

# 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 penas 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 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

#### 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 .

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.

#### Pêndulo

Para fazer o Pêndulo, você deve estar em uma conversação, tecler “#\*”, 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, tecler novamente “#\*”, você falará com a sala de espera, ao tecler “#\*” 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, tecler novamente “#\*”, avise que vai colocar mais alguém na sala, coloque o fone no gancho, 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;58199229.

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, “feriado”= insere um aviso de feriado, “sala”= envia chamada pra sala de espera, “desliga” : 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.

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 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, tecle \*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.

## 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, se não atender, volta pra origem.

	Valor crédito	406.1
Categoria	71	DDD 48

## Recuperar chamada

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

## 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 OXX(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...

## Chamada Paralela

Faz com que seu ramal toque em dois lugares ao mesmo tempo, EX: Na sua mesa e no celular ao mesmo tempo, 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 tecele \*11+DDD+numero, Ex: \*1104884137000

Para desfazer, disque \*19.

OBS : O destino só recebe a chamada uma única vez, 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.

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 cancelar, digite \*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, mas se o sistema detecta loop, ele desliga a chamada.

### **CallBack**

Você deve dar um toque a cobrar para um número fornecido pelo seu administrador do PBX, 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.

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 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, 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

Senha 12345

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 confirmar a situação do ramal. Se algum usuário tiver senha móvel, o cadeado permite seu uso, caso contrário, receberá uma negação.

### Monitoramento de ligações

Utilizado em centros de atendimento ao cliente, tecle \*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.

### Testar áudio do sistema

Tecele \*\*\*30, após o bip, fale uma frase qualquer, espere 4 segundos, e você ouvirá 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, e amarelo, livre...

Acesse o Painel de cliente no site [www.vemligar.com](http://www.vemligar.com), e digite seu usuário e senha .

Usuário

Senha

Entrar -> 23:27:52

### Aba Cadastro:

Cadastro	Contas	Creditos	Sit. Sistema	Valores	Rotas	Prefixo	Opcoes		
Nome do cliente	<input type="text" value="VemLigar (Dono)"/>			Telefone	<input type="text" value="04884137000"/>				
Estado	<input type="text" value="SC"/>	Cidade	<input type="text" value="FLORIANOPOLIS"/>		Endereço	<input type="text" value="PCA XV, 130"/>			
CEP	<input type="text"/>		Email	<input type="text" value="fulano@detal.com.br"/>					
Avisar	<input type="text" value="0"/>	URA/BD/Callback	<input type="text" value="0"/>						
Login	<input type="text" value="48190000"/>	De:	<input type="text" value="48190000"/>	Até:	<input type="text" value="48199999"/>	Crédito	<input type="text" value="4999.87"/>	Linhas	<input type="text" value="50"/>
Rotas	<input type="text"/>						Diária	<input type="text" value="0"/>	
Seguir	<input type="text" value="0"/>	Rota saída exclusiva	<input type="text" value="0"/>		Cons. Port.	<input type="text" value="0"/>			
Procurar Cadastro ...	<input type="text"/>			Procurar	ABAS	Sair :1788			
				to aqui...					
← Anterior	Próximo →		Novo		Apagar	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 saintes.

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.

### Criação de novo PABX

Auto LogOff em : 1799 Segundos... Versao de 09/02/2016-02:02 Amarelo e filas									
Cadastro	Contas	Creditos	Relatorios	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes		
Nome do cliente	VemLigar (Dono)			Telefone	04884137000				
Estado	SC	Cidade	FLORIANOPOLIS	Endereço	PCA XV, 130				
CEP		Email	fulano@detal.com.br						
Avisar	0	URA/BD/Callback	0						
Login	48190000	De:	48190000	Até:	48199999	Crédito	4999.76	Linhas	50
Rotas							Diária	0	
Seguir	0	Rota saída exclusiva	0	Cons. Port.	0				
Procurar Cadastro ...		Procurar	ABAS	Sair					
<-- Anterior	Próximo -->	Novo	Apagar	Salvar					

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:

Auto LogOff em : 1799 Segundos... Versao de 09/02/2016-02:02 Amarelo e filas

Cadastro	Contas	Creditos	Relatorios	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes		
Nome do cliente		VEMLIGAR ramais			Telefone		04884137000		
Estado	SC	Cidade	BIGUACU	Endereço			Rua: Ondina Simas de Miranda, 121		
CEP	88160-000	Email		hudsoncardoso@hotmail.com					
Avisar	5	URA/BD/Callback		0					
Login	48199200	De:	48199200	Até:	48199599	Crédito	542.6341		
						Linhas	50		
Rotas							p48199005;p48199001;p48199004;p48199002;p48199003;p48199102;p48199103	Diária	0
Seguir	0	Rota saída exclusiva		0		Cons. Port.	0		
							<input type="button" value="Sair"/> <input type="button" value="Salvar"/>		

No lugar do aeromodelo 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	S.R. Sistema	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes
Cnta Sip	48190000	Nome		Senha		* <input type="checkbox"/>	
FromUser		FromDomain		Máx Canais	1		
DefaultUser		Host/Servidor		Tipo	Ramal comum		
Aparelho detectado				<input type="checkbox"/> Usar como Rota/Conexão			
Observao/Descricao							
Procurar pelo SIP ...		<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"/>

Criar uma conexão SIP é fácil, em ID do 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	Sit. Sistema	Valores	Rotas	Prefixos	Opcoes
Id da conta	<input type="text" value="10103000"/>	IP / Nome	<input type="text"/>	Crédito	<input type="text"/>		
Acesso / Call-Back	<input type="text"/>	Diária	<input type="text"/>	Categoria	<input type="text"/>	DDD	<input type="text"/>
Rota VIP	<input type="text"/>	Lista captura	<input type="text"/>				
DAC	<input type="text"/>			Desvio	<input type="text"/>		
Senha	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Mail	<input type="text"/>			
Login	<input type="text"/>	Avisar	<input type="text"/>	Gravar	<input type="text"/>	URA	<input type="text"/>
Mascara	<input type="text"/>	Destinos	<input type="text"/>				
Procurar pela conta ...	<input type="text"/>	<input type="button" value="Procurar"/>	<input type="button" value="Classe/COS"/>				
<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 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.

### Relatórios:

Relatório 48199700	
De : 48199700	Ate: 48199799
Conta 48199700	48199799
Ano 2016	Mes 04
Do dia 29	ao dia 31
Horario 214500	235959
Minutos 0	9999
Modo : Detalhado, CSV p	
Tipo : Todas	
Combinar : 	
Pesquisar... Total de R\$ 0,13 em 1 Min	
Imprimir (Somente PC)	
SAIR	

48199227 ;20160429 ;230743 ;60 ;5 ;0,13 ;048841370001 ;p48199005
48199227 ;20160429 ;230750 ;0 ;1 ;0 ;048841370001 ;p48199005
48199227 ;20160429 ;230753 ;0 ;1 ;0 ;048841370001 ;p48199005
48199227 ;20160429 ;230756 ;0 ;0 ;0 ;048841370001 ;p48199005
48199227 ;20160429 ;231620 ;0 ;3 ;0 ;048841370001 ;p48199005

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.

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

Auto LogOff em : 1799 Segundos... Versao de 09/02/2016-02:02 Amarelo e filas

Cadastro Contas Creditos Relatorios **Valores** Rotas Prefixs Opcoes

Usado no PABX 4819 Numero  Valor  Rota p=

Categoria  Localidade

Procurar pela Número  Procurar Download Tabelas

<-- 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

Auto LogOff em : 1796 Segundos... Versao de 09/02/2016-02:02 Amarelo e filas

Cadastro Contas Creditos Relatorios Valores **Rotas** Prefixs Opcoes

Saindo do PABX 48  Discando para  Operadora

Rotas de saída

Usando o modo 

- 1 - Linear
- 2 - Cíclico

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"

## Aba Prefixs

Auto LogOff em : 1778 Segundos... Versao de 09/02/2016-02:02 Amarelo e filas

Cadastro	Contas	Creditos	Relatorios	Valores	Rotas	<b>Prefixs</b>	Opcoes
----------	--------	----------	------------	---------	-------	----------------	--------

Rota  Prefixo  Usado no PABX 48199200

Inseere Prestadora       Formato E164       Inserir DDD local

Tempo mínimo cobrado       Cadencia de cobranca

Procurar TechPrefix ...

     Posicao        

Aqui você determina o comportamento da chamada na rota de saída, Prefixo é o techPrefix fornecido pela sua terminação, caso tenha, Inseere 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.

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

## Aba Agenda

Auto LogOff em : 1799 Segundos... Versao de 09/02/2016-02:02 Amarelo e filas

Cadastro	Contas	Creditos	Relatorios	Valores	Rotas	Prefixs	<b>Opcoes</b>
<b>Agenda</b>	SMS	Pagamentos	Status	Gravacoes	Atendimento	Discador	Filas

Nome Cliente

PABX cadastrado = 48199200

Número Telefone

Procurar pelo Nome ...

     1

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

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar. The bar includes a status indicator 'Auto LogOff em : 1744 Segundos...' and the version 'Versao de 09/02/2016-02:02 Amarelo e filas'. Below this is a menu with tabs: 'Cadastro', 'Contas', 'Creditos', 'Relatorios', 'Valores', 'Rotas', 'Prefix', 'Opcoes', 'Agenda', 'SMS', 'Pagamentos', 'Status', 'Gravacoes', 'Atendimento', 'Discador', and 'Filas'. The 'SMS' tab is selected. The main area contains a 'Mensagem' input field, a 'Destino' input field, a large empty text area for the message content, and a green 'Enviar SMS' button at the bottom right.

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 implementação.

### Aba Status

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar. The bar includes tabs: 'On Line...', 'Ligando...', and 'Estado Fila'. The 'Estado Fila' tab is selected. The main area is a large empty space. On the right side, there is a control panel with the following elements: 'Combinar Conta' with an input field, 'Combinar IP' with an input field, 'Combinar porta' with an input field, 'Latencia minima' with an input field and '+' and '-' buttons, 'Total encontrado' with a checkbox labeled 'Visualizar Em tempo real', and a green 'Trace da Linha 1' button at the bottom.

No primeiro quadro você pode ver o que acontece em cada passo 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 combine, coloque o ramal que deseja inspecionar, a cadência de atualização é a cada 10 segundos, no terceiro você pode visualizar sua fila de atendimento, se existir.

### Aba Gravações

Sucesso na execução 21:10:52 res.350 X 640

Cadastro	Contas	Creditos	Relatorios	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes
Agenda	SMS	Pagamentos	Status	Gravacoes	Atendimento	Discador	Filas
Ano	2016	<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199201_D09_H114049_04884040165.WAV</a>					
Mes	02	<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199210_D09_H005745_04832858017.WAV</a>					
Dia	09	<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199210_D09_H112539_04884137000.WAV</a>					
Hora	*	<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199210_D09_H183902_04884137000.WAV</a>					
Minuto	*	<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199222_D09_H184502_04832431827.WAV</a>					
Sentido	*	<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199222_D09_H001925_04832432288.WAV</a>					
Ramal	*	<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199222_D09_H002024_04832432288.WAV</a>					
Numero Ent/Sai	*	<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199222_D09_H002056_04832432288.WAV</a>					
		<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199222_D09_H002125_04832432288.WAV</a>					
		<a href="#">D_2016_02\48199200\S_48199222_D09_H002149_04832432288.WAV</a>					
		<a href="#">D_2016_02\48199200\T_48199210_D09_H000535_5708_.WAV</a>					

Procurar + - \* \_\*\*\*\_D09\_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

Cadastro	Contas	Creditos	Sit. Sistema	Valores	Rotas	Prefixos	Opcoes
Agenda	SMS	Pagamentos	Sit. Ramais	Gravacoes	Atendimento	Discador	Filas
Atendimento para empresa ->		48190000		Musica.mp3		0	
<b>Horário atendimento</b> De: 0000 Até: 1200 <input type="checkbox"/> Seg De: 1201 Até: 1800 <input type="checkbox"/> Ter De: 1801 Até: 2359 <input type="checkbox"/> Qua Repete Menu 5 X <input type="checkbox"/> Qui <input type="checkbox"/> Horario Verao <input type="checkbox"/> Sex Fuso Horário -3 <input type="checkbox"/> Sab <input type="checkbox"/> Dom			<b>Vozes de atendimento</b> <input type="checkbox"/> Bom dia <input type="checkbox"/> Saudacao <input type="checkbox"/> Boa tarde <input type="checkbox"/> Menu -> 3S. <input type="checkbox"/> Boa noite <input type="checkbox"/> Aguarde <input type="checkbox"/> Hora Atend. <input type="checkbox"/> Aviso Grav. Escolha Voz <input type="text"/> <input type="button" value="Up .Wav"/>			<b>Opcoes de atendimento</b> 1 -> 0 6 -> 0 2 -> 0 7 -> 0 3 -> 0 8 -> 0 4 -> 0 9 -> 0 5 -> 0 0 -> 0 3 Seg. 0 Prox 0	
Procurar pelo Menu <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 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.

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

Auto LogOff em : 1114 Segundos.... Versao de 09/02/2016-02:02 Amarelo e filas								
Cadastro	Contas	Creditos	Relatorios	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes	
Agenda	SMS	Pagamentos	Status	Gravacoes	Atendimento	Discador	Filas	
Origem	04884137000						Adicionar Numeros	
Destino	48199222						Iniciar chamadas	
Mes	11	Dia					15	Parar chamadas
Hora	12	Minuto -10					10	Apagar lista
Tentativas	3	Intervalo					15	
Considerar atendido X seg.	25							
Nova chamada em X seg.	10							
Média a cada 100 Lig.->								
Procurar Cadastro ...			Procurar					
<-- Anterior		Próximo -->		Posicao	Novo		Apagar	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 recomeçar, a lista será salva sempre com a última chamada atendida.

#### Aba Fila

Auto LogOff em : 1779 Segundos.... Versao de 09/02/2016-02:02 Amarelo e filas								
Cadastro	Contas	Creditos	Relatorios	Valores	Rotas	Prefixs	Opcoes	
Agenda	SMS	Pagamentos	Status	Gravacoes	Atendimento	Discador	Filas	
Numero da Fila	99999999							
Tempo de toque nos agentes	9	Frequencia do anuncio de posicao	9					
Preparacao do agente	9	Maximo de chamadas	9	Transbordo	9			
Tipo de toque nos agentes	ringall - Toca todos os agentes juntos							
<input checked="" type="checkbox"/> Sair da fila quando sem agentes				<input type="checkbox"/> Entrar na fila mesmo sem agentes				
Procurar Fila ...			Procurar					
<-- Anterior		Próximo -->		Posicao	Novo		Apagar	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 cascara

Para entrar na fila, tecele \*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, tecele \*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

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