



# PABX

Operação

**Dígitro**

INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

## **Manual PABX Operação**

**Release: 3.13**

**© 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](http://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

<b>Sobre este documento .....</b>	<b>8</b>
Bem-vindo .....	8
Observações Importantes.....	8
Restrições NGC Office Lite.....	10
Restrições série 3.....	10
Requisitos Mínimos de Hardware.....	11
A quem se destina este manual .....	11
Nível de Conhecimento Necessário.....	12
Organização .....	12
Convenções.....	12
Botões que aparecem com frequência.....	13
Dicas de Operação .....	13
Recomendação.....	14
<b>Interface de Operação .....</b>	<b>15</b>
Acesso à Interface – <i>Login</i> .....	16
Usuário com acesso às interfaces de Configuração e Operação .....	17
<i>Login</i> em sistemas integrados ao Cadastro de Pessoas .....	19
<b>Janela Principal .....</b>	<b>21</b>
Chamada Interna.....	32
Chamada externa .....	33
Atendimento de chamadas .....	34

Consulta a ramal.....	35
Transferência de chamadas .....	37
Inclusão de chamadas na fila de atendimento.....	40
Pêndulo .....	41
Busca rápida.....	43
Estacionamento de chamada .....	45
Captura de chamadas .....	47
Transferência de chamadas sem consulta .....	47
Envio de recados por e-mail .....	50
Aviso de ocupação .....	51
Modo de atendimento .....	54
Registro das Chamadas .....	54
Registro das Chamadas Entrantes .....	56
Registro das Chamadas Saintes.....	58
Acesso ao estacionamento de chamadas .....	60
Organização das janelas .....	61
<b>Agenda do PABX .....</b>	<b>62</b>
Configuração dos diretórios das agendas e os seus respectivos arquivos.....	67
Colunas da agenda.....	68
Conexão com o banco de dados da Agenda Web .....	70
Inclusão de Item na Agenda .....	71
Alteração de dados da agenda.....	73
Pesquisar itens da agenda .....	74
Discagem para item da agenda .....	77
Listar as posições de discagem abreviada .....	79

Impressão das agendas .....	80
<i>Backup</i> das agendas .....	81
Exportação de arquivos de agenda para o servidor .....	83
Importar arquivos de agenda.....	87
<b>Serviço Noturno.....</b>	<b>92</b>
<b>Estados dos Ramais.....</b>	<b>96</b>
Estado dos ramais de um grupo.....	101
Lista Fixa de Ramais .....	103
<b>Estados dos Troncos .....</b>	<b>106</b>
Ícones da Janela Estado dos Troncos .....	108
<b>Informações sobre o sistema .....</b>	<b>110</b>
<b>Glossário .....</b>	<b>114</b>

# LISTA DE PROCEDIMENTOS

Efetuar chamada interna.....	32
Efetuar chamada externa.....	33
Consultar.....	35
Transferir chamadas .....	38
Incluir chamada na fila de atendimento.....	40
Pêndulo .....	41
Efetuar busca rápida .....	44
Estacionar chamada.....	45
Capturar chamada destinada a um ramal.....	47
Capturar chamadas do estacionamento.....	47
Transferir chamadas sem consulta.....	48
Enviar mensagens .....	51
Inserir item na agenda.....	72
Alterar e salvar os dados na agenda .....	73
Pesquisar .....	74
Discar para item da agenda .....	77
Imprimir agenda.....	81
<i>Backup</i> das agendas.....	82
Exportar o arquivo da agenda local para o diretório das agendas .....	83
Exportar o arquivo da agenda geral ou corporativa para o diretório das agendas ..	85
Importar o conteúdo de uma agenda local para o diretório das agendas.....	88

<b>Importar o conteúdo de uma agenda geral ou corporativa para o diretório das agendas .....</b>	<b>90</b>
<b>Configurar do Serviço Noturno .....</b>	<b>93</b>
<b>Desativar o Serviço Noturno .....</b>	<b>94</b>

# 1

## SOBRE ESTE DOCUMENTO

### BEM-VINDO

Este manual descreve o aplicativo **PABX Operação**, desenvolvido em ambiente Windows® para propiciar uma interface amigável entre a telefonista/operadora e o equipamento. Além dessa interface, esse manual descreve os procedimentos que auxiliarão a telefonista/operadora a operar o PABX com tranquilidade e segurança.

### OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. A Dígito garante o produto contra eventuais falhas e defeitos durante o período de garantia, conforme data de emissão da nota fiscal do produto.
2. Eventuais intervenções por solicitação do cliente, serão cobradas como serviços adicionais, conforme tabela de preços vigente.
3. 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 Dígito e aprovado pelo cliente, através de proposta comercial.

4. A Dígito não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessária, para isso, negociação comercial.
5. A Dígito, 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.
6. 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.
7. A Dígito não se responsabiliza por perdas de informações, devido à não observação, por parte do cliente, de procedimentos de *backup*, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), testadas e homologadas pela Dígito, de forma a possuir contingência externa. Para obter informações sobre quais mídias são recomendadas, contatar Serviço de Suporte ao Consumidor – SSC.
8. 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.
9. Nos equipamentos Dígito, 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.
10. A Dígito 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](http://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.
- *Voice mail (Caixa Postal)*.
- Criptografia.
- *SmartCell*.
- Supervisão de Alarmes.
- Sinalização SS#7.
- Multi-idioma.

## RESTRIÇÕES SÉRIE 3

A lista a seguir apresenta os recursos e facilidades que não estão disponíveis no equipamento com PABX série 3:

- Localizar pessoas pelo sistema de sonorização (Busca pessoa).
- Verificar o estado dos troncos do sistema.

## 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 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, a operadora/telefonista que utiliza o sistema operacional Windows 7 deve executar o aplicativo a partir de um usuário Administrador.*

## A QUEM SE DESTINA ESTE MANUAL

Este manual foi elaborado com o objetivo de prestar suporte à **Telefonista/Operadora**, responsável pela operação do PABX.

## NÍVEL DE CONHECIMENTO NECESSÁRIO

Antes de trabalhar com as informações contidas neste manual, é necessário que a operadora/telefonista já possua bom conhecimento do ambiente Windows®.

## ORGANIZAÇÃO



<b>Capítulo 1</b>	Apresenta informações sobre este manual: organização, convenções utilizadas, botões que aparecem com frequência e algumas dicas de operação.
<b>Capítulo 2</b>	Apresenta as principais funções da interface e descreve a forma de login.
<b>Capítulo 3</b>	Descreve a janela principal da interface e os procedimentos para geração de chamadas, atendimento, transferência, consulta etc.
<b>Capítulo 4</b>	Descreve a agenda do sistema.
<b>Capítulo 5</b>	Descreve o serviço noturno.
<b>Capítulo 6</b>	Descreve a tela de estado dos ramais.
<b>Capítulo 7</b>	Descreve a tela de estado dos troncos.
<b>Glossário</b>	Apresenta um glossário de termos utilizados neste manual.
<b>Índice Remissivo</b>	Apresenta o índice remissivo do manual.

## CONVENÇÕES

<b>Botões e Itens</b>	Quando no meio do texto, os nomes dos botões e dos
-----------------------	--

	itens de uma janela ou tela serão grafados em <b>negrito</b> .
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 Estrangeira</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

Botão	Descrição
	Salva as configurações e alterações efetuadas.
	Abre o arquivo de ajuda on-line da janela em questão.

## DICAS DE OPERAÇÃO

Para alternar entre várias janelas abertas, pressione a tecla **F6**.

As letras sublinhadas permitem acesso rápido às funções e às janelas da interface. Para acessá-las, pressione a tecla **Alt + a letra sublinhada**, como mostra o exemplo da figura ao lado.



## RECOMENDAÇÃO

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

# 2

## INTERFACE DE OPERAÇÃO

Na **Interface de Operação** do PABX a operadora/telefonista poderá:

- Efetuar o atendimento de chamadas.
- Colocar uma chamada no estacionamento\* ou retorná-la à fila, ouvindo música até o seu atendimento.
- Verificar as chamadas que se encontram na fila de atendimento.
- Localizar pessoas pelo sistema de sonorização.
- Verificar o estado dos troncos e dos ramais do sistema.
- Consultar a agenda do sistema.
- Verificar o registro das chamadas entrantes e saintes.
- Ativar/desativar o serviço noturno.

## ACESSO À INTERFACE – LOGIN

1. Efetue um clique duplo no ícone **PABX Operação**, localizado na área de trabalho.
2. É apresentada a janela de *login*\*:



PABX Operação



**Figura 1. Janela de Login**

Nessa janela devem ser informadas:

- Identificação da operadora/telefonista, que varia de 1 a 9.
- Senha de *login* da identificação. Configurada em fábrica como “dígitro”, mas pode ser alterada pelo administrador do sistema.

Após o preenchimento dos dados solicitados, clique no botão **OK**. Será apresentada a janela principal de operação do PABX, descrita no item a seguir. Para cancelar a conexão, 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 a operadora/telefonista acessa o sistema com uma identificação que já está sendo utilizada, seja por ela ou por outra operadora/telefonista, 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 ela clicar no botão **Não** poderá trocar o número de identificação e tentar se logar novamente. Se a operadora/telefonista 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**



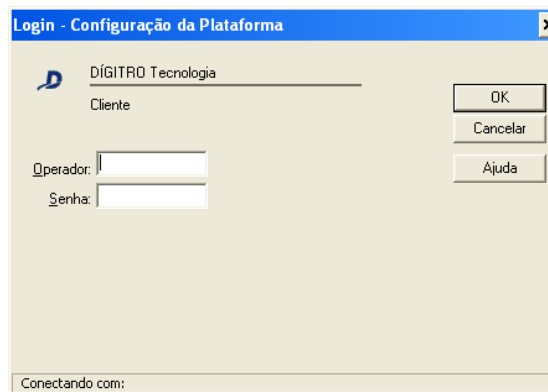
Figura 4. Seleção dos dois aplicativos

Após a seleção, clique 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**, se o usuário possuir 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. Configuração da Plataforma**

Informe, nessa tela, o seu operador e a sua senha de acesso ao sistema.

Nessa forma de *login*, a interface do **PABX Operação** será aberta automaticamente com o operador associado ao usuário logado, não sendo necessário informar a identificação do operador (1 a 9), como é feito em sistemas sem integração com o **Cadastro de Pessoas**.

Se o usuário não possuir um operador associado, ou seja, não tiver permissão de acesso, o sistema apresentará a mensagem “Usuário não possui permissão para acessar este software”.

# 3

## JANELA PRINCIPAL

A janela principal do PABX (Figura 6) é aberta assim que o *login* da operadora/telefonista é concluído.

Essa janela permite que a operadora/ telefonista gere e atenda chamadas, transfira ou encerre uma chamada, realize consultas, coloque chamadas na fila de atendimento, intercale chamadas em curso, coloque chamadas em estacionamento e faça pêndulo.

A janela de operação pode ser dividida em 4 partes, conforme indicado na figura a seguir.



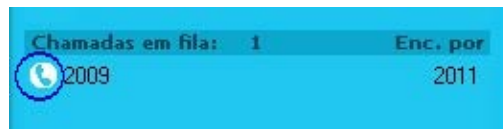
Figura 6. PABX Operação

1. **Menu de opções:** permite que a operadora/telefonista acesse o registro de chamadas entrantes e saintes, o estacionamento de chamadas, retorne à organização anterior das janelas, feche todos os diálogos, envie e-mails, faça anúncios de pessoas, configure o aviso de ocupação de fila e do modo de atendimento, acesse ao arquivo de ajuda e encerreo aplicativo.
2. **Atendimento:** lista as chamadas que estão na fila de atendimento do sistema, indica o número que está sendo chamado, o resultado da discagem ou quem está sendo atendido e o tempo de atendimento. A telefonista pode atender a uma chamada da lista por meio de um clique duplo sobre o ícone referente à chamada.

**NOTA**

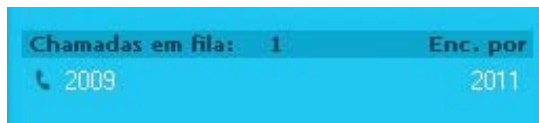
*Quando a chamada é transferida pela telefonista para um ramal e este está ocupado ou não atende, ao término de um período (configurável), a chamada retornará à telefonista.*

Se um ramal transferir para a telefonista uma chamada que já tenha sido atendida por ela, o sistema irá inserir um ícone ao lado da chamada, conforme exemplifica a Figura 7, indicando que a chamada já foi atendida pela telefonista. No campo **Enc. por** é apresentado o número do ramal que transferiu a chamada:



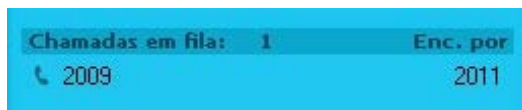
**Figura 7. Transferência de chamadas**

Quando a chamada é atendida por uma outra telefonista, a linha correspondente a ela é apresentada na cor branca, conforme indica a Figura 8:



**Figura 8. Chamada atendida por outra telefonista**

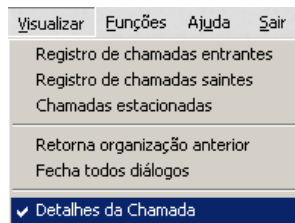
Se uma chamada for transferida para a telefonista por um ramal, no campo **Enc. Por** será apresentado o número do ramal que a transferiu, conforme indica a Figura 9:



**Figura 9. Chamada encaminhada por ramal**

#### NOTA

Para que o sistema exiba a informação sobre o encaminhamento de chamadas à telefonista, apresentada no campo **Enc. por**, selecione a opção **Detalhes da Chamada**, do menu Visualizar:



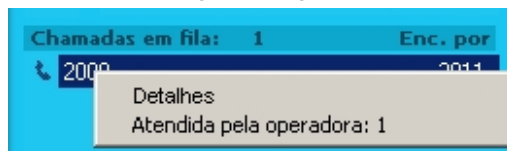
Pode-se verificar a telefonista que atendeu a uma chamada clicando-se com o botão direito do *mouse* sobre ela, conforme exemplifica a Figura 10, a seguir. Quando o



número chamador estiver cadastrado em uma das agendas (local, geral, Access ou Web) o nome associado a ele será apresentado na fila.

Se o contato estiver ligando de um número que não seja o principal, mas que também esteja cadastrado nas agendas, será apresentado no formato: nome (associação). Por exemplo: se a Maria estiver ligando de um número cadastrado como “residencial”, será apresentado: Maria (residencial).

Clicando com o botão direito do *mouse* sobre um número cadastrado é apresentada a opção **Detalhes**, como exemplifica a figura a seguir.




**Figura 10. Detalhes da chamada**

Essa opção abre a janela DETALHES, mostrada a seguir, por meio da qual a telefonista poderá verificar as informações cadastradas sobre o número selecionado. Em uma rede corporativa, a telefonista consegue visualizar, na fila de atendimento, os números dos ramais remotos.

**Detalhes**






Selecionar NDMES: Frida






Registro	Conteúdo
Nome	Frida
Telefone	4027
Rota	
Departamento	Compras
Locação	
Período	
Cargo	
Setor	
Empresa	
Endereço	Rua das Flores, 1000
Cidade	São José
Estado	SC
País	
CEP	10000
E-mail	







  
OK





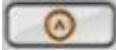
**Figura 11. Detalhes**

3. Esse campo contém os botões que permitem a operadora/telefonista: discagem, realização de consultas, transferências, envio de e-mails, configuração de som e tipo de aviso de ocupação de fila, definição do tipo de atendimento, realização de pêndulo, intercalações e captura de chamadas, estacionamento de chamadas, colocação das chamadas em música (retorno à fila), verificação dos estados dos ramais e troncos do sistema. Esses botões são descritos na tabela a seguir:

Botão	Função
	<b>Teclado numérico e Caixa de Discagem</b> Os botões do teclado permitem a operadora/telefonista inserir as cifras a serem discadas. Essas cifras discadas são apresentadas na caixa de discagem, que também permite a verificação dos números das últimas 10 (dez) chamadas externas ou internas geradas.
	<b>Discar</b> Permite que a operadora/telefonista efetue discagem para o número informado na caixa de listagem. Tecla de atalho: F9.
	<b>Liberar</b> Finaliza o atendimento de uma chamada. Também pode ser utilizado para cancelar a geração de uma chamada. Tecla de atalho: F8.
	<b>Atender</b> Permite que a operadora/telefonista efetue o atendimento das chamadas. Tecla de atalho: F7.
	<b>Consultar</b> Permite que a operadora/telefonista efetue consultas durante o atendimento de uma chamada. Após a consulta ao ramal, a telefonista pode retornar ao atendimento da chamada. Para isso, basta preencher a caixa de discagem com o número do ramal a ser consultado e clicar nesse botão. Tecla de atalho: F9.

Botão	Função
	<b>Transferir</b> Permite que a operadora/telefonista transfira uma chamada para um ramal durante uma consulta. Para isso, primeiramente efetue a operação de <b>Consulta</b> para o ramal para o qual a chamada deve ser transferida e, clique nesse botão. Tecla de atalho: F9.
	<b>Capturar</b> Permite que a operadora/telefonista capture uma chamada destinada a um ramal ou que esteja no estacionamento.
	<b>Transferir sem consulta</b> Permite que a operadora/telefonista transfira diretamente uma chamada sainte externa para um ramal sem que as chamadas estejam atendidas.
	<b>Rota</b> Permite a seleção da rota a ser utilizada para gerar as chamadas. A rota padrão utilizada no sistema é a 0 (zero).
	<b>Intercalar</b> Permite que a operadora/telefonista interfira numa chamada em curso, caso o ramal a ser intercalado permita. Tanto o usuário do ramal intercalado quanto a pessoa com a qual ele está conversando ouvirão um bip, indicando que haverá uma intercalação. Porém, somente o intercalador e o intercalado conversarão, a pessoa que estava conversando com o usuário do ramal ouvirá música.

Botão	Função
	<b>Pêndulo</b> Permite que a operadora/telefonista efetue o atendimento alternado de duas chamadas. Os procedimentos para realização do pêndulo serão descritos no item <b>Pêndulo</b> .
	<b>Estacionamento</b> Permite que a operadora/telefonista coloque uma chamada no estacionamento, de modo que ela fique aguardando o atendimento. As chamadas estacionadas ficam em música e podem ser atendidas fora de ordem. Tecla de atalho: F4. O estacionamento de chamadas será descrito no item <b>Como estacionar uma chamada</b> .
	<b>Colocar em Fila/Música</b> Permite que a operadora/telefonista coloque uma chamada em atendimento na fila de espera, para, por exemplo, atender outra chamada. Após atender a chamada, clique nesse botão. A chamada será colocada na última posição da fila de atendimento. Tecla de atalho: F10. O procedimento para colocar chamadas em fila/música será descrito no item <b>Inclusão de chamadas na fila de atendimento</b> .
	<b>Agenda</b> Abre a agenda do PABX, descrita no item Agenda do PABX.
	<b>Serviço Noturno</b> Abre a janela de configuração do serviço noturno, descrita no item Serviço Noturno.
	<b>Ramais</b> Permite verificar os estados dos ramais configurados no sistema. Vide



Botão	Função
	item <b>Estado dos ramais de um grupo.</b>
	<p><b>Troncos</b></p> <p>Permite acesso à janela que mostra o estado dos troncos do sistema, descrita no item Estados dos Troncos.</p>
	<p><b>Enviar e-mail</b></p> <p>Permite o envio de e-mails, contendo recados anotados pela telefonista, por exemplo. Clicando nesse botão é apresentada a janela <b>Mensagem</b> que será descrita no item Transferência de chamadas sem consulta.</p>
	<p><b>Anúncio (Busca Pessoa)</b></p> <p>Permite que a operadora/telefonista faça um anúncio a um determinado setor ou a toda a empresa, selecionando o número do setor por meio do menu desse botão. Por exemplo, se a telefonista recebeu uma ligação para o setor de manutenção e deseja repassá-la a esse setor, basta clicar no ícone “Anúncio” e escolher o número correspondente no menu. Todas as pessoas do setor ouvirão o anúncio da telefonista.</p>
	<p><b>Configuração do som e do tipo de aviso de ocupação de fila</b></p> <p>Ao clicar nesse botão é apresentado um menu que permite a configuração do Tipo de Aviso e do Som de Aviso de uma nova chamada na fila de atendimento da telefonista. Essas configurações serão descritas no item Aviso de ocupação.</p>
	<p><b>Modo de Atendimento</b></p> <p>Por meio desse botão a operadora/telefonista pode configurar o tipo de</p>

Botão	Função
	atendimento das chamadas entrantes no sistema. A configuração do modo de atendimento será descrita no item Modo de atendimento.




4. A parte inferior da janela de operação apresenta as seguintes informações sobre o sistema:







1. Estado da operadora/telefonista:

-  : A operadora/telefonista não pode realizar nenhuma operação.
-  : A operadora/telefonista está liberada para realizar operações.

2. Modo de atendimento da operadora/telefonista:

-  Automático.
-  Manual.
-  No gancho (repouso).

3. Tipo de aviso de ocupação de fila selecionado pela a operadora/telefonista:

-  Aviso visual.
-  Aviso sonoro.
-  Aviso sonoro e visual.
-  Nenhum aviso foi selecionado.

4. Apresenta a identificação da operadora/telefonista logada.
5. Prioridade dos alarmes existentes no sistema:



Baixa prioridade.



Média prioridade.



Alta prioridade.

6. Acessa o Portal da Dígitro na Internet.

## CHAMADA INTERNA

### PROCEDIMENTO

#### **Efetuar chamada interna**

1. Na caixa de discagem da janela de operação, digite o número do ramal a ser chamado ou clique nos botões correspondentes, conforme indica a figura a seguir:





**NOTA**


Se a facilidade **Busca Rápida** estiver habilitada, insira o nome do contato na caixa de discagem. Para mais informações, consulte o item Busca rápida.

2. Selecione o contato e tecle "Enter" ou clique no botão **Discar** -  para gerar a chamada.

## CHAMADA EXTERNA

### PROCEDIMENTO

#### Efetuar chamada externa

1. Na janela de operação, selecione, por meio do botão **Rota** -  , a rota a ser utilizada.

**NOTA**

Se a facilidade **Busca Rápida** estiver habilitada, insira o nome do contato na caixa de discagem. Para mais informações, consulte o item Busca rápida.


2. Selecione o contato e tecle "Enter" ou clique no botão **Discar** -  para iniciar a geração da chamada.

## ATENDIMENTO DE CHAMADAS


As chamadas entrantes são apresentadas no campo **Chamadas em fila**, da janela PABX OPERAÇÃO, conforme exemplifica a figura a seguir. Pode-se atender essas chamadas de duas maneiras:




**Figura 12. Atendimento de chamadas**

1. Efetuando um clique duplo sobre a chamada na fila de atendimento.
2. Clicando no botão **Atender** -  ou pressionando a tecla **F7** para atender a primeira chamada da fila.

**NOTA**

Se durante o atendimento de uma chamada entrar uma nova chamada no sistema, a telefonista poderá atender a nova chamada clicando no botão **Atender** - .

## CONSULTA A RAMAL

O botão **Consultar** - , da janela PABX OPERAÇÃO, permite que a telefonista/operadora, enquanto atende a uma chamada, realize uma consulta a um ramal e, em seguida, retorne à chamada.

### PROCEDIMENTO

**Consultar**

1. Após o atendimento da chamada, informe na caixa discagem o ramal a ser consultado.

**NOTA**

Se a facilidade **Busca Rápida** estiver habilitada, insira o nome do contato na caixa de discagem. Para mais informações, consulte o item **Busca rápida**.

2. Clique no botão **Consultar** ou pressione as teclas **F9** ou **Enter**, conforme exemplifica a figura a seguir:






Figura 14. Consulta

4. Clicando no botão **Transferir** a chamada será transferida para o ramal consultado. Para encerrar a consulta e retornar ao atendimento da primeira chamada, clique no botão **Liberar** ou pressione a tecla **F8**.

## TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS

A transferência de chamadas é feita pelo botão **Transferir** - . Porém, antes de transferir a chamada, a telefonista/operadora deve efetuar uma consulta ao ramal para o qual a chamada será transferida, para habilitar o botão **Transferir**.

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamadas

1. Durante o atendimento da chamada, insira na caixa de discagem o número do ramal para o qual deseja transferir a ligação.
2. Em seguida, clique no botão **Consultar** ou pressione a tecla “Enter”, conforme exemplifica a figura a seguir:



Figura 15. Transferência de chamadas

3. Será gerada uma chamada para o ramal, conforme exemplifica a figura a seguir.



Figura 16. Transferência

4. Pressione a tecla “Enter” ou clique no botão **Transferir** para efetuar a transferência da chamada para o ramal informado.

## INCLUSÃO DE CHAMADAS NA FILA DE ATENDIMENTO

### PROCEDIMENTO

#### Incluir chamada na fila de atendimento

1. Durante o atendimento da chamada, clique no botão **Colocar em Música/Fila** ou pressione a tecla **F10**, conforme exemplifica a figura a seguir:



Figura 17. Chamada em música



2. A chamada será colocada na fila de atendimento da telefonista em música, como exemplifica a figura abaixo:

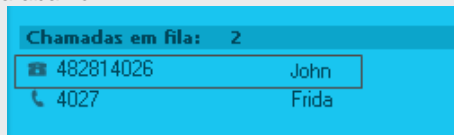



Figura 18. Chamadas em fila

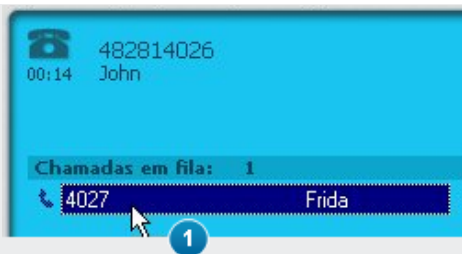
## PÊNDULO

O botão **Pêndulo** - , da janela de operação, permite que a telefonista/operadora efetue o atendimento alternado de duas chamadas. Essa operação pode ser realizada enquanto a telefonista/operadora estiver efetuando uma consulta ou atendendo a uma chamada da fila.

### PROCEDIMENTO

#### **Pêndulo**

A figura a seguir mostra um exemplo de pêndulo realizado entre uma chamada externa, em atendimento, e uma chamada interna.



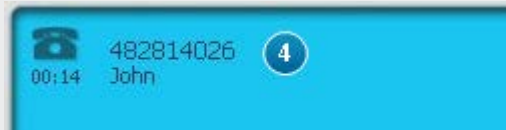
**Figura 19. Pêndulo**

1. Para atender a chamada interna, efetue um clique duplo sobre ela. A primeira chamada (a externa) será colocada em música enquanto aguarda o reatendimento pela telefonista.
2. A chamada que está sendo atendida será apresentada no visor, conforme exemplifica a figura a seguir, e o botão **Pêndulo** será habilitado.



**Figura 20. Chamada em atendimento**

3. Para retornar ao atendimento da primeira chamada, clique no botão **Pêndulo**.
4. Assim que o atendimento da primeira chamada for restabelecido, o sistema apresentará no visor a identidade do tronco correspondente a ela, conforme exemplifica a Figura 21.

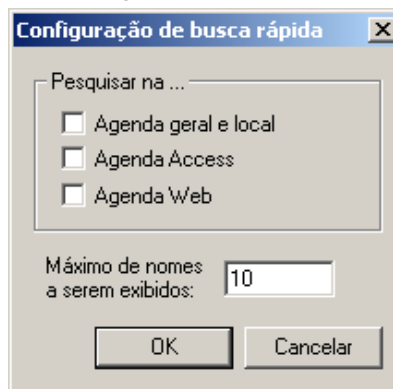


**Figura 21. Reatendimento da chamada**

## BUSCA RÁPIDA

A busca rápida pode ser utilizada na geração de chamadas (internas e externas) e, também, na realização de consultas aos ramais, onde, ao invés de preencher o telefone a ser discado, é possível digitar o nome do contato, cujo telefone será pesquisado nas agendas do sistema.

A configuração da facilidade busca rápida é feita pelo menu FUNÇÕES/ CONFIGURAÇÃO DE BUSCA RÁPIDA, que abre a janela a seguir:



**Figura 22. Configuração de busca rápida**

Nessa janela é possível definir quais agendas devem ser consultadas na busca rápida e a quantidade máxima de nomes que devem ser exibidos no resultado.


## PROCEDIMENTO

### Efetuar busca rápida


1. Na caixa de discagem da janela de operação, digite o nome do contato ou usuário do ramal com o qual deseja falar. O sistema buscará os contatos nas agendas configuradas para busca rápida e os apresentará numa caixa de listagem, conforme exemplifica a figura a seguir.



Figura 23. Pesquisa contatos busca rápida

2. Selecione o contato e tecle "Enter" ou clique no botão **Discar** -  para gerar a chamada. No caso de consulta, também é possível utilizar o botão **Consultar** ou a tecla **F9**.

## ESTACIONAMENTO DE CHAMADA

O botão **Estacionamento** -  permite que a telefonista/operadora coloque uma chamada no estacionamento para atendê-la posteriormente.

### PROCEDIMENTO

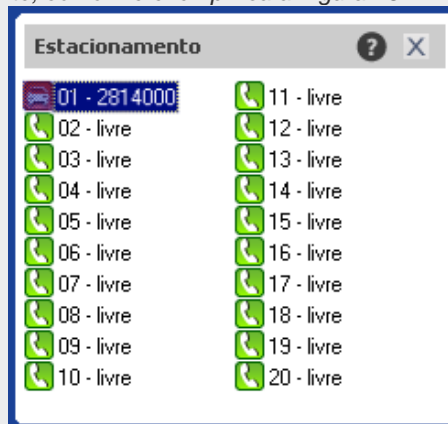
#### Estacionar chamada

1. Durante o atendimento de uma chamada (interna ou externa), clique no botão **Estacionamento**, conforme exemplifica a Figura 24.



Figura 24. Estacionamento

A chamada será colocada numa posição do estacionamento, de onde poderá ser capturada posteriormente, conforme exemplifica a Figura 25.




**Figura 25. Chamada estacionada**

A janela ESTACIONAMENTO apresenta as chamadas estacionadas. O estacionamento pode ter 8 (padrão) ou 20 (configurável pelo Serviço de Suporte ao Cliente - SSC) posições para inclusão de chamadas.

Essas chamadas poderão ser capturadas pela telefonista e poderão permanecer estacionadas durante um período de tempo pré-configurado na opção Temporizações, descrita no manual da interface NGC Explorer.

## CAPTURA DE CHAMADAS



O botão **Capturar** -  da janela PABX OPERAÇÃO permite que a operadora/telefonista capture uma chamada destinada a um ramal ou que esteja no estacionamento.

### PROCEDIMENTO

#### **Capturar chamada destinada a um ramal**

1. Abra a janela *ESTADO DOS RAMAIS*, clicando no botão **Ramais**, da janela de operação.
2. Selecione o ramal a ser capturado.
3. Clique no botão **Capturar**.

### PROCEDIMENTO


#### **Capturar chamadas do estacionamento**

1. Na janela *ESTACIONAMENTO*, selecione a chamada a ser capturada.
2. Clique no botão **Capturar**.

## TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS SEM CONSULTA

A transferência de chamadas sem consulta é feita pelo botão **Transferir sem consulta** -



. A telefonista/operadora efetua uma chamada externa e a transfere, sem consultar, para o ramal que solicitou a ligação.

## PROCEDIMENTO

### Transferir chamadas sem consulta

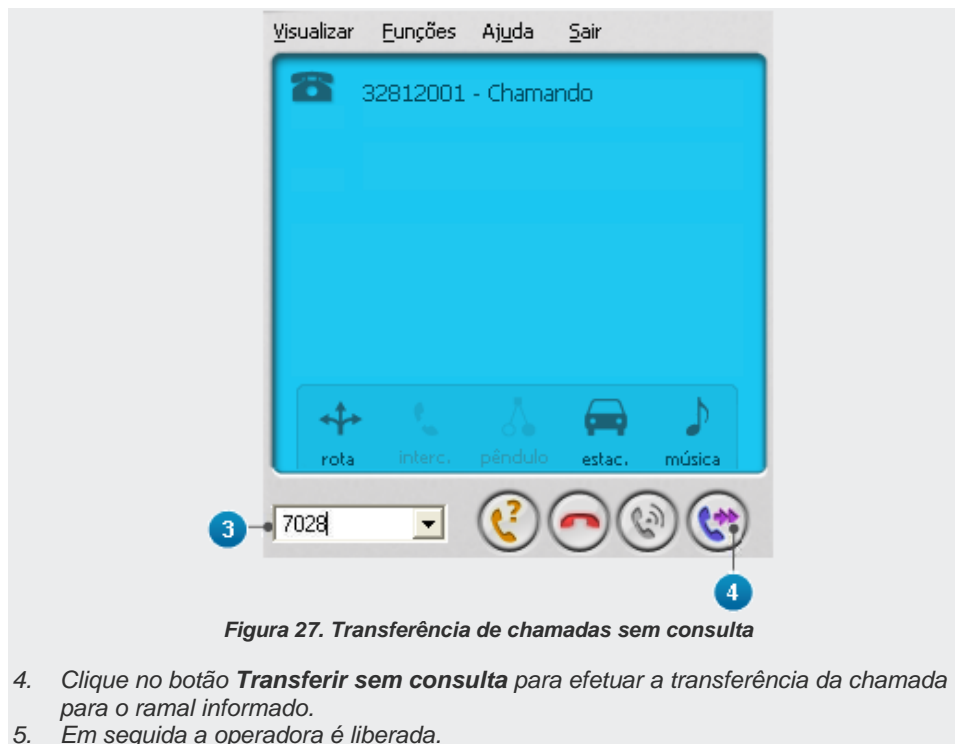
1. Na caixa de discagem da janela de operação, digite o número externo a ser chamado ou clique nos botões correspondentes.
2. Aguarde o tom de chamando, conforme exemplifica a Figura 26.



**Figura 26. Chamada número externo**

3. Digite na caixa de discagem o ramal para o qual deseja transferir a ligação, conforme exemplifica a Figura 27.





## ENVIO DE RECADOS POR E-MAIL

O botão **E-mail**, da janela de operação, permite o envio de e-mails, contendo recados anotados pela telefonista/operadora, por exemplo. Ao ser pressionado esse botão é apresentada a janela:



The screenshot shows a window titled "Mensagem" with a standard Windows-style title bar. Below the title bar, there are two buttons: "Enviar" (Send) and "Servidor" (Server). Below the buttons, there are four input fields: "Para:" (To), "De (Nome):" (From Name), "De (E-mail):" (From E-mail), and "Assunto:" (Subject). Below the input fields, there is a large empty text area for the message content.

*Figura 28. Mensagem*

## PROCEDIMENTO

### Enviar mensagens

1. No campo **Para**, selecione o destinatário da mensagem. O sistema permite o envio de mensagem para apenas um destinatário por vez.
2. No campo **De (Nome)**, informe o nome da telefonista responsável pelo envio da mensagem.
3. No campo **De (E-mail)**, insira o endereço de e-mail da telefonista.
4. Em **Assunto** deve ser inserido o assunto ao qual se refere a mensagem.
5. Para enviar a mensagem, clique no botão **Enviar**.

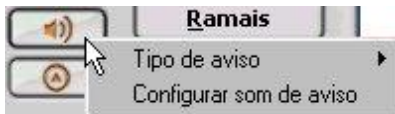
### NOTA

O servidor SMTP utilizado para o envio das mensagens deve ser configurado na janela **INFORMAÇÃO SOBRE O SERVIDOR SMTP**, acessada pelo botão:

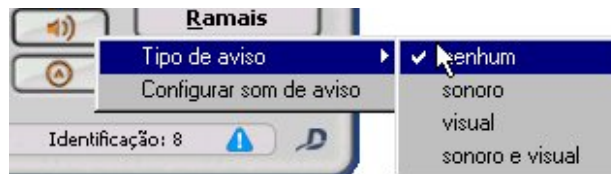


## AVISO DE OCUPAÇÃO

A configuração do tipo e do som do aviso de ocupação de fila é feita pelo botão **Configuração do som e do tipo de aviso de ocupação da fila**, que abre o menu mostrado na figura a seguir:



O tipo de aviso é configurado pela opção **Tipo de Aviso**, que abre o menu mostrado a seguir:



Pode-se selecionar as seguintes opções:

- **Nenhum:** não é emitido aviso quando uma chamada entrar na fila.
- **Sonoro:** o aviso de chamada em fila será dado por um bip no alto-falante do PC ou na caixa de som. O som é configurado pela opção **Configurar som de aviso**, descrita a seguir.
- **Visual:** quando uma chamada entrar em fila aparecerá um diálogo *pop-up* informando a ocupação.
- **Sonoro e Visual:** o aviso de chamada em fila será dado por um bip no alto-falante do PC ou na caixa de som, e pelo aparecimento um diálogo *pop-up* informando a ocupação.

O som de aviso é configurado pela opção **Configurar som de aviso**, que abre a janela mostrada a seguir:

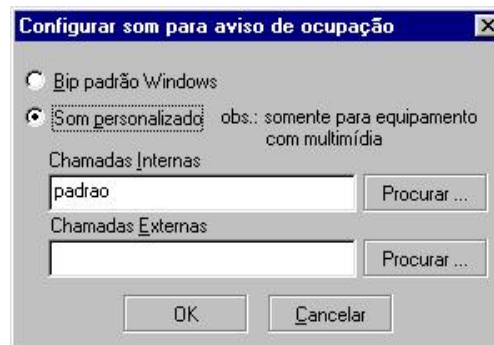


Figura 29. Configurar som para aviso de ocupação

Pode-se configurar o *beep* padrão do Windows® ou selecionar um arquivo de som específico para as chamadas internas e externas. Nesse caso, clicando no botão **Procurar** dos respectivos campos, é aberta uma janela onde pode-se selecionar um arquivo de som (.wav) para indicar a ocupação da fila\*.

#### NOTA

- 1) Para utilizar essa facilidade é necessário que o computador possua kit multimídia.
- 2) O aviso de ocupação de fila é emitido somente quando a operadora está em repouso, ou seja, quando ela não está atendendo ligações.

## MODO DE ATENDIMENTO

O modo de atendimento utilizado pela telefonista/operadora é configurado pelo botão **Modo de Atendimento**, que abre um menu com as opções mostradas na figura ao lado:

- **Manual:** a chamada é apresentada na fila de atendimento da telefonista, que pode atendê-la de três maneiras: clicando no botão **Atender**, pressionando a tecla F7 do teclado ou efetuando um clique duplo sobre a chamada.
- **Automático:** após enviar um bip ao *headset* da telefonista, o sistema atende automaticamente as novas chamadas. Dessa maneira, a telefonista não precisa pressionar nenhuma tecla de atalho ou botão para efetuar o atendimento.



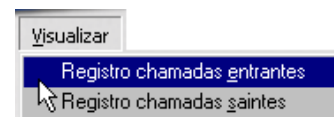
## REGISTRO DAS CHAMADAS

O menu **VISUALIZAR**, mostrado na figura ao lado, permite que a telefonista/operadora acesse as janelas **CHAMADAS ENTRANTES** e **CHAMADAS SAINTES**, que apresentam uma listagem das chamadas entrantes na filada telefonista/operadora e as chamadas saintes efetuadas por ela.

O número máximo de registros para as janelas de **REGISTRO DE CHAMADAS** é limitado em 700. Quando esse limite é atingido, um novo arquivo é criado.

Esse arquivo terá o formato: **chmdentrante** ou **chmdsaintes** + ano + mês + dia + hora + minuto + .log, e será salvo no diretório **c:\axs**.

Por exemplo:



**chmdentrante200211250948.log** ou **chmdsaintes200301081652.log**.

O botão **Configurações**, das janelas CHAMADAS ENTRANTES e CHAMADAS SAINTES permite configurar as opções do registro de chamadas. Ao ser pressionado esse botão é apresentada a janela mostrada na Figura 30.

Essa janela permite configurar os seguintes itens:

- Quantidade máxima de chamadas na lista.
- Número máximo de registros por arquivo.
- Frequência de atualização dos dados dos registros.
- Quantidade máxima de arquivos.

A janela permite a configuração desses parâmetros para chamadas entrantes e saintes.

**Configurações do registro de chamadas**

Quantidade máxima de chamadas na lista: 10

Registra chamadas

Chamadas entrantes

máximo de registros por arquivo: 350 registros (máx 700)

frequência de atualização: 10 registros (mínimo 3)

quantidade máxima de arquivos: 30 arquivos

Chamadas saíntes

máximo de registros por arquivo: 350 registros (máx 700)

frequência de atualização: 10 registros (mínimo 3)

quantidade máxima de arquivos: 30 arquivos

OK Cancelar

Figura 30. Configurações do registro de chamadas

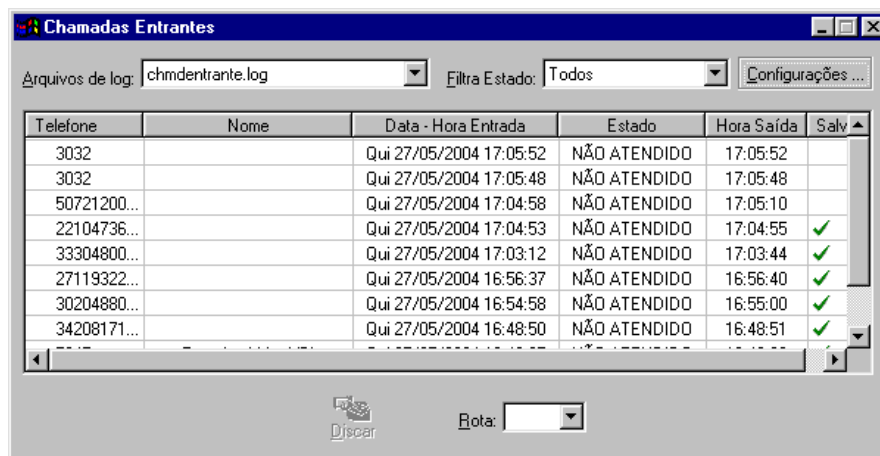
## Registro das Chamadas Entrantes

O registro das chamadas entrantes para a telefonista/operadora é apresentado na janela CHAMADAS ENTRANTES, acessada pela opção **Registro Chamadas Entrantes**, do menu VISUALIZAR, da janela de operação, Figura 31.



Esta janela apresenta o registro de todas as chamadas entrantes na fila da telefonista/operadora informando:

- Número do telefone chamador.
- Nome do chamador, caso esteja cadastrado em uma das agendas (local, geral ou Access).
- A data e o horário da entrada da chamada na fila da telefonista,
- Estado do atendimento (atendido, não-atendido, rechamada e serviço noturno).
- Hora de saída da chamada da fila da telefonista.



The screenshot shows a software window titled "Chamadas Entrantes". At the top, there are two dropdown menus: "Arquivos de log:" with the value "chmdentrante.log" and "Filtro Estado:" with the value "Todos". To the right of these is a button labeled "Configurações ...". Below the menus is a table with the following columns: "Telefone", "Nome", "Data - Hora Entrada", "Estado", "Hora Saída", and "Salv". The table contains several rows of data, with the last row having a green checkmark in the "Salv" column. At the bottom of the window, there is a "Discar" button and a "Rota:" dropdown menu.

Telefone	Nome	Data - Hora Entrada	Estado	Hora Saída	Salv
3032		Qui 27/05/2004 17:05:52	NÃO ATENDIDO	17:05:52	
3032		Qui 27/05/2004 17:05:48	NÃO ATENDIDO	17:05:48	
50721200...		Qui 27/05/2004 17:04:58	NÃO ATENDIDO	17:05:10	
22104736...		Qui 27/05/2004 17:04:53	NÃO ATENDIDO	17:04:55	✓
33304800...		Qui 27/05/2004 17:03:12	NÃO ATENDIDO	17:03:44	✓
27119322...		Qui 27/05/2004 16:56:37	NÃO ATENDIDO	16:56:40	✓
30204880...		Qui 27/05/2004 16:54:58	NÃO ATENDIDO	16:55:00	✓
34208171...		Qui 27/05/2004 16:48:50	NÃO ATENDIDO	16:48:51	✓

Figura 31. Registro das Chamadas Entrantes

**NOTA**

- 1) O estado **Chamando** é intermediário e aparece apenas enquanto a operadora aguarda o atendimento de uma chamada gerada por ela mesma. Quando a chamada é finalizada, esse estado muda para completada, não-completada ou ocupado.
- 2) Para realizar uma chamada a partir dessa janela, selecione o número na lista, uma rota de saída e clique no botão **Discar**. Para discar para ramal não é necessário selecionar a rota.
- 3) O estado “Serviço Noturno” indica que o serviço noturno está ativo e que as chamadas estão sendo transferidas para outro ramal, não mais o ramal da telefonista.

## Registro das Chamadas Saintes

O registro das chamadas saintes da telefonista/operadora é apresentado na janela CHAMADAS SAINTES, acessada pela opção **Registro Chamadas Saintes**, do menu VISUALIZAR, da janela de operação:

Telefone	Nome	Data - Hora Entrada	Estado	Hora Saída	Salv
2046		Qui 15/04/2004 11:01:31	OCUPADO	11:02:19	✓
2848		Qui 15/04/2004 11:01:25	NÃO COMPLETADA		✓
3042		Qui 15/04/2004 10:46:53	NÃO COMPLETADA	10:46:55	✓
2046		Qui 15/04/2004 10:46:49	OCUPADO	10:46:51	✓
2046		Qui 15/04/2004 10:46:28	NÃO COMPLETADA	10:46:29	✓
2053		Qui 15/04/2004 10:46:21	NÃO COMPLETADA		✓
3042		Qui 15/04/2004 10:46:11	COMPLETADA	10:46:13	✓
3042		Qui 15/04/2004 10:46:06	COMPLETADA	10:46:08	✓

**Figura 32. Registro das Chamadas Saintes**

Essa janela registra todas as chamadas realizadas pela telefonista, informando:

- A data e o horário da saída da chamada da telefonista.
- Hora de encerramento da chamada.
- Número do telefone de quem está chamando.
- Nome do chamador, se ele estiver cadastrado em uma das agendas (local, geral ou Access).
- Estado do atendimento (completada, não-completada e ocupado).

A telefonista/operadora também pode realizar chamadas por meio dessa janela. Para isso, basta selecionar o número desejado na listagem e clicar no botão **Discar**.

**NOTA**

O estado **Chamando** é intermediário e aparece apenas enquanto a telefonista aguarda o atendimento de uma chamada gerada por ela mesma. Quando a chamada é finalizada, esse estado muda para completada, não-completada ou ocupado.

## ACESSO AO ESTACIONAMENTO DE CHAMADAS

A opção **Chamadas Estacionadas** do menu VISUALIZAR permite acessar a janela ESTACIONAMENTO, mostrada na figura a seguir.

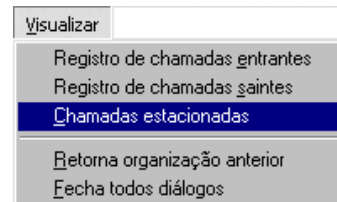


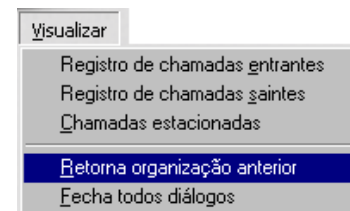


Figura 33. Estacionamento

Essa janela lista as chamadas que aguardam por atendimento. Por meio dela a telefonista pode capturar as chamadas estacionadas e atendê-las, conforme descrito no item **Como estacionar chamadas**.

## ORGANIZAÇÃO DAS JANELAS

A opção **Retorna organização anterior** do menu Visualizar reposiciona os diálogos abertos de acordo com a última visualização.



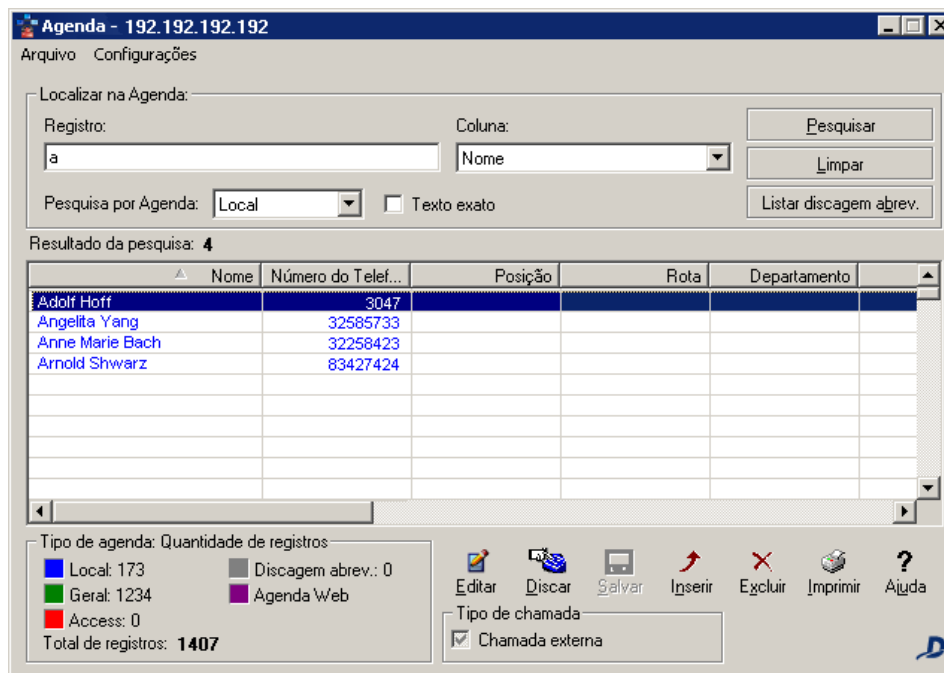
# 4

## AGENDA DO PABX

A janela AGENDA é acessada pelo botão **Agenda** -



**Agenda**



**Figura 34. Agenda**

Nessa janela a operadora/telefonista poderá:

- Realizar pesquisas.
- Listar as posições de discagem abreviada.
- Discar para um item da agenda.
- Inserir um item.

- Alterar e salvar dados na agenda.
- Configurar os diretórios das agendas e os seus respectivos arquivos.
- Configurar as colunas da agenda.
- Efetuar o *backup* das agendas.
- Imprimir as agendas.
- Importar arquivos de agenda.
- Exportar arquivos de agenda para o servidor.

Existem 5 tipos de agendas e o sistema se utiliza de cores para identificar as informações referentes a cada uma delas.

Os registros são apresentados em uma lista, em ordem alfabética e com cores diferentes, indicando o tipo da agenda, conforme exhibe a legenda no canto inferior esquerdo da janela:

Agenda	Cor	Explicação
Local	Azul	Agenda local. Suas configurações são salvas no computador local e a quantidade de entradas está limitada a 2.000.
Geral	Verde	Só pode ser consultada, pois somente o administrador da rede possui autorização para alterá-la. Comporta até 2.000 entradas.
Access	Vermelho	É igual à agenda local, porém tem capacidade muito maior de armazenamento de registros. Para acessá-la, a operadora/telefonista deve ter o aplicativo <b>Microsoft Access</b> instalado na sua máquina.



Agenda	Cor	Explicação
Discagem Abreviada	Cinza	<p>São números cadastrados no sistema PABX para acesso via discagem abreviada (posição). Para acessar os números configurados nessa agenda, o ramal deve ter permissão para acesso à discagem abreviada, configurada na interface <b>NGC Explorer / Ramais</b>. Caso esses números não estejam associados a nenhum nome, podem ser alterados pela operadora/telefonista e serão gravados na Agenda Local, se houver espaço disponível.</p> <p>Individual (do ramal): 12 a 30 (total = 19)</p> <p>Restrita: 31 a 80 (total = 49)</p> <p>Pública: 81 a 99 (total = 19)</p>
Agenda WEB ( <i>Opcional</i> )	Roxo	<p>Permite somente consulta. Os dados são cadastrados em banco de dados num servidor. A <b>Agenda Web</b> é uma interface a parte da interface do PABX Operação, que permite a entrada, saída e manutenção de telefones de clientes.</p>

**NOTAS**

1) Os números da **Agenda Local** são armazenados na máquina local da operadora/telefonista, por isso, cada operadora/telefonista tem a sua agenda independente, que só poderá ser acessada no respectivo computador.

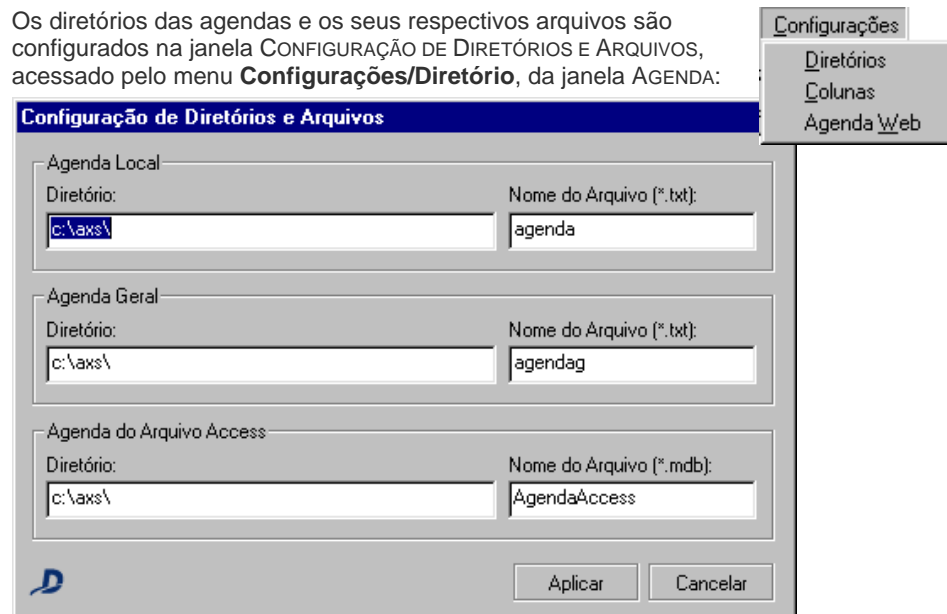
2) *Agenda em Access:*

A interface cria automaticamente a agenda no formato Access, mas o usuário pode criar este arquivo no aplicativo Microsoft Access. Para isto, deve obedecer as seguintes regras:

- Deve ser criada uma única tabela com o nome (exato) **AgendaAccess**.
- A tabela **AgendaAccess** deve conter os campos listados a seguir.  
1. Nome, 2. Cifra, 3. Departamento, 4. Localização, 5. Período, 6. Rota, 7. Cargo, 8. Setor, 9. Empresa, 10. Endereço, 11. Cidade, 12. Estado, 13. País, 14. CEP, 15. E-mail.
- Todos os campos devem ser do tipo texto com tamanho de 255 caracteres.
- O campo *Cifra* deve possuir somente números. Espaço e os caracteres: '-', '()' são considerados especiais e somente devem ser utilizados para incluir números associados ao registro, conforme exemplo abaixo:  
campo Cifra: 32817000 (recepção-32815100)  
Neste exemplo, 32817000 é o número principal e 32815100 o número da 'recepção' associado ao registro.

## CONFIGURAÇÃO DOS DIRETÓRIOS DAS AGENDAS E OS SEUS RESPECTIVOS ARQUIVOS

Os diretórios das agendas e os seus respectivos arquivos são configurados na janela CONFIGURAÇÃO DE DIRETÓRIOS E ARQUIVOS, acessado pelo menu **Configurações/Diretório**, da janela AGENDA:



**Figura 35. Configuração de Diretórios e Arquivos**

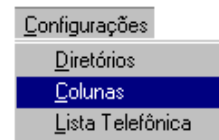
As agendas têm configurações padrão para a localização dos diretórios onde estão armazenadas as agendas e os nomes dos seus arquivos. Se necessário, estas configurações podem ser alteradas nos referidos campos.

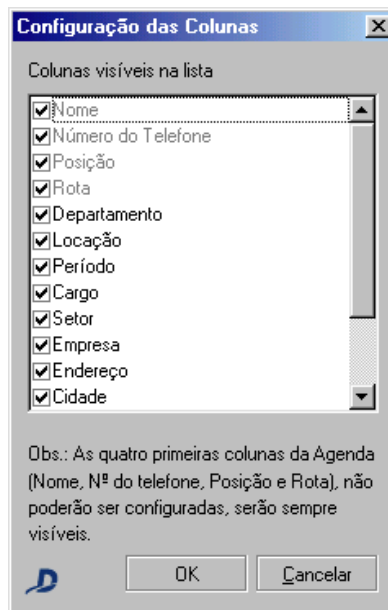
- A **Agenda Local** é normalmente armazenada no computador da operadora/telefonista.
- A **Agenda Geral** pode ser local ou estar em computadores remotos na rede.
- A **Agenda Access** somente pode ser armazenada no computador da operadora/telefonista, não deve ser compartilhada na rede.

Para soluções que necessitam manipular uma grande quantidade de registros e que precisam ser compartilhados entre várias telefonistas, recomenda-se utilizar a solução da **Agenda WEB (opcional)** página 70.

## COLUNAS DA AGENDA

O sistema permite que a operadora/telefonista selecione as colunas a serem apresentadas na lista principal da agenda e quais opções devem ser apresentadas na caixa de listagem **Coluna**. Essa configuração é feita na janela CONFIGURAÇÃO DE COLUNAS, acessada pelo menu CONFIGURAÇÕES/CONFIGURA COLUNAS:





**Figura 36. Configuração das colunas**

Essa janela apresenta as opções: “Departamento”, “Locação”, “Período” (Matutino, Vespertino, 4 horas, 8 horas, etc.), “Cargo”, “Setor”, “Empresa”, “Endereço”, “Cidade”, “Estado”, “País”, “CEP” e “E-mail”.

As pesquisas efetuadas na agenda devem estar de acordo com os itens selecionados nessa janela.

## CONEXÃO COM O BANCO DE DADOS DA AGENDA WEB

### NOTA

A **Agenda Web** é **Opcional**. Portanto, a configuração da conexão com servidores de banco de dados deve ser feita somente quando a **Agenda Web** for adquirida.

O acesso ao banco de dados da Agenda Web é feito pelo menu CONFIGURAÇÕES/AGENDA WEB, que abre a janela CONEXÃO COM BANCO DE DADOS:

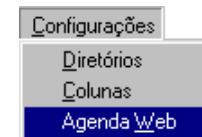
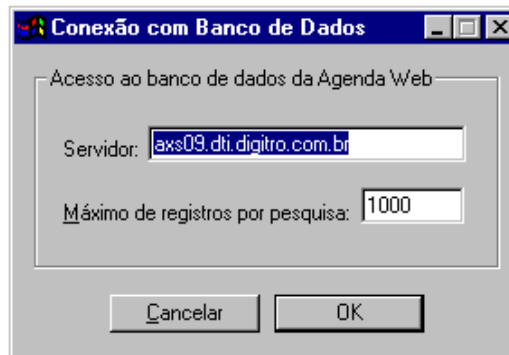


Figura 37. Conexão com Banco de Dados

No campo **Servidor** deve ser informada a identificação do servidor do banco de dados da **Agenda Web**.

No campo **Quantidade máxima de registros da pesquisa** configure a quantidade de registros a apresentada para cada pesquisa.

Clique no botão **OK** para validar a configuração.

## INCLUSÃO DE ITEM NA AGENDA

Para inserir um item na agenda, a operadora/telefonista deve clicar no botão **Inserir**, da janela AGENDA. Será apresentada a janela **INSERIR NOVO REGISTRO**, na qual pode-se associar vários números a um contato:



**Inserir Novo Registro**

Tipo de Agenda:  
 Local  Access

Dados do Registro

Nome:  
Frida

Telefone Principal: 32541253 Rota: [dropdown] Posição no sistema: [dropdown]

Outros telefones:

Tipo	Número do Telefone


Obs: para a edição, clique sobre o campo desejado

OK Cancelar

Figura 38. Inserir Novo Registro

## PROCEDIMENTO

### Inserir item na agenda

1. No campo **Tipo de Agenda**, selecione a agenda na qual deve ser inserido o novo registro.
2. No campo **Dados do Registro**, informe o nome do contato, o telefone principal e a rota que deve ser utilizada na geração de chamadas.
3. No campo **Outros Telefones** pode-se associar outros números ao contato, bastando para isso clicar no botão , e preencher o campo **Tipo** com uma identificação para o número (ex.: casa, celular etc.) e informar o número do telefone.
4. Caso deseje que esse registro esteja disponível para todo o sistema e não só localmente, no campo **Posição no sistema** selecione a posição do novo item na agenda do sistema.
5. Clique no botão **OK** para confirmar a inclusão do item. Após a inclusão os outros campos podem ser preenchidos conforme descrito no item **Como alterar e salvar dados na agenda**.
6. Na janela **AGENDA**, clique no botão **Salvar** para confirmar a inserção.

### NOTAS

- 1) O sistema permite a inserção de até 22 números no campo **Telefone Principal**.
- 2) O número cadastrado deve conter o apenas o número e, somente se interurbano, o código de área.
- 3) O código da operadora só deve constar no cadastro do número se o cliente não optar por seleção automática de operadora.
- 4) A rota externa padrão do sistema é a rota 0 (zero).



## ALTERAÇÃO DE DADOS DA AGENDA

### PROCEDIMENTO

#### Alterar e salvar os dados na agenda

1. Selecione, na listagem, o item a ser alterado.



2. Clique no botão **Editar** - . Será aberta a janela **EDIÇÃO DE REGISTRO**:

**Edição de Registro**
✕

Dados do Registro

Tipo	Conteúdo
Nome	Angelita Yang
Número do Telefone	32588573
Posição	
Rota	
Departamento	
Locação	
Período	
Cargo	
Setor	
Empresa	
Endereço	
Cidade	
Estado	
País	
CEP	
E-mail	

Associar outros telefones

Tipo	Número do Telefone

Obs: para a edição das listas, clique sobre o campo desejado

OK
Cancelar

Figura 39. Edição de Registro

3. Efetue as alterações desejadas.
4. Clique no botão **OK** para confirmar as alterações.
5. Na janela **AGENDA**, clique no botão **Salvar** para que as alterações sejam efetivadas.

#### NOTA

Se a operadora/telefonista inserir algum nome que já exista na agenda, o sistema envia uma mensagem informando que a agenda não permite nomes repetidos.

## PESQUISAR ITENS DA AGENDA

### PROCEDIMENTO

#### Pesquisar

1. Preencha o campo **Registro** com a(s) letra(s) iniciais ou a informação completa a ser pesquisada. Por exemplo: Ana.
2. Selecione no campo **Coluna** o tipo de informação a ser pesquisada (nome, número do telefone, departamento etc.).
3. No campo **Pesquisa por Agenda**, selecione o tipo de agenda a ser consultada.
4. Pode-se selecionar a forma de pesquisa utilizada habilitando-se ou não a opção

#### **Texto exato:**

- **Opção habilitada:** o sistema apresenta todos os registros que possuam o texto exato. Por exemplo, pesquisando Ana, ele apresenta “Ana Paula”, “Dra Ana Lucia”, como exemplifica a Figura 40, a seguir.
- **Opção desabilitada:** o sistema apresenta todos os registros que contenham “ana” em qualquer parte da palavra. Por exemplo: Mariana; Eliana

5. Clique no botão **Pesquisar**. As informações serão apresentadas na listagem. Cada item aparece na cor correspondente à agenda em que está armazenada a informação:

Arquivo Configurações

Localizar na Agenda:

Registro:  Coluna:

Pesquisa por Agenda:   Texto exato

Resultado da pesquisa: 2

Nome	Número do Telef...	Posição	Rota	Departamento
Ana Paula	30472605			
Dra Ana	30254724			

Tipo de agenda: Quantidade de registros

- Local: 173
- Discagem abrev.: 0
- Geral: 1234
- Agenda Web
- Access: 0
- Total de registros: **1407**

Editar Discar Salvar Inserir Excluir Imprimir Ajuda

Tipo de chamada

Chamada externa

Figura 40. Agenda – Pesquisa

**NOTAS**

- 1) *O sistema guarda o último filtro utilizado para pesquisa enquanto o diálogo estiver aberto. Para realizar uma nova pesquisa utilizando o mesmo filtro, preencha o campo **Registro** e pressionar <ENTER>.*
- 2) *O botão **Limpar** limpa todos os campos da pesquisa e seus resultados.*
- 3) *O sistema sempre verifica se houve alguma alteração nas informações da agenda. Caso a operadora/telefonista não tenha salvo a alteração, é apresentada uma mensagem perguntando se ela deseja salvá-la.*
- 4) *Caso a operadora/telefonista deseje realizar consultas utilizando as colunas Departamento, Locação, Período, Cargo, Setor, Empresa, Endereço, Estado, País, CEP e E-mail, deve preencher os respectivos campos previamente. Pode-se listar os nomes em ordem alfabética ou os números em ordem crescente por meio de um clique sobre a coluna correspondente. Pode-se visualizar todos os itens de todas as agendas inserindo um \* (asterisco) no campo **Registro**.*
- 5) *A **Agenda Access** permite pesquisar registros utilizando-se “\* + item a ser pesquisado”. Por exemplo, inserindo-se \* maria, o sistema apresenta todos os registros que possuam “maria”:*

*Maria Adelaide;*

*Cristina Maria;*

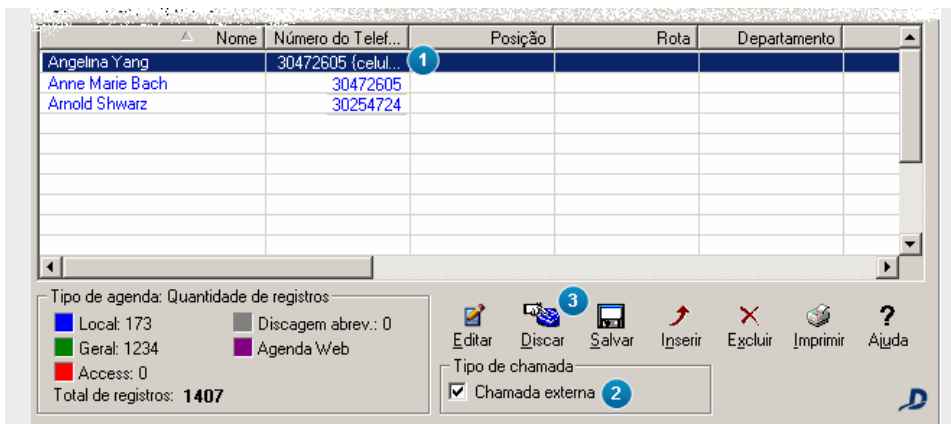
*Regina Maria*

## DISCAGEM PARA ITEM DA AGENDA

### PROCEDIMENTO

#### Discar para item da agenda

1. *Selecione o número desejado.*
2. *Como o sistema permite a utilização de ramais com até 8 cifras, é necessário configurar o **Tipo de chamada** a ser gerada:*
  - Tipo de chamada —
  - Chamada externa - *desabilite essa caixa de opção para que seja gerada uma chamada interna (para ramal).*
  - Chamada externa - *selecione essa caixa de opção para que o sistema gere uma chamada externa.*
  - Chamada externa - *selecione essa caixa de opção para que o próprio PABX verifique se o número é interno (ramal) ou externo.*
3. *Clique no botão **Discar**.*



**Figura 41. Discagem por meio da agenda**

Quando um contato possuir mais de um número associado, a chamada será realizada para o número principal.

4. Para discar para os demais números cadastrados, selecione o tipo de discagem, conforme descrito no passo 2.
5. Clique com o botão direito do mouse sobre o contato e escolha o número na janela apresentada.
6. Clique no botão **Discar**.

## LISTAR AS POSIÇÕES DE DISCAGEM ABREVIADA

Clicando no botão **Listar discagem abrev.** é apresentada a listagem de posições de discagem abreviada. Caso exista alguma posição sem vínculo com nenhuma das três agendas, esta posição será inserida com nome "Posição" adicionada de seu número de inserção, juntamente com suas respectivas cifras e rota:

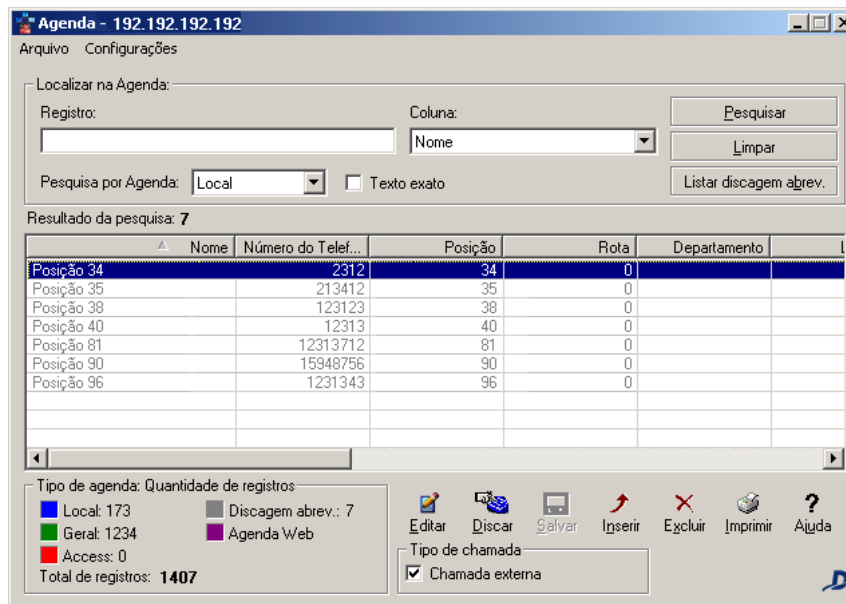


Figura 42. Agenda do Sistema

## IMPRESSÃO DAS AGENDAS

Para imprimir os registros das agendas: local, sistema e Access a operadora/telefonista, clique no botão **Imprimir**. Será apresentada a janela IMPRESSÃO DE AGENDA:

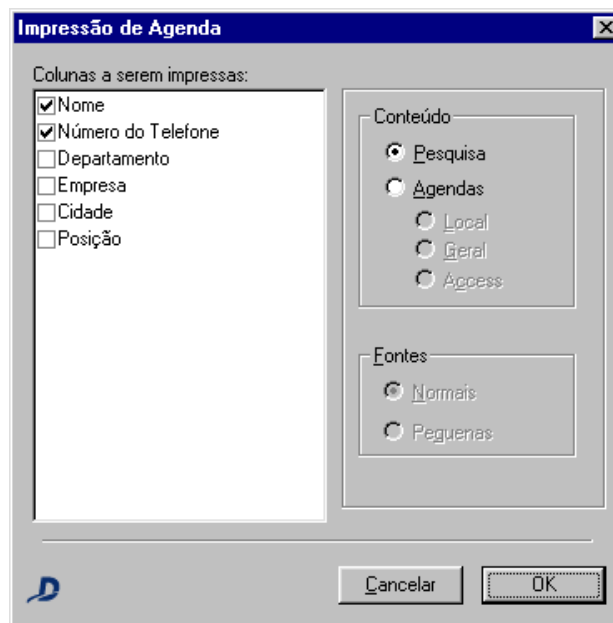


Figura 43. Impressão da agenda



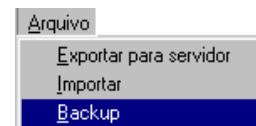
## PROCEDIMENTO

### Imprimir agenda

1. Na lista **Colunas a serem impressas**, selecione os campos desejados. Os campos para impressão são: "Nome", "Número do Telefone", "Departamento", "Empresa", "Cidade", "E-mail", mas só estarão disponíveis as colunas que estiverem sendo apresentadas na janela da AGENDA.
2. O campo **Conteúdo** permite configurar o conteúdo da impressão:
  - **Pesquisa:** imprime apenas as informações de uma determinada pesquisa.
  - **Agendas:** imprime o conteúdo de uma das agendas.
3. Clique no botão **OK**. Será apresentada a janela de impressão padrão do Windows®, onde pode ser selecionada a impressora a ser utilizada.

## BACKUP DAS AGENDAS

O sistema permite que a operadora/telefonista faça *backup* dos arquivos da **Agenda Local** ou da **Agenda Access** na janela BACKUP, acessada pelo menu ARQUIVO, da janela AGENDA:



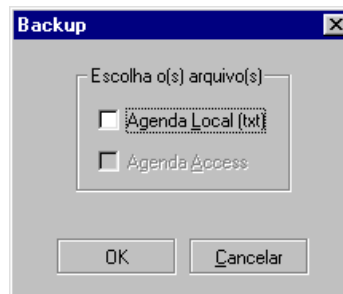


Figura 44. Backup

## PROCEDIMENTO

### Backup das agendas

1. Selecione uma ou as duas agendas no item **Escolha o(s) arquivo(s)**;
2. Clique no botão **OK**.
3. Será exibida a janela padrão do Windows® para salvamento de arquivos. Nessa janela, escolha o local de armazenamento do arquivo.

## NOTAS

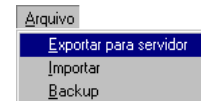
- 1) Quando a operadora/telefonista selecionar as duas agendas para fazer backup, será exibida uma janela para salvar o arquivo da **Agenda Local** e, após este salvamento, será exibida uma nova janela para salvar o arquivo da **Agenda Access**.
- 2) A Dígito não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de backup, orientando para que, regulamente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD etc.), de forma a possuir contingência externa.

## EXPORTAÇÃO DE ARQUIVOS DE AGENDA PARA O SERVIDOR

### ATENÇÃO

*Este procedimento deve ser realizado para os casos em que o cliente possuir o Telefone Digital Dígitro.*

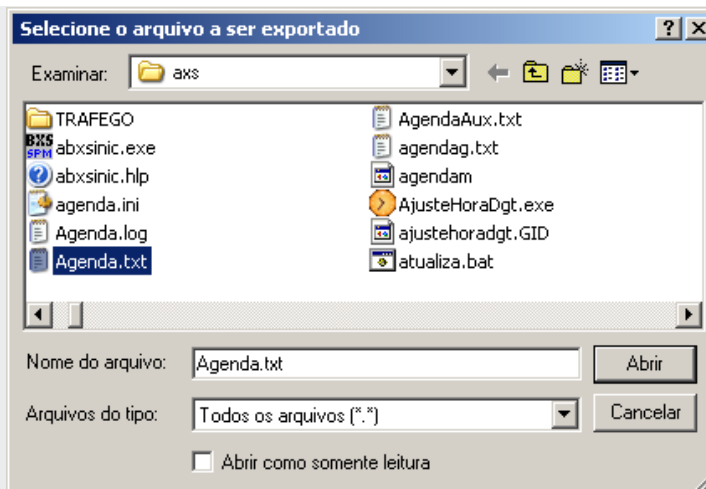
A operadora/telefonista pode exportar arquivos de agenda local ou geral para o servidor do sistema utilizando a opção **Exportar para o servidor**, do menu ARQUIVO da janela AGENDA.



### PROCEDIMENTO

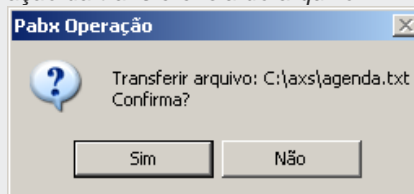
#### Exportar o arquivo da agenda local para o diretório das agendas

1. Selecione a opção **Exportar para servidor** no menu **Arquivo**. Será aberta a janela a seguir:



**Figura 45. Selecione o arquivo a ser exportado**

2. *Selecione o arquivo com nome: **agenda.txt**.*
3. *Clique no botão **Abrir**. O sistema verificará o nome do arquivo e formato e, se estiver correto, fará a exportação. Nesse caso, será exibida a mensagem a seguir, solicitando a confirmação da transferência do arquivo.*



**Figura 46. Mensagem**

Caso exista um arquivo “agenda.txt” no diretório de destino, ele será sobrescrito pelo arquivo de origem. Caso contrário, o arquivo será copiado para o diretório. O conteúdo do arquivo “agenda.txt” deve ter o seguinte formato:

[nomes]

1=nome;telefone;,,,,;

2=nome2;telefone2;,,,,;

Após os campos nome e telefone podem ser inseridos outros campos, separados por “,” (ponto-e-vírgula), desde que obedecem a ordem do arquivo de agenda local (particular).

Por exemplo:

1=NOME;TELEFONE;DEPARTAMENTO;LOCACAO;PERIODO;ROTA;CARGO;SETOR;  
EMPRESA;ENDERECO;CIDADE;ESTADO;PAIS;CEP;E-MAIL;FAX;ID\_GRUPOFAX

Os registros do arquivo a ser exportado devem possuir, obrigatoriamente, seis campos ou seis “,” (ponto-e-vírgula) conforme o exemplo a seguir:

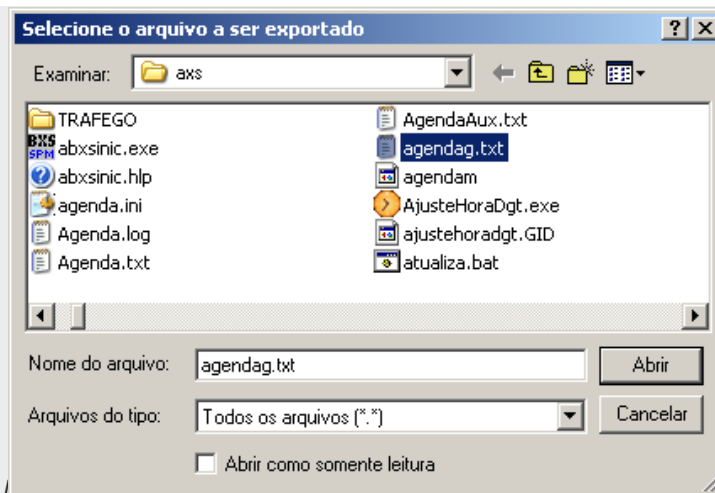
1=Nome\_teste;32225698;,,,,;

Se o arquivo escolhido estiver num formato inválido, será apresentada a mensagem: “**Arquivo no formato inválido**”.

## PROCEDIMENTO

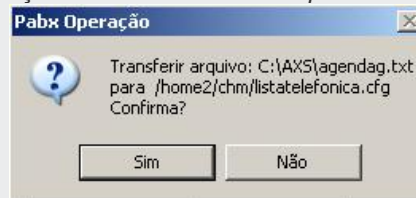
### **Exportar o arquivo da agenda geral ou corporativa para o diretório das agendas**

1. *Selecione a opção **Exportar para servidor** no menu **Arquivo**. Será aberta a janela a seguir:*



**Figura 47. Selecione o arquivo a ser exportado**

2. Selecione o arquivo com nome: **agendag.txt**. Será aberta a janela a seguir:
3. Clique no botão **Abrir**. O sistema verificará o nome do arquivo e formato e, se estiver correto, fará a exportação. Nesse caso, será exibida a mensagem a seguir, solicitando a confirmação da transferência do arquivo.



**Figura 48. Mensagem**

Caso exista um arquivo “*agendag.txt*” no diretório de destino, ele será sobrescrito pelo arquivo de origem. Caso contrário, o arquivo será copiado para o diretório. O conteúdo do arquivo “*agendag.txt*” deve ter o seguinte formato:

```
1=nome;telefone;;;;;
```

```
2=nome2;telefone2;;;;;
```

Após os campos *nome* e *telefone* podem ser inseridos outros campos, separados por “;” (ponto-e-vírgula), desde que obedecem a ordem do arquivo de agenda local (particular).

Por exemplo:

```
1=NOME;TELEFONE;DEPARTAMENTO;LOCACAO;PERIODO;ROTA;CARGO;SETOR;  
EMPRESA;ENDERECO;CIDADE;ESTADO;PAIS;CEP;E-MAIL;FAX;ID_GRUPOFAX
```

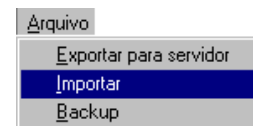
Os registros do arquivo a ser exportado devem possuir, obrigatoriamente, seis campos ou seis “;” (ponto-e-vírgula) conforme o exemplo a seguir:

```
1=Nome_teste;32225698;;;;;
```

Se o arquivo escolhido estiver num formato inválido, será apresentada a mensagem: “**Arquivo no formato inválido**”.

## IMPORTAR ARQUIVOS DE AGENDA

A opção **Importar**, do menu **Arquivo**, permite que a operadora/telefonista importe arquivos de agenda local ou geral de um local qualquer, por exemplo, um servidor externo, para o diretório onde estão as agendas e os seus respectivos arquivos.



## PROCEDIMENTO

### Importar o conteúdo de uma agenda local para o diretório das agendas

1. Selecione a opção **Importar** no menu **Arquivo**. Será aberta a janela a seguir:

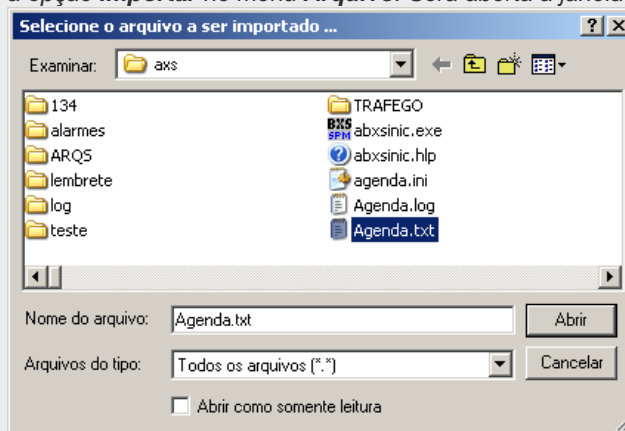
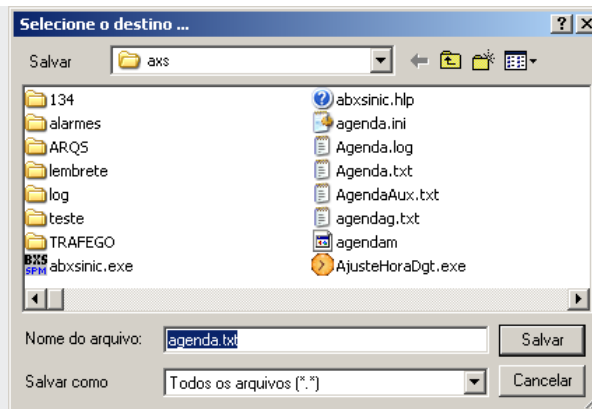


Figura 49. Selecione o arquivo a ser importado

2. Selecione o arquivo com nome: **agenda.txt**. Será aberta a janela a seguir:





**Figura 50. Selecione o destino...**

3. *Selecione o diretório de destino do arquivo e clique no botão **Salvar**. O sistema verificará o nome do arquivo e formato e, se estiver correto, fará a importação. Caso exista um arquivo "agenda.txt" no diretório de destino, ele será sobrescrito pelo arquivo de origem. Caso contrário, o arquivo será copiado para o diretório. O conteúdo do arquivo "agenda.txt" deve ter o seguinte formato:*  
*[nomes]*  
*1=nome;telefone;*  
*2=nome2;telefone2;*

*Após os campos nome e telefone podem ser inseridos outros campos, separados por ";" (ponto-e-vírgula), desde que obedecem a ordem do arquivo de agenda local (particular).*

*Por exemplo:*

*1=NOME;TELEFONE;DEPARTAMENTO;LOCACAO;PERIODO;ROTA;CARGO;SETOR;  
EMPRESA;ENDERECO;CIDADE;ESTADO;PAIS;CEP;E-MAIL;FAX;ID\_GRUPOFAX*

Os registros do arquivo a ser importado devem possuir, obrigatoriamente, os campos nome e telefone, conforme exemplo a seguir:

```
1=Nome_teste;32225698;
```

Se o arquivo escolhido estiver num formato inválido, será apresentada a mensagem: **“Arquivo no formato inválido”**.

## PROCEDIMENTO

### Importar o conteúdo de uma agenda geral ou corporativa para o diretório das agendas

1. Selecione a opção **Importar** no menu **Arquivo**. Será aberta a janela a seguir:

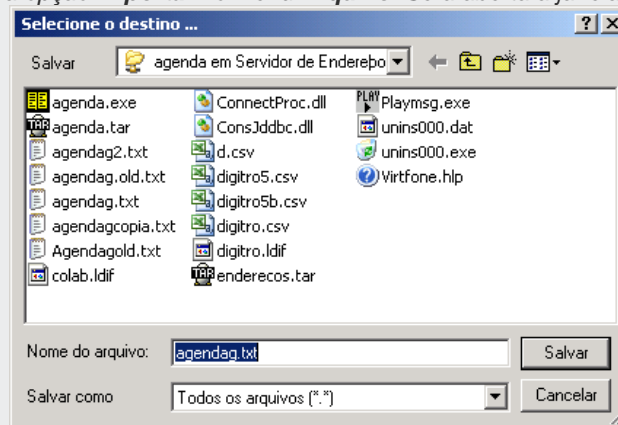
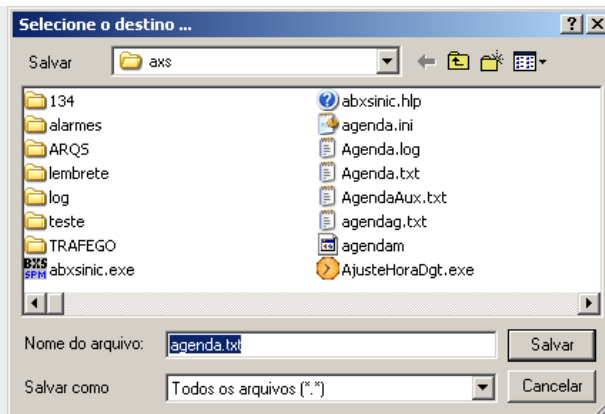


Figura 51. Selecione o destino

2. Selecione o arquivo com nome: **agendag.txt**. Será aberta a janela a seguir:



**Figura 52. Selecione o destino...**

3. *Selecione o diretório de destino do arquivo e clique no botão **Salvar**. O sistema verificará o nome do arquivo e formato do nome arquivo e, se estiver correto, fará a importação. Caso exista um arquivo “agendag.txt” no diretório de destino, ele será sobrescrito pelo arquivo de origem. Caso contrário, o arquivo será copiado para o diretório. O conteúdo do arquivo “agendag.txt” deve ter o seguinte formato:  
1=nome;telefone;  
2=nome2;telefone2;*

*Podem ser inseridos outros campos após a coluna “telefone”, separados por “;” (ponto-e-vírgula), desde que obedeçam a ordem do arquivo de agenda local (particular).*

#### **NOTA**

*Para que o sistema carregue as informações do arquivo importado, feche a janela Agenda e abra novamente.*

# 5

## SERVIÇO NOTURNO

A configuração do atendimento das chamadas durante o período noturno é feita na janela SERVIÇO NOTURNO, acessada pelo botão **Serviço Noturno**.

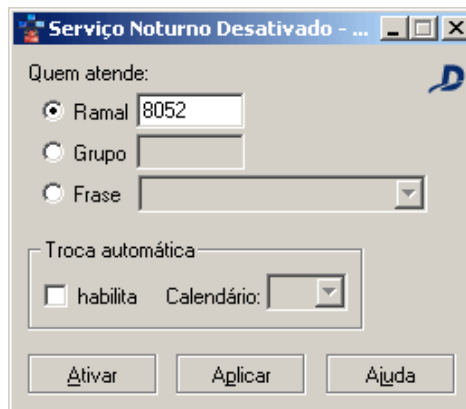


Figura 53. Serviço Noturno Desativado

## PROCEDIMENTO

### Configurar do Serviço Noturno

1. No campo **Quem Atende**, selecione quem fará o atendimento das chamadas do período noturno:
  - **Ramal:** o atendimento das chamadas será feito por um ramal específico. Informe na caixa de texto o número do ramal.
  - **Grupo:** o atendimento será feito por um grupo de ramais. Informe na caixa de texto o número do grupo de ramais.
  - **Frase:** o atendimento das chamadas será feito por uma mensagem automática. Após reproduzir a mensagem, o sistema derrubará a chamada, mas existe a opção ativada em fábrica, de gravar uma mensagem orientativa, que divulgue um menu solicitando a digitação de um ramal para o qual a chamada deve ser reencaminhada.
2. O sistema permite a configuração dos horários de ativação e desativação do serviço noturno. Essa configuração é feita no campo **Troca Automática** que permite habilitar a troca automática para atendimento das chamadas pelo serviço noturno quando a telefonista/operadora não estiver ativa. A troca será feita de acordo com a configuração do calendário da telefonista. Para habilitar a troca automática, selecione a opção **Habilita** e o calendário a ser utilizado para a telefonista logada. A configuração do calendário é descrita no manual da interface **NGC Explorer** e deve ser feita pelo administrador do sistema.
3. Salve a configuração efetuada clicando no botão **Aplicar**. Em seguida, para que o serviço seja ativado, clique no botão **Ativar**.

## NOTAS

- 1) *No caso de redes corporativas, um site pode configurar o atendimento das chamadas durante o período noturno por um ramal de outro site da rede, bastando incluir o número do ramal no campo **Ramal**.*
- 2) *O sistema também permite que o atendimento das chamadas noturnas seja feito por um número externo, utilizando a função siga-me, ou pelo voice-mail. Quando o ramal possuir essas configurações, elas serão indicadas logo abaixo da opção **Ramal**.*
- 3) *A frase de serviço noturno da telefonista só será divulgada para chamadas externas (juntor). Para as chamadas internas (de ramais), essa frase não será divulgada.*
- 4) *Caso as frases listadas não atendam a necessidade, é possível criar novas frases através da interface de configuração NGC Explorer.*
- 5) *Na opção por Grupo, quando a chamada vem de uma transferência do serviço noturno, as funções do grupo estão limitadas a fila e transferência para os ramais do grupo. Por exemplo, não está disponível divulgação de mensagens, transbordo etc.*

## PROCEDIMENTO

### Desativar o Serviço Noturno

*Para finalizar a operação do serviço noturno, clique no botão **Desativar**. Após a desativação do serviço, o título da janela mudará para SERVIÇO NOTURNO DESATIVADO, e o botão **Desativar** mudará para **Ativar**, indicando que o serviço noturno poderá ser reativado a qualquer momento.*

**NOTA**

*É importante lembrar que a programação manual será prioritária à programação automática, ou seja, se a empresa estiver utilizando a troca automática e o operador clicar no botão **Ativar/Desativar**, o sistema obedecerá a programação manual.*

# 6

## ESTADOS DOS RAMAIS

Os estados dos ramais do sistema podem ser verificados pelo botão **Ramais**, que abre a janela a seguir:



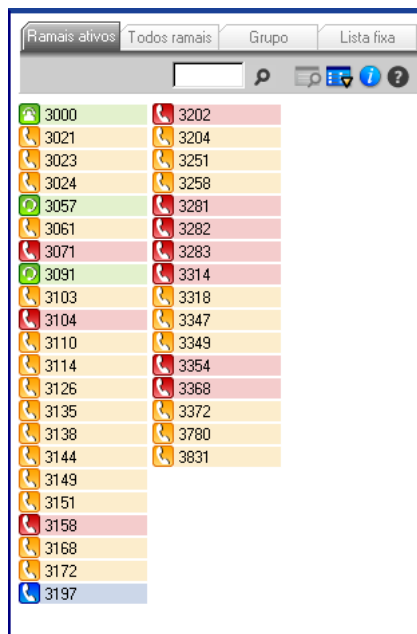


Figura 54. Estado dos ramais

Esta janela possui abas que permitem a seleção do tipo de informação a ser apresentada:

- **Ramais Ativos:** lista apenas os ramais que estiverem em uso.
- **Todos os Ramais:** lista todos os ramais configurados no sistema, independente do seu estado.
- **Grupo:** permite verificar os estados dos ramais de um determinado grupo.

- **Lista fixa:** permite verificar uma lista de ramais selecionados pela operadora.

Ao clicar com o botão direito do *mouse* sobre um ramal da lista, são apresentadas as seguintes opções:

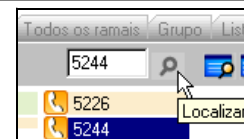
- Capturar chamada.
- Intercalar ramal.
- Discar/Consultar.
- Detalhes.

Essas opções serão habilitadas de acordo com o estado do ramal da telefonista e do ramal selecionado.

Os botões localizados logo abaixo das abas realizam as ações a seguir:


### Localização de um ramal

Para localizar um ramal, insira o número desejado na caixa de texto mostrada na figura ao lado, e clique no botão **Localizar**. O ramal será destacado na listagem de ramais.



### Detalhes do ramal

Para verificar detalhes sobre a situação de um ramal, selecione e clique no botão

**Detalhes** - . É apresentada a janela **Detalhes do ramal**, que informa o sentido da chamada, a identidade do chamador ou, no caso de chamadas saintes, o número discado, a duração da chamada).

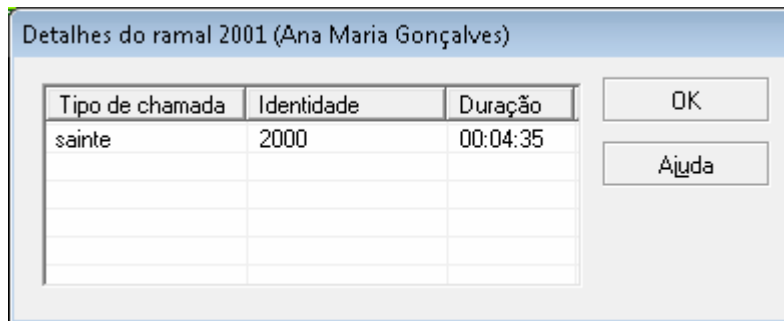



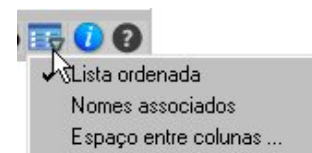
Figura 55. Detalhes do ramal

#### NOTA

Essa janela também pode ser acessada por meio de um clique duplo sobre um ramal da lista.

#### Configuração das Opções Visuais

O botão **Opções Visuais** -  abre um menu de opções que permite a operadora/telefonista selecionar a ordenação da lista de ramais em ordem crescente, habilitar/ desabilitar a exibição dos nomes associados aos ramais e configurar o **Espaço entre as colunas de ramais**, por meio da opção **Espaço entre colunas...**, que ao ser selecionada apresenta a janela a seguir:



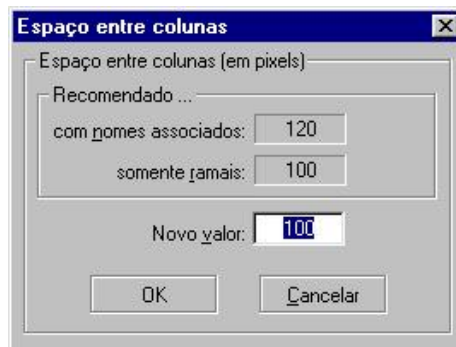
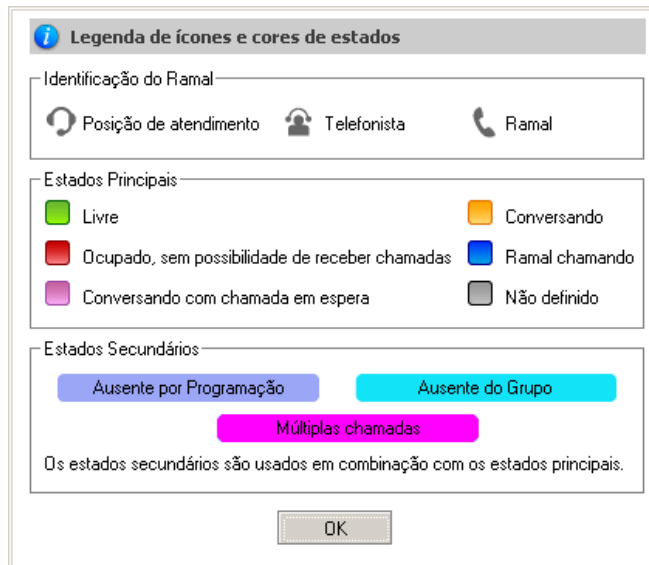


Figura 56. Espaço entre colunas

### Legenda para os Estados dos ramais

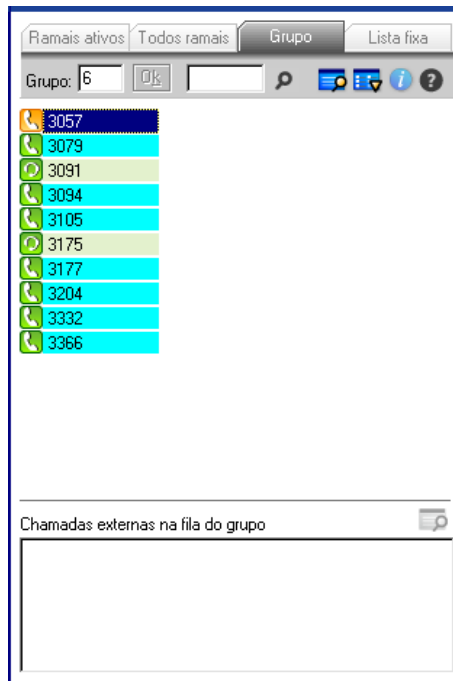
Nesta janela, a telefonista/operadora tem a explicação dos ícones utilizados para indicar o tipo dos ramais e os seus estados.



**Figura 57. Legenda de ícones e cores de estados**


## ESTADO DOS RAMAIS DE UM GRUPO

A aba **Grupos** permite verificar os estados dos ramais de um determinado grupo. Para isso, informe o grupo a ser verificado no campo **Grupo** e clique no botão **OK**:

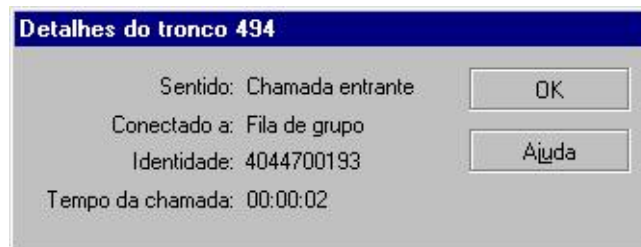


**Figura 58. Estado dos ramais – Aba Grupo**

Além das informações sobre os ramais, essa janela também apresenta as chamadas externas que se encontram na fila do grupo. Essas chamadas são identificadas pelo número do tronco que ocupam.

Para verificar detalhes sobre uma chamada em fila, basta selecioná-la e clicar no botão **Detalhes** - , localizado logo acima do campo **Chamadas externas na fila do grupo**.

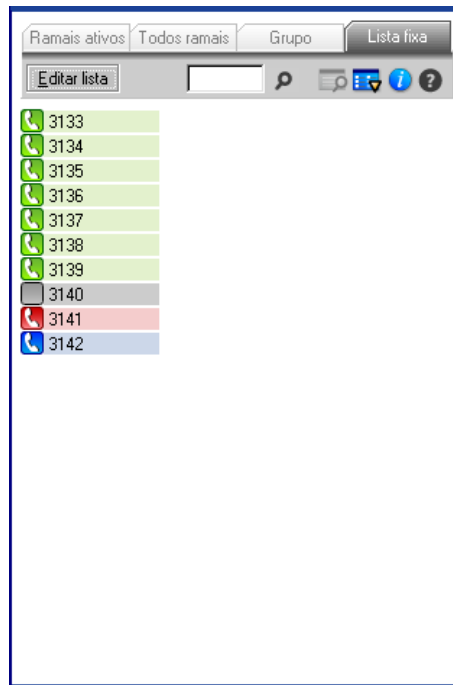
Será apresentada a janela DETALHES DO TRONCO, mostrada a seguir, que informa sentido da chamada, identidade do chamador e o tempo que a chamada está aguardando na fila do grupo.



*Figura 59. Detalhes do tronco*

## LISTA FIXA DE RAMAIS

A aba **Lista Fixa** permite verificar uma determinada lista de ramais escolhida pela operadora, ou seja, esses ramais não precisam pertencer a um mesmo grupo. Selecionando essa aba é apresentada a janela a seguir:



**Figura 60. Estado do Ramais – Lista Fixa**

A operadora pode configurar os ramais a serem visualizados por meio do botão **Editar Lista**, que abre a janela EDIÇÃO DA LISTA DE VISUALIZAÇÃO, mostrada a seguir:



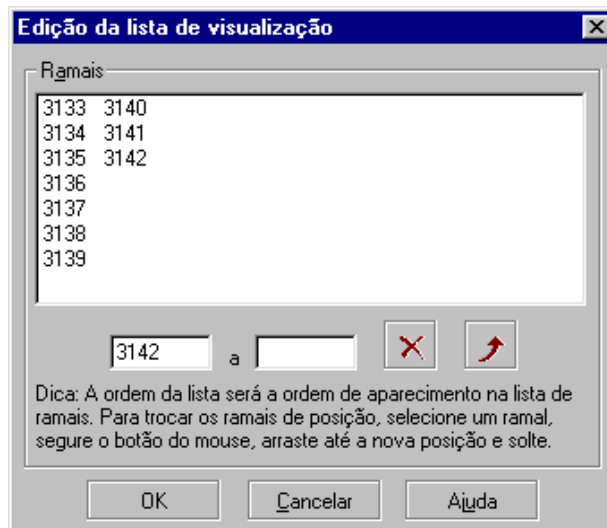


Figura 61. Edição da lista de visualização

Para incluir um ramal na lista, preencha a caixa de texto com o número do ramal e clique no botão **Incluir** -

Pode-se também incluir uma faixa de ramais, para isso, preencha as caixas de texto com os números do primeiro e do último ramal da faixa e clique no botão **Incluir**.

Para excluir um ramal da lista, selecione-o e clique no botão **Excluir**.

# 7

## ESTADOS DOS TRONCOS

Os estados dos troncos do sistema podem ser visualizados na janela TRONCOS, acessada pelo botão **Troncos**.

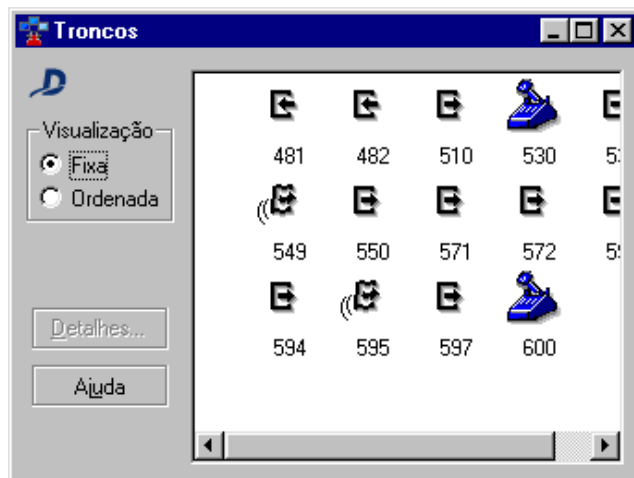


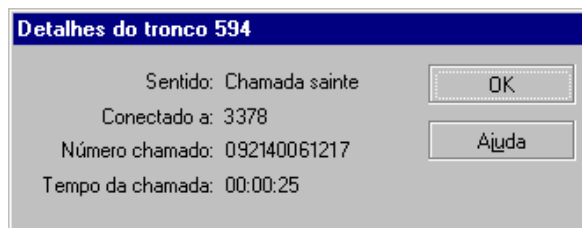
Figura 62. Troncos

Essa janela permite a visualização dos estados dos troncos do sistema e também de alguns detalhes como sentido da chamada (entrante/sainte), a quem o tronco está conectado e a identidade do interlocutor.

Os troncos ativos do sistema são apresentados na parte direita da janela. O sistema se utiliza de ícones para indicar os estados dos troncos, ou seja, cada estado dos troncos é identificado por um determinado ícone. No campo **Visualização** pode-se selecionar o tipo de visualização dos troncos do sistema:

- **Fixa:** permite acompanhar a mudança de estado de um tronco em posição fixa.
- **Ordenada:** os troncos são apresentados em ordem numérica.

Por meio do botão **Detalhes** pode-se verificar detalhes de um determinado tronco. Para isso, selecione o tronco a ser verificado e clique no botão **Detalhes** ou efetue um clique duplo sobre o ícone. Será apresentada a janela DETALHES DO TRONCO contendo informações sobre o tronco.



**Figura 63. Detalhes**

No campo **Sentido** é apresentado o sentido da chamada em relação ao Sistema.






- **Chamada entrante:** chamada de origem externa ao sistema, gerada por assinante do STFC.
- **Chamada sainte:** de origem interna, isto é, gerada por ramal do plano de numeração do Sistema.








O campo **Conectado a**, no caso de chamada sainte, apresenta o ramal que gerou a chamada. No caso de chamada entrante, apresenta o ramal que recebeu a chamada.

No campo **Identidade**, no caso de chamada entrante, será apresentada a identidade do assinante do STFC (disponível apenas para Sistemas Digitais). No caso de chamada sainte, será apresentado o **Número Chamado**.

No campo **Tempo da chamada** é apresentado o tempo transcorrido desde o início da chamada.

## Ícones da Janela Estado dos Troncos

Ícone	Descrição
	<b>Tronco alocado</b> Indica que o tronco está no início de uma ligação.
	<b>Chamada entrante</b> Indica uma ligação telefônica originada por um usuário da rede pública para o equipamento.
	<b>Chamada sainte</b> Indica uma ligação telefônica originada por um usuário do equipamento para a rede pública.
	<b>Chamada sainte em conversação</b> Indica uma ligação telefônica originada por um usuário do equipamento para a rede pública, que se encontra ainda em estágio de conversação.
	<b>Tronco chamando</b> Indica que o ramal está recebendo toque de chamada de ligação externa.

Ícone	Descrição
	<b>Chamada estacionada</b> Indica que uma ligação telefônica está em espera no estacionamento de chamadas, recebendo música, enquanto aguarda atendimento pelo usuário do ramal ao qual se destina.
	<b>Terminal em liberação</b> Indica que o tronco está entrando em repouso.
	<b>Tronco em repouso (sem atividade)</b> Indica que o tronco disponível para geração ou recebimento de chamadas.
	<b>Terminal ocupado</b> Indica que o ramal está com uma ligação ainda em estágio de conversação.
	<b>Tronco conectado ao Fax-Mail entrante</b> Indica que o tronco está aguardando o recebimento de um Fax-mail.
	<b>Tronco conectado ao Fax-Mail sainte</b> Indica que o tronco está enviando um Fax-mail.
	<b>Tronco esperando liberação Fax-Mail</b> Indica que o tronco está aguardando liberação do sistema de Fax-mail.

# 8

## INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA

A opção **Sobre pabx...**, do menu AJUDA, permite acesso à janela de informações sobre o sistema PABX. Essa janela apresenta a versão da interface e do serviço PABX.

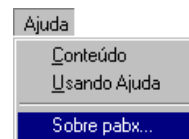
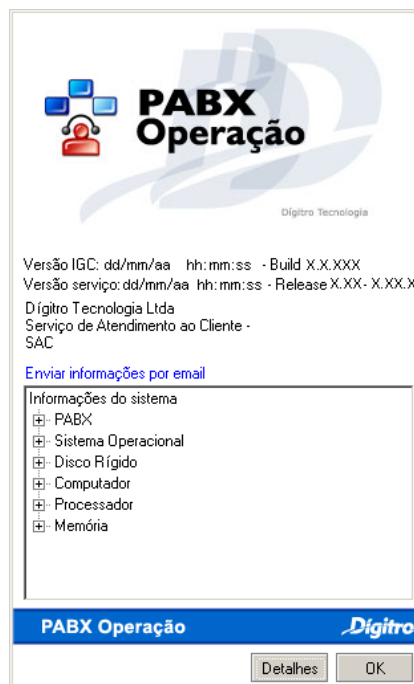


Figura 64. PABX Operação – Sobre

Ao ser pressionado o botão **Detalhes** a janela é expandida, conforme mostra a Figura 65, a seguir.

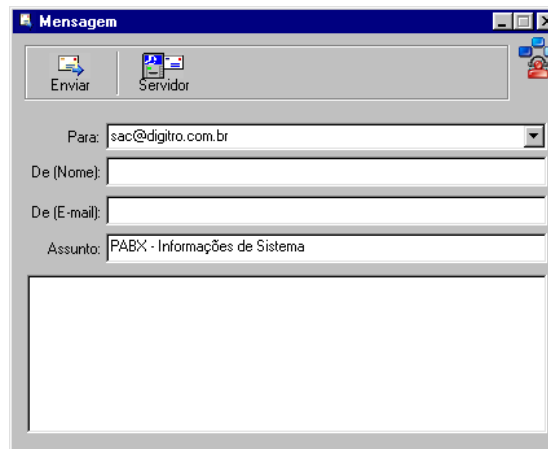


**Figura 65. PABX Operação – Sobre (Expandida)**

- **PABX:** mostra a versão do IGC, o número da operadora logada, o nome/IP do servidor, o nome do aplicativo IGC, a versão 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.

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 66. Mensagem**



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.

# 9

## GLOSSÁRIO

<b>Termo</b>	<b>Definição</b>
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.
Chamadas estacionadas	Chamada colocada no estacionamento.
Chamada externa	Ligação feita de um ramal do equipamento para um telefone da rede pública ou vice-versa.
Chamada interna	Ligação feita de um ramal do equipamento para outro.
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

Termo	Definição
	funções dependentes de reconhecimento da ALE.
DTMF	Abreviação inglesa de Dual Tone Multi-Frequency (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 uma chave na posição T (tom).
Estacionamento	Espaço reservado para direcionamento de chamadas durante uma conversação. As chamadas direcionadas aguardam com música ate que possam ser atendidas.
Fila	Espaço reservado para onde são enviadas as chamadas que não podem ser atendidas instantaneamente pela telefonista. 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.
Intercalação	Facilidade que possibilita um ramal intercalar outro, ou seja, escutar e interferir na conversa.
Login	Procedimento para acesso ao sistema. Se restrito, exige que os usuários se identifiquem informando um número de identificação e/ou uma senha.
Rotas	São canais configurados para fazer a comunicação do equipamento 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 uma ou mais rotas é definida na IGC.
Serviço noturno	Serviço que permite, num determinado horário, direcionar as

Termo	Definição
	chamadas destinadas ao ramal da telefonista para um ramal ou grupo de ramais, podendo ser emitida uma mensagem de atendimento.
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 meio de configuração via IGC.
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).