gerenciais.....	263
Controle de Licenças	268
Acesso ao Software.....	268
Licença	271
Atualização dos dados da janela LICENÇA	273
Transferência de licenças a partir de arquivo.....	273
Destramento de licenças	277
Data/Hora do Servidor	278
Idioma.....	280
Alarmes	281
Alarmes do Sistema.....	284

Configuração de Alarmes.....	287
Configuração do nome e do tamanho do arquivo de alarmes	287
Configuração dos Filtros dos Alarmes	289
Configuração das Prioridades dos Alarmes.....	291
Configuração da Impressão de Relatórios de Alarmes.....	293
Impressão dos Alarmes do Sistema.....	294
Detalhes dos Alarmes	294
Configuração do Período para Relatório de Alarmes.....	296
DESCRIÇÃO DOS ALARMES	299
Erro Histórico	299
Juntores	300
Máquina de Mensagem.....	302
Eventos Estatísticos.....	303
Facilidades do PABX.....	305
Abertura de Porteiro Eletrônico	305
Acesso Externo.....	306
Acesso Interno.....	307
Alteração de Senha	308
Bloqueio.....	308
Caixa Postal	308
Captura de Chamada	311
Chefe-Secretária.....	312
Conferência	312
Consulta	313
Despertador Automático	314

Estacionamento	314
Hora Certa	315
Inclusão e Exclusão de Ramais.....	315
Intercalação	316
Modo de Operação do Ramal.....	316
Monitoração.....	317
Não-Perturbe	317
Pêndulo	317
Programações	318
Rechamada	318
Siga-me	319
Transferência de Chamada	320
Vocalização	322
Glossário	323
Anexos.....	327
Fim de seleção	327
FAQ (<i>Frequently Asked Questions</i>)	330

LISTA DE PROCEDIMENTOS

Configurar permissões de acesso	38
Configurar bloqueios	40
Incluir caixas postais	43
Excluir caixas postais	46
Cancelar a senha da caixa postal.....	46
Configurar ramal como chefe.....	48
Configurar ramal como secretária	49
Configurações gerais	50
Configurar permissões dos ramais.....	56
Configurar Siga-me Interno	65
Configurar Siga-me Externo	66
Configurar Padrão (transferências independentes)	69
Configurar Lista de Destinos.....	70
Alterar Lista de Destinos	71
Bloquear chamadas a cobrar no PABX	80
Configurar ramal para busca-pessoa	82
Alterar ramal busca-pessoa.....	83
Exclusão do ramal busca-pessoa	83
Incluir caixas postais	85
Exclusão de Caixas Postais	88
Cancelamento de senha da caixa postal	88
Configuração do Tie-Line Corporativo	93

Configurar contas.....	97
Exclusão de contas	102
Cancelamento de senha da conta.....	102
Configurar a facilidade DISA	105
Configurar Fax	115
Configurar a gravação de mensagens.....	117
Gravação ou reprodução de mensagens	117
Configurar grupo	120
Configurar mensagem de atendimento	128
Configurar atendimento do grupo.....	131
Configurar a fila de atendimento do grupo	133
Configurar o transbordo das chamadas na fila de atendimento do grupo	135
Configurar linha de emergência	143
Configurar a música do sistema	146
Configurar o padrão de caixa postal.....	149
Configurar o porteiro.....	151
Excluir um ramal ou faixa de ramais associados ao porteiro.....	152
Excluir uma conta ou faixa de contas associadas ao porteiro.....	152
Excluir um porteiro.....	153
Configurar caixa de fax	154
Configurar a recepcionista digital.....	157
Configurar roteador	162
Configurar o serviço Teleponto.....	164
Excluir a configuração de uma empresa específica.....	165
Excluir um padrão	166

Configurar o terminal da operadora.....	174
Excluir um terminal de operadora.....	175
Configurar os troncos executivos.....	177
Incluir ramais	180
Excluir ramais	181
Alterar ramais	181
Permutar ramais	182
Configurar os prefixos bloqueados para chamadas saintes	185
Excluir um prefixo bloqueado para chamadas saintes	186
Configurar padrão de prefixos bloqueados para chamadas entrantes	187
Configurar as chamadas a serem liberadas.....	188
Incluir operadores	192
Cadastrar monitorações	200
Agendar telemanutenção.....	203
Configurar aplicativos a serem abertos pela interface	210
Configurar o calendário	214
Excluir calendários.....	215
Gravar mensagens via ramal.....	242
Conectar a interface de música externa	243
Gravar.....	244
Criar frases.....	247
Permutar frases	253
Deletar frases.....	254
Verificar frases.....	255
Verificar a primeira frase livre	256

Verificar frase.....	258
Gerar relatórios.....	260
Transferir licenças.....	273
Configurar a prioridade dos alarmes.....	292

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

Este manual descreve a **Interface Configuração do PABX** para as famílias de equipamentos NGC PABX.

O aplicativo de configuração do PABX foi desenvolvido em ambiente Windows® para propiciar uma interface amigável entre o **administrador do sistema** e o equipamento. Sua utilização é fácil, rápida e prática, bastando um clique sobre a facilidade para habilitá-la ao ramal ou conta.

Além dessa interface, o manual apresenta procedimentos para configuração e um FAQ, que poderão ajudar o administrador a configurar o PABX com tranquilidade e segurança.

INFORMAÇÕES AO CLIENTE

Conforme consta neste manual, reiteramos o alerta quanto à operação das funções e facilidades interativas (configuradas e/ou ajustadas pelo próprio Cliente, de acordo com a sua conveniência) e sugerimos a periódica checagem dos procedimentos de segurança.

Recomenda-se a leitura atenta e completa deste manual, que traz as opções de configuração e os mecanismos de proteção relatados em item específico de cada função denominado: Procedimento de Segurança.

A sua participação é fundamental, pois as funções e facilidades interativas somente podem ser configuradas (e, por consequência, protegidas) pelo próprio Cliente. Dentre essas funções, destacam-se:

- **Siga-me Externo (função interativa)** - permite que usuários, habilitados pelo administrador (cliente), desviem ligações para um número externo, sendo que os custos dessa ligação são de responsabilidade exclusiva do cliente que utiliza a função. Ver descritivo completo no item Siga-me, deste manual.
- **Tie-line Corporativo (função interativa)** – permite que um ramal origine uma chamada para outro ramal de um PABX remoto, de modo que a chamada seja gerada a partir daquele PABX. Dessa forma, o custo da chamada será de responsabilidade da unidade onde se encontra o PABX remoto e não do PABX de origem. É desaconselhada a configuração de ramal tie-line corporativo em faixa DDR. Ver descritivo completo no item Configuração do Tie-Line Corporativo, deste manual.
- **Função DISA (função interativa)** – permite que o usuário acesse o sistema externamente e o utilize para gerar chamadas como se estivesse dentro da empresa. As chamadas geradas são vinculadas a um ramal ou uma conta. A tarifação e o acesso à realização de chamadas DDD, DDI, bloqueio de números discados, etc., dependerão da configuração realizada pelo usuário. Ver descritivo completo no item Configuração da Facilidade DISA (Opcional), deste manual.

Os procedimentos de segurança são sugeridos para garantir a correta utilização das funções e facilidades, não se responsabilizando a fabricante por falta de atenção na sua seleção, na guarda das senhas ou na operação do sistema.

Colocamos à disposição o Serviço de Suporte ao Cliente - SSC para sanar dúvidas, oferecer esclarecimentos e auxiliar o usuário na operação do equipamento.

Informamos também da disponibilidade de cursos *e-learning* (Ensinar, www.digitro.com.br). Esses cursos proporcionam, comprovadamente, sensível melhora no desempenho dos usuários dos produtos DÍGITRO, exercitando aplicações que podem facilitar sobremaneira o dia a dia das atividades mais cotidianas e ampliar a segurança na utilização desse produto de última geração.

ORIENTAÇÕES BÁSICAS PARA DIMINUIR A EXPOSIÇÃO A FRAUDES

Este item tem como objetivo alertar sobre fraudadores que atacam equipamentos de PABX desprotegidos ou cuja configuração não foi realizada corretamente.

Uma das formas mais comuns de ataque consiste em descobrir um ramal desprotegido, que permita o completamento de chamadas de longa distância (DDD e DDI) utilizando as facilidades de Siga-me e DISA, e efetuar a geração de chamadas externas em grande escala utilizando esse ramal.

Outra forma de ataque consiste em acessar o correio de voz de um ramal que tenha senha padrão e desta forma verificar o conteúdo dos recados e informações deixados para aquele usuário. Altere periodicamente a senha da caixa postal de voz.

As consequências desses ataques são: a vulnerabilidade das ligações, faturas de telefonia com altos custos e acesso a informações sigilosas da empresa. Por isso, recomenda-se que seja implementada uma Política de Segurança na empresa e que ela seja difundida entre todos os colaboradores, ressaltando-se a sua importância. Recomenda-se

também que tais procedimentos sejam atualizados frequentemente, pois os fraudadores possuem uma grande capacidade de adaptação.

A seguir são listadas algumas recomendações que são consenso entre diversas concessionárias e fabricantes de equipamentos de telecomunicações:

- Proteja as instalações do PABX e a rede física dos ramais contra o acesso de pessoas não autorizadas.
- Programe o PABX para impedir ou controlar o recebimento de ligações a cobrar.
- Oriente as telefonistas para não completarem ligações externas para pessoas não autorizadas.
- Defina restrições de destinos (local, DDD e DDI) por ramais conforme o perfil do usuário.
- Altere periodicamente a senha do correio de voz.
- Defina restrições para a utilização da facilidade de conferência conforme o perfil do usuário.
- Defina restrições de acesso à facilidade DISA conforme o perfil do usuário.
- Altere periodicamente as senhas de acesso em geral, principalmente a de acesso à facilidade DISA.
- Altere as senhas de acesso sempre que houver troca de quadro de pessoal responsável pela manutenção/operação dos equipamentos de PABX.
- Configure o PABX para não transferir as chamadas recebidas pela central de atendimento da empresa (0800) para ramais internos.
- Divulgue entre seus colaboradores a cultura de confidencialidade das informações de acesso e senhas.
- Programe auditorias periódicas no tráfego telefônico da empresa, acompanhando os destinos das chamadas nacionais e internacionais, os tempos médios delas e as ocorrências de ligações a cobrar, comparando com o perfil histórico de tais chamadas.

- Controle as permissões de monitoração dos usuários.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. O administrador, ao configurar as facilidades e funções, deve observar os procedimentos de segurança sugeridos, evitando, assim, o uso indevido de determinadas funções e facilidades.
2. As senhas de acesso e os procedimentos de segurança são estabelecidos pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade.
3. A DÍGITRO não assume qualquer responsabilidade por alterações promovidas por terceiros, autorizados pelo administrador ou não, por falta de cuidado na seleção dos procedimentos de segurança, por vazamento de senhas ou de qualquer outro procedimento operacional do administrador.
4. O equipamento contratado é sistema complexo (de alta tecnologia) cuja programação deve ser efetuada, sempre, sob supervisão e orientação da fabricante.
5. O sistema oferece uma série de funções e facilidades interativas, todas relatadas neste manual, e que podem ser configuradas e/ou ajustadas pelo próprio administrador, de acordo com a sua conveniência.
6. A DÍGITRO garante o produto contra eventuais falhas e defeitos durante o período de garantia, conforme data de emissão da nota fiscal do produto.
7. Eventuais intervenções por solicitação do cliente, serão cobradas como serviços adicionais, conforme tabela de preços vigente.
8. Os serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações de suas características específicas, funções adicionais, ou outros itens não especificados, serão considerados como adicionais ao produto, sendo executados conforme cronograma de execução e alocação de recursos elaborado pela DÍGITRO e aprovado pelo cliente, através de proposta comercial.

9. A DÍGITRO não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessária para isso negociação comercial.
10. A DÍGITRO, como qualquer empresa desenvolvedora, não pode garantir que softwares não contenham erros ou que o cliente será capaz de operá-lo sem problemas ou interrupção, não assumindo eventuais prejuízos financeiros decorrentes dessas falhas ou de problemas de responsabilidade de terceiros.
11. Devido ao desenvolvimento contínuo de técnicas de invasão e ataques à rede, não é possível garantir que o equipamento (hardware e software) esteja livre da vulnerabilidade da invasão/ ação externa.
12. A configuração do aplicativo depende dos itens adquiridos pelo cliente. O manual descreve a versão mais atual do aplicativo. Assim, poderão existir versões de aplicativos diferentes da versão descrita nesse manual.
13. A Dígítro não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de *backup*, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), de forma a possuir contingência externa.
14. Toda funcionalidade identificada com a palavra **Opcional**, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
15. A DÍGITRO disponibiliza o Serviço de Suporte ao Cliente – SSC para sanar dúvidas, oferecer esclarecimentos e auxiliar o administrador na operação do equipamento.
16. Nos equipamentos Dígítro, a análise de linha estendida (ALE), quando aplicável, refere-se ao reconhecimento de cifras em modo DTMF. Outros tipos de ALE, inclusive reconhecimento em modo decádico, dependem da análise de viabilidade de desenvolvimento (a ser contratado mediante acordo de desenvolvimento específico), devendo o cliente considerar, como regra, a indisponibilidade desse reconhecimento em outro modo que não seja DTMF.
17. A Dígítro mantém um processo de ciclo de vida de seus produtos devido a inovações tecnológicas, necessidade de mercado ou outro motivo. Para mais informações, acesse o ambiente exclusivo para clientes no site www.digitro.com.br.

RESTRIÇÕES NGC OFFICE LITE

A lista a seguir apresenta os recursos e facilidades que não estão disponíveis no equipamento **NGC Office Lite**:

- URA.
- Gravação.
- *Call Center*.
- Pré-Pago.
- *EasyCall*.
- Fax Dígitro.
- Telefone Digital.
- Caixa Postal.
- Criptografia.
- *SmartCell*.
- Supervisão de Alarmes.
- Sinalização SS#7.
- Multi-idioma.

REQUISITOS MÍNIMOS DE HARDWARE

O cliente deve disponibilizar:

- **Hardware:**
 - Computador compatível com IBM PC, processador Intel ou AMD; 128 MB RAM.

- Processador de 500 MHz ou superior.
- HD com 1 GB disponível.
- Placa de rede para conexão com a plataforma.
- **Software:**
 - Sistema operacional: Windows Vista SP 1 ou superior; Windows 7, Windows 8 e Windows 10.

NOTA

- 1) *O hardware também deve ser compatível com o sistema operacional que estiver sendo utilizado.*
- 2) *Para que todas as funcionalidades do aplicativo se comportem conforme descrito no manual, o administrador que utiliza o sistema operacional Windows 7 ou o Windows 8 deve executar o aplicativo utilizando um usuário do tipo Administrador.*

A QUEM SE DESTINA ESTE MANUAL

Este manual foi elaborado com o objetivo de prestar suporte ao **Administrador do Sistema**, responsável pela configuração do PABX, atendendo os itens relacionados à sua função.

NÍVEL DE CONHECIMENTO NECESSÁRIO

Antes de trabalhar com as informações contidas neste manual, é necessário que o operador já possua um bom conhecimento do ambiente Windows® e de telefonia.

DEFINIÇÃO DE TERMOS UTILIZADOS

Administrador	Pessoa que possui a senha para configuração do sistema.
Usuário	Pessoa que tem acesso às facilidades do sistema.
Função Interativa	Função configurada pelo administrador do sistema, conforme suas especificações e conveniências.

ORGANIZAÇÃO

Capítulo 1	Apresenta informações sobre este manual: organização, símbolos e convenções utilizadas, a quem se destina o manual e o nível de conhecimento necessário.
Capítulo 2	Descreve o acesso à Interface de Configuração do PABX, os botões e menus da janela principal e as janelas de configuração do sistema
Capítulo 3	Descreve a janela principal.
Capítulo 4	Descreve as configurações dos ramais.
Capítulo 5	Descreve as configurações gerais do sistema.
Capítulo 6	Descreve a associação lógico/físico dos ramais.
Capítulo 7	Descreve o padrão de prefixos bloqueados.

Sobre este Documento

CAPÍTULO 1

Capítulo 8	Descreve o cadastro de operadores.
Capítulo 9	Descreve o backup das configurações.
Capítulo 10	Descreve a monitoração dos ramais.
Capítulo 11	Descreve a telemanutenção.
Capítulo 12	Apresenta informações sobre o sistema.
Capítulo 13	Descreve a abertura de outros aplicativos a partir da interface do PABX.
Capítulo 14	Descreve a configuração dos calendários.
Capítulo 15	Apresenta informações sobre os ramais ativos.
Capítulo 16	Apresenta informações sobre todos os ramais do sistema.
Capítulo 17	Descreve as salas de conferência.
Capítulo 18	Descreve a tabela de roteamento DDR dos ramais.
Capítulo 19	Descreve a facilidade Desk Sharing.
Capítulo 20	Descreve o aplicativo Registro de Acesso ao Sistema , que permite a geração de relatórios dos acessos à interface.
Capítulo 21	Descreve a gravação e construção de mensagens.
Capítulo 22	Descreve o aplicativo Relatórios Gerenciais do Sistema , que permite a geração de relatórios da associação lógica/física dos ramais, das configurações dos ramais (programações, permissões, acessos/bloqueios) e dos grupos e rotas.
Capítulo 23	Descreve o aplicativo Controle de Licenças .
Capítulo 24	Apresenta a interface de alarmes do sistema.
Capítulo 25	Apresenta as principais programações do PABX, executadas via ramal.
Glossário	Apresenta um glossário de termos utilizados nesse manual.
Anexos	Apresenta a tabela de Fim de Seleção.
FAQ	Apresenta um FAQ com as perguntas mais freqüentes.

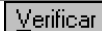
**Índice Re-
missivo** Apresenta o índice remissivo do manual.

SÍMBOLOS E CONVENÇÕES

Botões e Itens	Quando no meio do texto, os nomes dos botões e dos itens de uma janela ou tela serão grafados em negrito .
JANELAS E MENUS	Os nomes das janelas e dos menus, quando aparecerem no meio do texto, serão grafados em CAIXA ALTA.
Campos	As iniciais maiúsculas identificam nome de Campos no meio do texto.
<i>Palavras de Origem Es- trangeira</i>	As palavras de origem estrangeira estarão grafadas em <i>itálico</i> .
<u>Palavras de destaque</u>	As palavras que necessitarem de destaque em um determinado contexto, serão <u>sublinhadas</u> .

BOTÕES QUE APARECEM COM FREQUÊNCIA

A seguir são descritos os botões que aparecem na maioria das janelas e que não serão explicados no decorrer do manual:



Permite a verificação das configurações do item sob análise.



Salva as configurações e alterações efetuadas.

Retornar configuração

Despreza as alterações realizadas e retorna às configurações anteriores.

Ajuda

Abre o arquivo de ajuda *on-line* da janela em questão.

Atualizar

Atualiza as informações da janela.

RECOMENDAÇÃO

Para as interfaces gráficas dos programas detalhados nesse manual deve-se utilizar uma resolução mínima de vídeo de 800 x 600 pixels.

2

ACESSO À INTERFACE

Há duas maneiras distintas de acessar a interface de configuração do PABX:

1. Pelo ícone **PABX Configuração**, localizado na área de trabalho.
2. Pelo menu INICIAR/PROGRAMAS/DÍGITRO/PABX CONFIGURAÇÃO, localizado na barra de ferramentas do Windows®. É apresentada a janela de *login* - PABX Configuração, Figura 1.



Figura 1. Login do PABX Configuração

Nessa janela devem ser preenchidas a identificação e a senha do administrador. Após o preenchimento dos dados solicitados, clique no botão **OK**. Será apresentada a janela principal do **PABX Configuração** (Figura 6). Para cancelar a conexão com a interface, clique no botão **Cancelar**.

O campo **Conexão estabelecida com** mostra o servidor com o qual foi feita a conexão da interface do PABX.

NOTA

*Quando o administrador acessa o sistema com uma identificação que já está sendo utilizada, seja por ele ou por outro operador, é apresentada a mensagem “A operadora X está sendo usada! Caso você se conecte com esta mesma identificação, encerrará a conexão da outra. Deseja continuar?” se ele clicar no botão **Não** poderá trocar o número de identificação e tentar se logar novamente. Se o operador clicar no botão **Sim**, a outra pessoa receberá a mensagem: “Operação recusada! Se essa janela persistir, verifique se outra operadora se conectou com a sua identificação. Neste caso a melhor solução é sair da aplicação”.*

USUÁRIO COM ACESSO ÀS INTERFACES DE CONFIGURAÇÃO E OPERAÇÃO

Caso o usuário possua permissão de acesso tanto para a interface de configuração quanto para a de operação do PABX, o *login* deve ser feito clicando-se no ícone **Interface Gerenciamento e Configuração**, figura ao lado, que abre a janela apresentada a seguir:



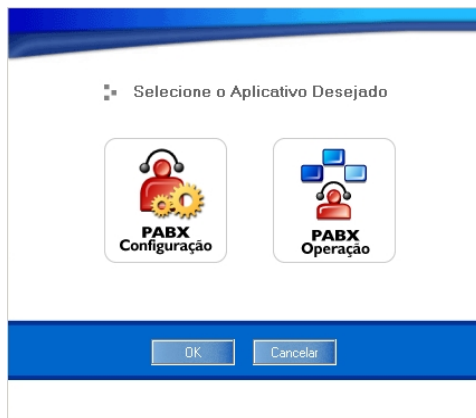


Figura 2. Janela de login

Essa janela permite a seleção do aplicativo ao qual o usuário deseja se conectar. Pode-se acessar apenas um aplicativo (configuração ou operação) ou ambos, como mostram as figuras a seguir.



Figura 3. Seleção de um aplicativo



Figura 4. Seleção dos dois aplicativos

Após a seleção, deve-se clicar no botão **OK**. Será apresentada a janela de *login* do(s) aplicativo(s) selecionado(s).

LOGIN EM SISTEMAS INTEGRADOS AO CADASTRO DE PESSOAS

Quando o sistema possuir a autenticação de usuário integrada ao aplicativo **Cadastro de Pessoas**, e o usuário tiver permissão de acesso às interfaces de Operação e Configuração, será apresentada a tela de seleção do aplicativo (Figura 2). Assim que o usuário selecionar o aplicativo desejado, será apresentada a tela de *login* mostrada na Figura 5.

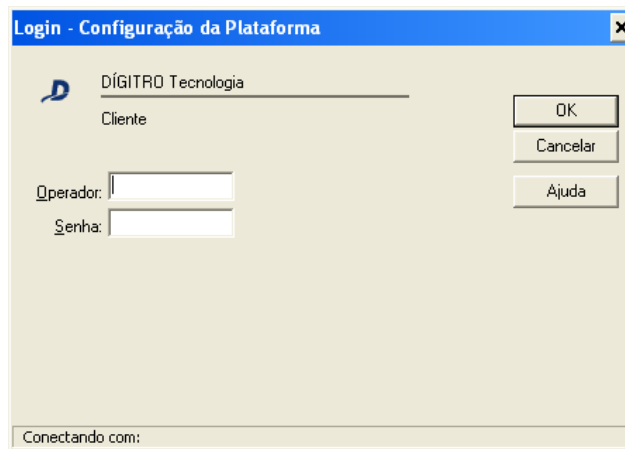


Figura 5. Login – Configuração da Plataforma

Nessa tela o usuário deve informar o seu operador e a respectiva senha de acesso ao sistema.

Nessa forma de *login*, se o usuário logado possuir permissão de acesso, a interface do **PABX Configuração** será aberta automaticamente com o primeiro operador que estiver disponível no servidor, não sendo necessário informar a identificação do administrador, como é feito em sistemas sem integração com o **Cadastro de Pessoas**.

Se o usuário não possuir permissão de acesso, o sistema apresentará a mensagem "Usuário não possui permissão para acessar este software."

3

JANELA PRINCIPAL

A janela principal do **PABX Configuração** permite acesso aos itens de configuração do sistema.

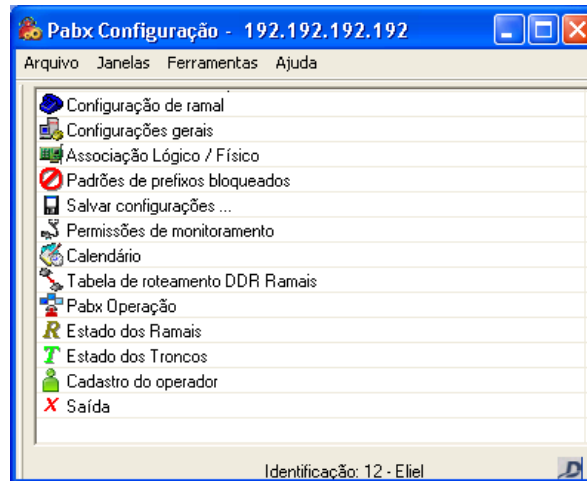




Figura 6. Janela Principal








Na barra de título da janela é apresentado o servidor ao qual o administrador está conectado. A identificação utilizada é apresentada na parte inferior da janela.

BARRA DE MENUS

Menu	Descrição
Arquivo	Permite acesso a todas as janelas de configuração e também à interface operação do PABX.
Janelas	Permite organizar as janelas conforme a última organização, ocultar todas as janelas exibidas e configurar a exibição de detalhes sobre os itens da lista de ferramentas.
Ferramentas	Permite agendar uma telemanutenção com o Serviço de Suporte ao Cliente (SSC).
Ajuda	Permite acesso aos itens básicos de auxílio do Windows®, verificação da versão, envio de informações sobre o sistema.

ITENS

Item	Descrição
 Configuração de ramal	Abre a janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, na qual são configuradas as propriedades dos ramais. Essa janela é descrita no item Configuração de Ramal .
 Configurações gerais	Permite acesso à janela CONFIGURAÇÕES GERAIS, na qual são configuradas as características gerais do

Item	Descrição
	sistema. Essa janela é descrita no item Configurações Gerais do Sistema .
 Associação Lógico / Físico	Acessa a janela ASSOCIAÇÃO LÓGICO/FÍSICA DE RAMAIS, descrita no item Associação Lógico/Físico .
 Padrões de prefixos bloqueados	Abre a janela de configuração dos PADRÕES DE PREFIXOS BLOQUEADOS, descrita no item Padrões de Prefixos Bloqueados .
 Gravar configurações ...	Permite gravar as configurações do sistema, em disco ou na <i>flash</i> , conforme descrito no item Backup das Configurações .
 Permissões de monitoramento	Abre a janela de configuração das permissões de monitoramento, descrita no item Monitoração de Ramais .
 Calendário	Abre a janela para configuração do calendário, descrita no item Configuração de Calendários .
 Tabela de roteamento DDR Ramais	Permite configurar o roteamento DDR dos ramais. Essa opção é descrita no item Tabela de Roteamento DDR de Ramais .
 Operação do Pabx	Acessa a interface de operação do PABX.
R Estado de Ramais	Abre um menu de opções que permite verificar os ramais do sistema, pelas janelas ATIVOS e GERAL.
T Estado dos Troncos	Abre a janela TRONCOS que permite visualizar os estados dos troncos do sistema.

4

CONFIGURAÇÃO DE RAMAL

O menu ARQUIVO/CONFIGURAÇÕES/CONFIGURAÇÃO DE RAMAL abre a janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, Figura 8, que permite configurar as propriedades dos ramais.

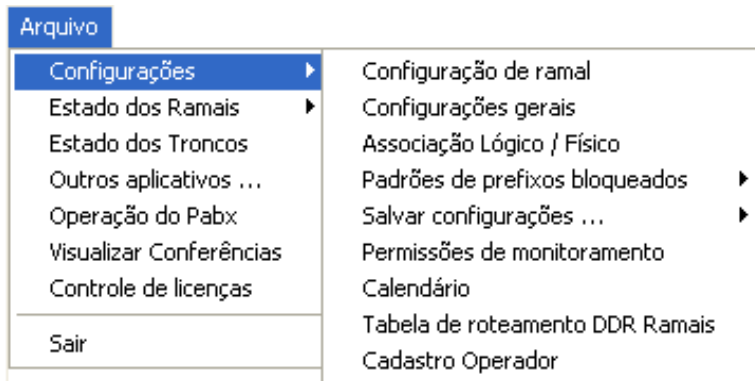


Figura 7. Menu Arquivo

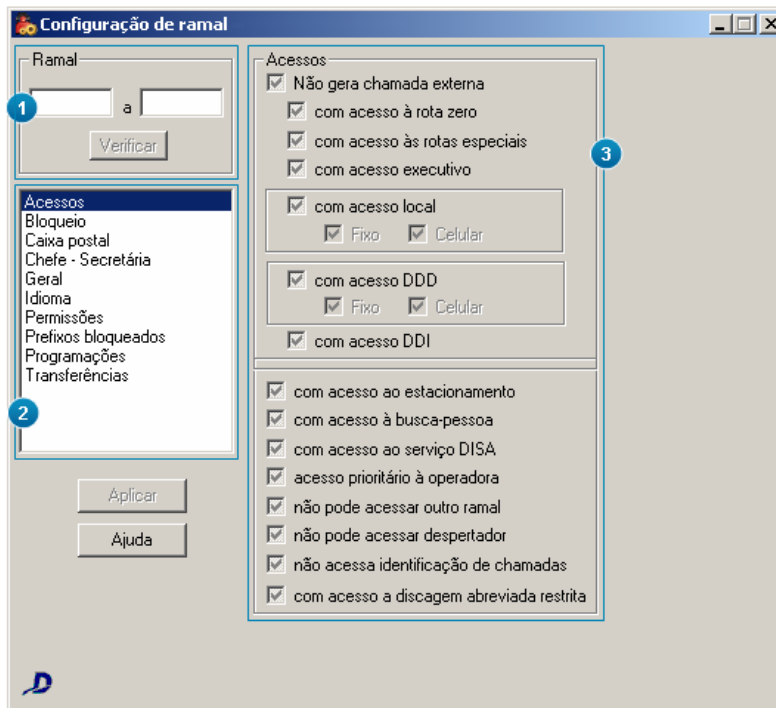


Figura 8. Janela Configuração de Ramal

1. Campo RAMAL, no qual deve ser inserido o número do ramal ou a faixa de ramais a ser(em) verificado(s) e/ou configurado(s), e o botão **Verificar**.
2. Apresenta a listagem de opções para configuração das propriedades dos ramais: configurações de acessos, bloqueio, caixa postal, chefe-secretária, configurações gerais, permissões, prefixos bloqueados, programações e transferências. Selecio-

nando uma dessas opções, os dados correspondentes serão apresentados à direita da janela.

3. Permite visualizar as configurações atuais da opção selecionada para o ramal ou faixa de ramais.

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígitro permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a configuração das propriedades dos ramais é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, o usuário receberá a seguinte mensagem:

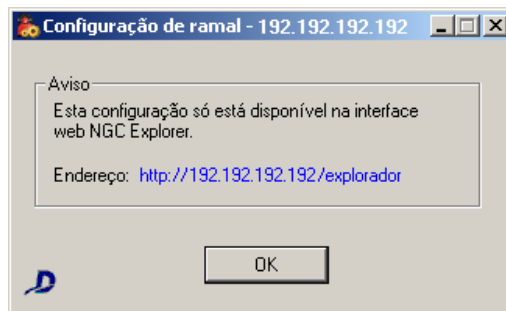


Figura 9. Aviso

ATENÇÃO

*Para validar as configurações do ramal ou da faixa de ramais, clique no botão **Aplicar**. Caso contrário, as configurações não serão consideradas.*

ACESSOS

A opção **Acessos**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite configurar os tipos de acessos dos ramais.

A captura de tela mostra a seção 'Acessos' de uma interface de configuração. Ela contém uma lista de opções com caixas de seleção:

- Não gera chamada externa
 - com acesso à rota zero
 - com acesso às rotas especiais
 - com acesso executivo
- com acesso local
 - Fixo
 - Celular
- com acesso DDD
 - Fixo
 - Celular
- com acesso DDI

Abaixo de uma linha divisória, há mais opções:

- com acesso ao estacionamento
- com acesso à busca-pessoa
- com acesso ao serviço DISA
- acesso prioritário à operadora
- não pode acessar outro ramal
- não pode acessar despertador
- não acessa identificação de chamadas
- com acesso a discagem abreviada restrita

Figura 10. Configuração de Ramal – Acessos

PROCEDIMENTO

Configurar permissões de acesso

1. No campo **Acessos**, selecione os tipos de acessos permitidos para o ramal ou faixa de ramais. As opções desse campo possuem três estados: ativo, inativo e o tri-state, sendo que nesse último, as opções ativadas não poderão ser modificadas:
 - **Não gera chamada externa:** o ramal não poderá gerar chamadas externas nem pela utilização de conta e senha.
 - **Com acesso à rota zero:** permite que o ramal efetue chamadas utilizando a rota zero.
 - **Com acesso às rotas especiais:** permite que o ramal efetue chamadas utilizando rotas especiais.
 - **Com acesso executivo:** permite que o ramal efetue chamadas utilizando rotas executivas.
 - **Com acesso local:** permite que o ramal efetue chamadas locais. Deve-se indicar o tipo de chamada permitida: para telefone fixo e/ou celular.
 - **Com acesso DDD:** permite que o ramal efetue chamadas DDD (discagem direta à distância). Deve-se indicar o tipo de chamada permitida: para telefone fixo e/ou celular.
 - **Com acesso DDI:** permite que o ramal efetue chamadas de discagem direta internacional.
 - **Com acesso ao estacionamento:** permite acesso à facilidade estacionamento, ou seja, permite estacionar chamadas¹.
 - **Com acesso à busca-pessoa:** permite acesso à facilidade busca-pessoa. Para mais explicações, consulte o item Configuração da Facilidade Busca-Pessoa.

¹ A facilidade **Estacionamento** permite encaminhar qualquer chamada recebida por um ramal para um estacionamento. As chamadas colocadas em espera recebem mensagem institucional ou música até o momento em que forem recuperadas.

- **Com acesso ao serviço DISA:** permite ao usuário acessar o sistema externamente para gerar chamadas como se estivesse dentro da empresa. Essas chamadas são vinculadas a um ramal ou a uma conta. Para mais explicações, consulte o item **Configuração da Facilidade DISA (Opcional)**.
- **Acesso prioritário à operadora:** o ramal terá prioridade de atendimento em relação a outros ramais quando estiver na fila da operadora/telefonista.
- **Não pode acessar outro ramal:** não permite acesso a outro ramal.
- **Não pode acessar despertador:** não permite o acesso à facilidade Despertador.
- **Não acessa identificação de chamadas:** não permite acesso às facilidades de identificação de chamadas, tais como vocalização do número do ramal chamado, do telefone chamador e/ou do ramal chamador. Essa opção pode ser interessante para condomínios onde o administrador poderá vender a facilidade de identificação de chamadas. Para mais explicações sobre essas facilidades, consulte o manual **RAMAL DO USUÁRIO**, item IDENTIFICAÇÃO.
- **Com acesso a discagem abreviada restrita:** permite que o ramal faça discagem abreviada via teclado, para números cadastrados no PABX independente das permissões de acesso selecionadas.

2. Para validar as configurações efetuadas, clique no botão **Aplicar**.

BLOQUEIO

A opção **Bloqueio**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite configurar os bloqueios de um ramal ou faixa de ramais.

Bloqueio ...

total

Bloqueio DDC - (Discagem Direta a Cobrar)

Para todas as ligações

Celulares locais

Celulares DDD

Fixos locais

Fixos DDD

Fixos DDI

Exceções bloqueio DDC

DDD	número

DDD/DDI: (opcional)

Número:

Total de números cadastrados: 0

Figura 11. Configuração de Ramal – Bloqueio

PROCEDIMENTO

Configurar bloqueios

1. *Selecione o tipo de bloqueio a ser aplicado ao ramal ou faixa de ramais:*
 - **Total:** bloqueia o recebimento e a geração de chamadas pelo ramal, tanto internas quanto externas. O ramal fica totalmente inoperante.
 - **Por falta de pagamento (Opcional):** permite bloquear o ramal para geração de chamadas externas devido à falta de pagamento. Ao retirar o fone do gancho o usuário recebe uma mensagem informando que não poderá gerar chamadas.



- **Bloqueio DDC:** bloqueia o recebimento de chamadas a cobrar (Discagem Direta a Cobrar). Pode-se selecionar o tipo de chamada a ser bloqueada.
 - Todas as chamadas DDC.
 - Celulares locais e DDD.
 - Fixos locais, DDD e DDI.
2. No campo **Exceções bloqueio DDC** pode-se configurar números que não devem ser bloqueados caso gerem chamadas a cobrar para o ramal ou faixa de ramais. É possível cadastrar até 300 números:

Exceções bloqueio DDC


DDD	número
48	32569636

DDD/DDI: (opcional)


Número:

Total de números cadastrados: 1

3. No campo **DDD/DDI**, informe o código de área/ país do número a ser cadastrado.
4. No campo **Número**, informe o número do telefone.
5. Clique no botão **Incluir** - . O número será apresentado na listagem de exceções.
6. Para validar as configurações efetuadas, clique no botão **Aplicar**.

NOTA

Para excluir um número da listagem de exceções basta selecioná-lo e clicar no botão **Excluir** - 

CAIXA POSTAL DE RAMAL (OPCIONAL)

A facilidade **Caixa Postal de Ramal** permite que mensagens sejam recebidas e armazenadas quando o ramal estiver ocupado ou não atender. A opção **Caixa Postal**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite configurar caixas postais para os ramais do sistema.

Incluir Excluir
 Cancelar senha

Tipo de divulgação
 Padrão
 Personalizada Data e identidade

Atendimento
 Padrão Mensagem personalizada 500

Idioma
 Padrão Personalizado Português

E-mail: dn@digitro.com.br

Gravação de mensagens por ordem Judicial

Tempo disponível para gravar recado
 Padrão Personalizado 20 s

Quantidade de mensagens
 Máxima padrão Máxima personalizado 8

Gravadas: 1 Apagar

Gravação de mensagens
 Padrão Personalizada Permite gravar

Figura 12. Configuração de Ramal – Caixa Postal

Essa janela permite a inclusão e exclusão de caixas postais, bem como a configuração das suas propriedades.

PROCEDIMENTO

Incluir caixas postais

1. Selecione a opção **Incluir**.
2. Informe o número do ramal ou a faixa de ramais a ser configurada no campo **Ramal**.
3. No campo **Tipo de divulgação**, configure o tipo de divulgação da mensagem de atendimento da caixa postal. A divulgação é o tipo de mensagem que antecede a recuperação do recado deixado pelo chamador para identificação da chamada:
 - **Padrão:** divulga a mensagem padrão de atendimento, configurada na opção **Padrão de Caixa Postal**, descrita no item **Configuração do Padrão de Caixa Postal**.
 - **Personalizada:** permite selecionar o tipo de divulgação das mensagens que estão na caixa postal:
 - **Apenas Data:** informa a data e o horário em que o recado foi gravado.
 - **Data e Identidade:** informa a data e o horário em que o recado foi gravado e o número do telefone de quem o gravou.
4. No campo **Atendimento**, configure o tipo de mensagem de atendimento (saudação) da caixa postal:
 - **Padrão:** divulga a mensagem padrão de atendimento da caixa postal, configurada na janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – PADRÃO DE CAIXA POSTAL, descrita no item **Configuração do Padrão de Caixa Postal**.
 - **Mensagem personalizada:** permite que o usuário crie uma mensagem personalizada para a sua caixa postal utilizando o seu próprio ramal.
5. No campo **Idioma**, configure o idioma das mensagens de navegação divulgadas pela URA (Unidade de Resposta Audível). Essa facilidade é **Opcional**.
 - **Padrão:** os menus são vocalizados no idioma padrão, configurado na opção **Padrão de Caixa Postal**, descrita no item **Configuração do Padrão de Caixa Postal**.
 - **Personalizado:** essa opção permite que o usuário selecione o idioma para vocali-

zação dos menus.

6. O campo **E-mail** permite configurar um endereço de e-mail para o qual o sistema enviará, automaticamente, um arquivo anexo (mensagem.wav) contendo a mensagem gravada na caixa postal do ramal.

NOTA

A mensagem anexa pode possuir a data, a hora, a identidade do chamador e a respectiva mensagem ou somente a data, a hora e a identidade do chamador, conforme a configuração.

7. Selecione a opção **Gravação de mensagens por ordem Judicial** para que o sistema grave todas as mensagens deixadas na caixa postal do usuário em arquivos e também faça um backup delas. O sistema não cessará a gravação das mensagens enquanto essa caixa de opção não for desativada, independente da configuração máxima de mensagens configurada no item **Quantidade de Mensagens**. Ex.: Mesmo que a quantidade máxima de mensagens configurada seja 8, enquanto essa caixa de opção estiver ativa, o sistema poderá gravar 20, 30 ou mais mensagens até que essa opção seja desativada. Para utilizar essas mensagens é necessário entrar em contato com o SSC (Serviço de Suporte ao Cliente).

NOTA

Essa facilidade consome recursos do sistema e deve ser usada com cuidado, pois o espaço em disco utilizado para armazenamento é compartilhado com as outras mensagens das caixas postais.

8. No campo **Tempo disponível para gravar recado** configure o tempo a ser disponibilizado para gravação de cada mensagem deixada pelo chamador:
 - **Padrão:** utiliza o tempo padrão para gravação de mensagens.
 - **Personalizado:** permite configurar o tempo a ser disponibilizado para gravação de mensagens. Preencha a caixa de texto com o tempo desejado. O tempo máximo

disponível para gravação de recados é 600 segundos.

9. No campo **Quantidade de mensagens**, configure a quantidade de mensagens a serem armazenadas por caixa postal:
 - **Máxima padrão:** as caixas postais poderão armazenar a quantidade máxima de mensagens padrão do sistema, configurada na opção **Padrão de Caixa Postal**, descrita no item **Configuração do Padrão de Caixa Postal**.
 - **Máxima personalizado:** permite a configuração da quantidade máxima de mensagens. Preencha a caixa de texto com a quantidade desejada até o máximo de 20 (padrão de fábrica) ou 150 (configuração **Opcional**). O campo **Gravadas** apresenta o total de mensagens já gravadas na caixa postal do usuário. Para apagar as mensagens gravadas, selecione a opção **Apagar**.
10. O campo **Gravação de Mensagens** permite configurar a mensagem de saudação, mas não permite a gravação de recados. Dessa forma, quando algum usuário estiver de férias, por exemplo, a sua caixa postal não ficará cheia de mensagens, apenas será transmitida uma mensagem dizendo que esse usuário estará ausente durante determinado período:
 - **Padrão:** divulga a mensagem de saudação padrão do sistema.
 - **Personalizada:** permite que o usuário configure uma mensagem de saudação gravada por ele mesmo. Selecionando-se essa opção, é habilitada a opção **Permite gravar**, que permite que o chamador grave o seu recado.

NOTA

Caso a opção **Permite gravar** não esteja habilitada, após a mensagem de saudação, vocalizada pela URA ou gravada pelo usuário, a chamada será finalizada, não permitindo que o chamador grave seu recado.

11. Para validar as configurações efetuadas, clique no botão **Aplicar**.

PROCEDIMENTO

Excluir caixas postais

1. Selecione a opção **Excluir**.
2. O sistema permite excluir caixas postais de um único ramal ou de uma faixa de ramais:
 - Para excluir a caixa postal de apenas um ramal deve-se informar, na primeira caixa de texto do campo **Ramal**, o número do ramal.
 - Para excluir as caixas postais de uma faixa de ramais deve-se informar, nas caixas de texto do campo **Ramal**, a faixa de ramais.
3. Clique no botão **Aplicar** para confirmar a exclusão.

PROCEDIMENTOS

Cancelar a senha da caixa postal

A opção **Cancelar Senha** permite que o administrador cancele a senha do usuário da caixa postal. Caso um usuário esqueça a sua senha, o administrador poderá utilizar essa caixa de opção para cancelá-la. Quando a senha for cancelada, o sistema trocará automaticamente a senha personalizada pela senha padrão (4567). Após esse processo, o usuário poderá trocar a senha navegando nos menus vocalizados pela URA (Unidade de Resposta Audível).

1. No campo **Ramal** informe o número do ramal cuja senha da caixa postal deve ser cancelada.
2. Selecione a opção **Cancelar Senha**.
3. Clique no botão **Aplicar** para validar a operação.

CHEFE – SECRETÁRIA

A opção **Chefe-Secretária**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite configurar a facilidade chefe-secretária² para um ramal.

possui categoria

Tipo

Chefe Secretária

Ramais:

7061
7068

Chefe

transfere chamada para secretária

não transfere
 todas as chamadas
 somente as externas

números com acesso direto:

DDD	número
-----	--------

DDD: [] (opcional)

Número / Ramal: []

Total de números cadastrados: 0

Figura 13. Configuração de Ramal – Chefe-Secretária

² A facilidade Chefe-secretária permite configurar o atendimento das chamadas direcionadas para um ramal configurado como chefe pelo ramal da secretária. Dessa maneira, somente são transferidas ao chefe chamadas convenientemente.

PROCEDIMENTOS

Configurar ramal como chefe

1. *Selecione o campo **Possui categoria** para ativar a facilidade chefe-secretária no ramal selecionado.*
2. *No campo **Tipo**, selecione a opção **Chefe**.*
3. *No campo **Ramais**, selecione o(s) ramal(is) que será(ão) secretária(s). Para inserir um ramal, informe o número do ramal a ser incluído e clique no botão **Incluir**. Esses ramais precisam ser do **Tipo Secretária**.*
4. *No campo **Transfere chamada para secretária**, configure o tipo de chamada a ser transferida para a secretária:*
 - **Não transfere:** *as chamadas direcionadas ao ramal do chefe não serão transferidas para o ramal da secretária.*
 - **Todas as chamadas:** *transfere para o ramal da secretária todas as chamadas, internas ou externas, direcionadas ao ramal do chefe, com exceção dos números configurados no campo **Números com acesso direto**.*
 - **Somente as externas:** *todas as chamadas externas direcionadas ao ramal do chefe serão transferidas para o ramal da secretária.*
5. *No campo **Números com acesso direto** pode-se escolher quais chamadas, internas ou externas, não devem ser desviadas para a secretária, ou seja, define-se que determinados números acessam diretamente o ramal chefe sem passar pela secretária e que todos os outros continuam sendo atendidos por ela, desde que as opções **Transfere todas as chamadas** ou **Somente as externas** estejam selecionadas. Para incluir um número na lista, preencha o número no campo **Número/Ramal**. O DDD é um campo opcional, porém deve-se preenchê-lo caso a chamada seja interurbana. Após o preenchimento, clique no botão **Incluir**. Essa facilidade é **Opcional**, e permite incluir até 100 números com acesso direto. Para excluir um número, selecione na lista **Números com acesso direto** e clique no botão **Excluir**.*
6. *Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar**.*

PROCEDIMENTO

Configurar ramal como secretária

1. *Selecione o campo **Possui categoria** para ativar a facilidade chefe-secretária.*
2. *No campo **Tipo**, selecione a opção **Secretária**.*
3. *Em **Ramais** configure o(s) ramal(is) que será(ão) chefe(s). Para inserir um ramal, informe o número do ramal a ser incluído e clique no botão **Incluir**.*
4. *Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar**.*

CONFIGURAÇÕES GERAIS

A opção **Geral**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite configurar as características gerais dos ramais.

Configuração de Ramal - Geral

proteção para dados

possui discagem abreviada individual

habilitar LED para caixa postal

relógio de ponto número: 4

Tipo: MF DEC

possui navegação na caixa postal

possui controle de tempo de chamada ...

com bip

com liberação

e bloqueio da chamada por determinado tempo

com alarme

possui aparelho identificador de chamada

Fonte de música: 1

é aparelho de FAX ou MODEM

não enviar DDR ao fazer chamada externa

Modo de operação

não alterar

normal

atendimento fora do gancho

automático

manual

quando logado em grupo DAC, bloquear teclado

Calendário: [dropdown] Desvio: [text box]

Calendário: [dropdown] Perfil: [dropdown]

Figura 14. Configuração de Ramal – Geral

PROCEDIMENTO

Configurações gerais

1. O campo **Geral** apresenta todas as configurações ativas para o ramal e permite ativá-las/desativá-las. Selecione as opções de configuração para o ramal:

- **Proteção para dados:** o ramal será protegido contra acessos que possam prejudicar a transmissão/recepção de dados. Ao ser selecionada, essa opção é apresentada uma mensagem informando que a linha do ramal ficará sem sinalização sonora.
- **Possui discagem abreviada individual:** permite que o ramal faça discagem abreviada, via teclado, para números externos cadastrados no próprio ramal. O PABX gerará as chamadas de acordo com as permissões de acesso configuradas para o ramal.
- **Habilitar LED para caixa postal:** quando existirem mensagens na caixa postal do ramal, seu LED será acionado.
- **Relógio de ponto:** permite configurar o número do relógio de controle de entrada e saída de funcionários do ramal ou faixa de ramais.
- No campo **Tipo** configure o tipo de ramal: multifrequencial ou decádico.
- **Possui navegação na caixa postal:** a caixa postal do ramal terá um menu de navegação que antecede o encaminhamento da chamada para o Correio de Voz. Assim, o chamador poderá escolher entre ir para o ramal da telefonista, acessar outro ramal ou gravar a mensagem na caixa postal. A URA vocalizará as seguintes frases:
 - O número chamado não pode atender no momento.
 - Para gravar mensagem, aguarde ou teclé asterisco (*)
 - Para falar com outro ramal, disque o número desejado.
 - Para falar com a operadora/telefonista, disque suspenso (#).

NOTA

- 1) Chamadas externas ou internas (entre ramais) seguem a mesma regra.
- 2) As caixas virtuais não possuem essa opção de menu adicional.
- 3) A configuração por ramal de um menu de navegação na caixa postal depende de aquisição da solução de Correio de Voz pelo cliente.

- **Possui controle de tempo na chamada (Opcional):** permite controlar o tempo das chamadas saintes do ramal.
 - **Com bip:** o sistema envia um bip para o usuário quando ele ultrapassa o tempo configurado para chamadas saintes. Pode-se configurar o tempo entre o envio de cada bip na janela Configurações Gerais - Temporizações, descrita no item Temporizações.
 - **Com liberação:** quando o usuário ultrapassa o tempo configurado para chamadas saintes, ele recebe um bip e a chamada é derrubada. Caso seja selecionada também a opção **e bloqueio da chamada por determinado tempo**, o sistema não permitirá, durante um tempo configurável, que o usuário gere uma nova chamada para o número com o qual estava falando.

NOTAS

- 1) O sistema armazenará uma lista dos números de todas as chamadas que forem derrubadas por controle de tempo de chamada.
- 2) As temporizações do controle de tempo por chamada podem ser configuradas na janela CONFIGURAÇÕES GERAIS - TEMPORIZAÇÕES, descrita no item **Temporizações**.
 - **Com alarme:** é gerado um alarme no sistema quando o usuário ultrapassa o tempo configurado para as chamadas saintes.

- **Possui aparelho identificador de chamada (Opcional):** indica que o(s) ramal(is) possui(em) um identificador de chamadas (BINA).
- **Fonte de música:** permite configurar a fonte de música utilizada pelo ramal. Essa opção permite que o ramal configure uma mensagem ou uma música específica para as chamadas retidas no seu ramal. As fontes de música são configuradas no item **Música**.
- **É aparelho de FAX ou MODEM:** nas soluções de rede corporativa não é possível comprimir o sinal das chamadas de FAX e MODEM. Então, para transmitir chamadas de FAX e MODEM sem compressão de sinal, deve-se selecionar essa opção, que indica que o ramal possui um FAX ou MODEM associado a ele. Nesse caso, as chamadas de FAX ou MODEM serão transmitidas utilizando a banda de 64 Kbits/seg. mais a sinalização.
- **Não enviar DDR ao fazer chamada externa:** configura o sistema a não enviar a identificação do ramal nas chamadas externas, ou seja, será enviada a identidade principal do PABX.
- **Modo de operação:** esse campo permite configurar o modo de operação do ramal, que pode ser:
 - **Não alterar:** essa opção pode ser utilizada quando o usuário estiver configurando uma faixa de ramais e não quiser que o modo de operação seja alterado.
 - **Normal:** o usuário atende as chamadas normalmente, quando o ramal toca (ringa).
 - **Atendimento fora do gancho:** permite configurar o atendimento com o ramal fora do gancho. Quando o ramal estiver operando fora do gancho e o usuário estiver utilizando um ramal normal ou ligar e desligar o headset, ele ouvirá dois beeps curtos, indicando que o ramal está nesse modo. Para gerar chamadas e utilizar as facilidades do sistema, o usuário deve teclar Flash antes da discagem. Nesse modo de operação também é possível configurar como as chamadas serão atendidas.
 - **Automático:** o ramal receberá dois beeps antes do atendimento das chamadas e elas serão atendidas automaticamente.

- **Manual:** esse tipo de operação é utilizado quando o ramal possui alguma interface (**ECAgent** ou **VirtualFone**) para o atendimento das chamadas. Assim, quando entra uma nova chamada, o ramal recebe dois beeps e o usuário deve efetuar o atendimento da chamada na interface, ou seja, o usuário tem o controle de quando a chamada será atendida.

Há ainda a opção de bloquear o teclado do ramal quando o usuário estiver logado em um grupo DAC, para isto deve ser marcada a opção **Quando logado em grupo DAC, bloquear teclado**.

2. No campo **Calendário** é possível:

- **Associar um calendário de funcionamento ao ramal:** nesse caso, no campo **Desvio** pode-se configurar o desvio de chamadas quando o ramal estiver fora do horário definido no calendário. Pode-se desviar as chamadas para outro ramal, para uma caixa postal ou para o Siga-me externo.
- Associar um perfil de configuração que será atribuído ao ramal fora do horário de funcionamento do calendário.

3. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar**.

NOTAS

- 1) A configuração do calendário é descrita no item **Configuração de Calendários**.
- 2) Os perfis de configuração são descritos no item **Perfis de Configuração**.
- 3) Se um perfil de configuração estiver ativo para o ramal, será apresentada a configuração do perfil.

IDIOMA (OPCIONAL)

A opção **Idioma**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite configurar o idioma das mensagens de um ramal ou faixa de ramais.

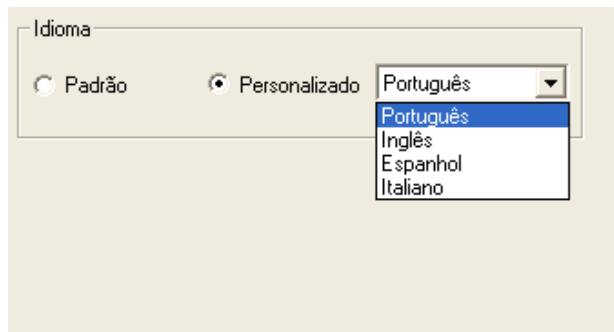


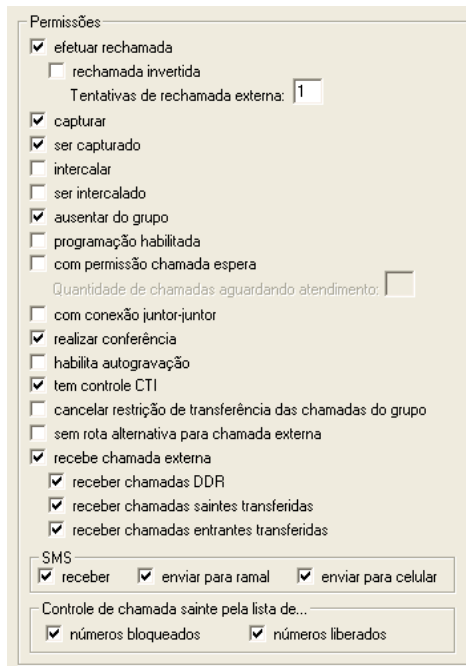
Figura 15. Configuração de Ramal – Idioma

- **Padrão:** configura o ramal ou faixa de ramais com o idioma padrão do sistema (normalmente o Português).
- **Personalizado:** permite a seleção dos idiomas: Espanhol, Inglês, Italiano ou Português.

Após selecionar a opção de idioma, valide a configuração clicando no botão **Aplicar**.

PERMISSÕES

A opção **Permissões**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite ativar/desativar as permissões de um ramal ou de uma faixa de ramais.



Permissões

- efetuar rechamada
- rechamada invertida
- Tentativas de chamada externa:
- capturar
- ser capturado
- intercalar
- ser intercalado
- ausentar do grupo
- programação habilitada
- com permissão chamada espera
- Quantidade de chamadas aguardando atendimento:
- com conexão juntor-juntor
- realizar conferência
- habilita autogravação
- tem controle CTI
- cancelar restrição de transferência das chamadas do grupo
- sem rota alternativa para chamada externa
- recebe chamada externa
- receber chamadas DDR
- receber chamadas saintes transferidas
- receber chamadas entrantes transferidas

SMS

- receber
- enviar para ramal
- enviar para celular

Controle de chamada sainte pela lista de...

- números bloqueados
- números liberados

Figura 16. Configuração de Ramal – Permissões

PROCEDIMENTO

Configurar permissões dos ramais

1. O campo **Permissões** apresenta as programações ativas para o ramal ou faixa de ramais e permite ativá-las/desativá-las. Selecione as permissões desejadas:
 - **Efetuar rechamada:** habilita o ramal a efetuar rechamadas.

- *Rechamada invertida:* programa a chamada para o outro número, ou seja, chama primeiro o outro número e depois o ramal.
- *Tentativas de chamada externa:* permite configurar a quantidade de tentativas para chamada.
- **Capturar:** habilita o ramal a capturar chamadas.
- **Ser capturado:** permite que as chamadas do ramal sejam capturadas.
- **Intercalar:** habilita o ramal a efetuar intercalação em outros ramais.
- **Ser intercalado:** permite que o ramal sofra intercalação.
- **Ausentar do grupo:** habilita o ramal a se ausentar do grupo.
- **Programação habilitada:** permite que o usuário efetue programações no ramal. Quando essa opção estiver desabilitada, o usuário não poderá realizar a alteração de senha. Caso o administrador deseje bloquear as programações de Siga-me, Não responde (NR) e Linha Ocupada (LO), deverá fazê-lo individualmente no sistema.
- **Com permissão chamada espera:** permite que o ramal tenha uma fila de chamadas em espera para atendimento. Dessa maneira, pode-se transferir chamadas para o ramal mesmo que ele esteja ocupado. Essas chamadas serão colocadas numa fila e o usuário receberá um bip indicando uma nova chamada. Se existir mais de uma chamada em espera, o usuário receberá bips continuamente até que a última chamada seja atendida. Essa opção habilita o campo **Quantidade de chamadas aguardando atendimento**, onde deve ser inserida a quantidade de chamadas que podem ficar na fila do ramal, no máximo 20.
- **Com conexão juntor-juntor:** permite transferir uma chamada externa para outra chamada externa.
- **Realizar conferência:** habilita o ramal a realizar conferência.
- **Habilita autogravação:** permite que o ramal acesse a programação de autogravação no próprio ramal. O usuário poderá iniciar e finalizar a gravação da conversação efetuando uma programação via ramal.
- **Tem controle CTI:** permite controlar o uso de facilidades CTI pelo ramal, por

exemplo, o uso do aplicativo VirtualFone. Para bloquear o uso de facilidades CTI, essa opção deve ser desabilitada.

- **Cancelar restrição de transferência das chamadas do grupo:** essa opção permite que o ramal transfira chamadas para ramais fora do grupo e deve ser selecionada caso o ramal faça parte de um grupo que possua restrição para transferência de chamadas para fora do grupo. Nesse caso, a seleção dessa opção sobrepõe a configuração do grupo.
- **Sem rota alternativa para chamada externa:** essa opção deve ser selecionada caso o ramal não tenha permissão para utilizar a rota alternativa na geração de chamadas.
- **Recebe chamada externa:** habilita o ramal para receber chamadas externas.
- **Receber chamadas DDR:** habilita o ramal a receber chamadas externas, sem a intervenção da telefonista.
- **Receber chamadas saintes transferidas:** habilita o ramal a receber chamadas saintes transferidas por outros ramais.
- **Receber chamadas entrantes transferidas:** habilita o ramal a receber chamadas entrantes transferidas por outros ramais.
- **SMS (Opcional):** habilita o ramal a receber mensagens SMS e também enviá-las para outros ramais ou para celulares.
- **Controle de chamada sainte pela lista de...(Opcional):** permite configurar o controle a ser utilizado na geração de chamadas saintes pelo ramal:
 - **Números bloqueados:** selecionando essa opção, quando o ramal efetuar uma chamada para um número que esteja presente na lista de números bloqueados do sistema, a chamada será derrubada.
 - **Números liberados:** selecionando essa opção, quando o ramal efetuar uma chamada para um número que esteja presente na lista de números liberados, a chamada não será tarifada.

2. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar**.

NOTA

As mensagens SMS enviadas para celulares serão tarifadas.

PREFIXOS BLOQUEADOS

A opção **Prefixos bloqueados**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite configurar os prefixos bloqueados para chamadas saintes e entrantes.

Saintes:
Padrão:
0 ▼ Configurar

Prefixos:
[Caixa de texto vazia]

Entrantes:
Padrão:
▼ Configurar

Figura 17. Configuração de Ramal – Prefixos Bloqueados

O botão **Configurar**, no campo **Saintes**, abre a janela PADRÃO DE PREFIXOS BLOQUEADOS, na qual é possível configurar os prefixos bloqueados para as chamadas saintes, conforme descrito no item **Padrão de prefixos bloqueados para chamadas saintes**.

O botão **Configurar**, no campo **Entrantes**, abre a janela ANÁLISE IDENTIDADE – BLOQUEIO/LIBERAÇÃO, na qual é possível configurar os prefixos bloqueados e aceitos para as chamadas entrantes, conforme descrito no item [Padrão de prefixos bloqueados/liberados para chamadas entrantes](#) .

PROGRAMAÇÕES

A opção **Programações**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite ao administrador verificar as programações de um ramal ou de uma faixa de ramaís, bem como cancelar tais programações e configurar o despertador.

Selecionando essa opção, a parte direita da janela apresenta os seguintes campos:

Formulário de configuração de ramal, seção Programações:

- senha
- cancela senha
- não perturbe
- cadeado
- ausente do grupo

Programações

despertador

programa	hora	intervalo
----------	------	-----------

Mensagem ...
a ser divulgada ao retirar o fone do gancho: não altera

Figura 18. Configuração de Ramal – Programações

As facilidades descritas a seguir podem ser alteradas tanto pelo administrador, quanto pelo usuário, no seu próprio ramal, caso ele possua permissão “programação habilitada” e de “acesso ao despertador”:

- **Senha:** indica que o ramal possui senha diferente da senha padrão do sistema.
- **Cancela senha:** cancela a senha do ramal ou faixa de ramais selecionada e volta a utilizar a senha padrão do sistema.
- **Não perturbe:** indica que a facilidade **Não perturbe** foi habilitada pelo usuário. Essa facilidade permite o atendimento automático das chamadas, informando por meio de mensagem que no momento, o ramal não pode atender.
- **Cadeado:** indica que a facilidade **Cadeado** foi habilitada pelo usuário. Essa facilidade bloqueia a geração de chamadas externas.
- **Ausente do grupo:** ativa/desativa a ausência do ramal no grupo. Quando ramal está ausente, ele não recebe chamadas encaminhadas pelo ramal chave do grupo, seja qual for o tipo de grupo ao qual ele pertença.


NOTA

*Essa operação também pode ser feita pelo usuário do ramal, pelo comando *+6+6+1, via teclado, caso ele possua permissão para isso, configurada no item **Permissões**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, descrita no item **Configuração de Ramal**.*


- **Despertador:** permite a programação da facilidade despertador. Existem 4 (quatro) tipos de programações:

programa	hora	intervalo
uma vez		
todos dias úteis		
todos dias		
a partir da		

- **Uma vez** em um horário hh:mm.
- **Todos dias úteis** em um horário hh:mm.
- **Todos os dias** em um horário hh:mm.
- **A partir da** hora de configuração, a cada hh:mm: nesse tipo deve-se escolher o intervalo em que se deseja ser despertado.

Para inserir uma programação, clique no botão **Incluir** . Será aberta uma caixa de listagem que permite a escolha do tipo de programação. Para configurar o horário, clique na coluna **hora**.

São permitidas até cinco programações no despertador.

Para excluir uma programação, selecione a linha correspondente e clique no botão **Excluir** .

NOTA

Não é possível configurar todos os tipos de programações com o mesmo horário.

- O campo **Mensagem a ser divulgada quando retirar o fone do gancho** permite configurar uma mensagem a ser divulgada quando o usuário retirar o fone do gancho. Basta digitar o número da mensagem na caixa de texto. Essa mensagem pode ser gravada via ramal, conforme descrito no item **Gravação e Construção de Mensagens**, e será reproduzida apenas uma vez.
- **não altera**: essa opção não permite que a mensagem a ser divulgada quando o fone for retirado do gancho seja alterada. Deve ser selecionada quando for configurada uma faixa de ramais e não se deseja alterar a configuração individual das mensagens desses ramais.

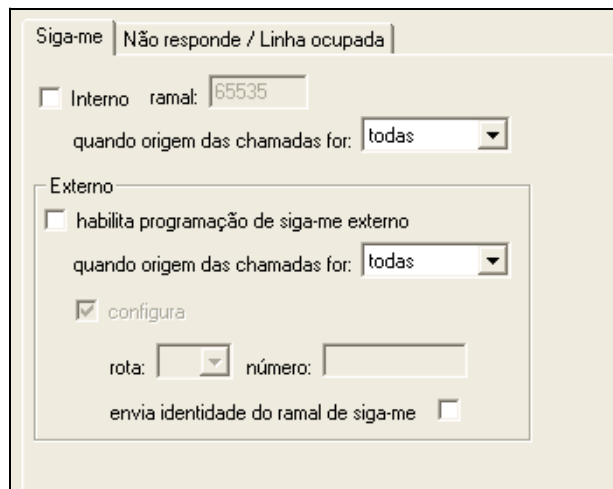
ATENÇÃO

*Para aplicar as novas configurações no(s) ramal(is) selecionado(s), clique no botão **Aplicar**. Caso contrário as alterações realizadas não serão consideradas.*

TRANSFERÊNCIAS

A opção **Transferências**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, permite verificar/configurar as programações para transferência de chamadas quando o ramal não responder ou estiver ocupado e, também, de siga-me interno e externo.

Selecionando essa opção, a parte direita da janela apresenta as abas **Siga-me** e **Não responde/Linha Ocupada**:



Siga-me | Não responde / Linha ocupada

Interno ramal: 65535
quando origem das chamadas for: todas

Externo

habilita programação de siga-me externo
quando origem das chamadas for: todas

configura
rota: número:
envia identidade do ramal de siga-me

Figura 19. Configuração de Ramal – Transferência

ATENÇÃO

A configuração do Siga-me tem preferência em relação às configurações de transferência. Quando o usuário ativar o siga-me, as configurações de transferências não serão consideradas.

SIGA-ME

A aba **Siga-me** permite configurar o desvio de chamadas para outro ramal ou para um número externo.

Siga-me Não responde / Linha ocupada

Interno ramal:

quando origem das chamadas for: todas

Externo

permitir que o usuário realize a configuração

ativar siga-me externo

quando origem das chamadas for: todas

rota: 11 número:

envia identidade do ramal de siga-me

Figura 20. Transferências – Aba Siga-me

PROCEDIMENTO

Configurar Siga-me Interno

1. Selecione a opção **Interno** e informe, no campo **Ramal**, o número do ramal para o qual as chamadas devem ser transferidas.
2. Em **Quando a origem das chamadas for** selecione o tipo de chamada que deve ser transferida para o siga-me interno:
 - **Todas**: transfere tanto as chamadas internas, quanto as externas.
 - **Interna**.
 - **Externa**.

PROCEDIMENTO

Configurar Siga-me Externo

O recurso de **Siga-me Externo** é uma função interativa que permite aos usuários, habilitados pelo administrador, desviar ligações para um número externo.

1. Para habilitar o usuário a configurar o siga-me externo pelo teclado do seu ramal, selecione a opção **Permitir que o usuário realize a configuração**, no campo **Externo**.
2. Selecionando a opção **Ativar siga-me externo** são habilitados os campos para configuração da facilidade:
 - **Quando a origem das chamadas for:** selecione o tipo de chamada que deve ser transferida para o siga-me externo.
 - **Rota:** selecione o número da rota a ser utilizada.
 - **Número:** insira o número telefônico para o qual as chamadas devem ser transferidas.
 - **Envia identidade do ramal de siga-me:** selecione essa opção para que o PABX para envie a identificação do ramal programado com siga-me e não a identificação do número externo para o qual foi configurada a transferência da chamada.
3. Para validar as configurações efetuadas, clique no botão **Aplicar**.

NOTAS

- 1) Caso os campos do siga-me interno e do externo sejam preenchidos com valores válidos, o siga-me habilitado será o externo.
- 2) Para centrais públicas, somente o siga-me externo estará disponível.
- 3) As demais configurações de siga-me devem ser efetuadas individualmente para cada ramal.

ATENÇÃO

- 1) *O recurso de Siga-me Externo permite que ligações dirigidas a um ramal do PABX sejam desviadas para um número externo. O custo dessa transferência (ligação do ramal para o número externo) é arcado integral e exclusivamente pela empresa que disponibilizou a função.*
- 2) *A configuração dessa facilidade deve ser realizada com observância aos procedimentos de segurança, sob pena de a facilidade não alcançar os benefícios desejados, ser utilizada de forma indevida ou maliciosa e gerar prejuízos ao usuário.*
- 3) *É expressamente recomendado que o administrador seja criterioso nos procedimentos de segurança, restringindo a liberação dessa função a usuários autorizados.*
- 4) *A ausência de cuidado na seleção do procedimento de segurança ou na guarda das respectivas senhas de acesso pode gerar, em caso de uso indevido, grave prejuízo financeiro de inteira responsabilidade do administrador;*
- 5) *Cabe ao administrador, de acordo com a sua conveniência e com a disponibilidade do sistema, definir o procedimento de segurança para utilização da facilidade.*

TRANSFERÊNCIA POR NÃO RESPONDE OU LINHA OCUPADA

A aba **Não Responde/Linha Ocupada** permite programar a transferência automática de chamadas recebidas quando o ramal está ocupado ou quando não atende após tempo determinado.

Não responde / Linha ocupada

Padrão (transferências independentes)

Não responde

transfere em s

para o ramal: volta para caixa postal original caso não haja atendimento

para caixa postal imediato

quando origem das chamadas for:

Linha ocupada

transfere:

para o ramal: volta para caixa postal original caso não haja atendimento

para caixa postal

quando origem das chamadas for:

Lista de destinos

Tempo de transferência: s

Última transferência para telefonista

Destino:

Ordem	Destino

Figura 21. Transferências – Aba Não Responde/Linha ocupada

A transferência das chamadas quando o ramal está ocupado (LO) ou não responde (NR) pode ser feita de duas maneiras:

- **Padrão (transferências independentes):** configura um ramal ou caixa postal de destino para cada uma das situações, bem como define para qual tipo de chamada a configuração deve ser aplicada. Nesse caso, as configurações de NR e LO são independentes uma da outra.
- **Lista de destinos:** configura uma lista de ramais de destino tanto para as chamadas em que o ramal está ocupado quanto para aquelas em que o ramal não atende.

NOTAS

A transferência utilizando a lista de destinos desabilita as configurações de NR e LO que estiverem configuradas e vice-versa.

PROCEDIMENTO

Configurar Padrão (transferências independentes)

Não responde:

1. No campo **Transfere em**, informe o tempo (em segundos) que o sistema deve aguardar para transferir as chamadas quando o ramal não atender.
2. As chamadas podem ser transferidas para um ramal ou para a caixa postal do ramal. Para transferir as chamadas para um ramal, selecione o campo **Para o ramal** e preencha a caixa de texto com o número do ramal para o qual as chamadas devem ser desviadas. Selecione a opção **Volta para caixa postal original caso não haja atendimento** para que a chamada retorne à caixa postal original caso o ramal programado para o desvio não atenda ou esteja ocupado.

3. Para transferir as chamadas para a caixa postal do ramal, selecione a opção **Para caixa postal**. A chamada pode ser transferida imediatamente para a caixa postal selecionando-se a opção **Imediato**.
4. No campo **Quando origem das chamadas for** selecione quais tipos de chamadas devem ser transferidas:
 - **Interna**: transfere apenas as chamadas internas.
 - **Externa**: transfere as chamadas externas.
 - **Todas**: transfere para todas as chamadas, tanto internas como externas.

Linha Ocupada:


O campo **Linha Ocupada** dispõe das mesmas opções de configuração para **Não Responde**, exceto a opção **Transfere em**, que nesse caso não é necessária.


NOTA

Não é possível realizar transferências para o próprio ramal e nem para ramais que não existam.

PROCEDIMENTO

Configurar Lista de Destinos

1. Selecione a opção **Lista de destinos**.
2. No campo **Tempo de Transferência** informe o tempo (em segundos) que o sistema deve aguardar para transferir as chamadas quando o ramal não atender. Esse também é o tempo que o telefone tocará no destino, e deve estar no intervalo de 5 a 99 segundos.
3. No campo **Destino**, insira o número do ramal para o qual a chamada deve ser transferida e clique no botão **Incluir** - . Pode-se configurar como destino um ramal chave de grupo, a telefonista ou qualquer outro ramal da plataforma. As chamadas

- serão transferidas de acordo com a ordem da lista de destinos. Para excluir um destino da lista, selecione-o e clique no botão **Excluir** - .
- Para que a chamada seja transferida para a telefonista da plataforma quando nenhum dos ramais configurados na lista a atender, selecione a opção **Última transferência para telefonista**.
 - Clique no botão **Aplicar** para que as configurações sejam validadas.

NOTAS

- Pode-se configurar até 5 destinos para transferência das chamadas.
- Quando é configurado um ramal chave de grupo, ele será o destino final da chamada, mesmo que existam outros ramais configurados na lista. O mesmo acontece quando se configura o ramal da telefonista como destino das chamadas.

PROCEDIMENTO

Alterar Lista de Destinos

- Para alterar um número da lista de destinos, efetue um clique duplo sobre o destino a ser alterado. Será aberta uma caixa de edição, conforme a figura a seguir.

Ordem	Destino
1	3134

- Altere o destino e pressione a tecla **Enter** para confirmar a operação. Para cancelar a alteração, pressione a tecla **Esc**.
- Clique no botão **Aplicar** para que as configurações sejam validadas.

5

CONFIGURAÇÕES GERAIS DO SISTEMA

As configurações gerais do sistema são feitas na janela CONFIGURAÇÕES, acessada pelo item **Configurações Gerais**, da janela principal ou pelo menu ARQUIVO/ CONFIGURAÇÕES.

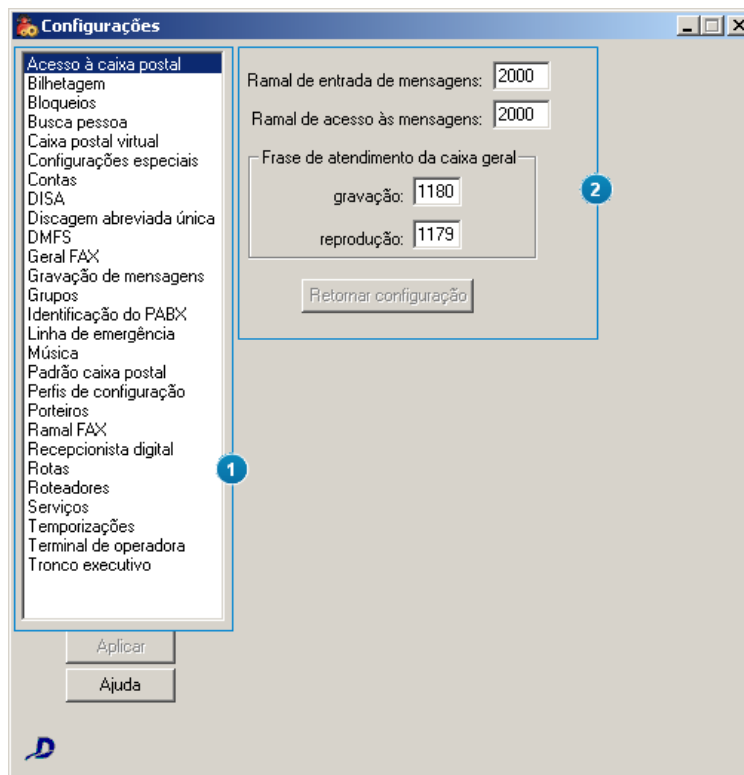


Figura 22. Configurações

1. Apresenta a listagem das opções de configuração. Selecionando uma dessas opções, os dados correspondentes serão apresentados na parte direita da janela.

2. No lado direito da janela é possível visualizar as configurações da opção selecionada na listagem de opções de configuração.

ACESSO À CAIXA POSTAL

A opção **Acesso à caixa postal**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar o ramal de entrada e acesso às mensagens e, também, a frase de atendimento da caixa postal geral. Selecionando essa opção, a parte direita da janela apresenta os seguintes campos:

Ramal de entrada de mensagens:

Ramal de acesso às mensagens:

Frase de atendimento da caixa geral

gravação:

reprodução:

Figura 23. Configurações Gerais – Acesso à Caixa Postal

No campo **Ramal de Entrada de Mensagens** deve ser inserido o ramal que fará o atendimento das chamadas destinadas às caixas postais virtuais.

Em **Ramal de acesso às mensagens** deve ser informado o número do ramal para recuperação das mensagens das caixas postais virtuais.

No campo **Frase de atendimento da caixa geral** deve ser configurada a frase de atendimento da caixa postal geral:

- **Gravação:** número da frase de atendimento da caixa postal virtual do Sistema.
- **Reprodução:** número da frase de atendimento para reprodução da mensagem da caixa postal virtual do sistema.

BILHETAGEM

A opção **Bilhetagem**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar informações referentes à bilhetagem das chamadas. Selecionando essa opção, a parte direita da janela apresenta os seguintes campos:

Níveis:

- Chamada ramal - ramal
- Chamada sainte ramal - tronco
- Chamada entrante tronco - ramal
- Chamada tandem tronco - tronco
- Chamada tronco - caixa postal
- Chamada ramal Conferência
- Chamada tronco Conferência

Tipos:

- Chamada normal sendo registrada
- Chamada para chefe com transferência para secretária
- Chamada para ramal com siga-me
- Chamada para ramal com transferência por Linha Ocupada
- Chamada para ramal com transferência por Não Responde
- Ramal chamado tem não perturbe
- Juntor desistiu antes de completar a chamada
- Juntor chamou um número chave de grupo
- Juntor chamou um grupo desativado
- Não foi possível veicular mensagem para juntor
- Juntor fez acesso a caixa geral do correio de voz
- Juntor fez acesso a um ramal da caixa geral do correio de voz
- Juntor fez acesso a um ramal e caiu na sua caixa postal

Retornar configuração

Figura 24. Configurações Gerais – Bilhetagem

O campo **Níveis** lista os tipos de detalhes dos bilhetes que serão gerados. Para configurar um tipo, selecione a caixa de opção correspondente a ele:

- Chamada ramal-ramal.

- Chamada sainte ramal – tronco.
- Chamada entrante tronco – ramal.
- Chamada tandem tronco – tronco.
- Chamada tronco – caixa postal.
- Chamada ramal Conferência.
- Chamada tronco Conferência.
- Chamada entrante totalizada.
- Chamada ramal - fax/modem.
- Chamada sainte fax/modem – tronco.
- Chamada entrante tronco - fax/modem.
- Chamada PA - Tronco.

O campo **Tipos** mostra os tipos de chamadas que podem ser bilhetados:

- Chamada normal sendo registrada.
- Chamada para chefe com transferência para secretária.
- Chamada para ramal com siga-me.
- Chamada para ramal com transferência por Linha Ocupada.
- Chamada para ramal com transferência por Não Responde.
- Ramal chamado tem não perturbe.
- Juntor desistiu antes de completar a chamada.
- Juntor chamou um número chave de grupo.
- Juntor chamou um grupo desativado.
- Não foi possível veicular mensagem para juntor.
- Juntor fez acesso a caixa geral do correio de voz.

- Juntor fez acesso a um ramal da caixa geral do correio de voz.
- Juntor fez acesso a um ramal e caiu na sua caixa postal.
- Juntor estava na fila da operadora.
- Juntor estava na fila do grupo.
- Houve falha na chamada para ramal.
- Chamada foi transferida para outro ramal.
- Chamada foi transferida para fila do grupo.
- Chamada foi transferida para fila da operadora.
- Chamada foi capturada por outro ramal.
- Chamada foi estacionada.
- Chamada para conferência.
- Chamada caiu em mensagem de noturno (grp ou noturno).
- Chamada caiu em mensagem de atendimento de operadora.
- Chamada caiu em mensagem(ns) de announce de grupo.
- Chamada a cobrar bloqueada em grupo sem permissão
- Juntor chamou um número da recepcionista digital.
- Juntor fez acesso ao fax de um ramal.
- Juntor fez acesso ao fax de um ramal virtual.
- Juntor fez acesso à caixa geral de FAX.
- Juntor fez acesso a um ramal e caiu no seu Fax mail.

BLOQUEIOS

A opção **Bloqueios**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite bloquear ligações a cobrar para o PABX e para os troncos executivos. Selecionando essa opção, a parte direita da janela apresenta os seguintes campos:

PABX:

Bloqueio DDC para:

todos ramais

operadora

noturno

Troncos executivos:

Tronco	Bloqueio DDC
1	Sem bloqueios
2	Sem bloqueios
3	Sem bloqueios
4	Sem bloqueios
5	Sem bloqueios
6	Sem bloqueios
7	Sem bloqueios
8	Sem bloqueios
9	Sem bloqueios

Retornar configuração

Figura 25. Configurações Gerais – Bloqueios

PROCEDIMENTO

Bloquear chamadas a cobrar no PABX

1. *Selecione o bloqueio das chamadas a cobrar:*
 - **Todos os ramais:** bloqueia o recebimento de chamadas a cobrar por todos os ramais do PABX.
 - **Operadora:** bloqueia o recebimento de chamadas a cobrar pela operadora/telefonista.
 - **Noturno:** bloqueia o recebimento de chamadas durante o período noturno.
2. *Na listagem de troncos, selecione o tronco a configurado, como mostra a figura a seguir:*

Tronco	Bloqueio DDC
1	Sem bloqueios
2	Sem bloqueios

3. *Clique na coluna **Bloqueio DDC**. Será mostrada uma caixa de listagem que permite configurar o bloqueio de chamadas DDC para o tronco selecionado, conforme mostra a figura a seguir:*

Tronco	Bloqueio DDC
1	Sem bloqueios
2	Sem bloqueios

4. *Para validar as configurações efetuadas, clique no botão **Aplicar** antes de fechar a janela ou de mudar de opção de configuração.*

BUSCA-PESSOA (OPCIONAL)

A opção **Busca Pessoa**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite a configuração da facilidade Busca-Pessoa. Selecionando essa opção, a parte direita da janela apresenta os seguintes campos:

Identificação	Ramal	Música: ext. int.
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

Identificação:

Ramal:

Música:

externa

interna

Figura 26. Configurações Gerais – Busca-Pessoa

O sistema permite a configuração de até 9 ramais para a facilidade de busca-pessoa. Cada um deles corresponde a uma "identificação".

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a configuração da busca pessoa é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – BUSCA PESSOA, o usuário receberá a seguinte mensagem:

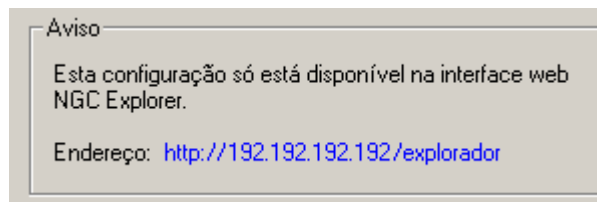


Figura 27. Aviso

PROCEDIMENTO

Configurar ramal para busca-pessoa

1. *Selecione a identificação a ser configurada.*
2. *No campo **Ramal**, informe o número do ramal a ser utilizado para chamar as pessoas.*
3. *Em **Música** configure o tipo de música do ramal:*
 - **Externa:** pode ser música de rádio.
 - **Interna:** música de fita K7 ou CD, selecionadas pelo cliente. Ao configurar o tipo de música para o ramal, esse servirá de sistema de sonorização, podendo tocar a música configurada enquanto não houver a necessidade de busca-pessoa.
4. *Para confirmar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.*

PROCEDIMENTO

Alterar ramal busca-pessoa

1. *Selecione a identificação a ser alterada.*
2. *Efetue as alterações desejadas.*
3. *Clique no botão **Alterar**.*

PROCEDIMENTO

Exclusão do ramal busca-pessoa

1. *Selecione a identificação a ser excluída.*
2. *Clique no botão **Excluir**.*

CAIXA POSTAL VIRTUAL

A opção **Caixa Postal Virtual**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite a configuração das caixas postais virtuais do sistema.

Número: 5555 a Verificar

Incluir Excluir
 Cancelar senha

Tipo de divulgação
 Padrão
 Personalizada

Atendimento
 Padrão Mensagem personalizada

Idioma
 Padrão Personalizado

E-mail:

Gravação de mensagens por ordem judicial

Tempo disponível para gravar recado
 Padrão Personalizado s

Quantidade de mensagens
 Máxima padrão Máxima personalizado

Gravadas: Apagar

Gravação de mensagens
 Padrão Personalizada Permite gravar

Figura 28. Configurações Gerais – Caixa Postal Virtual

Por meio das caixas postais virtuais, os usuários têm acesso a uma caixa postal sem a necessidade de ter um ramal físico vinculado a ela.

O acesso à caixa postal virtual é o mesmo utilizado para acessar as caixas postais de ramais. O usuário deve ligar para um número, fornecido pelo administrador do sistema, e navegar nos menus vocalizados pela URA.

Os campos apresentados na Figura 28 permitem a inclusão ou exclusão de caixas postais, bem como a configuração das suas propriedades.

PROCEDIMENTO

Incluir caixas postais

1. Selecione a opção **Incluir**.
2. No campo **Número**, informe o número da caixa postal ou a faixa de caixas a ser configurada.
3. Em **Tipo de divulgação**, selecione o tipo de divulgação da mensagem de atendimento da caixa postal. A divulgação é o tipo de mensagem que antecede a recuperação do recado deixado pelo chamador para identificação da chamada:
 - **Padrão**: divulga a mensagem padrão de atendimento.
 - **Personalizada**: permite selecionar o tipo de divulgação das mensagens que estão na caixa postal:
 - **Apenas Data**: informa a data-hora que o recado foi gravado.
 - **Data e Identidade**: informa a data-hora que o recado foi gravado e o número do telefone de quem o gravou.
4. No campo **Atendimento** selecione o tipo de mensagem de atendimento (saudação) para a caixa postal:
 - **Padrão**: divulga a mensagem de atendimento padrão, configurada pela opção **Padrão de Caixa Postal**, descrita no item **Configuração do Padrão de Caixa Postal**.
 - **Mensagem personalizada**: permite que o usuário crie uma mensagem personalizada para a sua caixa postal no seu próprio ramal. Deve-se informar o número da mensagem.
5. No campo **Idioma** configure o idioma das mensagens de navegação divulgadas pela URA (Unidade de Resposta Audível). Essa facilidade é **Opcional**.
 - **Padrão**: os menus são vocalizados no idioma padrão, configurado na janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – PADRÃO DE CAIXA POSTAL, descrita no item **Configuração do Pa-**

drão de Caixa Postal.

- **Personalizado:** essa opção permite ao usuário a seleção do idioma para vocalização dos menus.

6. O campo **E-mail** permite a configuração de um endereço de e-mail para o qual o sistema enviará, automaticamente, um arquivo anexo (mensagem.wav) contendo a mensagem gravada na caixa postal do ramal.

NOTA

A mensagem anexa pode possuir a data, a hora, a identidade do chamador e a respectiva mensagem ou somente a data, a hora e a identidade do chamador, conforme a configuração.

7. Selecionando-se a opção **Gravação de mensagens por ordem Judicial** o sistema gravará todas as mensagens deixadas na caixa postal do respectivo usuário em arquivos e também fará um backup delas. O sistema não cessará a gravação das mensagens enquanto essa caixa de opção não for desativada, independente da configuração máxima de mensagens configurada no item **Quantidade de Mensagens**.

Ex.: Mesmo que a quantidade máxima de mensagens configurada seja 8, enquanto essa caixa de opção estiver selecionada, o sistema poderá gravar 20, 30 ou mais mensagens até que essa opção seja desativada. Quando a empresa desejar utilizar essas mensagens, deverá entrar em contato com o SSC (Serviço de Suporte ao Cliente).

ATENÇÃO

Essa facilidade consome recursos do sistema e deve ser usada com cuidado, pois o espaço em disco utilizado para armazenar essas mensagens é compartilhado com as outras mensagens das caixas postais.

8. No campo **Tempo disponível para gravar recado**, configure o tempo a ser disponibilizado para gravação de cada mensagem deixada pelo chamador:
 - **Padrão:** utiliza o tempo padrão para gravação de mensagens.
 - **Personalizado:** permite configurar o tempo a ser disponibilizado para gravação de mensagens. Preencha a caixa de texto com o tempo desejado. O tempo máximo disponível para gravação de recados é 600 segundos.
9. No campo **Quantidade de mensagens** configure a quantidade de mensagens a serem armazenadas por caixa postal:
 - **Máxima padrão:** as caixas postais poderão armazenar a quantidade máxima de mensagens padrão do sistema, configurada na opção **Padrão de Caixa Postal**, descrita no item **Configuração do Padrão de Caixa Postal**.
 - **Máxima personalizado:** permite configurar a quantidade máxima de mensagens. Preencha a caixa de texto com a quantidade desejada até o máximo de 20 (padrão de fábrica) ou 150 (configuração Opcional). O campo **Gravadas** apresenta o total de mensagens já gravadas na caixa postal do usuário. Para apagar as mensagens gravadas, selecione a opção **Apagar**.
10. O campo **Gravação de Mensagens** permite a configuração da mensagem de saudação, mas não permite a gravação de recados. Dessa forma, quando algum usuário estiver de férias, por exemplo, a sua caixa postal não ficará cheia de mensagens, apenas será transmitida uma mensagem dizendo que esse usuário estará ausente durante determinado período:
 - **Padrão:** divulga a mensagem de saudação padrão do sistema.
 - **Personalizada:** permite configurar uma mensagem de saudação gravada pelo usuário. Selecionando essa opção, é habilitada a opção **Permite gravar**, que permite que o chamador grave o seu recado.

NOTA

Caso a opção **Permite gravar** não esteja habilitada após a mensagem de saudação, vocalizada pela URA ou gravada pelo usuário, a chamada será finalizada, não permitindo que o chamador grave seu recado.

11. Para validar as configurações efetuadas, clique no botão **Aplicar**.

PROCEDIMENTO

Exclusão de Caixas Postais

1. O sistema permite a exclusão de apenas uma caixa postal ou de uma faixa de caixas postais:
 - **Para excluir apenas uma caixa postal** informe, na primeira caixa de texto do campo **Número**, o número da caixa postal a ser excluída.
 - **Para excluir uma faixa de caixas postais**, informe, nas caixas de texto do campo **Número** a faixa de caixas postais a serem excluídas, inserindo os números da primeira e da última caixa postal da faixa.
2. Selecione a opção **Excluir**.

PROCEDIMENTO

Cancelamento de senha da caixa postal

Caso um usuário esqueça sua senha, o administrador poderá utilizar a opção **Cancelar Senha** para cancelá-la. Quando a senha for cancelada, o sistema irá trocar automaticamente a senha personalizada pelo usuário (antiga) pela senha padrão (4567). Após esse processo, o usuário poderá trocar sua senha navegando nos menus vocalizados pela URA (Unidade de Resposta Audível).

1. O sistema permite cancelar a senha de apenas uma caixa postal ou de uma faixa de caixas postais.
 - **Para cancelar a senha de apenas uma caixa postal** informe, na primeira caixa de texto do campo **Número**, o número da caixa postal.
 - **Para cancelar a senha de uma faixa de caixas postais**, informe, nas caixas de texto do campo **Número** a faixa de caixas postais, inserindo os números da primeira e da última caixa postal da faixa.
2. Selecione a opção **Cancelar Senha**.

CONFIGURAÇÕES ESPECIAIS (OPCIONAIS)

A opção **Configurações Especiais**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar as facilidades especiais do sistema.

Descrição	Valor	Complemento
Número para acesso ao ponto	7250	-
Não bilheta chamadas de outros ser...	0	-
Quantidade Cifras DISA-DDD	11	-
Cifra rota automática em plano aberto	0	0
Número de acesso Tie-Line Corpora...	7014	0
Número de modem para transmissão	16	16
Número do mixer inicial	1	8
Padrão de Bloqueio Tie-Line Corpor...	0	-
Ramal fora do gancho com bip no A...	1	1
Nova conferência	1	-
Bip quando troca para rota alternativa	1	-
Faz Logout automático no onhook	0	-
Numero do Deslocamento no Grupo...	0	-
Bloqueia segunda consulta	0	-

↑ ×

Número para acesso ao ponto:
7250

Complemento
[]

Retornar configuração

Figura 29. Configurações Gerais – Configurações Especiais

No campo **Descrição** são apresentadas as descrições das facilidades opcionais configuradas e, o campo **Complemento** apresenta informações adicionais sobre elas.

Nessa janela pode-se configurar as seguintes facilidades:

- **Número para acesso ao telepono:** permite que o usuário registre o seu ponto quando estiver fora da empresa. Deve-se configurar o número do telefone que o usuário deverá discar para registrar o seu ponto.
- **Número de cifras de conta:** quando o número máximo de contas, configurado em CONFIGURAÇÕES GERAIS > item **Contas**, está entre 1 e 999, o número de dígitos utilizados para conta e senha é 3 e, para a faixa de 1000 a 9999, o número de dígitos utilizados para conta e senha é 4.
- **Não bilheta chamadas para outros servidores:** configura o sistema para não bilhetar chamadas para outros servidores. Para que o sistema não bilhete as chamadas de outros servidores, o campo valor deve ser preenchido com “1” (um). Para que o sistema bilhete chamadas para outros servidores o campo valor deve ser preenchido com “0” (zero).
- **Quantidade de cifras DISA-DDD:** permite configurar a quantidade de cifras que a facilidade DISA DDD necessita para gerar chamadas.
- **Cifra rota automática em plano aberto:** permite configurar a cifra que substitui, no plano de numeração, a digitação de uma rota. Por exemplo, se a cifra for definida como “5”, o dígito “5” substituirá a sequência *825 na discagem via rota 25. A discagem via rota especial é descrita no **Manual Ramal do Usuário**.
- **Número de acesso Tie-Line corporativo:** a configuração do *tie-line* é descrita no item Configuração do Tie-Line Corporativo, a seguir.
- **Número de modem para transmissão:** permite configurar a quantidade de modems utilizados para transmissão de FAX.
- **Número do mixer inicial:** permite configurar a faixa de mixers a ser utilizada na monitoração de chamadas. Esse item é configurado em fábrica e somente deve ser alterado com a com auxílio de técnicos da DÍGITRO.
- **Padrão de bloqueio Tie-Line corporativo:** a configuração do *tie-line* é descrita no item Configuração do Tie-Line Corporativo, a seguir.

- **Ramal fora do gancho com bip no atendimento/na liberação:** permite habilitar/desabilitar o envio de um bip para o ramal fora do gancho no atendimento ou na liberação da chamada. Os campos devem ser preenchidos com “1” (um) para que o usuário receba o bip e, com 0 (zero), caso o usuário não deva receber o bip.
- **Nova conferência:** habilita o sistema de conferência que permite ao usuário transferir o controle da conferência para outro usuário. Para habilitar esse sistema de conferência deve-se preencher o campo com 1 (um).
- **Bip quando troca para rota alternativa:** permite configurar a presença de um bip durante o tom de controle de chamada quando a chamada for encaminhada por uma rota alternativa. Dessa maneira, no caso de redes corporativas, o usuário é informado que a chamada está sendo encaminhada pela rede pública e, por isso, serão associados custos à chamada.
- **Faz logout automático no onhook:** se o agente estiver operando no modo *off-hook*, ou seja, com o monofone fora do gancho, ao ser habilitada essa opção, quando o agente colocar o fone no gancho, será feito o *logout* do dispositivo DAC no qual ele esteja logado. Para habilitar essa opção deve-se preencher o campo com 1 (um).
- **Número do deslocamento no grupo rotativo:** essa opção permite configurar a distribuição do tráfego de chamadas entre grupos rotativos de URAs configurados no sistema, evitando assim que sejam ocupados sempre os mesmos canais de apenas uma URA. Isto é feito configurando o sistema para deslocar os canais no momento da distribuição de chamadas para os grupos de URAs. Essa configuração é utilizada em equipamentos de maior porte, onde a estrutura é distribuída, com URAs externas. Normalmente esse item é configurado pelo Serviço de Suporte ao Cliente.

Exemplo: Supondo-se um sistema que possui 4 *links* de 30 canais para 4 grupos de URAs diferentes, ou seja, 120 ramais de URAs. Normalmente esses ramais são configurados como prioritários, então, dessa maneira, é muito difícil que sejam encaminhadas

chamadas para a última URA, que ficará desocupada enquanto os canais das primeiras URAs ficarão sempre ocupados. Para resolver esse problema, pode-se configurar um deslocamento de 15 canais, por exemplo. Assim, a primeira chamada entrante iria para o canal 1 da primeira URA, a segunda chamada iria para o canal 16 da primeira URA, a terceira chamada para o canal 31 (que seria o primeiro canal da segunda URA), e assim por diante. Com essa configuração, as chamadas serão distribuídas igualmente entre todas as URAs.

- **Bloqueia segunda consulta:** configura o sistema para bloquear uma segunda consulta feita pelo usuário quando ele já possui uma chamada em música e outra ativa. Para habilitar essa opção deve-se preencher o campo com 1 (um).
- **Categoria para bloqueio DDC:** permite configurar a categoria correspondente às chamadas a cobrar e o fim de seleção que deverá ser retornado para esse tipo de chamada.
- **Bloqueia segundo login da mesma conta:** essa opção impede que um agente efetue o *login* utilizando uma conta que já esteja logada no sistema. Para habilitar essa opção deve-se preencher o campo com 1 (um).
- **Habilita discagem para ramal 5 cifras (ex.: sim=1, não=0):** este recurso faz com que o PABX aguarde por 5 cifras durante a discagem.
- **Tipo de fila da operadora (1=ÚNICA, 2=MISTA, 3=MÚLTIPLAS):** permite definir o tipo de fila da operadora.
 - **Fila única:** uma única fila para todas as operadoras.
 - **Fila múltipla:** uma fila para cada operadora.
 - **Fila mista:** cada operadora terá sua própria fila para atendimento de chamadas de ramais, mas para chamadas de juntores haverá uma única fila para todas as operadoras.

Para alterar a configuração de um item, selecione-o na listagem e efetue a alteração nos campos habilitados na parte inferior da janela.

NOTAS

- 1) *Essa janela poderá conter facilidades opcionais ou não.*
- 2) *Para as facilidades opcionais, as configurações não serão exibidas.*

Configuração do Tie-Line Corporativo

O *Tie-Line Corporativo* é uma função interativa que permite que um ramal origine uma chamada para outro ramal de um PABX remoto, de modo que a chamada seja gerada a partir daquele PABX. Dessa forma, a tarifação será feita a partir do PABX remoto e não do PABX de origem.

Esse recurso é utilizado em redes corporativas com a finalidade de redução de despesas e é configurado na opção **Configurações Especiais**, da janela CONFIGURAÇÕES, descrita no item **Configurações Especiais (Opcionais)**.

PROCEDIMENTO

Configuração do Tie-Line Corporativo

1. Na janela CONFIGURAÇÕES/ CONFIGURAÇÕES ESPECIAIS selecione a opção **Número de Acesso Tie-Line Corporativo** na listagem de facilidades. Serão apresentados os campos correspondentes à função Tie-line.
2. Na caixa de texto **Número de Acesso Tie-Line Corporativo**, informe o número que deverá ser discado para que o usuário tenha acesso ao Tie-line.
3. No campo **Rota de Saída Tie-Line Corporativo**, informe a rota de saída que o PABX remoto deverá utilizar para originar as chamadas.
4. No campo **Padrão de bloqueio Tie-line Corporativo** é feita a configuração do padrão de bloqueio para o Tie-Line, descrita no item **Padrão de Prefixos Bloqueados**. Essa configuração deve ser feita levando-se em consideração os procedimentos de

segurança, descritos no item **Procedimentos de Segurança para Tie-Line Corporativo**.

ATENÇÃO

- 1) *O administrador, ao configurar o recurso de Tie-Line Corporativo, permitirá que os usuários por ele habilitados realizem ligações externas, independentemente de seus privilégios.*
- 2) *A configuração desse recurso deve ser realizada com observância aos procedimentos de segurança, sob pena de a facilidade não alcançar os benefícios desejados, ser utilizada de forma indevida ou maliciosa e gerar prejuízos ao administrador.*
- 3) *É expressamente recomendado que o acesso à facilidade seja controlado (identificado) e restrito (mediante bloqueio de chamadas entrantes).*
- 4) *Não é recomendável que o número configurado para acesso ao recurso Tie-Line faça parte da faixa DDR do equipamento ou que tenha permissão para receber chamadas DDR (ver item Configuração das Permissões dos Ramais), pois, nesse caso, e dependendo das regras de acesso definidas pelo administrador, o vazamento do número configurado poderá permitir a geração de chamadas indevidas.*
- 5) *O número configurado para acessar o recurso é de inteira e exclusiva responsabilidade do administrador, devendo ser divulgado de forma restrita e protegida.*

Procedimentos de Segurança para *Tie-Line* Corporativo

Cabe ao administrador definir, de acordo com a sua conveniência e com a disponibilidade do sistema, a(s) regra(s) de acesso à facilidade *Tie-Line Corporativo*.

O administrador deve verificar, na janela PADRÃO DE PREFIXOS BLOQUEADOS (descrita no item **Padrão de Prefixos Bloqueados**), o padrão de bloqueio para o *Tie-Line* Corporativo configurado para chamadas saintes.

Caso deseje bloquear também as chamadas entrantes (recurso *Opcional*), o administrador deve cadastrar o número de acesso ao *Tie-Line* Corporativo como um ramal virtual (vide item Associação Lógica/Física de Ramais) e efetuar o bloqueio de ligações entrantes (descrita no item **Padrão de Prefixos Bloqueados**).

ATENÇÃO

- 1) *Caso o administrador deseje permitir o acesso por números externos, deve configurar os procedimentos de segurança já apresentados, "Padrão de bloqueio Tie-Line corporativo" e limitar a utilização do recurso a números pré-configurados.*
- 2) *A ausência de cuidado na seleção do procedimento de segurança ou na guarda das respectivas senhas de acesso pode gerar, em caso de uso indevido, grave prejuízo financeiro de inteira responsabilidade do administrador.*

CONTAS

A opção **Contas**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar as contas do sistema. As contas podem ter de 2 a 8 dígitos, sendo que o padrão é 4.

Conta: 0911 a [] Verificar

Incluir Excluir

Cancelar senha

Padrão prefixos bloqueados: [] Prioridade: 5

Rota

não alterar Rota fixa Rota variável

0 [] >> []

0 11 [] << []

Acessos | Geral | Permissões

com acesso local

Fixo Celular

com acesso DDD

Fixo Celular

com acesso DDI

com acesso ao serviço DISA

com acesso a discagem abreviada restrita

Figura 30. Configurações Gerais – Contas

PROCEDIMENTO

Configurar contas

1. O sistema permite a configuração/criação de apenas uma conta ou de uma faixa de contas:
 - Para configurar as propriedades de apenas uma conta informe, na primeira caixa de texto do campo **Conta**, o número da conta a ser configurada.
 - Para configurar uma faixa de contas, informe, nas caixas de texto do campo **Conta**, a faixa de contas a serem configuradas, inserindo os números da primeira e da última conta da faixa.
2. Selecione a opção **Incluir** se desejar criar uma ou mais contas.
3. No campo **Padrão de Prefixos Bloqueados** configure o padrão de prefixos bloqueados, conforme explicado no item **Padrão de Prefixos Bloqueados**.
4. No campo **Prioridade** insira a prioridade da conta no atendimento das chamadas, sendo 0 (zero) a maior prioridade e 20 a menor. A prioridade da conta é utilizada quando o agente efetua login num dispositivo DAC, para atender as chamadas desse dispositivo. O sistema atribui essa prioridade ao ramal no qual o agente efetuou o seu login e distribui as chamadas de acordo com a prioridade de atendimento configurada para a conta. Assim, a conta com maior prioridade de atendimento, será sempre a primeira a ser alocada no atendimento das chamadas entrantes no dispositivo DAC.
5. No campo **Rota** configure a rota a ser utilizada pela conta ou faixa de contas:
 - **Não alterar:** quando for efetuada a configuração de uma faixa de contas, as configurações já existentes no sistema para contas individuais serão preservadas, não sendo alteradas.
 - **Rota fixa:** permite selecionar uma rota fixa a ser utilizada pela conta ou faixa de contas. Informe o número da rota na caixa de texto.
 - **Rota variável:** permite definir uma ou mais rotas variáveis (alternativas) para a geração de chamadas da conta ou faixa de contas. Selecione na caixa de listagem o(s) número(s) da(s) rota(s) a ser(em) utilizada(s).

6. Selecione a aba **Acessos** para definir os tipos de acessos permitidos à conta:

Aba: Acessos | Geral | Permissões

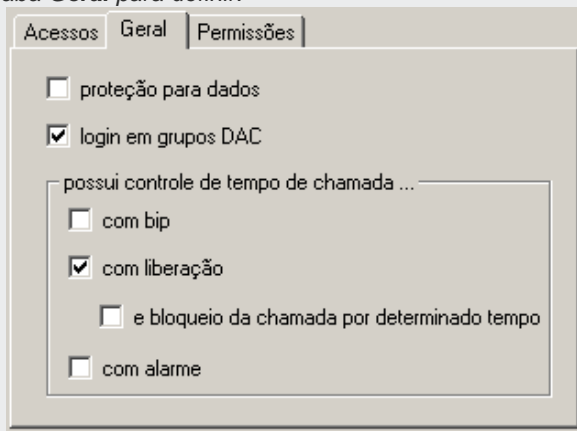
- com acesso local
 - Fixo Celular
- com acesso DDD
 - Fixo Celular
- com acesso DDI
- com acesso ao serviço DISA
- com acesso a discagem abreviada restrita

Figura 31. Contas – Aba Acessos

- **Com acesso local:** a conta ou faixa de contas poderá efetuar chamadas locais. Deve-se indicar o tipo de chamada permitida: para telefones fixos e/ou celular.
- **Com acesso DDD:** a conta ou faixa de contas poderá efetuar chamadas DDD (discagem direta a distância). Deve-se indicar o tipo de chamada permitida: para telefones fixos e/ou celular.
- **Com acesso DDI:** a conta ou faixa de contas poderá efetuar chamadas DDI (discagem direta internacional).
- **Com acesso ao serviço DISA:** permite que o(s) usuário(s) da(s) conta(s) acesse(m) o sistema externamente para gerar chamadas como se estivesse(m) dentro da empresa. A tarifação e a permissão para gerar chamadas DDD, DDI, bloqueios de números discados e etc. dependerá da configuração feita para a conta.
- **Com acesso a discagem abreviada restrita:** permite que o usuário faça discagem abreviada para os números cadastrados no PABX independente das permissões de

acesso configuradas para a sua conta.

7. Selecione a aba **Geral** para definir:



Acessos Geral Permissões

proteção para dados

login em grupos DAC

possui controle de tempo de chamada ...

com bip

com liberação

e bloqueio da chamada por determinado tempo

com alarme

Figura 32. Contas – Aba Geral

- **Proteção para dados:** protege a conta ou faixa de contas contra acessos que poderiam prejudicar a transmissão/recepção de dados.
- **Login em grupos DAC:** essa opção permite que o(s) usuário(s) da(s) conta(s) efetue(m) login em um grupo DAC, no aplicativo **EasyCall Agent**, e atenda(m) chamadas destinadas a esse grupo.
- **Possui controle de tempo de chamada:**
 - **Com bip:** o sistema envia um bip para o usuário quando ele ultrapassa o tempo configurado para chamadas saintes. Pode-se configurar uma temporização entre o envio de cada bip na janela CONFIGURAÇÕES GERAIS - TEMPORIZAÇÕES, descrita no item **Temporizações**.

- **Com liberação:** quando o usuário ultrapassa o tempo configurado para chamadas saintes, ele recebe um bip e a chamada é derrubada. Caso seja selecionada também a opção **E bloqueio da chamada por determinado tempo**, o sistema não permitirá, durante um tempo configurável, que o usuário gere uma nova chamada para o número com o qual estava falando.
- **Com alarme:** é gerado um alarme no sistema quando o usuário ultrapassa o tempo configurado para as chamadas saintes.

NOTAS

- 1) O sistema armazenará uma lista dos números de todas as chamadas que forem derrubadas por controle de tempo de chamada.
 - 2) As temporizações do controle de tempo por chamada podem ser configuradas na janela Configurações Gerais - Temporizações, descrita no item Temporizações.
8. Selecione a aba **Permissões** para definir as permissões da conta ou faixa de contas:

Acessos | Geral | **Permissões**

pode ser intercalado

pode estacionar

rechamada externa Tentativas:

sem rota alternativa para chamada externa

SMS

enviar para ramal enviar para celular

Controle de chamada sainte pela lista de...

números bloqueados números liberados

Figura 33. Contas – Aba Permissões

- **Pode ser intercalado:** o(s) usuário(s) da(s) conta(s) poderá(ão) sofrer intercalação.
- **Pode estacionar:** permite que o(s) usuário(s) da(s) conta(s) coloque(m) chamadas no estacionamento.
- **Rechamada externa:** permite que o(s) usuário(s) da(s) conta(s) utilize(m) a facilidade de rechamada externa, informando o número de tentativas.
- **Sem rota alternativa para chamada externa:** permite configurar se a conta tem ou não acesso à rota alternativa para geração de chamadas. Essa opção deve ser selecionada caso a conta não tenha permissão para utilizar a rota alternativa.
- **SMS (Opcional):** habilita a conta para enviar mensagens SMS para outros ramais e para celulares.
- **Controle de chamada sainte pela lista de... (Opcional):** permite configurar o controle a ser utilizado na geração de chamadas saintes pelo ramal.

- **Números bloqueados:** selecionando essa opção, quando o ramal efetuar uma chamada para um número que esteja presente na lista de números bloqueados do sistema, a chamada será derrubada.
- **Números liberados:** selecionando essa opção, quando o ramal efetuar uma chamada para um número que esteja presente na lista de números liberados, a chamada não será tarifada.

9. Para validar a configuração clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

NOTA

As mensagens SMS enviadas para celulares serão tarifadas.

PROCEDIMENTO

Exclusão de contas

1. O sistema permite a exclusão de apenas uma conta ou de uma faixa de contas. Para excluir apenas uma conta informe, na primeira caixa de texto do campo **Conta**, o número da conta a ser excluída. Para excluir uma faixa de contas, informe, nas caixas de texto do campo **Conta** a faixa de contas a serem excluídas, inserindo os números da primeira e da última conta da faixa.
2. Selecione a opção **Excluir**.
3. Para validar a operação clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

PROCEDIMENTO

Cancelamento de senha da conta

1. Caso um usuário esqueça sua senha, o administrador poderá utilizar a opção **Cancelar Senha** para cancelá-la. Quando a senha for cancelada, o sistema trocará automaticamente a senha personalizada pelo usuário (senha antiga) pela senha pa-

- drão (4567). Após esse processo, o usuário poderá trocar sua senha navegando nos menus vocalizados pela URA (Unidade de Resposta Audível).
2. O sistema permite cancelar a senha de apenas uma conta ou de uma faixa de contas:
 - Para cancelar a senha de apenas uma conta informe, na primeira caixa de texto do campo **Conta**, o número da conta.
 - Para cancelar a senha de uma faixa de contas, informe, nas caixas de texto do campo **Conta** a faixa de contas, inserindo os números da primeira e da última conta da faixa.
 3. Selecione a opção **Cancelar Senha**.
 4. Para validar a operação, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

DISA (OPCIONAL)

A facilidade DISA é uma função interativa que permite que o usuário acesse o sistema externamente e o utilize para gerar chamadas como se estivesse dentro da empresa. As chamadas geradas são vinculadas a um ramal ou a uma conta.

A tarifação e o acesso à realização de chamadas DDD, DDI, bloqueio de números discados etc. dependerá da configuração feita para o ramal ou para a conta utilizada. As configurações para ramal são feitas na janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL – ACESSOS, descrita no item Acessos e, as configurações para contas são feitas na janela CONFIGURAÇÕES – CONTAS, descrita no item **Configuração das Contas do Sistema**.

A opção **DISA**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite a configuração da facilidade DISA.

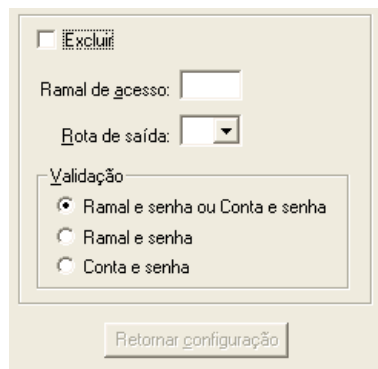


Figura 34. Configurações Gerais – DISA

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a configuração da facilidade DISA é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – DISA, o usuário receberá a seguinte mensagem:

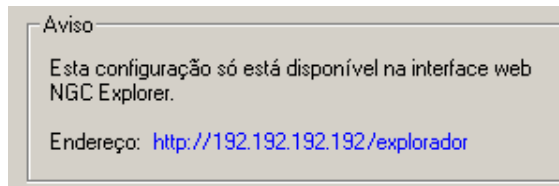


Figura 35. Aviso

PROCEDIMENTO

Configurar a facilidade DISA

1. No campo **Ramal de Acesso**, informe o número do ramal de acesso ao serviço DISA. Esse será o número de acesso que o funcionário discará quando estiver fora da empresa.
2. No campo **Rota** selecione a rota utilizada pela chamada.
3. No campo **Validação** configure o tipo de validação que o sistema fará para liberar a ligação:
 - **Ramal e senha ou Conta e senha:** indica que a URA possuirá a opção de escolha entre conta ou ramal para acesso a DISA.
 - **Ramal e senha:** o usuário deverá teclar o número e a senha do ramal para originar chamadas para qualquer finalidade.
 - **Conta e senha:** o usuário deverá teclar a conta e a senha do usuário para originar chamadas para qualquer finalidade.
4. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

NOTA

A opção **Excluir** limpa o campo **Ramal de acesso** permitindo uma nova inclusão.

ATENÇÃO

- 1) *O administrador, ao configurar a facilidade DISA, permitirá que os usuários por ele habilitados acessem externamente o sistema e o utilizem para a geração de chamadas com se estivessem dentro da empresa.*
- 2) *A configuração da facilidade deve ser realizada com observância aos procedimentos de segurança, sob pena de a facilidade não alcançar os benefícios desejados, ser utilizada de forma indevida ou maliciosa e gerar prejuízos ao administrador.*

Procedimentos de Segurança para Configuração da Função DISA

Cabe ao administrador definir, de acordo com a sua conveniência e com a disponibilidade do sistema, o procedimento de validação para liberação da ligação, que pode ser feita por ramal ou por conta.

Para que um ramal possa utilizar essa função, deve ter o privilégio **Com acesso ao serviço DISA**, habilitado na janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL/ACESSOS, descrita no item **Acesso**.

Para que uma conta possa utilizar a função DISA, deve ter o privilégio **Com acesso ao serviço DISA**, habilitado na janela CONFIGURAÇÕES GERAIS/CONTAS, descrita no item **Configuração das Contas do Sistema**.

ATENÇÃO

- 1) *As contas, senhas e ramais utilizados no procedimento de segurança (validação) são definidos única e exclusivamente pelo administrador, a quem cabe zelar por sua preservação e, sempre que necessário, alteração.*
- 2) *A ausência de cuidado na seleção do procedimento de segurança ou na guarda das respectivas senhas de acesso pode gerar, em caso de uso indevido, grave prejuízo financeiro de inteira responsabilidade do administrador.*

DISCAGEM ABREVIADA ÚNICA (OPCIONAL)

A opção **Discagem Abreviada**, da janela CONFIGURAÇÕES GERAIS, é opcional e permite criar códigos de discagem abreviada para determinados números. Esses códigos farão parte de uma agenda que poderá ser utilizada por todos os ramais da empresa.

Para excluir um número, selecione-o na listagem de números e clique no botão **Excluir** -



Para validar a inclusão ou exclusão de números na agenda de discagem abreviada deve-se clicar no botão **Aplicar**.



Avança para a próxima listagem de códigos.



Voltar para a listagem anterior.




Localiza um número de uma posição da agenda. Para isto, informe o número da posição no campo **Código** e, em seguida, clique nesse botão.



Atualiza a listagem de números com os dados salvos no servidor.

NOTA

O sistema descartará os registros inseridos caso o usuário clique no botão **Atualizar** -  antes de clicar em **Aplicar** para validá-los.

NOTA

- 1) *No caso de chamada interurbana deve-se inserir o DDD nas cifras.*
- 2) *Se a empresa possuir a facilidade de escolha automática de operadora não é necessário incluir o CSP. Caso a empresa não possua essa facilidade, deve-se inserir as cifras que seriam discadas pelo usuário ao gerar a chamada de um ramal. Ex.: Para gerar uma chamada para São Paulo, deve-se inserir: 0 + operadora + 11 + número do telefone.*

Importação de arquivo para discagem abreviada

O sistema permite a importação de um arquivo texto contendo os códigos referentes às cifras e às rotas a serem utilizadas na discagem abreviada. Esse arquivo .txt deve possuir a seguinte formatação:

- Conter 3 colunas, sendo que a primeira coluna deve indicar o código, a segunda a rota e, a terceira, as cifras correspondentes ao número.
- As colunas devem ser separadas por um tab.
- É permitido utilizar os seguintes caracteres para escrever as cifras:
 - (abre parênteses
 -) fecha parênteses
 - + sinal de adição (indica código internacional e é substituído por 00)
 - hífen separador
 - espaço em branco
 - * asterisco
 - # (sustenido) jogo da velha

NOTA

- 1) *Esses caracteres são permitidos por comumente aparecerem em cadastros de números de telefones. O número máximo de cifras por número de telefone é 15, incluídos o código do país e código de área. Para rota e código permite-se apenas o cadastro de números.*
- 2) *Qualquer cadastro fora dos padrões aqui descritos será considerado erro de arquivo e não será configurado no servidor.*

Exemplo:

Arquivo	Editar	Formatar	Exibir	Ajuda
2001	0	4029		
2002	23	3281-8181		
2003	0	48 3281 3032		
2004	0	(+55) (48) 3281-7000		

Código Rota Números

Figura 37. Exemplo de arquivo txt

Para importar o arquivo texto, na janela CONFIGURAÇÕES GERAIS/DISCAGEM ABREVIADA, clique no botão **Importar**. Será aberto o diálogo a seguir:

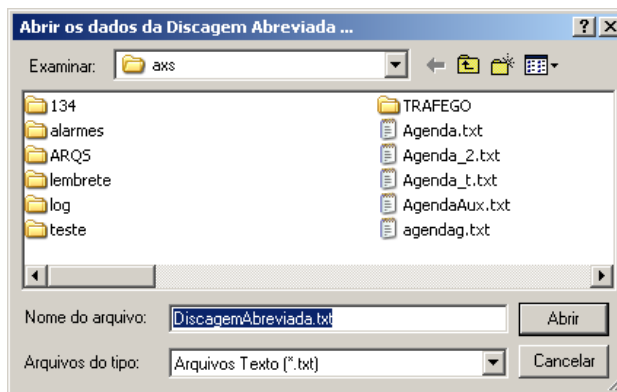


Figura 38. Abrir os dados da Discagem Abreviada

Selecione o arquivo texto da discagem abreviada e clique em **Abrir**. O sistema iniciará o envio dos códigos para o servidor. Caso o arquivo contenha erros, o sistema indicará a linha com erro e nenhum código será enviado.

NOTA

- 1) Os funcionários da empresa só saberão as posições correspondentes aos números se o administrador do software as divulgar (por e-mail ou num documento impresso).
- 2) A quantidade de posições da agenda depende de licença e é configurada pelo Serviço de Suporte ao Cliente Dígito (SSC).
- 3) Para mais informações sobre como utilizar a discagem abreviada, consulte os manuais: Ramal do Usuário e Ramal da Telefonista.

DMFS

A opção **DMFS**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar os dados do cartão DMFS (localização física em que o ramal se encontra).

Ramal:

Dados DMFS

Placa de ramais:

Tempo máximo para hook flash

Padrão

Personalizado ms

Não descomuta áudio

Tipo:

Figura 39. Configurações Gerais – DMFS

NOTA

O campo **Ramal** aceita apenas ramais com até 4 cifras.

O campo **Tempo máximo para hook flash** permite configurar o tempo em que o sistema considera a abertura da linha como **Flash**.

A opção **Padrão** deve ser selecionada caso o aparelho telefônico do ramal possua a configuração padrão para *hook flash*, ou seja, 150ms. Se o aparelho não for padrão, deve ser selecionada a opção **Personalizado** e informado o seu tempo de *hook flash*.

O campo **Tipo** informa o tipo de ramal: ERB, digital ou normal.

FAX

A opção **Geral FAX**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite a configuração do FAX. Selecionando essa opção, a parte direita da janela apresenta os seguintes campos:

Excluir

Ramal de entrada: 7425

Ramal de navegação: 7013

Frase de atendimento da caixa geral

entrada: 1096

navegação: 1116

Retornar configuração

Figura 40. Configurações Gerais – FAX

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, as configurações de FAX são feitas na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS - FAX, o usuário receberá a seguinte mensagem:

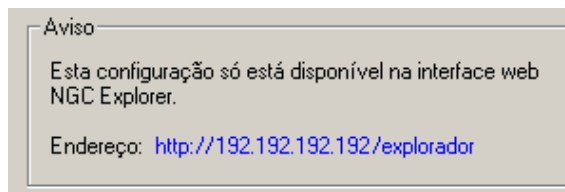


Figura 41. Aviso

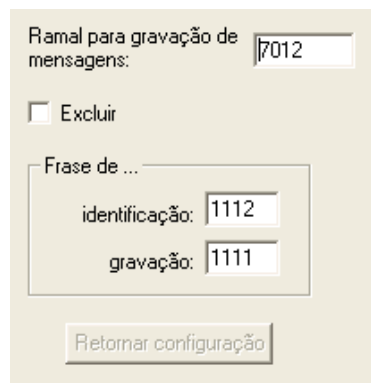
PROCEDIMENTO

Configurar Fax

1. No campo **Ramal de Entrada**, insira o número do ramal de entrada do FAX.
2. No campo **Ramal de Navegação**, insira o número do ramal de navegação.
3. No campo **Frase de atendimento da caixa geral** deve-se configurar as frases de atendimento da caixa geral de FAX:
 - **Entrada:** nesse campo deve ser informado o número da frase de entrada do atendimento da caixa geral de FAX.
 - **Navegação:** nesse campo deve ser informado o número da frase de navegação da caixa geral de FAX.
4. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

GRAVAÇÃO DE MENSAGENS

A opção **Gravação de Mensagem**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar um ramal pertencente ao plano de numeração do sistema para gravação de mensagens. O administrador poderá gravar mensagens com números entre 0550 e 0599. Selecionando essa opção, a parte direita da janela apresenta os seguintes campos:



Ramal para gravação de mensagens:

Excluir

Frase de ...

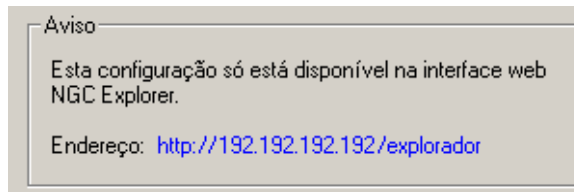
identificação:

gravação:

Figura 42. Configurações Gerais – Gravação de Mensagens

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígitro permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a configuração de gravação de mensagens é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – GRAVAÇÃO DE MENSAGENS, o usuário receberá a seguinte mensagem:



Aviso

Esta configuração só está disponível na interface web NGC Explorer.

Endereço: <http://192.192.192.192/explorador>

Figura 43. Aviso

PROCEDIMENTO

Configurar a gravação de mensagens

1. No campo **Ramal para gravação de mensagens**, informe o número do ramal que será utilizado para gravação das mensagens.
2. No campo **Frase de identificação** informe o número da frase veiculada no atendimento da chamada.
3. Em **Frase de gravação** informe o número da frase de atendimento que instruirá o usuário no processo de gravação informando os passos a serem seguidos.
4. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

NOTA

Após a gravação da mensagem recomenda-se que a configuração do ramal seja excluída. Para isto, deve-se informar o número do ramal no campo Ramal para gravação de mensagens e selecionar a opção **Excluir**.

PROCEDIMENTO

Gravação ou reprodução de mensagens

1. Efetue uma chamada para o ramal configurado para gravação de mensagens.
2. Será solicitada a senha de acesso ao ramal, informe-a.
3. O sistema solicitará a seleção da opção de gravação ou reprodução de mensagem. Informe a opção desejada:
 - Para gravar mensagem, digite o número 1.
 - Para reproduzir uma mensagem, digite o número 2.
4. Será solicitado o número da mensagem a ser gravada ou reproduzida, informe-o. Esse número deve estar na faixa de 0550 a 0599.
5. No caso de gravação de mensagem, grave a mensagem a ser divulgada. Caso tenha sido escolhida a reprodução da mensagem, o sistema a reproduzirá.

GRUPOS DE RAMAIS

A opção **Grupos**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite a configuração de até 254 grupos de ramais.

Grupo: 11 Excluir

Geral | Ramais | Mensagem | Atendimento | Fila

Ramal chave: 501 Tipo: Dispositivo DAC

Nome: DAC Conta:

Tempo de espera por atendimento no ramal: 0 s

Padrão prefixos bloqueados:

Rotas

Principal: 0 Alternativa: 0

Controle tempo acesso

Tipo: Nenhum R\$/Min.:

Características:

- Bloqueio Discagem Direta a Cobrar
- Ponto de roteamento
- Canal único na divulgação da mensagem inicial
- Não transfere chamadas para ramais fora do grupo
- Ponto de roteamento divulga música
- Grupo DAC é configurado com todos os ramais presentes
- Grupo DAC com fila infinita.
- Ramais usam música do grupo.
- Ponto de roteamento transfere chamadas com música

Figura 44. Configurações Gerais – Grupos

Selecionando a opção **Grupos**, a parte direita da janela apresenta os campos e abas mostrados na figura anterior.

Para configurar/alterar um grupo, selecione-o na caixa de listagem **Grupo** e clique no botão **Verificar**. Em seguida, efetue as configurações/alterações pertinentes nas abas: **Gerais**, **Ramais**, **Mensagem**, **Atendimento** e **Fila**.

NOTAS

- 1) A plataforma de telefonia Dígitro permite a configuração de até 900 grupos, identificados pelos números de 1 a 900. A configuração de grupos com identificador superior a 254 é feita na interface do **NGC Explorer**.
- 2) A opção **Excluir** exclui grupos configurados no sistema. Para excluir um grupo deve-se selecionar o grupo a ser excluído e, em seguida, selecionar essa opção.
- 3) Exclua apenas os grupos cuja finalidade seja conhecida, para evitar a exclusão de grupos relacionado às URAs do PABX, por exemplo.
- 4) O sistema permite a configuração de grupos sem ramais.

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígitro permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas que possuem algum grupo com identificador superior a 254 ou ramais com mais de 4 cifras, a configuração é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS - GRUPOS, o usuário receberá a seguinte mensagem:

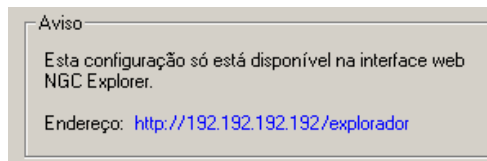


Figura 45. Aviso

Configurações Gerais do Grupo

A aba **Geral** permite configurar as características gerais do grupo de ramais:

Geral | Ramais | Mensagem | Atendimento | Fila
 Ramal chave: Tipo: Prioritário
 Nome: Grupo APC Conta:
 Tempo de espera por atendimento no ramal: 10 s
 Padrão prefixos bloqueados:
 Flotas:
 Principal: 0 Alternativa: 0
 Características:
 Bloqueio Discagem Direta a Cobrar
 Ponto de roteamento
 Canal único na divulgação da mensagem inicial
 Não transfere chamadas para ramais fora do grupo
 Ponto de roteamento divulga música
 Grupo DAC é configurado com todos os ramais presentes
 Grupo DAC com fila infinita
 Ramais usam música do grupo.
 Retorno de chamadas transferidas para ramais...
 Retornar configuração

Figura 46. Configurações Gerais – Grupos/Gerais

PROCEDIMENTO

Configurar grupo

1. No campo **Ramal Chave**, configure o ramal chave do grupo. Esse ramal não precisa estar associado a nenhum ramal físico, podendo servir apenas para identificação do grupo.
2. Em **Tipo** selecione o tipo de grupo:
 - **Toque Simultâneo:** a chamada será encaminhada a todos os ramais do grupo, simultaneamente, e atendida pelo primeiro que retirar o fone do gancho.

- **Prioritário:** a chamada será encaminhada na sequência configurada no grupo, para o ramal livre. A sequência dos ramais no grupo indica a prioridade de um ramal em relação ao outro.
- **Rotativo:** a chamada será encaminhada de forma rotativa na sequência configurada no grupo, isto é, quando houver uma chamada para um determinado ramal e esse estiver ocupado, o sistema encaminha a chamada para o próximo ramal configurado no grupo.
- **Dispositivo DAC:** a chamada será encaminhada ao ramal que estiver a mais tempo livre desde a última chamada recebida pelo grupo.

NOTAS

- 1) O ramal chave de um grupo não pode ser ramal chave de outro grupo.
- 2) O ramal da operadora/telefonista não pode ser ramal chave, nem participar de um grupo.
- 3) O ramal chave não pode ser ramal transbordo do mesmo grupo.

ATENÇÃO

Se o ramal chave de um grupo do tipo Dispositivo DAC for alterado, o sistema efetuará o logout automático de todos os agentes do grupo, interrompendo o atendimento. Para que o atendimento seja restabelecido, será necessário que todos os agentes efetuem o login no novo grupo.

3. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de ramais.
4. Em **Conta** é possível associar uma conta ao grupo de ramais.
5. Para grupos do tipo “Prioritário” ou “Rotativo” pode-se informar, no campo **Tempo de espera por atendimento no ramal**, o tempo de toque em cada ramal. Por exemplo, se uma chamada for originada para o grupo prioritário 3020, que contém

os ramais 3021 até 3025, a chamada será encaminhada para o 3021. Se esse não atender no tempo configurado, a chamada será transferida para o ramal 3022 e assim por diante, até atingir o 3025; se esse último também não atender, a chamada voltará ao 3021, reiniciando o ciclo. O tempo de toque é o tempo em que o ramal ficará tocando até que a chamada seja transferida para o próximo ramal configurado, e seu padrão é 10 segundos.

6. No campo **Padrão Prefixos Bloqueados** selecione o padrão de prefixos que devem ser bloqueadas para o grupo.
7. No campo **Rotas** configure as rotas a serem utilizadas pelo grupo:
 - **Principal:** selecione a rota principal (default) a ser utilizada pelo grupo.

NOTA

A rota principal do grupo somente será utilizada quando o ramal configurado ou logado no grupo realizar uma chamada utilizando a rota zero, por exemplo, discando: 032817000. Já, se o usuário realizar uma chamada utilizando uma rota especial, discando, por exemplo, *82532817000, essa configuração será ignorada.

- **Alternativa:** selecione a rota alternativa a ser utilizada pelo grupo quando a rota principal estiver congestionada ou com algum problema.
8. No campo **Características** habilite as características do grupo:
 - **Bloqueio de Discagem Direta a Cobrar:** bloqueia o recebimento de chamadas do tipo Discagem Direta a Cobrar pelo grupo.
 - **Ponto de Roteamento:** essa opção deve ser selecionada caso o administrador deseje que o grupo funcione como ponto de roteamento, onde a chamada, ao entrar no grupo, fica recebendo tom de chamada até que uma aplicação externa efetue uma ação CTI, transferindo-a para um outro grupo ou atendente, ou atinja o tempo de transbordo, configurado na aba **Atendimento**.
 - **Canal único na divulgação da mensagem inicial:** o sistema utilizará apenas um

canal para divulgação de mensagem para todas as chamadas que estiverem ouvindo a abertura do grupo. Essa configuração pode ser usada no caso de mensagens curtas. Se essa opção não for selecionada (configuração default), o sistema utilizará um canal para cada veiculação da mensagem de abertura do grupo.

- **Não transfere chamadas para ramais fora do grupo:** os ramais do grupo não poderão transferir chamadas destinadas ao grupo para ramais fora do grupo, ou seja, que não pertençam ao grupo. Os ramais do grupo também não poderão colocar chamadas externas no estacionamento.
- **Ponto de roteamento divulga música:** essa opção deve ser selecionada caso o administrador deseje que o grupo funcione como ponto de roteamento e que, até que a ligação seja roteada, o chamador fique em música.
- **Grupo DAC é configurado com todos os ramais presentes (URA):** essa característica indica que após a configuração de um grupo DAC os ramais incluídos estarão "livres", ao invés de "em pausa" (configuração default do sistema).
- **Grupo DAC com fila infinita:** configura o tamanho da fila como infinita, sendo a quantidade de chamadas limitada pelo entroncamento.
- **Ramais usam música do grupo:** ao colocar uma chamada em música o ramal utilizará a fonte de música do grupo e não a sua própria fonte.
- **Routing Point transborda chamadas sem monitoração CTI:** a configuração desse item é **opcional** e deve ser feita para plataformas que possuam conexão CTI com servidores externo, por exemplo, uma aplicação CSTA de terceiros. Essa opção configura a plataforma a iniciar a contagem de um tempo de reconexão quando ela perder a conexão CTI com o cliente CSTA. Caso a conexão não seja restabelecida durante esse período (configurado no item **Temporizações**), as chamadas do **Ponto de Roteamento** serão transferidas para o Dispositivo DAC configurado para transbordo. Para que o transbordo ocorra corretamente é necessário que o ponto de roteamento possua configuração de transbordo de fila com um valor alto (o recomendado é de 3.600s).
- **Tarifa conta associada ao invés do ramal:** o sistema bilheta a chamada na conta

do agente logado no ramal do grupo ou na conta associada ao grupo de ramais.

- **Utiliza conta associada para geração de chamadas:** as chamadas realizadas pelos ramais do grupo serão geradas na conta associada ao grupo, caso a conta do grupo esteja configurada, ou pela conta do agente, se houver um agente logado, ou ainda, pelo próprio ramal.
- **Ponto de roteamento sem tom e música:** configura um ponto de roteamento sem tom de chamada e sem música.
- **Consumo créditos (pré-pago) para chamadas entrantes:** configura o sistema para consumir os créditos do Pré-pago ao receber chamadas entrantes. Essa opção deve ser selecionada nos casos em que seja necessário tarifar as chamadas recebidas por um grupo de URAs.
- **Grupo DAC com distribuição por menor tempo de ocupação:** configura o sistema para distribuir as chamadas de acordo com o tempo de ocupação das atendedoras. Dessa maneira, as chamadas são encaminhadas para as atendedoras que possuem menor tempo de ocupação.
- **Grupo não coloca ramais em pausa automaticamente:** por default, quando uma chamada é transferida para um ramal de um grupo que possua configuração de transbordo e não é atendida durante o tempo configurado para permanência na fila de atendimento, essa chamada é transbordada e o ramal é colocado em pausa. Selecione essa opção caso deseje que o ramal não seja colocado em pausa quando não atender às chamadas.
- **Grupo coloca identidade do ramal chave nas chamadas geradas pela PAs:** quando um atendente gerar uma chamada, será enviada a identidade do ramal chave do grupo.
- **Chamadas com ring diferenciado:** configura o uso de um ring diferenciado para as chamadas que entram no grupo. Quando uma chamada externa for transferida para outros dispositivos, o ring continuará diferenciado mesmo que a transferência tenha sido feita para um dispositivo do grupo ou de fora dele. Porém, quando a transferência for feita para um ramal chave, será utilizado o ring configurado para o

grupo de destino.

- **Grupo tem bloqueio chamadas Telemarketing:** essa opção impede que os ramais do grupo ou uma solução EasyCall Dialer associada ao grupo realizem chamadas para números que estiverem na “Lista de bloqueio de chamadas de Telemarketing”.
- **Ramal recebe somente chamada do mesmo grupo:** define que os ramais configurados e as PAs logadas num grupo somente poderão receber chamadas desse mesmo grupo, ou seja, não poderão receber ligações ou transferências, internas ou externas, de números que não pertençam ao seu grupo.


Configuração dos Ramais do Grupo


A aba **Ramais** permite configurar os ramais que farão parte do grupo:

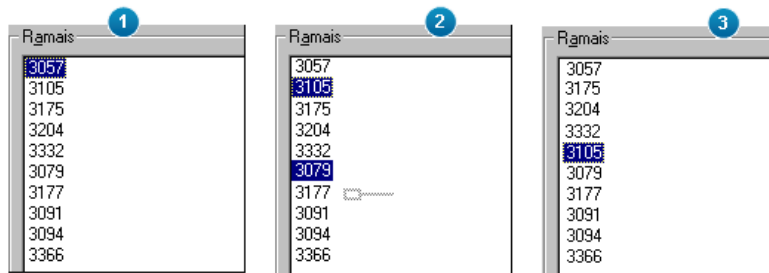


Figura 47. Configurações Gerais – Grupos/Ramais


Nessa aba é possível incluir ou excluir os ramais configurados para um determinado grupo:

- **Para incluir ramais** no grupo, preencha as caixas de texto com o número do ramal ou a faixa de ramais a ser incluída e, em seguida, clique no botão **Incluir** - 

- Para **excluir ramais** do grupo, informe nas caixas de texto o número do ramal ou a faixa de ramais a ser excluída ou selecione na listagem de ramais e, em seguida, clique no botão **Excluir** - .
- Para **alterar a ordenação dos ramais** basta clicar sobre o ramal a ser mudado de posição e movê-lo, com o botão do *mouse* pressionado, para a posição desejada, onde o botão do *mouse* deve ser solto. Veja o exemplo a seguir, onde o ramal 3105 será movido para a posição do ramal 3079:



1. Posição inicial dos ramais.
2. Para mover o ramal 3105, clique nele e arraste-o para a posição desejada.
3. Posição final dos ramais.

O botão **Localizar** -  permite localizar um ramal específico entre os configurados. Para isto, informe na caixa de texto o número do ramal a ser localizado e, em seguida, clique no botão.

Configuração da mensagem de atendimento do grupo

A aba **Mensagem** permite configurar a mensagem de atendimento dos grupos:

The screenshot shows a configuration window with the following elements:

- Navigation tabs: Geral, Ramais, **Mensagem**, Atendimento, Fila.
- Section: Atendimento
 - sem mensagem
 - com mensagem
 - com mensagem caso fila não livre
 - com lista de mensagens
- Section: Mensagem
 - Ramais ausentes: []
 - Atendimento: [555]
 - Lista: []
 - Buttons: [↩] and [X]

Figura 48. Configurações Gerais – Grupos/Mensagens

PROCEDIMENTO

Configurar mensagem de atendimento

1. No campo **Atendimento**, selecione o tipo de atendimento do grupo:
 - **Sem mensagem:** a chamada ficará em espera, com tom de chamada. Para essa opção não é necessário informar o número da mensagem de atendimento.

- **Com mensagem:** a chamada externa será atendida primeiramente por uma mensagem, cujo número deve ser informado no campo **Atendimento**.

NOTA

As chamadas internas geradas para um grupo são transferidas diretamente para o ramal, não sendo divulgada a mensagem de atendimento.

- **Com mensagem caso fila não livre:** se todos os ramais estiverem ocupados, a chamada receberá mensagem. Informe o número da mensagem de atendimento no campo **Atendimento**.
 - **Com lista de mensagens:** as ligações serão atendidas por uma lista de mensagens. A lista deve ter ao menos uma mensagem configurada. As mensagens serão tocadas aleatoriamente.
2. No campo **Mensagens** devem ser configuradas as mensagens do grupo:
- **Ramais Ausentes:** número da mensagem de atendimento a ser divulgada quando todos os ramais do grupo estiverem ausentes.
 - **Atendimento:** número da mensagem de atendimento do grupo.
 - **Lista:** permite a inclusão e exclusão de mensagens na lista do grupo. Essas operações são realizadas pelos botões **Incluir** e **Excluir**.

Configuração do atendimento do grupo

A aba **Atendimento** permite configurar as características do atendimento do grupo de ramais:

Atendimento

Calendário de atendimento do grupo:

Destino das chamadas fora do horário de atendimento:

Fim Seleção:

Quantidade de toques antes de divulgar mensagem:

Tempo de pós-atendimento: s

Tempo máximo de atendimento: min

Retornar configuração

Figura 49. Configurações Gerais – Grupos/Atendimento

PROCEDIMENTOS

Configurar atendimento do grupo

1. No campo **Calendário de atendimento do grupo** selecione o calendário de funcionamento para o grupo. Os calendários definem o horário de atendimento do grupo, e são configurados na janela CONFIGURAÇÃO DE CALENDÁRIO.
2. Em **Destino das chamadas fora do horário de atendimento** informe o ramal, caixa postal, grupo ou siga-me externo para o qual devem ser desviadas as chamadas entrantes fora do horário de atendimento do grupo.

NOTAS

- 1) Não é permitido configurar o ramal chave do próprio grupo como destino para o desvio das chamadas;
 - 2) Fora do horário de atendimento, as chamadas do grupo são desviadas sem gerar informação de atendimento, e também não é avaliada a configuração feita na aba “Mensagem”, ou seja, as chamadas são transferidas para o destino imediatamente, independente de o grupo ter ou não mensagem configurada.
3. No campo **Fim de Seleção**³ defina se as chamadas entrantes para o ramal chave serão tarifadas ou não:
 - **Com tarifação:** as chamadas entrantes para o ramal chave serão tarifadas normalmente.
 - **Sem tarifação:** as chamadas entrantes para o ramal chave não serão tarifadas. Por exemplo, se uma pessoa origina uma chamada para o ramal chave e esse número mudou, a empresa poderia enviar uma mensagem comunicando o novo nú-

³ Vide no item ANEXO a descrição de Fim de Seleção.

mero do telefone e, em seguida, a chamada seria derrubada.

4. No campo **Quantidade de toques antes de divulgar mensagens** deve ser informada a quantidade de toques antes de o sistema efetuar o atendimento da chamada com a mensagem de atendimento do grupo.
5. No campo **Tempo de Pós-atendimento**⁴ insira o tempo (em segundos) que o sistema deve aguardar para transferir uma chamada que está na fila de atendimento para um ramal, após este último finalizar um atendimento. Se o tempo configurado for igual à zero, por exemplo, o sistema transferirá a chamada para o ramal assim o atendimento for finalizado.

NOTA

Essa configuração é válida apenas para grupos do tipo Dispositivo DAC.

6. No campo **Tempo máximo de atendimento** insira o tempo máximo (em minutos) de atendimento das chamadas. Quando o atendimento da chamada alcançar esse tempo, o atendente receberá um bip informando que o tempo máximo de atendimento ocorreu.
7. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

Configuração da fila de atendimento do grupo

A aba **Fila** permite configurar a fila de atendimento do grupo:

⁴ O pós-atendimento é um período configurado para que o atendente, após finalizar o atendimento de uma chamada, realize tarefas complementares, como o preenchimento de registros.

Configuração de Fila:

- Possui fila Tamanho: 100
- Fonte de música: 1
- Prioridade do grupo: 5
- Ao entrar na fila divulga ...
 - Mensagem: 1
 - Frase com tempo de espera: []
 - Intervalo para o cálculo de tempo de espera em fila: 30 min
 - Tempo de repetição da mensagem ou frase: 1 s
- Transbordo
 - Tempo máximo em fila: [] s
 - Calendário de atendimento do grupo: []
 - Transbordo durante o horário de atendimento: []
 - Transbordo fora do horário de atendimento: []
 - Ramal transbordo para FAX: []

Retornar configuração

Figura 50. Configurações Gerais – Grupos/Fila

PROCEDIMENTO

Configurar a fila de atendimento do grupo

1. No campo **Fila** configure a existência de fila de atendimento para o grupo:

- **Possui fila:** selecione essa opção caso o grupo possua fila de atendimento. Dessa forma, a ligação ficará em espera caso todos os ramais do grupo estejam ocupados. No campo **Tamanho**, defina o tamanho máximo da fila de atendimento do grupo (o tamanho máximo configurável é 255).
 - No campo **Fonte de música** selecione a fonte de música a ser utilizada pelo grupo. Essa opção permite que o grupo configure uma mensagem ou uma música específica para as suas chamadas em espera. As fontes de música são configuradas no item **Música**.
 - No campo **Prioridade do Grupo** configure a prioridade de atendimento de chamadas do grupo. Caso um grupo possua uma prioridade de atendimento menor que os demais, ele somente será alocado para o atendimento quando todos os grupos estiverem atendendo. A maior prioridade de atendimento é 0 (zero), e a prioridade default é 5. A prioridade dos grupos varia de 0 a 10.
2. No campo **Ao entrar na fila divulga** configure a divulgação de uma mensagem ou frase para as chamadas que entram na fila:
- **Mensagem:** o sistema divulgará uma mensagem ao assinante assim que ele entrar na fila de atendimento do grupo. Na caixa de texto deve ser inserido o número da mensagem a ser divulgada.
 - **Frase com tempo de espera:** o sistema divulgará uma frase informando em quanto tempo a chamada será atendida. Na caixa de texto deve ser inserido o número da frase a ser divulgada.
 - **Intervalo para o cálculo de tempo de espera em fila:** informe nesse campo de quantos em quantos minutos o sistema deve recalcular o tempo de espera das chamadas na fila. Pode-se configurar um intervalo de 1 a 59 minutos.
 - **Tempo da repetição da mensagem ou frase:** período entre as repetições da mensagem ou da frase com tempo de espera deve ser informado no campo **Tempo de repetição da mensagem ou frase**.

NOTAS

- 1) A configuração do intervalo para cálculo de tempo de espera em fila somente é válida quando selecionada a opção **Frase com tempo de espera**.
- 2) Quando a chamada entrar na fila, será divulgada a mensagem ou a frase com tempo de espera. Não é possível selecionar as duas opções ao mesmo tempo.

PROCEDIMENTO

Configurar o transbordo das chamadas na fila de atendimento do grupo

1. No campo **Tempo máximo em fila** informe o tempo (em segundos) que o sistema deve aguardar para transferir as chamadas na fila de atendimento do grupo para um o ramal de transbordo.
2. Em **Calendário de atendimento do grupo** selecione o calendário de funcionamento para o grupo. Os calendários definem o horário de atendimento do grupo e são configurados na janela CONFIGURAÇÃO DE CALENDÁRIO.
3. No campo **Transbordo durante o horário de atendimento** informe o ramal para o qual, durante o horário de atendimento do grupo, devem ser transbordadas as chamadas que estiverem na fila de atendimento quando for atingido o “tempo máximo em fila”.
4. No campo **Transbordo fora do horário de atendimento** informe o ramal para o qual, fora do horário de atendimento do grupo, devem ser transbordadas as chamadas que estiverem na fila de atendimento quando for atingido o “tempo máximo em fila”.
5. No campo **Ramal transbordo para FAX** informe o ramal para o qual serão transbordadas as chamadas de FAX que estiverem na fila de atendimento quando for atingido o “tempo máximo em fila”.

NOTAS

- 1) *O ramal chave do próprio grupo não será permitido como destino do transbordo.*
- 2) *Caso não seja definido um ramal para o transbordo, as chamadas poderão ter os seguintes tratamentos:*
 - *Num grupo que possua fila, ficarão aguardando atendimento até atingirem o tempo "transbordo fila grupo", definido na configuração de Temporizações.*
 - *Se o grupo não possuir fila e não existirem agentes livres, serão derrubadas.*
- 3) *Caso não seja configurado um calendário de atendimento, as chamadas serão transbordadas sempre para o ramal definido no campo "Transbordo durante o horário de atendimento".*

IDENTIFICAÇÃO DO PABX

A opção **Identificação do PABX**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite verificar a identificação do PABX.

The screenshot displays a configuration window for PABX identity and DDR settings. It is divided into three main sections: Identity, DDR Difference, and DDR Bands.

Identidade

Categoria ITU (CCITT):

Número do PABX:

Diferença número do PABX para acesso DDR se milhar da identidade ...

é igual a 0:

é igual a 1:

é igual a 2:

é maior ou igual a 3:

Faixas DDR

a

Inicial	Final
7000	7399
7400	7699

Figura 51. Configurações Gerais – Identificação do PABX

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígitro permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a identificação do PABX é configurada na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – IDENTIFICAÇÃO DO PABX, o usuário receberá a seguinte mensagem:

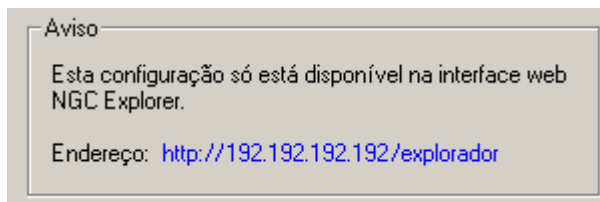


Figura 52. Aviso

NOTA

O administrador poderá verificar a identificação do PABX, que poderá ser alterada apenas pela assistência técnica.

O campo **Identidade** apresenta as seguintes informações:

- **Categoria ITU (CCITT):** indica a categoria da empresa perante a concessionária de telefonia convencional. Essa configuração é feita de acordo com a Tabela 1, a seguir.
- **Número do PABX:** é o número piloto do PABX. Geralmente é o número principal de entrada da empresa, usado pela telefonista, por exemplo.

NOTA

A Identificação do PABX é configuração básica do sistema, e pode ser alterada somente pela assistência técnica.

Tabela 1. Configuração de Categoria

Categoria	Descrição
0x00	Categoria chamador desconhecida
0x01-0x08	Reserva
0x09	Telefonista
0x0A	Assinante comum
0x0B	Reserva p/ assinante com prioridade (norma TELEBRAS exclui)
0x0C	Equipamento de comunicação de dados
0x0D	Equipamento de manutenção
0x0E	Assinante com tarifação especial (norma TELEBRAS exclui)
0x0F	Telefone público local
0x10	Telefone público interurbano serviço nacional (norma TELEBRAS exclui)
0x11	Assinante c/ facilidade transferência
0xE0	Assinante com tarifação especial (norma TELEBRAS 220-250-732 jul 94)
0xE2	Telefone público interurbano serviço nacional (norma TELEBRAS 220250732 jul 94)

Diferença do número do PABX para acesso DDR se milhar da identidade

A adaptação do plano de numeração da empresa é configurada nesse item e serve para que o sistema transforme a primeira cifra do plano de numeração da empresa para a primeira cifra do plano que o PABX tem como padrão.

Nos campos **é igual a 0**, **é igual a 1**, **é igual a dois** e **é maior ou igual a 3** deve-se preencher, em um deles, a diferença descrita acima.

Por exemplo, se o plano de numeração do PABX é de 2000 e o plano que a central fornece é de:

A) 7000 a 7350 ou

B) 3000 a 3350 ou

C) 2000 a 2350, os seguintes campos deveriam ser preenchidos:

No exemplo A o campo a ser preenchido seria o **é maior ou igual a três** com o número 5, pois $7 - 5 = 2$, ou seja, vem 7 da central pública desconta 5 e passa para 2 que é a primeira cifra do plano do PABX.

No exemplo B o campo a ser preenchido também seria o **é maior ou igual a 3** com o número 1, pois $3 - 1 = 2$.

No exemplo C o campo a ser preenchido seria o **é igual a 2** com o número 2, pois $2 - 0 = 2$.

NOTA


Esse item está relacionado com as chamadas entrantes.

Faixas DDR

Quando a empresa desejar que o número reconhecido nos aparelhos de bina (que exibem o número do chamador na tela) não seja o número piloto do sistema, ou seja, aque-

le utilizado pela telefonista, e sim o número do ramal propriamente dito. Deve-se configurar a faixa de ramais do sistema no item **Faixas DDR**.

Após digitar os números inicial e final da faixa de ramais, clique no botão **Incluir** - .

Para excluir a faixa de ramais, selecione a faixa nos campos Inicial e Final e clique no botão **Excluir**- .

NOTA

As faixas DDR estão relacionadas com as chamadas saintes.

LINHA DE EMERGÊNCIA

A opção **Linha de Emergência**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar o sistema para a execução de chamadas emergenciais, ou seja, acessar ramais ou telefones externos sem a necessidade de utilização das teclas do telefone, bastando retirar o fone do gancho e aguardar o tempo, pré-configurado, para conexão entre as linhas.

Ramal: a

Tempo de transferência para linha: s

Interna

Excluir

ramal:

ativa

Externa

Excluir

rota: número:

mensagem:

quantidade de tentativas:

ativa

Figura 53. Configurações Gerais – Linha de Emergência

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a configuração da linha de emergência é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – LINHA DE EMERGÊNCIA, o usuário receberá a seguinte mensagem:

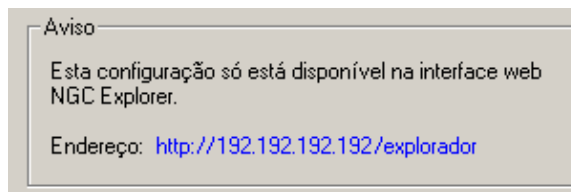


Figura 54. Aviso

PROCEDIMENTO

Configurar linha de emergência

1. No campo **Ramal** insira o número do ramal ou a faixa de ramais a ser configurada.
2. Em **Tempo de transferência para linha**, insira o período de tempo que o sistema deverá aguardar para realizar a transferência da ligação para a linha de emergência.
3. Pode-se configurar 2 tipos de linha de emergência:
 - **Interna:** que utiliza um ramal interno (do PABX) como linha de emergência. Informe o número do ramal na caixa de texto **Ramal**.
 - **Externa:** que utiliza um número telefônico externo, que não pertença ao PABX, como linha de emergência. Configure:
 - **Rota:** rota a ser utilizada na geração da chamada externa.
 - **Número:** número telefônico externo para o qual o sistema deve gerar a chamada de emergência.
 - **Quantidade de Tentativas:** quantidade de vezes que o sistema deve tentar gerar chamadas para o número configurado.
 - **Mensagem:** o preenchimento deste campo não é obrigatório, mas permite configurar o número de uma mensagem para divulgação no atendimento das chamadas de emergência externas. Nesse caso, o sistema não completará a chamada normalmente, apenas divulgará a mensagem ao número externo e, em seguida, liberará o ramal que gerou a chamada.

NOTA

Quando não for configurada mensagem para a linha de emergência externa, a chamada será estabelecida normalmente.

4. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

NOTAS

- 1) Para ativar a linha de emergência, tanto a interna quanto a externa, selecione a opção **Ativa** nos respectivos campos.
- 2) Para excluir um ramal ou uma rota configurada como linha de emergência, selecione a opção **Excluir** no respectivo campo.

MÚSICA

A opção **Música**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar as fontes de música do sistema.

Fonte: 1 Excluir

Interna Frase: 2

Externa Ramal:

Preferência

externa

interna

Retornar configuração

Figura 55. Configurações Gerais – Música

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a configuração das fontes de música do sistema é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – MÚSICA, o usuário receberá a seguinte mensagem:

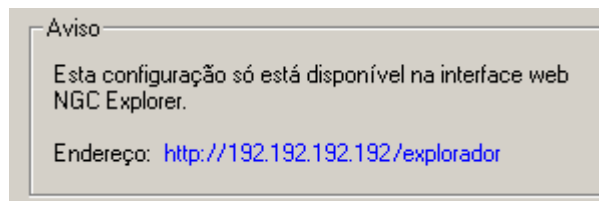


Figura 56. Aviso

PROCEDIMENTO

Configurar a música do sistema

1. No campo **Fonte** selecione o número da fonte de música a ser configurada.
2. Pode-se optar entre dois tipos de fontes:
 - **Interna:** divulga a música gravada no próprio sistema. No campo **Frase** deve ser informado o número da frase que contém a música a ser veiculada. Para mais informações sobre a gravação e construção de mensagens, consulte o capítulo **Gravação e Construção de Mensagens**.
 - **Externa:** divulga música externa, ou seja, que depende de outro equipamento (rádio, CD player etc.) conectado ao sistema. Para a seleção de música externa é necessária a associação de um ramal exclusivo para entrada da música. No campo **Ramal** informe um ramal para ser utilizado como entrada da música no sistema.

NOTA

Caso seja escolhida somente uma opção de música (interna ou externa), será divulgada exclusivamente a música selecionada. Caso contrário, quando ocorrer falha numa opção, a outra assumirá até que a opção preferencial seja recuperada.

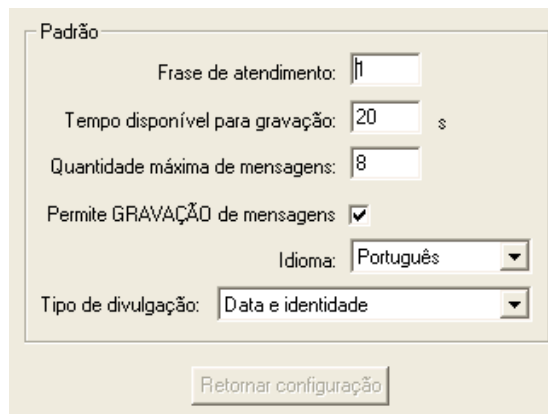
3. Quando são selecionados os dois tipos de música, interna e externa, torna-se necessário selecionar, no campo **Preferência**, uma preferência para que o sistema assumira uma fonte de onde serão divulgadas as músicas. Selecione a preferência de música no campo **Preferência**.
4. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

NOTA

A opção **Excluir** permite excluir a música configurada (interna ou externa).

PADRÃO DE CAIXA POSTAL

A opção **Padrão caixa postal**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar um padrão para as caixas postais do sistema, ou seja, todas as caixas postais que forem incluídas possuirão as características configuradas nessa janela.



Padrão

Frase de atendimento:

Tempo disponível para gravação: s

Quantidade máxima de mensagens:

Permite GRAVAÇÃO de mensagens:

Idioma:

Tipo de divulgação:

Figura 57. Configurações Gerais – Padrão Caixa Postal

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígitro permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a configuração do padrão de caixa postal é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – PADRÃO CAIXA POSTAL, o usuário receberá a seguinte mensagem:

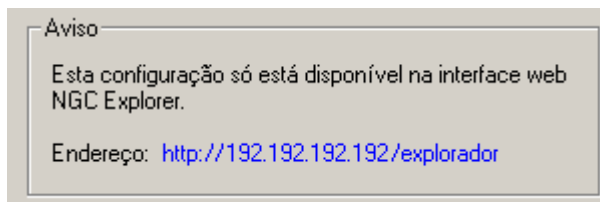


Figura 58. Aviso

PROCEDIMENTO

Configurar o padrão de caixa postal

1. No campo **Frase de Atendimento** informe o número da mensagem de atendimento das caixas postais.
2. No campo **Tempo disponível para gravação** informe o tempo máximo, em segundos, de duração de um recado (Padrão de fábrica: 20 segundos por recado).
3. Em **Quantidade máxima de mensagens** configure a quantidade máxima de mensagens que podem ser armazenadas por caixa postal voz (padrão de fábrica: 8 mensagens).
4. A opção **Permite gravação de mensagens** deve ser selecionada para que possam ser gravadas mensagens.
5. No campo **Idioma** selecione o idioma padrão da caixa postal: Português, Inglês, Espanhol ou Italiano.
6. No campo **Tipo de Divulgação** selecione o tipo de divulgação das mensagens da caixa postal:
 - **Apenas Data:** informa a data e a hora em que a mensagem foi enviada.
 - **Mensagem, Data e Identidade:** informa a data e a hora que a mensagem foi enviada e o número do telefone de quem a gerou.
7. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

PERFIS DE CONFIGURAÇÃO

A opção **Perfis de Configuração**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar perfis de acesso para chamadas saintes e entrantes dos ramais.

Os perfis definem um grupo de permissões para os ramais e facilitam a configuração do sistema. Selecionando essa opção é apresentada a mensagem exibida na figura a seguir.

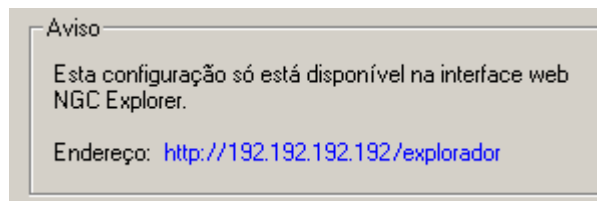


Figura 59. Aviso

Clique no *link* para acessar a interface do **NGC Explorer** e, para obter mais informações sobre perfis de configuração, consulte o **Manual da Interface NGC Explorer**.

PORTEIROS

A opção **Porteiros**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar os porteiros eletrônicos⁵ do sistema.

⁵ A facilidade Porteiro Eletrônico permite abrir uma porta controlada pelo porteiro eletrônico a partir de um ramal.

Porteiro: 1 Verificar

Excluir

Ramal associado: 3501

Ramal	Conta
	2 91
	3 104
	36 136
	58 236
	60 246

Incluir Excluir

Incluir Excluir

Retornar configuração

Figura 60. Configurações Gerais – Configurar Porteiros

PROCEDIMENTO

Configurar o porteiro

1. Selecione, na caixa de listagem **Porteiro**, o número do porteiro a ser configurado. Podem ser configurados 32 porteiros.
2. No campo **Ramal Associado** informe o número do ramal a ser associado ao porteiro.

3. Em **Ramal**, configure os ramais que terão acesso ao porteiro. Para configurar os ramais com acesso ao porteiro informe o número do ramal ou a faixa de ramais a ser incluída e, em seguida, clique no botão **Incluir**.
4. No campo **Conta**, configure as contas que terão acesso ao porteiro. Para configurar contas com acesso ao porteiro informe o número da conta ou a faixa de contas a ser incluída e, em seguida, clique no botão **Incluir**.
5. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

NOTAS

- 1) Um porteiro existe apenas se o ramal associado estiver definido.
- 2) Um porteiro pode ter ramais/contas definidos para acessá-lo sem que o campo "ramal associado" esteja configurado.
- 3) O campo **Ramal** aceita apenas ramais com até 4 cifras.

PROCEDIMENTO

Excluir um ramal ou faixa de ramais associados ao porteiro

1. No campo **Ramal** selecione o(s) ramal(is) a ser(em) excluído(s).
2. Clique no botão **Excluir** localizado no campo **Ramal**.

PROCEDIMENTO

Excluir uma conta ou faixa de contas associadas ao porteiro

1. No campo **Conta**, selecione a(s) conta(s) a ser(em) excluída(s).
2. Clique no botão **Excluir** localizado no campo **Conta**.

PROCEDIMENTO

Excluir um porteiro

1. Na caixa de listagem **Porteiro**, selecione o número do porteiro a ser excluído.
2. Selecione a opção **Excluir**.

RAMAL DE FAX

A opção **Ramal FAX**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar uma caixa de FAX para um ramal normal ou virtual.

A imagem mostra uma janela de configuração com o seguinte conteúdo:

- Ramal:
- possui FAX
- Programação:
 - sempre verifica FAX
 - transferir para FAX com NR programado
 - transfere para FAX em linha ocupada
 - transmissão
 - recepção
- Número máximo de FAX:
- E-mail:

Figura 61. Configurações Gerais – Ramal FAX

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, as configurações dos ramais de FAX são feitas na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS - RAMAL FAX, o usuário receberá a seguinte mensagem:

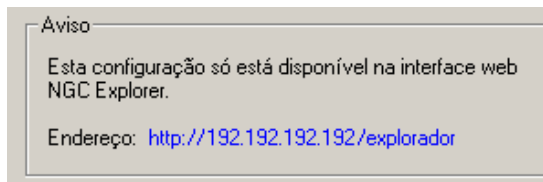


Figura 62. Aviso

PROCEDIMENTO

Configurar caixa de fax

1. Informe o número do ramal a ser configurado no campo **Ramal**.
2. Selecione a opção **Possui FAX**.
3. No campo **Programações** selecione as programações referentes ao FAX do ramal:
 - **Sempre verifica FAX:** o sistema verificará se a chamada é voz ou FAX.
 - **Transferir para FAX com NR programado:** o sistema transferirá as chamadas não atendidas para o FAX.
 - **Transfere para FAX com linha ocupada:** sempre que a linha estiver ocupada, o sistema transferirá a chamada para o FAX.
 - **Transmissão:** o ramal será utilizado para transmissão de FAX.
 - **Recepção:** o ramal será utilizado para recepção de FAX.

4. No campo **Número máximo de FAX** configure a quantidade máxima de recepção de FAX desejada. Caso esse campo não seja preenchido, o sistema atribuirá a quantidade máxima padrão, ou seja, 20 (vinte).
5. O campo **E-mail** é opcional. Caso seja informado um endereço de e-mail, o usuário receberá um aviso sobre o recebimento/envio de fax. Para receber o arquivo de fax anexo ao aviso, é necessária configuração adicional, realizada pelo Serviço de Suporte ao Cliente Dígito (SSC).

NOTA

Caso não seja definido o E-mail, o usuário só terá acesso aos faxes recebidos pela navegação pela Caixa Geral de FAX.

6. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

RECEPCIONISTA DIGITAL

A opção **Recepcionista Digital**, na janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar o atendimento automático pelo Sistema.

Recepcionista digital: Excluir

Principal

Item	Valor	Hora início
Ramal associado		-
Ramal transbordo		-
Padrão prefixos bloqueados		-
Frase noturna se noturno ativo	Não	-
Frase inicial	1084	-
Frase complementar 1	1084	-
Frase complementar 2	11	-
Ponto de música		-
Frase de bom dia		
Frase de boa tarde		
Frase de boa noite		

Troca automática

Habilita Calendário:

Item	Valor
Ramal associado	
Ramal transbordo	
Padrão prefixos bloqueados	
Frase noturna se noturno ativo	
Frase inicial	
Frase complementar 1	
Frase complementar 2	

Figura 63. Configurações Gerais – Recepcionista Digital

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a configuração das recepcionistas digitais é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – RECEPCIONISTA DIGITAL, o usuário receberá a seguinte mensagem:

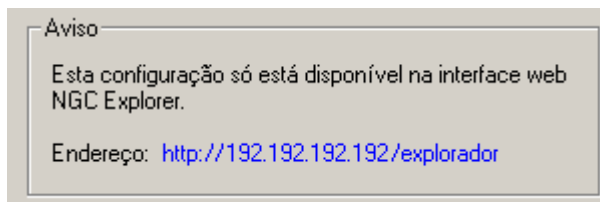


Figura 64. Aviso

PROCEDIMENTO

Configurar a recepcionista digital

1. No campo **Recepcionista Digital**, selecione a recepcionista digital a ser configurada.
2. Em **Ramal associado** informe o número do ramal a ser associado à recepcionista digital.
3. No campo **Ramal transbordo** informe o número do ramal para o qual devem ser encaminhadas as chamadas quando as condições para a recepcionista digital e operadora não forem satisfeitas, ou seja, quando o usuário não discar nada ou discar uma opção inválida.
4. No campo **Padrão Prefixos Bloqueados** configure o padrão de chamadas entrantes que devem ser liberadas ou bloqueadas pela recepcionista digital.
5. O campo **Frase Noturna se noturno ativo** permite configurar a divulgação da frase de serviço noturno da operadora, caso o transbordo seja a operadora e essa esteja configurada em serviço noturno.
6. No campo **Frase inicial** configure a frase de atendimento automático do sistema. Essa frase normalmente informa o nome da empresa e é a mesma para todas as recepcionistas digitais.
7. No campo **Frase complementar 1** informe o número da frase de atendimento automático quando o sistema possuir operadora/telefonista. Ex.: Para chamar determinado ramal, disque o número ou aguarde o atendimento da operadora/telefonista.

8. No campo **Frase complementar 2** informe o número da frase de atendimento automático quando o sistema não possuir operadora/telefonista. Ex.: Para chamar determinado ramal, disque o número.
9. No campo **Ponto de Música** pode-se configurar uma música específica para as chamadas retidas no ramal da recepcionista digital. Para isto, deve-se informar no campo **Valor** o número da fonte de música utilizada pela recepcionista digital em questão. As fontes de música são configuradas na janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – MÚSICA, descrita no item **Música**.

NOTA

Para utilização de fontes de música é necessária a aquisição de licenças.

10. No campo **Frase de bom dia** informe o número da frase de "Bom dia".
11. No campo **Frase de boa tarde** informe o número da frase de "Boa tarde".
12. No campo **Frase de boa noite** informe o número da frase de "Boa noite".
13. No campo **Troca Automática** pode ser configurada a troca automática do atendimento da recepcionista digital. Nesse campo é configurado o tipo de atendimento das chamadas entrantes fora do horário de atendimento da recepcionista selecionada, de acordo com o calendário associado a ela. Para configurar a troca automática, selecione a opção **Habilita**. Em seguida, selecione o calendário ao qual a recepcionista deve ser associada na listagem **Calendário** e defina o ramal de transbordo, o padrão de prefixos bloqueados, a mensagem noturna a ser divulgada e as frases, conforme descrito nos itens: 3, 4, 5, 6, 7 e 8.
14. Para validar a configuração efetuada, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

NOTA

- 1) *A Recepcionista Digital só atende com mensagem as chamadas externas (jun-
tor). Chamadas internas (de ramais) não são atendidas pela recepcionista digi-
tal.*
- 2) *Uma ligação externa entrante para um ramal configurado com recepcionista
digital e transbordo para ele mesmo ficará em loop, ou seja, se o chamador ligar
para esse ramal e não discar nada, as frases de atendimento serão repetidas e
o ramal não tocará.*
- 3) *O sistema transfere a chamada entrante na recepcionista digital de acordo com
a cifra discada pelo chamador, na seguinte ordem: **Roteador, Grupo, Ramal e
Transbordo**. Por exemplo, se o usuário discar a cifra 5 na recepcionista digital,
o sistema tentará encaminhar a chamada para o roteador 5, se esse roteador
não existir, ele tentará encaminhá-la para o grupo 5, se esse também não exis-
tir, tentará transferi-la para o ramal 5, não obtendo sucesso, então, a chamada
será transferida para o ramal configurado para transbordo.*
- 4) *O recurso de Recepcionista Digital não permite limitar as cifras discadas pelo
usuário, portanto, caso seja discada uma cifra que não conste nas opções da
recepcionista, mas que coincida com a cifra de acesso aos recursos Roteador,
Grupos, Ramal a chamada será encaminhada para um desses recursos. Caso o
cliente deseje limitar as cifras discadas pelo usuário, sugere-se adquire o recur-
so URA DXML, que permite definir os critérios para recebimento de cifras.*

ROTAS

A opção **Rotas**, na janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar as rotas do sistema.

Rotas

Verificação de categoria de acesso de ramal

Número mínimo de cifras para:

Chamadas locais:

Chamadas DDD:

Chamadas DDI:

Chamadas em Serviços Especiais:

Acesso a serv. de utilidade pública:

Acesso a serv. de utilidade pública DDD:

Controle de consumo

Ativar controle de consumo

Emitir aviso sonoro quando a rota principal estiver sem créditos

Rota alternativa:

Retornar configuração

Figura 65. Configurações Gerais – Rotas

Nessa janela é possível:

- Habilitar a verificação da categoria de acesso do ramal à rota na geração de chamadas.

- Configurar o número mínimo de cifras que devem ser discadas na geração de chamadas locais, DDD, DDI, para serviços especiais, para serviços de utilidade pública e para serviços de utilidade pública com DDD.
- Ativar a facilidade Controle de Consumo que, ao ser ativada, habilita opções que permitem configurar a emissão de um aviso sonoro (*beep*) quando a rota principal estiver sem créditos e selecionar a rota alternativa a ser utilizada quando os créditos da rota acabarem.

NOTAS

- 1) *A configuração das rotas é feita na instalação e não deve ser alterada sem pré-
via autorização da Dígitro.*
- 2) *A facilidade Controle de Consumo permite associar créditos (em reais ou minu-
tos) às rotas do PABX e configurar a utilização de rotas alternativas para gera-
ção de chamadas quando os créditos das rotas acabarem.*
- 3) *A associação de créditos às rotas é feita no TariFone, no módulo Pré-pago.
Para isso, é necessário adquirir as licenças dos produtos TariFone e Pré-pago.*
- 4) *Serviços especiais são aqueles iniciados por 030x,050x,080x, 090x etc. Por
exemplo: 0800*
- 5) *Serviços de utilidade pública são aqueles iniciados por 1xx, por exemplo: 190,
195 etc.*

ROTEADORES

A opção **Roteadores**, na janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar os roteadores do sistema, que são utilizados na distribuição de chamadas para outros serviços.

Roteador: 2 Verificar

Excluir

Número Associado: 9280

Transferir para o serviço: 9800

Padrão Bloqueio Identidade:

Retornar configuração

Figura 66. Configurações Gerais – Roteadores

PROCEDIMENTO

Configurar roteador

1. Selecione o número do roteador a ser configurado na caixa de listagem **Roteador**.
2. O roteador deve ser associado a um número, que ao receber ligações deverá reen-caminhar a chamada para um serviço pré-determinado. Informe no campo **Número associado** as cifras do número a ser associado ao roteador.

3. No campo **Transferir para o serviço** informe a chave do serviço que atenderá as chamadas reencaminhadas pelo roteador.
4. Na caixa de listagem **Padrão de Bloqueio Identidade** selecione o padrão de chamadas entrantes que deverão ser bloqueadas pelo serviço.
5. Para validar a configuração efetuada, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

SERVIÇO TELEPONTO (OPCIONAL)

O serviço Teleponto registra a entrada e saída dos funcionários de uma empresa, por meio de códigos discados nos ramais, e é configurado na opção **Serviços**, da janela CONFIGURAÇÕES.

Os funcionários registram a sua entrada e saída por meio de um ramal, digitando o código da empresa, estabelecimento e seu código de funcionário.

O sistema não faz observações a respeito do horário de entrada ou saída ou do número de registros de ponto num mesmo dia, pois esses dados devem ficar a cargo de um aplicativo gerenciador (Por exemplo: aplicação de folha de pagamento), que deve ser fornecido pelo cliente. Os dados da empresa, estabelecimento e código de funcionário serão as entradas que devem ser digitadas pelo funcionário.

Exemplo: ##08 + EE + SS + HHHH + FFFFFFFF

onde:

EE = Código da empresa (2 dígitos – 01...99).

SS = Código do estabelecimento (2 dígitos – 01...99).

HHHH = Senha (4 dígitos).

FFFFFFF = Código do funcionário (7 dígitos).

Para alterar a senha, deve-se digitar ##09 + EE + SS = HHHH + FFFFFFFF. O sistema solicitará a nova senha e a confirmação da nova senha.

Serviço:

Empresa: Excluir

Estabelecimento:

Código

1	4	42	60	70
1	32	46	64	79
2	34	56	68	87
3	36	58	70	91

a

Configuração de Padrões

Padrão: Excluir

Empresa: Estabelecimento:

Núm. Cifras: Núm. Cifras Auxiliares:

Figura 67. Configurações Gerais – Serviços – Teleponto

PROCEDIMENTO

Configurar o serviço Teleponto

1. No campo **Empresa** selecione o código da empresa.
2. Em **Estabelecimento** selecione o código do estabelecimento.
3. O campo **Código** lista os códigos dos funcionários habilitados no serviço Teleponto. Nesse campo pode-se incluir ou excluir códigos de funcionários:

- *Para incluir um código de funcionário informe o código na caixa de texto e, em seguida, clique no botão **Incluir**.*
 - *Para excluir um código de funcionário selecione o código a ser excluído na caixa de texto e, em seguida, de texto e, em seguida, clique no botão **Excluir**.*
4. *No campo **Configuração de Padrões** pode-se configurar uma empresa e/ou estabelecimento com senha de acesso ao Teleponto simplificada, diminuindo o número de códigos discados para registro do ponto. Por exemplo, cadastrando-se a empresa 11 e o estabelecimento 22 como sendo o padrão 01, será necessário digitar o seguinte código para registro do ponto: ##01 + senha + conta. No campo **Padrão** escolha o número padrão que será associado à empresa e/ou estabelecimento. No campo **Empresa** digite um número que será associado à empresa e, no campo **Estabelecimento** informe o código referente ao estabelecimento que será colocado no bilhete. No campo **Núm. Cifras** informe a quantidade de cifras que o código do estabelecimento deve ter. Pode-se configurar até 7 empresas ou estabelecimentos.*
 5. *Para validar a configuração efetuada, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.*

PROCEDIMENTO

Excluir a configuração de uma empresa específica

1. *No campo **Empresa**, selecione o número da empresa cuja configuração deve ser excluída.*
2. *Selecione a opção **Excluir**.*
3. *Para confirmar a exclusão, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.*

PROCEDIMENTO

Excluir um padrão

1. No campo **Padrão em Configuração de Padrões**, selecione o número do padrão a ser excluído.
2. Selecione a opção **Excluir**.
3. Para confirmar a exclusão, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

O arquivo com os dados do ponto é gerado em:

/export/home/pontoBXS/ptAAAAMMDD onde:

AAAA = Ano (4 dígitos).

MM = Mês (2 dígitos).

DD = Dia (2 dígitos).

Exemplo: /pontoBXS/pt19980713.

Esse arquivo deve se lido de alguma forma pelo aplicativo de gerenciamento do Teleponto.

O formato dos FRAMES do arquivo de Teleponto é:

EE SS FFFFFFFF DDMMAAAAHMM RL CD RAMAL CNT onde:

EE = Código da empresa (2 dígitos – 01...99).

SS = Código do estabelecimento (2 dígitos – 01...99).

FFFFFFF = Código do funcionário (7 dígitos).

DD = Dia (2 dígitos).

MM = Mês (2 dígitos).

AAAA = Ano (4 dígitos).

HH = Hora (2 dígitos).

MM = Minuto (2 dígitos).

RL = Relógio (1...99).

CD = Código de controle

Exemplo:

1 – Entrada.

2 – Saída.

RAMAL = Ramal onde foi batido o ponto.

CNT = Controle, número seqüencial de registros.

Exemplo: 01 01 0000196 040620000748 04 04 7066 0001

Acesso Externo ao Ponto:

O sistema permite que o registro de ponto seja feito por meio de uma chamada externa ao PABX. Existirá um número configurado no item **Configurações Especiais** que será a chave para acessar o ponto. Quando uma chamada é feita para esse número, uma mensagem orientativa é veiculada e o usuário deve digitar o estabelecimento, a senha, a conta e o dígito finalizador de controle. O usuário receberá uma mensagem confirmando o registro ou informando que o registro está incorreto, conforme o caso, e a chamada é finalizada. O bilhete de ponto é o mesmo gerado para o registro via ramal, porém, o campo RL e RAMAL são zerados, pois não se aplicam. Após os campos CNT há o campo IDT que contém a identidade de onde foi gerada a chamada.

Os arquivos contendo as mensagens estão localizados nos diretórios:

/axs/msgs/M_01182.DAT.

/axs/msgs/M_01183.DAT.

/axs/msgs/msg_ganho_0/M_01182.DAT.

/axs/msgs/msg_ganho_0/M_01183.DAT.

TEMPORIZAÇÕES

A opção **Temporizações**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite configurar as temporizações do sistema.

Temporizações:

Item	Valor	Unidade	▲
teste inativo	5	s	
para transferência NR	30	s	
máximo estacionado	999	s	
para inicio bilhetagem	90	s	
para intercalação	5	s	
máximo de toques chamada	9	toque(s)	
para apagar mensagens	20	dia(s)	
para apagar arquivos de bilhetagem	90	dia(s)	
antes atendimento por mensagem	1	toque(s)	
para efetuar rechamada externa	110	s	
para chamar Handset da ERB	8	toque(s)	
para inicio bilhetagem porteiro	10	s	
para apagar bilhetagem de acesso por...	90	dia(s)	
para apagar fax	7	dia(s)	
tempo máximo que o arquivo de portei...	120	min	
quantidade máxima de bilhetes portei...	100	unidad...	
tempo máximo que o arquivo de bilhet...	230	min	
quantidade máxima de bilhetes por arq...	300	unidad...	
de transbordo de fila operadora	7	s	▼

Retornar configuração

Figura 68. Configurações Gerais – Temporizações

Essa janela permite verificar/configurar as temporizações do sistema.

Para configurar/alterar um item deve-se selecioná-lo na listagem e preencher o campo **Valor** de acordo com a unidade relativa ao item selecionado.

- **Teste Inativo:** permite a configuração do tempo para teste de ramal fora do gancho. Caso o fone permaneça fora do gancho após o tempo especificado, o ramal é automaticamente desativado. Ao ser recolocado no gancho, o ramal retorna à atividade.
- **Para transferência NR:** tempo para transferência quando o ramal não responde.
- **Máximo Estacionado:** tempo máximo de permanência de uma chamada no estacionamento (até 1000 segundos). Após o tempo estipulado, a chamada retorna ao originador ou à operadora/telefonista.
- **Para Início Bilhetagem:** tempo para início de bilhetagem da chamada, caso o tronco não receba informação de atendimento. Exemplo: Uma ligação é destinada a um determinado ramal. O usuário já atendeu a chamada, porém, o sistema ainda não recebeu a sinalização de atendimento. Então, de acordo com a programação feita, a bilhetagem/tarifação, começará após o limite do tempo programado.
- **Para Intercalação:** tempo de espera após a inserção do tom de intercalação, por efetivar a comutação entre o intercalador e o intercalado, ou seja, é o tempo de espera entre o sinal de aviso ao usuário, indicando que ele será intercalado e o início real da intercalação.
- **Máximo de Toques Chamada:** número máximo de toques da chamada entrante.
- **Para apagar Mensagens:** permite configurar em quantos dias as mensagens contidas na caixa postal deverão ser apagadas.
- **Para apagar Arquivos de Bilhetagem:** permite configurar em quantos dias os arquivos de bilhetagem do PABX deverão ser apagados.
- **Antes Atendimento por Mensagem:** número de toques, numa chamada entrante, antes de receber uma mensagem.

- **Para efetuar rechamada externa:** tempo de rechamada externa em segundos. Exemplo: O usuário efetuou uma ligação externa, porém, o telefone não pôde atender a chamada, então, após o usuário efetuar a programação do serviço, o sistema fará uma rechamada automática para o telefone anteriormente chamado após um determinado tempo.
- **Para chamar *handset* da ERB:** quantidade de toques para o *handset* da ERB.
- **Para início bilhetagem porteiro:** tempo que o sistema deve aguardar para iniciar a bilhetagem do porteiro eletrônico.
- **Para apagar bilhetagem de acesso porteiro:** tempo para exclusão da bilhetagem do porteiro.
- **Para apagar FAX:** tempo para exclusão de faxes.
- **Máximo que o arquivo de porteiro permanece aberto:** permite configurar o tempo do arquivo de bilhetagem do porteiro.
- **Quantidade máxima de bilhetes por arquivo:** permite configurar o número máximo de bilhetes para o porteiro.
- **Quantidade máxima de bilhetes por arquivo:** permite configurar a quantidade máxima de registros por bilhete.
- **Máximo que o arquivo de bilhetagem permanece aberto:** permite configurar o tempo máximo para o arquivo de bilhetagem.
- **De transbordo de fila operadora:** tempo para transbordo das chamadas na fila da operadora.
- **Máximo espera sincronismo msg. de grupos:** tempo máximo de espera para sincronismo das mensagens de grupos.
- **Máximo espera sincronismo msg. de operadoras:** tempo máximo de espera para sincronismo das mensagens de operadoras.
- **Máximo permanência de elementos nas filas de operadoras e grupo:** tempo máximo de permanência nas filas de operadoras e grupo.

- **Para apagar um arquivo de tele-ponto:** tempo para exclusão do arquivo de tele-ponto.
- **Mínimo para ouvir mensagem de ocupação do ramal:** tempo mínimo para ouvir mensagem de ocupação do ramal.
- **Transbordo fila grupo:** tempo para transbordo das chamadas na fila do grupo.
- **Para bip/liberação de chamada sainte local:** tempo para bip de liberação de chamada sainte local.
- **Para bip/liberação de chamada sainte DDD/DDI:** tempo para bip de liberação de chamada sainte DDD/DDI.
- **Para bip/liberação de chamada sainte celular:** tempo para bip de liberação de chamada sainte para celular.
- **Para pedir cifras ramal *tie-line*:** tempo para solicitação de cifras de ramais *tie-line*.
- **Para considerar ramal inativo:** número de toques de tom de ocupado antes do ramal passar para inativo.
- **Para acionamento de ramal porteiro:** tempo que o ramal porteiro fica ativo para abertura do portão.
- ***Routing Point* transborda chamadas sem monitoração CTI :** a configuração desse item é **opcional**, ele permite configurar o tempo de espera para reconexão quando a plataforma perder a conexão CTI com o cliente externo, por exemplo uma aplicação CSTA de terceiros.. Caso a conexão não seja restabelecida durante esse período, as chamadas do **Ponto de Roteamento** são transferidas para o Dispositivo DAC configurado para transbordo.
- **Para aguardar reatendimento:** tempo para aguardar o reatendimento.
- **Para aguardar confirmação de liberação juntor:** tempo para aguardar a confirmação de liberação do juntor.

- **Tempo para chamar novamente o destino em caso de liberação por controle de tempo:** tempo para chamar novamente o destino, caso ocorra liberação por controle de tempo.
- **Tempo tom diferenciado chamada tronco-ramal celular:** tempo do tom diferenciado da chamada tronco-ramal celular.
- **Tempo tom diferenciado chamada ramal-ramal celular:** tempo do tom diferenciado da chamada ramal-ramal celular.

TERMINAL DE OPERADORA

A opção **Terminal de Operadora**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite associar o terminal de interface a um determinado ramal, que será utilizado pela operadora/telefonista do sistema.

Operadora:

Excluir

Ramal Associado:

Ramal Transbordo:

Fonte de música:

Pré-atendimento

sem mensagem

com mensagem

com mensagem caso fila não livre

com mensagem logo que entrar na fila

mensagem:

Características

Transferir a chamada imediatamente para o grupo se a telefonista estiver configurada como transbordo de uma Recepcionista Digital.

Operadora tem que discar hook flash

Figura 69. Configurações Gerais – Terminal de Operadora

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a configuração do terminal da operadora é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar

acessar a janela CONFIGURAÇÕES GERAIS – TERMINAL DE OPERADORA, o usuário receberá a seguinte mensagem:

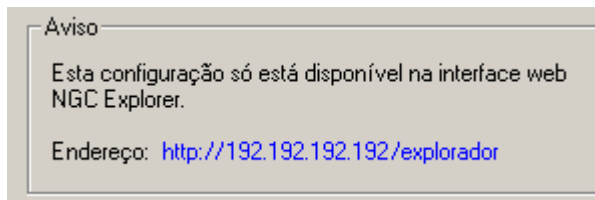


Figura 70. Aviso

PROCEDIMENTO

Configurar o terminal da operadora

1. No campo **Operadora**, selecione o número da operadora/telefonista a ser configurada. O sistema permite a configuração de até 9 operadoras/telefonistas.
2. Em **Ramal Associado** informe o número do ramal correspondente à operadora/telefonista. Pode-se configurar apenas uma operadora para cada ramal.
3. Em **Ramal Transbordo** informe o número do ramal de transbordo para o qual, após um determinado tempo configurado, deverão ser transferidas as chamadas destinadas à operadora/telefonista. Esse tempo é configurado na janela CONFIGURAÇÕES/TEMPORIZAÇÕES, descrita no item **Temporizações**.
4. No campo **Fonte de música** selecione a fonte de música a ser utilizada pela operadora/telefonista. Essa opção permite que a operadora/telefonista configure uma mensagem ou uma música específica para as suas chamadas em espera. As fontes de música são configuradas na janela CONFIGURAÇÕES/MÚSICA DO SISTEMA, descrita no item **Música**.
5. No campo **Pré-atendimento** selecione o tipo de pré-atendimento das chamadas da operadora/telefonista:
 - **Sem mensagem:** a ligação ficará em espera, com tom de chamada.
 - **Com mensagem:** a ligação será atendida primeiramente por uma mensagem. In-

forme, no campo **Mensagem**, o número da mensagem a ser veiculada.

- **Com mensagem caso fila não livre:** se existirem outras chamadas na fila, será veiculada uma mensagem. Informe, no campo **Mensagem**, o número da mensagem a ser veiculada. Após a divulgação dessa mensagem a chamada é derrubada.
 - **Com mensagem logo que entrar na fila:** a chamada receberá mensagem assim que entrar na fila de atendimento da operadora/telefonista quando esta estiver ocupada. Informe, no campo **Mensagem**, o número da mensagem a ser veiculada.
6. No campo **Características** selecione as características da operadora:
- **Transferir a chamada imediatamente para o grupo se a telefonista estiver configurada como transbordo de uma recepcionista digital:** para que esta configuração tenha efeito é necessário que o serviço noturno esteja ativo para um grupo e que o ramal da telefonista seja o transbordo de uma recepcionista digital. Quando a recepcionista receber chamadas e a telefonista estiver em serviço noturno para grupo, essas chamadas serão transferidas diretamente para o grupo configurado.
 - **Operadora tem que discar hook flash:** essa opção deve ser selecionada quando o telefone da operadora fizer análise de linha estendida (ALE) constantemente, pois nesse caso é necessário pressionar a tecla **Flash** antes dos comandos ou das cifras.
7. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

PROCEDIMENTO

Excluir um terminal de operadora

1. No campo **Operadora**, selecione o número da operadora/telefonista a ser excluída.
2. Selecione a opção **Excluir**.
3. Para confirmar a exclusão, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

TRONCOS EXECUTIVOS

A opção **Tronco Executivo**, da janela CONFIGURAÇÕES, permite a associação de ramais aos troncos executivos.

Tronco: 1 Verificar

Ramais com acesso ao tronco:

7000
7151

Ramal

Localizar Incluir Excluir

Troca automática

habilita

Ramal principal: Ramal entre intervalos:

Horário: HH:MM

00:00 à(s) 00:00
00:00 à(s) 00:00
00:00 à(s) 00:00
00:00 à(s) 00:00

O ramal principal irá substituir o primeiro da lista.
O ramal entre intervalos será retirado da lista, caso esteja configurado.

Retornar configuração

Figura 71. Configurações Gerais – Tronco Executivo

PROCEDIMENTO

Configurar os troncos executivos

1. No campo **Tronco**, selecione o número do tronco a ser configurado.
2. Em **Ramal** pode-se configurar os ramais com acesso ao tronco. Informe nas caixas de texto o número do ramal ou a faixa de ramais a ser configurada e, em seguida, clique no botão **Incluir**.
3. Para habilitar a troca automática entre os ramais, selecione a opção **Habilita**, no campo **Troca automática**. Informe os horários inicial e final para estabelecer essa troca entre os ramais.
4. No campo **Ramal Principal**, informe o número do ramal que será o primeiro a ter acesso ao tronco no período configurado, fora desse período os outros ramais da lista terão acesso a esse tronco.
5. No campo **Ramal entre intervalos**, informe o ramal que terá acesso ao tronco somente após o término do período do ramal principal.
6. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar** antes de sair da janela.

NOTA

O campo **Ramal** aceita apenas ramais com até 4 cifras.

6

ASSOCIAÇÃO LÓGICO/FÍSICO

A associação lógica/física dos ramais é feita na janela ASSOCIAÇÃO LÓGICO/FÍSICO. Essa janela é acessada pelo item **Associação Lógico/Físico** ou pelo menu Arquivo/ Configurações/ Associação Lógico/Físico, a seguir.

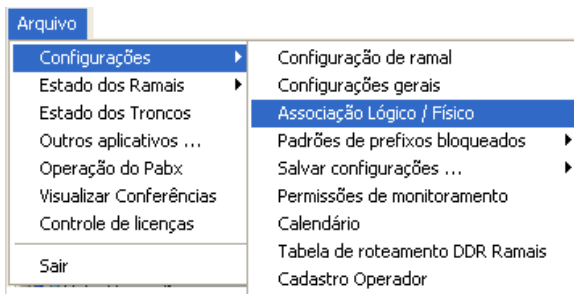


Figura 72. Menu Arquivo

Nessa janela é possível associar um ramal lógico (pertencente ao plano de numeração do sistema) a um circuito físico (par de fios conectado ao respectivo circuito da placa de ramais):

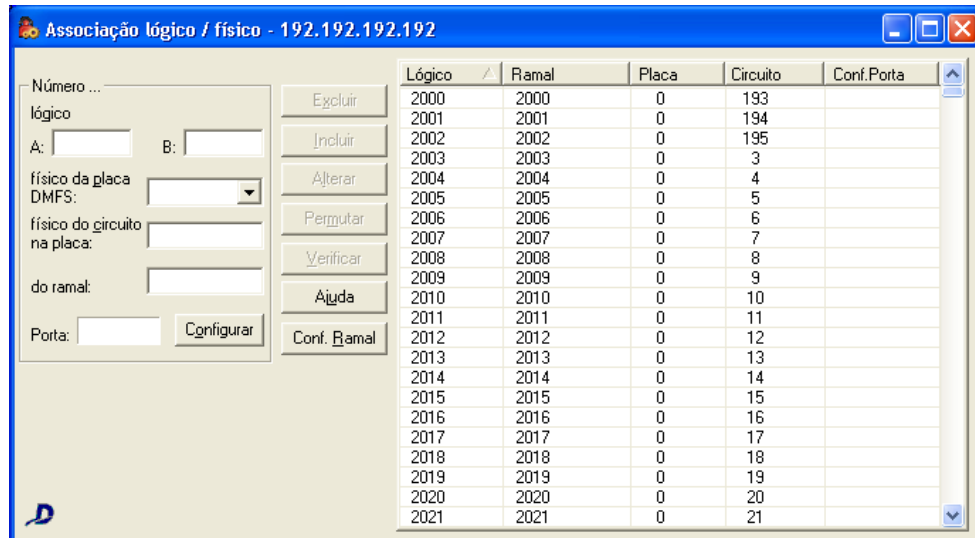


Figura 73. Associação Lógico/Físico

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a associação lógico/físico é feita na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela ASSOCIAÇÃO LÓGICO/FÍSICO, o usuário receberá a seguinte mensagem:

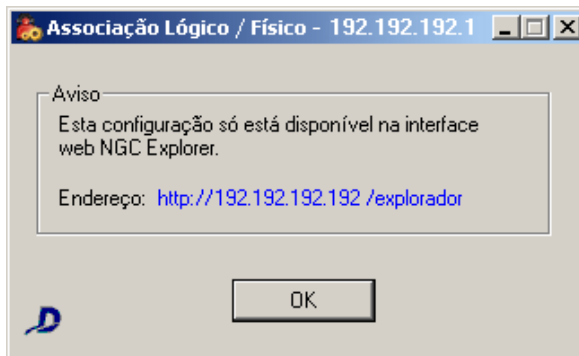


Figura 74. Aviso

PROCEDIMENTO

Incluir ramais

1. No campo **Número Lógico A** informe o número lógico a ser incluído. O número lógico é o número que identifica o ramal internamente no sistema, podendo ter 2, 3 ou 4 dígitos.
2. No campo **Físico da placa DMFS** selecione o número da placa de ramais (DMFS) ou a facilidade que o ramal deve possuir (Conferência, Desk Sharing, VoIP etc.). Para sistemas com até 288 ramais é utilizada apenas uma placa de ramais. Nesse caso, deve-se preencher o campo **Número Físico da placa DMFS** com o número "0" (zero). Para sistemas com mais de 288 ramais deve-se consultar o número da placa a qual o ramal a ser incluído pertence.
3. No campo **Número Físico do Circuito da Placa** informe o número do circuito físico (par de fios correspondente ao ramal lógico). Esse número pode ter de 1 a 3 dígitos.
4. No campo **Número do Ramal** informe o número do ramal a ser incluído.

5. No campo **Porta** informe as configurações de porta do ramal, as quais são formadas por nome e valor.

NOTAS

A configuração da **Porta** é utilizada por outras soluções. Cada solução pode exigir uma configuração de porta específica, por exemplo, Ramal Celular, Ramal Pessoa, etc. É imprescindível conhecer a solução desejada a fim de configurar corretamente o campo **Porta**.

O campo **Porta** será acessado somente pelo administrador do sistema cuja identificação for 10 e por operadores com o privilégio **Configuração de Porta**.

6. Clique no botão **Incluir**.

PROCEDIMENTO

Excluir ramais

1. Na listagem, selecione o número lógico do ramal a ser excluído.
2. Clique no botão **Excluir**.

PROCEDIMENTO

Alterar ramais

1. Na listagem, selecione o número lógico do ramal correspondente ao ramal a ser alterado.
2. No campo **Número**, efetue as alterações desejadas.
3. Clique no botão **Alterar**.

PROCEDIMENTO

Permutar ramais

1. Nos campos **Número lógico do ramal A** e **Número lógico do ramal B**, informe os números lógicos dos ramais a serem permutados.
2. Clique no botão **Permutar**.

Exemplo de uso da facilidade permutação: se uma pessoa resolveu trocar de lugar, ocupando outra mesa e deseja permanecer com o mesmo número de ramal, pode-se fazer a troca lógica dos ramais, permutando-os.

Configuração do plano de numeração do sistema

No campo **Plano de Numeração** configuram-se quais os números de ramais que o PABX pode assumir. Esse campo deve ser alterado apenas por um técnico responsável.

7

PADRÕES DE PREFIXOS BLOQUEADOS

As janelas de configuração dos prefixos bloqueados são acessadas pelo item **Padrões de Prefixos Bloqueados**, da janela principal ou do menu ARQUIVO/ CONFIGURAÇÕES:

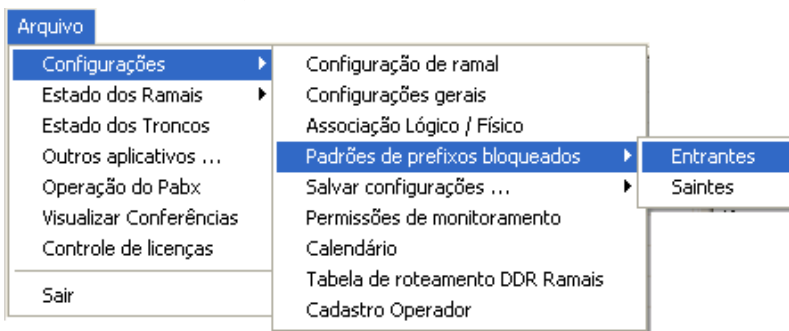


Figura 75. Menu Arquivo – Configurações - Padrões de prefixos bloqueados

A opção **Saintes** abre a janela PADRÃO DE PREFIXOS BLOQUEADOS para configuração dos prefixos bloqueados para as chamadas saintes e, a opção **Entrantes**, abre a janela ANÁLISE IDENTIDADE – BLOQUEIO/LIBERAÇÃO, que permite configurar os prefixos bloqueados e aceitos para as chamadas entrantes, facilidade **Opcional**.

PADRÃO DE PREFIXOS BLOQUEADOS PARA CHAMADAS SAINTES

A janela PADRÃO DE PREFIXOS BLOQUEADOS (Figura 76) permite configurar padrões para bloquear a geração de chamadas saintes com base em uma lista de operadoras e prefixos.

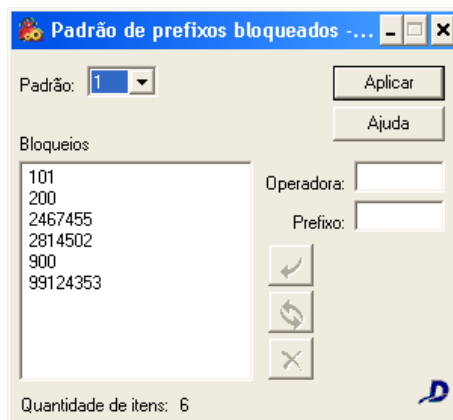


Figura 76. Padrão de prefixos bloqueados

Quando um ramal tentar efetuar uma chamada, o PABX verificará se esse ramal está associado a algum padrão de prefixos bloqueados. Se estiver e se o padrão associado possuir a operadora ou a sequência de cifras utilizadas na discagem, a chamada será bloqueada.


A associação de um padrão de prefixos bloqueados a um ou mais ramais é feita no item **Prefixos Bloqueados**, da janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL.

PROCEDIMENTO

Configurar os prefixos bloqueados para chamadas saintes

1. Na listagem **Padrão**, selecione o padrão de prefixo a ser configurado.
2. Pode-se bloquear a geração de chamadas para uma operadora e/ou para números que tenham determinadas cifras como prefixo.
 - Para bloquear chamadas para uma operadora, informe o CSP⁶ dela no campo **Operadora**.
 - Para bloquear chamadas pelas cifras do prefixo, preencha a caixa de texto **Prefixo** com as cifras a serem bloqueadas. Podem ser utilizados números e, inclusive, os caracteres “*” (asterisco) ou “#” (sustenido).

NOTAS

2. Por padrão, é possível bloquear até 40 prefixos.
 3. O sistema aceita dígitos de 0 a 9 e os caracteres “*” (asterisco), “#” (sustenido), que correspondem às próprias teclas do telefone.
 4. O caractere “?” (interrogação) pode ser utilizado como curinga para substituir dígitos (0 a 9), permitindo bloquear chamadas saintes para números que iniciem com determinadas cifras. Por exemplo, para bloquear chamadas saintes para telefones celulares, informe no campo **Prefixo: 9?**.
3. Clique no botão **Incluir** . O prefixo, a operadora ou as cifras serão apresentados no campo **Bloqueios**.
 4. Clique no botão **Aplicar** para que as configurações sejam validadas.

⁶ CSP: Código de Seleção de Prestadora

PROCEDIMENTO

Excluir um prefixo bloqueado para chamadas saintes

1. Na caixa de listagem **Padrão**, selecione o número do padrão ao qual o prefixo a ser excluído pertence.
2. No campo **Bloqueios**, selecione o prefixo a ser excluído.
3. Clique no botão **Excluir**.

PADRÃO DE PREFIXOS BLOQUEADOS/LIBERADOS PARA CHAMADAS ENTRANTES

A janela ANÁLISE IDENTIDADE – BLOQUEIO/LIBERAÇÃO (Figura 77) permite configurar padrões para bloquear/liberar a entrada de chamadas com base em uma lista de categoria telefônica, DDD ou identidade do chamador.

Categoria	DDD	identidade
Desconhecida		30290500
Desconhecida		39521400
Desconhecida		84039716
Desconhecida	11	40044419
Desconhecida	27	21237300
Desconhecida	48	39521400
Desconhecida	48	84039716

Figura 77. Análise identidade – bloqueio/liberação


PROCEDIMENTO

Configurar padrão de prefixos bloqueados para chamadas entrantes

1. Na caixa de listagem **Padrão**, selecione o padrão a ser configurado.
2. Selecione a opção **Bloqueio**. Os padrões para bloqueio variam entre 21 e 40 e, pode-se bloquear as chamadas de acordo com a Categoria do assinante, o DDD ou um número específico:
 - Para bloquear chamadas entrantes por categoria, selecione a categoria a ser bloqueada no campo **Categoria**.
 - Para bloquear chamadas entrantes de um determinado DDD, basta inseri-lo no

campo **DDD**.

- Para bloquear chamadas entrantes de um determinado número telefônico (prefixo + MCDU), basta inseri-lo no campo **Identidade**.


3. Após configurar as opções de bloqueio de chamada, clique no botão **Incluir** - .

NOTA

Números com apenas duas cifras serão considerados DDD. Quando o número possuir de 3 a 9 cifras, será considerado como identidade sem DDD e, quando possuir mais de 9 cifras, será considerado como identidade com DDD.

PROCEDIMENTO

Configurar as chamadas a serem liberadas

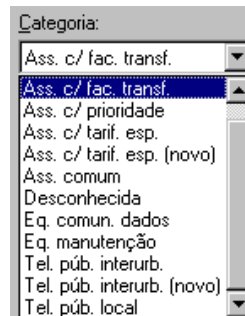
1. Na caixa de listagem **Padrão**, selecione o padrão a ser configurado.
2. Selecione a opção **Liberação**. Os padrões para liberação variam entre 1 e 20 e, pode-se configurar o sistema a aceitar chamadas de acordo com a Categoria do assinante, o DDD ou um número específico:
 - Para que o sistema aceite chamadas entrantes de uma determinada categoria, basta selecioná-la no campo **Categoria**
 - Para aceitar chamadas entrantes de um determinado DDD, basta inseri-lo no campo **DDD**.
 - Para aceitar chamadas de um determinado número telefônico (prefixo + MCDU), basta inseri-lo no campo **Identidade**.
3. Após configurar as opções para liberação de chamadas entrantes, clique no botão **Incluir** - .

NOTAS

- 1) *Para excluir identidades ou categorias configuradas para um padrão, selecione na caixa de listagem **Padrão**, selecione a categoria e/ou identidade a ser excluída e, em seguida, clique no botão **Excluir**.*
- 2) *Identidades com apenas duas cifras serão consideradas DDD. Quando a identidade possuir de 3 a 9 cifras, será considerada como uma identidade sem DDD e, quando possuir mais de 9 cifras, será considerada como identidade com DDD.*

Categorias:

- Assinante com facilidade de transferência.
- Assinante com prioridade.
- Assinante com tarifação especial.
- Assinante com tarifação especial (novo).
- Assinante comum.
- Desconhecida.
- Equipamento de comunicação de dados.
- Equipamento de manutenção.
- Telefone público interurbano.
- Telefone público interurbano (novo).
- Telefone público local.



8

CADASTRO DE OPERADORES

A configuração dos operadores que têm acesso às janelas de configuração e monitoramento é feita na janela CADASTRO DE OPERADORES, acessada pela opção **Cadastro Operador** da janela principal.

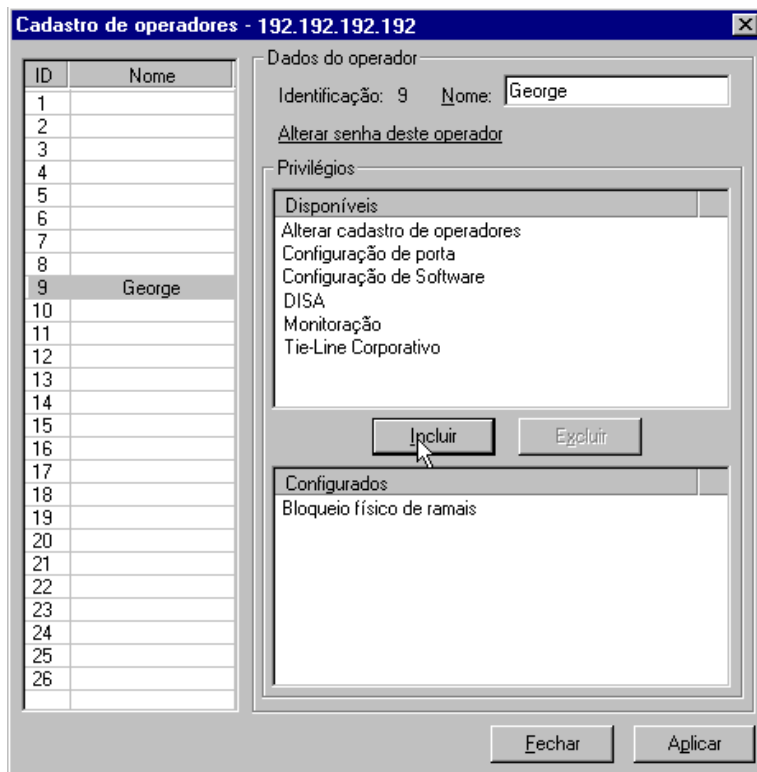


Figura 78. Cadastro de Operadores

Essa janela será acessada somente pelo administrador do sistema que possui identificação 10 e por operadores com o privilégio “Alterar cadastro de operadores”.

Esses operadores poderão incluir novos operadores, configurar as suas permissões e alterar as suas senhas.

ATENÇÃO

A identificação 10 é configurada em fábrica com a senha padrão: digitro. Por isso, é aconselhável que essa senha seja alterada.

Pode-se configurar até 26 operadores no sistema. Os procedimentos de inclusão de operadores e da alteração de suas senhas serão descritos a seguir:

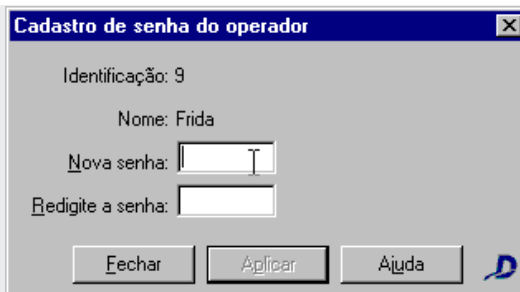
ATENÇÃO

*Operadores na faixa de 1 a 9 pertencem ao **PABX Operação** e operadores na faixa de 10 a 20 pertencem ao **PABX Configuração**.*

PROCEDIMENTO

Incluir operadores

1. *Selecione uma identificação vazia na listagem.*
2. *No campo **Dados do Operador**, informe o nome do operador a ser incluído na caixa de texto **Nome**.*



Cadastro de senha do operador

Identificação: 9

Nome: Frida

Nova senha:

Redigite a senha:

Fechar Aplicar Ajuda

Figura 79. Cadastro de senha do operador

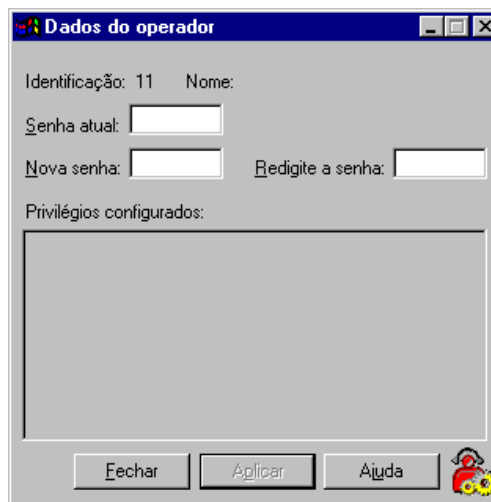
3. Para atribuir uma senha ao operador, selecione a opção **Alterar senha deste operador**. Será apresentada a janela **CADASTRO DE SENHA DO OPERADOR**, mostrada ao lado:
4. No campo **Nova senha**, informe a senha do operador e a confirme no campo **Redigite a senha**.
5. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar**.
6. Na janela **CADASTRO DE OPERADORES**, do campo **Privilégios**, selecione os privilégios do operador:
 - **Alterar cadastro de operadores**: permite que o operador altere o cadastro dos operadores do sistema.
 - **Bloqueio físico de ramais**: permite que o operador efetue o bloqueio de ramais.
 - **Configuração de porta**: permite que sejam configuradas as portas de diversas aplicações: URA, DECT, etc.
 - **Configuração de software**: permite que o operador efetue alterações na configuração do sistema.
 - **DISA**: permite acesso à configuração do DISA.
 - **Monitoração**: permite que o operador acesse a janela **CADASTRO DE MONITORAÇÃO DE RAMAIS**, na qual ele pode cadastrar as relações entre os ramais monitorador e

monitorado.

- **Tie-line Corporativo:** permite configurar o tie-line corporativo.

7. Clique no botão **Aplicar** para validar a configuração efetuada.

Para operadores que não são administradores do sistema, ao ser selecionada a opção **Cadastro Operador** é apresentada a janela DADOS DO OPERADOR:



A imagem mostra uma janela de software intitulada "Dados do operador". No topo, há uma barra de título azul com o ícone de uma janela e os botões de minimizar, maximizar e fechar. O conteúdo da janela é o seguinte:

- Identificação: 11 Nome:
- Senha atual:
- Nova senha: Redigite a senha:
- Privilégios configurados:

Na base da janela, há três botões: "Fechar", "Aplicar" (destacado com um contorno mais escuro) e "Ajuda". À direita dos botões, há um ícone de uma engrenagem com um ponto de exclamação, indicando ajuda ou erro.

Figura 80. Dados do operador

Essa janela permite que o operador altere a sua senha de acesso ao sistema. Para isto, informe no campo **Senha Atual**, a senha que está sendo utilizada para acessar o sistema e, nos campos **Nova senha** e **Redigite a senha**, a nova senha.

Para configurar a alteração da senha, clique no botão **Aplicar**. O campo privilégios lista os privilégios configurados para o operador.

9

BACKUP DAS CONFIGURAÇÕES

O sistema permite que o administrador grave um *backup* do arquivo de configurações do PABX via FTP. Esse *backup* pode ser feito num disquete na própria plataforma, na *flash* da plataforma ou num outro local (um outro micro da rede, por exemplo).

O *backup* pode ser feito no menu ARQUIVO/ CONFIGURAÇÕES/ SALVAR CONFIGURAÇÕES ou do botão **Configurações do Sistema/Salvar Configurações**, mostrados a seguir:

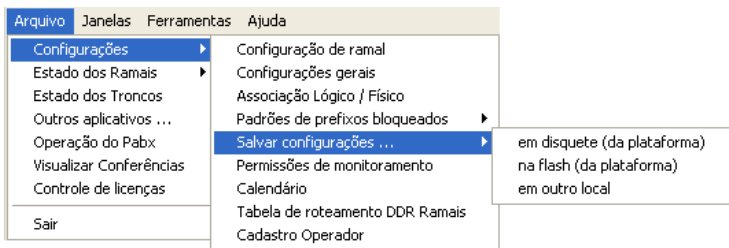


Figura 81. Menu Arquivo – Configurações – Salvar Configurações

Backup em disquete (plataforma):

Para realizar o backup das configurações num disquete 3,5”, insira o dispositivo no *drive* da plataforma e selecione a opção **em disquete (plataforma)**. O sistema copiará os arquivos de configuração do PABX para o disquete.

Backup na flash (da plataforma):

Para realizar o backup das configurações na memória flash da plataforma, selecione a opção na flash (da plataforma).

Backup em outro local:

Para realizar o *backup* das configurações numa outra máquina da rede ou mesmo num disquete do próprio micro, selecione a opção em outro local. Enquanto o sistema estiver gerando o arquivo de *backup*, será apresentada a janela ao lado. Assim que o backup estiver pronto, o sistema apresentará a janela a seguir:

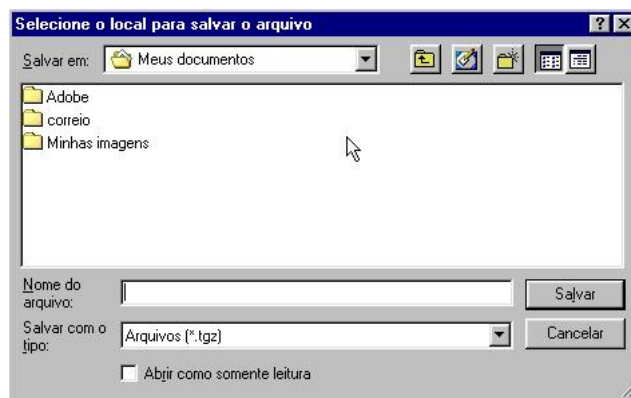
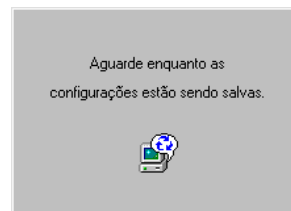


Figura 82. Selecione o local para salvar o arquivo

Selecione o local em que o arquivo será salvo.

NOTAS

- 1) *A operação de backup somente poderá ser efetuada por operadores que tenham permissão configurada na janela CADASTRO DE OPERADOR, descrita no item Cadastro de Operadores.*
- 2) *A Dígitro não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de backup, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), de forma a possuir contingência externa.*

10

MONITORAÇÃO DE RAMAIS

As relações entre os ramais monitorador e monitorado são cadastradas na janela CADASTRO DE MONITORAÇÃO DE RAMAIS, acessada pela opção **Permissões de Monitoramento**, do menu Arquivo/Configurações:

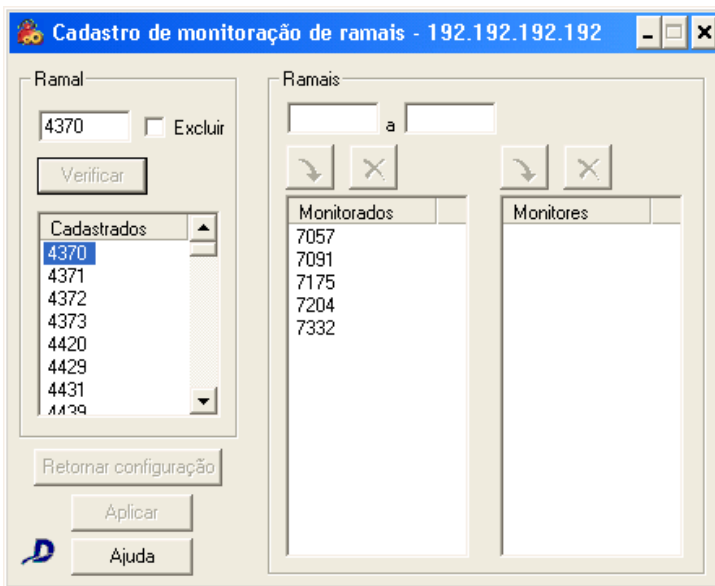


Figura 83. Cadastro de monitoração de ramais

Somente terá acesso a essa janela o operador que possuir permissão, configurada na janela CADASTRO DE OPERADORES, descrita no item **Cadastro de Operadores**.

A listagem **Cadastrados** apresenta os ramais cadastrados como monitores ou como monitorados.

No campo **Monitorados** são listados os ramais monitorados pelo ramal selecionado na listagem **Cadastrados** e no campo **Monitores**, são listados os ramais monitores desse ramal.

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, as permissões de monitoramento são feitas na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela CADASTRO DE MONITORAÇÃO DE RAMAIS, o usuário receberá a seguinte mensagem:

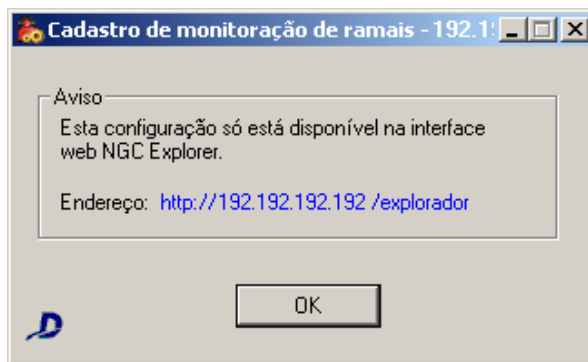


Figura 84. Aviso

PROCEDIMENTO**Cadastrar monitorações**

1. No campo **Ramal**, informe o número do ramal a ser cadastrado. A esse ramal será atribuída a capacidade de monitorar outro ramal ou de ser monitorado por outro ramal.
2. Para configurar os ramais a serem monitorados pelo ramal, preencha o campo **Ramais** com o número do ramal ou uma faixa de ramais. Em seguida, clique no botão **Incluir**, localizado logo acima da listagem **Monitorados**. Após a inclusão, o ramal ou a faixa de ramais incluída será apresentada no campo **Monitorados**.

Monitoração de Ramais

CAPÍTULO 10

3. Para configurar os ramais que poderão monitorar o ramal, preencha o campo **Ramais** com o número do ramal ou uma faixa de ramais. Em seguida, clique no botão **Incluir**, localizado logo acima da listagem **Monitores**. Após a inclusão, o ramal ou faixa de ramais incluída será apresentada no campo **Monitores**.
4. Para validar a configuração, clique no botão **Aplicar**.

NOTA

Para excluir um ramal da listagem **Cadastrados** basta selecioná-lo, habilitar a opção **Excluir** e pressionar o botão **Aplicar** para validar a operação. Nesse caso, o ramal deixará de ser monitorado e de monitorar qualquer ramal.

11

TELEMANUTENÇÃO

O sistema permite que o próprio administrador agende uma conexão para telemanutenção⁷ no seu equipamento.

Esse agendamento é feito na janela SAC – AGENDAR TELEMANUTENÇÃO, acessada pelo menu FERRAMENTAS, opção **SAC – Telemanutenção**:

⁷ A Telemanutenção é uma facilidade que permite acessar a plataforma remotamente para trabalhos de configuração e manutenção.

SAC - Agendar Telemanutenção - 192...

Telefone do Provedor:

Número:

Modo de Operação:

Discar por Pulso

Discar por Tom

IP servidor Dígito:

Velocidade (bps):

Usuário:

Senha:

Agendar Configurar Cancelar

Figura 85. SAC – Agendar Telemanutenção

PROCEDIMENTO

Agendar telemanutenção

Antes de efetuar o agendamento da telemanutenção deve-se configurar as seguintes informações:

1. No campo **Telefone do Provedor** deve ser inserido o número do provedor de Internet utilizado pelo administrador.
2. No campo **Modo de Operação** selecione o tipo de discagem do modem.
3. Em **IP Servidor Dígito** informe o endereço IP do servidor da Dígito.
4. Selecione a velocidade de conexão no campo **Velocidade**.
5. Nos campos **Usuário** e **Senha** devem ser informadas a conta e a senha do provedor de acesso utilizado pelo cliente.
6. Para confirmar a configuração, clique no botão **Configurar**.

7. *Para enviar o comando de agendamento de telemanutenção, clique no botão **Agendar**. Será enviado um pedido de conexão para o Serviço de Suporte ao Cliente da Dígitro. Quando o técnico confirmar a conexão, ele terá acesso ao equipamento do cliente e poderá realizar a manutenção.*

12

INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA

A opção **Sobre Pabx - Configuração...** do menu AJUDA, figura ao lado, permite acesso à janela de informações sobre a interface **PABX Configuração**, a seguir.

Ajuda
Conteúdo
Índice
Sobre Pabx - Configuração...



Figura 86. PABX Configuração – Sobre

Essa janela apresenta a versão da interface e do serviço PABX. Clicando no botão **Detalhes** a janela é expandida, conforme mostra a figura a seguir.

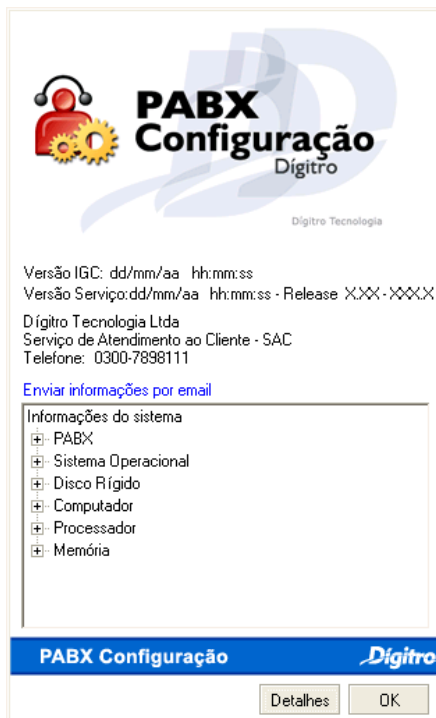


Figura 87. PABX Configuração – Sobre (Expandida)

As informações do sistema apresentadas são as seguintes:

- **PABX:** nome da plataforma, o nome/IP do servidor, identificação, versão da interface, a versão do serviço PABX e o seu tamanho, o nome do arquivo executável da interface e o *Copyright*.
- **Sistema Operacional:** apresenta o nome, a versão e o número de série do sistema operacional utilizado.
- **Disco Rígido:** indica o espaço total e o espaço livre no HD.
- **Computador:** apresenta o tipo de computador, a data e a versão da BIOS.
- **Processador:** indica a família e o fabricante do processador.
- **Memória:** apresenta informações sobre a memória do sistema.

Por meio dessa janela o administrador também pode acessar o portal da Dígitro na Internet, clicando sobre o link: <http://www.digitro.com.br>

Essas informações são gravadas no arquivo **informacoes.txt**, localizado no diretório C:\AXS, e podem ser enviadas por e-mail, pela opção **Enviar informações por e-mail**, que abre uma janela solicitando uma confirmação para o envio do arquivo **informacoes.txt**. Clicando no botão **Sim** é apresentada a janela para envio do e-mail:

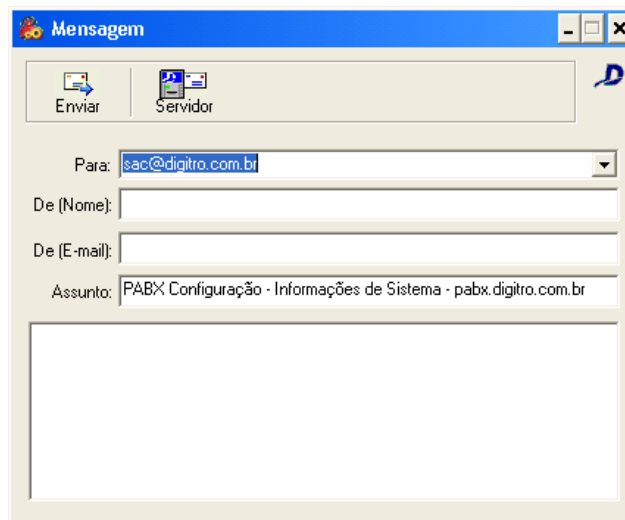


Figura 88. Mensagem com informações sobre o sistema

Nessa janela deve ser informado:

- Nome do destinatário do e-mail, no campo **Para**.
- Nome do remetente da mensagem, no campo De (Nome).
- Endereço do remetente, no campo De (E-mail).

O assunto e as informações sobre o sistema são incluídos automaticamente.

13

ABERTURA DE OUTROS APLICATIVOS

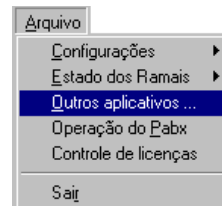
A opção **Outros Aplicativos** do menu ARQUIVO permite que o administrador acesse outros aplicativos pela interface do PABX.

Selecionando essa opção é apresentada a janela **Abertura de Outros Aplicativos**, mostrada a seguir, que possui uma lista com links para os aplicativos configurados:

Para que os aplicativos sejam apresentados na listagem é necessário configurá-los no arquivo PABX.INI, que está localizado no diretório C:\Windows.

Nesse arquivo existe um campo chamado [AberturaOutrosApps], onde são configurados os aplicativos a serem abertos na interface.

Esse campo não é configurado em fábrica, ou seja, ele é enviado em branco para que o próprio administrador possa configurar os aplicativos ou páginas URL que desejar.



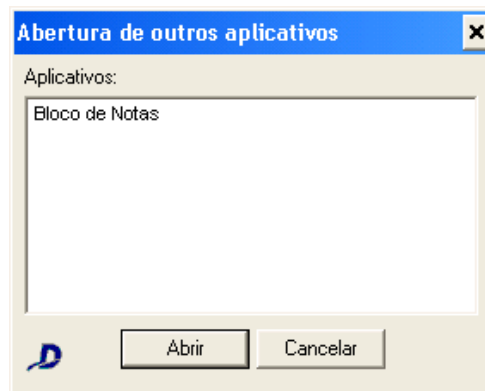


Figura 89. Abertura de Outros Aplicativos

PROCEDIMENTO

Configurar aplicativos a serem abertos pela interface

1. Abra o arquivo **PABX.INI**, localizado no diretório **C:\Windows** ou **C:\winnt**.
2. Localize o campo [AberturaOutrosApps].
3. Logo abaixo do campo insira o aplicativo a ser aberto, seguindo o seguinte padrão:
Número do aplicativo=localização do aplicativo;Nome do aplicativo

Ex.:

1=c:/windows/notepad.exe;Bloco de Notas

Também pode ser configurada a abertura de uma URL. Para isso deve ser inserido o endereço completo do site a ser aberto, por exemplo: <http://www.google.com.br>;Site do Google.

NOTAS

- 1) *A numeração dos aplicativos deve ser seqüencial.*
 - 2) *Deve ser informado o caminho completo do aplicativo, do contrário o sistema tentará iniciá-lo a partir do diretório da interface.*
4. *Após configurar os aplicativos a serem abertos, salve o arquivo PABX.INI. Os aplicativos configurados serão apresentados na listagem da janela ABERTURA DE OUTROS APLICATIVOS.*

14

CONFIGURAÇÃO DE CALENDÁRIOS

O sistema permite a configuração de faixas de horários ativas nos dias úteis, sábados, domingos, feriados e dias especiais.

As faixas de horários indicam o horário em que a telefonista está ativa, fora desse horário o **Serviço Noturno** é ativado, caso esteja habilitado.

A janela CONFIGURAÇÃO DE CALENDÁRIO é acessada pelo menu ARQUIVO/CONFIGURAÇÕES/CALENDÁRIO, ou pelo item da janela principal:

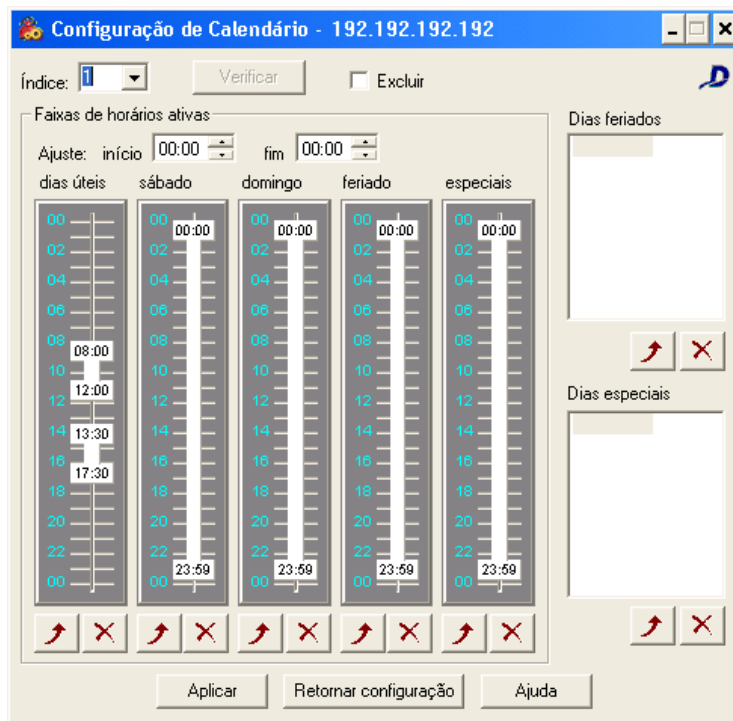


Figura 90. Configuração de Calendário

A caixa de listagem **Índice** exibe o número do calendário a ser configurado. Pode-se ter índices de 1 a 254.

PROCEDIMENTO

Configurar o calendário

1. Na listagem **Índice**, selecione o calendário a ser configurado. Pode-se consultar uma configuração já existente ou configurar um novo calendário selecionando o número e clicando no botão **Configurar/Verificar**.
2. No campo **Faixas de Horários Ativas** configure as faixas de horários para os dias: úteis, sábado, domingo, feriado e especiais. Para incluir uma faixa de horário, clique no botão **Incluir** do tipo de dia a ser configurado e, na janela **INCLUSÃO DE INTERVALO**, configure o horário de início e término da faixa ou clique e arraste o mouse sobre a faixa de horário. O sistema permite a inclusão de até 4 faixas de horário por dia.

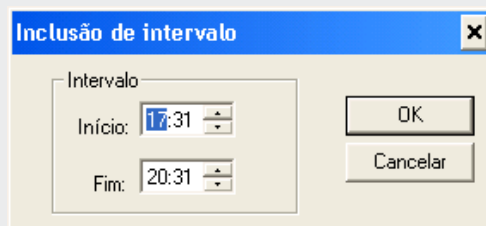


Figura 91. Inclusão de Intervalo

NOTA

Para excluir uma faixa de horário, selecione a faixa a ser excluída e clique no botão **Excluir**.

3. O campo **Dias Feriados** permite configurar os feriados. Para configurar um feriado clique no botão **Incluir**. Será apresentado o calendário a seguir. Nesse calendário o dia atual aparece selecionado, mas o administrador poderá selecionar o mês e o ano desejados utilizando os botões do calendário.

Configuração de Calen-
dários
CAPÍTULO 14



4. O campo **Dias Especiais** exibe as datas configuradas como especiais e permite a configuração de novas datas. Para configurar um dia especial clique no botão **Incluir**. Será apresentado um calendário igual ao apresentado no campo **Dias Feriados**. Nesse calendário, o dia atual aparece selecionado, mas o administrador poderá selecionar o mês e o ano desejados utilizando os botões do calendário.
5. Para confirmar as configurações efetuadas, clique no botão **Aplicar**.

PROCEDIMENTO

Excluir calendários

1. Na caixa **Índice**, selecione o calendário a ser excluído.
2. Selecione a opção **Excluir**.
3. Clique no botão **Aplicar**.

NOTAS

- 1) *O sistema permite a configuração de vários calendários de uma só vez. As telefonistas podem usar o mesmo calendário ou cada uma pode possuir o(s) seu(s) próprio(s) calendário(s), de acordo com os seus horários de trabalho.*
- 2) *Existem duas maneiras de configurar as telefonistas/operadoras, no caso da empresa ter mais de uma telefonista.*
 - *É cadastrada apenas uma operadora no sistema e todas as telefonistas usam essa operadora para acessá-lo. Neste caso deve-se efetuar a configuração do(s) calendário(s) apenas uma vez, os horários configurados serão válidos para todas as telefonistas.*
 - *Cada telefonista é cadastrada como uma operadora, ou seja, as telefonistas possuem dados diferentes para acessar o sistema. Nesta situação deve-se entrar no sistema quantas vezes for o número de operadoras com login de cada uma delas a fim de atribuir um calendário para cada operadora configurada.*

EXEMPLO DE CONFIGURAÇÃO DE CALENDÁRIO

Uma empresa deseja configurar o **Serviço Noturno** para a seguinte situação:

- Duas telefonistas, sendo que a primeira trabalha nos dias úteis, das 8 às 14h, e nos sábados e feriados, das 8 às 12h. A segunda telefonista trabalha nos dias úteis das 14 às 20h, e nos sábados e feriados das 12 às 16h.
- O dia de folga da telefonista 1 é segunda-feira e da telefonista 2 sexta-feira. As duas telefonistas utilizam calendários diferentes.

Exemplo de Configuração de Calendário

1. Na janela SERVIÇO NOTURNO selecione quem vai atender as chamadas na troca para o serviço noturno. Escolha entre os itens Ramal, Grupo ou Mensagem.
2. Para que seja feita a troca automática para o serviço noturno, selecione a caixa de opção **Habilita**.
3. Para configurar o calendário da primeira telefonista, no item **Calendário** selecione um número já configurado ou digite um número na caixa de listagem Índice.
4. Clique no botão **Configurar/Verificar**.
5. Na coluna dias úteis, clique no botão **Incluir** e na janela Inclusão de Intervalo, configure o horário de início e término da faixa ou clique e arraste o mouse sobre a faixa de horário.
6. Repita processo anterior para sábado e feriado, preenchendo as caixas de texto início e fim com os devidos horários.
7. Configure os dias de folga no campo **Dias especiais**. Todas as segundas-feiras a telefonista 1 está de folga, então clique no botão **Incluir** e clique sobre o nome Seg para configurar todas as segundas-feiras como dias especiais.
8. Repita o processo anterior para configurar os feriados.
9. Repita os itens 3 a 10 para a segunda telefonista com as suas respectivas configurações.

15

ESTADOS DOS RAMAIS – ATIVOS

Os ramais ativos podem ser verificados na janela ATIVOS (Figura 92), acessada pelo menu ARQUIVO/ESTADOS DOS RAMAIS/ATIVOS ou pelo item **Estado dos Ramais** da janela principal.

Essa janela apresenta os ramais ativos do Sistema ou de um determinado grupo e é atualizada a cada troca de estado de ramal.

Os ramais ativos, ou seja, em uso, são apresentados no campo **Ramais Ativos**, na parte direita da janela.

O sistema se utiliza de ícones para indicar os estados dos ramais.

A opção **Geral** permite a visualização dos estados de todos os ramais ativos no sistema.

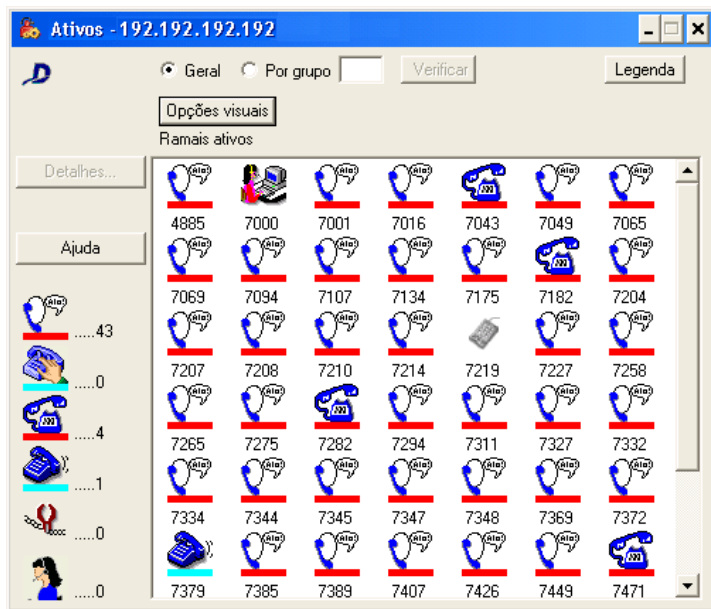


Figura 92. Estado dos Ramais - Ativos

A opção **Por grupo** permite a seleção de um determinado grupo de ramais para visualização. Deve-se informar na caixa de texto o número do grupo a ser verificado e clicar no botão **Verificar**. O sistema atualizará os dados da janela, apresentando no campo **Ramais Ativos** os estados dos ramais ativos do grupo selecionado.

Por meio do botão **Detalhes** pode-se verificar detalhes de um determinado ramal. Deve-se selecionar o ramal a ser verificado no campo **Ramais Ativos** e, em seguida, clicar no

botão **Detalhes**. É apresentada a janela DETALHES DO RAMAL, contendo informações sobre o referido ramal.

O botão **Opções Visuais** abre um menu de opções que permite ao administrador selecionar a ordenação da lista de ramais em ordem crescente, habilitar/desabilitar a exibição dos nomes associados aos ramais e configurar o espaço entre os ícones, na opção **Espaço entre ícones...**, que ao ser selecionada apresenta a janela abaixo:

Opções visuais

- ✓ Lista ordenada
- ✓ Nomes associados
- Espaço entre ícones ...

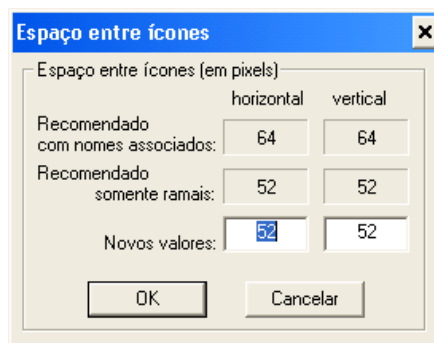


Figura 93. Espaço entre os ícones

No campo **Novos Valores** deve-se inserir o tamanho (em pixels) do espaço entre os ícones da janela.

O botão **Legenda** abre a janela LEGENDA DE CORES E ESTADOS:

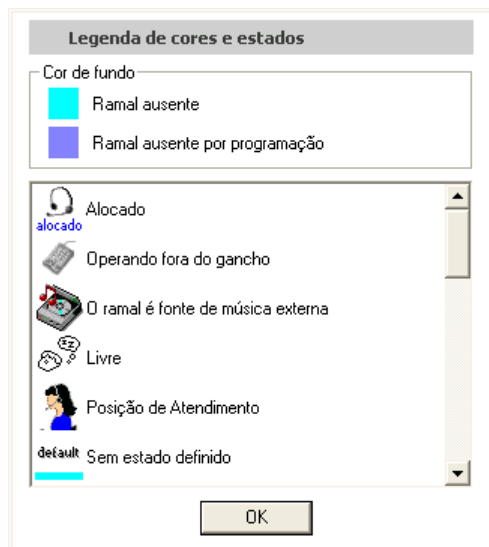


Figura 94. Legenda de cores e estados

Essa legenda apresenta as cores de fundo dos ícones, que indicam se o ramal está ausente ou se está ausente por programação, e os ícones referentes aos estados dos ramais.

Os ícones localizados abaixo do botão **Ajuda** referem-se às estatísticas do sistema.

16

ESTADOS DOS RAMAIS - GERAL

Os estados de todos os ramais configurados no sistema podem ser verificados na janela GERAL (Figura 95), acessada pelo menu ARQUIVO/ESTADO DOS RAMAIS/GERAL ou pelo item **Estado dos Ramais** da janela principal.

Essa janela apresenta todos os ramais do Sistema, ativos ou não, e é atualizada a cada troca de estado de ramal.

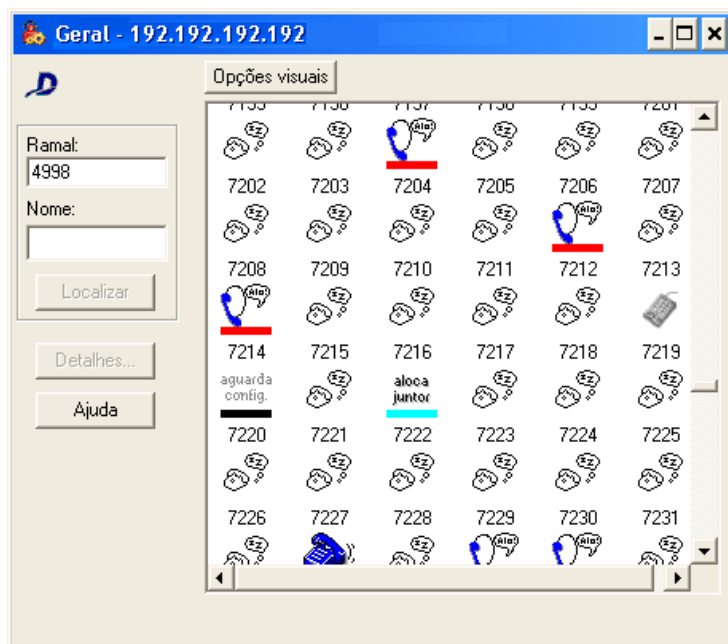


Figura 95. Estados dos Ramais - Geral

Por meio do botão **Detalhes** pode-se verificar detalhes de um determinado ramal. Deve-se selecionar o ramal a ser verificado e clicar no botão **Detalhes**. É apresentada a janela **DETALHES DO RAMAL**, contendo informações sobre o referido ramal.

Também pode-se localizar um ramal utilizando o botão **Localizar**. Para isso, deve informar no campo **Ramal** o número do ramal a ser localizado ou o nome do responsável pelo ramal e, em seguida, clicar no botão **Localizar**.

Clicando no botão **Opções Visuais** é apresentado um menu de opções que permite ao administrador habilitar/desabilitar a exibição dos nomes associados aos ramais e configurar o espaço entre os ícones, na opção **Espaço entre ícones...**, que ao ser selecionada apresenta a janela abaixo:

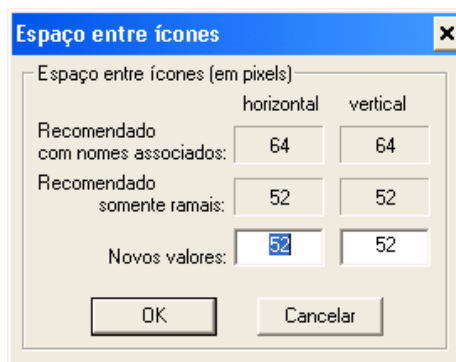
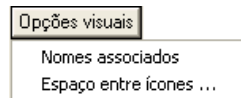























Figura 96. Espaço entre os ícones

No campo **Novos Valores** deve-se inserir o tamanho (em pixels) do espaço entre os ícones da janela.

ÍCONES DA JANELA ESTADO DOS RAMAIS

Ícone	Descrição
	Terminal do operador Representa o terminal de vídeo destinado à operação e configuração do sistema, normalmente utilizado pela telefonista.
	Terminal discando Ramal em processo de discagem.
	Realizando ligação externa Terminal efetuando uma ligação externa.
	Bloqueado Ramal bloqueado para qualquer função.
	PA (Posição de Atendimento) Terminal desempenhando a função de PA.
	Terminal programando ou recebendo tom de erro Ramal efetuando uma programação ou recebendo tom de erro.
	Terminal em conversação Ramal em conversação.

Ícone	Descrição
	Terminal livre Ramal disponível para receber ou originar chamadas.
	Terminal ocupado Ramal fora do gancho, efetuando uma chamada ou aguardando atendimento.
	Terminal chamando Ramal recebendo toque de chamada.
	Aguarda configuração Ramal aguardando configuração.
	Ramal acessando a caixa postal de voz Ramal acessando a caixa postal de voz.
	Ramal liberando via Tronco de enlace interno sendo liberado.
	Ramal utilizando o serviço Chamada em Espera Ramal em chamada em espera.
	ERB aguardando identificação (vermelho) ERB aguardando identificação.
	ERB livre (verde) ERB está livre.

Ícone	Descrição
	ERB ocupada ERB está ocupada.
	ERB em reset permanente
	Ramal alocado para outro serviço Ramal alocado para um serviço.
	Ramal operando fora do gancho Ramal operando no modo fora do gancho.
	Ramal de música externa Fonte de música externa conectada ao ramal.

17

SALAS DE CONFERÊNCIA (OPCIONAL)

O PABX possui uma função opcional que permite a criação de salas de conferência virtuais, onde podem ser realizadas reuniões com até 7 participantes (falantes e ouvintes). O usuário pode criar novas salas ou acessar as existentes discando para um ramal do sistema, previamente configurado como servidor de conferências⁸. Ao discar para esse servidor, o usuário será atendido por uma URA, que vocalizará as opções de criação e acesso às salas.

A criação de salas é feita mediante o fornecimento da conta e senha do usuário do PABX. Após a validação desses dados, o usuário indica um número chave, de 4 dígitos⁹, que será utilizado para o acesso à sala de conferência. Desta maneira, após criar a sala, ele pode informar aos demais participantes da conferência qual é o número da chave de acesso a ela, para que todos possam acessá-la.

Para acessar uma sala de conferência, o usuário deve discar para o servidor de conferências e, ao ser atendido pela URA, selecionar a opção de acesso a uma sala existente. O acesso será validado pela chave de 4 dígitos configurada pelo usuário criador da sala.

⁸ O servidor de conferência é um grupo de ramais do PABX, cujo ramal chave permite o acesso à URA das Salas de Conferência. Por possuir características especiais, este grupo é configurado pelo Serviço de Suporte ao Cliente da Dígitro.

⁹ Não é permitida a criação de chaves de acesso que possuam os caracteres "*" (asterisco) e "#" (sustenido).

As salas de conferência poderão ser acessadas tanto pelos usuários internos do PABX, quanto por usuários externos, pela discagem DDR. Nesse caso, o ramal de acesso à sala de conferência deve pertencer à faixa DDR do PABX.

Após a criação de uma sala de conferência, ela ficará disponível para o primeiro acesso durante 6 horas (tempo *default*). Caso não ocorram acessos a ela neste período, o sistema a excluirá automaticamente.

Após a saída do penúltimo participante, a sala continuará disponível pelo período de 1 hora (tempo *default*) e, quando o último participante sair da sala, ela será excluída automaticamente pelo sistema.

Os tempos para exclusão da sala de conferência após sua criação e após a saída do penúltimo participante são configuráveis. Para realizar alterações nesses valores, deve-se entrar em contato com o Serviço de Suporte ao Cliente Dígitro.

As salas de conferência ativas no sistema podem ser visualizadas na janela CONFERÊNCIAS, descrita no item **Visualização das Salas de Conferência (Opcional)**, a seguir.

URA PARA CRIAÇÃO E ACESSO ÀS SALAS DE CONFERÊNCIA (OPCIONAL)

A Figura 97 apresenta o fluxo normal de navegação na URA para a criação de salas de conferência e acesso a elas, quando o usuário fornece informações corretas ao sistema:

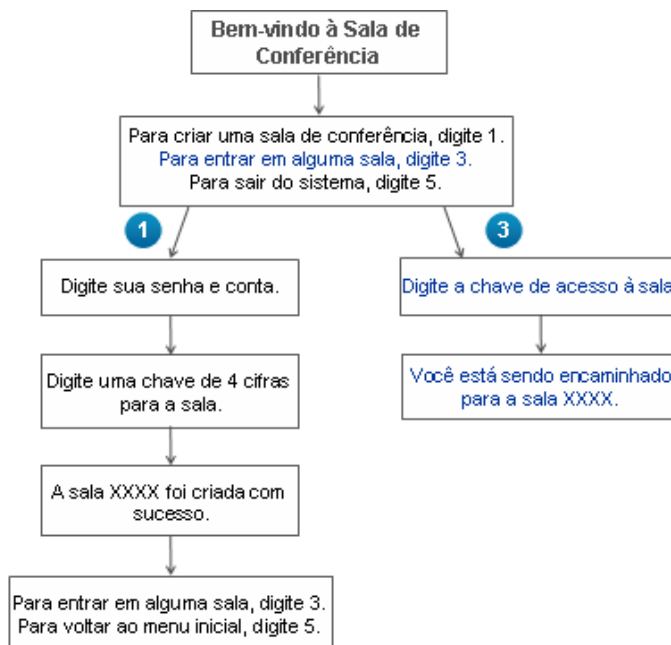


Figura 97. URA para criação e acesso às salas de conferência

NOTA

Apesar de não serem representadas no fluxograma, o usuário recebe mensagens orientativas quando digita informações incorretas, a sala que ele deseja criar já existe ou quando o seu acesso não foi permitido.

VISUALIZAÇÃO DAS SALAS DE CONFERÊNCIA (OPCIONAL)

As salas de conferência ativas do PABX podem ser verificadas pela opção **Visualizar Conferências**, do menu ARQUIVO.

Essa opção abre a janela CONFERÊNCIAS, mostrada na figura a seguir:

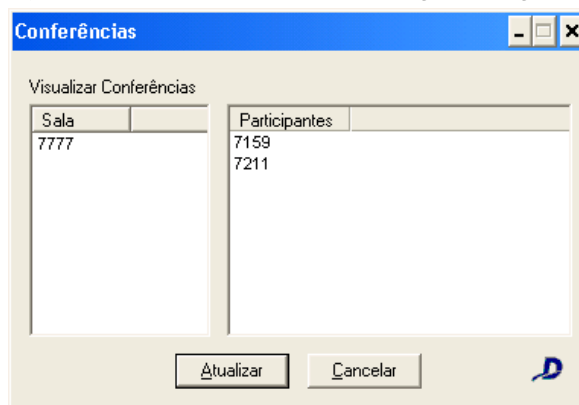


Figura 98. Conferências

Nessa janela o administrador pode verificar as salas de conferências ativas no sistema e os ramais que estão conectados a elas, bastando para isto selecionar a sala desejada.

18

TABELA DE ROTEAMENTO DDR DE RAMAIS

A janela TABELA DE ROTEAMENTO DDR DE RAMAIS permite configurar a relação entre o DDR e os ramais. Essa janela é acessada pelo menu ARQUIVO/CONFIGURAÇÕES/TABELA ROTEAMENTO DDR RAMAIS:

*Tabela de Roteamento
DDR de Ramais*
CAPÍTULO 18

DDR	Ramal
5134	3034

Figura 99. Tabela de roteamento de ramais

ATENÇÃO!

A plataforma de telefonia Dígito permite a configuração de ramais que tenham de 1 a 8 cifras. Nos sistemas em que os ramais possuem mais do que 4 cifras, a tabela de roteamento DDR é configurada na interface Web **NGC Explorer**. Nesses casos, ao tentar acessar a janela TABELA DE ROTEAMENTO DE RAMAIS, o usuário receberá a seguinte mensagem:

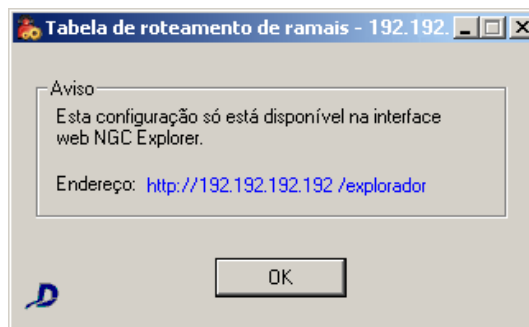



Figura 100. Aviso

Para incluir uma nova relação DDR, no campo **DDR** informe o número DDR recebido da central e, no campo **Ramal**, o número do ramal correspondente no PABX. Em seguida, clique no botão **Incluir** - .

Para excluir um item da tabela, selecione-o e clique no botão **Excluir** - .

Para excluir todos os itens da tabela de roteamento, selecione a opção **Exclui Tabela**.

Para validar as configurações efetuadas, clique no botão **Aplicar**.

19

DESK SHARING

O PABX Dígito dispõe da facilidade **Desk Sharing** que permite que um único ramal seja compartilhado por vários usuários.

Dessa maneira, um usuário que não esteja na sua sala ou esteja numa filial que faça parte de uma rede corporativa, por exemplo, pode ativar o seu “ramal virtual” em um ramal qualquer da plataforma, bastando para isto se logar utilizando a sua senha e o número do seu ramal “desk sharing”.

CONFIGURAÇÃO DO RAMAL *DESK SHARING*

Para utilizar um ramal com a característica **Desk Sharing** o usuário deve criar um ramal virtual na plataforma de telefonia. Esse ramal deve ser configurado na janela ASSOCIAÇÃO LÓGICO/FÍSICA, descrita no item **Associação Lógica/Física de Ramais**, com a placa **48 (Desk Sharing)**.

Após configurar o ramal, é possível atribuir privilégios a ele na janela CONFIGURAÇÃO DE RAMAL, descrita no item **Configuração de Ramal**. Desta maneira, o usuário do ramal mantém os seus privilégios independente do ramal físico que esteja utilizando.

Após o usuário *desk sharing* efetuar o *login* num ramal, o aparelho receberá tom de discar diferenciado, sinalizando que há um usuário *desk sharing* logado nele.

LIMITAÇÕES/RESTRICÇÕES DO *DESK SHARING*

Existem algumas limitações/restrições para o uso da facilidade ***Desk Sharing***

- O sistema aceita apenas *login* de ramal que possua a placa 48 (Desk Sharing) configurada.
- Ramais que possuam a função de cadeado habilitada não aceitam *login* de usuário *desk sharing*.
- Se o usuário esquecer de efetuar o *logout* do ramal *desk sharing* ele ficará logado por tempo indefinido.

LOGIN/LOGOUT DO RAMAL *DESK SHARING*

Para ativar a função ***Desk Sharing*** no ramal basta digitar, via teclado, as seguinte cifras:

- Login - *13896+senha+ramal virtual (desk sharing).

Para desativar a função:

- Logout - *13897.

20

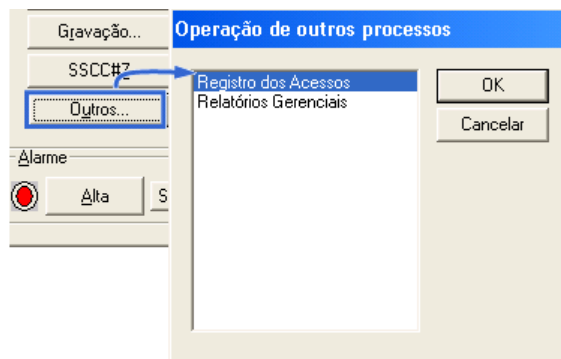
REGISTRO DE ACESSOS AO SISTEMA

O software **Registro de Acessos** efetua o registro dos acessos realizados pelos operadores na interface e permite a geração de relatórios sobre esses acessos contendo informações como:

- Horário que o servidor foi acessado.
- *Login* no Axs_ceo.
- Nome ou IP do servidor que foi acessado.
- Identidade do operador.
- Tipo da senha de *login*.
- Quais as alterações de configurações realizadas.

Essas informações são gravadas no HD do ECG, em arquivos identificados por dia, mês e ano.

O software de registro de acessos é aberto na janela principal do sistema, modo operação, botão **Outros**, opção **Registro de Acessos**:



Para consultar um arquivo de registro de acessos basta escolher a data inicial e final de consulta, num intervalo de, no máximo, 30 dias, e clicar em **Exibir acessos....** O arquivo é aberto no aplicativo WordPad.

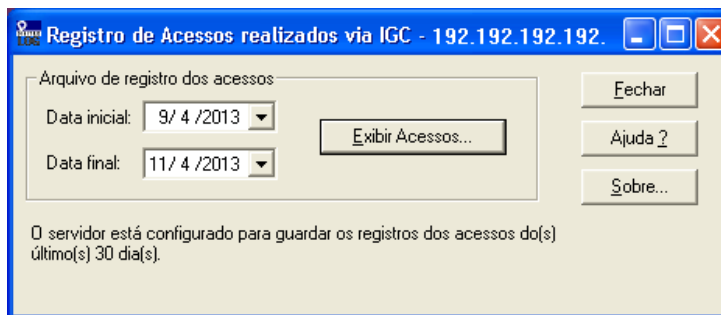


Figura 101. Registro de Acessos

EXEMPLO DE ARQUIVO GERADO PELO SOFTWARE REGISTRO DE ACESSOS

Data: 09/04/2013

```
-----  
09:41:49 - Operador: DIGISAC PC:windowsvirtual Cfg. Juntores / ConfigAlterado padrão de configuração  
de serviços -Padrão Alterado: 4;  
09:42:00 - Operador: DIGISAC PC:windowsvirtual Cfg. Juntores / Arquivo - Salvar /Salvar Arquivo de  
Configuração  
09:42:00 - Operador: DIGISAC PC:windowsvirtual Cfg. Juntores / Arquivos - Salvar /Salvo arquivo de  
configuração /Arquivo salvo, tipo: 0;xxxx.cfg  
09:43:15 - Operador: DIGISAC PC:windowsvirtual Cfg. Juntores / ConfigAlterado padrão de configuração  
de serviços -Padrão Alterado: 4;  
09:43:28 - Operador: DIGISAC PC:windowsvirtual Cfg. Juntores / Arquivo - Salvar /Salvar Arquivo de  
Configuração  
09:43:28 - Operador: DIGISAC PC:windowsvirtual Cfg. Juntores / Arquivos - Salvar /Salvo arquivo de  
configuração /Arquivo salvo, tipo: 0;xxxx.cfg  
11:11:49 - DIGISAC Login: vts94  
11:30:57 - DIGISAC Logout: vts94
```

Data: 10/04/2013

```
-----  
15:28:47 - DIGISAC Login: vts94  
15:28:55 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Pabx Configuração Abertura com operadora:10 senha de  
manutenção.
```

Data: 11/04/2013

```
-----  
09:46:58 - Operador: DIGISAC PC:NBPST017 Pabx Configuração Abertura com operadora:11 senha de  
manutenção.
```

*Registro de Acessos ao
Sistema*
CAPÍTULO 20

10:29:49 - DIGISAC Login: vts94
10:31:46 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
10:31:57 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
10:44:25 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
10:47:34 - Operador: DIGISAC PC:NBPST017 Pabx Configuração Abertura com operadora:11 senha de manutenção.
10:48:29 - Operador: DIGISAC PC:NBPST017 Pabx Configuração Envio de configuração:Define Numeração Lógica Física
10:49:17 - Operador: DIGISAC PC:NBPST017 Pabx Configuração Envio de configuração:Define Numeração Lógica Física
10:50:03 - Operador: DIGISAC PC:NBPST017 Pabx Configuração Envio de configuração:Define Numeração Lógica Física
10:50:32 - Operador: DIGISAC PC:NBPST017 Pabx Configuração Envio de configuração:Define Numeração Lógica Física
11:23:06 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
11:25:14 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
11:26:52 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
11:37:02 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
11:39:36 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
11:40:34 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
13:51:23 - DIGISAC Login: vts94
13:53:49 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
14:23:46 - Operador: DIGISAC PC:NBSIC192 Cfg Trata_log /Configuracoes / Alteração das configurações do processo trata_log
15:18:30 - Operador: DIGISAC PC:NBPST017 Pabx Configuração Abertura com operadora:11 senha de manutenção.

21

GRAVAÇÃO E CONSTRUÇÃO DE MENSAGENS

Este capítulo descreve a gravação de mensagens e construção/alteração das frases utilizadas no sistema.

A construção de frases é realizada em duas etapas: primeiro é feita a gravação das mensagens e, em seguida, é feita uma montagem das frases ou alteração, pelo aplicativo **Máquina de Mensagens**, que permite editar as frases. Nesse aplicativo também é possível atribuir um número de identificação à frase.

Há três maneiras de construir uma mensagem:

1. Via ramal (pela interface de PABX).
2. Via interface de música externa.
3. Via conversor PCM (*Opcional*).

CONSTRUÇÃO DE MENSAGENS VIA RAMAL

A gravação de mensagens via ramal se baseia na discagem para um número de ramal específico, configurado apenas para gravação de mensagens, e gravação da mensagem como se fosse um telefonema.

PROCEDIMENTO

Gravar mensagens via ramal

1. *Efetue uma chamada para o ramal configurado para gravação de mensagens. O ramal para gravação de mensagens é configurado na janela CONFIGURAÇÕES – GRAVAÇÃO DE MENSAGENS, descrita no item **Gravação de Mensagens**.*
2. *O sistema solicitará a digitação da senha para gravação. Caso seja a senha padrão, digite 00##.*
3. *Será vocalizado um menu, tecle a opção para gravação: 1.*
4. *Será solicitado o número da mensagem a ser gravada, digite um número entre 0550 e 0599.*
5. *Grave a mensagem.*

NOTA

O número de identificação da mensagem deve variar entre 0550 e 0599 e deve ser controlado pelo administrador.

CONSTRUÇÃO DE MENSAGENS VIA INTERFACE DE MÚSICA EXTERNA

Pode-se gravar mensagens na interface de música externa, que é um aparelho de som comum e deve ser conectado a um ramal e ao equipamento. Essa conexão é mostrada no procedimento a seguir.

Conexão Física da Interface de Música Externa

PROCEDIMENTO

Conectar a interface de música externa

A interface de música externa (caixa preta) e o seu respectivo cabo de conexão são enviados juntamente com o equipamento.

1. *Conecte a parte do cabo que possui apenas um conector ao aparelho de interface de música e ligue a que possui dois conectores ao ramal e a placa DRAL do equipamento. O cabo deve ser conectado ao ramal configurado para gravação de mensagens na janela CONFIGURAÇÕES – GRAVAÇÃO DE MENSAGENS, descrita no item **Gravação de Mensagens**. Outro cabo deve ser conectado entre a interface de música e o aparelho de som. A Figura 102 mostra essas conexões.*

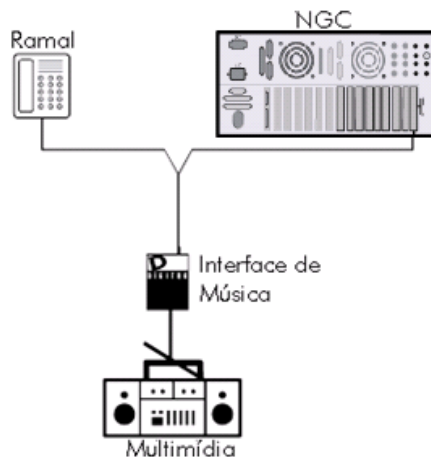


Figura 102. Conexão Física da Interface de Música Externa

PROCEDIMENTO

Gravar

1. Conecte os cabos conforme a descrito no procedimento anterior.
2. Efetue uma chamada para o ramal configurado para gravação de mensagens na janela CONFIGURAÇÕES – GRAVAÇÃO DE MENSAGENS, descrita no item **Gravação de Mensagens**.
3. Após a solicitação para gravação, clique no botão **Play** simultaneamente ao término do sinal de solicitação para que a mensagem fique boa e ocupe o menor espaço possível.
4. Quando terminar a mensagem, tente apertar o botão **Pause** ou **Stop** simultaneamente ao término da chamada.

OPERAÇÃO DA MÁQUINA DE MENSAGEM

Na interface **Máquina de Mensagem** é possível efetuar o tratamento e a visualização de todas as configurações relacionadas às mensagens gravadas.

Esse aplicativo permite a captura de uma gravação feita, por exemplo, por meio do multimídia, para atribuição de numeração de identificação.

A interface da **Máquina de Mensagem** é acessada pela janela principal de operação do sistema, botão **Máq. Mensagem**, que abre a janela a seguir:



Figura 103. Operação da Máquina de Mensagem

Criação e Edição de Frases

O menu **Frases** permite a execução de operações referentes às frases do sistema.

Por meio desse menu, o administrador pode criar frases novas, permutar ou excluir frases, verificar em quais frases uma determinada mensagem aparece, verificar a primeira frase livre do sistema, verificar as mensagens que compõem uma determinada frase, salvar e ler a tabela de frases do sistema.

Como criar frases

A criação de frases é feita na janela CRIAÇÃO DE FRASE, acessada pela opção **Criar** do menu FRASES:

Criação de Frases - 192.192.192.192

Número da Frase

Serviço Voice Mail

Edição da Frase

Código parâmetros

Número mensagem

Inclusão de parâmetro ou mensagem

No final da frase Na posição

Excluir parâmetro

Frases

Posição	Código	Descrição do Parâmetro

Excluir frase Alterar frase Criar frase Salvar em disco

Figura 104. Criação de Frases

Uma frase é composta por mensagens e/ou parâmetros, devidamente ordenados conforme a necessidade.

Os parâmetros são valores variáveis a serem divulgados, como data, hora, telefone etc. Existem parâmetros que possuem subparâmetros, que também devem ser informados quando um parâmetro é incluído na frase.

PROCEDIMENTO

Criar frases

1. No campo **Número da frase** informe o número da frase a ser criada.

NOTA

Para verificar o número da próxima frase, clique no botão **Frase Livre**.

2. As frases são montadas no campo **Edição da Frase**. Selecione o parâmetro a ser incluído na listagem **Código de parâmetros**, ou informe o número da mensagem, no campo **Número Mensagem**.
3. Após selecionar o parâmetro ou a mensagem, no campo **Inclusão de parâmetro ou mensagem**, selecione a posição em que o parâmetro ou a mensagem deve ser inserida. Clique no botão **Incluir parametro** e, após selecionar a mensagem, clique no botão **Incluir mensagem**. À medida que são incluídos, os números das mensagens e os parâmetros selecionados são apresentados no campo **Frase**.
4. Clique no botão **Criar frase** para confirmar a criação da frase.

NOTAS

- 1) Para realizar operações com as mensagens do Serviço Voice Mail, selecione a opção Serviço Voice Mail.
- 2) Para excluir mensagens e parâmetros de uma frase, selecione-os no campo **Frase** e clique no botão **Excluir Frase**.

Descrição dos parâmetros e subparâmetros:

Parâmetro	Descrição
Data – dia e mês (32768)	Parâmetro para divulgação de data, composta por dia e mês.
Data – dia, mês e ano (32769)	Parâmetro para divulgação de data, composta por dia, mês e ano.
Hora – hora e minuto (32770)	Parâmetro para divulgação de hora, composta por hora e minuto.
CGC (32771)	Parâmetro para divulgação de número de CGC.
CPF (32772)	Parâmetro para divulgação de número de CPF.
CPF, CGC ou Número Pausado (32791)	Parâmetros para divulgação de número de CPF (11 dígitos), CGC (14 dígitos) ou número pausado.
Valor Fracionado (32798)	<p>Parâmetro para divulgação de valor fracionado, contendo os subparâmetros abaixo:</p> <p>Número da mensagem no singular da unidade (ex.: nº mensagem "real" = 2503).</p> <p>Número da mensagem no plural da unidade (ex.: nº mensagem "reais" = 2504).</p> <p>Número da mensagem no singular da fração (ex.: nº mensagem "centavo" = 2505).</p> <p>Número da mensagem no plural da fração (ex.: nº</p>

Parâmetro	Descrição
	<p>mensagem "centavos" = 2506).</p> <p>Gênero da unidade (ex: valor da unidade masculino, pois "real" é masculino).</p> <p>Gênero da fração (ex: valor da fração masculino, pois "centavo" é masculino).</p>
Valor Monetário (32773)	<p>Parâmetro para divulgação de valor monetário, contendo os subparâmetros abaixo:</p> <p>Número da mensagem no singular da unidade (ex.: nº mensagem "real" = 2503).</p> <p>Número da mensagem no plural da unidade (ex.: nº mensagem "reais" = 2504).</p> <p>Número da mensagem no singular da fração (ex.: nº mensagem "centavo" = 2505).</p> <p>Número da mensagem no plural da fração (ex.: nº mensagem "centavos" = 2506).</p> <p>Gênero da unidade (ex: valor da unidade masculino, pois "real" é masculino).</p> <p>Gênero da fração (ex: valor da fração masculino, pois "centavo" é masculino).</p>
Valor Vetorado (32774)	<p>Parâmetro para divulgação de uma mensagem contida em um vetor previamente configurado na plataforma durante a instalação, tendo o número do vetor como subparâmetro. Para a reprodução da frase, os índices do vetor podem variar de 1 a 99, onde cada</p>

Parâmetro	Descrição
	índice contém uma mensagem.
Número Extenso Tamanho Variável (32775)	<p>Parâmetro para divulgação de número por extenso de tamanho variável, sendo 99.999.999.999 o valor máximo a ser reproduzido, contendo os subparâmetros abaixo:</p> <p>Posição da frase: divulgação do número no meio ou no fim da frase (varia a entonação).</p> <p>Unidade: número seguido ou não de unidade (caso necessário, incluir uma mensagem divulgando a unidade).</p> <p>Gênero da frase: valor numérico masculino ou feminino.</p>
Número Extenso Tamanho Fixo (32782)	<p>Parâmetro para divulgação de número por extenso de tamanho fixo, sendo 99.999.999.999 o valor máximo a ser reproduzido, contendo os subparâmetros abaixo:</p> <p>Posição da frase: divulgação do número no meio ou no fim da frase (varia a entonação).</p> <p>Unidade: número seguido ou não de unidade (caso necessário, incluir uma mensagem divulgando a unidade).</p> <p>Gênero da frase: valor numérico masculino ou feminino.</p> <p>Número de dígitos do número: quantidade de dígitos</p>

Parâmetro	Descrição
	do número a divulgar.
Número Pausado Tamanho Variável (32776)	<p>Parâmetro para divulgação de número pausado (número por número) de tamanho variável, contendo os subparâmetros abaixo:</p> <p>Divulgação de zero à esquerda: divulgação dos zeros à esquerda do número.</p> <p>Espaço entre cifras: quantidade de cifras a divulgar sem pausa.</p>
Número Pausado Tamanho Fixo (32783)	<p>Parâmetro para divulgação de número pausado (número por número) de tamanho fixo, contendo os subparâmetros abaixo:</p> <p>Divulgação de zero à esquerda: divulgação dos zeros à esquerda do número.</p> <p>Espaço entre cifras: quantidade de cifras a divulgar sem pausa.</p> <p>Quantidade de dígitos: quantidade de dígitos do número a divulgar.</p>
Início Bloco (32777)	Parâmetro para divulgação de frase que contém um bloco a ser divulgado várias vezes, onde esse parâmetro indica o início desse bloco.
Final Bloco (32778)	Parâmetro para divulgação de frase que contém um bloco a ser divulgado várias vezes, onde esse parâmetro indica o final desse bloco.
Início Opções (32779)	Parâmetro para divulgação de blocos contidos na

Parâmetro	Descrição
	frase conforme opção escolhida, onde esse parâmetro indica o início das opções.
Opção (32780)	Parâmetro para divulgação de blocos da frase conforme opção escolhida, onde esse parâmetro define o número da opção que poderá ser escolhida. Após esse parâmetro deve-se inserir o bloco desejado (com mensagens e/ou parâmetros).
Final Bloco Opções (32781)	Parâmetro para divulgação de blocos contidos na frase conforme opção escolhida, onde esse parâmetro indica o final das opções.
Divulgação de DDD (32784)	Parâmetro para divulgação de número DDD.
Divulgação de DDI (32785)	Parâmetro para divulgação de número DDI
Divulgação de Número Telefônico (32786)	Parâmetro para divulgação de número telefônico.
Divulgação de DDD + Número Telefônico (32790)	Parâmetro para divulgação de DDD + número telefônico.
Divulgação de Horário – a ou às (32788)	Parâmetro para divulgação de horário (hora e minuto) precedido de "a" ou "às".
Divulgação de Horário – da ou das (32789)	Parâmetro para divulgação de horário (hora e minuto) precedido de "da" ou "das".
Mensagem como Dados (32787)	Parâmetro para divulgação de mensagens como dados da frase.
Mensagem de Caixa postal	Parâmetro para divulgação de mensagens de caixa

Parâmetro	Descrição
(32792)	postal.
Mensagem Simples, Mista ou Caixa postal (32793)	Parâmetro para divulgação de mensagens simples, de caixa postal ou ambas.
Mensagem do Gravador Genérico (32797)	Parâmetro para divulgação de mensagens do gravador genérico.

Como permutar frases

A janela PERMUTAR FRASES permite que o administrador efetue a permutação de frases do sistema. Essa janela é acessada pela opção **Permutar**, do menu FRASES:

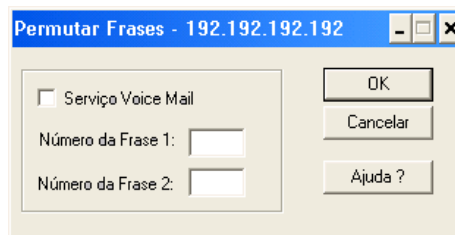


Figura 105. Permutar Frases

PROCEDIMENTO

Permutar frases

1. Informe no campo **Número da frase 1** o número da frase a ser substituída.
2. Informe no campo **Número da frase 2** o número da frase substituída.
3. Clique no botão **Permutar**.

Como deletar mensagens

A janela DELETAR MENSAGEM permite que o administrador exclua frases existentes no sistema. Essa janela é acessada pela opção **Deletar**, do menu FRASES:

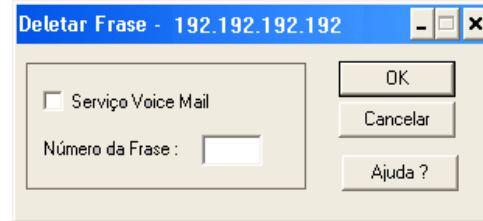


Figura 106. Deletar Frase

PROCEDIMENTO

Deletar frases

1. Informe no campo **Número da Mensagem** o número da frase a ser excluída. Para deletar mensagens do Serviço Voice Mail, selecione a opção **Serviço Voice Mail**.
2. Clique no botão **OK**.

Frases com mensagem

A janela FRASES COM MENSAGEM permite que o administrador verifique quais frases são utilizadas em uma determinada mensagem. Essa janela é acessada pela opção **Msg em Frases**, do menu FRASES:

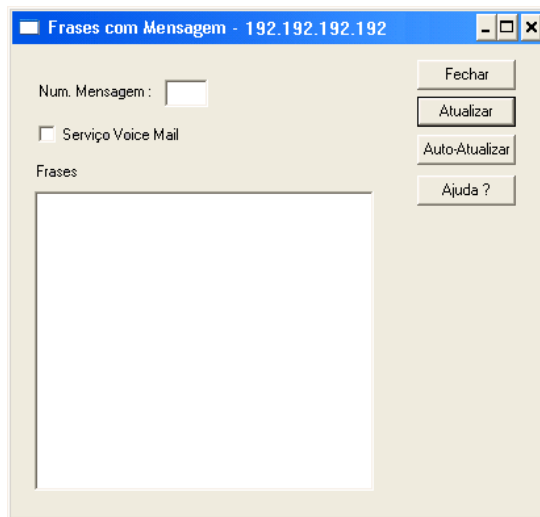


Figura 107. Frases com mensagem

PROCEDIMENTO

Verificar frases

1. No campo **Num. Mensagem** informe o número da mensagem a ser verificada.
2. Clique no botão **Atualizar**. As frases que contiverem a mensagem selecionada serão apresentadas na listagem.

Como verificar uma frase livre

A janela FRASE LIVRE permite que o administrador verifique o número da primeira frase livre do sistema. Essa janela é acessada pela opção "Frase Livre", do menu FRASES:

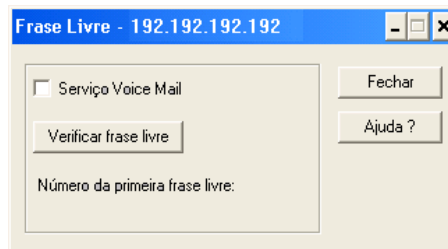


Figura 108. Frase Livre

PROCEDIMENTO

Verificar a primeira frase livre

1. Clique no botão **Verificar frase livre**.
2. O número da primeira mensagem livre do sistema será apresentado no campo **Número da primeira frase livre**.

NOTA

Para verificar frases do Serviço Voice Mail, selecione a opção **Serviço Voice Mail**.

Estado da Frase

A janela ESTADO DA FRASE permite que o administrador verifique as mensagens que compõem uma determinada frase. Essa janela é acessada pela opção **Frase Livre**, do menu FRASES:

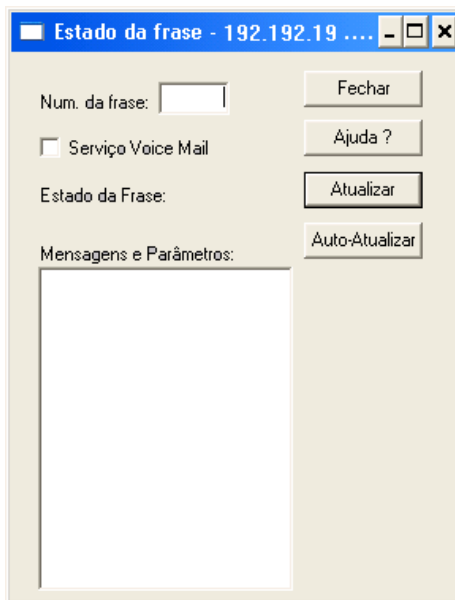


Figura 109. Estado da frase

PROCEDIMENTO

Verificar frase

1. Informe no campo **Num. Frase**, o número da frase a ser verificada.
2. Clique no botão **Atualizar**. As mensagens que compõem a frase selecionada serão apresentadas no campo **Mensagens**. Para verificar frases do Serviço Voice Mail, selecione a opção **Serviço Voice Mail**.

Como salvar a tabela de frases

O sistema permite que o administrador salve a tabela de frases em disco. Para isto, deve-se selecionar a opção **Salvar Tabela**, do menu FRASES. O sistema apresenta uma janela solicitando a confirmação da gravação.

Como ler a tabela de frases

O sistema permite que o administrador leia a tabela de frases em disco. Para isto, deve-se selecionar a opção **Ler Tabela**, do menu FRASES. O sistema apresenta uma janela solicitando a confirmação da operação.

22

RELATÓRIOS GERENCIAIS

O aplicativo **Relatórios Gerenciais do Sistema** permite a geração de relatórios contendo informações sobre a associação lógica-física, programações, permissões, acessos/bloqueios e as configurações gerais dos ramais, além das configurações de grupos e rotas.

Esse aplicativo é acessado pela da janela de CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA, botão **Outros**, opção **Relatórios Gerenciais**:

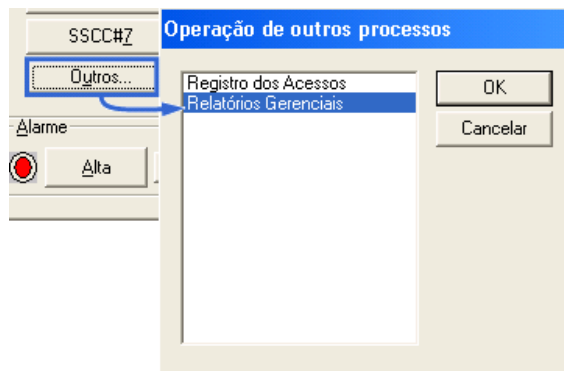


Figura 110. Acesso ao aplicativo Relatórios Gerenciais

JANELA PRINCIPAL DO APLICATIVO

A Figura 111, a seguir, apresenta a janela principal do aplicativo **Relatórios Gerenciais**.

PROCEDIMENTO

Gerar relatórios

1. O campo **Associação Lógico-Física** permite configurar a geração de relatório sobre a associação lógico-física dos ramais. O relatório pode ser ordenado pelo número do ramal ou pelo número físico (placa-circuito). Serão apresentadas informações sobre o número do ramal, a placa DMFS utilizada pelo ramal e o número do circuito utilizado pelo ramal.

2. O campo **Ramais** permite configurar a geração de relatórios sobre as configurações, efetuadas na interface do PABX, de um ramal ou faixa de ramais. Os relatórios serão gerados de acordo com os itens selecionados:
- **Programações existentes:** lista as programações efetuadas para o ramal ou faixa de ramais.

Relatórios Gerenciais do Sistema - 192.192.192.192

Selecionar os tipos de relatórios a serem impressos

Associação lógico - física

Ordenado por

Número Ramal Número físico

Ramais

Ramal inicial Ramal final

Programações existentes Permissões

Gerais / Chefe - secretária Acessos / Bloqueios

Configurações

Grupos

Rotas

Imprimir

Fechar

Sobre

Ajuda ?

Figura 111. Relatórios Gerenciais

- **Gerais/Chefe-Secretária:** lista as características gerais e as de chefe-secretária.
- **Permissões:** lista as permissões do ramal.

- **Acessos/Bloqueios:** lista os acessos e bloqueios configurados para o ramal ou faixa de ramais.

NOTA

Se os itens **Programações Existentes, Gerais/Chefe-Secretária e Acessos/Bloqueios** forem selecionados, farão parte de um mesmo relatório e, caso o item **Permissões** seja selecionado, será apresentado em um relatório à parte. Nos relatórios é apresentada a letra "S" se o ramal possui a característica e "-", se não possui.

3. O campo **Configurações** permite configurar a geração de relatório sobre as configurações dos grupos de ramais e das faixas de juntores das rotas do sistema.
4. Para iniciar a impressão do relatório clique no botão **Imprimir**. Será apresentada a janela de impressão padrão do Windows® para seleção da impressora.

NOTA

Para sair do aplicativo, clique no botão **Fechar**.

EXEMPLOS DE RELATÓRIOS GERENCIAIS

Exemplo de Relatório de Associação Lógico-Física:

```
DIGITRO TECNOLOGIA S.A
Nome do Sistema -- DIGITRO
Relatório de Associação Lógica-física
```

Ordenado Número Lógico			Ordenado Número Físico		
LÓGICO	PLACA	CIRCUITO	LÓGICO	PLACA	CIRCUITO
3000	0	59	3281	0	0
3001	0	19	3072	0	0
3002	0	64	3273	0	0
3003	0	81	3066	0	0
3004	0	77	3251	0	0
3005	0	55	3001	0	0
3006	0	75	3215	0	0
3017	0	54	3224	0	0
3018	0	74	3212	0	0
3019	0	62	3245	0	0

Exemplo de Relatório de Configurações de Ramais - Acessos - Características Gerais/Chefe-Secretária – Programações

DIGITRO TECNOLOGIA S.A				
Nome do Sistema -- DIGITRO				
Relatório de Configurações de Ramais				
Acessos - Características Gerais Chefe/Secretária - Programações Existentes				
	7	7	7	7
	1	1	1	1
	3	3	3	3
	3	5	6	7

ROTAS	-	-	-	-
LOCAL	-	-	-	-
DDD	-	-	-	-
DDI	-	-	-	-
BLOQUEIO DDC	-	-	-	-
PRIOR. OPERADORA	-	-	-	-
BUSCA PESSOA	-	-	-	-
SERVIÇOS CPA	-	-	-	-
ESTACIONAMENTO	-	-	S	S
EXECUTIVO	-	-	S	S
PRESENÇA KT23	-	-	-	-
PROTEÇÃO DE DADOS	-	-	-	-
AGENDA INDIVIDUAL	-	-	-	-
AGENDA RESTRITA	-	-	S	S
RAMAL TRANSBORDO	-	-	-	-
SIGA-ME EXTERNO	-	-	-	-
POSSUI CATEGORIA	S	S	S	S
CHEFE	-	-	-	-
NÃO TRANSF. CHAM.	-	-	-	-
TRANSF. TODAS CHAM.	-	-	-	-
TRANSF. CHAM. EXT.	-	-	-	-
NÃO PERTURBE	-	-	-	-
CADEADO	-	-	-	-
SENHA	-	-	-	-
TRANSF. NR-RAMAL	-	-	-	-
TRANSF. NR-CP	S	-	-	-
TR. LINHA OCUP.	S	-	-	S
TR. CP NR PROG.RM	S	S	-	-

TR. CP LINHA OCUP.	S		S		S		S	
SIGA-ME INTERNO	-		-		-		-	
SIGA-ME EXTERNO	-		-		-		-	

Exemplo de Relatório de Configurações de Ramais - Permissões

```

DIGITRO TECNOLOGIA S.A
Nome do Sistema -- DIGITRO
Relatório de Configurações de Ramais Permissões

```

	7		7		7		7	
	1		1		1		1	
	3		3		3		3	
	3		5		6		7	

Efetuar Rechamada	S		S		S		S	
Rechamada Externa	S		S		S		S	
Captura	S		S		S		S	
Prog. Habilitada	-		-		-		-	
Intercalar	-		-		S		S	
Ausentar do Grupo	S		S		S		S	
Ser Capturado	S		S		S		S	
Perm. Cham. Espera	-		-		-		-	
Conexão Junt-Junt	-		-		S		S	
Acionar Porteiro	-		-		-		-	
Receber Cham. DDR	S		S		S		S	
Realizar Confer.	S		S		S		S	

Exemplo de Relatório de Configurações de Grupos

```
DIGITRO TECNOLOGIA S.A
Nome do Sistema -- DIGITRO

Relatório de Configurações de Grupos

Grupo 1      Tipo : PRIORITÁRIO      Ramal Chave : 3030
Ramais do Grupo : 3032 3033 3036 3037 3039 3035
Atendimento : SEM MENSAGEM DE ATENDIMENTO
FILA DE ATENDIMENTO : COM      Tamanho: 5      Ramal de Transbordo : NC

Grupo 2      Tipo : PRIORITÁRIO      Ramal Chave : 3050
Ramais do Grupo : 3052 3053 3054 3055 3056 3057
Atendimento : SEM MENSAGEM DE ATENDIMENTO
FILA DE ATENDIMENTO : COM      Tamanho: 5      Ramal de Transbordo : 0

Grupo 3      Tipo : ROTATIVO          Ramal Chave : 3070
Ramais do Grupo : 3072 3073 3074 3075 3076 3077
Atendimento : SEM MENSAGEM DE ATENDIMENTO
FILA DE ATENDIMENTO : SEM      Tamanho:

Grupo 4      Tipo : PRIORITÁRIO      Ramal Chave : 3120
Ramais do Grupo : 3122 3123 3124 3125 3126 3127
Atendimento : SEM MENSAGEM DE ATENDIMENTO
FILA DE ATENDIMENTO : COM      Tamanho: 5      Ramal de Transbordo : NC
```

Exemplo de Relatório de Configuração de Rotas

DIGITRO TECNOLOGIA S.A

Nome do Sistema -- DIGITRO

Relatório de Configurações de Rotas

Rotas Executivas

ROTA NO PABX	ROTA NO TJ	COM VERIFICAÇÃO	FAIXAS DE JUNTORES
11	1	S	-
12	2	S	-
13	3	S	-
14	4	S	-
15	5	S	-
16	6	S	-
17	7	S	-
18	8	S	-
19	9	S	-

Rotas Especiais

ROTA NO PABX	ROTA NO TJ	COM VERIFICAÇÃO	FAIXAS DE JUNTORES
0	0	S	6-30
21	1	-	31-40
22	2	-	41-50
23	3	-	51-60
24	4	-	1-5
25	5	-	61-90
26	6	-	-
27	7	-	-
28	8	S	-

23

CONTROLE DE LICENÇAS

O software **Controle de Licenças** foi desenvolvido para controlar os recursos adquiridos pelo cliente, organizando o que foi ou não comprado e o que está ou não instalado no servidor. Dessa forma, pode-se oferecer novos recursos e facilidades ao cliente, proporcionando uma melhor atualização de seus equipamentos, versões dos programas etc.

ACESSO AO SOFTWARE

O **Controle de Licenças** pode ser acessado pela janela principal do **PABX Configuração**, menu ARQUIVO/CONTROLE DE LICENÇAS:

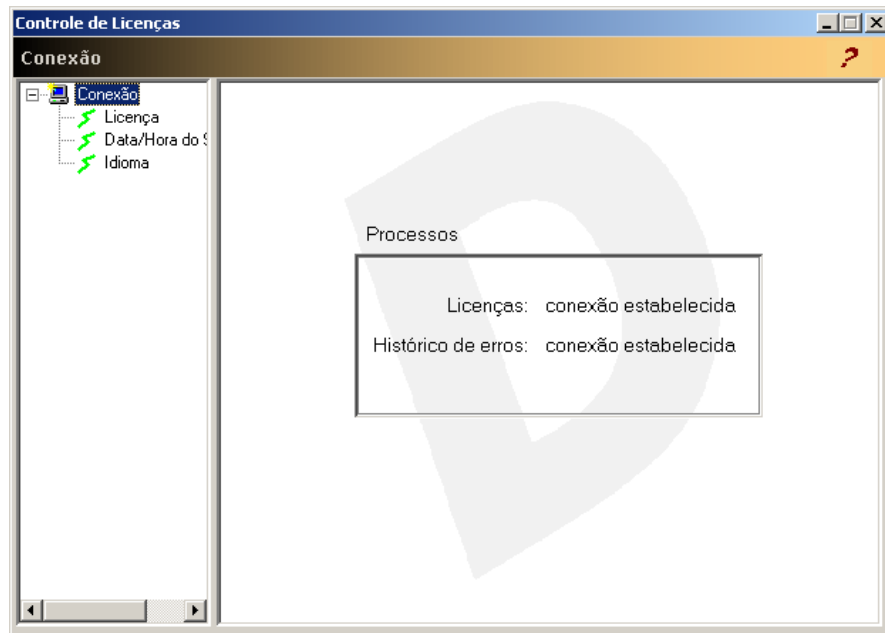


Figura 112. Controle de Licenças



O campo **Processos** apresenta informações sobre as conexões do aplicativo:

- **Licenças:** indica se o processo de licenças está conectado ou não.
- **Histórico de Erros:** indica se o recurso Histórico de Erros, que trata dos alarmes e controla o ajuste da data/hora do servidor, está conectado.

Controle de Licenças



CAPÍTULO 23

Por meio da janela CONTROLE DE LICENÇAS o administrador pode consultar os recursos adquiridos, quais estão disponíveis para aquisição e a data/hora do servidor.

A pasta principal   **Conexão** permite acesso às janelas do aplicativo. Clicando sobre essa pasta são apresentados os itens:

  Licença

Acessa a janela de LICENÇA, que exibe os recursos já instalados e não instalados no servidor do cliente e as propriedades deles. Nessa janela o administrador efetua o controle e gerenciamento das licenças do sistema.

  Data/Hora do Servidor

Acessa a janela que exibe a data/hora atual do servidor.

  Idioma

Permite alterar o idioma da interface.

LICENÇA

O item **Licença** apresenta a janela LICENÇA, que exibe as propriedades das licenças instaladas e não instaladas no servidor do cliente:

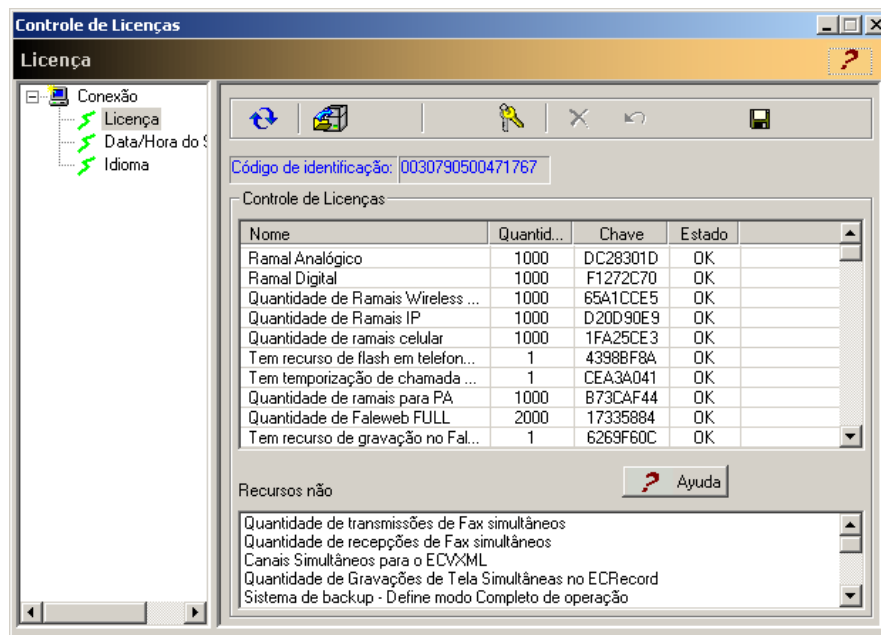


Figura 113. Janela Licença

No campo **Controle de Licenças** é apresentada uma lista contendo informações sobre os recursos instalados na máquina:

- **Nome:** exibe o nome do recurso já cadastrado no servidor.
- **Quantidade:** exibe a quantidade adquirida pelo cliente.
- **Chave:** exibe o código hexadecimal atribuído ao recurso (composto por 8 caracteres).
- **Estado:** exibe o estado do recurso adquirido pelo cliente. Os estados possíveis são **OK** e **Inválido**. O estado **Inválido** indica, por exemplo, troca de placa, quantidade errada ou zerada, chave errada etc. Caso alguma alteração de configuração seja feita nas duas primeiras horas após ter ligado o servidor, é apresentada a mensagem **Funcionamento com licenças temporárias** ao lado do campo **Código de identificação**. Caso a configuração não seja atualizada, o sistema será derrubado.


O campo **Código de Identificação** exibe a identificação atribuída à placa-mãe do equipamento. Todas as licenças são vinculadas a esse número. Quando a placa mãe for substituída, as licenças também deverão ser atualizadas.

O campo **Recursos não instalados** informa todos os recursos ainda não instalados no servidor, adquiridos ou não pelo cliente.


Nessa janela o administrador poderá:

- Atualizar os dados da janela.
- Transferir licenças a partir de arquivo.
- Destravar licenças.

Atualização dos dados da janela LICENÇA

Para atualizar os dados da janela LICENÇA basta clicar no botão **Atualizar** - . O sistema busca informações atuais do servidor para a máquina local, atualizando os dados exibidos na janela.

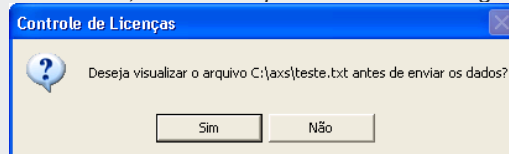
Transferência de licenças a partir de arquivo

O sistema permite a importação de um arquivo de configurações de licenças (no formato texto - “.txt”) diretamente para o servidor pelo botão **Transferir licenças a partir do arquivo** - .

PROCEDIMENTO

Transferir licenças

1. Clique no botão **Transferir licenças a partir de arquivo**. É apresentada uma janela padrão do Windows® para seleção de arquivos.
2. Selecione o arquivo “.txt” a ser importado e clique no botão **Abrir**. Se o arquivo tiver algum problema ou possuir um formato diferente, será apresentada uma janela informando que os dados não serão enviados e solicitando que o usuário os verifique. Se o arquivo estiver correto, o sistema apresentará a mensagem:



Clicando no botão **Sim**, o arquivo selecionado é aberto em um software editor de textos.

Caso exista alguma diferença entre o arquivo que está sendo enviado e o arquivo do servidor, é aberta a janela a seguir, mostrando as divergências, destacadas em vermelho:

Diferença entre arquivos

Diferenças críticas entre o arquivo atual e o arquivo que está sendo importado.

Recurso	Valid Atual	Valid Nova	Qtd Atual	Qtd Nova	Chave Atual	Chave Nova
Ramal Analógico	31/12/2050	31/12/2050	1000	1000	A961B8C7	A961B8C1

Novos recursos que estão sendo adicionados

Recurso	Validade	Quantidade	Chave
Não há novos recursos			

Recursos que estão licenciados mas não estão sendo enviados nesta transferência

Recurso	Validade	Quantidade	Chave
Todos os recursos estão sendo enviados			

Enviar Cancelar

Figura 114. Diferença entre arquivos

Essa janela apresenta uma listagem das diferenças críticas entre o arquivo de licença atual e o que está sendo enviado, novos recursos e recursos que não estão sendo enviados.

- **Diferenças críticas entre o arquivo atual e o que está sendo enviado:** lista o nome do recurso, a sua validade atual, sua nova validade, quantidade atual, nova

quantidade, chave atual e a nova chave.

- **Novos recursos:** lista os nomes dos novos recursos que estão sendo adicionados, as suas validades, quantidades e chaves.
 - **Recursos licenciados, mas que não estão sendo enviados:** indica os recursos que possuem licença, mas não estão sendo enviados nesse arquivo.
3. Clique no botão **Enviar** para confirmar o envio das licenças. Durante o processo de transferência é apresentada a janela a seguir, que informa o progresso do envio das licenças:

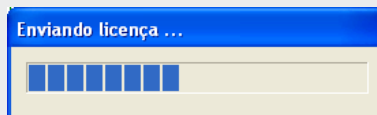


Figura 115. Enviando licença

Se as licenças forem enviadas com sucesso, é apresentada uma janela informando que os dados foram enviados e atualizados com sucesso. Clicando no botão **OK** dessa janela é apresentada mensagem a seguir:

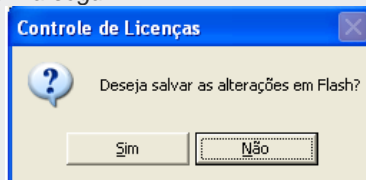


Figura 116. Salvar alterações na flash

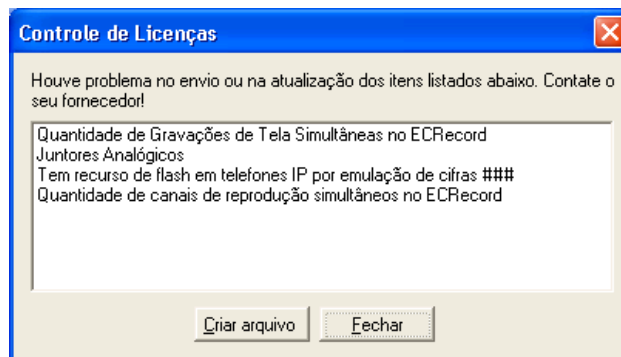
4. Clique no botão **Sim** para que as alterações realizadas na interface sejam enviadas à memória de inicialização do sistema (memória Flash) e não se percam em caso de reinício do sistema.

Enquanto os dados estiverem sendo salvos na memória flash, é apresentada uma janela solicitando que o usuário aguarde. Ao final do processo, é apresentada uma mensagem

informando que o backup foi realizado com sucesso ou, em caso de falha, uma mensagem indicando o problema ocorrido.


NOTA

- 1) Se após a (importação) transferência for apresentada uma janela toda em branco ou somente a caixa de listagem **Controle de licenças** em branco, o SSC Dígitro deve ser contatado, pois há um erro de configuração ou no arquivo de configuração.
- 2) Se ocorrer algum erro no envio do arquivo de licenças, devido a dados incompletos ou problemas de leitura/escrita do servidor, é apresentada a mensagem a seguir, indicando o problema ocorrido:



Clicando no botão **Criar arquivo** pode-se salvar as informações apresentadas nesta mensagem num arquivo .txt.

Destramento de licenças

Quando a data do servidor é atrasada, o código das licenças é invalidado e elas travadas. O botão **Destrava Licenças** -  permite recuperar o código de identificação. Clicando nesse botão é apresentada a janela:

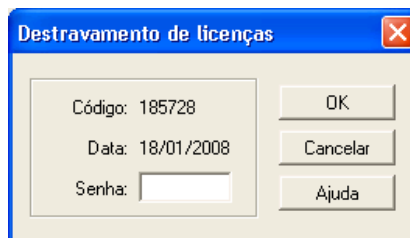


Figura 117. Destramento de Licenças

O campo **Código** exibe o código gerado automaticamente pelo software. O administrador deve anotar esse número e repassá-lo ao Serviço de Suporte ao Cliente Dígitro. No campo **Data** é apresentada a data atual do servidor.

Para destravar as licenças o administrador deve entrar em contato com o Serviço de Suporte ao Cliente Dígitro e informar o código. O SSC informará ao cliente a senha que deve ser inserida no campo **Senha**, para que o sistema recupere o código de identificação, ou seja, destrave as licenças.

DATA/HORA DO SERVIDOR

O item **Data/Hora do Servidor** apresenta a janela DATA/HORA DO SERVIDOR, que permite alterar a data e a hora do servidor:

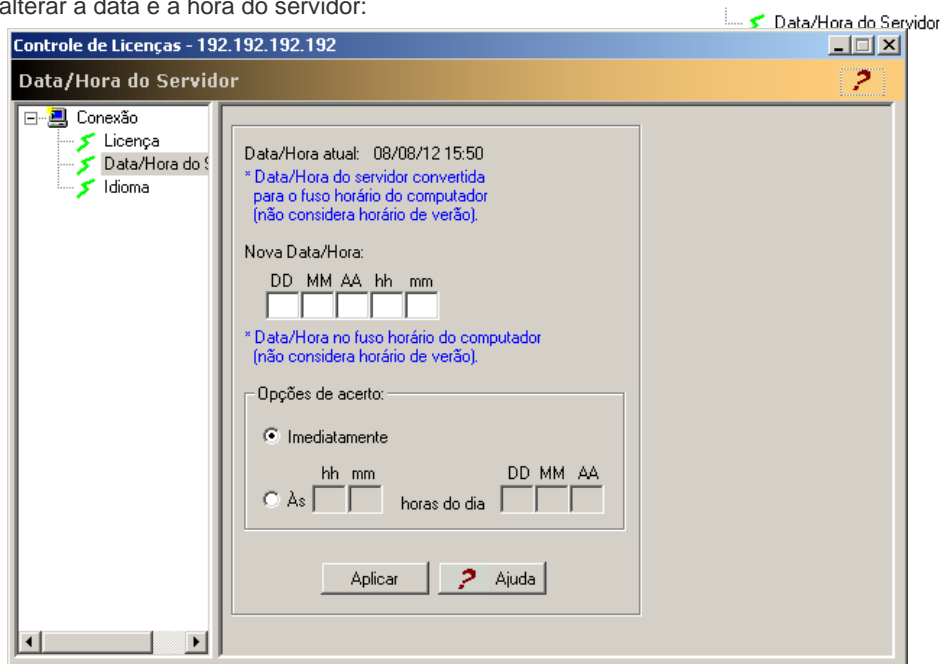


Figura 118. Data/Hora do Servidor

No campo **Data/Hora Atual** são apresentadas a data e a hora atuais do servidor, convertidas para o fuso horário local do computador em que a interface está sendo executada, sem levar em consideração o horário de verão.

Para alterar a data e a hora do sistema deve-se proceder da seguinte maneira:

1. Preencher o campo **Nova Data/Hora** com a nova data e o horário do servidor.
2. O sistema oferece duas opções de acerto:
 - **Imediatamente:** a data e o horário do servidor são alterados imediatamente.
 - **Às hh mm horas do dia DD MM AA:** a data e o horário do servidor serão alterados de acordo com a configuração efetuada nesse campo.
3. Clique no botão **Aplicar**.

NOTAS

- 1) *A data e a hora do sistema não devem ser alteradas sem autorização. Se o administrador atrasar a data do sistema, todos os recursos ficarão indisponíveis até que seja atualizada para a data anterior. Para que o sistema retorne ao seu funcionamento normal será necessário efetuar o destravamento das licenças.*
- 2) *Caso o sistema utilize memória flash e seja efetuado um agendamento de acerto do relógio, o agendamento será perdido se o servidor for desligado durante o intervalo de tempo.*
- 3) *As datas e os horários do servidor e do computador em que a interface está rodando podem ser diferentes. A data e a hora aplicadas estão no fuso horário local do computador e serão convertidas para o fuso horário do servidor ao serem enviadas para ele.*

IDIOMA

O item **Idioma** permite a seleção do idioma do aplicativo: Português ou Espanhol.

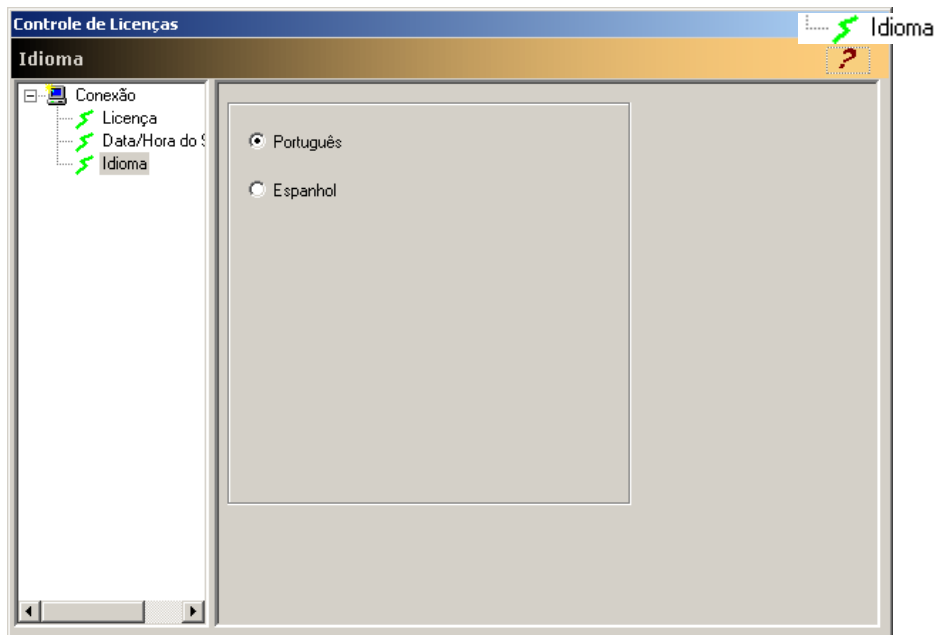


Figura 119. Idioma

24

ALARMES

A indicação dos alarmes do sistema é feita no campo **Alarme**, na janela CONFIGURAÇÃO/OPERAÇÃO DA PLATAFORMA. Nesse campo existe um aviso que indica a situação atual dos alarmes.

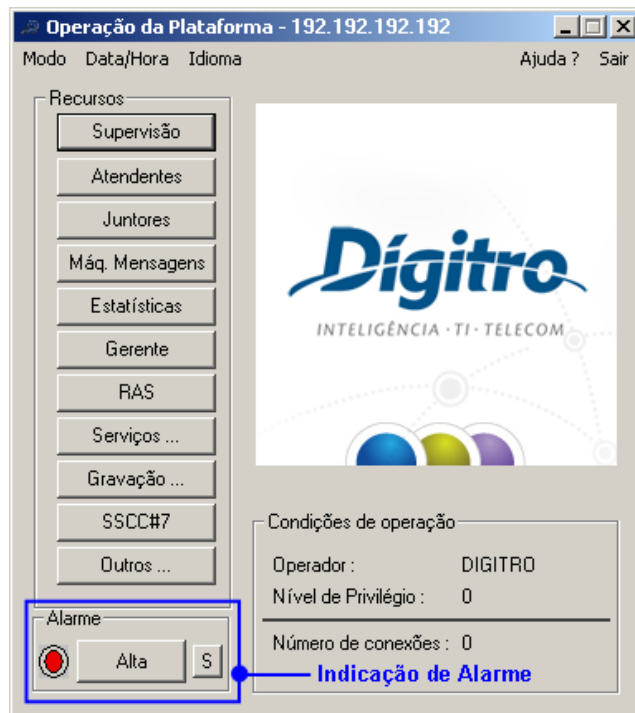


Figura 120. Sinalização de Alarme no IGC

A interface utiliza três cores para representar a prioridade dos alarmes:

- **Prioridade Alta – VERMELHO:** indica a existência de alarmes que afetam o desempenho do sistema, podendo causar a paralisação parcial ou total. Sua

causa deve ser eliminada imediatamente. Por exemplo: falha na comunicação com as máquinas de mensagem.

- **Prioridade Média – LARANJA:** indica alarmes que afetam o desempenho do sistema, podendo com o tempo causar a paralisação parcial ou total. Sua causa deve ser eliminada o mais breve o possível.
- **Prioridade Baixa – AMARELO:** indica a ocorrência de um evento que não afeta o desempenho do sistema. Exemplo: *head-set* desconectado.

NOTA

Quando o sistema não possui alarmes, o botão assume a cor VERDE.

Nos sistemas que possuem a configuração *default*, pode-se verificar os alarmes por meio de um clique no botão **Alarme**, que abre a janela ALARMES DO SISTEMA, descrita no item a seguir.

Para os sistemas que possuem a solução web **Supervisão de Alarmes** (*Opcional*), o botão **Alarme** abre a janela:

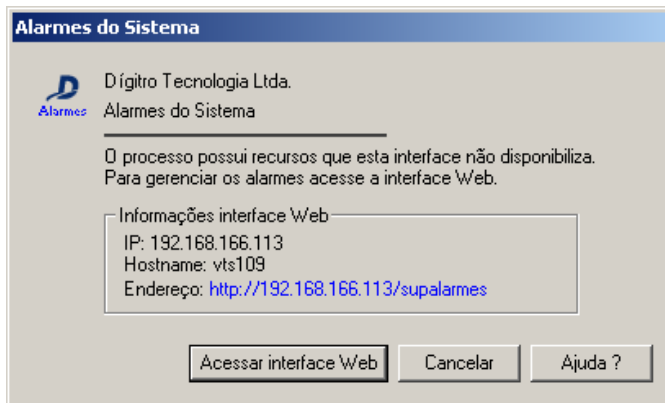


Figura 121. Alarmes do Sistema – Com Supervisão de Alarmes

O botão **Acessar interface Web** abre a interface web **Supervisão de Alarmes**, que permite ao usuário verificar os alarmes das plataformas configuradas na rede. Para mais detalhes, consulte o manual de **Configuração e Operação da Supervisão de Alarmes**.

ALARMES DO SISTEMA

Nos sistemas que não possuem a solução web **Supervisão de Alarmes**, a lista dos alarmes é apresentada na janela ALARMES DO SISTEMA, a seguir:

Alarmes do Sistema

Número Total de Alarmes: 20

Filtros:
 Alarmes Filtrados: 20
 Período: de 16:00 às 23:00
 Período: de 01/04/09 até 02/04/09

Configurar...

Impressão Reset Fechar
 Detalhes Ajuda ?
 Diretórios ... Atualizar Sobre...
 Histórico...

Recurso	Código	Prioridade	Data	Hora	Descrição
00DF	000A	média	02/04/09	14:45:45	Erro em comando SQL
00DF	000B	alta	02/04/09	14:20:31	Comandos na fila
01D1	00B0	média	02/04/09	14:09:01	00B0
01D1	0019	alta	02/04/09	13:43:26	0019
01D1	0018	alta	02/04/09	13:00:34	0018
01D1	0072	alta	02/04/09	13:37:09	0072
01F1	0018	alta	02/04/09	13:00:34	0018
01F1	0018	alta	02/04/09	13:00:34	0018
0402	0001	baixa	02/04/09	12:59:54	0001
0402	0001	baixa	02/04/09	12:59:54	0001
Juntores	0053	baixa	01/04/09	16:19:45	Padrão de juntores com CSP não config...
Juntores	0053	baixa	01/04/09	16:19:45	Padrão de juntores com CSP não config...
Juntores	0053	baixa	01/04/09	16:19:45	Padrão de juntores com CSP não config...
Juntores	0053	baixa	01/04/09	16:19:45	Padrão de juntores com CSP não config...
Juntores	0053	baixa	01/04/09	16:19:45	Padrão de juntores com CSP não config...
Juntores	0053	baixa	01/04/09	16:19:45	Padrão de juntores com CSP não config...
Juntores	0053	baixa	01/04/09	16:19:45	Padrão de juntores com CSP não config...
Juntores	0053	baixa	01/04/09	16:19:45	Padrão de juntores com CSP não config...

Figura 122. Alarmes do Sistema

Essa janela permite monitorar a ocorrência de alarmes no Sistema.

No campo **Número total de Alarmes** é apresentada a quantidade de alarmes do sistema no momento.

O campo **Filtros** apresenta os filtros de alarmes utilizados pelo sistema. Esses filtros são configurados na janela CONFIGURAÇÃO DE ALARMES, acessada pelo botão **Configurar**, vide item **Configuração de Alarmes**. O campo filtro apresenta as seguintes informações:

- **Alarmes filtrados:** indica a quantidade de alarmes correspondentes ao(s) filtro(s) setado(s).
- **Prioridade:** indica a prioridade do filtro setado, podendo ser (alta, média, baixa ou todos, caso não haja tipo selecionado).
- **Código:** apresenta somente os alarmes com um determinado código.
- **Período:** indica o período selecionado para pesquisa dos alarmes.

O botão **Impressão** permite a impressão dos alarmes apresentados na janela ALARMES DO SISTEMA, vide item **Impressão dos Alarmes do Sistema**.

O botão **Detalhes** apresenta informações sobre um determinado alarme, vide item **Detalhes dos Alarmes**.

O botão **Diretórios** permite configurar o diretório de onde as informações sobre os alarmes devem ser pesquisadas.

O botão **Reset** permite que o administrador apague os registros atuais dos alarmes resetáveis, porém sem eliminar as suas causas. Deve-se selecionar, na listagem, o alarme a ser resetado e, em seguida, clicar no botão **Reset**. O sistema apresentará uma mensagem solicitando a confirmação da operação.

O botão **Histórico** permite a seleção de um período para geração de relatórios de alarmes do sistema, vide o item **Configuração do Período para Relatório de Alarmes**.

O botão **Sobre** apresenta a janela SOBRE ALARMES DO SISTEMA, que informa a versão do programa.

A listagem apresenta o recurso e a descrição dos alarmes, cujas prioridades são destacadas por meio das cores:

- Vermelho - alta prioridade.
- Laranja - média prioridade.

- Amarelo - baixa prioridade.

Configuração de Alarmes

Clicando no botão **Configurar**, na janela ALARMES DO SISTEMA, é apresentada a janela de CONFIGURAÇÃO DE ALARMES:



Figura 123. Configuração de Alarmes

Por meio dessa janela o administrador configura os parâmetros referentes aos alarmes do sistema, tais como: o nome e tamanho do arquivo em que serão gravados os registros dos alarmes, os filtros dos alarmes a serem apresentados, as prioridades dos alarmes do sistema e o relatório de alarmes a ser impresso.

Configuração do nome e do tamanho do arquivo de alarmes

Na janela CONFIGURAÇÃO DE ALARMES - ARQUIVO configura-se o nome e tamanho do arquivo em que serão gravados os registros dos alarmes do sistema.

Essa janela é acessada pelo item ARQUIVO, no menu da janela de CONFIGURAÇÃO DE ALARMES:

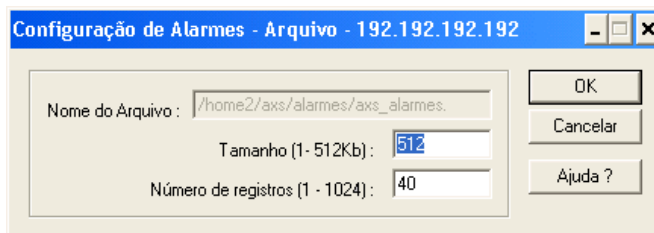


Figura 124. Configuração de Alarmes

O campo **Nome do Arquivo** apresenta o nome do arquivo em que são gravados os registros de todos os alarmes setados ou resetados no Sistema.

NOTA

O sistema possui um arquivo rotativo onde são gravados os alarmes. O nome do arquivo de alarmes histórico é `axs_alarmes.xxyy`, onde `xx` é o dia e `yy` o mês.

No campo **Tamanho (1 - 512KB)** deve-se informar o tamanho limite do *buffer* onde serão gravados os registros (o tamanho limite é de 1 a 512KB).

NOTA

Quando um buffer chegar ao limite definido pelo administrador, automaticamente será salvo no arquivo `axs_almes.xxyy.cont` e, se este também chegar ao limite, serão descartados os registros que estavam salvos no arquivo anterior (`axs_almes.xxyy`) e serão salvos os novos registros neste último.

No campo **Número de registros (1 - 1024)** deve-se informar o número que indicará a quantidade máxima de registros que deverão ser salvos no disco rígido (a capacidade máxima é de 1024 registros, e o valor *default* é 100).

Para validar as configurações efetuadas é necessário clicar no botão **OK** antes de sair da janela.

Configuração dos Filtros dos Alarmes

Na janela CONFIGURAÇÃO DE ALARMES - OPÇÕES configura-se quantidade de alarmes de baixa ou média prioridade necessários para gerar um alarme de alta prioridade e os filtros a serem aplicados, que permitirão a visualização dos alarmes por código, prioridade ou período de ocorrência na janela ALARMES DO SISTEMA.

Essa janela é acessada pelo item OPÇÕES, no menu da janela de CONFIGURAÇÃO DE ALARMES:

Configuração de Alarmes - Opções - 192.192.192.192

Quantidade de alarmes média prioridade para gerar um alarme de alta prioridade: 100

Quantidade de alarmes baixa prioridade para gerar um alarme de alta prioridade: 100

Filtros (alarmes a serem mostrados)

- Código: 00000000
- Nível ou Prioridade: 103
- Período de 01 01 08 até 09 09 08
- Horário das 00 00 até às 23 59

OK

Cancelar

Ajuda ?

Figura 125. Configuração de Alarmes - Opções

No campo **Quantidade de alarmes média prioridade para gerar um alarme de alta prioridade** deve-se informar a quantidade de alarmes de média prioridade necessários para gerar um alarme de alta prioridade no Sistema.

No campo **Quantidade de alarmes de baixa prioridade para gerar um alarme de alta prioridade** deve-se informar a quantidade de alarmes de baixa prioridade necessários para gerar um alarme de alta prioridade no sistema.

O campo **Filtros (alarmes a serem mostrados)** permite a seleção dos tipos de alarmes que serão apresentados na janela ALARMES DO SISTEMA:

- **Código:** permite configurar os alarmes que serão apresentados na janela ALARMES DO SISTEMA, de acordo com o código deles. Informe o código referente ao alarme a ser apresentado.

- **Nível ou Prioridade:** permite configurar os alarmes que serão apresentados na janela ALARMES DO SISTEMA, de acordo com a prioridade. Selecione na caixa de listagem a prioridade dos alarmes a serem apresentados.

NOTA

Caso esta caixa de verificação não seja selecionada, serão apresentados alarmes de todos os tipos de prioridades.

- **Período das __ até às __:** permite configurar os alarmes que serão apresentados na janela ALARMES DO SISTEMA, ocorridos num determinado período. Informe na caixa de texto o período de ocorrência dos alarmes.
- **Horário das __ até às __:** permite configurar os alarmes que serão apresentados na janela ALARMES DO SISTEMA, ocorridos numa determinada faixa de horário. Informe na caixa de texto a faixa de horário de ocorrência dos alarmes.

Configuração das Prioridades dos Alarmes

Na janela CFG. DE ALARMES - PRIORIDADES DOS ALARMES configura-se a prioridade dos alarmes dos processos do sistema.

Essa janela é acessada pelo item PRIORIDADES, no menu da janela de CONFIGURAÇÃO DE ALARMES:

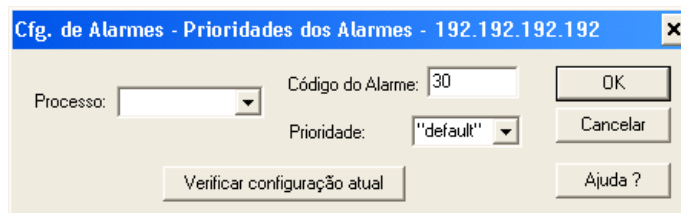


Figura 126. Cfg. De Alarmes – Prioridade dos Alarmes

PROCEDIMENTO

Configurar a prioridade dos alarmes

1. No campo **Processo**, selecione o processo referente ao alarme.
2. No campo **Código do Alarme** informe o código do alarme.
3. Em **Prioridade** selecione a prioridade do alarme:
 - Alta.
 - Média.
 - Baixa.
 - Default (configuração de fábrica).
4. Clique no botão **OK**.

NOTA

O botão **Verificar configuração atual** permite que o administrador verifique a prioridade configurada para o alarme selecionado.

Configuração da Impressão de Relatórios de Alarmes

Na janela CFG. DE ALARMES - IMPRESSÃO DE RELATÓRIOS o administrador configura o tipo de impressão dos relatórios dos alarmes do sistema.

Essa janela é acessada pelo item RELATÓRIOS, no menu da janela de CONFIGURAÇÃO DE ALARMES:

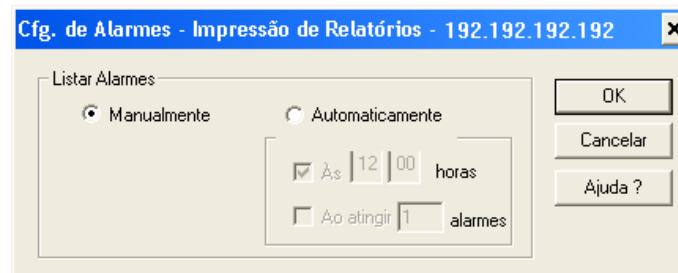


Figura 127. Cfg. De Alarmes – Impressão de Relatórios

A impressão dos relatórios de alarmes pode ser configurada de duas formas:

- **Manualmente:** o relatório de alarmes será impresso assim que o botão **OK** for pressionado.
- **Automaticamente:** os relatórios dos alarmes serão impressos de acordo com a opção selecionada: por quantidade de alarmes, por horário ou o que ocorrer primeiro:
 - **Às __ __ horas:** configura o início da impressão do relatório de alarmes para um determinado horário. Preencha nas caixas de texto o horário de início da impressão.
 - **Ao atingir __ alarmes:** configura o início da impressão do relatório de alarmes assim que for atingida uma determinada quantidade de alarmes no

Sistema. Preencha a caixa de texto com a quantidade de alarmes necessários para início da impressão do relatório de chamadas.

Para validar as configurações efetuadas é necessário clicar no botão **OK** antes de sair da janela.

Impressão dos Alarmes do Sistema

Os alarmes apresentados na janela ALARMES DO SISTEMA podem ser impressos clicando-se no botão **Impressão** dessa janela. O relatório será impresso de acordo com os filtros selecionados.

Detalhes dos Alarmes

O administrador poderá verificar os detalhes referentes a um determinado alarme do sistema clicando no botão **Detalhes**, da janela ALARMES DO SISTEMA. Para isto, deve-se selecionar o alarme a ser verificado e, em seguida, clicar no botão **Detalhes**. O sistema apresentará a seguinte janela:

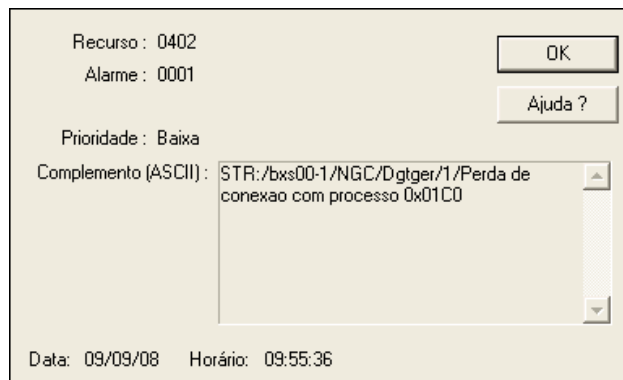


Figura 128. Detalhes

Nessa janela o administrador poderá verificar as seguintes informações sobre o alarme:

- **Recurso:** origem do alarme.
- **Alarme:** tipo de alarme que está ocorrendo.
- **Complemento:** informação hexadecimal que contém características sobre o alarme e auxilia na interpretação e possível solução.
- **Prioridade:** prioridade do alarme.

Configuração do Período para Relatório de Alarmes

A janela CONFIGURAÇÃO DO PERÍODO PARA RELATÓRIOS DE ALARMES permite a seleção de um período para geração de relatórios de alarmes do sistema:

A janela de configuração apresenta o seguinte layout:

- Título: Configuração do Período para Relatório de Alarmes
- Seção: Escolha do período
- Campos de seleção para Data inicial: Mês (09), Dia (09), Hora (00), Minuto (00)
- Campos de seleção para Data final: Mês (09), Dia (09), Hora (13), Minuto (55)
- Botões de ação: OK, Cancelar, Ajuda ?

Figura 129. Configuração do Período para Relatório de Alarmes

No campo **Escolha do Período** selecione as datas de início e término do período para geração do relatório de alarmes.

Clicando no botão **OK** o sistema iniciará a geração do relatório de alarmes, de acordo com o período selecionado. O relatório será apresentado no aplicativo "Wordpad" (Windows).

NOTAS

- 1) O aplicativo "Wordpad.exe" deverá estar no diretório c:\laxs.
- 2) Para gerar relatórios sobre os alarmes, o sistema busca arquivos armazenados nos servidores. Enquanto a operação de busca de arquivos é executada, o sistema apresenta mensagens informando o estágio dela.

Ex.: O administrador seleciona o seguinte período:

Data inicial	Mês	Dia	Hora	minuto
	06	09	08	00
Data final	Mês	Dia	Hora	minuto
	06	09	09	00

Após clicar no botão **OK** obterá como resultado um relatório conforme o exemplo a seguir:

DIGITRO TECNOLOGIA LTDA

Nome do Sistema - DIGITRO

RELATÓRIO DE ALARMES

Data Inicial: 09/06/2013 08:00

Data Final : 09/06/2013 09:00

Data	Hora	Estado	Prior.	Código
------	------	--------	--------	--------

09/06/13 08:38:47	setado	média	08 32818
-------------------	--------	-------	----------

Descrição: Juntores - Alarme Enlace

Complementos: 00 00 00 00 00 02 04 04 04 00 00 00 00 5c 10 63 63 49 EG: 00 02

ENLACE: 04

09/06/13 08:38:47	setado	alta	01 05
-------------------	--------	------	-------

Descrição: Hist.Erros - Muitos Alarmes de Média Prioridade

Complementos: 00 00

09/06/13 08:38:52	OK	média	08 32818
-------------------	----	-------	----------

Descrição: Juntores - Alarme Enlace

Complementos: 00 00 00 00 00 02 04 EG: 00 02 ENLACE: 04

Onde:

- Data: apresenta a data em que o alarme foi gerado.
- Hora: apresenta o horário em que o alarme foi gerado.
- Estado: apresenta o estado do alarme naquele horário.
- Setado: alarme em andamento.

- OK: alarme auto-resetado.
- Prior: apresenta a prioridade do alarme (baixa, média e alta).
- Código: apresenta a chave do processo e o código do alarme.
- Descrição: apresenta uma descrição do alarme: recurso e tipo de alarme gerado.
- Complementos: apresenta dados complementares sobre o alarme.

NOTA

*Pode-se verificar os significados dos complementos dos alarmes no arquivo de ajuda on-line, acessado pelo botão **Ajuda**, da janela **ALARMES DO SISTEMA**.*

DESCRIÇÃO DOS ALARMES

Erro Histórico

Cód. Recurso: 0001

Descrição: Responsável pelo tratamento dos alarmes da plataforma.

Código	Descrição	Prioridade
0001	Perda de Conexão	MÉDIA
0002	Buffer de Alarmes Cheio	MÉDIA

0004	Alarmes Resetados pelo Operador	BAIXA
0005	Muitos alarmes de Média Prioridade	ALTA
0006	Muitos alarmes de Baixa Prioridade	ALTA

Juntores

Cód. Recurso: 0008

Descrição: Responsável pelo tratamento dos links/juntores da plataforma.

Código	Descrição	Prioridade
0030	Alarme Processador	ALTA
0031	Alarme Filtro	MÉDIA
0032	Alarme Enlace	ALTA
0033	Defeito nos Filtros	MÉDIA
0034	Filtro não Alocado	MÉDIA
0035	Defeito no Juntor	MÉDIA
0036	Liberação em repouso	MÉDIA
0037	Processo Serviço não Comutado	BAIXA
0038	Inexiste Serviço na Tabela	BAIXA
0039	Serviço Congestionado	BAIXA
003A	Serviço Fora do Horário de Atendimento	BAIXA

Código	Descrição	Prioridade
003B	JS Indisponível	BAIXA
003C	Sem Tabela Alocação	BAIXA
003D	Todos os Juntores do Serviço Ocupados	BAIXA
003E	Falha no Comando de Memorização de Dualidade	ALTA
003F	Todos os Juntores do Enlace Bloqueados na CTP	MÉDIA
0040	Alarme de Condição de Trigger	MÉDIA
0041	Bloqueio automático por falha na Geração	ALTA
0042	Defeito na Corrente de Toque	MÉDIA
0043	Falha no fornecimento Energia AC	MÉDIA
0044	Bateria do sistema em nível crítico	MÉDIA
0045	Falhou informação de DFMS ativa	MÉDIA
0046	Pressionado botão de INIT	MÉDIA
0047	Time-out na geração de chamada	MÉDIA
0048	Alterada configuração na máquina reserva	MÉDIA
0049	Alterada configuração na máquina ativa	MÉDIA
004A	Falha de acesso a ponteiro	MÉDIA
004B	Defeito juntor físico de QSIG preso	BAIXA
004C	Falha Matriz DFMS	ALTA
004D	Problemas na consulta à rota econômica	ALTA

Código	Descrição	Prioridade
0050	Foi gerado novo ID DFMS	ALTA

Máquina de Mensagem

Cód. Recurso 0009

Descrição: Responsável pela manipulação de mensagens do sistema.

Código	Descrição	Prioridade
0001	Falta temporizador	MÉDIA
0002	Não há canal disponível	ALTA
0003	Problemas na desaloc. de temporizador	MÉDIA
0004	Perda de conexão	MÉDIA
0006	Máquinas conf. No TG maior que no TMAQ	MÉDIA
0007	Problema na permutação de mensagens	BAIXA
0008	Problema em renomear mensagem	BAIXA
0009	Problema na exclusão de mensagem	BAIXA
000A	Problema na verif. de mensagem livre	BAIXA
000C	Problema na criação de frase	BAIXA
000D	Problema na permutação de frases	BAIXA
000E	Time-out em frases com mensagens	BAIXA

Código	Descrição	Prioridade
000F	Problema na exclusão de frase	BAIXA
0010	Problema na verificação de frase livre	BAIXA
0011	Problema na verificação de status da frase	BAIXA
0012	Problema na verificação de espaço de gravação	BAIXA
0013	Problema no ajuste de ganho em mensagem	BAIXA
0014	Defeito de canal	MÉDIA
0015	Não pode transferir mensagem gravada	MÉDIA
0016	Não criou diretório para SPM	BAIXA
0017	Não apagou diretório para SPM	BAIXA
0018	Problema na exclusão de mens. Em diretório do SPM	BAIXA
0019	Problema na verif. de existência de dir. para SPM	BAIXA
001A	Perda de conexão com maq. de mensagem	MÉDIA
Código	Descrição	Prioridade
001B	Mensagem inexistente	BAIXA
001C	Falha na catalogação	MÉDIA

Eventos Estatísticos

Cód. Recurso: 00DF

Descrição: Os alarmes serão gerados quando ocorrer algum evento que deva ser notificado ao operador do equipamento pelo do software IGC.

Código	Descrição	Prioridade
0001	Conexão com TRATA_PA perdida	MÉDIA
0002	Conexão com TRATA_Juntores perdida	MÉDIA
0003	Conexão com SERVIÇO perdida	MÉDIA
0004	Conexão com BD perdida	ALTA
0005	Conexão com PABX perdida	MÉDIA
0006	Conexão com API perdida	MÉDIA
0008	Conexão com CSNMP perdida	MÉDIA
000A	Erro em comando SQL	ALTA
000B	Comandos na fila	MÉDIA

25

FACILIDADES DO PABX

Este capítulo descreve os comandos para execução de algumas facilidades do PABX.

ABERTURA DE PORTEIRO ELETRÔNICO

Operação	Execução
Acionamento via ramal com categoria	Teclé <code>*+6+9+nn</code> (onde nn= número do porteiro cadastrado no PABX Configuração).
Acionamento via conta e senha	Teclé <code>#+#+3+0+nn+senha da conta+número da conta</code> (onde nn= número do porteiro cadastrado no PABX Configuração).
Acionamento via próprio ramal porteiro	Teclé <code>*+6+9+senha do ramal porteiro</code> .

ACESSO EXTERNO

Operação	Execução
Acesso à rede externa via rota 'zero'	Teclé 0 + número desejado.
Acesso via rotas executivas	Teclé *+8+1+n+número desejado (onde n= 1 a 9. que correspondem as 9 rotas executivas que o sistema possui).
Acesso via rotas especiais	Teclé *+8+nn+número desejado (onde nn= 21 a 39. que correspondem as 19 rotas executivas que o sistema possui).
Acesso via senha e conta	Teclé #+senha da conta+número da conta+ número desejado.
Acesso via discagem abreviada individual	Teclé *+7+nn (onde nn= 12 a 30; faixa de 19 posições dessa discagem no sistema).
Acesso via discagem abreviada restrita	Teclé *+7+nn (nn= 31 a 80; faixa de 50 posições dessa discagem no sistema).
Acesso via discagem abreviada pública	Teclé *+7+nn (nn= 81 a 99; faixa de 19 posições dessa discagem).
Acesso via discagem abreviada + conta e senha	#+#+nn+senha da conta+número da conta (onde nn= 31 a 99; posições das discagens restrita + pública).
Acesso via discagem abreviada única	Teclé * + 70 + nnnn (nnnn= posição; a quantidade de dígitos da posição depende de configuração)
Discar para o último número externo discado	Teclé *+7+1+1.

Operação	Execução
Efetuar uma nova chamada externa via conta e senha (a 1ª foi via conta/senha)	Durante Conversação: Tecler Flash+0+número desejado.

ACESSO INTERNO

Operação	Execução
Acesso à função Chefe-Secretária (Apenas um chefe ou uma secretária)	Tecler FLASH+*+4 (para ambos).
Acesso à função Chefe-Secretária (Mais de um chefe ou mais de uma secretária)	Tecler FLASH++*+4+n (n= 1 a 9 onde n é o número da posição de cadastro do chefe ou secretária).
Acesso a Ramal	Tecler o número do ramal desejado.
Acesso à Telefonista/Operadora	Tecler *+9.
Acesso ao último ramal chamado não atendido nesse ramal	Tecler *7+1+0.

ALTERAÇÃO DE SENHA

Operação	Execução
Senha da conta	Teclé ###+0+0+senha da conta+número da conta+ informações solicitadas pelo sistema.
Senha do ramal	Teclé *+1+7+5+informações solicitadas pelo sistema.

BLOQUEIO

Operação	Execução
Cadeado eletrônico - ativar	Teclé *+1+3+0+3+senha do ramal.
Cadeado eletrônico - desativar	Teclé *+1+3+0+4+senha do ramal.

CAIXA POSTAL

Operação	Execução
Ativar caixa de mensagens	Teclé *+1+3+9+7+senha do ramal.
Transferência quando ocupado LO: Habilitar	Teclé *+1+7+6+3.
Transferência quando ocupado	Teclé *+1+7+6+2.

Operação	Execução
pado LO: Desabilitar	
Filtro de transferência de chamadas	Tecele *+1+3+2+nn+n (onde nn= 01 para NR, 02 para LO e n= 0 para todas as chamadas, 1 para internas e 2 para externas).
Temporização NR	Tecele *+1+3+0+6+ss (ss= 00 a 99 segundos).
Desativar caixa de mensagens	Tecele *+1+3+9+8.
Navegar na caixa	<p>Tecele *+1+3+1</p> <p>Após atendimento, navegue nas opções de menu:</p> <p>Menu Principal</p> <p>2 – Ouvir mensagens</p> <p>4 – Alterar dados de usuário</p> <p>0 – Sair</p> <p>Escolhendo a opção 2 é veiculado um novo menu de opções:</p> <p>2 – Ouvir mensagens novas</p> <p>4 – Ouvir mensagens arquivadas</p> <p>0 – Voltar ao menu anterior</p> <p>Escolhendo a opção 2 – Ouvir mensagens novas, são veiculadas as opções:</p> <p>2 – Arquivar a mensagem</p>

Operação	Execução
	<p>4 – Apagar a mensagem</p> <p>6 – Ouvir a mensagem novamente</p> <p>0 – Voltar ao menu anterior</p> <p>Escolhendo 4 – Ouvir mensagens arquivadas, são veiculadas as opções:</p> <p>2 – Manter a mensagem</p> <p>4 – Apagar a mensagem</p> <p>6 – Ouvir a mensagem novamente</p> <p>0 – Voltar ao menu anterior</p>
<p>Caixa postal – recuperar mensagens (externo)</p>	<p>Disque para o número do ramal que possui a caixa postal.</p> <p>Aguarde o atendimento da caixa postal.</p> <p>Assim que houver o atendimento tecle #+senha do ramal+#, durante a veiculação da mensagem de atendimento.</p> <p>Navegue nas opções conforme menu anterior.</p>
<p>Caixa postal virtual – gravar mensagens</p> <p>Tipos de acesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interno via ramal - externo via nº telefônico 	<p>Disque para o número de acesso para gravação de mensagens.</p> <p>Aguarde a mensagem de atendimento.</p> <p>Após solicitação, informe o número da caixa postal para a qual se destina a mensagem.</p>

Operação	Execução
	Após a mensagem, deixe seu recado.
Caixa postal virtual – recuperar mensagens	Disque para o número de acesso para recuperação de mensagens.
Tipos de acesso:	Aguarde a mensagem de atendimento.
- interno via ramal	Após solicitação, informe o número da caixa postal e a respectiva senha.
- externo via nº telefônico	Navegue nas opções conforme menu anterior.

CAPTURA DE CHAMADA

Operação	Execução
Capturar chamada a ramal	Tecla *+6+0+número do ramal que está chamando.
Capturar chamada ao grupo de ramais	Tecla *+6+5.
Capturar chamada estacionada	Tecla *+6+8+n (n= 1 a 8 que corresponde a posição do estacionamento).
Capturar qualquer chamada	Tecla *+6+6+0.
Capturar chamada Chefe-Secretária	Tecla *+6+4.

CHEFE-SECRETÁRIA

Operação	Execução
Transferência chefe-secretária - ativar	Teclre *+1+3+9+9+1.
Transferência chefe-secretária - desativar	Teclre *+1+3+9+9+0.

CONFERÊNCIA

Operação	Execução
Ramal originador – inclusão de ramais e/ou números externos via rota 'zero'	Ligue para o número desejado. Após atendimento, inclua essa chamada teclando FLASH+*+5+6+2+0. Repita a operação para os demais números que se deseja incluir na conferência.
Ramal originador – inclusão de números externos via conta e senha	Retire o fone do gancho e teclre #+senha da conta+ número da conta+número desejado. Após atendimento, inclua essa chamada teclando FLASH+*+5+6+2+0. Repita a operação para os demais números que deseja incluir na conferência.
Ramal originador – ex-	Teclre FLASH+*+5+6+2+n (n= número por ordem de inclu-

Operação	Execução
clusão de participantes	são na conferência).

CONSULTA

Operação	Execução
Consultar outro ramal	Tecele FLASH+número do ramal.
Consultar outro ramal – retorna à chamada original ao término da consulta liberando o destino chamado, ou caso o destino consultado não atenda ou ainda se a linha estiver ocupada.	Após consulta, tecele FLASH+*+1.
Consultar outro ramal – retorna à chamada anterior à consulta e mantém o ramal chamado ringando. Quando esse atender será colocado tom de espera na linha.	Após consulta, tecele FLASH+*+5.
Consultar Chefe-Secretária	Tecele FLASH+*+4 (para ambos quando temos apenas um chefe ou uma secretária). Tecele FLASH+*+4+n (n = 1 a 9 onde n é o número da posição de cadastro do chefe ou secretária).
Consultar Operadora	Tecele FLASH+*+9.

DESPERTADOR AUTOMÁTICO

Operação	Execução
Despertar somente uma vez (um único dia)	Teclé *+1+3+4+1+HH+MM (HH = hora; MM = minutos)
Despertar nos dias úteis	Teclé *+1+3+4+5+HH+MM (HH = hora; MM = minutos)
Despertar todos os dias da semana	Teclé *+1+3+4+7+HH+MM (HH = hora; MM = minutos)
Despertar em horários seqüenciais (intervalo de tempo determinado)	Teclé *+1+3+4+9+HH+MM (HH = hora; MM = minutos)
Cancelar programação agendada	Teclé *+1+3+4+0+HH+MM (HH = hora; MM = minutos)
Cancelar programação dos intervalos	Teclé *+1+3+4+0+9999.
Cancelar TODAS as programações	Teclé *+1+3+4+0+0000.

ESTACIONAMENTO

Operação	Execução
Estacionar uma chamada em uma posição definida pelo usuário	Teclé FLASH+*+5+5+n (n = 1 a 8 que corresponde à posição do estacionamento).

Estacionar uma chamada em uma posição escolhida automaticamente pelo sistema

Tecla FLASH+*+5+5+0.

Aguarde a mensagem com o número da posição alocada.

HORA CERTA

Operação	Execução
Divulgar o horário e data atuais da plataforma de comutação	Tecla *+1+3+0+0.

INCLUSÃO E EXCLUSÃO DE RAMAIS

Operação	Execução
Ausentar um ramal	Tecla *+6+6+1.
Incluir um ramal	Tecla *+6+6+2.

INTERCALAÇÃO

Operação	Execução
Intercalação de ramal	<p>Disque para o ramal desejado. Os ramais envolvidos devem estar habilitados para tal função.</p> <p>Recebendo tom de ocupado, tecle FLASH+*+8.</p> <p>Após tempo configurado, o ramal desejado será acessado. A chamada em espera receberá música.</p> <p>Ao finalizar a intercalação, colocando o fone no gancho, a chamada original retornará.</p>

MODO DE OPERAÇÃO DO RAMAL

Operação	Execução
Modo fora do gancho automático	Teclé *+1+3+8+9+2.
Modo monofone no gancho	Teclé *+1+3+8+9+3.

MONITORAÇÃO

Operação	Execução
Monitorar um ramal específico	Tecele *+1+3+6+9+ramal que deseja monitorar.
Encerrar monitoração	Coloque o monofone no gancho.

NÃO-PERTURBE

Operação	Execução
Não perturbe – ativar	Tecele *+1+3+0+1+senha do ramal.
Não perturbe – desativar	Tecele *+1+3+0+2+senha do ramal.

PÊNDULO

Operação	Execução
Chamada em espera – ativar função	Tecele *+1+3+0+8
Ao receber "Beep" de chamada em espera	Tecele FLASH+*+6+1 para atender a chamada em espera. Para alternar o atendimento, repita o comando.
Para excluir a chamada em andamento e retor-	Tecele FLASH+*+1.

nar à chamada em espera

Chamada em espera – desativar função Tecele *+1+3+0+9.

PROGRAMAÇÕES

Operação	Execução
Programação – ativar	Tecele *+1+7+1+senha do ramal.
Programação – desativar	Tecele *+1+7+0+senha do ramal.
Discagem abreviada individual – programação via ramal do usuário. Se ramal de telefonista, programação pode ser feita via agenda do PABX.	Tecele *+1+8+nn+rt+número desejado+* (onde nn = 12 a 30; faixa de 19 posições dessa discagem no sistema, rt= 00, 11 a 19 e 21 a 39; rota utilizada para realizar a chamada e o número desejado pode ter até 12 algarismos).

RECHAMADA

Operação	Execução
Rechamada automática – ativar	Ligue para o número desejado. Recebendo tom de ocupado, tecele FLASH+*+5. Aguarde confirmação da programação.

	Coloque o fone no gancho. Aguarde a rechamada.
Rechamada automática – cancelar	Retire o fone do gancho. Tecele *+6+7+0, ou ainda. Disque para o ramal/número externo desejado. Recebendo o tom de ocupado, tecele FLASH+*+6.

SIGA-ME

Operação	Execução
Siga-me (ramal próprio) - ativar	Tecele *+1+3+9+1+número do ramal.
Siga-me – desativar	Tecele *+1+3+9+0.
Siga-me (no ramal destino) - ativar	Tecele *+1+3+9+2+senha do ramal+número do ramal que faz o siga-me.
Siga-me (no ramal destino) - desativar	Tecele *+1+3+9+9+2+senha do ramal+número do ramal que faz o siga-me.
Siga-me (externo) – configurar	Tecele *+1+3+5+1+rt+número destino+* (rt= 00, 11 a 19 e 21 a 39;a rota utilizada e o número desejado podem ter até 10 algarismos).
Siga-me (externo) – ativar	Tecele *+1+3+5+9.

Operação	Execução
Siga-me (externo) – desativar	Teclé *+1+3+5+0.
Envio da identidade padrão do PABX	Teclé *+1+3+5+2+0.
Envio da identidade do ramal de siga-me	Teclé *+1+3+5+2+1.
Filtro de chamadas para siga-me interno	Teclé *+1+3+2+0+3+n (onde n=0 para todas as chamadas, 1 para internas e 2 para externas).
Filtro de chamadas para siga-me externo	Teclé *+1+3+2+0+4+n (onde n=0 para todas as chamadas, 1 para internas e 2 para externas).

TRANSFERÊNCIA DE CHAMADA

Operação	Execução
Transferir a chamada ou consulta chefe-secretária	Teclé FLASH+*+4+n para consultar (n= 1 a 9, de acordo com ordem de cadastro), coloque o fone no gancho para transferir; caso exista apenas um chefe ou uma secretária, teclé FLASH+*+4.
Transferir chamada para Operadora	Teclé FLASH+*+9 . Coloque o fone no gancho para transferir a chamada.
Transferência quando não respon-	Teclé *+1+3+9+3+número do ramal destino.

Operação	Execução
de - ativar	
Temporização quando não responde	Teclé *+1+3+0+7+ss (ss = 00 a 99 segundos).
Filtro de chamadas para transferência quando não responde	Teclé *+1+3+2+0+1+n (onde n= 0 para todas as chamadas, 1 para internas e 2 para externas).
Habilitar o retorno a caixa postal em transferência quando não responde caso não haja atendimento pelo ramal configurado.	Teclé*+1+7+6+1.
Desabilitar o retorno a caixa postal em transferência quando não responde caso não haja atendimento pelo ramal configurado.	Teclé*+1+7+6+0.
Transferência quando não responde – desativar	Teclé *+1+3+9+4.
Transferência quando ocupado – ativar	Teclé *+1+3+9+5+número do ramal destino.
Filtro de chamadas para transferência quando ocupado	Teclé *+1+3+2+0+2+n (onde n= 0 para todas as chamadas, 1 para internas e 2 para externas).
Habilitar o retorno à caixa postal em transferência quando ocupado caso não haja atendimento pelo ramal configurado.	Teclé*+1+7+6+3.
Desabilitar o retorno à caixa postal em transferência quando ocupado	Teclé*+1+7+6+2.

Operação	Execução
caso não haja atendimento pelo ramal configurado.	
Transferência quando ocupado - desativar	Tecele *+1+3+9+6.
Transfere chamada para Ramal	Tecele FLASH+número do ramal destino. Coloque o fone no gancho para transferir a chamada.

VOCALIZAÇÃO

Operação	Execução
Vocalizar número do ramal	Tecele *+5+7+0.
Vocalizar número do telefone chamador	Tecele *+5+7+1.
Vocalizar número do ramal chamador	Tecele *+5+7+2.

GLOSSÁRIO

Termo	Descrição
ALE	Análise de Linha Estendida - característica de um equipamento telefônico que permite identificar cifras enviadas pelo usuário de telefonia, mesmo após o completamento da chamada. É amplamente utilizado quando um usuário está navegando em menus de URA.
Bilhete	Cada uma das linhas de um arquivo de bilhetagem. Registra informações básicas como horário, duração, telefone originador e telefone chamado de uma ligação telefônica. É por meio do bilhete que se pode proceder a tarifação.
Chamada estacionada	Chamada externa colocada no estacionamento.
Chamada externa	Ligação feita de um ramal do sistema para um telefone da rede pública ou vice-versa.
Chamada interna	Ligação feita de um ramal do sistema para outro.
Chefe	Ramal destinado geralmente ao usuário com cargo de chefia. Todas as chamadas destinadas a esse ramal (com exceção de algumas configuradas via interface) são atendidas obrigatoriamente pela secretária e convenientemente transferidas. Um ramal chefe pode ter associado a ele vários ramais secretária (9, no máximo). O ramal é categorizado como chefe por configuração na interface.

Termo	Descrição
Comutação	Estabelecimento temporário de circuitos ou canais com a finalidade de assegurar a comunicação entre dois pontos em estruturas de rede.
Conferência	Facilidade que possibilita a interligação de vários ramais e/ou troncos para conversação simultânea (conferências). A conferência funciona de forma que um ramal origem (ramal que inicia a conferência) possa interligar grupos de, no máximo, 7 participantes.
DAC	Distribuidor Automático de Chamadas. Função que consiste de um método de alocação de ligações telefônicas às Posições de Atendimento (PAs), muito utilizadas em soluções de <i>Call Centers</i> .
Decádico	Modo de discagem em um telefone fixo convencional que se caracteriza pelo envio de pulsos de corrente, tipicamente utilizados nos telefones a disco. Nos aparelhos mais atuais, é usualmente ativado por meio de uma chave na posição P (pulse). Tem eficiência bem menor em relação ao modo DTMF e, no caso dos equipamentos Dígitro, não permite acesso às funções dependentes de reconhecimento da ALE.
DTMF	Abreviação inglesa de <i>Dual Tone Multi-Frequency</i> (Multifrequência de Tom Dual). Modo de discagem em um telefone fixo convencional que se caracteriza pelo envio de cifras por meio de um sinal composto por duas frequências. Nos aparelhos mais atuais, é usualmente ativado por meio de uma chave na posição T (tom).
Enlace	Também conhecido como <i>Link</i> . Circuito de comunicação ou via de transmissão conectando dois pontos.
Fila	Espaço reservado no sistema para onde são enviadas as chamadas que não podem ser atendidas instantaneamente pela telefo-

Termo	Descrição
	nista. A telefonista pode colocar uma chamada na fila de atendimento para atender outra chamada e também tirar uma chamada da fila para atendê-la, a qualquer momento.
Frase	Composição de uma ou mais mensagens.
Grupo de ramais	Conjunto pré-configurado de ramais que, quando chamado, pelo seu respectivo número identificador, permite atendimento por qualquer um dos ramais integrantes.
IGC	Interface de Gerenciamento e Configuração.
Intercalação	Facilidade que possibilita um ramal intercalar outro, ou seja, escutar e interferir na conversa.
Login	É um processo para identificação em um sistema ou rede de computadores. Esse processo é realizado sempre que o administrador se conecta a algum sistema e geralmente é composto por duas etapas: o fornecimento do nome por meio do qual o administrador é conhecido na rede (<i>username</i>), e da senha (<i>password</i>).
Número físico	Número do ramal que identifica onde ele está conectado no circuito da placa de ramais do sistema.
Número lógico	Número do ramal usado para fazer ligações (chamadas). Pertence ao plano de numeração do sistema.
Porteiro Eletrônico	Essa facilidade permite abrir uma porta controlada pelo porteiro eletrônico a partir de um ramal.
Rotas	São canais configurados para fazer a comunicação do equipamento com a com a rede pública ou com um outro dispositivo e vice-versa. Cada ramal está associado a uma rede fixa ou a várias rotas, dependendo da categoria. A relação de um ramal com

Termo	Descrição
	uma ou mais rotas é definida na IGC.
Secretária	Ramal destinado geralmente ao usuário com cargo de assessoria (secretária). Recebe as chamadas direcionadas ao ramal chefe e as transfere de acordo com a necessidade. Um ramal secretária pode estar associado a mais de um ramal chefe (9, no máximo). O ramal é categorizado como secretária por configuração da IGC.
Serviço noturno	Serviço que permite, num determinado horário, direcionar as chamadas destinadas ao ramal da telefonista para um ramal ou grupo de ramais, podendo ser emitida uma mensagem de atendimento.
STFC	Sistema Telefônico Fixo Comutado, antiga central pública.
Telefonista	Pessoa que opera o sistema PABX e tem permissão para alterar as configurações de todos os ramais e também monitorar o funcionamento do sistema. O ramal é categorizado como telefonista por configuração via IGC.
Tronco Executivo	Tronco dedicado a um grupo de ramais específicos, que geram e recebem ligações externas por desse tronco.
URA	Unidade de Resposta Audível - Dispositivo em um sistema telefônico que possibilita a reprodução (e, em alguns casos, a gravação) de mensagens para o usuário que está do outro lado da linha. É muito utilizado quando há necessidade de vocalização de informações armazenadas em bancos de dados (por exemplo, em serviços de automação bancária ou navegação em menus de modo geral).

ANEXOS

FIM DE SELEÇÃO

É um sinal enviado pela central destino à central de origem, após o pedido de ocupação do juntor, para indicar o resultado de uma chamada, como por exemplo, a alocação de um juntor livre. Resultados englobam ocupado, congestionamento, sucesso, número inexistente, etc.

Campo	Formato	Descrição
SINAL	Word	__ – 0x0000 = nada.
		B4 – 0x0001 = congestionamento na rede à frente.
		B4 – 0x0003 = congestionamento na central de destino (CCD).
		__ – 0x0004 = sinal de endereço incompleto (ADI).
		B4 – 0x0005 = sinal de falha de chamada (CFL).
		B2 – 0x0006 = sinal de assinante ocupado (elétrico) (SSB).
		B7 – 0x0007 = sinal de número inexistente.(UNN)
		B4 – 0x0008 = sinal de linha fora de serviço. (LOS)
		B7 – 0x000C = prefixo nacional mal registrado.
		B3 – 0x000D = assinante com numero mudado. (AMD)

Campo	Formato	Descrição
		B1 – 0x0100 = end. Completo, não qualif., sem ind. assin. livre, não retida por B.
		B5 – 0x0101 = end. Completo, com tarif., sem ind. assin. livre, não retida por B.
		B5 – 0x0102 = end. completo, sem tarif., sem ind. assin. livre, não retida por B.
		B5 – 0x0103 = end. completo, TP, sem ind. assinante livre, não retida por B.
		B5 – 0x0104 = end. completo, não qualif., assinante livre, não retida por B.
		B1 – 0x0105 = end. completo, com tarif., assinante livre, não retida por B.
		B5 – 0x0106 = end. completo, sem tarif., assinante livre, não retida por B.
		B5 – 0x0107 = end. completo, TP, assinante livre, não retida por B.
		B5 – 0x0140 = end. completo, não qualif., sem ind. assinante livre, retida por B.
		B1 – 0x0141 = end. completo, com tarif., sem ind. assinante livre, retida por B.
		B5 – 0x0142 = end. completo, sem tarif., sem ind. assinante livre, retida por B.
		B5 – 0x0143 = end. completo, TP, sem ind. assinante livre, retida por B.
		B5 – 0x0144 = end. completo, não qualif., assinante livre, retida por B.

Campo	Formato	Descrição
		B6 – 0x0145 = end. completo, com tarif., assinante livre, retida por B.
		B5 – 0x0146 = end. completo, sem tarif., assinante livre, retida por B.
		B5 – 0x0147 = end. completo, TP, assinante livre, retida por B.

FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS)

Este item lista as perguntas mais frequentes sobre alguns itens do PABX.

1. É possível ter contas e senhas com apenas dois dígitos?

As contas e senhas, por padrão, são constituídas de 4 dígitos cada uma. Caso a empresa necessite de menos cifras, deve solicitar à Dígito. Assim, pode-se configurar contas com 2 a 8 dígitos, e senhas com 0 a 8 dígitos.

2. O usuário alterou e esqueceu a senha do ramal. É possível recuperá-la?

Não é possível recuperar a senha que foi alterada, porém é possível cancelá-la. Para isso, na interface de configuração do PABX, na janela Configuração de Ramal – Programações, selecione a opção **Cancela Senha**. A senha do ramal voltará a ser a default, que pode ser igual a “00##” ou “4567”, dependendo da versão de software que estiver sendo executada na plataforma.

3. O administrador alterou e esqueceu a senha para alterar configurações na interface. É possível recuperá-la?

Nesse caso é necessária a intervenção de um representante Dígito ou do próprio Serviço de Suporte ao Cliente Dígito, via telemanutenção. Caso contrário, não será possível recuperar essa senha.

4. O que são estacionamentos?

Os estacionamentos, em número de 8 ou opcionalmente 20, são posições de espera que podem segurar chamadas. As chamadas podem ser capturadas por qualquer ramal com acesso aos estacionamentos.

5. Por que não consigo gerar ligações externas?

Existem quatro causas possíveis:

- Você pode estar usando um ramal ou uma conta que não tem acesso à ligações externas. Consulte, via interface de configuração, as configurações do ramal ou conta utilizada.
- Você pode estar ligando para um número que está incluído no padrão de prefixos bloqueados do ramal que está sendo utilizado (por exemplo, um número do tipo 0900). Consulte, via interface de configuração, as configurações do padrão de prefixos bloqueados do ramal utilizado.
- Você pode estar usando uma rota não configurada (quando se está discando usando *821, por exemplo). Experimente gerar uma chamada utilizando a rota zero.
- Os troncos podem estar inativos. Consulte o estado dos troncos, via interface de operação, e verifique se eles estão livres. Em caso de problemas nos troncos, por exemplo, queda do *link* E-1, normalmente o problema está com a operadora. Nesse caso, consulte a sua concessionária de serviços de telecomunicação.

6. Por que não consigo efetuar nenhuma programação via teclado em um determinado ramal?

Provavelmente o ramal não está com a programação habilitada. Habilite o ramal para fazer programações, isto pode ser feito via teclado do ramal (usando o comando “*+1+7+1+ senha do ramal”) ou acessando a interface de configuração do PABX, na janela Configuração de Ramal, item Permissões.

7. Programei uma transferência quando não responde (NR) mas quando alguém liga o telefone não chega a tocar.

Existem duas causas possíveis:

- A sua transferência quando NR pode estar configurada com um tempo zero. Ajuste o tempo de transferência usando o comando “*+1+3+0+7+ss”, onde ss é o tempo para transferência, em segundos.
- Pode haver alguma programação que esteja se sobrepondo à transferência, como caixa postal ou siga-me. Verifique se existe mais alguma programação nesse ramal na interface de configuração do PABX, em **Configuração de Ramal**, item **Programações**.