



RAMAL DA TELEFONISTA

Manual de operação

Dígitro
INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

Manual de Operação do Ramal da Telefonista Release do PABX: 3.14

© 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	5
Bem-vindo	5
Observações Importantes.....	5
A quem se destina este manual	7
Organização	8
Introdução	9
Programações e operações	10
Atendimento de chamadas	10
Atendimento de chamadas utilizando fila única	11
Atendimento de chamadas utilizando fila múltipla.....	12
Atendimento de chamadas utilizando fila mista	12
Cancelamento de chamadas	13
Encaminhamento de chamadas	13
Geração de chamadas internas.....	14
Geração de chamadas externas.....	15
Serviço noturno.....	16
Apêndice 1: Estrutura da discagem abreviada na plataforma.....	18
Glossário	20

LISTA DE PROCEDIMENTOS

Atender chamadas da fila de atendimento	11
Atender chamadas da própria fila de atendimento	12
Atender chamadas internas da própria fila de atendimento.....	12
Atender chamadas externas da fila de atendimento geral.....	12
Cancelar chamadas.....	13
Encaminhar chamadas para a fila de atendimento.....	14
Gerar chamadas internas	14
Gerar chamada através de discagem abreviada	15
Gerar chamada através de rota zero	15
Gerar chamada através de rotas especiais	16
Habilitar serviço noturno	16
Desabilitar serviço noturno	17

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

Este manual descreve a correta utilização e programação das facilidades disponíveis para o ramal da telefonista do sistema PABX Dígitro.

Todas as operações descritas neste manual podem ser feitas através da Interface de Gerenciamento e Controle (IGC) PABX Operação, porém, quando ela não estiver operando por algum motivo, o domínio dos procedimentos descritos neste manual será fundamental para a manutenção dos serviços da telefonista.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. Para a interface gráfica, sugere-se a utilização de resolução gráfica de vídeo mínima de 800 X 600 pixels;

2. Ficará a critério da Dígitro disponibilizar, através de proposta de fornecimento ou contrato de suporte específico, facilidades adicionais que venham a ser criadas;
3. Serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações em características específicas, funções adicionais ou outros itens não especificados, serão considerados como adicionais, e serão efetuados conforme cronograma de execução e alocação de recursos, elaborados pela Dígitro e aprovados pelo cliente, através de proposta comercial;
4. Toda funcionalidade identificada com a palavra Opcional, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica;
5. A Dígitro, como qualquer empresa desenvolvedora, não pode garantir que *softwares* não contenham erros ou que o cliente seja capaz de operá-los sem problemas ou interrupções, por isso, não assume eventuais prejuízos financeiros decorrentes dessas falhas ou de problemas de responsabilidade de terceiros;
6. 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;
7. Após o aceite ou a entrada em operação do sistema, se ocorrerem erros ou falhas, estes somente serão avaliados e/ou corrigidas mediante contrato de suporte ou autorização para pagamento de suporte avulso, conforme a tabela de preços vigente na data da solicitação;
8. A Dígitro não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessário para isso negociação comercial;
9. As informações preenchidas nos campos das janelas exibidas e descritas nesse manual são apenas para ilustração;
10. 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;
11. O JAVATM 2 Runtime Environment (J2RE), de distribuição gratuita através da Internet, está disponível no site da Sun Microsystems, e possui um acordo com suas normas de utilização. Custos referentes à alterações nas normas de utilização do

aplicativo J2RE (ou substituto) não serão em hipótese alguma repassados à Dígitro, ficando a cargo do cliente a aceitação ou não do novo acordo de utilização;

- 12.** 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;
- 13.** As senhas de acesso são estabelecidas pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade;
- 14.** 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;
- 15.** Nos equipamentos Dígitro, 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;
- 16.** A Dígitro 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.

A QUEM SE DESTINA ESTE MANUAL

Este manual foi elaborado para prestar suporte à telefonista responsável pela operação, através do seu próprio ramal, das famílias de equipamentos NGC PABX Dígitro.

ORGANIZAÇÃO

Capítulo 1	Apresenta informações sobre este manual: a quem ele se destina, observações importantes, organização, símbolos e convenções utilizadas.
Capítulo 2	Descreve todas as programações e operações realizadas pela telefonista via ramal.
Apêndice 1	Apresenta o <i>layout</i> do telefone digital.
Apêndice 2	Exibe a estrutura da Discagem Abreviada na plataforma.
Glossário	Glossário dos termos utilizados neste manual.

2

INTRODUÇÃO

Este manual descreve a correta utilização e programação das facilidades disponíveis para o ramal da telefonista do sistema PABX Dígitro.

Todas as operações aqui descritas podem ser feitas através da Interface de Gerenciamento e Controle (IGC) do PABX Operação, porém, quando ela não estiver operando por algum motivo, o domínio dos procedimentos descritos neste manual será fundamental para a manutenção dos serviços da telefonista.

Através do Ramal da Telefonista, é possível programar e utilizar os serviços da família de equipamentos NGC PABX Dígitro.

A telefonista pode gerenciar o atendimento das chamadas, executando comandos em seu próprio ramal como, por exemplo:

- Encaminhar chamadas à fila de atendimento.
- Atender chamadas encaminhadas à fila.
- Cancelar chamadas.
- Utilizar Discagem Abreviada.
- Transferir chamadas através do Serviço Noturno.

3

PROGRAMAÇÕES E OPERAÇÕES

As programações e operações descritas a seguir referem-se ao ramal da à telefonista quando a IGC PABX Operação não estiver acessível.

ATENÇÃO

O tamanho da fila de atendimento é configurado em fábrica de acordo com a necessidade apresentada.

ATENDIMENTO DE CHAMADAS

Os comandos para atendimento de chamadas de ramais ou chamadas externas variam conforme o tipo de fila de atendimento configurado no sistema.

É possível configurar três tipos de fila de atendimento:

- **Única:** possui apenas uma fila de atendimento para todas as telefonistas.
- **Múltipla:** cada telefonista possui a sua própria fila de atendimento.

- **Mista:** cada telefonista possui a sua própria fila de atendimento para chamadas de ramais. Para as chamadas externas, existe uma fila de atendimento única para todas as telefonistas.

Atendimento de chamadas utilizando fila única

Esses comandos permitem que a telefonista atenda a chamada externa ou interna que estiver no início da fila de atendimento e estabeleça conversação com ela.

PROCEDIMENTO

Atender chamadas da fila de atendimento

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle **** + 9 + Enter**.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da operação.

NOTA

Quando a telefonista está atendendo a uma chamada e quer atender a uma outra chamada da fila, deve colocar a chamada atual na fila com **FLASH + ** + 5 + Enter** e teclar **FLASH + ** + 9**. Ela atenderá a chamada que está no início da fila de atendimento e encaminhará a chamada em conversação à última posição da fila.

Atendimento de chamadas utilizando fila múltipla

Esses comandos permitem que a telefonista atenda a chamada externa ou interna que estiver no início da sua própria fila de atendimento e estabeleça conversação com ela.

PROCEDIMENTO

Atender chamadas da própria fila de atendimento

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle **** + 9 + Enter**.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da conversação.

Atendimento de chamadas utilizando fila mista

Esses comandos permitem que a telefonista atenda a chamada externa ou interna que estiver no início da sua própria fila de atendimento e estabeleça conversação com ela.

PROCEDIMENTO

Atender chamadas internas da própria fila de atendimento

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle **** + 7 + Enter**.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da conversação.

Atender chamadas externas da fila de atendimento geral

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle **** + 9+ Enter**.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da conversação.

NOTA

- 1) Quando uma chamada é enviada para a fila de atendimento, ela ocupará a última posição da fila.
- 2) O tamanho da fila de atendimento é configurado em fábrica de acordo com a necessidade apresentada.

CANCELAMENTO DE CHAMADAS

Permite liberar (cancelar) a chamada externa ou interna que esteja em conversação com a telefonista.

PROCEDIMENTO

Cancelar chamadas

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle **** + 6 + Enter**.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da operação.

ENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS

Esta facilidade permite que o ramal da telefonista encaminhe uma chamada externa ou interna para a fila de atendimento durante a conversação.

PROCEDIMENTO

Encaminhar chamadas para a fila de atendimento

Operando em Telefone IP:

1. Durante a conversação, tecle *Flash + ** + 5 + Enter*.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da operação.

NOTA

Quando uma chamada é enviada para a fila de atendimento, ela ocupará a última posição da fila.

GERAÇÃO DE CHAMADAS INTERNAS

A geração de chamadas internas permite que o ramal da telefonista disque para outro ramal da plataforma.

PROCEDIMENTO

Gerar chamadas internas

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle o número do ramal desejado + **Enter**.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da conversação.

GERAÇÃO DE CHAMADAS EXTERNAS

A geração de chamadas externas para um número pertencente à rede pública é realizada através de rota zero, rotas especiais e de Discagem Abreviada.

Na página 18, há a estrutura da Discagem Abreviada na Plataforma, a restrição de acesso e a posição específica para cada tipo de Discagem Abreviada.

ATENÇÃO

- 1) A facilidade Discagem Abreviada deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o manual de operação do **Ramal do Usuário** e o manual de operação da **IGC** do PABX Operação.
- 2) As rotas especiais possuem a faixa de 21 a 39.

PROCEDIMENTO

Gerar chamada através de discagem abreviada

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle 7 + posição do número cadastrado (ver página 18)+ **Enter**.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da conversação.

PROCEDIMENTO

Gerar chamada através de rota zero

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle **0 + o número externo + Enter**.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da conversação.

PROCEDIMENTO

Gerar chamada através de rotas especiais

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle *** + 8 + rota (21 a 39) + número externo + Enter.**
2. Reponha o monofone no gancho ao final da conversação.

SERVIÇO NOTURNO

Esta facilidade permite à telefonista, direcionar todas as chamadas destinadas ao seu ramal, em um determinado horário, para outro ramal qualquer ou grupo de ramais.

As configurações de horário e de número de ramal ou grupo para onde serão direcionadas as chamadas são definidas através da IGC PABX Operação. A partir do ramal (telefone) é possível somente ativar/desativar o serviço. Para saber mais, consulte o item **Serviço Noturno** no manual da IGC PABX Operação.

Para habilitar/desabilitar o serviço noturno, observe os procedimentos abaixo:

PROCEDIMENTO

Habilitar serviço noturno

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle *** + 111 + Enter.**
2. Reponha o monofone no gancho ao final da operação.

PROCEDIMENTO

Desabilitar serviço noturno

Operando em Telefone IP:

1. Com o monofone fora do gancho, tecle *** + 110 + Enter**.
2. Reponha o monofone no gancho ao final da operação.

NOTA

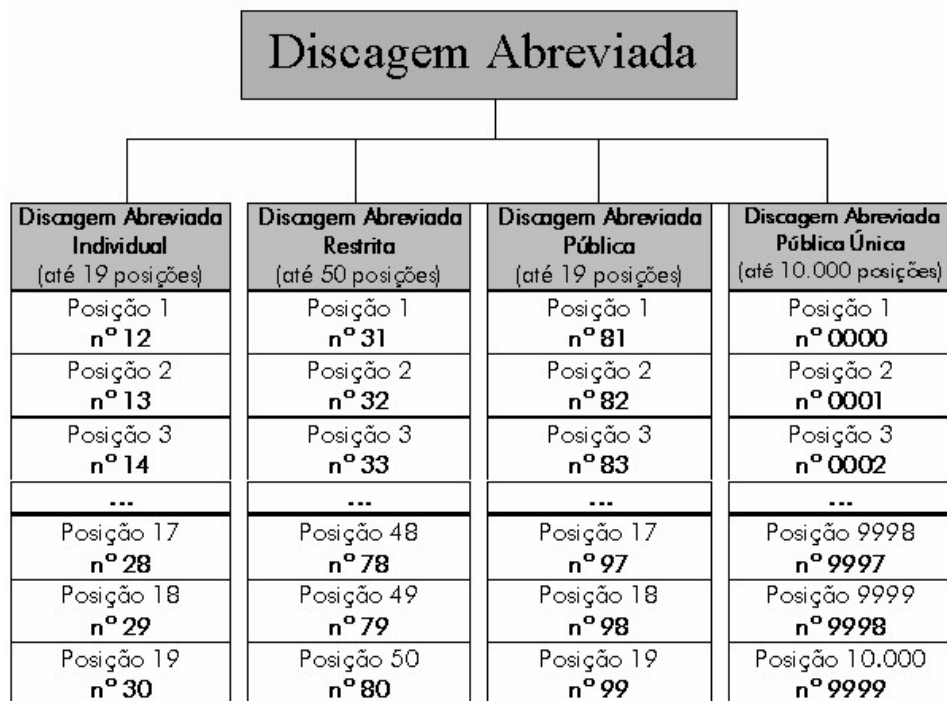
A confirmação da programação é feita por uma mensagem.

4

APÊNDICE 1: ESTRUTURA DA DISCAGEM ABREVIADA NA PLATAFORMA

A Discagem Abreviada pode ser:

- **Discagem Abreviada Individual:** vinculada ao ramal do usuário. Apenas o usuário do ramal tem acesso a ela e pode, também, fazer a alteração dos números.
- **Discagem Abreviada Restrita:** apenas ramais com permissão têm acesso a ela. A alteração dos números é feita pela telefonista.
- **Discagem Abreviada Pública:** todos os ramais têm acesso a ela. A alteração dos números é feita pela telefonista.
- **Discagem Abreviada Única (opcional):** todos os ramais têm acesso a ela. A configuração dos números é feita pelo administrador da plataforma. Permite ser configurada (em fábrica) para ter 3 ou 4 dígitos indicadores de posição, dependendo da quantidade de posições desejadas: 100, 1000 ou 10.000.



Quadro 1. Discagem abreviada

GLOSSÁRIO

Termo	Descrição
Chamada externa	Ligação feita de um ramal da plataforma para um telefone da rede pública ou vice-versa. Para efetuar chamadas externas, utilizam-se as rotas ou conta e senha.
Chamada interna	Ligação feita de um ramal da plataforma para outro.
Fila	Espaço reservado na plataforma para direcionar chamadas internas e/ou externas durante uma conversação ou que não podem ser atendidas pela telefonista instantaneamente. As chamadas direcionadas aguardam com música até que se possa atendê-las. A telefonista pode colocar uma chamada na fila para atendê-la, a qualquer momento.
Grupo	Conjunto pré-configurado de ramais que permite atendimento por qualquer um de seus ramais integrantes quando chamado pelo respectivo número identificador.
IGC	Interface de Gerenciamento e Configuração dos sistemas Dígito em ambiente Windows.
Linha externa	Número de telefone da rede pública (externo).
NGC	Abreviação de Next Generation Communication. Linha de plataformas da Dígito.

Glossário

PABX	Sigla em inglês para Private Automatic Branch exchange. PABX é uma central automática de comutação privada.
Rota	Canais configurados para fazer a comunicação dos ramais da plataforma com a rede pública ou com um outro dispositivo (uma outra central, por exemplo) e vice-versa.