

PABX-IP

O melhor conceito em telefonia inteligente

Manual do sistema

Seja bem vindo ao nosso sistema integrado de telefonia em nuvem.

Todos os serviços de telefonia que você realmente precisa, estão aqui.

Chamar ramais.

Para chamar um ramal, tecle 5 + número do ramal.

Exemplo: O ramal 48199221 precisa ligar para o ramal 48199222, basta apenas discar 52, ou 522, repare que apenas basta chamar o número mais parecido, não há necessidade de discar todos os números, se for para um número mais distante, como de 48199221, para 48187332, para isso disque 5187332, mostrando que basta apenas teclar os dígitos diferentes do próprio ramal.

Máscara de ramais.

Você está acostumado a ligar pro seu antigo ramal? Tipo discava 320? Use a máscara na aba

Mascara 0 Destinos 0

de créditos, coloque 320 na máscara, e o ramal correto de destino EX: 548199352, ou pode ser também um número de celular EX: 04884137000, ou um grupo de chamadas em paralelo, separados com ponto e vírgula, EX:P04884137000;P04891822666

Chamar Telefonista.

Ao teclar 9, você chama o ramal piloto, e partir Dalí você chama ou programa o que quiser.

Captura de chamadas

Tecele *5 + ramal que está tocando Ex: *522.

Capturar chamada em grupo

Tecele *5 + ramal piloto do grupo. Conforme estiver programado na aba créditos no painel do sistema

Lista captura 48199210;48199222;48199227;48199223

No exemplo acima, o piloto é 527(48199227), e seu grupo de captura, 5210, 5222, 5227, 5223. Se qualquer um deles tocar, pode capturar teclando *527, Chame o ramal piloto do grupo, e, conforme estiver programado no Painel a captura será feita.

Sala de conferência

Para colocar alguém numa sala de espera, basta transferi-lo para “*”, você pode colocar quantas ligações puder, para entrar na sala apenas disque “*”.

Pêndulo

Para fazer o Pêndulo, você deve estar em uma conversação, tecle “#*”, espere a musica começar e coloque no gancho, com isso você vai colocar a chamada na sala de espera. Faça a próxima chamada, ao estar em conversação, tecle novamente “#*”, você falará com a sala de espera, ao teclar “#*” novamente, você volta a ligação com a segunda chamada, e a primeira volta automaticamente pra sala de espera.

Caso queira fazer uma conferência a 3, ao estar em conversação com a segunda chamada, tecle novamente “#*”, avise que vai colocar mais alguém na sala, coloque o fone no ganho, a fim de efetuar a transferência da segunda chamada para a sala, e chame novamente teclando apenas “*”.

OS: Quando alguém fica sozinho na sala, ficará ouvindo música.

Chamada em grupo

No exemplo abaixo, faremos tocar 3X no ramal 5210, 4X para o 5227 e indefinidamente em

5223 **DAC** 348199210;448199227;948199223, no DAC você não pode colocar o próprio numero do piloto.

Na programação do DAC, existem alguns parâmetros que podem ser combinados nas chamadas, esse parâmetro é sempre o primeiro dígito, ou, uma palavra chave.

Ex: 9+ramal = tocar indefinidamente, 8 + ramal = tocar 8X antes de chamar o próximo ramal (algo em torno de 40 segundos, cada toque dura em torno de 5 segundos), e assim para 7, 6, 5, 4, 3 e 2, o número 1 será apenas um toque rápido no ramal (1 segundos apenas), passando em seguida para o próximo, 0 significa tocar em conjunto com próximo ramal da lista, o último definirá quantos toques devem dar, antes de repetir todo o processo.

Ex: chamar em conjunto 522 e 523, sendo que devem tocar durante 4 toques, antes de passar para o 529, que é o próximo da lista, ficaria assim-> 048199222;448199223;548199229.

Se quiser colocar uma mensagem no meio, pode-se fazer conforme figura abaixo:

DAC 348199222;348199227;musica

A palavra música toca uma breve melodia de 1 minuto, caso nenhum dos ramais possa atender, ou estejam fora do ar momentaneamente, fazendo nova tentativa de chamada ao final da música.

Assim temos: "música"= uma melodia de aproximadamente 1 minuto, "sala"= envia chamada pra sala de espera, "desl" : desliga a chamada independente da situação, "m + número"= insere uma mensagem enviada pelo cliente, podendo ser um comercial da instituição, o número deverá estar dentro do range de canais/ramais disponíveis do PABX, "D+ramal"= desvia o fluxo da chamada pra uma URA, Fila, desvio e etc.

Temos ainda a opção de chamada paralela e chamada desviada.

Paralela use P+ destino, Ex: P04884137000, ao receber a chamada, tecle "5" para aceitar, isso fará a captura da chamada no DAC, ou a entrada na sala de espera.

Desvio, use 9+ destino, Ex: 904884137000.

Observação, O ciclo do DAC se repete "6" vezes, caso não haja sucesso, derruba a ligação, você só pode usar o DAC, se não usar o desvio, e vice-versa.

O DAC deve ser usado para situações simples, se você possui um atendimento, como por exemplo, um Call Center, utilize a aba de filas e atendimento.

Veja você mesmo a diferença entre eles.

Despertador automático

Nessa função, pode-se agendar um dia e horário específico para despertar seu aparelho-IP, muito usado em hotéis, disque *29 e siga as instruções de voz.

Obs : o horário está ajustado para hora de Greenwich -3(Brasília), sem horário de verão.

Saudação

Você pode deixar uma mensagem, ou saudação no seu ramal, antes de tocar no aparelho, tecle *221, e siga as orientações, depois ligue para seu ramal pra ver a mensagem deixada, para desativar, tecle *223.

Para gravação remota da sua saudação, você pode usar *225+ramal, e para cancelar *226+ramal desejado, Ex: *225527, pedirá a senha do seu ramal, proceda gravação; Para cancelar *226527, também pedirá a senha do seu ramal, conclua a exclusão.

Caso queira criar um sistema de recados, pode deixar uma saudação, e desviar para o local de gravações, no campo desvio da aba créditos,Ex: H1248199222.

Rechamada

Ao chamar um ramal, e ele estiver ocupado, você pode ativar a rechamada, retire o telefone do gancho, teclé *2 + ramal ocupado, assim que ele desocupar, ele será chamado, e ao atender você também será chamado, estabelecendo a comunicação, essa facilidade fica ativa durante 3 horas e meia, depois disso, a facilidade é cancelada.

Chamada em ocupado

Ao chamar um ramal ocupado, você receberá a mensagem, mas se permanecer na linha, ele ficará tentando durante alguns minutos, e você ouvirá o toque de chamada, ainda que o ramal esteja ocupado.

Chamada externa

Em fase de desenvolvimento. (*20+numero desejado), ex: *20048984137000, por enquanto, só faz uma tentativa por hora.

Transferência de chamada

A tecla '#' faz a transferência para o ramal desejado, se for transferir para um número externo, deve-se discar o número desejado, isso está sujeito à categoria do ramal, e que tenha créditos suficientes, para efetuar uma transferência para um número externo, caso um ramal do sistema não atender, volta pra origem, mas a chamada externa não.

	Valor crédito	406.1
Categoria	71	DDD 48

Recuperar chamada

Caso você esteja transferindo uma chamada, mas precise retornar ao interlocutor da ligação, teclé *.

Categorias

A determinação da categoria define-se com 2 dígitos, que vão de 1 a 7:

7 - DDI números que começam com 00.

6 - VC3 números que começam com OXX(7, 8 ou 9) .

5 - DDD números que começam com 0XX(1, 2, 3, 4, 5 ou 6).

4 - VC1 números que começam com 7, 8 ou 9.

3 - Locais números que começam com 1,2, 3, 4, 5 ou 6.

2 - Gratuitos e a cobrar (0800, 9090, 190, 192, etc.)

1 - Só recebe chamada, e pode chamar ramais.

Devemos então fazer a combinação dos dois dígitos, o primeiro significa até que nível pode-se chegar numa ligação, e o segundo dígitos significa a categoria mínima, ou seja, até que nível você pode “enjaular” a categoria do ramal.

Ex: CAT= 63 pode fazer VC3, DDD, VC1 e locais. (6-5-4-3), do maior para o menor; CAT=33, somente fixos locais, CAT=66, somente DDD Celular, CAT=43, apenas celulares e fixos local...

Classes de ramais

Classifique o que pode fazer cada ramal, através do botão :



Há diversas facilidades que podem ser combinadas, dando extrema facilidade ao sistema.

<input checked="" type="checkbox"/> 0 Falar : Você possui desvio	<input checked="" type="checkbox"/> 14 Permite chamada paralela
<input checked="" type="checkbox"/> 1 Nenhuma rota foi encontrada	<input checked="" type="checkbox"/> 15 Permite fazer Cadeado eletrônico
<input checked="" type="checkbox"/> 2 Sua solicitação foi negada	<input checked="" type="checkbox"/> 16 Permite espiar canal (Supervisor)
<input checked="" type="checkbox"/> 3 Falar : Captura não permitida	<input checked="" type="checkbox"/> 17 Permite ser espionado (PA)
<input checked="" type="checkbox"/> 4 Alguem já atendeu essa chamada	<input checked="" type="checkbox"/> 18 Permite deixar saudacao
<input checked="" type="checkbox"/> 5 Falar: Limite máximo de chamadas	<input checked="" type="checkbox"/> 19 Permite desfazer desvio
<input checked="" type="checkbox"/> 6 Falar: Transferencia não permitida	<input checked="" type="checkbox"/> 20 Permite chamador transferir
<input checked="" type="checkbox"/> 7 Falar: Credito abaixo do limite	<input checked="" type="checkbox"/> 21 Permite lado chamado transferir
<input checked="" type="checkbox"/> 8 Falar: Ramal indisponivel/Ocupado	<input checked="" type="checkbox"/> 22 Permite chamadas com senha
<input checked="" type="checkbox"/> 9 Aceitar atendimento real (Discadores)	<input checked="" type="checkbox"/> 23 Capturar/Chamar fora da faixa
<input checked="" type="checkbox"/> 10 Falar : Por favor, aguarde	<input type="checkbox"/> 24 Sem 0800 reverso --> URA
<input type="checkbox"/> 11 Nao acessa painel BLF	<input checked="" type="checkbox"/> 25 Permite retornar pra origem
<input checked="" type="checkbox"/> 12 -----	<input type="checkbox"/> 26 Somente reverso cadastrado
<input checked="" type="checkbox"/> 13 Permite Fazer Desvio	

Caso você queira criar uma facilidade básica para todos os ramais, basta criar no piloto, as facilidades que você deseja, assim dessa forma torna-se um template para todos os demais.

Chamada Paralela

Faz com que seu ramal toque em dois lugares ao mesmo tempo, EX: Na sua mesa e no celular ao mesmo tempo, você receberá uma gravação informando, e você deverá aceitar, teclando "5", com isso evita-se o problema de estar fora de área, ou desligado, ficando o cliente ainda no aguardo do atendimento, evitando o aborrecimento de cair na caixa postal.

Para usar tecle *11+DDD+numero, Ex: *1104884137000, se você optar em fazer isso no site, a caixa de edição ficaria da seguinte forma: P04884137000.

Para desfazer qualquer tipo de desvio, disque *19.

OBS : O sistema fará duas tentativas, tenha certeza que seu celular esteja ligado e dentro da área de alcance ao usar essa facilidade.

Desvio

Faz com que seu ramal toque em outro, como por exemplo, fazer algum serviço fora de sua mesa, mas dentro da empresa, ex: *1527, desvia suas chamadas para o ramal 527

Desvio Externo: Desvia pra fora da empresa e de seu ramal, o número de destino as características e categorias do ramal desviado, desde que ele tenha privilégio para isso, destino, ao receber uma ligação de um desvio, pode se comportar como se realmente fosse um ramal da empresa, inclusive faz a transferência para outro ramal ou número externo, claro, desde que o ramal que fez o desvio, tenha permissão para isso, a cobrança é feita no ramal que fez o desvio, ex: *104884137000, desvia para um celular, podendo também fazer o desvio paralelo, teclando *11+DDD+numero, se você optar em fazer isso no site, a caixa de edição ficaria da seguinte forma: 04884137000.

Você pode criar um ramal no seu celular, mesmo que não tenha 3G, 4G, dados, Wi-Fi ou créditos disponíveis com o uso desse recurso, pois ao fazer desvio, ele assume também o callback do sistema automaticamente.

A diferença entre o paralelo e o normal, é que o paralelo deixa o chamador na espera, até ser atendido.

Para desfazer qualquer tipo de desvio, disque *19, no ramal de origem.

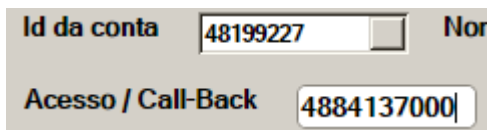
Você pode usar também o desvio se não atende, ou caso o ramal esteja desligado, o comando é *12+numero de destino, e aguarde a guia vocal, se você optar em fazer isso no site, a caixa de edição ficaria da seguinte forma: V504884137000.

Cada vez que você fizer uma ligação no ramal de origem, será avisado caso seu ramal esteja desviado, faz também desvio de desvio(até 16 desvio aninhados), mas se o sistema detecta loop, ele desliga a chamada.

A opção L desvia a chamada, com ID da ponta B(Identifica o ramal desviado), muito útil pra identificar empresas diferentes num mesmo PABX-IP(Ainda em fase Beta de desenvolvimento).

CallBack

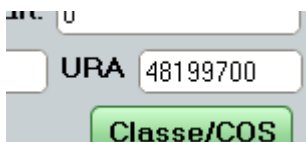
Você deve dar um toque a cobrar para um número fornecido pelo seu administrador do PABX, EX: 9-015-62-3221-3622, ele vai atendê-lo, desligar e retornar a chamada, e com o menu da ura, poderá então fazer sua chamada, existe também o SipCallBack, onde você cadastra seu ramal da mesma, mas faz a chamada através da conexão Sip, usando a agenda integrada de seu SmartPhone



Id da conta 48199227 Nor
Acesso / Call-Back 4884137000

A regra de chamadas e créditos, também se aplica ao “CallBack”, sendo até mesmo possível, transferir chamadas para qualquer outro local.

Caso queira direcionar o retorno para outro ramal ou local, basta colocar o destino no campo URA :




URA 48199700
Classe/COS

Sip-CallBack

Você pode programar uma conta para servir de callback em modo SIP, escolha uma conta e escolha tipo = Sip CallBack na aba contas do site, dessa forma, todas as chamadas serão efetuadas no formato de Callback.

Chamadas com uso de senhas

Você pode realizar ligações usando senha em outros ramais, basta digitar o número inteiro precedido do código de área, ex: *04884137000, vai pedir seu “Login” e em seguida a senha, seu “Login” é o número de seu próprio ramal, a senha será fornecida pelo seu administrador

de PABX. 

Existe também outra forma de se fazer esse mesmo procedimento, caso você use um terminal que não possua mais créditos, ou não tenha categoria para o número discado, ele pedirá “Login” automaticamente.

Se você for o administrador do seu PABX, poderá também criar uma senha no número mestre, que será a senha principal, podendo ligar como se fosse qualquer ramal, dessa forma

poderá testar todos os ramais de seu domínio, a ligação será tratada como se fosse o ramal original, inclusive com a categoria testada.

Cadeado eletrônico

Você pode bloquear permanentemente seu telefone, caso saia de sua mesa, ou queira simplesmente impedir o uso dele por qualquer pessoa que não tenha autorizações dentro do sistema, ex: *18, espere atendimento e digite sua senha do ramal, a guia vocal do sistema confirmará a situação do ramal. Se algum usuário tiver senha móvel, o cadeado permite seu uso, caso contrário, receberá uma negação.

Testar áudio do sistema

Tecele ***30, após o bip, fale uma frase qualquer, espere 4 segundos, e você ouvira sua voz de volta, isso serve pra testar a voz na sua internet, mesmo assim, ainda recomenda-se fazer testes com especialistas de rede esse teste só faz a parte de áudio.

Terminal KS

Você pode programar seu aparelho para se comportar, como um “Key Sytem”, um verdadeiro KS “das antigas”. Aqueles telefones que tem teclas programáveis, e que podem visualizar se o ramal está ocupado ou não... (Desde que seja compatível, ex: TIP200).



Led vermelho indica ocupado, apagado é sem configuração e amarelo, livre...

Acesse o Painel de cliente no site www.vemligar.com, e digite seu usuário e senha .

Usuário

Senha

Entrar -> 23:27:52

Aba Cadastro:

Cadastro	Contas	Creditos	Valores	Rotas	Prefixos	Opcoes			
Nome do cliente	Hudson Range vendas			Tel/DDR/CLI	04884137000				
Estado	SC	Cidade	Florianopolis	Endereço	rua sem nome				
CEP	88160000		Email	fulanodetal@hotmail.com					
Avisar	0	URA/BD/Callback	0	Site-PABX	10000000				
Login	48190000	De	48190000	Até	48199999	Crédito	9891.88	Linhas	50
Rotas	<input type="text"/>						Diária	0	
Seguir	0	Rota saída exclusiva	0	Cons. Port.	55555				
Procurar Cadastro ...	<input type="text"/>	Procurar	ABAS	Sair					
<-- Anterior	Próximo -->	Novo	Salvar						

Cadastre aqui seus dados, essa aba principal deve ser usada apenas para criação e configuração de seus PABX-IP, não deve ser utilizada como rota ou central, para isso navegue entre um PABX e outro...

Ex : Sua faixa vai de 48190000 ate 48199999, crie uma central nova (de 48199200 até 48199299), e nela então faça as rotas necessários.

Avisar = é um valor mínimo, que você pode decidir para ser avisado quando começar a lhe faltar créditos ou estiver chegando o fim de seu uso.

URA = Unidade de Resposta Audível, sim, você pode ter uma. (indique aqui seu diretório)

Login = é o seu login do site, que é também seu piloto, onde se faz a cobrança entre o sistema e seu PABX, não deve ser usado como ramal.

De: = onde começa sua faixa de contas no sistema, inclusive seu piloto. (piloto não deve ser utilizado).

Até : = final da sua faixa de contas no sistema.

Crédito = seu valor utilizado dentro do sistema.

Linhas = é a quantidade de chamadas simultâneas que você pode realizar, tanto entrantes quanto saíntes.

Seguir = seguir todas as rotas do PABX indicado.

Rotas = são as rotas em que você tem permissão de usar.

Diária = é o valor que lhe será cobrado por dia de uso do sistema.

Rota de saída exclusiva = muito utilizado em caso de “Binás”, pra sair seu número real.

Botão ABAS

<input checked="" type="checkbox"/> 1 - Contas sip	<input checked="" type="checkbox"/> 8 - Agenda
<input checked="" type="checkbox"/> 2 - Créditos	<input checked="" type="checkbox"/> SMS
<input checked="" type="checkbox"/> 3 - Relatórios	<input checked="" type="checkbox"/> 10 - Pagamentos
<input checked="" type="checkbox"/> 4 - Valores	<input checked="" type="checkbox"/> 11 - STATUS
<input checked="" type="checkbox"/> 5 - Roteamento	<input checked="" type="checkbox"/> 12 - Gravações
<input checked="" type="checkbox"/> 6 - Tech prefix	<input checked="" type="checkbox"/> 13 - Atendimento
<input checked="" type="checkbox"/> 7 - Outras Opções	<input checked="" type="checkbox"/> 14 - Discador
<input checked="" type="checkbox"/> 0 - Cadastro	<input checked="" type="checkbox"/> 15 - Filas

Fechar

Escolher LOGO
Somente JPG

Nela você escolhe quais são as opções que seu cliente pode acessar, e pode inserir também o logotipo de sua empresa, uma imagem JPG, que combine com a tela mostrada ao seu cliente.

Criação de novo PABX

Nesta tela, você poderá criar um PABX, dentro de sua faixa de números, mas o PABX criado não poderá fazer o mesmo, somente você tem esse poder, faça com cuidado pra não errar, em caso de alteração, só é permitido apagar e criar novamente, mas os ramais criados não se perdem.

Depois de criado o PABX novo, ele terá essa aparência:

Cadastro	Contas	Creditos	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes			
Nome do cliente		TecFone (centro)		Tel/DDR/CLI		0488413XXXX			
Estado	SC	Cidade	Florianopolis	Endereço			Saldanha marinho 310		
CEP	88160000	Email		hudsoncardoso@hotmail.com					
Avisar	9	URA/BD/Callback	48199701	Site-PABX	10000000				
Login	48199700	De	48199700	Até	48199799	Crédito	4912.96	Linhas	8
Rotas	p48199005;p48199004						Diária	1	
Seguir	48199200	Rota saída exclusiva	0	Cons. Port.	55555				
		INÍCIO	PAINEL DO CLIENTE	RELATÓRIO DE CHAMADAS	CONTATO		Sair		
		Nos conheça	Acesso ao sistema	Acesso a Relatórios	Agende uma visita		Salvar		
PABX-IP PERFEITO PARA SUA EMPRESA									

No lugar do Logotipo que aparece ali, você pode colocar o logotipo de sua empresa, profissionalizando ainda mais seus serviços.

Aba Contas:

Aqui você cadastra as conexões, contas e ramais SIP que serão utilizados no sistema, lembre-se, cada canal SIP, credito ou gravação, é considerado um canal/ramal do sistema, funciona como se fosse um fio, com X canais dentro dele

Cadastro	Contas	Creditos	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes
Conta Sip	48199700	Nome		Senha		
FromUser		FromDomain		Máx Canais	1	
DefaultUser		Host/Servidor		Tipo	Ramal comum	
Aparelho detectado					Usar como Rota/Conexão	
Observao/Descricao						
Procurar pelo SIP ...		Procurar				
<-- Anterior	Próximo -->	Posicao	Novo	Apagar	Salvar	

Criar uma conexão SIP é fácil, em conta SIP, escolha um ramal, dentro da sua faixa de números, crie uma senha confiável, com pelo menos 12 letras e números, clique em salvar,

pronto está criado seu conexão SIP, o SIP funciona apenas como um fio, que através da rede de dados interliga seu dispositivo ao nosso sistema.

Se for criar uma rota de saída, pra fazer ligações, use a opção “usar como rota de conexão” use o campo observação/descrição se quiser fazer algum comentário, como nome, porta, posição, cliente, etc.

Coloque todos os dados de sua terminação de chamadas corretamente, e salve.

Para procurar itens escreva na caixa de procura, a percepção de procura, é sensitiva, dos últimos algarismos para os primeiros.

Para procurar por 48199227, escreva 227.

O sistema só mostra um item por vez.

Aba Créditos:

Cadastro	Contas	Creditos	Valores	Rotas	Prefixos	Opcoes			
Id da conta	<input type="text" value="48190000"/>	IP / Nome	<input type="text" value="ramal 770"/>	Crédito	<input type="text" value="5998.3"/>				
Acessos/call	<input type="text" value="48199700"/>	Diária	<input type="text" value="0"/>	Categoria	<input type="text" value="71"/>	DDD	<input type="text" value="48"/>		
Rota VIP	<input type="text" value="0"/>	Lista captura	<input type="text" value="0"/>						
DAC	<input type="text" value="0"/>			Desvio	<input type="text" value="548199733"/>				
Senha	<input type="password" value="••••••"/>	Mail	<input type="text" value="fulano de tal @ empresa.com.br"/>						
DID/Entrada	<input type="text" value="48199700"/>	de: X p/ Y	<input type="text" value="0"/>	Avisar	<input type="text" value="0"/>	Gravar	<input type="text" value="48199700"/>	URA	<input type="text" value="0"/>
Mascara	<input type="text" value="0"/>	Destinos	<input type="text" value="0"/>						
Procurar pela conta ...	<input type="text" value="700"/>	Procurar	Classe/COS						
<-- Anterior	Próximo -->	1	Novo	Apagar	Salvar				

Aqui você cadastra o crédito que deseja fornecer a seu dispositivo SIP, o ID da conta deve ser o mesmo do dispositivo, registre os itens essenciais: Id da conta, Valor crédito, Categoria e DDD, os demais se não forem preenchidos, o sistema insere automaticamente.

O DDD informa de onde deve partir a chamada, pois a conta de saída pode necessitar dessa informação, o campo Login, refere-se ao seu número portado para nosso sistema, caso exista.

O campo mascara e Destinos, referem-se ao destino da chamada, caso o PABX seja usado em um condomínio, você pode colocar o número do apartamento, e o destino pode ser um celular, um ramal físico, ou uma chamada paralela, com dois ou mais números.

O campo Rota Vip, refere-se a uma linha exclusiva desse dispositivo, tudo que ele teclar, sairá por essa conta, o ramal vai seguir todas as regras do sistema, mas, a chamada, sairá somente por ela.

No campo Gravar, coloque o destino da gravação, pode ser também um PABX externo ao seu, com isso é possível entregar as chamadas ao seu cliente, sem perda de tempo, tudo em tempo real.

Tarifação	Status fila
TecFone (centro)	
Relatório-> 48199700	
De : 48199700	Ate: 48199799
Conta: 48199700	48199799
Ano: 2017	Mes: 11
Do dia: 01	ao dia: 31
Horario: 000000	235959
Duracao: 0	9999
Modo : <input type="radio"/> Detalhado, CSV para Excel	
Ordem : <input type="radio"/> Conta,Data <input checked="" type="radio"/> Asc	
Tipo : <input type="radio"/> Todas	
Combinar : <input type="text"/>	
Rota Pxx : <input type="text"/>	
<input type="button" value="Pesquisar"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>	
Duracao 56340, Valor 140,6	
Download Bilhetes Relatorio HTML	
<input type="button" value="Sair"/>	

Conta.....	Data.....	Hora.....	Duracao.....	Segu
48199700..	;20171109..	;114806....	;0.....	
48199701..	;20171103..	;081547....	;120....	
48199701..	;20171103..	;081603....	;120....	
48199701..	;20171103..	;081621....	;180....	
48199701..	;20171106..	;131309....	;120....	
48199701..	;20171106..	;131514....	;120....	
48199701..	;20171106..	;131647....	;180....	
48199701..	;20171106..	;161452....	;120....	
48199701..	;20171107..	;093723....	;120....	
48199701..	;20171108..	;160931....	;60.....	
48199701..	;20171108..	;161007....	;60.....	
48199701..	;20171109..	;151151....	;60.....	
48199701..	;20171109..	;155756....	;240....	
48199701..	;20171110..	;133436....	;60.....	
48199701..	;20171110..	;154321....	;120....	
48199701..	;20171112..	;104402....	;60.....	
48199701..	;20171112..	;104520....	;60.....	
48199701..	;20171112..	;104541....	;300....	
48199701..	;20171113..	;084355....	;180....	
48199701..	;20171113..	;093119....	;60.....	
48199701..	;20171113..	;135834....	;120....	
48199701..	;20171116..	;103117....	;420....	
48199710..	;20171101..	;224304....	;60.....	
48199710..	;20171107..	;105052....	;0.....	
48199710..	;20171107..	;105137....	;60.....	
48199711..	;20171109..	;115438....	;60.....	
48199729..	;20171101..	;160648....	;60.....	
48199729..	;20171101..	;160744....	;60.....	

O relatório você acessa num site em separados, aqui está seu relatório de chamadas, onde poderá ver quanto está gastando em geral, ou em cada chamada, escolha o modo somatória se precisar apenas de um resumo, ou Detalhado, CSV para Excel, este último lhe dá um arquivo texto, com cada coluna separada com ponto e vírgula, onde poderá importar para Excel, e fazer um relatório do seu jeito, ou apenas abrir em modo HTML.

No botão +-, você aumenta ou diminui o tamanho dos caracteres na tela, isso não influencia no resultado final, você verá o resultado no seguinte sequência: ramal, data, hora, minuto falado, segundos(total), valor da chamada, número discado e rota utilizada.

Aba valores

Cadastro	Contas	Creditos	Valores	Rotas	Prefixos	Opcoes
----------	--------	----------	----------------	-------	----------	--------

Usado no PABX 481 Numero Valor Rota p= 48199781
 Categoria Localidade

Procurar pela Número **Procurar**

<-- Anterior Próximo --> Posicao Novo Apagar Salvar

Aqui você determina quanto vai custar cada prefixo, valor e rota de saída, dessa forma, todas as ligações que saírem por essa rota custarão R\$ XXX valor, podendo usar mais de uma rota, e com valores diferentes em cada uma, caso queira, a categoria é fornecida automaticamente de acordo com o prefixo.

Aba Rotas

Saindo do PABX 4: 48199700 **Discando para**

Rotas de saída

Usando o modo 1 - Linear **Retirando** 3 **Dígitos** **Inserindo**

Procurar pela Número **Procurar** **Download Tabelas**

<-- Anterior Próximo --> Posicao Novo Apagar Salvar

Aqui você especifica pra qual rota deverá sair chamada de acordo com o prefixo e PABX de origem, Podendo ser mais de uma rota, todas devem iniciar pela letra "p",

Modo linear = Significa que sempre tentará a primeira rota, e que só sairá pela segunda em caso de falha, ou congestionamento, modo cíclico significa que sairá da primeira para última, e repetira o ciclo sempre, caso pegue uma rota falhe, sairá na próxima, isto é muito útil, caso queira fazer um balanceamento de cargas nas rotas, muito usado com "Chipeiras", retirando X dígitos do número discado, e inserindo XXX, assim você pode alterar o número discado, útil para criação de novas regras de discagem.

Aba Prefixs

Cadastro	Contas	Creditos	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes	
Rota		<input type="text" value="p48199781"/>	Prefixo	<input type="text"/>	Usado no PABX 48199700		
<input type="checkbox"/> Inserir Prestadora		<input type="checkbox"/> Formato E164		<input type="checkbox"/> Inserir DDD local			
Cadencia do PABX-> 48199700 (Nao use rota)				Tempo mínimo	<input type="text" value="60"/>	Cadencia	<input type="text" value="60"/>
Procurar TechPrefix ...		<input type="text"/>	<input type="button" value="Procurar"/>				
<input type="button" value="<-- Anterior"/>	<input type="button" value="Próximo -->"/>	Posicao	<input type="button" value="Novo"/>	<input type="button" value="Apagar"/>	<input type="button" value="Salvar"/>		

Aqui você determina o comportamento da chamada na rota de saída, Prefixo é o techPrefix fornecido pela sua terminação, caso tenha, Inserir prestadora coloca o CSP da operadora de telefonia, coloque também a cadência de cobrança dessa rota, caso você esteja usando portabilidade na sua saída, Formato E164 é o formato internacional de chamadas (554884137.....), inserir DDD local, força colocar o código de área na saída da chamada, você também deve especificar o tempo mínimo e a cadência de cobrança da chamada.

Caso precise saber a operadora, disque *99 + numero desejado, a guia vocal dirá qual prestadora atende o numero, Ex:*9904884137000

Aba Agenda

Cadastro	Contas	Creditos	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes	
Agenda	SMS	Pagamentos	Sit. Ramais	Gravacoes	Atendimento	Discador	Filas

Nome Cliente

PABX cadastrado = agenda_nome_do_pabx

Número Telefone

Procurar pelo Nome ... **Procurar**

Nessa agenda, você pode colocar o nome e telefone de seus clientes, e ao receber a chamada de um deles, o nome aparece no display do seu aparelho IP, caso tenha display, isso é um diferencial, já pensou atender seus clientes pelo nome? Muito mais elegante, além de dar uma impressão mais profissional de seu atendimento.

Aba SMS

Cadastro	Contas	Creditos	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes	
Agenda	SMS	Pagamentos	Sit. Ramais	Gravacoes	Atendimento	Discador	Filas

Mensagem

Destino

Esse módulo depende da “Chipeira” que você usa, pode enviar mensagens de texto para os seus clientes, individualmente, ou em massa, ainda está em fase de desenvolvimento.

Aba Status

On Line...	Ligando...
10220521 ->	APPDIAL , R520 , 1 , RINGING ,
10230722 ->	DIAL , 01732118500 , 70 , UP , SIP/p10230020
10230556 ->	MEETME , * , 522154 , UP ,
10210712 ->	DIAL , 048991080722 , 1 , RING ,
10230331 ->	DIAL , 01124131211 , 183 , UP , SIP/p10230045
10220522 ->	APPDIAL , R520 , 1 , RINGING ,
10210410 ->	APPDIAL , , 38 , UP , Local/510@todos
10220523 ->	APPDIAL , R520 , 1 , RINGING ,
48199005 ->	APPDIAL , 048991080722 , 1 , DOWN ,
10230045 ->	APPDIAL , , 183 , UP , SIP/10230331
10230020 ->	APPDIAL , , 70 , UP , SIP/10230722
10261005 ->	APPQUEUE , ~S~ , 354 , UP , SIP/200.201.197.137
48199004 ->	APPDIAL , , 201 , UP , SIP/177.69.10.121
48199004 ->	APPDIAL , 067998814242 , 9 , DOWN ,
48199005 ->	APPDIAL , , 112 , UP , SIP/48200240
10230020 ->	APPDIAL , , 82 , UP , SIP/10230728
48199004 ->	APPDIAL , 011967535352 , 15 , DOWN ,
48199004 ->	APPDIAL , , 16 , UP , SIP/177.69.10.121
48199004 ->	APPDIAL , 081988890811 , 17 , DOWN ,
48199004 ->	APPDIAL , 051993716594 , 18 , DOWN ,
48200240 ->	DIAL , 011961239627 , 112 , UP , SIP/p48199005
10220527 ->	DIAL , R520 , 1 , UP ,
48199004 ->	APPDIAL , 042999732633 , 3 , DOWN ,
48199004 ->	APPDIAL , 051981922951 , 3 , DOWN ,
48199004 ->	APPDIAL , 021981010996 , 6 , DOWN ,
48199004 ->	APPDIAL , 053991156122 , 6 , DOWN ,
48199004 ->	APPDIAL , 011999977287 , 3 , DOWN ,
48199004 ->	APPDIAL , , 29 , UP , SIP/177.69.10.121

Filtrar aplicação por

Todos

Filtro de contas/ramais

Filtro de Rotas/Aplicacao

Total encontrado = 38

Visualizar Em tempo real 115

+ -

No primeiro quadro você pode ver o que acontece em cada ramal de seu PABX, verifica latência, IP de origem, Porta etc.

No segundo quadro você vê o que seu ramal está discando em tempo real, no campo filtro de contas/ramais, coloque o ramal que deseja inspecionar, a cadência de atualização é a cada 10 segundos, no terceiro você pode visualizar suas rotas de chamadas.

Aba Gravações

Ano	2017	D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H083439 048991561212.WAV
Mes	11	D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H083439 048991822666.WAV
Dia	17	D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H101627 048991832116.WAV
Hora	*	D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H101814 048991561212.WAV
Minuto	*	D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H101814 048991822666.WAV
Sentido	*	D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H101907 048991561212.WAV
Ramal	*	D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H101907 048991822666.WAV
Numero Ent/Sai	*	D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H101952 048991561212.WAV
		D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H101952 048991617387.WAV
		D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H101952 048991822666.WAV
		D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H101952 048991832116.WAV
		D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H103421 048991561212.WAV
		D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H103421 048991822666.WAV
		D 2017 11\48199700\S 48199730 D17 H103421 048991832116.WAV

Procurar + - * _***_D17_H***_**

Nesta tela você pode ver todas as gravações de conversas feitas pelo sistema, não esqueça, gravar chamadas sem a permissão dos interlocutores, ou sem fazer anúncio, é crime, passível de punição mediante a lei, avise seus funcionários, e clientes, se acaso o fizer, não nos responsabilizamos por mau uso do PABX.

Você pode dar uma senha de somente leitura para alguém de fora do sistema, acompanhar as ligações, como por exemplo, o seu cliente do Call Center.

Aba Atendimento

Atendimento para empresa ->		48199700	Musica.mp3	
Horário atendimento		Vozes de atendimento		Opcoes de atendimento
De: 0000	Até: 1200	<input checked="" type="checkbox"/> Bom dia	<input checked="" type="checkbox"/> Saudacao	1 -> 48199770
De: 1201	Até: 1800	<input checked="" type="checkbox"/> Boa tarde	<input checked="" type="checkbox"/> Menu>2S.	6 -> 48199770
De: 1801	Até: 2359	<input checked="" type="checkbox"/> Boa noite	<input type="checkbox"/> Aguarde	7 -> 48199770
Repete Menu	1 X	<input type="checkbox"/> Hora Atend.	<input type="checkbox"/> Aviso Grav.	8 -> 48199770
<input checked="" type="checkbox"/> Horario Verao				9 -> 48199780
Fuso Horário	-3	<input type="checkbox"/> Dom	Saudacao	5 -> RRRRRR
			Sucesso	0 -> D
				3 S. 48199770 Prox 0
Procurar pelo Menu			Procurar	
<-- Anterior	Próximo -->	Posicao	Novo	Apagar
			Salvar	

Aqui você configura o atendimento DIGITAL, especificando dia, hora, fuso horário, horário de verão etc. As vozes de bom dia, tarde e noite, já existem no sistema, caso escolha e não faça o "Upload" das suas vozes, de 0 a 9, você pode escolher um destino, podendo ser uma fila, ramal, ou um sub-menu de atendimento.

Existem opções prontas no sistema, que são:

R – Cada "R" inserido na opção significa próximo dígito do ramal, Ex: se você colocar na opção 2 RRR, significa, que ele vai discar o ramal de número RRR

V – Informação do saldo remanescente da conta, em reais.

C – Indicação de retorno ao chamador, muito útil como callback.

G – Indicação de gravação de um recado, coloque: G+tempo+numero de um ramal, Ex: Na opção 7, coloque GXX48199222, (onde XX = tempo em segundos pra duração máxima da gravação de 00 até 99), vai pedir pra deixar um recado, enviando o mesmo para o PABX indicado, esse formato vai pedir fazer revisão da gravação ao final da mesma.

H – Indicação de gravação de um recado, coloque: H+tempo+numero de um ramal, Ex: Na opção 7, coloque HXX48199222, (onde XX = tempo em segundos pra duração máxima da gravação de 00 até 99), NÃO vai pedir pra deixar um recado, enviando o mesmo para o PABX indicado, esse formato NÃO PERMITE fazer revisão da gravação ao final da mesma, encerra sem detalhes.

D – Disa, Ex: se você colocar na opção "0" a Letra "D", isso indicará ao sistema que complete uma chamada, com os demais dígitos que o usuário teclar, devendo ser ela com o código de área, 488413...

As opções "V,P,G,H" também podem ser usadas no desvio.

Se por acaso a chamada não atender a esses quesitos, o sistema vai para próximo nível, vai para a opção programada em "fora", e se acaso a chamada for atendida, mas não escolher nada em até 3 segundos, vai para a opção "3 Seg".

Aba Discador

Numero a se chamar	<input type="text" value="048991832116"/>	<input type="button" value="Adicionar Lista"/> <input type="button" value="Iniciar Recomeçar"/> <input type="checkbox"/> Hora Verao <input type="button" value="Parar chamadas"/> <input type="button" value="Apagar lista"/>		
Ramal/Conta Destino	<input type="text" value="48199704"/>			
Mes	<input type="text" value="10"/>		Dia	<input type="text" value="19"/>
Hora	<input type="text" value="10"/>		Minuto -10	<input type="text" value="17"/>
Tentativas	<input type="text" value="1"/>		Intervalo	<input type="text" value="115"/>
Considerar atendido em X seg.	<input type="text" value="5"/>			
Nova chamada em X seg.	<input type="text" value="30"/>			
Média a cada 100 Lig das ult. 2 Hrs.->				
15:44:47				
<input type="button" value="Salvar"/>				

Aqui você pode inserir uma lista de números para que o sistema disque para você, e ao atender a chamada, será encaminhado para o número no campo "Destino", a lista só começará a ser discado, a partir da data especificada, os números a serem chamados devem ter Código 0 + DDD. Caso haja queda de internet, a lista ficará a salvo, até que se clique em recomendar, a lista será salva sempre com a última chamada atendida.

Aba Fila

Numero da Fila	<input type="text" value="48199705"/>	Para Gravar a fila crie o credito dela	Musica da fila	<input type="text" value="48199788"/>	
RING	<input type="text" value="12"/>	Anuncio	<input type="text" value="12"/>	Tamanho	<input type="text" value="3"/>
Intervalo	<input type="text" value="1"/>	Abandono Des.	<input type="text" value="0"/>	Ramal	<input type="text" value="48199731"/>
Modo Toque	<input type="text" value="linear"/>	Penalidade	<input type="text" value="2"/>	<input type="checkbox"/> PAUSA	
Tempo limite	<input type="text" value="12"/>	Transbordo	<input type="text" value="48199730"/>	<input type="button" value="Procurar"/>	Membros --> 1
<input type="checkbox"/> Usar Tom Real	<input checked="" type="checkbox"/> Ficar na fila VAZIA	<input type="button" value="<--"/>	<input type="button" value="-->"/>	<input type="button" value="Novo"/>	<input type="button" value="Apaga"/>
<input type="button" value="Salva"/>					
Procurar Fila ...	<input type="text"/>	<input type="button" value="Procurar"/>			
<input type="button" value="<-- Anterior"/>	<input type="button" value="Próximo -->"/>	Posicao	<input type="button" value="Novo"/>	<input type="button" value="Apagar"/>	<input type="button" value="Salvar"/>

Aqui você determina as filas a ser obedecida, escolha o numero da fila, e suas opções, e caso sua fila esteja cheia, pode-se fazer um transbordo para outras filas, num efeito cascata

Para entrar na fila, tecler *30 no ramal onde as ligações deverão tocar, e insira as informações que a guia vocal lhe pedir.

Para sair da fila siga o mesmo procedimento, mas ouvindo as instruções até o fim.

Para inserir outros agentes que não estão na sua faixa de ramais, tecle *31, e siga as instruções que a guia vocal lhe pedir, mas atenção, essa facilidade exige senha no ramal Mestre

Caso precise fazer “Logar” via tecla DSS, ou discagem direta, você pode usar o *32 + login + fila + senha, se tiver dúvidas, ouça as instruções da guia vocal

*33XXXXXX – Faz login na fila pedindo somente a senha, pode ser inserido como tecla DSS, EX: *334819923348199588, onde 48199233 é o login e 48199588 é a fila.

Funções de Supervisor e agentes

Forçar desligamento do ramal, *210+ramal desejado, requer permissão de supervisor.

Supervisão de chamadas, *21 + ramal desejado, você ouvirá as conversas, mas o interlocutor não.

Caso você seja Proprietário de diversos PABX, você pode usar a senha do Login principal, cadastrada na aba de créditos, mas você só poderá espiar os canais de sua faixa de propriedade, Ex: *2148199222, ramal completo sem o 5.

Outros

*91 - Pode ser feito teste de rotas, caso tenha criado/instalado algum de nossos sistemas em separados do principal, como por Ex: centrais e Chipeiras remotas, tecle *91, e siga a orientação vocal, digite a senha do piloto/dono do sistema, digite a Rota/Chipeira desejada, e em seguida o ramal/numero desejado, o sistema vai memorizar a última conexão, sendo assim, na próxima chamada ao *91, você deverá fornecer somente o destino.

Para cancelar, digite *91, e ao solicitar destino tecle apenas 0.

*44 – Login de agentes, com a permissão de uso de facilidade do ramal, como por exemplo o desvio de chamadas, essa facilidade ainda está em fase beta de testes.

Chamada via IP – Para usar essa facilidade, você deve cadastrar na ABA créditos, o IP fixo como se fosse o nome do usuário, e ao enviar a chamada, deverá ser usado a conta como TechPrefix, Ex: enviar 4819922704884137080 (48199227 é o techprefix e 04884137080 é o numero de destino).

Por enquanto é só pessoal, deixo avisado aqui que outras facilidades podem advir ao sistema, e por isso esse manual poderá ser alterado.