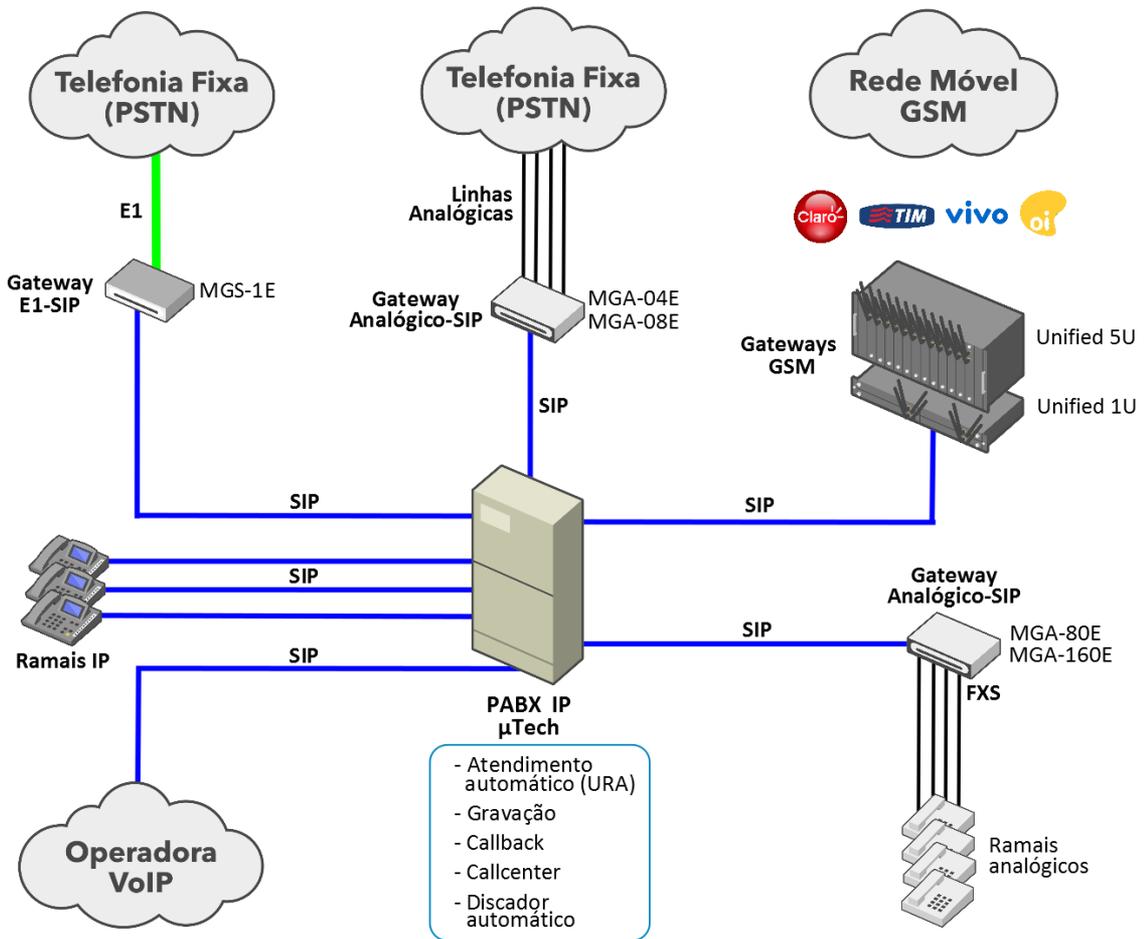


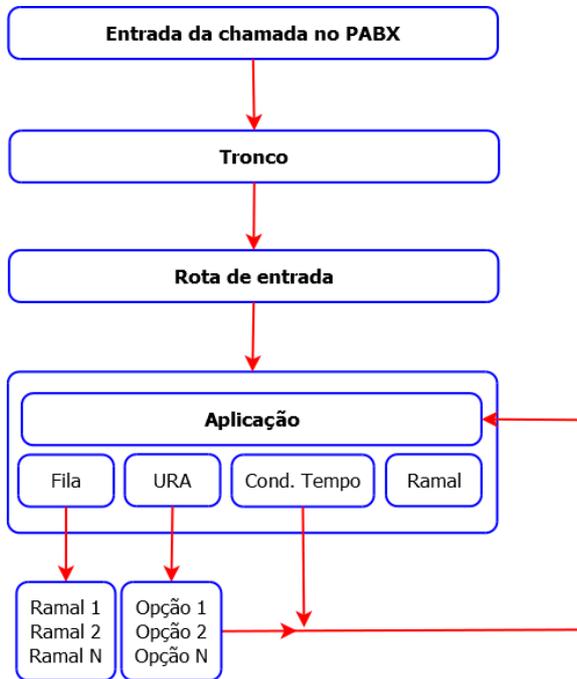
## PABX IP

### Noções básicas

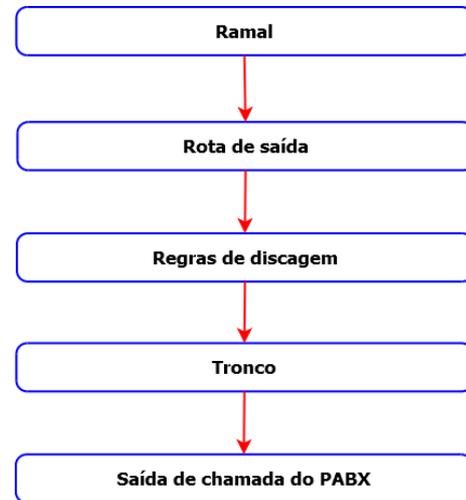
Estrutura geral de integração com rede pública e ramais internos:



### Estrutura de chamadas entrantes:



### Estrutura de chamadas saíntes:



- **Estrutura da central PABX IP uTech**
  - **Criação, edição, exclusão e configuração de troncos:** manual páginas 67 a 73
  - **Criação, edição, exclusão e configuração de rotas de entrada e saída:** manual páginas 54 a 65
- **Criação, edição e exclusão de ramais:** manual páginas 41 a 44.
  - Criar ramal (pág 48)
  - Grupo de chamada (pág 48)
  - Grupo de captura (pág 48)
  - Permissões de discagem (pág 48)
  - Chamada em espera (pág 49)
  - Habilitar gravação (pág 52)
- **Edição de URA (Aplicações → URA)**
  - Configurações gerais de URA: manual páginas 180 a 187.
  - **Adição do arquivo de áudio da URA (Configurações → Gravações do Sistema)**
    - Site sugerido para conversão: [online-audio-converter.com/pt/](http://online-audio-converter.com/pt/)
    - Formato do arquivo de áudio: .WAV, mono, PCMA Linear, 8kHz
    - Como adicionar um arquivo de áudio a uma URA: páginas 144 a 146.

- **Configuração de filas de atendimento** – Manual páginas 125 a 133
  - Inserção de membros na fila
  - Prioridade de atendimento
  - Estratégias de ring

<b>Estratégias de ring de chamadas nos ramais</b>	
<b>Ringall</b> (chamar todos)	toca simultaneamente todos os ramais/agentes disponíveis até que alguém atenda
<b>Linear</b> (roundrobin)	chama ramais na ordem em que foram cadastrados na fila e os agentes na ordem em que foram logados. A chamada é sempre entregue para o primeiro ramal/agente disponível
<b>Leastrecent</b> (menos recente)	chama ramal/agente que está mais tempo sem atender chamadas desta fila
<b>Fewestcalls</b> (menor número de chamadas)	chama o ramal/agente com o menor número de chamadas atendidas dessa fila
<b>Random</b> (aleatório)	chama ramal/agente de forma aleatória
<b>rrMemory</b> (roundrobin/linear com memória)	roundrobin/linear com memória. A chamada é sempre entregue para o próximo ramal/agente disponível, segundo a ordem de cadastro ou login na fila

- **Facilidades da central** (códigos de acesso)
  - **Transferência de chamadas**
    - **(##) Transferência cega:** ao digitar o código ## durante uma chamada, o usuário ouve uma mensagem de “Transferir”, digita o número do ramal de destino e ao colocar o telefone no gancho, a chamada é transferida incondicionalmente para o ramal de destino. Caso não haja atendimento ou o ramal de destino esteja ocupado, a chamada é finalizada.
    - **(\*2) Transferência com consulta:** ao digitar o código \*2 durante uma chamada, o usuário ouve uma mensagem de “Transferir”, digita o número do ramal de destino e aguarda até o ramal de destino atender. Caso ele atenda, é possível fazer a consulta se pode transferir a chamada. Para transferir, basta colocar o telefone no gancho. Caso o destino não queira falar com a pessoa que vai ser transferida, deve-se aguardar que ele (o

ramal de destino) desligue e a chamada retorna para você falar com o chamador original. Caso ele não atenda ou o ramal esteja ocupado, a chamada retorna para você falar com o chamador original.

- **Conferência de chamadas**
  - Quando está em uma chamada e deseja fazer conferência com outro ramal, deve-se:
    - Gerar chamada de transferência com consulta utilizando \*2
    - Quando o ramal atender, digitar o código \*3
    - Neste momento todos estarão em conferência
- **Captura de chamadas**
  - (\*13 + nº ramal) **Captura direta de ramal:** quando algum ramal está tocando e deseja-se atender àquela ligação, é possível digitar o código de acesso \*13 + nº ramal e a chamada é capturada para o seu ramal.
  - (\*8) **Captura em grupo:** captura uma chamada que estiver tocando em algum ramal do grupo de atendimento em que o seu ramal estiver inserido.
- **Encaminhamento de chamadas (siga-me)**
  - (\*72 + nº ramal) **Encaminhar chamadas do ramal:** ao digitar este código de acesso, vai ouvir mensagem informando que as chamadas do ramal X serão encaminhadas para o ramal Y. Esta condição será mantida até que seja desabilitada manualmente conforme código a seguir.
  - (\*73) **Desabilitar encaminhamento:** ao digitar este código de acesso, vai ouvir mensagem informando que o encaminhamento foi desabilitado.
- **Não-perturbe (DND – Do Not Disturb)**
  - (\*78) **Ativar não-perturbe:** Quando o código \*78 for digitado no ramal, ele desabilita o recebimento de chamadas. Ele passa a ser como se fosse um ramal inexistente, que não chama nem dá ocupado.
  - (\*79) **Desativar não-perturbe.**

- **Monitoramento de ramais em tempo real**

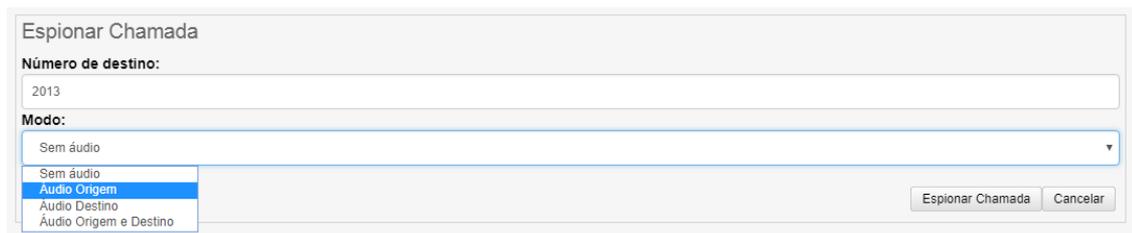
- É possível acompanhar em tempo real a utilização de todos os ramais. Os que estão em chamada no momento ficam indicados com a cor verde e os que não estão em chamadas ficam cinza:



- Quando se clica sobre um ramal que está em chamada, abre um menu de controle da ligação, onde pode-se colocar a chamada em espera, desligar, transferir, entre outros comandos:



- Clicando no botão espionar, pode-se fazer uma escuta da chamada em andamento, atendendo e escutando em qualquer outro ramal ou telefone (fixo ou móvel). Basta digitar o número de destino e selecionar o modo de escuta conforme abaixo:



- No exemplo das imagens acima, quem atender no ramal 2013 vai escutar a chamada do 2001 para o 2002. Modos de escuta:
  - **Sem áudio:** o que o 2013 falar no telefone, ninguém mais ouve, nem o 2001 nem o 2002.

- **Áudio origem:** o que o 2013 falar no telefone, somente o ramal 2001 vai ouvir (injeção de áudio para a origem), mas o 2002 não.
  - **Áudio destino:** o que o 2013 falar no telefone, somente o ramal 2002 vai ouvir (injeção de áudio para o destino), mas o 2001 não.
  - **Áudio origem e destino:** o que o 2013 falar no telefone, ambos ramais vão ouvir (injeção de áudio para a origem e para o destino), funcionando como uma conferência.
- **Relatórios gerenciais**
    - Ramais
    - Chamadas
    - Gravações

#### Anexo I – Tabela de funcionalidades / códigos de acesso

Funcionalidade	Descrição do recurso	Código
Encaminhamento de Chamadas (Siga-me)	Ativar incondicional	*72
	Desativar incondicional	*73
	Ativar quando ocupado	*90
	Desativar quando ocupado	*91
	Ativar quando não atende	*52
	Desativar quando não atende	*53
Conferência	Entrar na sala de conferência	*3
	Capturar chamada de grupo de ramais	*8
Captura	Capturar chamada de ramal específico	**
	Transferência com consulta durante chamada	*2
Transferência	Transferência cega durante chamada	##
	Cancelar chamada em espera	*83
Não Perturbe	Desativar não perturbe (DND)	*79
	Estacionar na fila que você atribuiu	*88