



RAMAL DO USUÁRIO

Manual de Configuração e Operação

Dígitro

INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

Manual de Configuração e Operação do Ramal do Usuário

Release do PABX: 2.19

© 2018

por

DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.

Seção de Documentação - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

www.digitro.com

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam o 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	12
Bem-vindo	12
Observações Importantes.....	12
Restrições NGC Office Lite.....	14
Suporte ao usuário	15
A quem se destina este manual	15
Organização	15
Símbolos e Convenções.....	16
Introdução	17
Facilidades	19
Atendimento de chamadas	20
Efetuando Chamadas	20
Captura de Chamadas.....	36
Consulta	41
Transferência de chamadas	50
Transferência Manual de Chamadas à telefonista	56
Transferência Manual de Chamadas Chefe-Secretária.....	58
Tipo de permissão e de chamada para transferência automática	61
Transferência Automática de Chamadas Chefe-Secretária.....	65
Identificação de ramal chamador.....	66
Rechamada	67

Discagem Abreviada.....	69
Ausência/Presença de ramal no grupo de ramais ou no DAC.....	77
Intercalação de chamadas.....	80
Estacionamento de Chamadas.....	81
Não Perturbe	84
Cadeado Eletrônico	85
Pêndulo	85
Chamada em Espera.....	86
Siga-me	88
<i>Hot Line</i> (Linha de Emergência)	93
FAX (Opcional)	94
Porteiro Eletrônico (Opcional).....	99
Conferência	100
Monitoração (Opcional)	103
Gravação de chamadas do Ramal (Opcional)	105
Busca-Pessoa (Opcional)	105
Senhas	107
Teleponto (Opcional)	109
Multi-Idiomas (Opcional).....	113
Hora Certa	113
Despertador.....	114
Caixa Postal (Opcional)	116
Função DISA (Opcional).....	123
Registro de Chamada “Maliciosa” (Opcional)	124
Operação no Gancho/Fora do Gancho (Opcional)	125

<i>Desk Sharing</i> (compartilhamento de Ramais)	126
Ramal Celular (Opcional)	127
Geração de chamadas	128
Apêndice 1: Menu da Caixa Postal.....	131
Glossário	154

LISTA DE PROCEDIMENTOS

Atender chamadas.....	20
Efetuar chamadas internas.....	21
Chamar apenas uma telefonista.....	22
Chamar uma entre várias telefonistas.....	22
Chamar apenas um chefe ou uma secretária.....	24
Chamar um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias.....	24
Efetuar chamadas externas via rota zero.....	27
Efetuar chamadas via rota zero por senha.....	28
Efetuar chamadas externas via rotas especiais.....	29
Efetuar chamadas externas via rotas especiais por senha.....	29
Efetuar chamadas externas via rota especial 21.....	30
Efetuar chamadas externas via rotas executivas.....	31
Efetuar chamadas externas via rotas executivas por senha.....	32
Efetuar chamadas externas via conta e senha por rota fixa.....	32
Efetuar chamadas externas via conta e senha por rotas.....	33
Efetuar chamadas externas via código único.....	34
Efetuar chamadas a ramal chamador não atendido.....	35
Efetuar chamadas ao último número com CSP.....	35
Capturar qualquer chamada.....	37
Capturar chamada a ramal ou grupo.....	38
Capturar chamada a chefe-secretária.....	39

Capturar chamadas a ramal do grupo	40
Consultar ramal	42
Consultar número externo utilizando rotas	43
Consultar número externo utilizando conta e senha.....	44
Consultar apenas uma telefonista	45
Consultar uma entre várias telefonistas.....	45
Consultar apenas um chefe ou uma secretária	47
Consultar um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias	48
Transferir ligação para outro ramal.....	51
Transferir ligação externa utilizando rotas	52
Transferir ligação externa utilizando conta e senha	52
Transferir imediatamente uma consulta.....	53
Transferir imediatamente uma chamada	54
Transferir ligação para um roteador ou grupo	55
Transferir ligação quando há três chamadas estabelecidas pelo ramal	55
Transferir ligação para apenas uma telefonista	56
Transferir ligação para uma entre várias telefonistas	57
Transferir ligação para o chefe ou para a secretária	58
Transferir ligação para um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias....	60
Programar o tipo de permissão e de chamada para Transferência NR	62
Programar o tipo de permissão e de chamada para Transferência LO	62
Transferir ligação quando ramal ocupado (LO)	62
Transferir ligação quando ramal não responde (NR).....	63
Programar o tempo de espera da transferência para ramal que não responde	64
Transferir automaticamente chamadas Chefe-Secretária	65

Identificar o número do ramal utilizado	66
Identificar o número do último ramal chamador.....	67
Identificar o número do último telefone externo chamador	67
Programar a rechamada para ramal ou número externo.....	68
Cancelar a rechamada	69
Programar a Discagem Abreviada Particular.....	70
Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Particular.....	71
Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Restrita.....	73
Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Pública	75
Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Estendida	76
Programar a ausência/presença do ramal no grupo.....	78
Programar a ausência/presença do ramal no grupo DAC	80
Intercalar chamada	81
Estacionar/capturar chamadas automaticamente.....	82
Estacionar/capturar chamadas manualmente	83
Ativar/desativar Não Perturbe.....	84
Ativar/desativar o Cadeado Eletrônico.....	85
Efetuar Pêndulo	85
Ativar/desativar chamada em espera	87
Atender alternadamente chamadas.....	87
Programar o tipo de permissão e de chamada para Siga-me	88
Habilitar Siga-me interno no ramal do usuário.....	89
Habilitar Siga-me interno no ramal de destino.....	90
Programar o número externo para realização do Siga-me	91
Ativar/desativar Siga-me externo.....	92

Programar o envio de identidades	92
Tornar qualquer ramal um ramal de Fax	94
Habilitar a recepção de fax quando o ramal não responde (NR).....	95
Habilitar a recepção de fax quando o ramal está ocupado (LO).....	95
Habilitar a recepção de fax quando ramal não responde (NR) ou está ocupado (LO)	95
Consultar a caixa de fax	96
Receber fax com vocalização dos dados do fax recebido	96
Receber fax com ring ou tom de intercalação indicando fim do fax.....	97
Transmitir fax com número vinculado ao ramal	97
Transmitir fax com ring ou tom de intercalação indicando fax transmitido.....	98
Cancelar a recepção de fax no ramal	98
Acessar o ramal porteiro via ramal com categoria.....	99
Acessar o ramal porteiro via senha e conta.....	99
Acessar ramal porteiro via próprio ramal porteiro	100
Definir os participantes da conferência.....	101
Excluir participante da conferência	102
Monitorar ramal.....	103
Efetuar monitoração compartilhada	104
Gravar chamadas de ramal	105
Efetuar Busca-Pessoa geral apenas para aviso.....	106
Efetuar Busca-Pessoa geral para estacionamento e aviso	107
Efetuar Busca-Pessoa setorial para estacionamento e aviso.....	107
Habilitar/desabilitar a permissão para modificar senha do ramal do usuário.....	108
Alterar a senha do ramal do usuário.....	108

Alterar a senha da conta do usuário	109
Registrar ponto completo.....	110
Registrar ponto abreviado	110
Efetuar alteração completa da senha para o registro do ponto	111
Registrar o ponto a partir de uma linha externa.....	112
Acessar a facilidade Hora Certa	113
Despertar na hora indicada	114
Despertar todos os dias úteis na hora indicada.....	115
Despertar todos os dias na hora indicada	115
Despertar em intervalos de tempo determinados	115
Cancelar o serviço despertador	116
Habilitar/desabilitar Caixa Postal quando ramal NR	118
Programar a temporização para encaminhamento de chamadas à Caixa Postal de Ramal	118
Transferir chamada para Caixa Postal de Ramal caso ramal não responde (NR)	119
Transferir chamada para Caixa Postal de Ramal caso ramal ocupado (LO).....	119
Acessar a Caixa Postal do próprio ramal.....	120
Acessar a Caixa Postal de Ramal através de qualquer ramal.....	120
Acessar a Caixa Postal do Ramal através de linha externa	120
Acessar a Caixa Postal Virtual através de qualquer ramal	121
Acessar a Caixa Postal Virtual através de linha externa	122
Acessar a gravação de mensagem na Caixa Postal via qualquer ramal	122
Acessar a gravação de mensagem na Caixa Postal via linha externa	123
Efetuar chamadas através do DISA.....	124
Registrar chamada “maliciosa”	124

Operar ramal no gancho/fora do gancho	125
Operar/realizar <i>login Desk Sharing</i>	126
Operar/realizar <i>logout Desk Sharing</i>	127
Gerar chamadas através do Ramal Celular.....	129

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

Este manual orienta sobre a correta utilização/programação das facilidades e serviços **NGC** (*Next Generation Communication*) Dígito para que o usuário de um ramal possa utilizar todos os recursos que o equipamento oferece, desde os mais simples até os mais avançados.

O usuário encontrará, também, neste manual, quadros de avisos, informações, *links* e exemplos para auxiliar o entendimento de cada facilidade/serviço.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. As senhas de acesso e os procedimentos de segurança são estabelecidos pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade.
2. A Dígito 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.

3. Ficará a critério da Dígitro disponibilizar, através de proposta de fornecimento ou contrato de suporte específico, facilidades adicionais que venham a ser criadas.
4. 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.
5. Toda funcionalidade identificada com a palavra opcional, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
6. 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.
7. 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.
8. 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.) testadas e homologadas pela Dígitro, de forma a possuir contingência externa. Para obter informações sobre quais mídias são recomendadas, contatar Serviço de Suporte ao Cliente – SSC.
9. 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.
10. A Dígitro não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessário para isso negociação comercial.
11. As informações preenchidas nos campos das janelas exibidas e descritas nesse manual são apenas para ilustração.

12. A configuração do aplicativo depende dos itens adquiridos pelo cliente. O manual descreve a versão mais atual do aplicativo. Assim, poderão existir versões de aplicativos diferentes da versão descrita nesse manual. Os itens constantes neste documento que não estejam habilitados poderão ser adquiridos separadamente.
13. A Dígitro mantém um processo de ciclo de vida de seus produtos devido a inovações tecnológicas, necessidade de mercado ou outro motivo. Para maiores informações, acesse o ambiente exclusivo para clientes em 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.

SUPOORTE AO USUÁRIO

O suporte ao usuário do **PABX NGC Dígito** é realizado pelo Serviço de Suporte ao Cliente Dígito – SSC, através do telefone 0300-7898111



A QUEM SE DESTINA ESTE MANUAL

Este manual foi elaborado para prestar suporte ao usuário do ramal PABX Dígito.

ORGANIZAÇÃO

Capítulo 1	Apresenta informações sobre este manual: a quem ele se destina, informações importantes, organização, símbolos e convenções utilizadas.
Capítulo 2	Apresenta uma introdução das facilidades padrões e opcionais do PABX através do Ramal do Usuário.
Capítulo 3	Descreve as facilidades de operação e programação do PABX através do Ramal do Usuário.
Apêndice 1	Descreve os menus da caixa postal.
Glossário	Glossário dos termos utilizados neste manual.

SÍMBOLOS E CONVENÇÕES

<i>Palavras de Origem Estrangeira</i>	As palavras de origem estrangeira estarão grafadas em itálico.
<u>Palavras de destaque</u>	As palavras que necessitarem de destaque, em um determinado contexto, serão <u>sublinhadas</u> .
Asterisco *	Indica os termos utilizados no glossário.
Teclas	O nome e número de teclas serão grafados em negrito.

2

INTRODUÇÃO

Chama-se **Ramal do Usuário** o ramal analógico, digital ou SIP* de uma plataforma **PABX Dígito** que os usuários do sistema utilizam para se comunicarem com outros rama-
is ou telefones externos via rede pública.

Através do ramal do usuário, é possível executar facilidades padrões e/ou **opcionais** como, por exemplo:

Padrão	Opcional
Atendimento de chamadas	Ausência/Presença em Grupo ACD
Ausência/Presença	Busca-Pessoa
Cadeado Eletrônico	Caixa Postal
Captura de chamadas	Discagem abreviada estendida
Conferência	Estacionamento de chamadas com 20 posições
Consultas	FAX
Despertador	Função DISA

Discagem abreviada (particular, restrita e pública)	Gravação para ramal
Estacionamento de chamadas	Monitoração
Geração de chamadas (internas, externas e chefe-secretária)	Multi-idíomas
Hora Certa	Operação no gancho/fora do gancho
Hot Line	Porteiro Eletrônico
Identificação de chamadas	Registro de Chamada “maliciosa”
Intercalação	Teleponto
Não perturbe	
Pêndulo	
Chamada em Espera	
Rechamada	
Senhas	
Siga-me	
Transferência de Chamadas	

3

FACILIDADES

Neste capítulo, são apresentadas as operações e programações válidas através do ramal do usuário para a plataforma NGC Dígito.

ATENÇÃO

- 1) *Algumas operações e programações necessitam de conta e senha do usuário*. A conta e a senha padrão do ramal do usuário são **4567**. Recomenda-se trocá-las (consulte a seção **SENHAS** neste manual).*
- 2) *Não crie senhas que utilizem os caracteres * ou # (não numéricos).*
- 3) *Ao realizar uma programação de maneira incorreta, que já está programada ou uma programação a qual não possua permissão, o usuário ouvirá a mensagem automática “A programação efetuada está incorreta.”*
- 4) *Ao realizar uma programação corretamente, o usuário ouvirá a mensagem automática “A programação efetuada foi aceita.”*

ATENDIMENTO DE CHAMADAS

Esta facilidade permite que o usuário de um ramal livre atenda chamadas internas* ou externas* efetuadas a ele.

PROCEDIMENTO

Atender chamadas

1. *Ao ringar o telefone, retire o monofone do gancho e inicie a conversação.*
2. *Ao final da conversação, coloque-o no gancho.*

NOTA

O ring das chamadas externas é mais longo que o ring das chamadas internas.*

DICA

*Veja também a seção **Identificação** neste manual.*

EFETUANDO CHAMADAS

Esta facilidade permite que o usuário de um ramal livre faça ligações para outro ramal, para a telefonista* ou para chefe-secretária da mesma plataforma e permite, também, gerar chamada de um ramal para um número pertencente à rede pública.

Efetuando chamadas Internas

Esta facilidade consiste em ligar de um ramal para outro ramal da mesma plataforma, conforme procedimento a seguir.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas internas

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele o número do ramal que se deseja estabelecer comunicação.*
3. *Ao término da ligação, coloque o monofone no gancho.*

NOTA

*As chamadas internas podem ser efetuadas através de seu computador. Para saber mais, consulte o Manual de Configuração e Operação do **VirtualFone**.*

Exemplo:

Como efetuar uma chamada para o ramal **5678** a partir de um ramal, utilizando um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele **5678**.
3. Ao final da conversação, coloque-o no gancho.

Efetuando chamadas à telefonista

Esta facilidade permite um ramal efetuar chamadas à(s) telefonista(s).

PROCEDIMENTO

Chamar apenas uma telefonista

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 9 ou
3. tecele o número do ramal da telefonista.
4. Ao término da ligação, coloque o monofone no gancho.



Figura 1. Efetuando chamadas com apenas uma telefonista

PROCEDIMENTO

Chamar uma entre várias telefonistas

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 9 + número da telefonista (1 a 9); ou
3. tecele o número do ramal da telefonista.
4. Ao término da ligação, coloque o monofone no gancho.

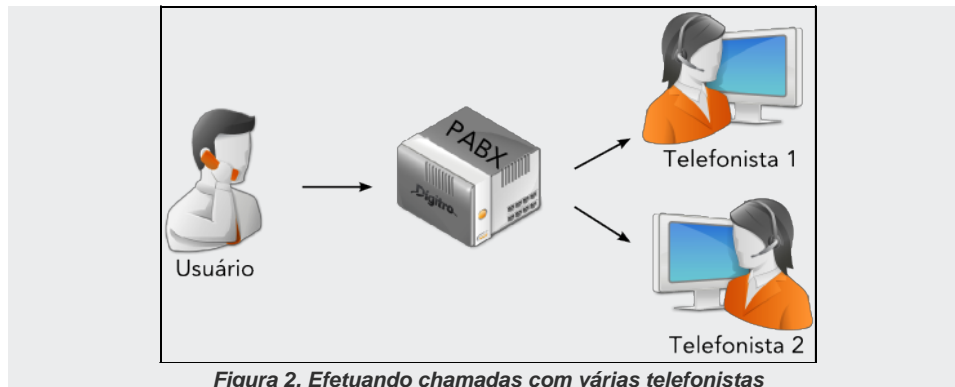


Figura 2. Efetuando chamadas com várias telefonistas

Efetuando chamadas chefe-secretária

Os procedimentos para efetuar chamadas chefe-secretária permitem rápido acesso entre seus participantes e possibilitam que a(s) secretária(s)* filtre(m) as chamadas destinadas ao(s) chefe(s)*.

O grupo* (máximo de nove participantes) deve ser criado previamente através do **PABX**.

Existem quatro casos possíveis na modalidade chefe-secretária:

- uma secretária e um chefe;
- uma secretária e vários chefes;
- um chefe e várias secretárias;
- vários chefes e várias secretárias.

ATENÇÃO

Para realizar os procedimentos a seguir, a modalidade chefe-secretária deve ser previamente programada. Saiba mais no Manual da Interface NGC Explorer.

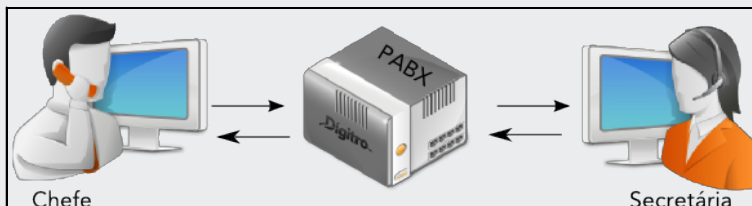
PROCEDIMENTO**Chamar apenas um chefe ou uma secretária**

Figura 3. Efetuar chamada para apenas um chefe ou apenas uma secretária

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 4.
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO**Chamar um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias**

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 4 + número do chefe ou da secretária (1 a 9); ou
3. tecele o número do ramal da telefonista ou do chefe.
4. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.



Figura 4. Uma secretária e vários chefes / Várias secretárias e vários chefes



Figura 5. Um chefe e várias secretárias / Vários chefes e várias secretárias

Exemplo:

Como realizar uma chamada para o chefe cadastrado no PABX com o número **6**, utilizando um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 4 + 6.
3. Ao final da conversa com o chefe, coloque o monofone no gancho.

Efetuando Chamadas Externas

Esta facilidade permite efetuar chamadas de um ramal para um número da rede pública.

O **NGC** oferece quatro tipos de acesso à rede pública:

- via rota* zero;
- via rotas especiais;
- via rotas executivas;
- via conta e senha.

NOTA

As rotas de acesso à linha externa possuem a seguinte faixa de numeração: Rotas executivas: 11 a 19; Rotas especiais: 21 a 39; Rota zero: 00.

A utilização desses tipos de acesso depende de prévia configuração no PABX.

ATENÇÃO

1) Os procedimentos que envolvem acesso via rotas especiais e via rota zero devem ser previamente programados. Saiba mais no Manual da Interface NGC Explorer.

2) No caso do acesso via rota zero, ao retirar o monofone do gancho e teclar 0 (zero) para acessar a linha externa*, se o ramal acabar recebendo uma chamada externa que estava entrando no sistema, o usuário pode teclar **FLASH + 1** para receber de fato a chamada e poder transferi-la para outro destino.

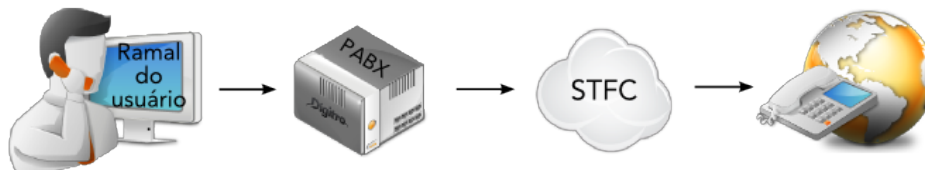


Figura 6. Efetuando chamadas externas

PROCEDIMENTO**Efetuar chamadas externas via rota zero**

O acesso via rota zero é um acesso privilegiado à rede pública, no qual o usuário não precisa se identificar ao sistema via conta e senha.

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar interno.
2. Tecele **0** e aguarde o tom de discar externo.
3. Tecele o número do telefone externo.
4. Ao final da comunicação, coloque o monofone no gancho.

Exemplo:

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando rota zero?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar interno.
2. Tecele **0** e aguarde o tom de discar externo.
3. Tecele o número do telefone **22717000**.
4. Ao final da ligação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO**Efetuar chamadas via rota zero por senha**

Quando o usuário não está em seu ramal e, portanto, sem seus privilégios, pode realizar ligações externas a partir de qualquer ramal diferente do seu, para isso:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 80 + a rota 0 + a sua senha + o número do seu ramal + o número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

O meu ramal é o **5050** e a minha senha é **1234**, contudo, encontro-me no ramal **5678** e desejo realizar uma chamada para o número externo **2271-7000**, utilizando rota zero. Como devo proceder?

1. No ramal **5678**, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 80 + a rota 0 + a sua senha (**1234**) + o número do seu ramal (**5050**) + o número do telefone externo (**22717000**).
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas externas via rotas especiais

As rotas especiais fornecem linha externa através de acessos exclusivos.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 8, + número da rota (21 a 39) + número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como realizar uma chamada para o número externo **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a rota especial número **30**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 8 + número da rota **30** + número do telefone externo **22717000**.
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas externas via rotas especiais por senha

Quando o usuário não está em seu ramal e, portanto, sem seus privilégios, pode realizar ligações externas a partir de qualquer ramal do PABX diferente do seu, para isso:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 80 + número da rota (21 a 39) + senha do ramal do usuário + número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

O meu ramal é o **5050** e a minha senha é **1234**, contudo, estou no ramal **5678** e desejo realizar uma chamada para o número **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a rota especial número **30**. Como devo proceder?

1. No ramal **5678**, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **80** + rota **30** + sua senha **1234** + número do seu ramal **5050** + número do telefone externo **22717000**.
3. Ao final da conversa, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO**Efetuar chamadas externas via rota especial 21**

O acesso direto ao número via rota especial 21 permite discagem direta de números externos via rota especial 21.

ATENÇÃO

1. *Para realizar este procedimento, a facilidade deve ser habilitada via PABX. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*
 2. *Caso este procedimento esteja habilitado, todas as outras facilidades de efetuar chamadas que envolvem o comando asterisco (*) e a cifra 8 ficam suspensas como, por exemplo,.: efetuar chamadas por rota zero por senha, rotas especiais, rotas especiais por senha etc.*
1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
 2. *Tecele asterisco (*) + 8 + número do telefone externo.*
 3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a discagem direta pela rota especial **21**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **8** + o telefone externo **22717000**.
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO**Efetuar chamadas externas via rotas executivas**

As rotas executivas fornecem acesso exclusivo à rede pública para chamadas entrantes e saintes.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + **81** + número da rota (1 até 9) + número do telefone externo.*
3. *Após a comunicação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a discagem direta pela rota especial **6**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **81** + rota **6** + telefone externo **22717000**.
3. Ao final da comunicação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas externas via rotas executivas por senha

Quando o usuário não está em seu ramal e, portanto, sem seus privilégios, pode realizar ligações externas a partir de qualquer ramal do PABX diferente do seu, para isso:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 80 + número da rota (11 a 19) + sua senha + seu ramal + número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

O meu ramal é **5050** e a minha senha é **1234**, quero fazer uma ligação para o número **2271-7000** via rota executiva número **19**, mas estou no ramal **5678**. Como proceder?

1. No ramal **5678**, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 80 + rota **19** + sua senha **1234** + número do seu ramal **5050** + número do telefone externo **22717000**.
3. Ao final da conversação, coloque o telefone no gancho.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas externas via conta e senha por rota fixa

Nessa facilidade, acesso padrão da plataforma, o usuário informa conta e senha e disca para um número externo utilizando uma rota já determinada pelo sistema.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele susenido (#) + senha + conta do ramal do usuário + número do telefone externo.*
3. *Ao término da comunicação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a conta **1234** e senha **5678**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele sustenido (#) + senha **5678** + conta do ramal do usuário **1234** + número externo **22717000**.
3. Ao finalizar a conversação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO**Efetuar chamadas externas via conta e senha por rotas**

Nessa facilidade, o usuário discar para um número externo informando sua senha, conta e rota que deverá ser utilizada para realizar a ligação.

ATENÇÃO

Este procedimento é excludente, ou seja, enquanto ele estiver ativo, o acesso externo por discagem de código único fica automaticamente inativo.

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele sustenido (#) + senha + conta do usuário + rota (zero, executiva ou especial) + número do telefone externo.
3. Ao término da ligação, coloque o monofone no gancho.

Exemplo:

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando a conta **1234**, senha **5678** e rota **30**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.

2. Tecele sustenido (#) + senha **5678** + conta **1234** + rota **30** + número externo **22717000**.
3. Após a ligação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas externas via código único

No acesso via código único, o usuário disca para um número externo informando um código único. O número de cifras deste código é configurável em fábrica.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido (#) + código + o número externo desejado.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da ligação.*

Exemplo:

Como realizar uma chamada para **2271-7000** a partir de um telefone convencional, utilizando o código **1234**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele # + código **1234** + número externo **22717000**.
3. Coloque o monofone no gancho ao final da conversação.

Efetuando chamadas a ramal chamador não atendido

O procedimento a seguir permite discar para o último ramal que chamou o ramal do usuário e não foi atendido.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas a ramal chamador não atendido

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 710.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da ligação.*

Efetuando chamadas ao último número com Código de Seleção da Prestadora

Para ligar para o último número externo discado do ramal do usuário com o Código de Seleção da Prestadora – CSP, pode-se ligar sem senha ou utilizar senha e ramal, conforme procedimento a seguir.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas ao último número com CSP

Sem utilização de senha:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 711.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da ligação.*

Com senha e ramal:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 7011 + senha do ramal + ramal do usuário.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da ligação.*

ATENÇÃO

*Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, não será possível efetuar chamadas ao último número com CSP utilizando senha e ramal (código *7011).*

Exemplo:

Como efetuar uma chamada ao último número para quem se discou através do ramal **1234**, utilizando a senha de ramal **5678**?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **7011** + senha do ramal **5678** + ramal **1234** do usuário.
3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

CAPTURA DE CHAMADAS

A captura de chamadas (em estado livre ou durante conversação) permite que um ramal atenda chamadas dirigidas a outros ramais, a outros grupos de ramais e até mesmo a chamadas estacionadas.

ATENÇÃO

As permissões para a facilidade Captura devem ser previamente programadas. Consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

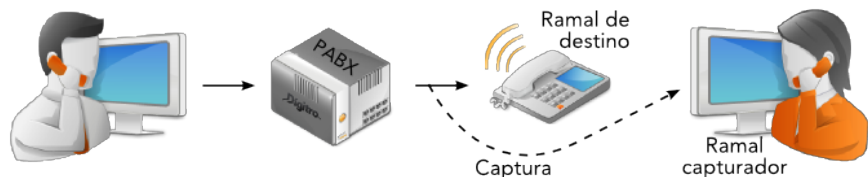


Figura 7. Captura de chamada

PROCEDIMENTO

Capturar qualquer chamada

Este procedimento permite atender a chamadas feitas por um ramal qualquer a outro ramal interno ou atender uma chamada externa entrante dirigida a um ramal da plataforma. Será capturada a primeira chamada enviada durante o momento de captura.

Caso este procedimento esteja desabilitado no sistema, o usuário receberá a seguinte mensagem: "A operação efetuada está incorreta".

Se ramal livre:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **660**.
3. Coloque o monofone no gancho ao término da ligação.

Se ramal em conversação:

1. Tecele **FLASH** + asterisco (*) + **660**.
2. Ao final da conversação, tecele **FLASH** + asterisco (*) + **1** para retornar a chamada anterior à captura.

PROCEDIMENTO

Capturar chamada a ramal ou grupo

Esta facilidade permite capturar chamadas destinadas a um ramal específico ou ainda à chave de um grupo de ramais (ver Figura 7). Caso o ramal ou grupo esteja com chamadas em espera, esta também poderá ser capturada com estes comandos.

Se ramal livre:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 60 + número do ramal que deseja capturar ou o número do ramal chave do grupo.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da ligação.*

Se ramal em conversação:

1. *Tecele **FLASH** + asterisco (*) + 60 + número do ramal que deseja capturar ou o número do ramal chave do grupo.*
2. *Ao final da conversação, tecele **FLASH** + asterisco (*) + 1 para retornar à chamada anterior à captura.*

Exemplo:

Como capturar, durante uma conversação, uma chamada dirigida ao ramal **5678**, utilizando um telefone convencional?

1. Tecele **FLASH** + asterisco (*) + 60 + número do ramal que deseja capturar a ligação, no caso **5678**.
2. Ao final da conversação, tecele **FLASH** + asterisco (*) + 1 para retornar à chamada anterior à captura.

PROCEDIMENTO

Capturar chamada a chefe-secretária

Esta facilidade permite capturar uma chamada destinada a qualquer um dos chefes ou secretárias, sendo que o(s) chefe(s) captura(m) somente a(s) chamada(s) da(s) secretária(s) e vice-versa.

ATENÇÃO

Esta facilidade está disponível somente aos ramais participantes da modalidade chefe-secretária.

Se ramal livre:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **64**.
3. Coloque o monofone no gancho ao término da ligação.

Se ramal em conversação:

1. Tecele **FLASH** + asterisco (*) + **64**.
2. Ao final da conversação, tecele **FLASH** + asterisco (*) + **1** para retornar à chamada anterior à captura.

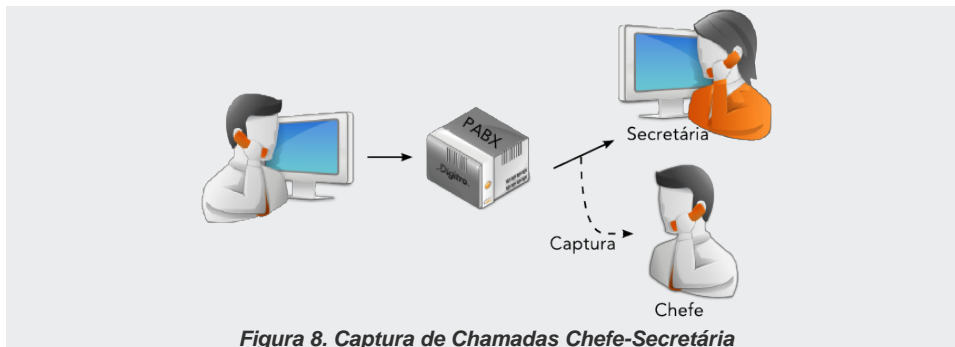


Figura 8. Captura de Chamadas Chefe-Secretária

PROCEDIMENTO

Capturar chamadas a ramal do grupo

Esta facilidade permite que um ramal do grupo capture chamadas destinadas a qualquer ramal participante do mesmo grupo.

Se ramal livre:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Teclé asterisco (*) + 65.*
3. *Coloque o monofone no gancho ao término da ligação.*

Se ramal em conversação:

1. *Durante a conversação, teclé asterisco (*) + 65 para capturar a chamada do ramal do grupo.*
2. *Durante a conversação, teclé FLASH + asterisco (*) + 1 para retornar à chamada anterior à captura.*

3. Ao final da conversação, coloque o monofone no gancho.

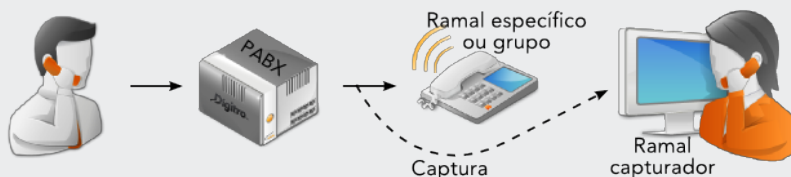


Figura 9. Captura de Chamadas Ramal do Grupo

ATENÇÃO

A facilidade **Captura** deve ser previamente programada e está disponível somente aos ramos participantes do mesmo grupo. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

DICA

Veja também a seção **Ausência/Presença**, neste manual.

CONSULTA

A **Consulta** permite que um ramal faça uma ligação para outro ramal ou acesse a linha externa (rede pública) **durante uma conversação** ramal/ramal ou ramal/linha externa, mantendo esta conversação em espera.

DICA

Veja também **Transferência de Chamadas** na página 50.

ATENÇÃO

1. Para os procedimentos de consulta externa, o ramal deve ter permissão para realizar chamadas externas. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.
2. Caso o telefone do ramal que originou a consulta seja colocado no gancho e os outros dois ramos continuem ativos, será automaticamente estabelecida a comunicação entre eles.

PROCEDIMENTO**Consultar ramal**

Esta facilidade permite ao ramal ligar para outro ramal durante uma conversação e manter a primeira chamada em espera.



Figura 10. Consultar ramal

1. Durante uma ligação, tecle **FLASH** + número do ramal desejado.
2. Para retornar à primeira ligação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 1.

NOTA

1. Pode-se deixar o ramal consultado ringando e retornar à chamada inicial, para isso, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 5. Quando o ramal consultado atender, receberá tom de espera.
2. Após o tom de espera, o ramal que originou a consulta pode atender a chamada discando asterisco (*) + 61.

PROCEDIMENTO**Consultar número externo utilizando rotas**

Esta facilidade permite ao ramal teclar (utilizando rota) para um telefone externo durante uma conversação e manter a primeira chamada em espera.

1. Para consultar número externo através da rota zero:
2. Tecele **FLASH** + 0 + número do telefone externo.
3. Para consultar número externo através de rotas executivas e especiais:
4. Tecele **FLASH** + asterisco (*) + 8 + rota + número do telefone externo.
5. Para retornar à primeira ligação, tecele **FLASH** + asterisco (*) + 1.

NOTA

Lembre-se de que as rotas possuem a seguinte faixa de numeração:
Rotas executivas: 11 a 19; **Rotas especiais:** 21 a 39; **Rota zero:** 00.

PROCEDIMENTO

Consultar número externo utilizando conta e senha

Esta facilidade permite ligar (por meio de senha e conta) para um telefone externo durante uma conversação e manter a primeira chamada em espera, para isso:

1. *Durante uma conversação, tecle **FLASH** + suspenso (#) + senha do usuário + conta do usuário + número externo desejado.*
2. *Para retornar à primeira ligação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 1.*

NOTA

*Caso a primeira chamada seja externa e efetuada pelo ramal, para realizar a segunda chamada, basta teclar: **FLASH** + 0 + número externo de consulta.*

Consulta à telefonista

Esta facilidade permite ligar à telefonista durante uma conversação e manter a primeira chamada em espera.

A consulta pode ser realizada para sistema com apenas uma telefonista ou para várias telefonistas.

DICA

*Veja também **Transferência de Chamadas** na página 50.*

NOTA

1. Caso o telefone do ramal que originou a consulta seja colocado no gancho e as chamadas continuem ativas, será automaticamente estabelecida a comunicação entre elas.
2. Se o ramal chamador não for atendido e for colocado no gancho, a chamada será transferida para a fila de espera da telefonista.

PROCEDIMENTO**Consultar apenas uma telefonista**

1. Durante uma ligação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 9.
2. Para retornar à ligação anterior, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 1.

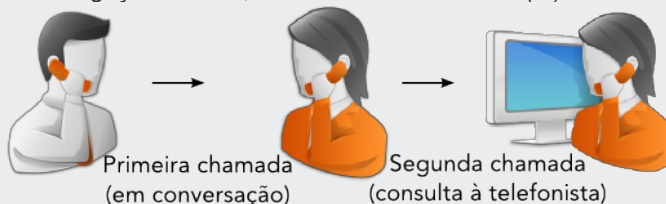


Figura 11. Consulta para apenas uma telefonista

PROCEDIMENTO**Consultar uma entre várias telefonistas**

1. Durante uma ligação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 9 + número da telefonista (1 a 9) que se deseja consultar.

2. Para retornar à ligação anterior, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 1.
Segunda chamada
(consulta à telefonista)

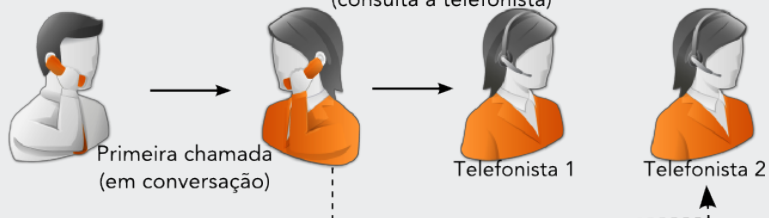


Figura 12. Consulta a várias telefonistas

Consulta Chefe-Secretária

Esta facilidade permite aos membros da modalidade chefe-secretária ligar para o(s) chefe(s) ou a(s) secretária(s) do grupo durante a conversação.

Existem quatro casos possíveis na modalidade de consulta chefe-secretária:

- uma secretária e um chefe;
- uma secretária e vários chefes;
- um chefe e várias secretárias;
- vários chefes e várias secretárias.

DICA

Veja também **Transferência de Chamadas** na página 50.

NOTA

Se telefone do ramal que originou a consulta for colocado no gancho e as chamadas continuarem ativas, será automaticamente estabelecida a comunicação entre elas.

PROCEDIMENTO**Consultar apenas um chefe ou uma secretária**

1. Durante uma ligação, tecle **FLASH + asterisco (*) + 4**.
2. Para retornar à ligação anterior, tecle **FLASH + asterisco (*) + 1**.

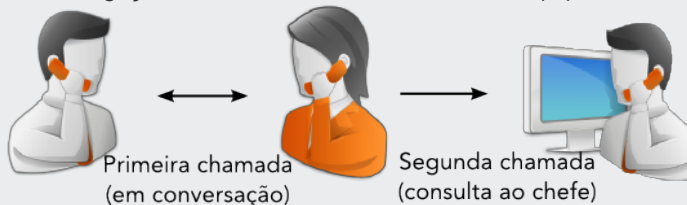


Figura 13. Consulta a um chefe



Figura 14. Consulta a uma secretária

PROCEDIMENTO

Consultar um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias

1. Durante uma ligação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 4 + número do(a) chefe/secretária (1 até 9) desejado(a).
2. Para retornar à ligação anterior, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 1.

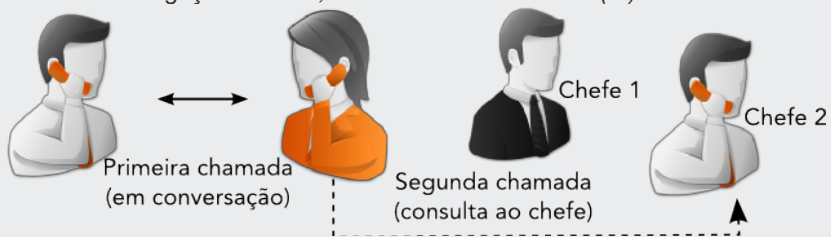


Figura 15. Consulta a vários chefes



Figura 16. Consulta com várias secretárias e vários chefes

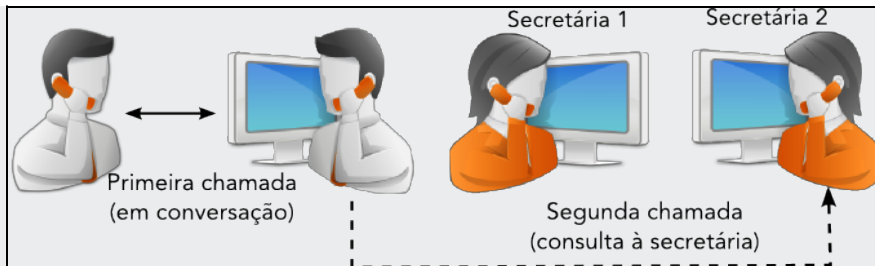


Figura 17. Consulta para várias secretárias

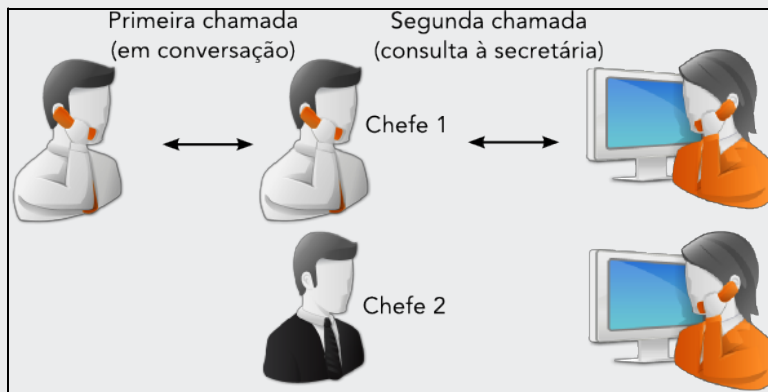


Figura 18. Consulta com vários chefes e várias secretárias

TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS

Há dois tipos de transferência:

- Transferência Manual de Chamadas: permite ao ramal transferir ligações a outro ramal, à telefonista, a um grupo de ramais ou a um número externo durante uma conversação.
- Transferência Automática de Chamada: consiste em programar a transferência automática de chamadas recebidas quando o ramal do usuário estiver ocupado ou quando não atender após um tempo determinado.

Transferência Manual de Chamadas

Esta facilidade permite ao ramal transferir ligações a outro ramal, à telefonista, a um grupo de ramais ou a um número externo durante uma conversação, desde que o ramal tenha categoria.

NOTA

*Para os procedimentos de **Transferência Manual de Chamadas** para ramal, para número externo utilizando rotas ou conta e senha, para telefonista e para Chefe-Secretária, observe as seguintes informações:*

- *Caso nenhum ramal do grupo de destino atenda, pode-se retornar a chamada ao teclar **FLASH** + asterisco (*) + 1.*
- *Caso todos os ramais do grupo de destino estejam ocupados, a chamada retorna automaticamente.*

PROCEDIMENTO

Transferir ligação para outro ramal

1. Durante a conversação, tecle **FLASH** + número do ramal.
2. Complete a transferência colocando o monofone no gancho.

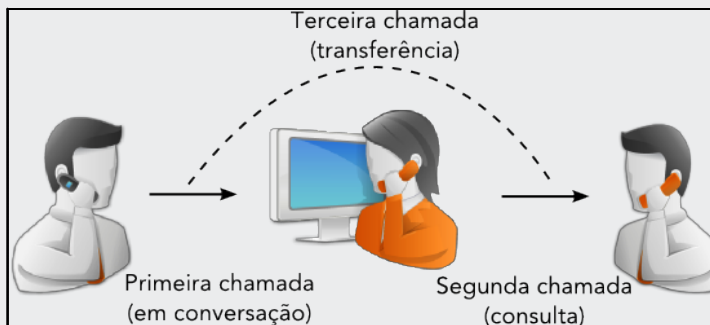


Figura 19. Transferência para ramal

NOTA

Caso o ramal de destino receba a ligação e coloque o monofone no gancho antes do ramal que efetuou a transferência, esta não se efetuará.

PROCEDIMENTO

Transferir ligação externa utilizando rotas

Esta facilidade permite transferir as chamadas para um número externo à plataforma, disponível somente para usuários com acesso externo via rotas (zero, especiais e executivas):

1. Transferir uma ligação para um número externo via rota zero:
2. Tecla **FLASH + 0** + número do telefone externo desejado.
3. Transferir uma ligação para um número externo via rotas executivas e especiais:
4. Tecla **FLASH + asterisco (*) + 8 + rota + número do telefone externo.**
5. Complete a transferência colocando o monofone no gancho.

ATENÇÃO

A facilidade de **Transferência** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

PROCEDIMENTO

Transferir ligação externa utilizando conta e senha

1. Tecla **FLASH + suspenso (#) + senha do usuário + conta do usuário + número do telefone desejado.**

Caso a primeira ligação seja externa e efetuada pelo ramal, para realizar a segunda ligação, basta teclar:

1. **FLASH + 0** + número externo ao qual pretende realizar a transferência da primeira ligação.
2. Coloque o monofone no gancho para finalizar a transferência.

ATENÇÃO

Esta facilidade deve ser programada previamente e está disponível apenas para usuários com acesso externo via conta e senha. Para mais informações, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

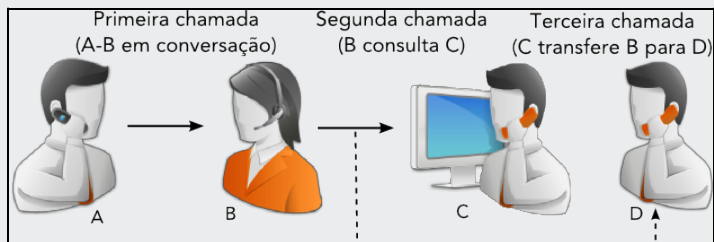
PROCEDIMENTO**Transferir imediatamente uma consulta**

Figura 20. Transferência imediata de consulta

O ramal B recebe uma chamada do ramal A. O ramal B faz uma consulta ao ramal C. O ramal C transfere o ramal B para outro destino (ramal D) através do comando:

1. **FLASH + asterisco (*) + 6 + número do ramal D.**

Assim, o ramal B conversa com D e mantém o ramal A na consulta.

1. *Após o comando, o ramal C recebe a mensagem: “A operação efetuada foi aceita”.*

Exemplo:

O ramal **2000** liga para **2001**. O ramal **2001** consulta **2002**. O ramal **2002** transfere o ramal **2001** para **2003**. Para realizar transferência, o ramal **2002** utiliza o comando: **FLASH** + asterisco (*****) + **6** + número **2003**.

Após o comando, o ramal **2002** recebe a mensagem: “A operação efetuada foi aceita”.

PROCEDIMENTO**Transferir imediatamente uma chamada**

Esta facilidade permite transferir imediatamente para o ramal a chamada da consulta. A chamada a ser transferida não deve estar em consulta.

1. Tecla **FLASH** + asterisco (*****) + **64** + número do ramal.
2. Após o comando, o usuário recebe a mensagem: “A operação efetuada foi aceita”.

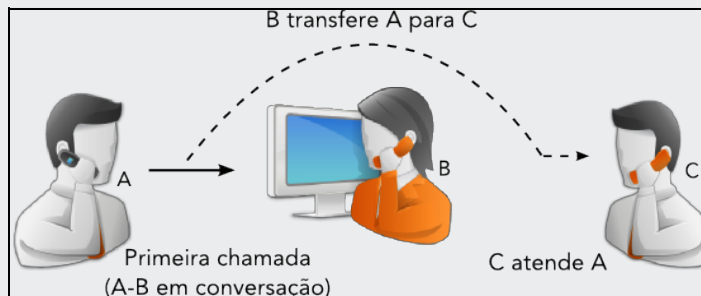


Figura 21. Transferência imediata de chamada

PROCEDIMENTO

Transferir ligação para um roteador ou grupo

Esta facilidade permite transferir para um roteador ou grupo de ramais livre chamadas que não estejam em consulta, para isso:

1. Tecele **FLASH** + asterisco (*) + **62** + número do roteador ou do grupo.
2. Coloque o monofone no gancho para finalizar a transferência.

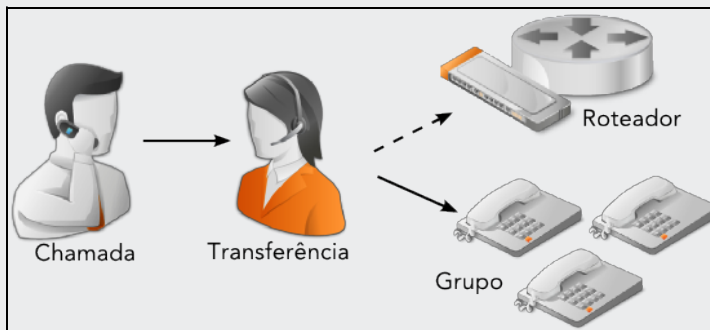


Figura 22. Transferência para Roteador ou Grupo

PROCEDIMENTO

Transferir ligação quando há três chamadas estabelecidas pelo ramal

Este procedimento deve ser utilizado quando o ramal estiver com três chamadas. Por exemplo, o ramal A está falando com B, atendeu outra ligação de C. A ligação de C necessita ser transferida para D. O ramal A coloca C em espera e liga para o D. Para que o ramal C e D entrem em conversação e o ramal A e B possam estabelecer novamente a chamada, o ramal A deve:

1. *Teclar asterisco (*) + 6.*

Caso o ramal A ligue para o ramal D e deseje consultar novamente o ramal C, deve:

2. *Teclar asterisco (*) + 1.*

O ramal D será desligado e o ramal B continuará em música, enquanto os ramais A e C entram em conversação.

Transferência Manual de Chamadas à telefonista

Esta facilidade transfere as chamadas para a(s) telefonista(s).

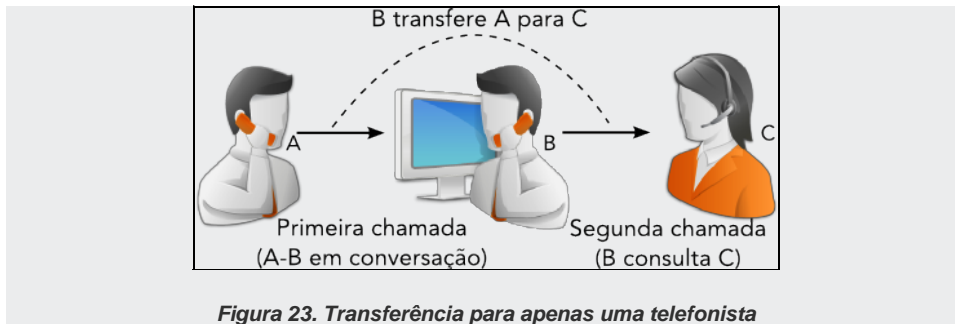
NOTA

1. *Caso o ramal de destino receba a ligação e coloque o monofone no gancho antes do ramal que efetuou a transferência, a chamada retornará.*
2. *Caso o ramal de destino (2ª chamada) não atenda, pode-se retornar a chamada ao se teclar **FLASH**, asterisco (*) e a cifra 1.*
3. *Caso o ramal de destino (2ª chamada) esteja ocupado, a chamada retorna automaticamente.*

PROCEDIMENTO

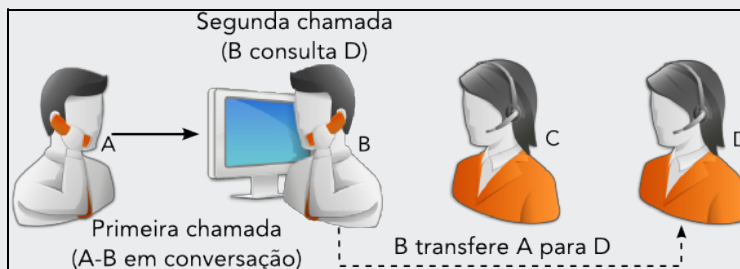
Transferir ligação para apenas uma telefonista

1. *Durante uma chamada, tecle **FLASH + asterisco (*) + 9.***
2. *Finalize a transferência colocando o monofone no gancho.*



PROCEDIMENTO

Transferir ligação para uma entre várias telefonistas



1. Durante uma ligação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 9 + código da telefonista (1a 9).
2. Finalize a transferência colocando o monofone no gancho.

Transferência Manual de Chamadas Chefe-Secretária

Esta facilidade permite a transferência de chamadas entre ramais da modalidade chefe-secretária.

NOTA

1. Caso o ramal de destino receba a ligação e coloque o monofone no gancho antes do ramal que efetuou a transferência, a chamada retornará.
2. Caso o ramal de destino (2ª chamada) não atenda, pode-se retornar a chamada ao se teclar: **FLASH**, asterisco (*) e a cifra 1.
3. Caso o ramal de destino (2ª chamada) esteja ocupado, a chamada retorna automaticamente.

PROCEDIMENTO

Transferir ligação para o chefe ou para a secretária

1. Durante uma ligação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 4.
2. Finalize a transferência colocando o monofone no gancho.

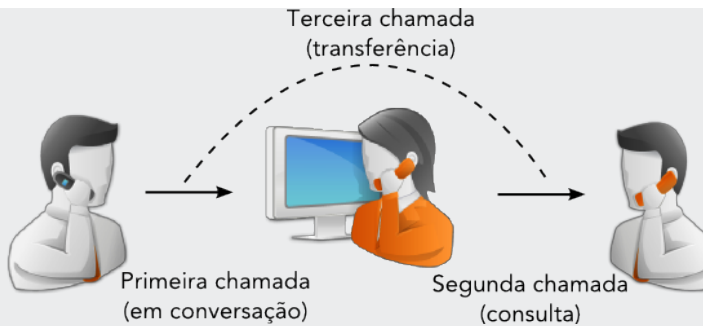


Figura 25. Transferência para apenas um chefe

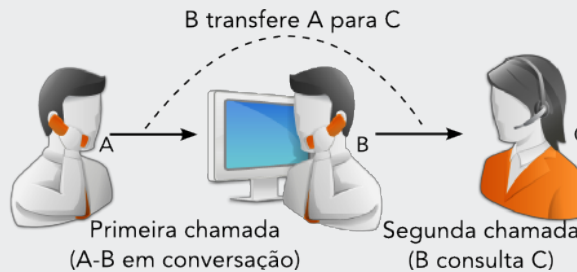


Figura 26. Transferência para apenas uma secretária

PROCEDIMENTO

Transferir ligação para um entre vários chefes ou uma entre várias secretárias

1. Durante uma ligação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + 4 + código do chefe ou da secretária (1 a 9).
2. Finalize a transferência colocando o monofone no gancho.

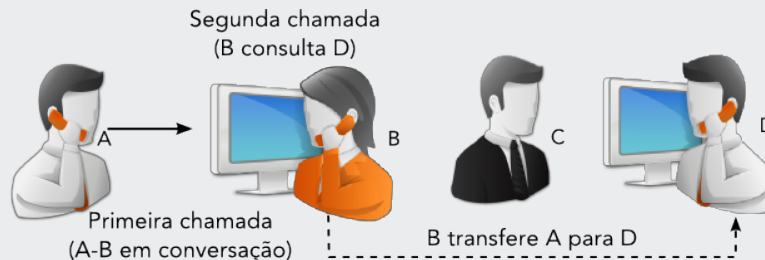


Figura 27. Transferência da secretária para vários chefes

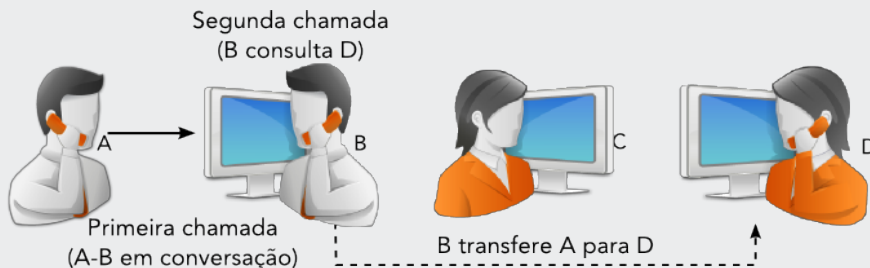


Figura 28. Transferência de chefe para uma entre várias secretárias

Transferência automática de Chamadas

A facilidade **Transferência** permite programar, no próprio ramal, a transferência automática de chamadas recebidas quando este está ocupado ou quando não atende após tempo determinado.

O ramal destino pode ser um ramal comum do sistema ou ainda um ramal (físico ou virtual) que esteja configurado como ramal chave de um grupo de ramaís.

A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

Tipo de permissão e de chamada para transferência automática

Antes de programar a transferência, o usuário deve possuir a permissão para realizar a programação e ter definido o tipo de chamada entrante (internas, externas ou todas) para o qual a programação deverá ser realizada.

A seleção do tipo de chamadas é independente por facilidade: o usuário pode, por exemplo, programar transferência quando ramal está ocupado (LO) para todas as chamadas e também transferência para quando o ramal não responde (NR) apenas para as chamadas externas.

Pode-se programar um único tipo de chamada e um único destino para uma mesma facilidade, que valerá apenas para o respectivo tipo de chamada: se o usuário programar transferência por NR para chamadas internas, este tipo de transferência não será feito para chamadas externas.

Para programar o tipo de permissão do usuário para realizar a programação de transferência e programar o tipo de chamada para transferência quando não responde (NR) ou ramal ocupado (LO), atente para os procedimentos a seguir.

PROCEDIMENTO

Programar o tipo de permissão e de chamada para Transferência NR

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 13201 + a cifra correspondente ao tipo de chamada que será transferida.*
3. *Após ouvir a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

ATENÇÃO

As cifras dos tipos de chamadas são: 0 para todas as chamadas; 1 somente para chamadas internas; 2 apenas para chamadas externas.

PROCEDIMENTO

Programar o tipo de permissão e de chamada para Transferência LO

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 13202 + a cifra correspondente ao tipo de chamada que será transferida.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Transferir ligação quando ramal ocupado (LO)

Para ativar a transferência quando LO:

1. *Retire o monofone e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 1395 + o ramal destino que irá atender as chamadas transferidas.*

3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Para desativar a transferência quando LO:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **1396**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Exemplo:

Como programar a transferência para o ramal **5678** das chamadas destinadas ao ramal **1234** quando este estiver ocupado, utilizando um telefone convencional?

1. No ramal **1234**, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **1395** + o ramal destino das chamadas transferidas, **5678**.
3. Após a confirmação de programação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Transferir ligação quando ramal não responde (NR)

Para ativar a transferência quando NR:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **1393** + o ramal destino que irá atender as chamadas transferidas.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Para desativar a transferência quando NR:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **1394**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Exemplo:

Como programar a transferência para o ramal **1234** das chamadas destinadas ao ramal **6789** quando este não responde, utilizando um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **1393** + o ramal destino das chamadas transferidas, **1234**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Quando a transferência é efetuada para um ramal que não responde, o tempo de espera antes de a transferência ser efetuada também pode ser programado. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

Para programar o tempo de espera da transferência para ramal que não responde, observe o procedimento a seguir.

PROCEDIMENTO**Programar o tempo de espera da transferência para ramal que não responde**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + **1307** + o tempo de espera em segundos (**00** a **99**).*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

ATENÇÃO

*Para este procedimento, a facilidade **Transferência** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*

Transferência Automática de Chamadas Chefe-Secretária

Esta facilidade permite que o chefe encaminhe diretamente à secretária todas as chamadas externas. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

PROCEDIMENTO

Transferir automaticamente chamadas Chefe-Secretária

Para ativar a transferência automática para chefe-secretária:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 13991.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desativar a transferência automática para chefe-secretária:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 13990.*
3. *Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.*

ATENÇÃO

Este procedimento deve ser efetuado no ramal do chefe.

IDENTIFICAÇÃO DE RAMAL CHAMADOR

Esta facilidade permite identificar o número do ramal utilizado pelo usuário e também do último ramal e/ou número externo chamador. A identificação é feita através de mensagens e enviadas pela plataforma e/ou através do *display* dos telefones digitais.

A **Identificação**, portanto, pode ser do:

- número do ramal utilizado;
- número do último ramal chamador;
- número do telefone externo chamador.

ATENÇÃO

*Para identificar o número do último ramal ou telefone externo chamador, a facilidade de **Identificação** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*

PROCEDIMENTO

Identificar o número do ramal utilizado

Esta facilidade permite a vocalização para o usuário do número lógico* e o número físico* do ramal que se utiliza para isso:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 570.*
3. *Ao final da vocalização, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Identificar o número do último ramal chamador

Esta facilidade permite a vocalização do último ramal chamador.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 572.*
3. *Ao final da vocalização, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Identificar o número do último telefone externo chamador

Esta facilidade permite informar a identidade do último telefone externo chamador, para isso:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 571.*
3. *Ao final da vocalização, coloque o monofone no gancho.*

RECHAMADA

Esta facilidade permite programar a rediscagem automática para um ramal ou número externo que se encontre ocupado.

Para números externos, a **Rechamada** pode ser programada, também, quando o usuário ouve o tom de chamada.

Uma mensagem automática confirma se a programação foi aceita. Somente após a confirmação, o monofone deve ser colocado no gancho.

Um *ring* avisará ao usuário que a rechamada foi realizada. A programação será automaticamente desfeita após a realização da rechamada. Somente será permitida a configuração de outra rechamada após a rechamada configurada ser atendida ou cancelada.

ATENÇÃO

A facilidade **Rechamada** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual de Configuração do **PABX**.

PROCEDIMENTO

Programar a rechamada para ramal ou número externo

Após ligar para um ramal e este estiver ocupado

1. Tecele **FLASH + asterisco (*) + 5**.
2. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho. Quando o número chamado desocupar, o telefone vai ringar, então
3. retire o monofone do gancho e inicie a conversação.
4. Após a conversação, coloque-o no gancho.

NOTA

Para números externos, a **Rechamada** pode ser efetuada em tom de chamada.

Cancelamento de Rechamada

O cancelamento da rechamada pode ocorrer caso o usuário desista de efetuar a chamada. Após ter programado a **Rechamada**, o usuário pode realizar o cancelamento em dois momentos:

- após ouvir o tom de ocupado quando discar novamente para o número desejado;
- sem discar novamente para o número desejado.

PROCEDIMENTO

Cancelar a rechamada

Se permanecer em tom de ocupado ou não atender, durante a ligação:

1. Tecla **FLASH** + asterisco (*) + **6**.
2. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Sem discar para o número desejado:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecla asterisco (*) + **670**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

DISCAGEM ABREVIADA

Esta facilidade permite acessar a rede pública efetuando uma discagem abreviada do número externo desejado.

Há dois tipos de discagem abreviada:

- **Discagem abreviada padrão:** com 87 posições. Oferece três possibilidades de acesso: particular, restrita e pública.
- **Discagem abreviada estendida:** com até 10000 posições. A funcionalidade é opcional, controlada por licença.

ATENÇÃO

As discagens abreviadas pública e restrita são configuradas pela telefonista e/ou pelo administrador do sistema, a discagem abreviada estendida é programada somente pelo administrador do sistema.

Discagem abreviada particular

Para utilizar esta facilidade, o ramal precisa ter atributo configurado pelo administrador do sistema. As permissões do ramal são verificadas ao efetuar a geração das chamadas. Cada ramal possui sua própria lista de números e a configuração é via teclado.

O usuário pode cadastrar até 19 números de telefones (abreviações de 12 a 30), o acesso à linha externa ocorre somente via rotas.

ATENÇÃO

A confirmação da programação é vocalizada por uma mensagem automática.

PROCEDIMENTO

Programar a Discagem Abreviada Particular

NOTA

*As rotas de acesso à linha externa possuem a seguinte faixa de numeração:
Rotas executivas: 11 a 19; **Rotas especiais:** 21 a 39; **Rota zero:** 00.*

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de disar.*

2. *Tecla asterisco (*) + 18 + número da posição para cadastramento (12 a 30) + rota de acesso à linha externa + número externo.*
3. *Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como incluir o número **2271-7000** na posição **15** da Discagem Abreviada Particular se tenho permissão para acessar a rota **00**?

1. Retire o monofone no gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecla asterisco (*) + 18 + número da posição de cadastro **15** + rota de acesso à linha externa **00** + número externo **22717000**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO**Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Particular**

A partir do seu ramal:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 7 + número da posição de cadastro (12 a 30).*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como efetuar uma ligação para um número externo gravado na posição de número **18** da Discagem Abreviada Particular, utilizando o telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecla asterisco (*) + 7 + número da posição de cadastro **18**.
3. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.

A partir de outro ramal:

Este procedimento é realizado quando o usuário encontra-se em outro ramal da plataforma e quer acessar a sua lista de discagem abreviada, para isto deverá se identificar com a senha e com o número do próprio ramal.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 70 + número da posição de cadastro (12 a 30) + senha do usuário + número do ramal.*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Estou em um ramal (2036) que não é o meu e desejo efetuar uma chamada para o número armazenado na posição 12 da Discagem Abreviada Particular do ramal 2035, cuja senha é 5678.

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 70 + 12 + 5678 + 2035.
3. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.

ATENÇÃO

Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, o acesso à Discagem abreviada particular a partir de outro ramal é desabilitado.

Discagem Abreviada Restrita

Para acessar esta facilidade, o ramal precisa ter atributo configurado pelo administrador do sistema. Na geração de chamada não são verificadas as permissões do ramal para efetuar chamadas.

O usuário pode acessar até 50 números de telefones (abreviações de 31 a 80). Os números da discagem abreviada restrita são configurados pela telefonista e/ou pelo administrador do sistema.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Restrita

1. *Retire o monofone do gancho.*
2. *Tecele asterisco (*) + 7 + a posição do número cadastrado (31 até 80).*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como efetuar uma chamada para o número cadastrado na posição **55** da Discagem Abreviada Restrita?

1. Com o monofone fora do gancho, tecele asterisco (*) + 7 + **55**.
2. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.

Utilizando a conta do usuário:

Para acessar esta facilidade, a conta precisa ter atributo configurado pelo administrador do sistema.

1. *Retire o monofone do gancho.*
2. *Tecele susenido por duas vezes (##) + a posição do número cadastrado (31 até 80) + senha da conta + conta.*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como efetuar uma chamada para o número cadastrado na posição **55** da Discagem Abreviada Restrita utilizando a conta 5678 e senha 1234?

1. Com o monofone fora do gancho, tecle sustenido por duas vezes (**##**) + **55** + **1234** + **5678**.
2. Após a conversação, coloque o monofone no gancho.

Utilizando outro ramal:

1. *Retire o monofone do gancho.*
2. *Tecele asterisco (*) + 70 + a posição do número cadastrado (31 até 80) + senha do ramal + ramal.*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

ATENÇÃO

Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, o acesso à Discagem abreviada restrita utilizando outro ramal é desabilitado.

Discagem Abreviada Pública

Esta facilidade está acessível para todos os ramais do sistema. Na geração de chamada não são verificadas as permissões do ramal para efetuar chamadas.

Através da Discagem Abreviada Pública, o usuário pode cadastrar até 19 números de telefone (abreviações de 81 a 99).

Os números da discagem abreviada pública são configurados pela telefonista e/ou pelo administrador do sistema.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Pública

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 7 + posição do número registrado (81 a 89).*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como efetuar uma chamada para o número registrado na posição **88** da Discagem Abreviada?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 7 + a posição 88.

Utilizando a conta do usuário:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele susenido por duas vezes (# #) + a posição do número cadastrado (81 a 99) + a senha e conta do usuário.*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como efetuar uma chamada para o número cadastrado na posição **81** da Discagem Abreviada Pública a partir de um telefone convencional, utilizando a senha **1234** e conta **5678**?

1. Com o monofone fora do gancho, tecele susenido por duas vezes (**# #**) + **81**+ **1234** + **5678**.
2. Após a conversação, coloque-o no gancho.

Utilizando outro ramal:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*

2. *Tecele asterisco (*) + 70 + a posição do número cadastrado (81 a 99), + senha do ramal + ramal.*
3. *Após a conversação, coloque o monofone no gancho.*

ATENÇÃO

Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, o acesso à Discagem abreviada pública utilizando outro ramal é desabilitado.

Discagem Abreviada Estendida (Opcional)

A facilidade de Discagem abreviada estendida é opcional.

Os números cadastrados nestas posições serão acessíveis por todos os ramais do sistema independente de suas permissões para efetuar chamadas.

Pode conter 100, 1.000 ou ainda 10.000 posições (configuradas em fábrica).

Os números da discagem abreviada estendida são configurados pelo administrador do sistema.

Se a Discagem abreviada estendida estiver habilitada no PABX, o acesso à Discagem abreviada padrão utilizando outro ramal é desabilitado.

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas pela Discagem Abreviada Estendida

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 70 + a posição do número cadastrado.*
3. *Após a conversação, coloque-o no gancho.*

Exemplo:

Como posso efetuar uma chamada para o número gravado na posição **1234** da Disca-gem Abreviada Estendida?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **70** + **1234**.
3. Coloque o monofone no gancho após a conversação.

AUSÊNCIA/PRESENÇA DE RAMAL NO GRUPO DE RAMAIS OU NO DAC

A facilidade **Ausência/Presença** permite:

- Excluir um ramal do grupo de ramais ao qual este pertença, impossibilitando-o de receber novas chamadas destinadas ao grupo ou programar o seu retorno ao grupo.
- Excluir um ramal que opera dentro de um grupo de Distribuição Automática de Chamadas (DAC) (opcional) ou programar o retorno deste ramal ao grupo a qualquer momento.

Ausência / Presença em grupo de ramais

A facilidade **Ausência** permite excluir (durante conversação ou não) um ramal do grupo de ramais ao qual este ramal pertença, impedindo-o de receber novas chamadas destinadas ao grupo. A programação é feita no próprio ramal a ser excluído.

A facilidade **Presença** permite programar o retorno do ramal ao grupo de onde foi excluído a qualquer momento. A programação é feita no próprio ramal a ser reposto no grupo.

ATENÇÃO

O grupo deve ser previamente programado. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

NOTA

1. *A confirmação da programação é dada por uma mensagem.*
2. *Pode-se excluir ou alterar um ramal do grupo também durante uma conversação, utilizando a mesma programação.*

PROCEDIMENTO**Programar a ausência/presença do ramal no grupo**

Para ausentar o ramal do grupo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 661.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para incluir o ramal no grupo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 662.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Ausência/Presença em grupo DAC (Opcional)

Em casos de *Call Center*, no qual o ramal opera dentro de um grupo de Distribuição Automática de Chamadas (DAC), a facilidade **Ausência** (opcional) permite excluir (durante conversação ou não) um ramal do grupo DAC, fazendo com que ele não seja considerado nos cálculos de distribuição das chamadas e não receba chamadas do grupo DAC. A programação é feita no próprio ramal a ser excluído.

A facilidade **Presença em Grupo DAC** (opcional) permite programar o retorno do ramal ao grupo DAC de onde foi excluído a qualquer momento. A programação é feita no próprio ramal a ser recolocado no grupo DAC.

NOTA

1. *A confirmação da programação é dada por uma mensagem.*
2. *Pode-se excluir ou alterar um ramal do grupo também durante uma conversação, utilizando a mesma programação.*

ATENÇÃO

1. *O grupo deve ser previamente programado. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*
2. *Para incluir o ramal do grupo DAC, deve ser previamente programado o modo de operação conforme o item Operação no Gancho/Fora do Gancho (Opcional) na página 125.*

PROCEDIMENTO

Programar a ausência/presença do ramal no grupo DAC

Esta facilidade é utilizada para as plataformas dos clientes que solicitaram (**via contrato comercial**) a configuração de motivo de pausa no grupo DAC. Para estes clientes, o ramal pertencente a um grupo DAC, que se ausentar do seu local de trabalho, necessita especificar o código do motivo de pausa, configurado previamente via **EasyCall Visor**.

Para ausentar ramal do grupo DAC:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 661 + o código que especifica o motivo da pausa.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

ATENÇÃO

*O código que especifica o motivo de pausa deve ser previamente programado. Para saber mais, consulte o Manual de Operação do **EasyCall Visor**.*

Para incluir ramal no grupo DAC:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 662.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

INTERCALAÇÃO DE CHAMADAS

A **Intercalação** permite que o usuário interfira em uma conversação interna ou externa. Para efetuar esta facilidade, o ramal intercalador e o que será intercalado já devem estar habilitados pelo sistema via programação no **PABX**. Consulte o Manual da Interface NGC Explorer

ATENÇÃO

Se a programação de Chamada em Espera na página 86 estiver programada, a facilidade Intercalação não é efetuada.

NOTA

1. O ramal recebe um beep quando intercalado durante a conversação e, em seguida, o intercalador tem acesso à conversa.
2. A chamada original é restabelecida quando o ramal intercalador colocar o monofone no gancho.
3. O ramal recebe música quando em espera.

PROCEDIMENTO**Intercalar chamada**

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele para o ramal desejado.
3. Ao ouvir o tom de ocupado, tecele **FLASH + asterisco (*) + 8**.
4. Para finalizar a intercalação, coloque o monofone no gancho.

ESTACIONAMENTO DE CHAMADAS

Esta facilidade permite encaminhar para um estacionamento* as chamadas internas e externas recebidas por um ramal durante a conversação, e, conforme a configuração, o usuário poderá estacionar até 8 (padrão) ou 20 (opcional) chamadas.

Estacionamento Automático de Chamadas

O estacionamento automático de chamadas é bem simples: o usuário apenas informa a ação e o sistema escolherá a primeira posição livre do estacionamento. Para confirmar a ação, o sistema vocalizará a mensagem “A chamada foi encaminhada para o estacionamento N”, onde N é a posição onde a chamada foi estacionada e donde ela deverá ser capturada posteriormente.

As chamadas estacionadas podem ser retiradas do estacionamento a qualquer instante.

ATENÇÃO

*A facilidade **Estacionamento** deve ser previamente programada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*

NOTA

1. *A chamada, enquanto estacionada, recebe música.*
2. *Quando uma chamada é encaminhada ao estacionamento e este já está ocupado, a conversação é restabelecida e o estacionamento não é efetuado.*

PROCEDIMENTO

Estacionar/capturar chamadas automaticamente

Para estacionar chamada – com 8 posições (padrão):

1. *Durante a conversação, tecle **FLASH**, asterisco (*) + **550**.*
2. *Ao ouvir a confirmação do estacionamento, coloque o monofone no gancho.*

3. Para capturar a chamada estacionada, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
4. Tecele asterisco (*) + 68 + o número da posição da chamada no estacionamento (1 a 8).

Para estacionar chamada – com 20 posições (opcional):

1. Durante a conversação, tecele **FLASH**, asterisco (*) + 5500.
2. Ao ouvir a confirmação do estacionamento, coloque o monofone no gancho.
3. Para capturar a chamada estacionada, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
4. Tecele asterisco (*) + 68 + o número da posição da chamada no estacionamento (1 a 20).

Estacionamento Manual de Chamadas

O estacionamento manual de chamadas permite escolher a posição do estacionamento.

PROCEDIMENTO

Estacionar/capturar chamadas manualmente

Para estacionar chamada - com 8 posições (padrão):

1. Durante a conversação, tecele **FLASH** + asterisco (*) + 55 + a posição do estacionamento (1 a 8).
2. Ao ouvir a confirmação do estacionamento, coloque o monofone no gancho.
3. Para capturar a chamada estacionada, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
4. Tecele asterisco (*) + 68 + o número da posição da chamada no estacionamento (1 a 8).

Para estacionar chamada - com 20 posições (opcional):

1. Durante a conversação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + **55** + a posição do estacionamento (1 a 20).
2. Ao ouvir a confirmação do estacionamento, coloque o monofone no gancho.
3. Para capturar a chamada estacionada, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
4. Tecele asterisco (*) + **68** + o número da posição da chamada no estacionamento (1 a 20).

NÃO PERTURBE

Esta facilidade permite que o **NGC** atenda automaticamente a chamada e informe que o ramal não pode atender no momento. A confirmação da programação é feita por uma mensagem automática.

PROCEDIMENTO

Ativar/desativar Não Perturbe

Para ativar o Não Perturbe:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **1301** + a senha do ramal.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Para desativar o Não Perturbe:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **1302** + a senha do ramal.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

CADEADO ELETRÔNICO

Esta facilidade permite bloquear, no ramal, a geração de chamadas externas via rotas e somente funciona em ramaís que possuam este tipo de acesso. A confirmação da programação é feita por uma mensagem automática.

PROCEDIMENTO

Ativar/desativar o Cadeado Eletrônico

Para ativar o Cadeado Eletrônico:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 1303 + a senha do ramal.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desativar o Cadeado Eletrônico:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 1304 + a senha do ramal.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PÊNDULO

A facilidade **Pêndulo** permite a um ramal alternar entre duas chamadas simultâneas.

PROCEDIMENTO

Efetuar Pêndulo

1. *Se estiver em conversação com um ramal e desejar consultar outro, tecele FLASH + número do outro ramal.*

2. Para alternar a conversação entre os ramais (**Pêndulo**), tecle **FLASH** + asterisco (*****) + **61**.
3. Se estiver em conversação e receber um **beep**, significa que há uma **Chamada em Espera**. Para alternar entre a chamada atual e a em espera, tecle **FLASH** + asterisco (*****) + **61**.

Exemplo:

Eu estava em conversação com o ramal 2001 e fiz uma consulta para o ramal 2002. Não quero desligar, quero ficar falando ora com um ora com outro. Como faço?

Para realizar o **Pêndulo** entre os ramais, tecle **FLASH** + asterisco (*****) + **61**.

ATENÇÃO

A facilidade de **Pêndulo** só atua sobre a ligação atendida e a primeira chamada em espera do ramal.

CHAMADA EM ESPERA

A facilidade **Chamada em Espera** permite que uma chamada entrante seja colocada em espera (fica ouvindo uma música) enquanto o usuário atende a outra chamada.

Durante uma conversação, um **beep** de aviso informa ao ramal que há outra chamada esperando para ser atendida. Neste caso, pode-se optar por deixar a chamada atual em espera. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

PROCEDIMENTO

Ativar/desativar chamada em espera

Para ativar a facilidade Chamada em espera:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 1308.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desativar a facilidade Chamada em espera:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 1309.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Atender alternadamente chamadas

1. *Ao receber um beep durante uma conversação, significa que há outra chamada entrante. Para colocar a chamada atual em espera e receber a entrante, tecele **FLASH** + asterisco (*) + 61.*
2. *Para ficar alternando (pêndulo) o atendimento entre as chamadas, repita o comando **FLASH** + asterisco (*) + 61.*
3. *Se desejar excluir uma das chamadas da conversação, tecele **FLASH** + asterisco (*) + 1.*
4. *Para finalizar o atendimento alternado de chamadas, coloque o monofone no gancho.*

SIGA-ME

A facilidade **Siga-me** permite programar um ramal ou número externo como destino incondicional de chamadas direcionadas ao ramal do usuário.

Tipo de permissão e de chamada para Siga-me

Antes de programar o **Siga-me**, o usuário deve possuir a permissão para realizar a programação e ter definido o tipo de chamada entrante (internas, externas ou todas) para o qual a programação deverá ser realizada.

A seleção do tipo de chamadas é independente por facilidade: o usuário pode, por exemplo, programar **Siga-me interno** para todas as chamadas ou **Siga-me externo** apenas para as chamadas externas.

Os tipos de **Siga-me** são excludentes entre si: quando o **Siga-me interno** está ativado, não é possível realizar **Siga-me externo** e vice-versa.

PROCEDIMENTO

Programar o tipo de permissão e de chamada para Siga-me

Para habilitar Siga-me interno:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecler asterisco (*) + 13203 + o tipo de chamada entrante que será desviada através da programação **Siga-me**.*
3. *A cifra 0 corresponde a todos os tipos de chamadas, a cifra 1 indica as chamadas internas e a cifra 2, as chamadas externas.*
4. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para habilitar Siga-me externo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 13204 + o tipo de chamada entrante que será desviada através da programação **Siga-me**.*
3. *A cifra 0 corresponde a todos os tipos de chamadas, a cifra 1 indica as chamadas internas, e a cifra 2, as chamadas externas.*
4. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no ganho.*

Siga-me interno

Esta facilidade permite programar um ramal como destino incondicional de chamadas direcionadas ao ramal do usuário e a programação pode ser feita no ramal de destino ou no do usuário. A confirmação da programação é feita por uma mensagem automática.

NOTA

1. *O cancelamento do **Siga-me** poderá ser feito no ramal do usuário, mesmo que programado no ramal de destino.*
2. *O ramal de origem pode efetuar chamadas normalmente, porém, mantém um sinal de Siga-me habilitado..*

PROCEDIMENTO

Habilitar Siga-me interno no ramal do usuário

Para habilitar **Siga-me interno** no ramal do usuário:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 1391 + o ramal para o qual as chamadas serão encaminhadas.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desabilitar **Siga-me interno no ramal do usuário:**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + **1390**.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como efetuar a programação do **Siga-me** para as chamadas serem atendidas no ramal **5678**, utilizando para isso um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecla asterisco (*) + **1391** + o ramal **5678**.
3. Coloque o monofone no gancho após a confirmação da programação.

PROCEDIMENTO**Habilitar **Siga-me interno** no ramal de destino****Para habilitar **Siga-me interno** no ramal de destino:**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + **1392** + a senha do usuário + o ramal de origem das ligações.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desabilitar **Siga-me interno no ramal de destino:**

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + **13992** + a senha do usuário + o ramal de origem das ligações.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Siga-me externo

Esta facilidade permite programar um número externo como destino incondicional de chamadas direcionadas ao ramal do usuário e também optar pelo envio de identidades (envio do número do ramal ou do telefone chamador).

Antes de habilitar esta facilidade, é necessário que o número externo seja programado. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

NOTA

1. *As rotas de acesso à linha externa possuem a seguinte faixa de numeração: Rotas executivas: 11 a 19; Rotas especiais: 21 a 39; Rota zero: 00.*
2. *A utilização do Siga-me externo necessita de permissão (via PABX) do administrador do sistema.*

PROCEDIMENTO

Programar o número externo para realização do Siga-me

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 1351 + a rota de acesso à linha externa + o número do telefone desejado.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como efetuar a programação do **Siga-me** para que as chamadas sejam atendidas no telefone **2271-7000** via rota **0**, utilizando um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **1351** + rota **00** + número do telefone **22717000**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Ativar/desativar Siga-me externo

Para ativar Siga-me externo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 1359.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desativar Siga-me externo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 1350.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Programar o envio de identidades

Para envio de identidade do telefone chamador:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar*
2. *Tecele asterisco (*) + 13520.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para envio de identidade do ramal com Siga-me externo:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele, asterisco (*) + 13521.*
3. *Coloque o monofone no gancho após a confirmação da programação.*

NOTA

Caso não seja efetuada programação de envio de identidades, a identidade do telefone chamador é enviada por princípio default.

HOT LINE (LINHA DE EMERGÊNCIA)

A facilidade **Hot Line (Linha de Emergência)** permite a execução de chamadas emergenciais, ou seja, acessar ramais ou telefones externos sem a necessidade de utilização das teclas do telefone, bastando retirar o monofone do gancho e aguardar um tempo para conexão entre as linhas.

O tempo de aguardo deve ser previamente configurado através da Interface de Gerenciamento e Configuração do **PABX**.

Quando esta facilidade está habilitada no ramal do usuário, o sistema procura executá-la sempre que o monofone ficar fora do gancho pelo tempo pré-configurado e, caso não tenha sido definido um destino (ramal ou número externo), o sistema buscará executar conexão com a linha externa (como se o usuário estivesse tentando acessar via rota 0 por conta e senha).

NOTA

*Para saber mais sobre a facilidade **Hot Line**, consulte [Configuração da Linha de Emergência](#) no Manual da Interface NGC Explorer.*

FAX (OPCIONAL)

A facilidade **FAX (opcional)** permite controlar, via ramal, a transmissão e recepção de faxes presentes na Caixa de Fax*. Somente ramaís com permissão (via **PABX**) podem usar o fax.

O usuário pode programar o recebimento de fax quando o ramal estiver ocupado ou não atender. O fax pode ser recebido ou transmitido, ainda, através do atendimento da chamada e envio de comando para recebimento/transmissão de fax.

Os faxes recebidos são depositados automaticamente na Caixa de Fax e enviados a um *e-mail* selecionado via **PABX**. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

O usuário também pode programar um ramal para tornar-se ramal de Fax. Quando o ramal atender uma ligação, será enviado sinal de Fax ao chamador.

ATENÇÃO

*A facilidade **FAX** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*

PROCEDIMENTO

Tornar qualquer ramal um ramal de Fax

1. *Retire o monofone o gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + **138104**.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Habilitar a recepção de fax quando o ramal não responde (NR)

Esta facilidade permite que o(s) fax(es) seja(m) depositado(s) na Caixa de Fax quando o ramal não responder. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

1. *Retire o monofone o gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 138101.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Habilitar a recepção de fax quando o ramal está ocupado (LO)

Esta facilidade permite que o(s) fax(es) seja(m) depositado(s) na Caixa de Fax quando o ramal estiver ocupado ou não responder. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

1. *Retire o monofone o gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 138102.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Habilitar a recepção de fax quando ramal não responde (NR) ou está ocupado (LO)

Esta facilidade permite que o(s) fax(es) seja(m) depositado(s) na Caixa de Fax quando o ramal estiver ocupado ou não responder. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

1. *Retire o monofone o gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 138103.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Consultar a caixa de fax

Este procedimento permite verificar a Caixa de Fax e, após o atendimento, deve-se discar as cifras conforme a tabela a seguir:

<i>Código</i>	<i>Descrição</i>
1	<i>Avança para o próximo fax</i>
2	<i>Retorna para o fax anterior</i>
3	<i>Repete dados do fax corrente</i>
4	<i>Apaga fax corrente</i>
5	<i>Apaga todos os faxes anteriores</i>
6	<i>Grava mensagem de atenção de fax</i>
7	<i>Apaga todos os faxes incondicionalmente</i>
8	<i>Transmite fax corrente (válido para acesso externo ou de outro ramal)</i>

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 579 + código para consultar a caixa de fax conforme tabela anterior.*
3. *Após consulta, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Receber fax com vocalização dos dados do fax recebido

Este procedimento permite receber um fax mediante atendimento da chamada e, caso o usuário aguarde (ouvindo música) até o final da recepção do fax, receberá uma mensagem com o número da posição do fax na Caixa de Fax, a identidade do telefone que enviou o fax e a hora da recepção do fax. Se o monofone for colocado no gancho antes do final da recepção do fax, este é recebido da mesma forma e a mensagem com os dados do fax é cancelada. Para ouvir os dados:

1. *Após retirar o monofone do gancho, tecele **FLASH** + asterisco (*) + 575.*

2. *Ouve-se música durante a transmissão do fax e, ao término da recepção, é dada a mensagem com os dados do fax recebido.*

PROCEDIMENTO

Receber fax com ring ou tom de intercalação indicando fim do fax

Este procedimento permite receber um fax mediante atendimento da chamada e, caso o usuário coloque o monofone no gancho, será gerado um *ring* ao final da recepção do fax. Se o usuário estiver em nova ligação, será inserido tom de intercalação ao final da recepção do fax.

1. *Após retirar o monofone do gancho, tecle **FLASH** + asterisco (*) + **576**.*
2. *Coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Transmitir fax com número vinculado ao ramal

Este procedimento permite retransmitir o fax de número XX vinculado ao ramal (Caixa de Fax). O usuário recebe mensagem de fax transmitido ao aguardar na chamada (ouvindo música) até o fim da transmissão. Após iniciada, a transmissão é concluída mesmo que se coloque o monofone no gancho antes de acabar a transmissão, cancelando, porém, a mensagem de fax transmitido.

1. *Durante a conversação, tecle **FLASH**, asterisco (*) + **577** + a posição do fax dentro da Caixa de Fax.*
2. *Ouve-se música durante a transmissão do fax e, ao término da recepção, é dada a mensagem com o número do fax recebido.*

ATENÇÃO

*O número de posições ou tamanho da Caixa de Fax é configurado no **PABX**. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*

PROCEDIMENTO**Transmitir fax com ring ou tom de intercalação indicando fax transmitido**

Este procedimento permite retransmitir o fax de número XX vinculado ao ramal (Caixa de Fax). Um *ring* é gerado após a transmissão completa do fax caso o monofone for colocado no gancho antes do término da transmissão. Caso o usuário esteja em nova ligação, um tom de intercalação é inserido durante a conversação para indicar fax transmitido.

1. Durante a conversação, tecle **FLASH** + asterisco (*) + **578** + a posição do fax dentro da Caixa de Fax.
2. Coloque o monofone no gancho.

ATENÇÃO

*O número de posições ou tamanho da Caixa de Fax é configurado no **PABX**. Para saber mais, consulte o Manual de Configuração do **PABX**.*

PROCEDIMENTO**Cancelar a recepção de fax no ramal**

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **138100**.
3. Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.

PORTEIRO ELETRÔNICO (OPCIONAL)

A facilidade **Porteiro Eletrônico (opcional)** permite abrir a porta controlada pelo porteiro eletrônico via ramal. Pode-se acionar o porteiro através de ramal com permissão (categoria), ramal qualquer (via conta e senha) ou pelo próprio ramal configurado como porteiro. O **NGC** funciona com até 32 ramais como porteiro eletrônico.

ATENÇÃO

1. A facilidade **Porteiro Eletrônico** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual de Configuração do **PABX**.
2. Apenas ramais analógicos via telefone convencional podem exercer a função de porteiro eletrônico.

PROCEDIMENTO

Acessar o ramal porteiro via ramal com categoria

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 69 + o número do porteiro (1 a 32).
3. Coloque o monofone no gancho após a confirmação da operação.

PROCEDIMENTO

Acessar o ramal porteiro via senha e conta

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele susinado por duas vezes (# #) + 30 + o número do porteiro (1 a 32) + a senha + conta do usuário.
3. Coloque o monofone no gancho após a confirmação da operação.

Exemplo:

Como acionar o porteiro **16** através do ramal **5678** cuja senha é **1234**, utilizando o telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele sustenido por duas vezes (**# #**) + **30** + o número do porteiro **16** + a senha **1234** + a conta **5678**.
3. Coloque-o no gancho após a confirmação da operação.

PROCEDIMENTO**Acessar ramal porteiro via próprio ramal porteiro**

1. *No próprio ramal alocado como porteiro (ramal porteiro*), retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 69 + a senha do ramal porteiro.*
3. *Após a configuração, coloque o monofone no gancho.*
4. *Espere a confirmação da operação através do envio de um ring.*

CONFERÊNCIA

Esta facilidade possibilita conversação simultânea via interligação de vários ramais e/ou números externos.

Em uma conferência, o ramal organizador da conferência (que inicia a conferência) interliga números externos e/ou ramais para conversação, os quais não poderão efetuar consulta durante a conferência.

ATENÇÃO

1. A facilidade **Conferência** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.
2. O número máximo de participantes da **Conferência** depende do equipamento (**PABX**) adquirido. Para mais informações, consulte o SSC.
3. Os ramais participantes não podem efetuar consulta durante a conferência.
4. Caso o ramal organizador desligue, a conferência continua e o ramal está há mais tempo na conferência, se tiver privilégio de realizar conferência, assume o papel de organizador, podendo incluir e excluir novos participantes. Caso este ramal não tenha privilégio, a conferência não pode ser modificada.
5. A conferência é mantida até que o último ramal desligue. A conferência com participantes externos é mantida enquanto houver a presença de pelo menos um ramal.

PROCEDIMENTO

Definir os participantes da conferência

1. O ramal de origem gera uma ligação para um ramal ou um número externo (ver Efetuando Chamadas na página 20).
2. Durante a conversação, tecle **FLASH** + número do ramal ou número externo que deseja incluir na conferência.
3. Após o destino atender a chamada, tecle **FLASH** + asterisco (*) + **5620**.
4. Para incluir mais ramais ou números externos repita o procedimento a partir do passo 2.

NOTA

*As cifras **5620** neste procedimento servem para incluir em conferência o ramal que esteja efetuando esta programação (caso esteja em repouso, poderá retornar à conferência que originou) ou ainda ao ramal ou número externo com quem o ramal organizador da conferência esteja conversando.*

PROCEDIMENTO**Excluir participante da conferência**

1. Durante a conferência, tecle asterisco (*) + **562** + o número do participante, por ordem de acesso (1 a 9), que se deseja excluir.

NOTA

1. O ramal organizador da conferência poderá excluir somente os nove primeiros participantes incluídos, porém, é importante considerar que o número permitido de participantes na conferência depende do equipamento adquirido pelo cliente e pode ser menor que nove.
2. Se o ramal organizador da conferência desligar, os demais ramais ou troncos continuam em conferência até que o último ramal desligue, já que para manter uma conferência é necessária a presença de ao menos um ramal.

MONITORAÇÃO (OPCIONAL)

A facilidade **Monitoração (opcional)** permite ouvir a conversação de um ramal com outro ramal ou com número externo.

A **Monitoração** pode ser de ramal ou compartilhada conforme explicação a seguir.

Monitoração do Ramal (opcional)

Esta facilidade (**opcional**) permite que um ramal A possa monitorar (ouvir) a conversação de um ramal B com outro ramal ou com número externo.

Para realizar a monitoração, o ramal A deve possuir permissão para monitorar, e o ramal B, permissão para ser monitorado. Essas permissões são configuradas via **PABX**.

Em um equipamento, a quantidade máxima de canais a serem monitorados simultaneamente dependerá do *hardware* utilizado e deve ser configurado pelo Serviço de Suporte ao Cliente **Dígitro** – SSC. O número de ramaís que podem ser monitores depende de licença e deve ser feito sob prévia consulta à **Dígitro**.

Nos casos em que o ramal A estiver monitorando e entrar uma chamada para seu ramal, poderá ouvir o *beep* indicando que esta chamada está em espera e, para atendê-la, deverá sair da monitoração. Um mesmo destino pode ainda ser monitorado por mais de um ramal simultaneamente.

PROCEDIMENTO

Monitorar ramal

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecler asterisco (*) + 1369 + o ramal de que deseja ouvir a conversação.*
3. *Para finalizar a monitoração, coloque o monofone no gancho.*

Monitoração compartilhada (opcional)

Esta facilidade permite que um ramal A, durante conferência com um ou mais ramais e/ou números externos, possa monitorar (ouvir) a conversação de um ramal B com destino.

Quando o ramal A já estiver em monitoração compartilhada, poderá ainda adicionar mais participantes à conferência, caso esta não tenha atingido a número máximo de participantes.

Para realizar a monitoração compartilhada, o ramal A deve possuir permissão para monitorar e o ramal B deve possuir permissão para ser monitorado. Estas permissões são configuradas via **PABX**.

Em um equipamento, a quantidade máxima de canais a serem monitorados simultaneamente dependerá do *hardware* utilizado e deve ser configurado pelo Serviço de Suporte ao Cliente **Dígitro**. O número de ramais que podem ser monitores depende de licença e deve ser feito sob prévia consulta à **Dígitro**.

Um mesmo destino pode ainda ser monitorado por mais de um ramal simultaneamente.

PROCEDIMENTO

Efetuar monitoração compartilhada

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 569 e o ramal de que deseja ouvir a conversação.*
3. *Para finalizar a monitoração compartilhada, coloque o monofone no gancho.*

GRAVAÇÃO DE CHAMADAS DO RAMAL (OPCIONAL)

A facilidade de gravação de chamadas para ramal deve ser habilitada/desabilitada através do **PABX**, e permite a gravação das chamadas saintes e/ou entrantes entre o ramal do usuário e outro ramal ou número externo.

Através do ramal do usuário é possível programar (durante a conversação) o início e a finalização das gravações, porém, as mesmas só serão realizadas caso a facilidade tenha sido configurada previamente para o ramal através do **PABX**.

ATENÇÃO

O local onde as gravações são salvas depende da solução de gravação adquirida pelo cliente.

PROCEDIMENTO

Gravar chamadas de ramal

1. Para iniciar a gravação durante a conversação, tecle **FLASH + suspenso (#) + asterisco (*) + 011**.
2. Para finalizar a gravação, tecle **FLASH + suspenso (#) + asterisco (*) + 010**.

BUSCA-PESSOA (OPCIONAL)

Qualquer ramal do sistema pode utilizar a facilidade **Busca-Pessoa**, desde que esteja previamente habilitado através do **PABX**.

Durante uma conversação, esta facilidade permite estacionar a chamada e avisar a alguém, por meio de um sistema (geral ou setorial) de sonorização, sobre a chamada estacionada.

O aviso não é realizado automaticamente, ou seja, o usuário acessa a facilidade a partir de seu ramal e deve vocalizar para todas as caixas de som do sistema (ou determinada área) todo o conteúdo do aviso a ser comunicado. Caso o usuário queira, pode também utilizar esta facilidade apenas para realizar avisos, sem estacionamento de chamadas.

Através do **PABX**, pode-se configurar até nove ramais para funcionarem como Sistema de Alto-falantes, cada um correspondente a uma identificação (de 1 a 9), representando áreas/setores para realização da divulgação. Pode-se também pré-configurar uma música interna/externa que o sistema ficará tocando enquanto não houver a necessidade de **Busca-Pessoa**.

O estacionamento permite conter ao mesmo tempo até oito chamadas estacionadas, e a chamada estacionada pode ser capturada pelo usuário logo após ser divulgada.

NOTA

*Esta facilidade deve ser previamente configurada via **PABX**. Para saber mais, consulte o item Configuração da Facilidade Busca-Pessoa (opcional), no Manual da Interface NGC Explorer.*

PROCEDIMENTO

Efetuar Busca-Pessoa geral apenas para aviso

Este procedimento permite utilizar um sistema geral de sonorização (divulgação em todas as áreas) para realizar avisos, sem estacionamento de chamadas.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de disar.*
2. *Tecele asterisco (*) + 541.*
3. *Após o anúncio pelo ramal, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Efetuar Busca-Pessoa geral para estacionamento e aviso

Durante uma conversação, é possível estacionar a chamada externa e avisar a alguém, por meio de um sistema geral de sonorização (divulgação em todas as áreas), sobre a chamada externa estacionada, a qual pode ser capturada logo após a divulgação.

1. Para estacionar a chamada e iniciar a divulgação, tecle **FLASH + asterisco (*) + 54 + a posição de estacionamento (1 a 8)**.
2. Após o anúncio pelo ramal, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Efetuar Busca-Pessoa setorial para estacionamento e aviso

Durante uma conversação, é possível estacionar a chamada externa e avisar a alguém, por meio de um sistema setorial de sonorização (divulgação por área), sobre a chamada externa estacionada, a qual pode ser capturada logo após a divulgação.

1. Para estacionar a chamada e iniciar a divulgação, tecle **FLASH + asterisco (*) + 54 + a posição de estacionamento (1 a 8) + a área de divulgação (1 a 9)**.
2. Após o anúncio pelo ramal, coloque o monofone no gancho.

SENHAS

Esta facilidade permite alterar a senha da conta do usuário*. Pode-se também programar a permissão para modificar a senha do ramal do usuário.

Caso o usuário esqueça a senha de sua conta, o administrador do sistema poderá cancelá-la via **PABX**. Após o cancelamento, o sistema trocará automaticamente a senha personalizada do usuário (antiga) pela senha padrão.

Após esse processo, o usuário poderá trocar sua senha navegando nos menus vocalizados pela URA* (Unidade de Resposta Audível), conforme procedimento a seguir.

NOTA

1. Para mais informações sobre senhas, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.
2. A confirmação da programação é feita por uma mensagem.

PROCEDIMENTO**Habilitar/desabilitar a permissão para modificar senha do ramal do usuário**

Para habilitar a permissão para modificar senha do ramal do usuário:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecle asterisco (*) + 171 + a senha do ramal do usuário.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Para desabilitar a permissão para modificar senha do ramal do usuário:

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecle asterisco (*) + 170 + a senha do ramal do usuário.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO**Alterar a senha do ramal do usuário**

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecle asterisco (*) + 175.
3. Para executar as solicitações do sistema, tecle a senha atual e, por duas vezes, a nova senha.
4. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Alterar a senha da conta do usuário

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido por duas vezes (# #) + 00 + senha atual do ramal + conta atual do ramal.*
3. *Para executar as solicitações do sistema, tecele a senha atual + a nova senha por duas vezes.*
4. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

TELEPONTO (OPCIONAL)

A facilidade permite registrar o período de trabalho dos funcionários de uma ou mais empresas via ramais autorizados para este fim. O ponto pode ser registrado de forma completa ou abreviada.

ATENÇÃO

A facilidade **Teleponto** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual de Configuração do **PABX**.

NOTA

1. *O dígito finalizador só é usado se estiver disponível (configurado na fábrica).*
2. *A confirmação da programação é dada por uma mensagem.*

PROCEDIMENTO

Registrar ponto completo

Para o registro do ponto, esta facilidade exige a digitação das seguintes entradas: código da empresa, do estabelecimento, a senha e código do funcionário e o dígito finalizador de controle* (se disponível). O código da empresa e do estabelecimento devem ser configurados via **PABX**. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido por duas vezes (# #) + 08 + o código da empresa + código do estabelecimento + a senha do usuário + a conta do usuário para acesso ao registro de ponto + o dígito finalizador de controle para registro de ponto.*
3. *Este dígito pode assumir, se disponível, valores de um ou dois dígitos.*
4. *Após a confirmação do registro, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Registrar ponto abreviado

Registra o ponto de forma abreviada através da senha e código do funcionário, do dígito finalizador de controle (se disponível) e de um número padrão que substitui o código da empresa e do estabelecimento relacionado. O número padrão com o código da empresa e do estabelecimento relacionado deve ser configurado via **PABX**.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido por duas vezes (# #) + o código padrão que substitui o código da empresa e do estabelecimento + a senha do usuário + a conta do usuário para acesso ao registro de ponto + o dígito finalizador de controle para registro de ponto. Este dígito pode assumir, se disponível, valores de um ou dois dígitos.*
3. *Após a confirmação do registro, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Efetuar alteração completa da senha para o registro do ponto

ATENÇÃO

Em alguns casos, o sistema do cliente é configurado para que, ao se alterar a senha da conta do usuário, através do comando ## + 00 + senha + conta, também se altere a senha do ponto.

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele sustenido por duas vezes (##) + 09 + o código da empresa + o código do estabelecimento + a senha do usuário + a conta do usuário para acesso ao registro de ponto.*
3. *Para executar as solicitações do sistema, tecele a senha atual do registro de ponto + a nova senha por duas vezes.*
4. *Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.*

Exemplo:

Como mudar a senha de registro de ponto de **1234** para **5678** da conta **1304**, usando o telefone convencional?

1. Com o monofone fora do gancho, tecele sustenido por duas vezes (##) + 09 + a senha de registro do ponto **1234** e a conta **1304**.
2. Em seguida, tecele a senha **1234** e, por duas vezes, a nova senha **5678**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

Acesso externo ao registro de ponto (Opcional)

Efetua o registro de ponto via chamada externa. Será criado um número, configurável via **PABX**, o qual será a chave para acesso ao ponto. Para o registro do ponto, esta facilidade exige a digitação das seguintes entradas: código da empresa padrão, a senha e código do funcionário e o dígito finalizador de controle (se disponível). O código da empresa padrão deve ser configurado via **PABX**.

ATENÇÃO

A facilidade **Teleponto** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual de Configuração do **PABX**.

NOTA

O dígito finalizador só é usado se estiver disponível (configurado na fábrica).

PROCEDIMENTO

Registrar o ponto a partir de uma linha externa

1. Retire o monofone fora do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele o número para acessar a facilidade do acesso externo ao registro de ponto.
3. Após o atendimento, tecele o código da empresa padrão + a senha do usuário + a conta do usuário registro de ponto + o dígito finalizador de controle para registro de ponto.
4. Este dígito pode assumir, se disponível, valores de um ou dois dígitos.
5. Após a confirmação do registro, coloque o monofone no gancho.

MULTI-IDIOMAS (OPCIONAL)

Esta facilidade (**opcional**) permite que o administrador do sistema programe, através do **PABX**, o idioma (Português, Inglês, Espanhol ou Italiano) que deverá ser utilizado para o serviço **Hora Certa**, **Despertador** e **Caixa Postal**.

NOTA

Consulte o Manual da Interface NGC Explorer para mais informações.

HORA CERTA

A facilidade **Hora Certa** permite ouvir a data e horário da plataforma. Ao efetuar a programação, o usuário ouve uma mensagem automática. Exemplo: “*Serviço Hora Certa informa: quinze horas e oito minutos, segunda-feira, três de novembro.*”

PROCEDIMENTO

Acessar a facilidade Hora Certa

1. Para ouvir a mensagem “*Serviço Hora Certa informa: hora, dia da semana, dia e mês.*”, retire o monofone do gancho.
2. Tecla asterisco (*) + 1300.
3. Ao final da mensagem, coloque o monofone no gancho.

DESPERTADOR

Esta facilidade permite chamar e/ou despertar o usuário em data e hora pré-determinadas por este através de programação via ramal. Será emitida uma mensagem confirmando o serviço do despertador após o *ring* do telefone e o atendimento da chamada.

ATENÇÃO

A facilidade **Despertador** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

NOTA

A programação é confirmada por uma mensagem automática.

PROCEDIMENTO

Despertar na hora indicada

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **1341** + a hora (HH) + os minutos (MM), sempre com dois dígitos.
3. Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.

Exemplo:

Como programar para despertar às 13h30 de um telefone convencional?

1. Com o monofone fora do gancho, tecele asterisco (*****) + **1341** + a hora **13** + os minutos **30**.
2. Após a confirmação da programação, coloque-o no gancho.

PROCEDIMENTO

Despertar todos os dias úteis na hora indicada

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*****) + **1345** + a hora (HH) + os minutos (MM), sempre com dois dígitos.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque-o no gancho.*

PROCEDIMENTO

Despertar todos os dias na hora indicada

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*****) + **1347** + a hora (HH) + os minutos (MM), sempre com dois dígitos.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Despertar em intervalos de tempo determinados

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele asterisco (*****) + **1349** + a hora (HH) + os minutos (MM), com dois dígitos.*
3. *Caso deseje cancelar a programação, tecele asterisco (*****) + **13409999**.*
4. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Cancelar o serviço despertador

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecle asterisco (*) + **1340** + a hora (HH) + os minutos (MM).
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

NOTA

1. Para cancelar todas as programações, a hora e os minutos devem ser iguais a zero (HHMM = 0000).
2. A hora e os minutos (HHMM) devem ser 9999 para cancelar todas as programações em intervalos.

Exemplo:

Como cancelar o despertador programado para às 14 horas em um telefone convencional?

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecle asterisco (*) + **1340** + a hora e os minutos **1400**.
3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

CAIXA POSTAL (OPCIONAL)

A facilidade **Caixa Postal (opcional)** permite recebimento e armazenamento de mensagens em uma Caixa Postal vinculada ao ramal do usuário (Caixa Postal de Ramal) ou a um número específico (Caixa Postal Virtual). A utilização da **Caixa Postal** necessita de permissão (via **PABX**) do administrador do sistema.

Esta facilidade possibilita também a gravação de mensagem personalizada de atendimento de Caixa Postal e pode ser acessada a partir de qualquer ramal ou linha externa via número de acesso (o mesmo utilizado para as Caixas Postais Virtual e de Ramal). Para verificar as opções de navegação via Caixa Postal, consulte o item Apêndice 1: Menu da Caixa Postal, na página 131.

Caixa Postal de Ramal (Opcional)

A **Caixa Postal de Ramal (opcional)** pode ser acessada no próprio ramal, via ramal qualquer ou via rede pública e permite recebimento e armazenamento de mensagens em uma Caixa Postal vinculada ao ramal, quando este está ocupado e/ou não atende.

A **Caixa Postal** é desativada automaticamente quando é programada para o mesmo ramal em que é programado o **Serviço Noturno***, o qual ficará ativo. Ao desativá-lo, a **Caixa Postal** é ativada automaticamente.

ATENÇÃO

*A facilidade **Caixa Postal** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*

NOTAS

1. *A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.*
2. *O número do ramal para acessar à caixa postal é configurado via PABX.*

PROCEDIMENTO

Habilitar/desabilitar Caixa Postal quando ramal NR

Para habilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar*
2. *Teclé asterisco (*) + 1397 + a senha do ramal do usuário.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desabilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar*
2. *Teclé asterisco (*) + 1398.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Programar a temporização para encaminhamento de chamadas à Caixa Postal de Ramal

Este procedimento permite programar o tempo para desvio das chamadas à Caixa Postal de ramal. A confirmação da programação é dada por uma mensagem automática.

1. *Para definir o tempo para desvio, retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Teclé asterisco (*) + 1306 + o tempo em segundo (00 a 99).*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

NOTA

*A chamada é direcionada diretamente para a **Caixa Postal de Ramal**, sem toque de campainha no ramal, caso os segundos sejam iguais a zero (00).*

PROCEDIMENTO

Transferir chamada para Caixa Postal de Ramal caso ramal não responde (NR)

Este procedimento habilita/desabilita a programação de transferência à **Caixa Postal** do ramal caso a transferência para ramal por não responde (NR) não seja executada.

Para habilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 1761.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desabilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 1760.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

PROCEDIMENTO

Transferir chamada para Caixa Postal de Ramal caso ramal ocupado (LO)

Este procedimento habilita/desabilita a programação de transferência à **Caixa Postal** do ramal caso a transferência para ramal por linha ocupada (LO) não seja executada.

Para habilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 1763.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

Para desabilitar:

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecla asterisco (*) + 1762.*

3. Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Acessar a Caixa Postal do próprio ramal

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + 131.
3. Navegue pela Caixa Postal (ver **Apêndice 1: Menu da Caixa Postal** na página 131), digitando os números correspondentes às opções vocalizadas pela URA.
4. Após a consulta, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Acessar a Caixa Postal de Ramal através de qualquer ramal

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele o número do ramal para acessar a caixa postal.
3. Acesse a **Caixa Postal de Ramal** (ver **Apêndice 1: Menu da Caixa Postal** na página 131), e navegue digitando os números correspondentes às opções vocalizadas pela URA.
4. Após a consulta, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Acessar a Caixa Postal do Ramal através de linha externa

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele o prefixo que identifica o número externo do ramal e, em seguida, o número do ramal para acessar a caixa postal.
3. Após acessar a **Caixa Postal de Ramal** (ver **Apêndice 1: Menu da Caixa Postal** na página 131), navegue digitando os números correspondentes às opções vocalizadas pela URA.

4. Após a consulta, coloque o monofone no gancho.

Caixa Postal Virtual

Esta facilidade permite receber e armazenar mensagens em Caixa Postal vinculada ao ramal (número) dedicado exclusivamente a esse fim.

Para acessar a **Caixa Postal Virtual** (via ramal qualquer ou rede pública), é necessário o número de acesso e sua respectiva senha, ambos fornecidos pelo administrador do sistema (**PABX**). Não é necessário ter um número de ramal para obter uma conta na **Caixa Postal Virtual**.

ATENÇÃO

A facilidade **Caixa Postal** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual de Configuração do **PABX**.

NOTA

O número do ramal para acessar a caixa postal é configurado via **PABX**.

PROCEDIMENTO

Acessar a Caixa Postal Virtual através de qualquer ramal

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele o número do ramal para acessar à caixa postal.
3. Acesse a **Caixa Postal de Ramal** (ver **Apêndice 1: Menu da Caixa Postal** na página 131), e navegue digitando os números correspondentes às opções vocalizadas pela **URA**.

4. Após a consulta, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Acessar a Caixa Postal Virtual através de linha externa

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele o prefixo que identifica o número externo do ramal + o número do ramal para acessar a caixa postal.
3. Após acessar a **Caixa Postal de Ramal** (ver **Apêndice 1: Menu da Caixa Postal** na página 131), navegue digitando os números correspondentes às opções vocalizadas pela **URA**.
4. Após a consulta, coloque o monofone no gancho.

Gravação de Mensagens na Caixa Postal

Esta facilidade possibilita que o usuário grave uma mensagem (recado) para a **Caixa Postal** desejada. Para realizá-la, o usuário deve acessar um número (o qual é o mesmo para a **Caixa Postal Virtual e de Ramal**). O acesso à gravação da mensagem de atendimento pode ser feito via ramal qualquer ou linha externa (rede pública).

PROCEDIMENTO

Acessar a gravação de mensagem na Caixa Postal via qualquer ramal

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele o número do ramal.
3. Após escolher a caixa postal desejada, digite os números correspondentes às opções vocalizadas pela **URA**. Quando solicitado, digite o número do ramal da **Caixa Postal de Ramal** ou da **Caixa Postal Virtual**.
4. Grave a mensagem de atendimento.
5. Finalize a gravação repondo o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Acessar a gravação de mensagem na Caixa Postal via linha externa

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele o prefixo que identifica o número externo do ramal + o número do ramal para acessar a caixa postal.*
3. *Após escolher a caixa postal desejada, digite os números correspondentes às opções vocalizadas pela URA. Quando solicitado, digite o número do ramal da **Caixa Postal de Ramal** ou da **Caixa Postal Virtual**.*
4. *Grave a mensagem de atendimento.*
5. *Finalize a gravação repondo o monofone no gancho.*

FUNÇÃO DISA (OPCIONAL)

Esta facilidade (**opcional**) permite acessar o **NGC** externamente e utilizá-lo para gerar chamadas externas vinculadas (tarifadas) a um ramal ou a uma conta.

A chamada será completada dependendo do que esteja configurado via **PABX** para o ramal/conta DDD, DDI, bloqueios de números discados, etc.

O número para acesso desta facilidade é configurado no **PABX**.

ATENÇÃO

*A facilidade **DISA** deve ser previamente configurada. Para saber mais, consulte o Manual da Interface NGC Explorer.*

PROCEDIMENTO

Efetuar chamadas através do DISA

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Tecele o número para acessar a plataforma e usar a facilidade **DISA**.*
3. *Tecele os números correspondentes às opções vocalizadas pela **URA**. Quando solicitado, tecele a senha e o número do ramal ou a senha e conta.*
4. *Para efetuar a chamada externa, tecele o número do telefone externo desejado.*

REGISTRO DE CHAMADA “MALICIOSA” (OPCIONAL)

A facilidade **Registro de Chamada “Maliciosa” (opcional)** permite efetuar o registro de uma chamada “maliciosa”, ou seja, uma chamada indesejável e/ou que ofereça desconforto ao usuário. É gerado um bilhete* de registro indicando o número do ramal ou do telefone externo que gerou a chamada “maliciosa”.

O registro da chamada deve ser feito durante a conversação. O número pode ser resgatado posteriormente via aplicativo de tarifação.

PROCEDIMENTO

Registrar chamada “maliciosa”

1. *Durante a conversação, tecele **FLASH + asterisco (*)** + **573** para chamada externa ou **FLASH + asterisco (*)** + **574** para chamada de ramal.*
2. *Após ouvir a identidade do chamador*, a conversação é retomada.*

OPERAÇÃO NO GANCHO/FORA DO GANCHO (OPCIONAL)

Nos casos em que o usuário deseja operar seu ramal semelhante a uma Posição de Atendimento (PA) ou à telefonista, esta facilidade (opcional) permite que o ramal do usuário possa atender às chamadas com o monofone no gancho (modo normal) ou com o monofone fora do gancho.

Para ramais que operam fora do gancho, pode-se configurar através do **PABX** a opção do sistema em emitir ou não um *beep* para avisar sonoramente a entrada e a saída da chamada.

PROCEDIMENTO

Operar ramal no gancho/fora do gancho

1. *Retire o monofone do gancho para efetuar a programação de operação fora do gancho.*
2. *Tecele asterisco (*) + 13892.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*
4. *Para retornar a operar com o monofone no gancho, tecele **FLASH** + asterisco (*) + 13893.*
5. *Após a confirmação da programação, coloque o monofone no gancho.*

ATENÇÃO

O ramal que estiver programado para operar fora do gancho pode transferir a chamada ao executar o comando: asterisco () + 63.*

DESK SHARING (COMPARTILHAMENTO DE RAMAIS)

Esta facilidade permite o compartilhamento do mesmo aparelho por diversos usuários. Cada usuário poderá ativar o seu ramal, através da senha do seu próprio número (ramal) em qualquer aparelho do PABX.

Existem ramais virtuais configurados numa plataforma Dígito com as características de cada usuário desk sharing. Quando um usuário desk sharing efetuar o login em um ramal (aparelho) físico, este aparelho físico passará a ter sua identidade e características do ramal virtual do usuário. Depois de efetuado o login, o aparelho físico será sinalizado em cada chamada através de outro tipo de sonorização (tom de discar diferenciado) para informar que há um ramal desk sharing logado no mesmo. Isto para que o usuário que venha a utilizar este ramal físico saiba que está operando em modo diferente.

ATENÇÃO

*Para utilizar um ramal com a característica **Desk Sharing**, o usuário deve ter um ramal virtual na plataforma de telefonia. Para saber mais informações, consulte o Manual de Configuração do **PABX**.*

PROCEDIMENTO

Operar/realizar login Desk Sharing

1. Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.
2. Tecele asterisco (*) + **13896** + a senha + o ramal virtual para efetuar login.
3. Após ouvir a confirmação, coloque o monofone no gancho.

PROCEDIMENTO

Operar/realizar logout Desk Sharing

1. *Retire o monofone do gancho e aguarde o tom de discar.*
2. *Para realizar logout, tecele asterisco (*) e as cifras **13897**.*
3. *Após a confirmação da programação, coloque-o no gancho.*

ATENÇÃO

1. *Depois de fazer o login/logout, verifique se mudou a identidade do ramal, tecele asterisco (*) e as cifras **570**.*
2. *Todos os ramaís que não tem habilitado o cadeado, aceitam o login de um ramal de usuário desk sharing.*
3. *O logout do ramal, não tem restrição. Por isso, se qualquer usuário esquecer o seu ramal logado em um ramal desk sharing, este ficará por tempo indefinido, até alguém executar o logout do mesmo ou o usuário execute o login em outro ramal desk sharing, se o ramal de usuário deste estiver no estado de repouso.*

RAMAL CELULAR (OPCIONAL)

A solução de **Ramal Celular** é uma forma simples e eficiente de prover mobilidade aos usuários do PABX. Seu objetivo é compartilhar a estrutura oferecida pelo PABX com os celulares convencionais, como se estes fossem ramaís da plataforma, incluindo o conjunto de facilidades da central Digital, tais como: siga-me, conferência, consulta, transferência de chamadas e caixa postal de voz.

Com a solução **Ramal Celular**, o usuário pode atender uma ligação diretamente em seu celular como se fosse um ramal do PABX de sua empresa.

Esta solução, agregada a um plano corporativo com a Operadora de Telefonia Celular, pode ajudar na redução de custos com chamadas para celulares de funcionários situados fora da empresa, além de tornar mais fácil a sua localização.

Benefícios:

- Mobilidade.
- Usuário tem um único número de acesso.
- Redução de custos.
- Acesso ao Ramal Celular discando apenas 4 dígitos.
- Facilidade de localização.
- Transparência de facilidades do PABX.
- Mudança do plano celular corporativo sem necessidade de mudança do número de contato do usuário.

Configuração do Ramal Celular

A configuração do ramal celular é realizada pelo Serviço de Suporte ao Cliente Dígitro. Por isso, caso deseje alterar a configuração ou incluir novos ramais, entre em contato com a Dígitro.

Geração de chamadas

O Serviço de Suporte ao Cliente Dígitro configura um DDR* na plataforma do cliente com a função de **Callback**. Assim, quando o usuário do ramal celular quiser fazer uma ligação, basta que ele ligue para este DDR* e aguarde uma chamada de volta no seu celu-

lar. Ao atender a chamada, o usuário receberá tom de discar e poderá discar o número com o qual deseja falar.

PROCEDIMENTO

Gerar chamadas através do Ramal Celular

1. *Tecele para o DDR* configurado na plataforma.*
2. *O PABX derrubará a ligação. Desligue a chamada e aguarde. Em aproximadamente 15 segundos o seu celular tocará.*
3. *Atenda a chamada e, ao ouvir o tom de discar (dois beeps curtos), tecele o número do telefone com o qual deseja falar.*

ATENÇÃO

*O número do **Callback** é configurado pelo Serviço de Suporte ao Cliente Dígitro.*

NOTA

1. *O flash é configurado pelo administrador do sistema e geralmente é realizado através da sequência de dígitos ###.*
2. *O correto funcionamento do ramal celular depende do tipo de celular usado (GSM, CDMA, TDM) e da qualidade da interface celular.*
3. *Recomenda-se configurar o DTMF do aparelho celular para “curto”.*

Recebimento de chamadas através do Ramal Celular

O usuário do **Ramal Celular** recebe chamadas no seu celular como se fosse um ramal normal da plataforma, podendo utilizar todas as facilidades oferecidas, como: siga-me, conferência, consulta, transparência de chamadas e caixa postal de voz.

APÊNDICE 1:

MENU DA CAIXA POSTAL

Será descrita a seguir a organização do menu de navegação da Caixa Postal. Caso o usuário já saiba qual opção digitar, não necessita esperar a vocalização completa da mensagem para digitar a opção desejada.

O número máximo de mensagens em cada caixa postal é configurado via **PABX** pelo administrador e representa a soma geral de mensagens não lidas e arquivadas.

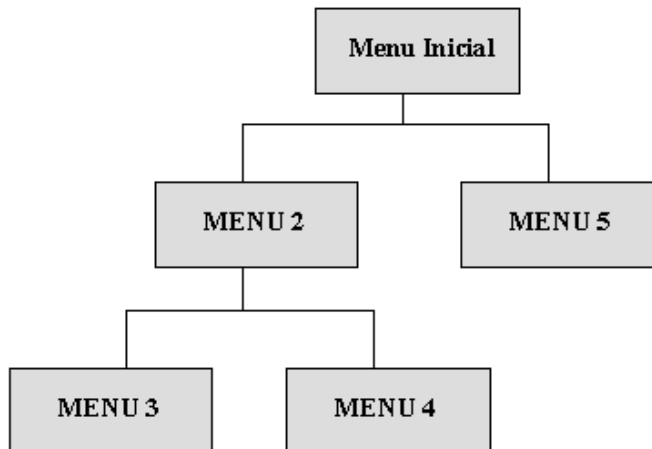
Exemplo: se a caixa postal do usuário estiver configurada para armazenar um máximo de 20 mensagens, o usuário poderá ter, por exemplo, 10 mensagens não lidas e mais 10 mensagens arquivadas, ou 18 mensagens arquivadas e mais duas mensagens não lidas, etc. Consulte o item o Manual da Interface NGC Explorer.

O tempo máximo de gravação de mensagens deve ser configurado via **PABX** pelo administrador. Consulte o Manual da Interface NGC Explorer.

Cada opção dos menus será assim descrita: **[M.O]** – Onde “M” indica a localização do menu onde o usuário está navegando e “O” indica a opção correspondente vocalizada pela URA. Exemplo: **[1.2]** - Corresponde a **opção 2** “*Para ouvir mensagens, digite 2*” do **menu 1** (Inicial).

ATENÇÃO

Cada menu é vocalizado até três vezes. Caso o usuário não digite nenhuma opção após a espera da terceira vocalização, a navegação é finalizada (tom de ocupado).

DISPOSIÇÃO DOS MENUS

Menu Inicial

[1.2] Para ouvir mensagens, digite 2.

[1.4] Para alterar dados de usuário, digite 4.

[1.0] Para sair, digite 0 ou desligue.

Menu Inicial

Ouvir mensagens, digite 2.

Alterar dados de usuário, digite 4.

Sair, digite 0 ou desligue.

[1.2] Ouvir mensagens:

Para chegar a este menu digite: 2

Menu Inicial

Ouvir mensagens, digite 2.

Alterar dados de usuário, digite 4.

Sair, digite 0 ou desligue.

O sistema verificará se há alguma mensagem nova e/ou arquivada para o usuário.

Caso não haja nenhuma mensagem, o sistema vocalizará “*Sua caixa postal de voz está vazia.*” e retornará ao Menu Inicial.

Caso haja mensagens, o sistema vocalizará o número de mensagens novas e/ou arquivadas existentes na caixa postal do usuário, conforme os seguintes casos:

- **Mensagens novas e arquivadas:** “Você tem X mensagem(ns) nova(s) e tem X mensagem(ns) arquivada(s).”.
- **Apenas mensagens novas:** “Você tem X mensagem(ns) nova(s) e não tem mensagens arquivadas.”.
- **Apenas mensagens arquivadas:** “Você não tem mensagens novas e tem X mensagem(ns) arquivada(s).”.

Menu 2: Menu Transmitido após a vocalização do número de mensagens novas e/ou arquivadas

[2.2] Para ouvir mensagens novas, digite 2.

[2.4] Para ouvir mensagens arquivadas, digite 4.

[2.0] Para voltar ao menu anterior, digite 0.

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

[2.2] Ouvir Mensagens Novas:

Para chegar a este menu digite: 2>2

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

Será vocalizada a primeira das mensagens novas e, em seguida, o sistema vocalizará o Menu 3.

Caso haja mais mensagens novas, o usuário deverá arquivar ou apagar a mensagem reproduzida para que o sistema reproduza a mensagem posterior.

Caso haja apenas mensagens arquivadas, o sistema vocalizará “*Você não tem mensagens novas e tem X mensagem(ns) arquivada(s).*” e retornará ao Menu 2.

Caso não haja nenhuma mensagem nova nem arquivada, o sistema vocalizará “*Sua caixa postal de voz está vazia.*” e retornará ao Menu Inicial.

Menu 3: Menu Transmitido após a vocalização de mensagem nova (recado) deixada na caixa postal

[3.2] Para arquivar esta mensagem, digite 2.

[3.4] Para apagá-la, digite 4.

[3.6] Para ouvi-la novamente, digite 6.

[3.8] Para ouvir a data e hora desta mensagem, digite 8.

[3.0] Para voltar ao menu anterior, digite 0.

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagem, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

[3.2] Arquivar Mensagem:

Para chegar a este menu digite: 2>2>2

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3

Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

Após o arquivamento da mensagem, o sistema vocalizará “*Mensagem arquivada com sucesso*” e, em seguida:

- **Caso haja mais mensagens novas:** o sistema vocalizará a próxima mensagem gravada e retornará ao Menu 3.
- **Caso haja apenas mensagens arquivadas:** o sistema vocalizará “Você não tem mensagens novas e tem X mensagem(ns) arquivada(s).” e retornará ao Menu 2.

[3.4] Apagar Mensagem:

Para chegar a este menu digite: 2>2>4

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2

Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

Depois de apagar a mensagem, o sistema vocalizará “*Mensagem excluída com sucesso.*” e, em seguida:

- **Caso haja mais mensagens novas:** vocalizará a próxima mensagem que estiver gravada e retornará ao Menu 3.
- **Caso haja apenas mensagens arquivadas:** vocalizará “Você não tem mensagens novas e tem X mensagem(ns) arquivada(s).” e retornará ao Menu 2.
- **Caso não haja nenhuma mensagem:** o sistema vocalizará “Sua caixa postal de voz está vazia.” e retornará ao Menu Inicial.

[3.6] Ouvir a Mensagem novamente:

Para chegar a este menu digite: 2>2>6

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

A mensagem será vocalizada novamente e, em seguida, o sistema retornará ao Menu 3.

[3.8] Ouvir Data e Hora da mensagem:

Para chegar a este menu digite: 2>2>8

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2

Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

Será vocalizada a mensagem “Mensagem gravada em **X** (dia) de **Y** (mês) às **HH** horas e **MM** minutos. A identidade do chamador é **XXXX**.”.

A vocalização da identidade do chamador depende de prévia configuração através do **PABX** e, caso o chamador seja um número externo, poderá ser vocalizado também o código DDD deste número.

ATENÇÃO

Para saber como configurar a opção de vocalização da identidade do chamador, consulte o item Caixa Postal (Opcional) no Manual da Interface NGC Explorer.

[3.0] Voltar ao menu Anterior:

Para chegar a este menu digite: 2>2>0

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 3
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Arquivar mensagens, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema retornará ao Menu 2.

[2.4] Ouvir Mensagem Arquivada:

Para chegar a este menu digite: 2>4

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

Será vocalizada a primeira das mensagens arquivadas e, em seguida, será vocalizado o Menu 4.

Caso haja mais mensagens arquivadas, o usuário deverá manter ou apagar a mensagem reproduzida para que o sistema reproduza a mensagem posterior.

Caso haja apenas mensagens novas, o sistema vocalizará “*Você tem X mensagem(ns) nova(s) e não tem mensagens arquivadas.*” e retornará ao Menu 2.

Caso não haja nenhuma mensagem nova nem arquivada, o sistema vocalizará “*Sua caixa postal de voz está vazia.*” e retornará ao Menu Inicial.

Menu 4: Menu vocalizado após a vocalização de mensagem arquivada.

[4.2] Para manter esta mensagem, digite 2.

[4.4] Para apagá-la, digite 4.

[4.6] Para ouvi-la novamente, digite 6.

[4.8] Para ouvir data e hora desta mensagem, digite 8.

[4.0] Para voltar ao menu anterior, digite 0.

Menu da Caixa Postal
APÊNDICE 1

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Mantener mensagem, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

[4.2] Manter Mensagem:

Para chegar a este menu digite: 2>4>2

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4

Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Mantener mensagem, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará “*Mensagem mantida.*” e, em seguida:

- **Caso haja mais mensagens arquivadas:** vocalizará a próxima mensagem arquivada e retornará ao Menu 4.
- **Caso não haja mais mensagens arquivadas:** retornará ao Menu 2.

[4.4] Apagar Mensagem:

Para chegar a este menu digite: 2>4>4

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens	Manter mensagem,

	arquivadas, digite 4.	digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará “*Mensagem excluída com sucesso.*” e, em seguida:

- **Caso haja mais mensagens novas:** vocalizará a próxima mensagem (recado) que estiver gravada e retornará ao Menu 3.
- **Caso haja apenas mensagens novas:** vocalizará “*Você tem X mensagem(ns) nova(s) e não tem mensagens arquivadas.*” e retornará ao Menu 2.
- **Caso não haja mais mensagens novas nem arquivadas:** vocalizará “*Sua caixa postal de voz está vazia.*” e retornará ao Menu Inicial.

[4.6] Ouvir Mensagem novamente:

Para chegar a este menu digite: 2>4>6

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4

Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Mantener mensagem, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará a mensagem novamente e retornará ao Menu 4.

[4.8] Ouvir Data e Hora da mensagem:

Para chegar a este menu digite: 2>4>8

Menu Inicial		
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2	
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Mantener mensagem, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4

		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

Será vocalizada a mensagem “Mensagem gravada em **X** (dia) de **Y** (mês) às **HH** horas e **MM** minutos. A identidade do chamador é **XXXX**”.

A vocalização da identidade do chamador depende de prévia configuração através do **PABX** e, caso o chamador seja um número externo, poderá ser vocalizado também o código DDD deste número.

ATENÇÃO

Para saber como configurar a opção de vocalização da identidade do chamador, consulte o item Caixa Postal (Opcional) no Manual da Interface NGC Explorer.

[4.0] Voltar ao menu Anterior:

Para chegar a este menu digite: 2>4>0

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2

Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.	Menu 4
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.	Mantener mensagem, digite 2
	Voltar ao menu anterior, digite 0.	Apagá-la, digite 4
		Ouvi-la novamente, digite 6.
		Ouvir a data e hora da mensagem, digite 8.
		Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema retornará ao Menu 2.

[2.0] Voltar ao menu Anterior:

Para chegar a este menu digite: 2>0

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas, digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema voltará ao menu Inicial.

[1.4] Alterar Dados de usuário:

Para chegar a este menu digite: 4

Menu Inicial
Ouvir mensagens, digite 2.
Alterar dados de usuário, digite 4.
Sair, digite 0 ou desligue.

O sistema vocalizará o Menu 5.

Menu 5: Menu vocalizado quando o usuário digita a opção 4 do Menu Inicial

[5.2] Para ouvir mensagem de saudação, digite 2.

[5.4] Para grabar mensagem de saudação, digite 4.

[5.6] Para remover mensagem de saudação, digite 6.

[5.0] Para voltar ao menu anterior, digite 0.

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 5
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagem de saudação, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Grabar mensagem de saudação, digite 4.
	Remover mensagem de saudação, digite 6.

	Voltar ao menu anterior, digite 0.
--	------------------------------------

[5.2] Ouvir Mensagem de Saudação:

Para chegar a este menu digite: 4>2

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 5
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagem de saudação, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Grabar mensagem de saudação, digite 4.
	Remover mensagem de saudação, digite 6.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará a mensagem de saudação existente (gravada pelo usuário) e voltará ao menu 5.

Caso não haja nenhuma mensagem de saudação gravada pelo usuário, o sistema vocalizará *“Mensagem de saudação inexistente.”* e retornará ao Menu 5.

[5.4] Grabar Mensagem de Saudação:

Para chegar a este menu digite: 4>4

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 5

Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagem de saudação, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Grabar mensagem de saudação, digite 4.
	Remover mensagem de saudação, digite 6.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará “Após o sinal, grave sua mensagem de saudação.”

Após gravar sua mensagem de saudação, o usuário deverá teclar (asterisco) no telefone utilizado para navegação na caixa postal, para indicar o encerramento da gravação.

Em seguida, o sistema vocalizará a mensagem de saudação gravada e retornará ao Menu 5.

Caso já exista mensagem de saudação gravada pelo usuário, a nova mensagem de saudação será gravada sobre a mensagem de saudação existente.

[5.6] Remover Mensagem de Saudação:

Para chegar a este menu digite: 4>6

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 5
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagem de saudação, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Grabar mensagem de saudação, digite 4.
	Remover mensagem de saudação, digite 6.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema vocalizará “*Mensagem de saudação removida.*” e retornará ao Menu 5. Caso não haja mensagem de saudação, o sistema vocalizará “*Mensagem de saudação inexistente.*” e retornará ao Menu 5.

[5.0] Voltar ao menu Anterior:

Para chegar a este menu digite: 4>0

Menu Inicial	
Ouvir mensagens, digite 2.	Menu 2
Alterar dados de usuário, digite 4.	Ouvir mensagens novas, digite 2.
Sair, digite 0 ou desligue.	Ouvir mensagens arquivadas digite 4.
	Voltar ao menu anterior, digite 0.

O sistema retornará ao Menu Inicial.

[1.0] Sair (Finalizar Navegação):

Para chegar a este menu digite: 0 (ou desligue)

Menu Inicial
Ouvir mensagens, digite 2.
Alterar dados de usuário, digite 4.
Sair, digite 0 ou desligue.

O sistema finalizará a navegação na Caixa Postal (tom de ocupado).

Ao digitar 0 (zero) durante navegação nos outros menus da Caixa Postal, o usuário apenas retorna ao menu anterior, ou seja, poderá realizar a finalização apenas ao desligar o telefone utilizado para a navegação (monofone no gancho).

GLOSSÁRIO

Palavra	Descrição
Bilhete	Relatório que contém as ligações efetuadas e recebidas no ramal. O grau de detalhamento das chamadas é configurado via PABX.
Caixa de Fax	Espaço reservado no NGC para armazenar os faxes recebidos. A quantidade de fax que a Caixa de Fax suporta é configurada via PABX.
Chamada externa	Ligação feita de um ramal do NGC 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 do NGC para outro.
Chefe	Ramal destinado geralmente ao usuário com cargo de chefia. Todas as chamadas destinadas a esse ramal (com exceção de algumas, configuradas via PABX) são atendidas obrigatoriamente pela <u>secretária</u> e convenientemente transferidas. Um ramal chefe pode ter associado a si vários ramais <u>secretária</u> (máximo de 09). O ramal é categorizado como chefe através de configuração via PABX.

Palavra	Descrição
Conta e senha do usuário	A conta é um arquivo associado ao usuário, onde são registrados os acessos deste a determinados serviços ou facilidades no NGC. Cada usuário recebe uma conta, que é identificada por um número e uma chave (senha) de acesso a esta conta. A conta e sua respectiva senha são individuais e de inteira responsabilidade do usuário.
DDR	(Discagem direta a ramal) Processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário externo ao serviço telefônico tem acesso direto aos ramais de uma Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT).
Dígito finalizador de controle	Pode assumir uma série de valores, e cada valor indica uma diferenciação no registro do ponto. A presença desse dígito ou seqüência de dígitos é configurada na fábrica, ou seja, é opcional. Dessa forma, o registro de ponto pode ter um, dois ou nenhum dígito finalizador de controle.
Estacionamento	Espaço reservado no NGC para direcionar chamadas externas durante uma conversação. As chamadas direcionadas aguardam com música até que se possa atendê-las.
Grupo	Conjunto pré-configurado de ramais que permite atendimento por qualquer um de seus ramais integrantes quando chamado pelo respectivo número identificador.
Identidade do chamador	Número do telefone chamador (externo) ou ramal (interno).
Linha Externa	Número de telefone da rede pública (externo).

Palavra	Descrição
Número Físico	Número do ramal que identifica a localização da conexão deste no circuito da placa de ramais do sistema.
Número Lógico	Número do ramal usado para fazer ligações (chamadas). Pertence ao plano de numeração do sistema .
Ramal Porteiro	Dispositivo eletrônico responsável pela abertura e data-mento de portas/portões. Pode ser acionado via ramal.
Ring	Som emitido pelo telefone para indicar recebimento de chamada.
Rota	Canais configurados para fazer a comunicação dos ramais do NGC com a rede pública ou com um outro dispositivo (uma outra central, por exemplo) e vice-versa. Cada ramal está associado a uma rota fixa ou a várias rotas, dependendo da categoria. A relação de cada ramal com uma ou mais rotas (ou nenhuma) é definida via PABX .
Secretária	Ramal destinado geralmente ao usuário com cargo de assessoria (<i>secretária</i>). Recebe chamadas direcionadas ao ramal <i>chefe</i> e as transfere de acordo com a necessidade. Um ramal <i>secretária</i> pode estar associado a mais de um ramal <i>chefe</i> (máximo de 09). O ramal é categorizado como <i>secretária</i> através de configuração via PABX .
Senha do usuário	Número vinculado ao ramal do usuário. Permite bloquear o acesso de pessoas não autorizadas a determinadas facilidades. A senha padrão para todos os ramais é 4567.

Palavra	Descrição
Telefonista	Ramal destinado ao usuário que irá operar o sistema PABX . Tem permissão para alterar as configurações de todos os ramais e também monitorar o funcionamento do sistema. O ramal é categorizado como <i>telefonista</i> através de configuração via PABX .
Unidade de Resposta Audível (URA)	Dispositivo do NGC que emite mensagens de voz, indicando que uma operação foi efetuada com sucesso ou não. Atua sempre que uma programação é feita no ramal do usuário. A <i>URA</i> também vocaliza um menu de opções para navegação em serviços como a <i>Caixa Postal</i> .
Serviço Noturno	Serviço do NGC que permite, em um determinado horário, direcionar as chamadas destinadas ao ramal da telefonista para um ramal ou grupo de ramais, podendo ser emitida uma mensagem de atendimento. As configurações do Serviço Noturno são definidas via PABX .
SIP	(Session Initiation Protocol) Protocolo de Inicialização de Sessão. É um protocolo de sinalização definido pelo IETF para controle de comunicações multimídia sobre redes IP. Vem sendo amplamente aceito pela comunidade VoIP, operadoras e fornecedores de soluções porque é um protocolo leve (usa menos overhead porque não é recheado por uma família de protocolos adicionais que tentam definir cada aspecto de uma sessão da comunicação IP), sendo mais fácil para o desenvolvimento de produtos, oferecendo menos custo para implementação e suporte que o H.323. É também compatível com outros protocolos VoIP, tais como H.323 e MGCP/Megaco.