



Avaya™ MultiVantage™ Solution

Manual de instruções

para a administração básica

555-233-756PTB
3ª edição
Maio de 2002

Consulta Fácil

Anote as informações abaixo. (mostra exemplos apenas)

Gabinetes (gabinete n.3 é um gabinete remoto no escritório do centro)

Placas (TN754 = digital com 4 fios, pode ser usado com qualquer digital)

Intervalo de ramais (8000-8999 = DID)

Rotas de cobertura (Rota de cobertura no. 1 = 3 toques, cobertura para AUDIX)

Grupos de busca (h4 = audix 84)

Grupos de troncos (grupo 1 = troncos públicos para chamadas externas)

Códigos de acesso às facilidades (*21 = Lista de discagem abreviada 2)

Aviso

Foi feito o possível para garantir que as informações contidas neste livro estivessem completas e exatas no momento da impressão. Entretanto, as informações estão sujeitas a mudanças.

Prevenção de Fraudes de Tarifação

“Fraude de tarifação” é o uso não autorizado do seu sistema de telecomunicações por alguém não autorizado (por exemplo, uma pessoa que não é funcionária da empresa, um agente, empreiteiro ou que não esteja trabalhando em nome da sua empresa). Fique atento para o fato de que pode haver algum risco de fraude de tarifação associado ao seu sistema e que, caso uma fraude de tarifação ocorra, ela pode resultar em substanciais encargos adicionais de custos nos seus serviços de telecomunicações.

Intervenção da Avaya contra Fraudes

Caso suspeite que está sendo vítima de uma fraude de tarifação e necessite de suporte ou assistência técnica, ligue para o Canal Direto de Intervenção contra Fraude de Tarifação dos Centros de Serviços Técnicos pelo número 1-800-643-2353 nos Estados Unidos e Canadá.

Como obter suporte

Para obter outros números de telefone de suporte, consulte o site da Avaya na Web:

<http://www.avaya.com/support/>

Se você está:

- Nos Estados Unidos, clique em *Escalation Lists* que contém números telefônicos em escalação nos Estados Unidos.
- Fora dos Estados Unidos, clique em *Escalation Lists*, depois clique em *Global Escalation List* que contém os números telefônicos dos Centros de Excelência regionais.

Oferta de Segurança nas Telecomunicações

A segurança nas telecomunicações (comunicações de vídeo, dados ou voz) representa a prevenção de qualquer tipo de intrusão, ou seja, acesso ou uso malicioso ou não autorizado, ou o uso do equipamento de telecomunicações da sua empresa por terceiros.

O “equipamento de telecomunicações” da sua empresa inclui tanto este produto Avaya quanto qualquer outro equipamento de voz/dados/vídeo que possa ser acessado através deste produto Avaya (ou seja, “equipamento em rede”).

Um “terceiro” é alguém que não seja funcionário da empresa, agente, empreiteiro ou que não esteja trabalhando em nome da sua empresa. Por sua vez, uma “pessoa maliciosa” é qualquer um (incluindo alguém que possa vir a ser autorizado) que acesse o seu equipamento de telecomunicações com intenção maliciosa ou perniciososa.

Essa intrusão pode ocorrer em/através de equipamentos síncronos (multiplexados por tempo e/ou baseados em circuito) ou assíncronos (baseados em caracteres, mensagens ou pacotes), ou interfaces, em função de:

- Utilização (das capacidades especiais para o equipamento acessado)
- Roubo (de propriedade intelectual, ativos financeiros ou acesso à facilidade de serviços interurbanos, por exemplo)
- Escuta clandestina (invasão da privacidade de pessoas)

- Brincadeira de mau gosto (intromissão para causar problemas, embora aparentemente inócua)
- Prejuízos (intromissão maldosa, perda ou alteração de dados, independentemente do motivo ou da intenção, por exemplo)

Fique ciente de que pode haver risco de intrusões não autorizadas associadas ao seu sistema e/ou ao equipamento deste, ligado à rede. Perceba também que, se esse tipo de intrusão ocorrer, ele pode levar a diversos prejuízos para a sua empresa (relacionados à privacidade das pessoas/dos dados, à propriedade intelectual, aos ativos materiais, aos recursos financeiros, aos custos de mão-de-obra e/ou às despesas jurídicas, dentre outros).

Sua Responsabilidade com a Segurança das Telecomunicações da sua Empresa

A responsabilidade final de proteger tanto este sistema quanto o equipamento de rede é sua – administrador de sistema dos clientes da Avaya, suas co-irmãs da área de telecomunicações e seus gerentes. Baseie o cumprimento da sua responsabilidade no conhecimento e nos recursos adquiridos de várias fontes, que incluem, dentre outras:

- Documentos de instalação
- Documentos de administração do sistema
- Documentos de segurança
- Ferramentas de segurança baseadas em hardware/software
- Informações compartilhadas entre você e seus pares
- Especialistas em segurança nas telecomunicações

Para evitar intrusões em seu equipamento de telecomunicações, você e os seus pares devem cuidadosamente programar e configurar:

- Os sistemas de telecomunicações fornecidos pela Avaya e suas interfaces
- As aplicações de software fornecidas pela Avaya, bem como as interfaces e plataformas de hardware/software que as integram
- Qualquer outro equipamento em rede com os produtos Avaya.

Voz através de Protocolo da Internet (VoIP)

Se o equipamento permitir as opções de Voz através de Protocolo da Internet (VoIP), você pode ter algum comprometimento de desempenho, confiabilidade e segurança, mesmo que o equipamento se comporte como foi garantido. Esse comprometimento pode tornar-se mais sério se você não seguir as recomendações da Avaya para configuração, operação e uso do equipamento. VOCÊ CONFIRMA QUE ESTÁ CIENTE DESSES RISCOS E CONCLUIU QUE ELES SÃO ACEITÁVEIS PARA A APLICAÇÃO QUE DARÁ AO EQUIPAMENTO. VOCÊ TAMBÉM CONFIRMA QUE, A MENOS QUE SEJA EXPRESSAMENTE INDICADO EM OUTRO ACORDO, VOCÊ É O ÚNICO RESPONSÁVEL POR (1) GARANTIR QUE AS SUAS REDES E SISTEMAS ESTEJAM APROPRIADAMENTE PROTEGIDOS CONTRA INTRUSÕES NÃO AUTORIZADAS E (2) EFETUAR CÓPIAS DE SEGURANÇA DE SEUS DADOS E ARQUIVOS.

Cumprimento de padrões

A Avaya Inc. não se responsabiliza por interferência em rádio ou televisão decorrente de modificações não autorizadas deste equipamento, substituição, conexão de cabos ou equipamentos diferentes daqueles especificados pela Avaya Inc. A correção da interferência causada por tais modificações, substituições ou conexões não autorizadas será de responsabilidade do usuário. Nos termos da Parte 15 das Normas da FCC (Comissão Federal de Comunicações dos EUA), o usuário é advertido de que alterações ou modificações que não forem expressamente aprovadas pela Avaya Inc. poderão anular a autoridade do usuário para a operação deste equipamento.

O equipamento descrito neste manual é compatível com os padrões das organizações e normas abaixo, quando aplicáveis:

- ACA (Agência de Comunicações da Austrália)
- ANSI (Instituto Nacional de Normatização dos EUA)
- CSA (Associação de Padronização do Canadá)
- CENELEC (Comissão Européia de Padronização Eletrotécnica) – EN (Normas Européias)
- DPNSS (Sistema de Sinalização de Redes Privadas Digitais)
- ECMA (Associação Européia dos Fabricantes de Computadores)
- ETSI (Instituto Europeu de Padrões de Telecomunicações)
- Partes 15 e 68 das Normas da FCC
- IEC (Comissão Internacional de Eletrotécnica)
- CISPR (Comitê Internacional Especial sobre Interferência de Rádio)
- ITU-T (União Internacional de Telecomunicações - Telefonia)
- IPNS (Especificação de Rede PABX RDSI)
- RDSI-1 Norte-americano
- RDSI-2 Norte-americano
- UL (Underwriters Laboratories)

Padrões de Segurança de Produtos

Este produto é compatível com os seguintes padrões internacionais de Segurança de Produtos, quando aplicáveis:

Safety of Information Technology Equipment, IEC 60950, 3ª edição, incluindo todas as divergências nacionais relevantes listadas no documento Compliance with IEC for Electrical Equipment (IECEE) CB-96A.

Segurança de produtos a laser, classificação e requisitos do equipamento:

- IEC 60825-1, edição 1.1
- Safety of Information Technology Equipment, CAN/CSA-C22.2 No. 60950-00 / UL 60950, 3ª edição
- Safety Requirements for Customer Equipment, ACA Technical Standard (TS) 001 - 1997
- Um ou mais dos seguintes padrões nacionais vigentes no México, quando aplicáveis: NOM 001 SCFI 1993, NOM SCFI 016 1993, NOM 019 SCFI 1998

Padrões de compatibilidade eletromagnética (EMC)

Este produto é compatível com os seguintes padrões internacionais de EMC, respeitadas todas as divergências nacionais relevantes:

Limites e métodos de medição de rádio-interferência de equipamento de tecnologia da informação, CISPR 22:1997 e EN55022:1998.

Equipamento de tecnologia da informação – Características de imunidade – Limites e métodos de medição, CISPR 24:1997 e EN55024:1998, incluindo:

- Descarga eletrostática (ESD) IEC 61000-4-2
- Imunidade irradiada IEC 61000-4-3
- Transientes elétricos rápidos IEC 61000-4-4
- Efeitos de relâmpago IEC 61000-4-5
- Imunidade conduzida IEC 61000-4-6
- Campo magnético da frequência da rede geral IEC 61000-4-8
- Quedas e variações de tensão IEC 61000-4-11
- Harmonia de linhas de alimentação IEC 61000-3-2
- Flutuações e oscilação de tensão IEC 61000-3-3

Declarações de Conformidade da União Européia



A Avaya Inc. declara que o equipamento especificado neste documento identificado com a marca “CE” (*Conformité Européenne*) está em conformidade com a Norma de Equipamentos de Terminais de Rádio e Telecomunicações da União Européia (1999/5/EC), incluindo a Norma de Compatibilidade Eletromagnética (89/336/EEC) e Norma para Baixa Voltagem (73/23/EEC). Este equipamento foi certificado por atender aos padrões Interface de Taxa Básica (BRI) CTR3 e Interface de Taxa Primária (PRI) e subconjuntos destes em CTR12 e CTR13, quando aplicáveis.

Você pode obter cópias destas Declarações de Conformidade (DoCs), assinadas pelo Vice-Presidente do Departamento de Pesquisa e Desenvolvimento de MultiVantage™ Solution da Avaya Inc., contactando seu representante de vendas local ou visitando o seguinte site da Web:

<http://support.avaya.com/elmodocs2/DoC/IDoC/index.jhtml>

Conexões de rede

Conexões digitais – O equipamento descrito neste documento pode ser conectado às interfaces de redes digitais em toda a União Européia.

Conexões analógicas – O equipamento descrito neste documento pode ser conectado às interfaces de redes analógicas nos seguintes estados-membros:

Bélgica	Alemanha	Luxemburgo
Holanda	Espanha	Grã-Bretanha

Produto LASER

O produto poderá conter um dispositivo da Classe 1 LASER se um cabo de fibra ótica de monomodo for conectado a uma rede de portas de expansão remota (EPN). Os dispositivos LASER operam dentro dos seguintes parâmetros:

- Saída máxima de energia: entre -5 dBm e -8 dBm
- Comprimento de onda: entre 1310 nm e 1360 nm
- PRODUTO da CLASSE 1 LASER IEC 60825-1: 1998

O uso de controles, ajustes ou desempenho de procedimentos diferentes dos aqui especificados poderá resultar numa perigosa exposição à radiação.

Contate o seu representante da Avaya para obter mais informações sobre os produtos de laser.

Para obter cópias deste ou quaisquer outros documentos:

Ligue para:

Avaya Publications Center
Voz 1-800-457-1235 ou 1-410-568-3680
FAX 1-800-457-1764 ou 1-410-891-0207

Escreva para::

Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 E.U.A.
Attention: Avaya Account Management
totalware@gwsmail.com

Email:

Índice

Bem-Vindo

■ Por que esse manual	xv
■ Escrevemos esse manual para você	xvi
■ Que informações estão contidas nesse manual	xvi
■ Como utilizar esse manual	xviii
■ Questões de segurança	xx
■ Marcas comerciais e marcas de serviços	xxi
■ Manuais relacionados	xxi
■ Queremos saber a sua opinião	xxii
■ Como obter esse manual pela Web	xxii
■ Como encomendar mais cópias	xxiii
■ Como obter ajuda	xxiii

Introdução

■ Visão geral do Avaya MultiVantage™	1
Exemplo de solução MultiVantage™	3
Tipos de telefone	4
■ Acessar o sistema	6
Efetuar o login no sistema	6
Configurar a data e a hora do sistema	7
Salvar alterações	9
Efetuar logoff do sistema	12

Índice

Planejamento do sistema MultiVantage™

- Entender o plano de discagem 13
- Planos de discagem MultiVantage™ 14
 - Exibir o seu plano de discagem MultiVantage™ 17
 - Modificar seu plano de discagem MultiVantage™ 17
 - Adicionar intervalos de ramais ao seu plano de discagem MultiVantage™ 18
 - Adicionar códigos de acesso às facilidades ao seu plano de discagem MultiVantage™ 18
- Planos de discagem R10 ou anteriores 19
 - Exibir seu plano de discagem R10 ou anteriores 22
 - Modificar seu plano de discagem R10 ou anteriores 22
 - Adicionar intervalos de ramal ao seu plano de discagem R10 ou anteriores 23
 - Adicionar códigos de acesso às facilidades ao plano de discagem da R10 ou anteriores 24
- Alterar códigos de acesso às facilidades 24

Gerenciamento de telefones

- Adicionar novos telefones 27
 - Reunir informações necessárias 28
 - Conectando o telefone fisicamente 30
 - Completar as telas de ramal 31
 - Usar modelos de ramal para adicionar telefones 32
 - Usar um nome alternativo 34
 - Adicionar ou alterar teclas de facilidades 36

Índice

■ Personalizar seu telefone	38
■ Atualizar telefones	39
■ Trocar telefones	40
■ Remover telefones	42

Gerenciamento de facilidades

■ Alterar parâmetros de facilidades	45
■ Configurar a discagem abreviada	47
■ Criar grupos de captura	50
■ Configurar redirecionamento de chamadas	52
■ Criar rotas de cobertura	54
Definir cobertura por horário	57
Criar grupos de atendimento de cobertura	59
Definir cobertura para chamadas redirecionadas para os números externos	60
Definir cobertura de telecomutação	64
■ Configurar apresentações de chamadas em ponte	66

Roteamento de chamadas enviadas

■ Roteamento de classe mundial	71
Compreender a análise da ARS	72
Gerenciamento de privilégios de chamada	73
Exibir informações de análise de ARS	74

Índice

■	Modificar roteamento de chamada	75
	Adicionar um novo código de área ou prefixo	75
	Usar ARS para restringir chamadas de saída	78
■	Cancelar restrições de chamada	79
■	Partição ARS	81
	Definir um grupo de partição	82
	Atribuir um telefone a um grupo de partição	84

Aperfeiçoamento da segurança do sistema

■	Atribuir e alterar usuários	87
	Atribuir novos logins e senhas	88
	Definir permissões de login	90
	Alterar senhas	91
	Alterar logins	92
■	Prevenção de fraudes de tarifação	92
■	Usar relatórios para detectar problemas	95
	Registro de Bilhetagem	95
	Notificação de Violações de Segurança	97

Manutenção de registros

■	Registros em papel	101
■	Preparação para entrar em contato com a Avaya	105

Índice

Glossário	107
------------------	------------

Índice remissivo	117
-------------------------	------------

Sites úteis da Avaya na Web	capa interna traseira
------------------------------------	------------------------------

Índice

Bem-Vindo

Por que esse manual

Você nos informou que queria instruções passo a passo sobre as tarefas administrativas diárias do seu sistema Avaya MultiVantage™ e nós estamos atentos às suas necessidades. Esse manual contém as informações necessárias para a administração básica do sistema telefônico. Alguns passos podem variar um pouco entre as diferentes versões do sistema MultiVantage™, mas as instruções fornecidas irão ajudá-lo na maioria das operações básicas.

Se estiver familiarizado com as versões anteriores desse manual, você notará algumas alterações. Os campos de algumas telas foram alterados, as instruções de códigos de área foram transferidas para uma seção, que trata do roteamento, e a seção de resolução de problemas foi incorporada em um manual separado: *Manual de instruções para os diagnósticos básicos de Avaya MultiVantage™ Solution.*

Escrevemos esse manual para você

Use esse manual se você for um administrador do sistema MultiVantage™. Use-o antes de participar do treinamento e leve-o para as suas aulas. Faça marcações e anotações e use-o diariamente, mesmo depois de ter completado o treinamento. Se você for um novo administrador que assumiu o cargo recentemente, estiver substituindo temporariamente o administrador para a sua empresa, ou se simplesmente quiser refrescar sua memória, esse manual foi feito para você.

Que informações estão contidas nesse manual

O *Manual de instruções para a administração básica de Avaya MultiVantage™ Solution* está dividido em seções para orientá-lo nas suas operações cotidianas.

Introdução oferece uma visão geral do sistema de telefonia e dos tipos de telefone disponíveis. Fornece instruções para efetuar login, salvar alterações e efetuar logoff.

Planejamento do sistema MultiVantage™ explica como ler e atualizar seu plano de discagem. Também explica como alterar os códigos de acesso às facilidades.

Gerenciamento de telefones explica como adicionar, alterar e remover telefones do seu sistema. Também explica como criar telefones alternativos e como personalizar um telefone pelo administrador do seu sistema.

Gerenciamento de facilidades explica como administrar facilidades úteis, incluindo discagem abreviada, grupos de captura, redirecionamento de chamadas, cobertura de chamadas e apresentações em ponte.

Roteamento de chamadas enviadas explica como adicionar códigos de área e prefixos. Também inclui instruções para configurar a partição ARS e os códigos de autorização.

Aperfeiçoamento da segurança do sistema explica como adicionar e alterar logins e senhas de usuários. Também oferece uma visão geral das questões de segurança dos sistemas MultiVantage™.

Manutenção de registros fornece instruções para manutenção de registros e explica como imprimir determinados relatórios do sistema. Também explica como entrar em contato com a linha de suporte do MultiVantage™ e lista as informações que devem ser reunidas antes que você faça a ligação.

Como utilizar esse manual

Familiarize-se com os seguintes termos e convenções. Eles ajudarão você a usar esse manual com o seu sistema MultiVantage™.

- Para “ir” para um determinado campo, você pode usar a tecla TAB, setas ou a tecla RETURN no teclado do terminal de administração.
- Uma “tela” é um formulário exibido no monitor do terminal.
- Nesse manual, usaremos sempre o termo telefone; outros manuais da Avaya podem referir-se a telefones como terminais de voz.
- Se usar um software de emulação de terminal, você deverá determinar que teclas correspondem a ENTER, RETURN, CANCEL, HELP, NEXT PAGE, etc.
- Os comandos são impressos em negrito da seguinte forma: **command**.
- As teclas são impressas da seguinte forma: KEY.
- As informações mostradas em telas são impressas com largura constante da seguinte forma: `screen display`.
- As variáveis são impressas em itálico da seguinte forma: *variable*.
- Mostramos os comandos completos nesse manual, mas você também pode usar versões abreviadas dos comandos. Por exemplo, **list configuration station** pode ser digitado como **list config sta**.

- Mostramos os comandos e as telas do mais novo sistema MultiVantage™ e fazemos referências aos manuais mais recentes. Substitua pelos comandos apropriados do seu sistema e consulte os manuais disponíveis.
- Se você precisar de ajuda para construir um comando ou completar uma entrada de campo, lembre-se de usar a tecla HELP.
 - Quando você pressiona HELP em qualquer parte da linha de comando, uma lista dos comandos disponíveis é exibida.
 - Quando você pressiona HELP com o seu cursor em um campo de uma tela, uma lista das entradas válidas para esse campo é exibida.
- A linha de status ou a linha de mensagens está próxima à base da tela do seu monitor. É nesse local que o sistema exibe mensagens para você. Verifique a linha de mensagens para ver como o sistema reage à sua entrada. Anote a mensagem se você precisar ligar para a linha de suporte.
- Quando um procedimento exige que você pressione ENTER para salvar suas alterações, a tela em que está trabalhando some e o cursor retorna ao prompt de comando. A linha de mensagens mostra “command successfully completed” para indicar que o sistema aceitou suas alterações.

Você poderá ver os seguintes ícones nesse manual:



Dica:

Destaca informações que podem ser úteis para você.



NOTA:

Chama atenção para determinadas informações.



CAUTELA:

Indica um possível dano ao software, possibilidade de perda de dados ou de interrupções do serviço.



ALERTA DE SEGURANÇA:

Indica quando o administrador do sistema corre o risco de deixar o seu sistema aberto para fraudes de tarifação.

Questões de segurança

Fraude de tarifação é o roubo de serviços interurbanos. Quando uma fraude de tarifação ocorre, a sua empresa arca com as despesas. Consulte o *Avaya Security Handbook* para obter informações sobre como evitar fraude de tarifação. Você também pode telefonar para a Avaya Security Hotline (Linha de Suporte para questões de Segurança da Avaya) no número 1 800 643 2353 ou entrar em contato com o representante local da Avaya.

Marcas comerciais e marcas de serviços

As marcas registradas da Avaya são:

- AUDIX[®]
- Callmaster[®]
- CONVERSANT[®]
- DEFINITY[®]
- Intuity[™]
- MultiVantage[™]

Acrobat[®] é uma marca registrada da Adobe Systems Incorporated.

Manuais relacionados

O *Manual de instruções para a administração avançada de Avaya MultiVantage[™] Solution* e o *Manual de instruções para os diagnósticos básicos de Avaya MultiVantage[™] Solution* complementam esse manual. Sugerimos que eles sejam usados com frequência.

O *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage[™] Software* explica as facilidades do sistema e suas interações em detalhe. Fornece uma referência para planejar, operar e administrar o seu sistema e nos referimos a ele com frequência. Observe que antes de abril de 1997, essas mesmas informações estavam em dois manuais separados: o *DEFINITY Implementation* e o *DEFINITY Feature Description*.

Também nos referimos ao *Avaya MultiVantage[™] — Visão Geral* e ao *Avaya Security Handbook*.

Queremos saber a sua opinião

Informe-nos sobre o que você gosta e o que não gosta nesse manual. Embora não possamos responder pessoalmente a todas as opiniões, prometemos que todas as respostas recebidas serão lidas.

Escreva para: Avaya
Product Documentation Group
Room B3-H13
1300 W. 120th Avenue
Denver, CO 80234 E.U.A.

Envie fax para: 1 303 538 1741

Envie e-mail para: document@avaya.com

Como obter esse manual pela Web

Se você tiver acesso à Internet, pode ver e fazer o download da última versão do *Manual de instruções para a administração básica de Avaya MultiVantage™ Solution*. Para ver esse manual, você deverá ter uma cópia do Acrobat Reader.

Para acessar a versão mais recente:

1. Acesse o site Suporte ao Cliente da Avaya na Web, no endereço <http://www.avaya.com/support/>
2. Clique em **Online Services**, em **Documentation**, em **Recent Documents** e, em seguida, procure pela versão mais recente do MultiVantage™.
3. Procure por **555-233-756** (o número do documento) para visualizar a versão mais recente do manual.

Como encomendar mais cópias

Ligue para: Avaya Publications Center
Voz: 1-800-457-1235 ou 1-410-568-3680
Fax: 1-800-457-1764 ou 1-410-891-0207

Escreva para: Globalware Solutions
A/C: Avaya Account Management
200 Ward Hill Ave., Haverhill, MA 01835 E.U.A.
E-mail: totalware@gwsmail.com

Pedido: N.º. do documento 555-233-756PTB
3ª edição, mayo de 2002

Podemos inseri-lo em uma lista de pedidos permanente para que você receba automaticamente versões atualizadas desse manual. Para obter mais informações sobre pedidos permanentes ou sobre como entrar em uma lista para receber edições futuras desse manual, entre em contato com o Avaya Publications Center.

Como obter ajuda

Se precisar de mais ajuda, primeiro acesse o site Suporte ao Cliente da Avaya na Web, no endereço <http://www.avaya.com/support/>. Clique no link **Escalation Lists** no lado inferior direito da página, para obter as informações mais recentes. Se você estiver fora dos E.U.A., clique também no link **Global Escalation List** para obter os números de telefone dos Centros de excelência (COE) regionais.

Você também pode acessar os seguintes serviços. Você pode precisar adquirir um contrato de serviço extensivo para usar alguns desses serviços. Contate o representante local da Avaya para obter mais informações.

Linha de suporte do MultiVantage™ (para obter ajuda sobre administração de facilidades e aplicações do sistema)	1 800 225 7585
Centro de atendimento da Avaya Customer Care Center (para questões de manutenção e consertos)	1 800 242 2121
Avaya Toll Fraud Intervention (Intervenção contra fraude de tarifação da Avaya)	1 800 643 2353
Avaya Corporate Security (Segurança empresarial da Avaya)	1 800 822 9009
Avaya Centers of Excellence (Centros de excelência da Avaya)	
— Ásia/Pacífico	65 872 8686
— Europa Ocidental/Oriente Médio/África do Sul	44 1252 77 4800
— Europa Central/Oriental	361 645 4334
— América Central/Latina e Caribe	1 303 804 3778
— Austrália	61 2 9352 9090
— América do Norte	1 800 248 1111

Introdução

Essa seção contém uma breve visão geral de uma solução MultiVantage™. Ela também explica como efetuar o login no seu sistema de comunicação, alterar a data e a hora, salvar as alterações no sistema e efetuar o logoff.

Visão geral do Avaya MultiVantage™

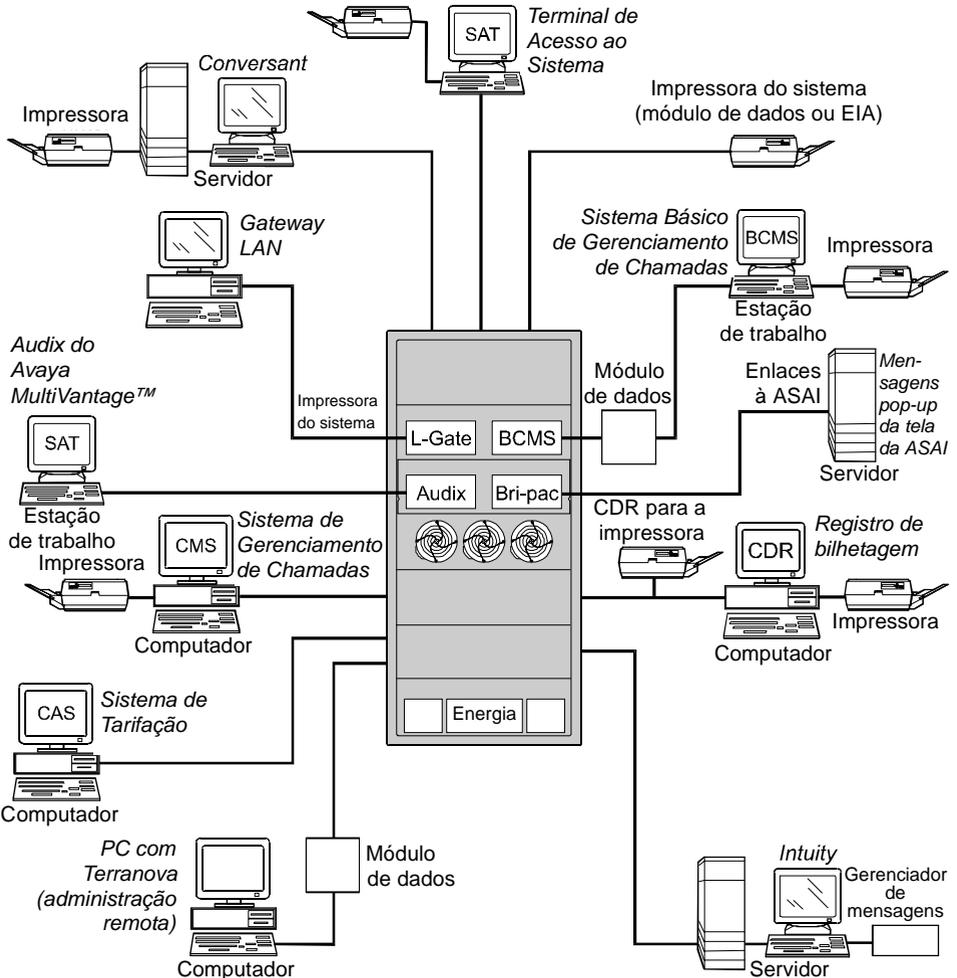
Seu sistema de comunicação Avaya MultiVantage™ organiza e roteia transmissões de voz, dados, imagem e vídeo. Seu sistema pode ser conectado aos meios de comunicação que transmitem sinais de voz e dados, entre o sistema de telefone e uma central pública, e para outras redes públicas e privadas. A figura a seguir mostra conexões típicas da solução MultiVantage™, pacotes de software e hardware adicional.

Para encontrar informações mais detalhadas e uma visão geral abrangente da sua solução MultiVantage™, consulte a *Visão Geral do software Avaya MultiVantage™*.

 **NOTA:**

O seu equipamento pode ser diferente daquele mostrado na figura.

Conectividade do G3r/produto



cydfg4r KLC 030102

Exemplo de solução MultiVantage™

Exemplo de solução MultiVantage™

A sua solução MultiVantage™ pode incluir alguns ou todos os componentes a seguir:

- Conversant — fornece resposta às informações fornecidas por voz.
- Terminal de Acesso ao Sistema (SAT) — permite conexão direta para administração e relatórios.
- Sistema Básico de Gerenciamento de Chamadas (BCMS) — reúne informações e imprime relatórios sobre o desempenho da central de atendimento.
- Módulo de dados — fornece informações digitais ao sistema.
- ASAI — permite integração entre computadores e sistemas MultiVantage™ adjuntos.
- Registro de Bilhetagem (CDR) — reúne, armazena, filtra e imprime registros sobre chamadas controladas pelo seu sistema.
- Gerenciador de Mensagens Intuity — acesso ao processamento de voz INTUITY AUDIX e Embedded AUDIX em um computador pessoal conectado a uma rede local.
- PC com software de emulação de terminal — permite a administração remota do sistema a partir de um computador pessoal.
- Sistema de Tarifação (CAS) — usa os registros de chamadas para criar relatórios de tarifação para a indústria hoteleira.

- Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) — reúne informações e gera relatórios sobre o desempenho dos centros de telemarketing.
- Estação de trabalho Embedded AUDIX — permite que você administre o correio de voz.
- Impressora do sistema/Gateway LAN — conecta-se à impressora do sistema e ao servidor da rede local.

Tipos de telefone

A sua solução MultiVantage™ pode ter qualquer um dos seguintes tipos de telefones de usuário. Quando fizer alterações no seu sistema, você precisará saber se cada telefone é um telefone analógico, digital, híbrido, RDSI ou IP.

Analogico	Digital	Híbrido	RDSI	IP
500	2402	7303S	7505D	4602
2500	2420	7305S	7506D	4606
6210	6402	7309H	7507D	4612
6218	6408, 6408+, 6408D	7313H	8503D	4620
6220	6416D+	7314H	8510T	4624
7101A	6424D+	7315H	8520T	4630
7102A	7401D, 7401+	7316H	ASAI	
7103A	7403D	7317H		
7104A	7404D			
7302H	7405D, 7405ND			
7303H	7406D, 7406+			
8110	7407D, 7407+			
DS1FD	7410D, 7410+			
K2500	7434D, 7434ND			
	7444D			
	8403B			
	8405B, 8405B+			
	8405D, 8405D+			
	8410B, 8410D			
	8411B, 8411D			
	8434D			
	602A1			
	603A1, 603D1, 603E1			
	606A1			

Acessar o sistema

Você deverá primeiro efetuar o login para poder administrar o seu sistema de comunicação. Para efetuar o login, você precisará saber:

- seu login e sua senha
- o tipo do terminal ou o programa de emulação de terminal que você está utilizando

Altere sua senha com frequência, pelo menos, uma vez por mês, para ajudar a manter os fraudadores fora do seu sistema. Para obter instruções sobre como alterar sua senha ou adicionar novos logins, consulte [“Atribuir e alterar usuários” na página 87](#).

Efetuar o login no sistema

Se o seu sistema exigir procedimentos de Gateway de Segurança de Acesso, consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para obter mais informações.

1. No prompt, digite seu login e pressione RETURN.
O sistema pede que você insira sua senha.
2. Digite sua senha e pressione RETURN.

Sua senha não será exibida na tela. Mantenha sua senha em segredo.

O sistema pede que você forneça o tipo do terminal. O tipo entre colchetes é o padrão.

```
Login:  
Password:  
  
System: XXXXXX           Software Version: xxxxxxxxxxxxxx  
Terminal Type: (513, 715, 4410, 4425, VT220): [513]
```

Tela de terminal para login

3. Pressione RETURN se estiver usando o terminal padrão. Caso contrário, insira o tipo do terminal e pressione RETURN.

Quando você efetua o login, “Command” é exibido. O sistema está pronto para aceitar um novo comando.

Configurar a data e a hora do sistema

Atualize a data e a hora do sistema para eventos como anos bissextos ou horário de verão. A data e a hora corretas asseguram que os registros estarão corretos.



Dica:

Alterar a data e a hora pode modificar os dados de Registro de Bilhetagem (CDR) em até 9 horas e 59 minutos. Portanto, você deve alterar a data e a hora após o horário comercial normal.

Para definir a data e a hora do sistema:

1. Digite **set time** e pressione RETURN.

A tela Date and Time (Data e Hora) é exibida.

2. Complete os campos apropriados.

Use um relógio de 24 horas para definir a hora. Por exemplo, para 2h (14:00), digite 14. Não tente atualizar o campo Seconds porque ele é automaticamente redefinido para 0 quando você pressiona ENTER.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

DATE		DATE AND TIME			
DATE	Day of the Week: _____	Month: _____			
	Day of the Month: __	Year: ____			
TIME	Hour: __	Minute: __	Second: XX	Type: _____	
	Daylight Savings Rule: ____				

Tela Date and Time (Data e Hora)

4. Digite **display time** e pressione RETURN para verificar a data e a hora atualizadas.



Dica:

Quando você altera a data ou a hora, alguns telefones com displays podem não ser automaticamente atualizados. Se isso acontecer, cada usuário deverá pressionar a tecla de data/hora em seu telefone e o display será atualizado.

Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para obter mais informações sobre como ajustar a data e hora do sistema.

Salvar alterações

Existem dois métodos para salvar alterações no seu sistema: salvar temporariamente e fazer backups permanentes.

Salvar temporariamente

Enquanto estiver trabalhando no sistema, as alterações inseridas na memória do sistema serão consideradas temporárias. As alterações feitas desde o último backup permanente serão perdidas se o seu sistema sofrer uma queda de energia.

1. Pressione ENTER para salvar as alterações que você fez na tela.

Quando você pressiona ENTER, “command successfully completed” é exibido e o cursor retorna ao prompt de comando.

Backup permanente

Um backup permanente copia suas alterações da memória do sistema em uma placa (também chamada de ROM flash), um disco ou uma fita. Você pode executar backups manuais ou o seu sistema pode ser administrado para fazer o backup automaticamente a cada 24 horas.



Dica:

*Para determinar se o seu sistema está fazendo backups automaticamente, digite **display system-parameters maintenance** e veja se você tem manutenção programada.*

Quando fizer muitas alterações, você deverá executar um backup manual, caso o seu sistema sofra queda de energia antes do próximo backup. Para criar um backup:

1. Verifique se a placa ou a fita de backup está no lugar correto.
2. Verifique o painel de alarmes e desative os alarmes ativos.
3. Digite **save translation** e pressione RETURN.

O processo de backup pode demorar até 10 minutos. Você não pode administrar o seu sistema durante o processo de backup.

Se uma mensagem de erro for exibida no campo Command Completion Status, elimine o erro e salve novamente.

SAVE TRANSLATION		
Processor	Command Completion Status	Error Code
SPE_A	Success	0

Tela Save Translation (Salvar os Dados)

É recomendável ter, pelo menos, dois backups. Você pode executar o backup novamente em uma segunda placa ou pode copiar um backup automático com o comando de backup (se o seu sistema permitir). Você pode preferir manter esse segundo (ou um terceiro) backup fora das suas instalações para garantir que poderá recuperá-lo em caso de desastre ou falha no sistema.

Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para obter mais informações sobre a criação de backups do seu sistema.

Salvar anúncios

Você só pode salvar anúncios se o seu sistema tiver uma placa de anúncios integrados e você tiver administrado anúncios.

Consulte o *Manual de instruções para a administração avançada de Avaya MultiVantage™ Solution* para obter informações sobre anúncio de voz sobre LAN (Voice Announcements over LAN, VAL) e sobre o VAL Manager.

Se você alterar seus anúncios gravados e tiver uma placa TN750C, o sistema salvará automaticamente suas alterações na memória FLASH da placa.

Se tiver uma placa TN750 ou TN750B, você precisará salvar manualmente os anúncios registrados no seu sistema.

1. Digite **save announcements** e pressione RETURN para salvar as alterações.

Esse processo pode levar até 40 minutos. Você não pode administrar seu sistema enquanto ele estiver salvando anúncios.

NOTA:

Se você tiver as placas TN750B e TN750C, salve os anúncios no slot TN750B.

Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para obter mais informações sobre como salvar anúncios.

Efetuar logoff do sistema

Por razões de segurança, você deverá efetuar o logoff sempre que sair do seu terminal.

1. Para efetuar o logoff do sistema, digite **logoff** e pressione RETURN.

Você poderá ver uma tela de segurança indicando que Remote Access (Acesso Remoto), Facility Test (Facilidade de Teste) ou Busied Out (Ocupado devido a manutenção) estão sendo administrados por você. É aconselhável desativar essas facilidades antes de efetuar o logoff. Para obter mais informações sobre estas facilidades, consulte o *Manual de instruções para os diagnósticos básicos de Avaya MultiVantage™ Solution*.

Essa tela também indica se você tem alarmes principais e secundários que devem ser verificados antes do fim da sua sessão.

2. Digite **y** e pressione RETURN para continuar com o logoff.

Se estiver usando o software de emulação de terminal para administrar a central, você deverá efetuar o logoff do sistema e sair do aplicativo de emulação antes de alternar ou comutar para outro pacote de software.

Planejamento do sistema MultiVantage™

Essa seção oferece a você informações sobre as facilidades em todo o sistema. Explica como ler e usar seu plano de discagem e mostra como fazer alterações simples, como adicionar faixas de ramais. Essa seção também explica como atribuir códigos de acesso às facilidades.

planejar

Entender o plano de discagem

Seu plano de discagem informa ao seu sistema como interpretar os dígitos discados. Por exemplo, se você discar 0 no seu sistema para acessar uma linha externa, é, na verdade, o plano de discagem que informa ao sistema que ele deverá procurar um tronco externo quando uma seqüência discada começar com 0.

O plano de discagem também informa ao sistema quantos dígitos devem ser esperados para determinadas chamadas. Por exemplo, o plano de discagem pode indicar que todas as extensões internas são números de 4 dígitos que começam com 1 ou 2.



Dica:

*Nesse manual, em geral, nós não explicamos cada tela com tantos detalhes quanto explicamos o plano de discagem. No entanto, como essa tela serve de base para praticamente tudo no sistema, queremos ter certeza de que você entendeu claramente como ler e atualizar seu plano de discagem. As telas mostradas podem não coincidir exatamente com o seu sistema. Se você tiver um sistema MultiVantage™, consulte [Planos de discagem MultiVantage™](#). Se você tiver um sistema da versão R10 ou anterior, consulte [Planos de discagem R10 ou anteriores](#). Se você precisar de mais informações, consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software*.*

Planos de discagem MultiVantage™

O software MultiVantage™ permite que você crie seu plano de discagem usando entre um e sete dígitos.



NOTA:

Se você tiver um sistema da versão R10 ou anterior, consulte [Planos de discagem R10 ou anteriores](#).

Vamos analisar um exemplo de plano de discagem para que você saiba como ler o plano do seu sistema. A figura a seguir mostra um exemplo de um plano de discagem simples.

DIAL PLAN ANALYSIS TABLE								
Percent Full: 9								
Dialed String	Total Length	Call Type	Dialed String	Total Length	Call Type	Dialed String	Total Length	Call Type
0	1	attd	—	—	—	—	—	—
1	3	dac	—	—	—	—	—	—
20	5	ext	—	—	—	—	—	—
21	2	fac	—	—	—	—	—	—
3	5	ext	—	—	—	—	—	—
4	4	ext	—	—	—	—	—	—
4	7	ext	—	—	—	—	—	—
5	7	ext	—	—	—	—	—	—
6	7	ext	—	—	—	—	—	—
8	1	fac	—	—	—	—	—	—
9	5	ext	—	—	—	—	—	—
*	3	fac	—	—	—	—	—	—
#	3	fac	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—

planejar

Tela Dial Plan Analysis Table (Tabela de Análise do Plano de Discagem)

O conjunto de três colunas indica o comprimento da seqüência de discagem para cada tipo de chamada. Por exemplo, esse plano de discagem mostra que quando os usuários discam um número com 7 dígitos que inicia com 4, eles estão discando um ramal.

A terceira coluna pode ter um dos seguintes códigos:

- Atendedor (attd) — Define como os usuários chamam um atendedor. Os números de acesso de Attd podem ser qualquer número de 0 a 9 e conter 1 ou 2 dígitos. Na figura do nosso exemplo, o sistema chama um atendedor quando os usuários discam 0.
- Códigos de acesso de discagem (dac) — Permitem que você use os códigos de acesso a troncos (tac) e os códigos de acesso às facilidades (fac) no mesmo intervalo. Por exemplo, você poderia definir o grupo 100-199 para

DACs, que permitiriam FACs e TACs nesse intervalo. Códigos de acesso de discagem podem iniciar com qualquer número de 0 a 9 e contêm até 4 dígitos. Nas últimas versões, * e # também podem ser o primeiro dígito. Na figura do nosso exemplo, os códigos de acesso de discagem começam com 1 e devem ter 3 dígitos, portanto essa empresa pode ter um código de acesso à facilidade definido para 133 e um código de acesso a troncos atribuído a 134.

- Ramais (ext) — Define os intervalos de ramais que podem ser utilizados no seu sistema. No nosso exemplo, os ramais devem estar nos seguintes intervalos: 20000–20999, 30000–39999, 4000–4999, 4000000–4999999, 5000000–5999999, 6000000–6999999 e 90000–99999.
- Códigos de acesso às facilidades (FAC) apenas — FACs podem ser qualquer número de 0 a 9 e ter até 4 dígitos. Você pode usar * ou #, mas apenas como primeiro dígito. No nosso exemplo, essa empresa pode usar *21 para ativar uma facilidade e #21 para desativar a mesma facilidade. Nosso exemplo também mostra que um FAC pode ser definido para 8 (primeiro dígito 8, apenas um dígito).
- Ramais com prefixo (pext) — pext é composto de um prefixo (primeiro dígito) que pode ser de 0 a 9 (* e # não são permitidos) e um número de ramal com até 6 dígitos de comprimento. A finalidade do prefixo é identificar o tipo de chamada como um ramal.

Exibir seu plano de discagem MultiVantage™

Você deve aproveitar essa oportunidade para observar e interpretar o seu próprio plano de discagem. Para exibir o plano de discagem do sistema:

1. Digite **display dialplan analysis** e pressione RETURN.

Modificar seu plano de discagem MultiVantage™

É fácil fazer alterações no seu plano de discagem. Por exemplo, vamos adicionar um novo intervalo de códigos de acesso de discagem ao plano de discagem. Nós queremos poder atribuir FACs e TACs no intervalo de 700–799.

1. Digite **change dialplan analysis** e pressione RETURN.

A tela Dial Plan Analysis Table (Tabela de Análise do Plano de Discagem) é exibida.

2. Mova o cursor para a próxima linha disponível.
3. Digite **7** na primeira coluna.
4. Digite **3** na segunda coluna.
5. Digite **dac** na terceira coluna.
6. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Adicionar intervalos de ramais ao seu plano de discagem MultiVantage™

À medida que as suas necessidades aumentam, você pode querer um novo conjunto de ramais. Para que você possa atribuir um ramal a uma estação, esse ramal deverá pertencer a um intervalo definido no plano de discagem. Vamos adicionar um novo conjunto de ramais que inicie com 8 e tenha 6 dígitos (800000–899999).

Para adicionar esse conjunto de ramais ao plano de discagem:

1. Digite **change dialplan analysis** e pressione RETURN.
A tela Dial Plan Analysis Table (Tabela de Análise do Plano de Discagem) é exibida.
2. Mova o cursor para a próxima linha disponível.
3. Digite **8** na primeira coluna.
4. Digite **6** na segunda coluna.
5. Digite **ext** na terceira coluna.
6. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Adicionar códigos de acesso às facilidades ao seu plano de discagem MultiVantage™

À medida que as suas necessidades mudam, você pode querer adicionar um novo conjunto de códigos de acesso às facilidades do seu sistema. Para que você possa atribuir um FAC na tela Feature Access Code (Código de Acesso à Facilidade), ele deverá estar de acordo com seu plano de discagem.

No nosso exemplo, se quiser atribuir um código de acesso 33 à facilidade Último Número Discado, primeiro você deverá adicionar um novo intervalo de FAC ao seu plano de discagem. Para adicionar um intervalo de FAC de 30–39:

1. Digite **change dialplan analysis** e pressione RETURN.
A tela Dial Plan Analysis Table (Tabela de Análise do Plano de Discagem) é exibida.
2. Mova o cursor para a próxima linha disponível.
3. Digite **3** na primeira coluna.
4. Digite **2** na segunda coluna.
5. Digite **fac** na terceira coluna.
6. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Planos de discagem R10 ou anteriores

Vamos analisar um exemplo de plano de discagem para que você saiba como ler o plano do seu sistema. A figura a seguir mostra um exemplo de um plano de discagem simples.

DIAL PLAN RECORD							Page 1 of 1
						Local Node Number:	
						ETA Node Number:	
Uniform Dialing Plan: 4-digit						ETA Routing Pattern:	
UDP Extension Search Order: local-extensions-first							
FIRST DIGIT TABLE							
First							Length
Digit	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	
1:	_____	_____	_____	extension_	_____	_____	
2:	_____	_____	_____	extension_	_____	_____	
3:	_____	_____	_____	_____	_____	_____	
4:	_____	_____	_____	_____	_____	_____	
5:	_____	_____	_____	extension_	_____	_____	
6:	_____	_____	dac	_____	_____	_____	
7:	_____	_____	_____	_____	_____	_____	
8:	_____	_____	_____	_____	_____	_____	
9:	fac	_____	_____	_____	_____	_____	
0:	attd	_____	_____	_____	_____	_____	
*:	_____	_____	fac	_____	_____	_____	
#:	_____	_____	fac	_____	_____	_____	

Tela Dial Plan Record (Registrador de Plano de Discagem)

Na metade inferior da tela Dial Plan Record, você verá a First Digit Table (Tabela de Primeiro Dígito). Essa tabela define o plano de discagem do seu sistema.

As linhas na Tabela de Primeiro Dígito indicam o que o sistema faz quando o primeiro dígito da linha é digitado. As colunas indicam o comprimento da seqüência de discagem para cada tipo de chamada. Por exemplo, esse plano de discagem mostra que quando os usuários discam um número com 4 dígitos que inicia com 2, eles estão discando um ramal.

A tabela de primeiro dígito pode ter um dos termos a seguir:

- **Atendedor (attd)** — Define como os usuários chamam um atendedor. Os números de acesso de Attd podem ser qualquer número de 0 a 9 e conter 1 ou mais dígitos. Na figura do nosso exemplo, o sistema chama um atendedor quando os usuários discam 0.
- **Códigos de acesso de discagem (dac)** — Permitem que você use os códigos de acesso a troncos (tac) e os códigos de acesso às facilidades (fac) no mesmo intervalo. Por exemplo, você poderia definir o grupo 300–399 para DACs, que permitiriam FACs e TACs nesse intervalo. Códigos de acesso de discagem podem iniciar com qualquer número de 1 a 9 e contêm até 4 dígitos. Nas últimas versões, * e # também podem ser o primeiro dígito. Na figura do nosso exemplo, os códigos de acesso de discagem começam com 6 e devem ter 3 dígitos, portanto essa empresa pode ter um código de acesso à facilidade definido para 633 e um código de acesso a troncos atribuído a 634.
- **Ramais (ext)** — Definem os intervalos de ramais que podem ser utilizados no seu sistema. Na nossa figura, os ramais devem estar dentro dos seguintes intervalos: 1000–1999, 2000–2999 e 5000–5999.
- **Códigos de acesso às facilidades (FAC) apenas** — FACs podem ser qualquer número de 1 a 9 e ter até 4 dígitos. Você pode usar * ou #, mas apenas como primeiro dígito. No nosso exemplo, essa empresa pode usar *21 para ativar uma facilidade e #21 para desativar a mesma facilidade. Nosso exemplo também mostra que um FAC pode ser definido para 9 (primeiro dígito 9, apenas um dígito).

- Código diverso (misc) — (somente para R10 ou anteriores) Esse termo é usado se você quiser ter mais de um tipo de código iniciando com o mesmo dígito ou ter o mesmo tipo de código com diferentes comprimentos, dependendo do segundo dígito. Usar um código diverso exige que você também defina uma tabela do segundo dígito. Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para obter informações sobre a tabela do segundo dígito. Nosso exemplo não mostra esse código.

Exibir seu plano de discagem R10 ou anteriores

Você deve aproveitar essa oportunidade para observar e interpretar o seu próprio plano de discagem. Para exibir o plano de discagem do sistema:

1. Digite **display dialplan** e pressione RETURN.

Modificar seu plano de discagem R10 ou anteriores

É fácil fazer alterações no seu plano de discagem. Por exemplo, vamos adicionar um novo intervalo de códigos de acesso de discagem ao plano de discagem. Nós queremos poder atribuir FACs e TACs no intervalo de 700–799.

1. Digite **change dialplan** e pressione RETURN.

A tela Dial Plan Record (Registrador de Plano de Discagem) é exibida.

2. Mova o cursor para a 7ª linha na 3ª coluna.

Esse campo define o que o sistema faz quando os usuários discam qualquer número de 700 a 799.

3. Digite **dac** no campo selecionado.
4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Adicionar intervalos de ramal ao seu plano de discagem R10 ou anteriores

À medida que as suas necessidades aumentam, você pode querer um novo conjunto de ramais. Para que você possa atribuir um ramal a uma estação, esse ramal deverá pertencer a um intervalo definido no plano de discagem. Vamos adicionar um novo conjunto de ramais que inicie com 3 e tenha 4 dígitos (3000–3999).

Para adicionar esse conjunto de ramais ao plano de discagem:

1. Digite **change dialplan** e pressione RETURN.
A tela Dial Plan Record (Registrador de Plano de Discagem) é exibida.
2. Mova o cursor para a 3ª fila na 4ª coluna.
3. Digite **extension** no campo selecionado.
4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Adicionar códigos de acesso às facilidades ao plano de discagem da R10 ou anteriores

À medida que as suas necessidades mudam, você pode querer adicionar um novo conjunto de códigos de acesso às facilidades do seu sistema. Para que você possa atribuir um FAC na tela Feature Access Code (Código de Acesso à Facilidade), ele deverá estar de acordo com seu plano de discagem.

No nosso exemplo, se quiser atribuir um código de acesso 33 à facilidade Último Número Discado, primeiro você deverá adicionar um novo intervalo de FAC ao seu plano de discagem.

Para adicionar um intervalo de FAC de 30–39:

1. Digite **change dialplan** e pressione RETURN.
A tela Dial Plan Record (Registrador de Plano de Discagem) é exibida.
2. Mova o cursor para a 3ª fila e a 2ª coluna.
3. Digite **fac** no campo selecionado.
4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Alterar códigos de acesso às facilidades

Os códigos de acesso às facilidades (FAC) permitem que os usuários ativem e desativem as facilidades de seus telefones. Um usuário que conhece o FAC de uma facilidade não precisa de uma tecla programada para usá-la. Por exemplo, se você informar aos

usuários que o FAC do Último Número Discado é *33, eles podem discar novamente um número de telefone inserindo o FAC em vez de precisar de uma tecla Último Número Discado.

Muitas facilidades já possuem códigos definidos na fábrica. Você pode usar esses códigos padrão ou pode alterá-los para códigos que sejam mais lógicos para você. No entanto, todo FAC deve estar de acordo com seu plano de discagem e deve ser único. Para obter mais informações sobre o plano de discagem, consulte [“Entender o plano de discagem”](#) na página 13.

Vamos testar um exemplo. Se você quiser alterar o código de acesso à facilidade de Estacionamento de Chamadas para *72:

1. Digite **change feature-access-codes** e pressione RETURN.
A tela Feature Access Code (FAC, Código de acesso à facilidade) é exibida.
2. Mova o cursor para o campo Call Park Access Code.
3. Digite ***72** no campo de código de acesso sobre o código antigo.
4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Se você tentar inserir um código que já está atribuído a uma facilidade, o sistema avisará sobre o código duplicado e não permitirá que você continue até alterar um deles.



Dica:

Para remover um código de acesso à facilidade, apague o FAC existente e deixe o campo em branco.

Gerenciamento de telefones

Essa seção explica como adicionar, trocar ou remover os telefones do seu sistema. Também fornece dicas para personalizar seu próprio telefone para que você tenha as teclas de facilidades necessárias para diversas tarefas de administração e solução de problemas.

NOTA:

Observe que essa seção não ensina como administrar um terminal atendedor ou um telefone IP. Se você precisar adicionar ou modificar um terminal atendedor ou um telefone IP, consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software*.

Adicionar novos telefones

Quando lhe pedem para adicionar um novo telefone ao sistema de telefone, o que você deve fazer? Para conectar um novo telefone, você precisa fazer três coisas:

- localizar uma porta disponível
- fazer a instalação física desde o Distribuidor Geral (DG) de rede até a tomada de telefone
- informar ao sistema telefônico o que você está fazendo

Antes de determinar que porta usar para o novo telefone, você precisa determinar que tipo de telefone está instalando, que portas estão disponíveis e onde deseja instalar o telefone.

Reunir informações necessárias

1. Determine se o aparelho de telefone é analógico, digital, RDSI ou híbrido.

Você precisa dessas informações para determinar que tipo de porta necessita, porque o tipo de porta e o tipo de telefone devem ser correspondentes. Se você não souber que tipo de telefone tem, consulte [“Tipos de telefone” na página 4](#) para obter uma lista dos telefones por número de modelo.

2. Registre a localização, o número da tomada e do fio.

Você poderá encontrar essas informações na tomada onde deseja instalar o telefone, anotada nos seus registros do sistema ou obtê-las com o técnico responsável pela instalação física.

3. Exiba as placas (cartões) e as portas disponíveis.

Para ver uma lista das placas no seu sistema, digite **list configuration stations** e pressione RETURN.

Board Number	Board Type	SYSTEM CONFIGURATION		Assigned Ports			
		Code	Vintage	u=unassigned	t=tti	p=psa	
01A05	DIGITAL LINE	TN754B	000002	01 u	03 u	05 u	07 08
01A06	ANALOG LINE	TN742	000010	01 02	03 04	u u	u u
01B05	ANALOG LINE	TN746B	000008	u u	u u	u u	u u
01C04	ANALOG LINE	TN746B	000008	u u	u u	u u	u u
01C05	DIGITAL LINE	TN2224	000004	01 u	u 04	u u	07 08
01C06	HYBRID LINE	TN762B	000004	u u	u u	u u	u u
01C09	MET LINE	TN735	000005	01 u	u u		
01C10	DIGITAL LINE	TN754	000004	u u	u u	u u	u u

Tela System Configuration (Configuração do Sistema)

A tela System Configuration mostra todas as placas (cartões) do seu sistema que estão disponíveis para conectar telefones. Você pode ver o número da placa, o tipo da placa e o status de cada porta da placa.

4. Escolha uma porta disponível e registre o seu endereçamento de porta.

Cada porta disponível ou não atribuída é indicada por um 'u'. Escolha uma porta disponível de um tipo de placa que corresponda ao seu tipo de telefone (como uma porta em uma placa analógica para um telefone analógico).

Cada telefone deve ter uma atribuição de porta válida, também chamada de endereçamento de porta. A combinação do número da placa com o número da porta forma o endereçamento da porta. Portanto, se você quiser conectar um telefone à terceira porta na placa 01C05, o endereçamento da porta será 01C0503 (01=gabinete, C=compartimento, 05=slot, 03=porta).



Dica:

*Se você adicionar vários telefones de uma vez, é aconselhável imprimir uma cópia em papel da tela System Configuration. Para imprimir a tela em uma impressora conectada ao terminal do sistema, digite **list configuration stations print** e pressione RETURN. Para imprimir em uma impressora do sistema que você usa para relatórios programados, digite **list configuration stations schedule immediate** e pressione RETURN.*

5. Escolha um número de chamada para o novo telefone.

O ramal escolhido não deve estar atribuído e deve estar em conformidade com o seu plano de discagem. Você também deverá determinar se esse usuário precisa de um ramal que possa ser discado diretamente (DDR) ou ser acessado através de um número de telefone central.

Anote as suas escolhas de porta e ramal nos registros em papel do seu sistema.

Conectando o telefone fisicamente

Depois de reunir todas as informações, você estará pronto para conectar fisicamente a porta ao Distribuidor Geral (DG) de rede.

Se tiver um representante da Avaya ou um técnico no local para finalizar as conexões físicas, você deverá avisá-los de que está pronto para adicionar o telefone ao sistema. Para solicitar que a Avaya instale as novas conexões, ligue para o representante da Avaya e faça um pedido.

Se você mesmo for responsável por fazer as conexões e tiver dúvidas sobre como conectar a porta ao Distribuidor Geral (DG) de rede, consulte o seu guia de instalação do sistema.

Agora você está pronto para configurar o sistema para que ele reconheça o novo telefone.

Completar as telas de ramal

As informações que você insere na tela de ramal informam ao sistema se o telefone existe e indicam que facilidades você deseja ativar no telefone.

Para acessar a tela de ramal do novo telefone:

1. Digite **add station nnnnnnn** e pressione RETURN, onde *nnnnnnn* é o ramal do novo telefone.

Verifique se o ramal está de acordo com o seu plano de discagem. Você também pode usar o comando **add station next** para adicionar um telefone ao próximo ramal disponível.

Quando a tela de ramal é exibida, você vê o número de chamada e alguns valores de campo padrão. Por exemplo, a tela a seguir refere-se a um novo telefone no ramal 2345.

```

                                STATION
Extension: 2345                    Lock Messages? _      BCC: _
Type: 8411D                      Security Code: _____ TN: 1
Port: _____                Coverage Path 1: _____ COR: 1
Name: _____                 Coverage Path 2: _____ COS: 1
                                Hunt-to Station: _____

STATION OPTIONS
    Loss Group: _____        Personalized Ringing Pattern: 1
    Data Module? _____      Message Lamp Ext: 2345
    Speakerphone: 2-way        Mute Button Enabled? y
    Display Language: english

                                Media Complex Ext: _____
                                IP Softphone? n

```

Tela Station (Ramal)

2. Digite o número do modelo do telefone no campo Type.
Por exemplo, para instalar um telefone 8411D, digite **8411D** no campo Type. Observe que os campos exibidos podem mudar dependendo do modelo adicionado.
3. Digite o endereçamento da porta no campo Port.
4. Digite um nome para associar a esse telefone no campo Name.
O nome que você digitar será mostrado nos telefones chamados que tiverem recursos de display. Além disso, alguns aplicativos de mensagem, como o INTUITY, recomendam que você insira o nome do usuário (sobrenome primeiro) e o seu ramal para identificar o telefone.
5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Para fazer alterações nesse novo telefone, como atribuir rotas de cobertura ou teclas de facilidades, digite **change station nnnnnnn** e pressione RETURN, onde *nnnnnnn* é o ramal do novo telefone.

Usar modelos de ramal para adicionar telefones

Uma forma rápida de adicionar telefones é copiar as informações de um telefone já existente e modificá-las para cada novo telefone. Por exemplo, você pode configurar um telefone como modelo para um grupo de trabalho inteiro. Em seguida, basta duplicar a tela deste ramal modelo para adicionar todos os outros ramais do grupo.

Observe que apenas telefones do mesmo modelo podem ser duplicados. O comando duplicate copia todas as configurações de

facilidades de um telefone modelo para os novos telefones.

Para duplicar um telefone existente:

1. Digite **display station nnnnnnn** e pressione RETURN.
nnnnnnn é o ramal que você deseja duplicar para usar como modelo. Verifique se esse ramal é um dos que você deseja duplicar.
2. Pressione CANCEL para retornar ao prompt de comandos.
3. Digite **duplicate station nnnnnnn** e pressione RETURN, onde *nnnnnnn* é o ramal que você deseja duplicar.

O sistema mostra uma tela Duplicate Station em branco.

STATION						
Ext.	Port	Name	Security Code	Room	Jack	Cable
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Tela Duplicate Station (Duplicar Ramal)

4. Digite o ramal, o endereçamento da porta e o nome do telefone de cada novo telefone que deseja adicionar.
Os outros campos são opcionais. Você pode completá-los quando quiser.

telefones

5. Pressione ENTER para salvar as alterações na memória do sistema.

Para fazer alterações nesses telefones, como atribuir rotas de cobertura ou teclas de facilidades, digite **change station nnnnnnn** e pressione ENTER, onde *nnnnnnn* é o ramal do telefone que deseja modificar.

Usar um nome alternativo

Nem todo modelo de telefone tem uma tela de ramal única no sistema. Você pode ter que usar um número do modelo disponível como um “nome alternativo” para outro. Se você precisar inserir um tipo de telefone que o sistema não reconheça ou suporte, use um nome alternativo.

Por exemplo, você pode comprar um modelo de telefone que seja mais recente do que o seu sistema. Nesse caso, você pode usar um tipo de modelo disponível que melhor corresponda às facilidades do seu novo telefone. Você pode consultar o manual do seu telefone para determinar que nome alternativo usar. Se o seu manual não tiver essas informações, você pode entrar em contato com o telefone de suporte da MultiVantage™ para obter um nome alternativo apropriado.

Por exemplo, vamos usar um nome alternativo para adicionar um novo telefone 8403B DEFINITY a um G3V2 ou a um sistema anterior.

1. Consulte o manual do seu novo telefone para localizar um nome alternativo correto.

No nosso exemplo, descobrimos que o 8403B é administrado em um G3V2 ou em um sistema anterior como um telefone 7405D.

2. Digite **change alias station** e pressione RETURN.

A tela Alias Station (Telefone de Nome Alternativo) é exibida.

3. Digite **8403B** no campo Alias Set Type.

Insira o modelo de telefone não suportado nesse campo.

4. Digite **7405D** no campo Supported Set Type.

Digite o nome alternativo (modelo suportado) nesse campo.

5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

```
ALIAS STATION
Alias Set Type      Supported Set Type
8403B              7405D
____
____
____
____
____
____
____
____
'#' indicates previously aliased set type is now native
```

Tela Alias Station (Telefone de Nome Alternativo)

Agora siga as instruções para adicionar um novo telefone. A sua central agora reconhece o novo tipo que você digitou no campo Type.

Consulte o manual do seu telefone para obter instruções sobre

como definir teclas de facilidades e teclas de apresentação de chamada. Observe que se você precisar usar um nome alternativo para um telefone, pode não conseguir aproveitar as vantagens de todas as facilidades do novo telefone.

Adicionar ou alterar teclas de facilidades

Depois de adicionar um telefone ao sistema, você pode usar a tela de ramal para alterar as configurações do telefone, como adicionar ou alterar as atribuições de tecla de facilidade. O sistema permite que você atribua facilidades ou funcionalidades a cada tecla programável. Depende de você decidir quais facilidades deseja para cada telefone e que facilidade deseja atribuir a cada tecla.

Para atribuir teclas de facilidades:

1. Digite **change station nnnnnnn** e pressione ENTER, onde *nnnnnnn* é o ramal do telefone que você deseja modificar.

A tela de ramal é exibida.

2. Pressione NEXT PAGE até localizar os campos Feature Button Assignments.

Alguns telefones têm vários grupos de teclas de facilidades. Verifique se você está alterando a tecla correta. Se você não souber que tecla do telefone está mapeada para cada campo de atribuição de tecla, consulte o manual do seu telefone ou o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software*.

3. Mova o cursor para o campo que deseja alterar.
4. Digite o nome da tecla que corresponde à facilidade que deseja adicionar.

Para determinar nomes de teclas de facilidades, pressione HELP ou consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software*.

5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Alguns telefones têm atribuições padrão para suas teclas. Por exemplo, a figura a seguir mostra que o 8411D inclui padrões para 12 teclas programáveis associadas ao display. Ele já tem atribuições para facilidades como Deixar Pedido de Rechamada e Redirecionamento de Chamadas.

Se você não usar um nome alternativo, poderá facilmente atribuir outras facilidades a essas teclas se tiver necessidades diferentes.

Se você usar um nome alternativo, deverá deixar as atribuições da tecla padrão programável associada ao display. O sistema permitirá que você altere as atribuições de tecla na tela, mas as facilidades não funcionarão no telefone com nome alternativo.

```
STATION
SOFTKEY BUTTON ASSIGNMENTS
1: lwc-store
2: lwc-cancel
3: auto-cback
4: timer
5: call-fwd   Ext: _____
6: call-park
7: date-time
8: priority
9: abr-proc
10: abr-spchar Char: ~p
11: abr-spchar Char: ~m
12: abr-spchar Char: ~w
```

Atribuições de teclas padrão programáveis associadas ao display para um telefone 8411D

Personalizar seu telefone

Essa seção fornece recomendações para configurar ou aperfeiçoar o seu telefone pessoal. Você precisa de um telefone que seja potente o bastante para permitir que você use todas as facilidades que poderá dar a outros funcionários. Você pode querer adicionar teclas de facilidades que lhe permitam monitorar ou testar o sistema, para que possa solucionar os problemas do sistema no seu telefone.

Será muito mais fácil monitorar e testar o seu sistema se você tiver um telefone com:

- um display grande com muitas teclas (como 8434D ou 8410D)
- uma classe de serviço (COS) que tem permissões de terminal
- as seguintes teclas de facilidades
 - Violações de Segurança e ACA (atribuir a teclas com indicador luminoso)
 - Verificação de ocupado
 - Tecla de recuperação de mensagem de cobertura
 - Teclas de alarme principal/secundário
 - Teclas de identificação de tronco
 - Tecla Verificar

Ao selecionar um telefone, é aconselhável determinar se você deseja colocar esse telefone na sua mesa ou na central de comutação. Se o telefone estiver na central de comutação (próximo ao terminal de programação do sistema), você poderá

rapidamente adicionar ou remover teclas de facilidades para testar recursos e facilidades. Você pode decidir que deseja um telefone na sua mesa e na central de comutação. A opção é sua.

Você também pode achar interessante configurar vários telefones para testar aplicações e facilidades antes de oferecê-los aos usuários. Você pode querer ter um telefone que imite cada tipo de telefone de usuário existente na sua organização. Por exemplo, se você tiver quatro modelos de telefone básicos, um para os executivos, um para o marketing, um para os técnicos e outro para os outros funcionários, pode querer ter exemplos de cada um desses telefones para poder testar suas facilidades ou opções. Quando estiver satisfeito com o funcionamento de uma alteração no telefone de teste, você poderá fazer a alteração para todos os usuários desse grupo.

Atualizar telefones

Se quiser alterar os tipos de telefone de um usuário e não precisar alterar as suas localizações, basta acessar a tela de ramal dessa extensão e inserir o número do novo modelo.



Dica:

Esse método só pode ser utilizado se o novo tipo de telefone corresponder ao tipo de porta existente (como telefone digital com uma porta digital).

Por exemplo, se um usuário no ramal 4556 tiver um telefone 7410+ e você quiser substituí-lo por um novo telefone 8411D:

1. Digite **change station 4556** e pressione RETURN.

A tela do ramal 4556 é exibida.

2. Substitua 7410+ por **8411D** no campo Type.

Agora você pode acessar às funções e às teclas de facilidades que correspondem a um telefone 8411D.

Trocar telefones

Você frequentemente precisa mover ou trocar telefones. Por exemplo, funcionários que mudam de uma sala para outra podem preferir levar seus telefones.

Em geral, para trocar um telefone (telefone A) por outro (B), você troca a atribuição da porta A para **x**, altera a atribuição da porta do telefone B para a porta antiga do A e, finalmente, altera **x** do telefone A para a porta antiga B. Observe que essas instruções de troca só funcionam se os dois telefones forem do mesmo tipo (digital ou analógico, etc.)

NOTA:

Você pode utilizar a inicialização da programação do terminal (TTI) para fundir uma extensão exportada com uma porta válida. Você pode utilizar também o rearranjo automático de telefones pelo cliente (Automatic Customer Telephone Rearrangement, ACTR) para desconectar determinados telefones de uma localidade para transferi-los para uma nova localidade, sem administração adicional por parte da central. Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para obter informações sobre TTI e ACTR.

Por exemplo, para trocar telefones para o ramal 4567 (porta 01C0505) e o ramal 4575 (porta 01C0516), complete os passos a seguir:

1. Digite **change station 4567** e pressione RETURN.
2. Registre o endereçamento de porta atual (01C0505) e digite **x** no campo Port.
3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.
4. Digite **change station 4575** e pressione RETURN.
5. Registre o endereçamento de porta atual (01C0516).
6. Digite **01C0505** no campo Port.
7. Atualize os campos Room e Jack.
8. Pressione ENTER para salvar suas alterações.
9. Digite **change station 4567** novamente e pressione RETURN.
10. Digite **01C0516** no campo Port.

Essa é a porta que estava atribuída ao ramal 4575.

11. Atualize os campos Room e Jack.
12. Pressione ENTER para salvar suas alterações.
13. Retire fisicamente o plugue dos telefones e mova-os para seus novos locais.

Remover telefones

Antes que você remova fisicamente um telefone do seu sistema, verifique o status do telefone, remova-o de qualquer grupo ou lista de uso e, em seguida, exclua-o da memória do sistema.

Por exemplo, para remover um telefone do ramal 1234:

1. Digite **status station 1234** e pressione RETURN.

A tela General Status (Status Geral) é exibida.

2. Verifique se o telefone:

- está conectado à tomada
- está livre (sem fazer ou receber chamadas)
- não tem mensagens em espera
- não tem teclas ativas (como Redirecionamento de Chamadas ou Enviar todas as Chamadas)

3. Digite **list groups-of-extension 1234** e pressione RETURN.

A tela Extension Group Membership (Associação de Grupos de Ramais) mostra se o ramal pertence a algum grupo do sistema.

4. Pressione CANCEL.

5. Se o ramal pertencer a um grupo, acesse a tela do grupo e exclua o ramal desse grupo.

Por exemplo, se o ramal 1234 pertencer ao grupo de captura 2, digite **change pickup group 2** e exclua o ramal da lista.

6. Digite **list usage extension 1234** e pressione RETURN.

A tela Usage (Uso) mostra se o ramal é usado em algum dos vetores, tem apresentações de chamadas em ponte ou é usada como um controlador.

7. Pressione CANCEL.

8. Se o ramal for exibido na tela Usage, acesse a tela de facilidade apropriada e exclua o ramal.

Por exemplo, se o ramal 1234 pertencer a um grupo de busca 2, digite **change hunt group 2** e exclua o ramal da lista.

9. Digite **change station 1234** e pressione RETURN.

10. Exclua as apresentações de chamadas em ponte e as entradas de discagem abreviada pessoal e pressione ENTER.

11. Digite **remove station 1234** e pressione RETURN.

O sistema exibe a tela de ramal desse telefone para que você possa verificar se está removendo o telefone correto.



Dica:

Registre a atribuição de porta dessa tomada caso deseje usá-la de novo posteriormente.

12. Se esse for o telefone correto, pressione ENTER.

O sistema responde com `command successfully completed`.

Se o sistema responder com uma mensagem de erro, o telefone está ocupado ou ainda pertence a um grupo. Pressione CANCEL para parar a solicitação, corrigir o problema e inserir **remove station 1234** novamente.

13. Remova o ramal do serviço de correio de voz se o ramal tiver uma caixa postal no correio de voz.
14. Digite **save translations** e pressione RETURN para salvar as suas alterações.

Observe que você não precisa excluir o ramal das rotas de cobertura. O sistema automaticamente ajusta as rotas de cobertura para eliminar o ramal.

Agora você pode desconectar o aparelho da tomada e armazená-lo para uso futuro. Você não precisa desconectar o cabeamento no Distribuidor Geral (DG). O ramal e o endereçamento de porta permanecem disponíveis para atribuição posterior.

Depois de um aparelho ser removido com sucesso, ele é permanentemente apagado da memória do sistema. Se quiser reativar o aparelho, você terá que adicioná-lo novamente como se fosse um novo telefone.

Gerenciamento de facilidades

Essa seção explica como administrar algumas das principais facilidades do MultiVantage™. Ela oferece instruções sobre como alterar parâmetros de facilidades, usar discagem abreviada, criar grupos de captura, configurar redirecionamento de chamadas, definir rotas de cobertura e administrar apresentações de chamadas em ponte.

Alterar parâmetros de facilidades

Você pode modificar os parâmetros de sistema que são associados com algumas das facilidades do sistema. Por exemplo, você pode utilizar os parâmetros do sistema para tocar música se os chamadores estiverem aguardando ou para permitir transferências de tronco a tronco no sistema.

NOTA:

A maioria dos parâmetros relacionados ao sistema pode ser encontrada na tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados às facilidades). Entretanto, se você possuir a versão 6.3.1 ou posterior do DEFINITY ECS, alguns parâmetros foram transferidos para novas telas, como a tela System Parameters Call Coverage/Call Forwarding, por exemplo.

Em geral, a Avaya define os parâmetros do seu sistema quando ele é instalado. No entanto, você pode alterar esses parâmetros à medida que as necessidades da sua organização mudam. Por

exemplo: digamos que a sua empresa utiliza o estacionamento de chamadas, no qual uma chamada pode ser retida e capturada a partir de qualquer outro telefone do sistema. Você precisará alterar o limite de tempo para as chamadas estacionadas, de 10 para 5 minutos.

Para alterar o tempo limite para as chamadas estacionadas:

1. Digite **change system-parameters features** e pressione RETURN.

A tela Feature-Related System Parameters é exibida.

```
FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS
  Self Station Display Enabled? n
    Trunk-to-Trunk Transfer? none
Automatic Callback - No Answer Timeout Interval (rings): 3
  Call Park Timeout Interval (minutes): 5
  Off-Premises Tone Detect Timeout Interval (seconds): 20
    AAR/ARS Dial Tone Required? y
  Music (or Silence) On Transferred Trunk Calls: no
    DID/Tie/ISDN Intercept Treatment: attd
  Messaging Service Adjunct (MSA) Connected? n
Internal Auto-Answer for Attd-Extended/Transferred Calls? transferred
  Automatic Circuit Assurance (ACA) Enabled? n
  Abbreviated Dial Programming by Assigned Lists? n
  Auto Abbreviated/Delayed Transition Interval (rings): 2
    Protocol for Caller ID Analog Terminals: Bellcore
  Display Calling Number for Room to Room Caller ID Calls? n
```

Tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados às facilidades)

2. Digite **5** no campo Call Park Timeout Interval e pressione ENTER para salvar a alteração.

Se uma chamada estacionada não for respondida dentro de cinco minutos, ela retornará a um atendedor ou ao usuário que a tiver estacionado.

Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para obter detalhes sobre como alterar outros parâmetros de sistema relacionados às facilidades.

Configurar a discagem abreviada

A discagem abreviada é chamada, às vezes, de discagem rápida. Ela permite que você disque um código curto no lugar de um ramal ou um número de telefone.

Quando disca códigos de discagem abreviada ou pressiona as teclas de discagem abreviada, você acessa números armazenados em listas especiais. Essas listas podem ser: pessoal (sua lista de números), de grupo (uma lista de todo o departamento), do sistema (uma lista de todo o sistema) ou números avançados (permite uma lista mais longa de números). A versão e o tipo do seu sistema determinam que listas estão disponíveis e quantas entradas você pode ter em cada lista.

NOTA:

Observe que essa seção não ensina como administrar telefones IP programáveis ou telefones IP de tela. Se você precisar configurar um telefone IP, consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software*.

Como exemplo, vamos definir uma nova lista de grupo:

1. Digite **add abbreviated-dialing group next** e pressione RETURN.

A tela Abbreviated Dialing List (Lista de discagem abreviada) é exibida. No nosso exemplo, a próxima lista de grupo disponível é o grupo 3.

ABBREVIATED DIALING LIST

Group List: 3

Size (multiple of 5): ____ Program Ext: ____ Privileged? _

DIAL CODE

11: _____

12: _____

13: _____

14: _____

15: _____

Tela Abbreviated Dialing List (Lista de Discagem Abreviada)

2. Digite um número (em múltiplos de 5) no campo Size. Esse número define o número de entradas na sua lista de discagem.

Por exemplo, se você tiver os 8 números de telefone que deseja para armazenar na lista, digite **10** no campo Size.

3. Digite os números de telefone que deseja armazenar, um para cada código de discagem.

Cada número de telefone pode ter até 24 dígitos.

4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Você pode exibir sua nova lista de discagem abreviada para verificar se as informações estão corretas ou imprimir uma cópia da lista para seus registros em papel.

Depois de definir uma lista de grupos, você precisa definir que ramais podem usar a lista. Por exemplo, vamos configurar o ramal 4567 para que ele tenha acesso à nova lista de grupos.

Para conceder ao ramal 4567 acesso à lista de grupos:

1. Digite **change station 4567** e pressione RETURN.
A tela do ramal 4567 é exibida.
2. Pressione NEXT PAGE para ir para os campos Abbreviated Dialing List.

```

                                     STATION
SITE DATA
Room: _____ Headset? n
Jack: _____ Speaker? n
Cable: _____ Mounting? d
Floor: _____ Cord Length: 0
Building: _____ Set Color: _____

ABBREVIATED DIALING
List1: group 3 List2: _____ List3: _____

HOT LINE DESTINATION
Abbreviated Dialing List Number (From above 1, 2 or 3): ____
Dial Code: _____

Line Appearance: _____
```

Tela Station (Ramal) (página 3)

3. Digite **group** em qualquer campo List e pressione RETURN.
Um campo do número da lista em branco é exibido.
4. Digite **3** no campo do número da lista.
Quando atribui uma lista de grupo ou pessoal, você também deve especificar o número da lista pessoal ou o número da lista de grupo.
5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

O usuário no ramal 4567 agora pode usar essa lista discando o código de acesso à facilidade para a lista e o código de discagem para o número que deseja discar.

Criar grupos de captura

Um grupo de captura é uma lista de telefones em que cada membro do grupo pode atender às chamadas do outro membro. Por exemplo, se você quiser que todos os funcionários do departamento pessoal possam atender as chamadas para qualquer ramal do departamento (caso alguém esteja fora da sua mesa), crie um grupo de captura que contenha todos os ramais do departamento pessoal. Os membros de um grupo de captura devem ser localizados na mesma área para que eles possam ouvir os outros ramais na chamada de grupo.

Observe que cada ramal pode pertencer a apenas um grupo de captura. Além disso, o número máximo de grupos de captura pode ser limitado pela configuração do seu sistema.

Para criar um grupo de captura:

1. Digite **add pickup-group next** e pressione RETURN.

A tela Pickup Group (Grupo de Captura) é exibida. O sistema seleciona o próximo Número de Grupo para o novo grupo de captura.

2. Digite o ramal de cada membro do grupo.

Até 50 ramais podem pertencer a um único grupo.

3. Pressione ENTER para salvar a sua nova lista de grupos.

O sistema automaticamente completa o campo de nome quando você pressiona ENTER para salvar suas alterações.

PICKUP GROUP

Group Number: _____

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS

Ext	Name	Ext	Name
1: _____		14: _____	
2: _____		15: _____	
3: _____		16: _____	
4: _____		17: _____	
5: _____		18: _____	
6: _____		19: _____	
7: _____		20: _____	
8: _____		21: _____	
9: _____		22: _____	
10: _____		23: _____	
11: _____		24: _____	
12: _____		25: _____	
13: _____			

Tela Pickup Group (Grupo de Captura)

Depois de definir um grupo de captura, você poderá atribuir teclas de captura de chamada para cada telefone do grupo ou poderá dar a cada membro o código de acesso à facilidade de captura de chamada. Use a tela de ramal para atribuir teclas de captura de chamada.

Para permitir que os usuários atendam chamadas que não estejam em seu grupo de captura, você pode utilizar Captura de Chamada Direta. Para permitir que membros de um grupo de captura atendam chamadas dirigidas a outro grupo de captura, você pode adicionar um grupo ampliado de captura. Para obter mais informações, consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software*.

Configurar redirecionamento de chamadas

Essa seção explica como administrar vários tipos de redirecionamento de chamadas automático. Para oferecer redirecionamento de chamadas para seus usuários, atribua a cada ramal uma classe de serviço (COS) que permite redirecionamento de chamadas. Em seguida, atribua as teclas de redirecionamento de chamadas aos telefones de usuário (ou forneça-lhes o código de acesso à facilidade de redirecionamento de chamadas) para que eles possam facilmente redirecionar chamadas. Você usa a tela de ramal para atribuir o COS e qualquer tecla de redirecionamento de chamadas.

Dentro de cada classe de serviço, você pode determinar se os usuários nesse COS terão as seguintes facilidades de redirecionamento de chamadas:

- Redirecionamento de Todas as Chamadas — permite que os usuários redirecionem todas as chamadas recebidas em um ramal, um atendedor ou um número de telefone externo.
- Redirecionamento de Chamadas quando Ocupado/Sem atendimento — permite que os usuários redirecionem as chamadas apenas se seus ramais estiverem ocupados ou se não atenderem.
- Redirecionamento de Chamadas Externo à Rede — evita que os usuários direcionem chamadas para números que estejam fora da rede do sistema.

Como administrador, você pode administrar os parâmetros de redirecionamento de chamadas em todo o sistema, para controlar quando as chamadas são redirecionadas. Use a tela System

Parameters Call Coverage/Call Forwarding (Parâmetros do sistema relacionados a Cobertura de chamadas/Redirecionamento de chamadas), para definir o número de vezes que um ramal toca, antes que o sistema redirecione a chamada porque o usuário não atendeu (Intervalo sem Atender CFWD). Por exemplo, se você quiser que as chamadas toquem 4 vezes em um ramal e, depois, se não for atendida, seja redirecionada para o número de redirecionamento, defina esse parâmetro para 4. Observe que este parâmetro também afeta a cobertura de chamadas, de modo que uma chamada toca 4 vezes em cada ponto de cobertura.

Você também pode usar a tela System Parameters Call Coverage/Call Forwarding, para determinar se o telefone para o qual foi redirecionado pode substituir o redirecionamento de chamadas para permitir chamadas para o telefone de onde parte o redirecionamento (Cancelar Redirecionamento de Chamadas). Por exemplo, se um executivo direcionar as chamadas recebidas para um atendedor e ele, por sua vez, precisar fazer uma chamada para o executivo, a chamada só poderá ser feita se Cancelar Redirecionamento de Chamadas estiver definido para sim.

Para determinar que ramais estão com redirecionamento de chamadas ativado.

1. Digite **list call-forwarding** e pressione RETURN.

Esse comando lista todos os ramais que foram redirecionados com cada número de redirecionamento.

NOTA:

Se tiver um sistema V1, V2 ou V3, para ver se um ramal específico foi redirecionado, basta digitar **status station nnnn**, onde nnnn é um ramal específico.

Criar rotas de cobertura

Essa seção explica como administrar vários tipos de cobertura de chamada. Em geral, cobertura de chamada refere-se ao que ocorre com as chamadas recebidas. Você pode administrar rotas para cobrir todas as chamadas recebidas ou definir rotas para determinados tipos de chamadas, como chamadas para telefones ocupados. Você pode definir para onde as chamadas recebidas são direcionadas, se não forem atendidas, e em que ordem elas são redirecionadas para outros locais. Por exemplo, você pode definir a cobertura para tocar no telefone chamado e, em seguida, transferi-la para uma recepcionista, se a chamada não for atendida e finalmente acessar uma caixa postal no correio de voz, se a recepcionista não estiver disponível.

Com a cobertura de chamadas, o sistema redireciona uma chamada para ramais de atendimento alternativos quando ninguém atender no primeiro ramal. Um ramal pode ter até 6 pontos de atendimento alternativos. (Se você tiver um sistema antigo, poderá ter apenas 3 pontos de atendimento.) O sistema verifica cada ramal na seqüência até conectar a chamada. Essa seqüência de ramais alternativos é chamada de rotas de cobertura.

O sistema redireciona as chamadas com base em determinados critérios. Por exemplo, você pode ter uma chamada redirecionada para a cobertura sem, nem mesmo, tocar no aparelho principal, ou após um determinado número de toques ou quando uma ou todas as apresentações de chamadas (linhas) estiverem ocupadas. Você pode definir a cobertura de forma diferente para chamadas internas (de dentro) e externas (de fora) e individualmente para critérios diferentes. Por exemplo, você pode decidir que as chamadas externas para telefones ocupados usam a mesma cobertura que chamadas internas para telefones com Não perturbe ativo.

Para criar rotas de cobertura:

1. Digite **add coverage path next** e pressione RETURN.

O sistema exibe a próxima rota de cobertura não definida na seqüência das rotas de cobertura. Nosso exemplo mostra a rota de cobertura número 2.

2. Digite um número de rota de cobertura no campo Next Path.

A próxima rota é opcional. As chamadas são redirecionadas para a rota de cobertura se os critérios de cobertura da rota atual não corresponderem ao status da chamada. Se os critérios da próxima rota corresponderem ao status da chamada, eles serão utilizados para redirecionar a chamada; nenhuma outra rota será procurada.

```

                                COVERAGE PATH
Coverage Path Number: 2          Hunt after Coverage? n
Next Path Number: ____         Linkage:
COVERAGE CRITERIA
Station/Group Status   Inside Call   Outside Call
Active?                 n                n
Busy?                   Y                Y
Don't Answer?          Y                Y      Number of Rings: 2
All?                    n                n
DND/SAC/Goto Cover?   Y                Y
COVERAGE POINTS
Terminate to Coverage Pts. with Bridged Appearance? __
Point1: ____           Point2: ____           Point3: ____
Point4: ____           Point5: ____           Point6: ____
```

Tela Coverage Path (Rota de Cobertura)

3. Preencha os campos Coverage Criteria.

Você pode ver que o padrão define critérios idênticos para chamadas internas e externas. O sistema define a cobertura que deve ocorrer em um telefone ocupado, se a chamada não for atendida após um determinado número de toques ou se as teclas DND (Não perturbe), SAC (Enviar todas as chamadas) ou Ir para Cobertura forem pressionados ou os códigos de acesso às facilidades forem discados.

4. Preencha os campos Point com os ramais desejados para os pontos de cobertura.

Cada ponto de cobertura pode ser um ramal, um grupo de busca, um grupo de atendimento de cobertura, um número remoto, um número de diretório de vetores, ou um terminal atendedor.

5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Atribua agora a nova rota de cobertura a um usuário. Por exemplo, vamos atribuir essa nova rota de cobertura ao ramal 2054:

1. Digite **change station 2054** e pressione RETURN.

A tela do ramal 2054 é exibida.

2. Digite **2** no campo Coverage Path 1.

Para fornecer ao ramal 2054 outra rota de cobertura, você pode digitar um número de rota de cobertura no campo Coverage Path 2.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.



Dica:

*Se você quiser ver que ramais ou grupos usam uma rota de cobertura específica, digite **display coverage sender group n**, onde *n* é o número da rota de cobertura. Por exemplo, você deve determinar que ramais usam uma rota de cobertura antes de alterá-la.*

Definir cobertura por horário

A Tabela de Cobertura por Horário no seu sistema permite que você redirecione chamadas para rotas de cobertura de acordo com o horário e o dia da semana em que a chamada é recebida. Você precisa definir as rotas de cobertura que deseja usar antes de definir o horário do plano de cobertura.

Por exemplo, digamos que você queira administrar o sistema de forma que as chamadas para o ramal 2054 sejam redirecionadas para um colega de trabalho no escritório das 8h às 17h30 e para um escritório em casa das 17h30 às 20h nos fins de semana. Você pode redirecionar as chamadas para correio de voz após às 20h nos dias úteis e nos fins de semana.

Para configurar um plano de cobertura por horário que redirecione as chamadas conforme o nosso exemplo acima:

1. Digite **add coverage time-of-day next** e pressione RETURN.

O sistema exibe a Tabela de Cobertura por Horário e seleciona o próximo número da tabela não-definido na seqüência dos números da tabela de horários. Se for o primeiro plano de cobertura de horário no seu sistema, o número da tabela será 1.

Registre o número da tabela para que você possa atribuí-lo a ramais posteriormente.

2. Para definir seu plano de cobertura, digite o horário e o número da rota para cada dia da semana e período de tempo.

TIME OF DAY COVERAGE TABLE										
	Act	CVG	Act	CVG	Act	CVG	Act	CVG	Act	CVG
	Time	PATH	Time	PATH	Time	PATH	Time	PATH	Time	PATH
Sun	00:00	3	__: __	-	__: __	-	__: __	-	__: __	-
Mon	00:00	3	08:00	1	17:30	2	20:00	3	__: __	-
Tue	00:00	3	08:00	1	17:30	2	20:00	3	__: __	-
Wed	00:00	3	08:00	1	17:30	2	20:00	3	__: __	-
Thu	00:00	3	08:00	1	17:30	2	20:00	3	__: __	-
Fri	00:00	3	08:00	1	17:30	2	20:00	3	__: __	-
Sat	00:00	3	__: __	-	__: __	-	__: __	-	__: __	-

Tela Time of Day Coverage Table (Tabela de Cobertura por Horário)

Digite a hora em um formato de 24 horas do mais cedo para o mais tarde. Para esse exemplo, considere que a rota de cobertura 1 vai para o colega de trabalho, a rota 2 para casa e a rota 3 para sua caixa postal no correio de voz.

Defina sua rota para as 24 horas do dia. Se você não listar uma rota de cobertura para um determinado período de tempo, o sistema não oferecerá cobertura durante esse horário.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Agora atribua a cobertura por horário a um usuário. Por exemplo, nós usamos o ramal 2054:

1. Digite **change station 2054** e pressione RETURN.
A tela do ramal 2054 é exibida.
2. Mova o seu cursor para Coverage Path 1 e digite **t** além do número da Tabela de Cobertura por Horário.
3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Agora as chamadas para o ramal 2054 são redirecionadas para cobertura dependendo do dia e da hora em que cada chamada é recebida.

Criar grupos de atendimento de cobertura

Você pode criar um grupo de atendimento de cobertura para que até oito telefones toquem simultaneamente, quando as chamadas forem direcionadas para o grupo. Qualquer um do grupo de atendimento pode atender a chamada recebida.

Para adicionar um grupo de atendimento da cobertura:

1. Digite **add coverage answer-group next** e pressione RETURN.

A tela Coverage Answer Group (Grupo de Atendimento de Cobertura) é exibida.

```
COVERAGE ANSWER GROUP

Group Number: _____
Group Name: COVERAGE_GROUP_

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS
Ext Name (first 26 characters)  Ext Name (first 26 characters)
1: _____                    5: _____
2: _____                    6: _____
3: _____                    7: _____
4: _____                    8: _____
```

Tela Coverage Answer Group (Grupo de Atendimento de Cobertura)

2. No campo Group Name, digite um nome para identificar o grupo de cobertura.
3. No campo Ext, digite os ramais de cada membro do grupo.
4. Pressione ENTER para salvar sua nova lista de grupos.

O sistema automaticamente completa o campo Name quando você pressiona ENTER.

Definir cobertura para chamadas redirecionadas para os números externos

Você pode administrar o sistema para permitir que chamadas da cobertura sejam redirecionadas para números fora da rede (externos) ou de rede pública.

Alguns sistemas permitem o envio de uma chamada a um telefone externo, porém não monitoram a chamada uma vez que esta deixa o sistema. Com esta cobertura remota de chamadas, faça com que o número externo seja o último ponto de cobertura em um caminho.

Em sistemas mais novos, você pode ter a opção de usar a facilidade Cobertura de Chamadas Redirecionadas para Fora da Rede. Se essa facilidade for ativada e você usar um número externo em uma rota de cobertura, o sistema poderá monitorar a chamada para determinar se o número externo está ocupado ou não atende. Se necessário, o sistema poderá redirecionar uma chamada para pontos de cobertura que seguem o número externo. Com essa facilidade, você pode fazer uma chamada seguir uma rota de cobertura que inicie no ramal do usuário, ser redirecionada para o telefone de casa do usuário e, se a chamada não for atendida em casa, retornar para ser redirecionada à sua caixa postal no correio de voz.

A chamada não retornará ao sistema se o número externo for o último ponto na rota de cobertura.

Para usar um número de telefone remoto com um ponto de cobertura, você deverá definir o número na Tabela de Cobertura Remota de Chamada e, em seguida, usar o código remoto na rota da cobertura.

Por exemplo, para adicionar um número externo (303-538-1000) à rota de cobertura 2, complete os seguintes passos:

1. Digite **change coverage remote** e pressione RETURN.

A tela Remote Call Coverage Table (Tabela de Cobertura Remota de Chamada) é exibida.

2. Digite **93035381000** em um dos campos da tabela de cobertura remota.

Se você usa um dígito para sair da sua rede, deverá adicionar esse dígito antes do número externo. Nesse exemplo, o sistema exige um '9' para fazer chamadas externas ('0' no Brasil).

REMOTE CALL COVERAGE TABLE		
01: 93035381000_____	16: _____	31: _____
02: _____	17: _____	32: _____
03: _____	18: _____	33: _____
04: _____	19: _____	34: _____
05: _____	20: _____	35: _____
06: _____	21: _____	36: _____
07: _____	22: _____	37: _____
08: _____	23: _____	38: _____
09: _____	24: _____	39: _____
10: _____	25: _____	40: _____
11: _____	26: _____	41: _____
12: _____	27: _____	42: _____
13: _____	28: _____	43: _____
14: _____	29: _____	44: _____
15: _____	30: _____	45: _____

Tela Remote Call Coverage Table (Tabela de Cobertura Remota de Chamada)

3. Registre o número do código remoto que você utilizou para o número externo.

Nesse exemplo, o código remoto é r01.

4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.
5. Digite **change coverage path 2** e pressione RETURN.

A tela Coverage Path (Rota de Cobertura) é exibida.



Dica:

Antes de fazer alterações, você pode usar **display coverage sender group 2** para determinar que ramais ou grupos usar na rota 2.

```

                                COVERAGE PATH
                                Coverage Path Number: 2
                                Next Path Number: ____ Hunt after Coverage? n
                                Linkage:
COVERAGE CRITERIA
  Station/Group Status   Inside Call   Outside Call
    Active?                n                n
    Busy?                  Y                Y
  Don't Answer?          Y                Y   Number of Rings: 2
    All?                   n                n
  DND/SAC/Goto Cover?   Y                Y

COVERAGE POINTS
  Terminate to Coverage Pts. with Bridged Appearance? ____
  Point1: 4104           Point2: r01           Point3: h77
  Point4: _____      Point5: _____      Point6: _____
    
```

Tela Coverage Path (Rota de Cobertura)

6. Digite **r01** em um campo Coverage Point.

Nesse exemplo, a cobertura toca em um ramal 4104 e, em seguida, é redirecionada para o número externo. Se você administrar a facilidade Cobertura de Chamadas Redirecionadas para Fora da Rede e o número externo não atender ou estiver ocupado, a chamada será redirecionada para o próximo ponto de cobertura. Nesse exemplo, o próximo ponto de cobertura é o Point3 (h77 ou grupo de busca 77).

Se você não tiver a facilidade Cobertura de Chamadas Redirecionadas para Fora da Rede, o sistema não poderá monitorar a chamada depois de ela sair da rede. A chamada termina em um ponto de cobertura remoto.

7. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

facilidades

Definir cobertura de telecomunicação

O acesso de telecomunicação permite que os usuários alterem sua rota de cobertura principal ou seu destino de redirecionamento de chamadas, independente do local onde estejam. Você deverá configurar rotas de cobertura e atribuir códigos de segurança para que a cobertura de telecomunicação funcione.

Para ver se a cobertura de telecomunicação está ativada no seu sistema, verifique se a tela Feature Access Codes (Códigos de Acesso às Facilidades) contém os códigos corretos.

1. Digite **display feature-access codes** e pressione RETURN.

A tela Feature Access Codes é exibida. Verifique se há códigos nesses campos:

- Change Coverage Access Code (Alterar Código de Acesso à Cobertura)
- Extended Call Fwd Activate Busy D/A, All, and Deactivation (Ativação/desativação do Redirecionamento de Chamadas Ampliado para Ocupado/Sem Atendimento, Todas as Chamadas)

Os telecomutadores usam esses códigos para ativar facilidades no sistema.

Seus usuários podem fazer alterações remotas na cobertura quando a tela Class of Restriction (Classe de Restrição) (COR) atribuída a seus telefones tem um **y** no campo Can Change Coverage. Os usuários podem fazer alterações remotas no redirecionamento de chamadas quando a Classe de Serviço (COS) atribuída a seus telefones tem um **y** nos campos Extended

Forwarding All e Extended Forwarding B/DA. Exiba as telas COR e COS com o comando **display**.

Verifique se os campos Coverage Path 1 e Coverage Path 2 estão preenchidos em cada tela de ramal atribuída ao pessoal que usa acesso de telecomunicação. O campo de código de segurança na tela de ramal também deverá ser preenchido.



Dica:

*Se o código de segurança tiver sido atribuído, um * será exibido no campo Security Code na tela de ramal.*

Para permitir que os usuários acessem remotamente o sistema:

1. Digite **change telecommuting-access** e pressione RETURN.
2. Digite o ramal que você deseja que os usuários remotos usem para acessar o sistema.

Todos os usuários remotos discam esse mesmo ramal.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Se o campo Telecommuting Access Extension for deixado em branco, você desativará a facilidade para *todos* os usuários.



ALERTA DE SEGURANÇA:

Os ramais e códigos de segurança inválidos são registrados como violações de segurança. Consulte o Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software para obter informações sobre violações de segurança.

Configurar apresentações de chamadas em ponte

Pense em uma apresentação de chamada em ponte como um ramal (o aparelho principal) com outro ramal (a ponte para apresentação) sendo uma extensão do primeiro. Os dois telefones podem ser usados para fazer ou receber chamadas e os dois mostram quando uma linha está em uso. Uma chamada para o telefone principal é apresentada em ponte em uma tecla específica no telefone secundário. O telefone secundário tem uma tecla específica dedicada como apresentação em ponte do telefone principal.

Apresentações de chamadas em ponte devem ser atribuídas aos telefones com teclas com dois indicadores luminosos. Os tipos de telefones não precisam ser correspondentes, mas a maior consistência possível é recomendada para todos os telefones de um grupo em ponte. Quando uma chamada é recebida em telefones em ponte, as teclas atribuídas às apresentações em ponte piscam. Você pode atribuir tantas apresentações em ponte quanto for o número de apresentações de chamadas no telefone principal e pode atribuir campainha (alerta) a um ou mais telefones.

Para criar uma apresentação de chamada em ponte:

1. Observe o ramal do telefone principal.

Uma chamada para esse telefone acende a tecla e, se estiver ativada, toca na apresentação em ponte do telefone secundário.

2. Se você quiser usar um novo telefone para o ramal em ponte, duplique um ramal (consulte [“Gerenciamento de telefones” na página 27](#)).

3. Digite **change station** e o ramal para ponte e pressione RETURN.

A tela Station é exibida.

FEATURE OPTIONS		STATION	
LWC Reception?	_____	Auto Select Any Idle Appearance?	_
LWC Activation?	_	Coverage Msg Retrieval?	_
LWC Log External Calls?	_	Auto Answer?	_____
CDR Privacy?	_	Data Restriction?	_
Redirect Notification?	_	Idle Appearance Preference?	_
Per Button Ring Control?	_	Restrict Last Appearance?	_
Bridged Call Alerting?	_		
Active Station Ringing:	_____		
H.320 Conversion?	y	Per Station CPN - Send Calling Number?	y
Service Link Mode:	as-needed		
Multimedia Mode:	basic	Audible Message Waiting?	_
MWI Served User Type:	_____	Display Client Redirection?	n
		Select Last Used Appearance?	n
		Coverage After Forwarding?	s
		Multimedia Early Answer?	n
IP Emergency Calls:	_____	Direct IP-IP Audio Connections?	_
Emergency Location Ext:	_____	IP Audio Hairpinning?	_

Tela Station (Ramal)

4. Pressione NEXT PAGE até Per Button Ring Control ser exibido (aparelhos digitais apenas).
 - Se você quiser atribuir toques separadamente para cada apresentação em ponte, digite **y**.
 - Se você quiser que todas as apresentações em ponte toquem ou não, deixe o padrão **n**.
5. Vá para Bridged Call Alerting.

Se você quiser que a apresentação em ponte toque quando uma chamada chegar no telefone principal, digite **y**. Caso contrário, deixe o padrão **n**.

6. Complete o campo apropriado para o seu tipo de telefone.

Se...

Então...

seu telefone principal é analógico

vá para o campo Line Appearance e digite **abrdg-appr**

seu telefone principal é digital

vá para o campo Button Assignments e digite **brdg-appr**

7. Pressione RETURN.

Os campos Btn e Ext são exibidos. Se o campo Per Button Ring Control estiver definido para **y** na tela digital, os campos Btn, Ext e Ring serão exibidos.

SITE DATA		STATION	
Room: _____		Headset? <u>n</u>	
Jack: _____		Speaker? <u>n</u>	
Cable: _____		Mounting? <u>d</u>	
Floor: _____		Cord Length: <u>0</u>	
Building: _____		Set Color: _____	
ABBREVIATED DIALING			
List1: _____	List2: _____	List3: _____	
HOT LINE DESTINATION			
Abbreviated Dialing List Number (From above 1, 2 or 3):			
Dial Code:			
Line Appearance: brdg-appr	Btn:	Ext:	

Tela Station (Ramal) (aparelho analógico)

SITE DATA		STATION	
Room:	_____	Headset?	<u>n</u>
Jack:	_____	Speaker?	<u>n</u>
Cable:	_____	Mounting:	<u>d</u>
Floor:	_____	Cord Length:	<u>0</u>
Building:	_____	Set Color:	_____
ABBREVIATED DIALING			
List1:	_____	List2:	_____
		List3:	_____
BUTTON ASSIGNMENTS			
1: brdg-appr	Btn:	Ext:	Ring:
1: brdg-appr	Btn:	Ext:	Ring:

Tela Station (Ramal) (aparelho digital)

8. Digite o número da tecla do telefone principal que você deseja atribuir como apresentação de chamada em ponte.
Essa tecla pisca quando a chamada chega no telefone principal.
9. Digite o ramal do telefone principal.
10. Se o campo Ring for exibido:
 - Se você quiser que a apresentação em ponte toque quando a chamada chegar no telefone principal, digite **y**.
 - Se você não quiser que a apresentação em ponte toque, deixe o padrão **n**.
11. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Para ver se um ramal tem apresentações de chamada em ponte atribuídas, digite **list bridge** e o ramal, em seguida, pressione RETURN.

Roteamento de chamadas enviadas

Essa seção descreve como o MultiVantage™ encaminha chamadas de saída e como você pode modificar o roteamento de chamada. Também fornece instruções para criar partições e definir códigos de autorização.

NOTA:

Estas informações representam análises de dígitos para a versão 7 ou mais avançada do DEFINITY ECS. Se tiver uma versão mais antiga, você perceberá algumas diferenças nos campos que aparecem nas telas.

Roteamento de classe mundial

O seu sistema usa roteamento de classe mundial para direcionar uma chamada de saída. Existem dois tipos de roteamento:

- Roteamento Alternativo Automático (AAR) é usado para chamadas dentro da sua empresa sobre sua própria rede privada.
- Seleção Automática de Rotas (ARS) é usado para chamadas que saem da sua empresa para redes públicas. A ARS também é usada para rotar chamadas para localizações remotas da empresa se você não tiver uma rede privada.

Essa seção descreve apenas roteamento de chamada de ARS. Se você não utilizar roteamento de ARS, essas informações não se aplicam ao seu sistema.

Compreender a análise da ARS

Com a ARS, a central roteia as chamadas de saída com base nos dígitos discados e nos privilégios de chamada do chamador. O seu sistema usa uma Tabela de Análise de ARS para determinar como tratar os dígitos discados e usar a classe de restrição (COR) e o nível de restrição de facilidade (FRL), para determinar os privilégios de chamada.

Vamos observar uma Tabela de Análise de Dígito de ARS muito simples. (O seu sistema provavelmente tem seqüências de discagem mais definidas do que o nosso exemplo).

ARS DIGIT ANALYSIS TABLE					
Dialed String	Location: all			Percent Full: 6	
	Total Mn Mx	Route Pattern	Call Type	Node Num	ANI Rq
1_____	1 1	12	svcl	___	n
1_____	11 11	30	fnpa	___	n
1_____	12 23	17	intl	___	n
10xxx_____	5 5	deny	op	___	n
1800_____	11 11	30	fnpa	___	n
2_____	7 7	2	hnpa	___	n
3_____	7 7	2	hnpa	___	n
4_____	7 7	2	hnpa	___	n
5_____	7 7	2	hnpa	___	n
6_____	7 7	2	hnpa	___	n
7_____	7 7	2	hnpa	___	n
8_____	7 7	2	hnpa	___	n
911_____	3 3	1	emer	___	n
976_____	11 11	deny	fnpa	___	n

Tela ARS Digit Analysis Table (Tabela de Análise de Dígito de ARS)

Esta Tabela de Análise de Dígitos é utilizada para todos os locais neste sistema. A última coluna à esquerda da tela ARS Digit Analysis Table lista os primeiros dígitos na seqüência discada. Quando um usuário faz uma chamada de saída, o sistema analisa os dígitos, procura uma correspondência na tabela e usa as informações na linha correspondente para determinar como rotear a chamada.

Digamos que o chamador faça uma chamada para 1 303 233 1000. A central faz a correspondência entre os dígitos discados e aqueles que estão na primeira coluna da tabela. Nesse exemplo, a seqüência discada corresponde a '1'. Em seguida, os sistemas fazem a correspondência do tamanho de uma seqüência discada inteira (11 dígitos) às colunas de tamanho máximo e mínimo. No nosso exemplo, a chamada de 11 dígitos iniciada com 1 segue o padrão de rota 30 como uma chamada fnpa (interurbana).



Dica:

O primeiro dígito discado para uma chamada externa é freqüentemente um código de acesso. Se '0' for definido como um código de acesso de ARS, a central retirará esse dígito e analisará os dígitos restantes com a Tabela de Análise de ARS.

Gerenciamento de privilégios de chamada

Cada vez que configura um telefone, você usa a tela de ramal para atribuir um COR. Você pode criar CORs diferentes para grupos diferentes de usuários. Por exemplo, você pode querer que os executivos da sua empresa tenham privilégios de chamada diferentes das recepcionistas.

Quando configura um COR, você especifica um nível de restrição de facilidade (FRL) na tela de classe de restrição. O FRL determina os privilégios de chamada do usuário. Os níveis de restrição de facilidade estão classificados de 0 a 7, onde 7 é o maior nível de privilégios.

Você também atribui um FRL a cada preferência de padrão de rota na tela de padrão de rota. Quando um usuário faz uma chamada, o sistema verifica o COR do usuário. A chamada é permitida se o FRL do chamador for maior ou igual ao FRL da preferência de padrão de rota.

Exibir informações de análise de ARS

Você quer familiarizar-se com a maneira que o seu sistema encaminha atualmente as chamadas de saída. Para exibir a Tabela de Análise de Dígito de ARS que controla como o sistema encaminha as chamadas que começam com 1:

1. Digite **display ars analysis 1** e pressione RETURN.

A Tabela de Análise de Dígito de ARS de seqüências de discagem que começam com 1 é exibida. Observe que a central só mostra as seqüências de discagem que cabem na tela de cada vez.

Para ver todas as seqüências de discagem que estão definidas para o seu sistema, execute um relatório de Análise de Dígito de ARS:

1. Digite **list ars analysis** e pressione RETURN.

O relatório de Análise de Dígito de ARS é exibido. Você pode querer imprimir esse relatório para mantê-lo nos seus registros em papel.

Modificar roteamento de chamada

Se o seu sistema usar a Análise de Dígito de ARS para analisar seqüências de discagem e selecionar a melhor rota para a chamada, você deverá alterar a tabela de análise de dígito para modificar o roteamento das chamadas. Por exemplo, você precisará atualizar essa tabela para adicionar novos códigos de área ou impedir que os usuários liguem para determinadas áreas ou países.

Adicionar um novo código de área ou prefixo

Uma tarefa comum para administradores do sistema é configurar seu sistema para reconhecer novos códigos de área ou prefixos.



Dica:

Se o seu código de área local estiver sendo alterado ou dividido, telefone para a linha de suporte da MultiVantage™ e peça para que eles orientem você em todas as alterações necessárias para que o sistema reconheça o novo código de área.

Quando quiser adicionar um novo código de área ou prefixo, você procura as configurações do código de área ou prefixo antigo e insere as mesmas informações para o novo.

Vamos adicionar um novo código de área. Quando o código de área da Califórnia, 415, é dividido e uma parte é trocada para 650, você precisa adicionar esse novo código de área ao seu sistema.



Dica:

*Se você não precisa usar 1 para chamadas de código de área, omita o **1** nos passos 1, 3 e 5 do nosso exemplo. Digite também **10** nos campos Total Min e Total Max (em vez de 11) no passo 6.*

Para adicionar esse código de área não-local:

1. Digite **list ars route-chosen 14152223333** e pressione RETURN.

Você pode usar qualquer número de 7 dígitos após 1 e o código de área antigo (415). Nós usamos 222-3333.

A tela ARS Route Chosen Report é exibida.

ARS ROUTE CHOSEN REPORT						
Location: 1			Partitioned Group Number: 1			
Dialed String	Total Min	Total Max	Route Pat	Call Type	Node Number	Location
141	11	11	30	fnpa		all

Tela ARS Route Chosen Report (Relatório de Rota de ARS Escolhida)

2. Anote os valores nos campos Total Min, Total Max, Route Pat e Call Type dessa tela.

Nesse exemplo, o campo Total Min é 11, o Total Max é 11, o Route Pattern é 30 e o Call Type é fnpa.

3. Digite **change ars analysis 1650** e pressione RETURN.

Digite 1 e o novo código de área (650). A tela ARS Digit Analysis Table (Tabela de Análise de Dígito de ARS) é exibida.

ARS DIGIT ANALYSIS TABLE						
Dialed String	Location: all			Percent Full: 6		
	Total Mn	Total Mx	Route Pattern	Call Type	Node Num	ANI Rq
1_____	11	11	30	fnpa	___	n
167_____	11	11	30	fnpa	___	n
1650_____	11	11	2	fnpa	___	n
1800_____	11	11	30	fnpa	___	n
2_____	7	7	2	hnpa	___	n
3_____	7	7	2	hnpa	___	n
4_____	7	7	2	hnpa	___	n
5_____	7	7	2	hnpa	___	n
7_____	7	7	2	hnpa	___	n
8_____	7	7	2	hnpa	___	n
911_____	3	3	1	emer	___	n
976_____	11	11	deny	hnpa	___	n

ARS Digit Analysis Table (Tabela de Análise de Dígito de ARS)

- Use as teclas de seta para ir para um campo Dialed String em branco.

Se a seqüência discada já estiver definida no seu sistema, o cursor aparecerá no campo Dialed String apropriado, onde você pode fazer alterações.

- Digite **1650** no campo Dialed String.
- Digite os valores mínimo e máximo do passo 2 nos campos Total Mn e Total Mx.

No nosso exemplo, digite **11** em cada campo.

- Digite o padrão de rota do passo 2 no campo Rte Pat.

No nosso exemplo, digite **30**.

- Digite **fnpa** no campo Call Type.

9. Digite o número do nó do passo 2 no campo Nd Num.

Para o nosso exemplo, você deixaria o número do nó em branco.

10. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Para adicionar um novo prefixo, siga as mesmas orientações, exceto usar uma seqüência de discagem mais curta (como **list ars route-chosen 2223333**, onde **222** é o prefixo antigo) e um tipo de discagem de **hnpa**.

Usar ARS para restringir chamadas de saída

O ARS permite que você bloqueie chamadas de saída para seqüências de discagem específicas. Por exemplo: é possível que os administradores nos Estados Unidos desejem restringir a realização de chamadas para números associados a tarifas mais elevadas (900 e 976), ou de chamadas para países com os quais os usuários não mantêm negócios.

ALERTA DE SEGURANÇA:

Para evitar fraude de tarifação, negue chamadas para países onde você não tem negócios. Os países a seguir atualmente indicam suspeita de chamadas fraudulentas.

país	código	país	código
Colômbia	57	Paquistão	92
Costa do Marfim	225	Peru	51
Mali	23	Senegal	221
Nigéria	234	Iêmen	967

Para evitar que os chamadores façam chamadas para a Colômbia (57):

1. Digite **change ars analysis 0057** e pressione RETURN.
Você digita 00 (acesso internacional) e o código de país (57). A tela ARS Digit Analysis Table (Tabela de Análise de Dígito de ARS) é exibida.
2. Use as teclas de seta para ir para um campo Dialed String à direita da tela.
Se a seqüência de discagem já estiver definida no seu sistema, o cursor aparecerá no campo Dialed String apropriado. Ignore o passo 5 para negar chamadas a essa seqüência discada.
3. Digite **0057** no campo Dialed String.
4. Digite **10** no campo Total Mn e **23** no campo Total Mx.
5. Digite **den** (negado) no campo Rte Pat.
6. Digite **intl** no campo Call Type.
7. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Cancelar restrições de chamada

Você pode usar códigos de autorização para permitir que os chamadores cancelem os privilégios de chamada de um ramal. Por exemplo, você pode conceder a um supervisor um código de autorização para que eles possam fazer chamadas de um telefone que, em geral, tem restrição a essas chamadas. Como cada código de autorização tem seu próprio COR, o sistema usa o COR atribuído ao código de autorização (e o FRL atribuído ao COR) para cancelar os privilégios associados ao telefone do funcionário.

Observe que os códigos de autorização não cancelam padrões de rota que sejam negados. Por exemplo, se as suas tabelas de ARS não permitirem que os usuários façam chamadas para a Colômbia, um chamador não poderá cancelar essa restrição com um código de autorização.



Dica:

*Os códigos de autorização são opcionais. Para ver se os códigos de autorização estão ativos no seu sistema, use **display system-parameters customer-options**.*



ALERTA DE SEGURANÇA:

*Você deve deixar os códigos de autorização o mais longo possível para aumentar o nível de segurança. Defina o tamanho dos códigos de autorização na tela *Feature-Related System Parameters (Parâmetros do Sistema Relacionados às Facilidades)*.*

Vamos criar um código de autorização 4395721 com um COR de 2.

1. Digite **change authorization-code 4395721** e pressione RETURN.

A tela Authorization Code – COR Mapping (Mapeamento Código de Autorização – COR) é exibida.

2. No campo AC, digite **4395721**.
3. No campo COR, digite **2**.
4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Authorization Code - COR Mapping

NOTE: 2 codes administered. Use 'list' to display all codes.

AC	COR	AC	COR	AC	COR	AC	COR	AC	COR	AC	COR
9260839	3	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2754609	4	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Tela Authorization Code – COR Mapping (Mapeamento Código de Autorização – COR)

Partição ARS

A maioria das empresas quer que todos os seus usuários possam fazer as mesmas chamadas e seguir os mesmos padrões de rota. No entanto, você pode notar que é útil conceder permissões especiais de chamada, ou restrições, a um grupo de usuários ou a determinados telefones.

⇒ NOTA:

Se você utilizava a partição em uma versão anterior à versão 7 e deseja continuar a utilizá-lo, leia esta seção com atenção. O processo de ajuste de partições foi alterado significativamente.

▼ Dica:

*A partição é uma facilidade opcional. Utilize **display system-parameters customer-options** (Opções de Cliente dos Parâmetros do Sistema) para verificar se Partitioning (Partição) está ajustado como **y** e Time of Day Routing (Roteamento de acordo com a Hora do Dia) está ajustado como **n**. Se Time of Day Routing estiver ajustado como **y** em System Parameters Customer Options, especifique o número de grupo da partição (PGN) na tela Time of Day Routing Plan. Consulte o Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software para obter mais informações.*

roteamento

Você poderá utilizar a partição ARS para alterar o plano de roteamento de chamadas para até oito grupos de usuários diferentes em um determinado sistema MultiVantage™. Atribua um número de grupo de partição (pgn) a cada grupo de usuários e identifique diferentes tratamentos de roteamento de chamadas para cada pgn.

Definir um grupo de partição

Digamos que você permita que seus funcionários façam ligações locais, interurbanas e de emergência. No entanto, você tem um telefone na recepção para visitantes e quer permitir que os usuários façam apenas ligações locais, gratuitas e de emergência desse telefone.

Para restringir o telefone do saguão, modifique o roteamento de um grupo de partição, a fim de ativar apenas determinadas chamadas, como as ligações gratuitas (1 800 nos E.U.A.) e, em seguida, atribua este grupo de partição ao telefone do saguão.

Para permitir as chamadas 1 800 para o grupo de partição 2:

1. Digite **list ars route-chosen 18002221000** e pressione RETURN.

Você pode usar qualquer número de 7 dígitos seguindo o 1800 para criar um exemplo de seqüência de discagem. O Relatório da Rota de ARS Escolhida do grupo de partição 1 é exibido.

ARS ROUTE CHOSEN REPORT						
Location : 1			Partitioned Group Number: 1			
Dialed String	Total Min	Total Max	Route Pattern	Call Type	Node Number	Location
1800_____	11	11	p1___	fnpa	_____	all

2. Registre o padrão de roteamento da seqüência de discagem selecionada.

No exemplo acima, o padrão de roteamento de 1800 é p1. Isto indica que o sistema utiliza a Tabela de Roteamento de Partições para determinar o padrão de roteamento a ser utilizado para cada partição.

⇒ NOTA:

Se houver qualquer número (sem p) no Route Pattern do Relatório Roteamento Escolhido, todas as partições utilizarão o mesmo padrão de roteamento. Será necessário utilizar a Tabela de Roteamento de Partições apenas se desejar utilizar diferentes padrões de roteamento para os diversos grupos de partição.

3. Pressione CANCEL para retornar ao prompt de comando.
4. Digite **change partition-route-table index 1** e pressione RETURN.

A tela Tabela de Roteamento de Partições aparecerá. No exemplo acima, o grupo de partição 1 poderá realizar chamadas gratuitas com o prefixo 1800, as quais utilizarão o padrão de roteamento 30.

roteamento

Partition Routing Table								
Routing Patterns								
Route Index	PGN 1	PGN 2	PGN 3	PGN 4	PGN 5	PGN 6	PGN 7	PGN 8
1	__30	__30	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
4	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
5	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
6	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
7	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

5. Na coluna PGN2, que corresponde ao Índice 1 de roteamento, digite **30** e pressione ENTER.

Este procedimento informará ao sistema que utilize o padrão de roteamento 30 para o grupo de partição 2 e permitirá que os membros deste grupo façam chamadas gratuitas para números com o prefixo 1800.

Atribuir um telefone a um grupo de partição

Para atribuir um ramal a um grupo de partição, você deverá primeiro atribuir o grupo de partição a uma classe de restrição (COR) e, em seguida, atribuir esse COR ao ramal.

Para atribuir uma classe de restrição (COR) ao grupo de partição 2.

1. Digite **list cor** e pressione RETURN.

A tela Class of Restriction Information é exibida.

CLASS OF RESTRICTION INFORMATION	
COR	COR Description
0	
1	supervisor
2	telecommuting
3	

Tela Class of Restriction Information (Informações de Classe de Restrição)

- 2. Escolha um COR que não tenha sido usado e pressione CANCEL.
No nosso exemplo, selecione **3**.
- 3. Digite **change cor 3** e pressione RETURN.
A tela Class of Restriction é exibida.

CLASS OF RESTRICTION	
COR Number: 3	
COR Description: lobby	
FRL: 0	APLT? y
Can Be Service Observed? n	Calling Party Restriction: none
Can Be A Service Observer? n	Called Party Restriction: none
Time of Day Chart: _	Forced Entry of Account Codes? n
Priority Queuing? n	Direct Agent Calling? n
Restriction Override: none	Facility Access Trunk Test? n
Restricted Call List? n	Can Change Coverage? n
Access to MCT? y	Fully Restricted Service? n
Category For MFC ANI: 7	Add/Remove Agent Skills? n
Send ANI for MFE? n_	Automatic Charge Display? n
MF ANI Prefix: _____	PASTE (Display PBX Data on Phone)? n
Hear System Music on Hold? y	Can Be Picked Up By Directed Call Pickup? n
	Can Use Directed Call Pickup? n
	Group Controlled Restriction: inactive

Tela Class of Restriction (Classe de Restrição)

roteamento

4. Digite um nome para esse COR no campo COR Description.

No nosso exemplo, digite **lobby**.

5. Digite **2** no campo Partition Group Number.



Dica:

*O campo Partition Group Number aparece apenas quando Time of Day Routing é **n** na tela System Parameters Customer Options (Opções de cliente dos parâmetros do sistema). Caso contrário, você especifica o número do grupo de partição (PGN) na tela Time of Day Routing Plan (Plano de roteamento por horário). Para informações sobre Roteamento por horário, consulte o Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software.*

6. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Agora atribua COR 3 ao telefone na recepção no ramal 1234:

1. Digite **change station 1234** e pressione RETURN.

A tela do ramal 1234 é exibida.

2. No campo COR, digite **3**.
3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Aperfeiçoamento da segurança do sistema

Essa seção explica como adicionar e modificar os logins de usuários. Também fornece uma introdução às questões de segurança do sistema de telefone. Descreve possíveis problemas de segurança que você deve saber reconhecer e fornece instruções para detectá-los.

Atribuir e alterar usuários

O sistema permite que você adicione e altere os logins de usuário conforme a necessidade. Quando quiser adicionar ou alterar um login, lembre-se dos seguintes requisitos de segurança do sistema MultiVantage™:

- um login deve ter de 3 a 6 caracteres alfanuméricos
- uma senha deve ter de 4 a 11 caracteres alfanuméricos e conter, pelo menos, um caractere não-alfabético

Observe que para criar ou alterar logins para a G3V3 e as versões posteriores, você deverá efetuar o login como um superusuário com permissões administrativas.

Atribuir novos logins e senhas

Quando trabalha como administrador, você pode ter a sorte de ter ajuda para administrar a sua central ou pode querer um assistente para fazer as alterações na central quando estiver fora do escritório. Nesses casos, você deve configurar um novo usuário no sistema e limitar o que esse indivíduo poderá fazer. Como você verá, adicionar logins é muito fácil.



Dica:

Você aumenta a segurança do sistema quando escolhe a senha mais longa possível com uma combinação de números e letras maiúsculas e minúsculas.

O exemplo a seguir mostra como adicionar um novo login `angi3` com uma senha `b3stm0m`.

Para adicionar esse usuário e essa senha, efetue o login com um ID de superusuário e complete os passos a seguir:

1. Digite **add login angi3** e pressione RETURN.

Use o novo nome de login como parte do comando `add`.

A tela Login Administration (Administração de Login) é exibida. O campo Login's Name mostra o nome que você digitou no comando `add`; os outros campos contêm padrões.

```
LOGIN ADMINISTRATION

Password of Login Making Change:

LOGIN BEING ADMINISTERED
    Login's Name: angi3
    Login Type: customer
    Service Level: non-super-user
Disable Following a Security Violation? y      Access to INADS Port? n

LOGIN'S PASSWORD INFORMATION
    Login's Password:
    Reenter Login's Password:
Password Aging Cycle Length (Days):

LOGOFF NOTIFICATION
Facility Test Call Notification? y      Acknowledgment Required? y
Remote Access Notification? y          Acknowledgment Required? y
```

Tela Login Administration (Administração de Login)

2. Complete os campos a seguir:

- Password of Login Making Change (Senha do Login Efetuando a Alteração)

Essa é a sua senha.

- Login's Password (Senha do Login)

Atribua uma senha inicial ao novo login. Nós digitaremos **b3stm0m** no nosso exemplo. A senha não aparece na tela enquanto você a digita.

- Re-enter Login's Password (Redigite a senha do login)

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Definir permissões de login

Depois de adicionar um novo usuário, você deverá rever as permissões de comando do usuário e modificá-las, se necessário.

Para rever as permissões de comando do nosso novo exemplo de login:

1. Digite **change permissions angi3** e pressione RETURN.

Use o novo nome de login como parte do comando change. A tela Command Permission Categories é exibida.

```
COMMAND PERMISSION CATEGORIES
Login Name: angi3

COMMON COMMANDS
  Display Admin. and Maint. Data? n
  System Measurements? n
  System Mgmt Data Transfer Only? n

ADMINISTRATION COMMANDS
  Administer Stations? n           Administer Features? n
  Administer Trunks? n           Administer Permissions? n
  Additional Restrictions? n

MAINTENANCE COMMANDS
  Maintain Stations? n           Maintain Switch Circuit Packs? n
  Maintain Trunks? n           Maintain Process Circuit Packs? n
  Maintain System? n
```

Tela Command Permission Categories (Categorias de Permissões de Comando)

2. Se você quiser usar as permissões padrão, pressione CANCEL.
3. Se você quiser alterar alguma permissão, digite **y** para conceder acesso ao usuário ou **n** para restringir o seu acesso para cada tipo de permissão.
4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Alterar senhas

Você deve alterar suas senhas com frequência.



Dica:

Para obrigar os usuários a alterarem suas senhas, defina um prazo de validade para a senha na tela Login Administration (Administração de Login).

Para alterar a senha (b3stm0m) para angi3:

1. Digite **change password angi3** e pressione RETURN.
A tela Password Administration (Administração de Senha) é exibida.
2. Complete os campos a seguir:
 - Password of Login Making Change (Senha do Login Efetuando a Alteração)
Essa é a *senha* que você usou para efetuar login na sessão.
 - Login Name (Nome de Login)
 - Login's Password (Nova Senha do Login)
 - Reenter Login's Password (Redigite a nova senha do login)
3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Alterar logins

Você pode precisar alterar as permissões de um login de usuário. Por exemplo, você pode querer alterar um login para que o usuário seja obrigado a alterar a sua senha a cada 30 dias (uma boa regra geral).

Para alterar a duração da senha do nosso novo login, angí3:

1. Digite **change login angí3** e pressione RETURN.
A tela Login Administration (Administração de login) é exibida com as informações atuais para angí3.
2. Digite **30** no campo Password Aging Cycle Length (Days).
3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Prevenção de fraudes de tarificação

Uma tarefa importante para todo administrador é gerenciar a segurança de seu sistema de telefone. Você deverá fazer todo o esforço possível para que o seu sistema de telefone não esteja aberto a fraudes de tarificação. Fraude de tarificação é o uso não autorizado de facilidades e serviços do telefone e o roubo de serviços interurbanos. Quando ocorre uma fraude de tarificação, a sua empresa assume os custos.

Para obter mais informações sobre a segurança do sistema e a prevenção de fraude de tarificação, recomendamos que você adquira o *BCS Products Security Handbook* e use-o com frequência, ou contate o Centro de excelência.



ALERTA DE SEGURANÇA:

Quando suspeitar de fraude de tarifação, telefone imediatamente para a Security Hotline (1 800 643 2353) ou contate o representante local da Avaya.

As 11 principais dicas para prevenção de fraudes de tarifação

Você pode reduzir o risco de fraude de tarifação na sua empresa seguindo algumas orientações importantes.

1. Proteja a administração do sistema de acesso não-autorizado.

Verifique se todos os logins de manutenção e administração do sistema estão seguros. Altere as suas senhas com frequência.

2. Negue acesso remoto não autorizado.

Se você não utiliza acesso remoto, desative todas as facilidades relativas a ele. Se você usa acesso remoto, exija códigos de barreira e defina seus códigos de autorização, se aplicável, para o tamanho máximo. Também altere esses códigos com frequência.

3. Restrinja a capacidade individual de fazer chamadas internacionais.

Defina uma classe de grupos de restrição para que apenas determinadas pessoas possam fazer as ligações internacionais necessárias para a sua empresa.

4. Proteja o acesso às informações armazenadas no correio de voz.

Exija senhas para acesso às caixas postais no correio de voz. Use senhas complexas e altere-as regularmente.

5. Negue qualquer transferência de um correio de voz para um tom de discagem.

Coloque restrições nas portas que permitem acesso de e para o seu sistema de correio de voz. Ative facilidades de “transferência segura” nos sistemas de correio de voz.

6. Use o software do sistema para controlar o roteamento de chamadas de forma inteligente.

Configure o seu sistema para controlar como cada chamada é atendida ou roteada. Se possível, use um roteamento de acordo com a hora do dia para limitar o uso do seu sistema fora do horário de pico.

7. Coloque uma proteção nos sistemas que solicite que os chamadores digitem dígitos.

Restrinja o acesso de determinados usuários ao tom de discagem. Restrinja as combinações de dígitos discadas em prompts.

8. Monitore o tráfego e a atividade do sistema observando padrões de chamada suspeitos.

Use seus relatórios de tráfego e registros de bilhetagem para monitorar a atividade de chamada. Ative facilidades que neguem acesso ao seu sistema quando forem detectadas tentativas não autorizadas.

9. Forneça segurança física para os equipamentos de telecomunicação.

Restrinja o acesso não autorizado a salas de equipamentos e armários com conexões de fios. Mantenha backups de dados, manuais do sistema e relatórios em um local seguro.

10. Eduque os usuários do sistema para reconhecerem uma atividade de fraude de tarifação e para reagirem adequadamente.

Treine seus usuários para que eles possam evitar comprometer inadvertidamente a segurança do sistema.

11. Monitore o tráfego de chamadas através de vetores.

A fraude de vetores é um dos tipos mais comuns de fraude de tarifação porque os vetores realizam o roteamento das chamadas com base na classe de restrição (COR) atribuída ao VDN. Consulte o *Avaya Security Handbook* ou entre em contato com o representante da Avaya, para obter mais informações.

Usar relatórios para detectar problemas

Registro de Bilhetagem

O Registro de Bilhetagem (CDR) reúne informações detalhadas sobre as chamadas processadas pelo seu sistema. Essas informações de CDR podem ser enviadas diretamente para a impressora ou para o software de tarifação. Você pode usar o resultado do CDR impresso ou os relatórios de tarifação para monitorar chamadas no seu sistema e procurar possíveis problemas de fraude.

Reveja seus relatórios de tarifação ou o resultado do CDR diariamente para ajudá-lo a detectar possíveis fraudes de tarifação. Ao rever esses registros, procure por:

- padrões de chamada incomuns
 - muitas ligações para o mesmo número
 - chamadas fora do horário comercial normal
 - chamadas longas
- chamadas para destinos suspeitos, incluindo chamadas internacionais incomuns para a sua empresa
- padrões de uso de código de autorização (mesmo código usado simultaneamente ou alta atividade)
- grande quantidade de “tentativas de chamada inválidas” indicando tentativas de inserir códigos inválidos
- códigos de conta indefinidos
- tentativas de mudar o código de acesso ou de utilizar um código de acesso inválido ao utilizar os recursos de conferência

Se não estiver familiarizado com a leitura dos resultados de CDR impressos, é melhor consultar a descrição do CDR no *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software*.

Se a sua empresa utilizar software de tarifação para analisar o resultado do CDR, você provavelmente recebe relatórios formatados que listam as informações necessárias para detectar possíveis fraudes de tarifação. Se você tiver perguntas sobre como ler os relatórios de tarifação, consulte os manuais do software de tarifação.

Notificação de Violações de Segurança

Você pode administrar a Notificação de Violações de Segurança para que o sistema notifique e emita relatórios quando os usuários inserirem informações inválidas. Você deverá procurar informações sobre os seguintes tipos de violação, que podem indicar uma tentativa de quebrar a sua segurança.

- violações de login
- violações de código de barreira de acesso remoto
- violações de código de autorização
- violações de código de segurança do ramal

Por exemplo, vamos solicitar que o sistema nos notifique no ramal 8000, quando alguém tentar inserir mais de 3 códigos de autorização inválidos dentro de um intervalo de 1 minuto.

Para configurar a Notificação de Violações de Segurança do nosso exemplo:

1. Digite **change system-parameters security** e pressione RETURN.

A tela Security-Related System Parameters é exibida.

```
SECURITY-RELATED SYSTEM PARAMETERS

SECURITY VIOLATION NOTIFICATION PARAMETERS

SVN Login Violation Notification Enabled? n

SVN Remote Access Violation Notification Enabled? n

SVN Authorization Code Violation Notification Enabled? y
  Originating Extension: _____ Referral Destination: 8000
Authorization Code Threshold: 3_ Time Interval: 0:01
Announcement Extension: _____
```

Tela Security-Related System Parameters (Parâmetros do Sistema Relacionados à Segurança)

2. No campo SVN Authorization Code Violation Notification Enabled, digite **y** e pressione RETURN.
Outros campos passam a ser exibidos na tela.
3. No campo Originating Extension, digite o número de chamada que deseja que o sistema use para originar a chamada.
Use um número de chamada ainda não utilizado.
4. Digite **8000** no campo Referral Destination.
Use o ramal que deseja que o sistema notifique.
5. Se o destino estiver em um outro sistema ou for um telefone sem display, preencha o campo Announcement Extension.
6. Digite **3** no campo Authorization Code Threshold.
Digite o número máximo de tentativas de entrada inválidas que você quer permitir.

7. Digite **0:01** (1 minuto) no campo Time Interval.

Use um formato hora:minuto para o tempo que você deseja que o sistema use como intervalo de monitoração.

8. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Exibir relatórios de segurança

Seu sistema gera dois tipos de relatórios de Violações de Segurança:

- Relatório Detalhado de Violações de Segurança — exibe o número de tentativas de login bem-sucedidas e falhas por ID de login.
- Relatório Resumido de Violações de Segurança — exibe tentativas de acesso bem-sucedidas e falhas, como violações de segurança para logins, códigos de autorização, códigos de barreira e códigos de segurança de ramal.

Para exibir um Relatório Detalhado de Violações de Segurança e ver uma lista dos dados de login:

1. Digite **list measurements security-violations detail** e pressione RETURN.

Para exibir um Relatório Resumido de Violações de Segurança:

1. Digite **list measurements security-violations summary** e pressione RETURN.

Imprimir relatórios de segurança

Você pode querer manter uma cópia em papel de um Relatório de Violações de Segurança para monitorar tendências de segurança por um período de tempo específico.

Para imprimir um Relatório Resumido de Violações de Segurança na impressora escrava associada ao terminal de administração:

1. Digite **list measurements security-violations summary print** e pressione RETURN.

Para imprimir um Relatório Resumido de Violações de Segurança na impressora do sistema:

1. Digite **list measurements security-violations summary schedule** e pressione RETURN.

O sistema pergunta se você deseja imprimir o relatório imediatamente ou programar para imprimi-lo posteriormente.

2. Digite o Intervalo de Impressão adequado e pressione ENTER para enviar o relatório.

Limpar relatórios de segurança

Depois de rever os relatórios de medições de segurança, você pode preferir eliminar as medições atuais e zerar o campo Counted Since.

Para eliminar as medições de violações de segurança e zerar o contador:

1. Digite **clear measurements security-violations** e pressione RETURN.

Manutenção de registros

A manutenção de registros tem um papel vital na administração do sistema. Seus registros devem fornecer um status atual sobre que hardware e facilidades estão instalados no seu sistema. Eles também devem ajudá-lo a determinar que facilidades de telefone estão disponíveis para seus usuários.

Se você for o administrador de uma central nova ou já existente, siga as diretrizes da sua própria empresa referentes à manutenção de registros. Nós incluímos as informações abaixo apenas como orientação. Nossa lista contém tipos diferentes de informações a serem considerados, mas você deverá determinar que método de manutenção de registros é melhor para você e para sua empresa.

Registros em papel

Sua central MultiVantage™ mantém um registro eletrônico da configuração do seu sistema e das alterações feitas por você.

Um método comum para manter registros em papel é imprimir cópias de telas e relatórios para ter uma cópia de segurança das informações armazenadas no seu sistema. Se você usar esse método, mantenha as cópias em um local seguro e de fácil acesso.

Se você terminar um comando para listar ou exibir com **print**, o sistema imprimirá uma cópia em papel da lista ou da tela selecionada na impressora escrava associada ao terminal de administração.

A opção **print** não está disponível para os servidores NT ou Linux (S8100, S8300, S8700).

Por exemplo, para imprimir uma lista de ramais administrados atualmente no seu sistema, complete os passos a seguir no prompt de comandos:

1. Digite **list station print** e pressione RETURN.



Dica:

*Para imprimir uma tela ou um relatório na impressora do sistema, termine um comando para listar ou exibir com a palavra **schedule**. O sistema solicita que você escolha imprimir imediatamente ou programar impressão.*

Para obter mais informações sobre como gerar relatórios, consulte o *Manual para a administração avançada* ou o *Reports for Avaya MultiVantage™ Software*.

Informações sobre o sistema

Você deve manter cópias atuais de cada uma das seguintes listas do sistema nos seus registros. Se você precisar substituir as informações devido a uma falha de sistema, essas listas ajudam a Avaya a reconstruir o seu sistema.

Use os comandos a seguir para imprimir listas de sistema em geral e salvá-las como seus registros em papel:

- **display dialplan print** — imprime seus parâmetros de discagem.
- **display system-parameters customer-options print** — imprime a versão atual do software e mostra que facilidades estão ativadas no seu sistema.

- **display system-parameters features print** — imprime as configurações de parâmetros de facilidades do seu sistema.
- **display feature-access-codes print** — imprime os códigos de acesso às facilidades atuais.
- **list configuration all print** — imprime as suas atribuições de slot e porta.
- **list extension-type print** — imprime informações para cada número de chamada do seu sistema.
- **list station print** — imprime informações para cada ramal do seu sistema.
- **list data print** — imprime informações para cada módulo de dados do seu sistema.
- **list type group print** — onde *type* pode ser substituído por hunt (busca), trunk (tronco), pickup (captura) e etc. Imprime parâmetros para o grupo especificado.
- **list coverage path print** — imprime cada rota de cobertura definida e cada um dos pontos de cobertura.

Além dos relatórios acima, você também pode querer imprimir periodicamente outras listas, relatórios de tráfego ou relatórios de segurança para monitorar o uso do seu sistema.

Informações específicas de ramais

Você provavelmente manterá registros de ramais individuais ou do sistema. Para manter os registros de ramais, imprima uma cópia da tela de ramal para cada ramal.

Por exemplo, para imprimir uma tela de ramal do ramal 4567:

1. Digite **display station 4567 print** e pressione RETURN.

Em outro exemplo, para imprimir uma tela de ramal do módulo de dados 5567:

1. Digite **display data 5567 print** e pressione RETURN.

Outras informações

Se você quiser manter um registro de informações que não esteja armazenado no sistema e seja específico para a sua empresa, como:

- localização e handles (nomes) da central
- grupos de ramais reservados para determinados departamentos ou tipos de linhas
- nomes de login e privilégios
- atribuições personalizadas de teclas do software programáveis

Basicamente, você pode rastrear qualquer informação que seja apropriada para a sua empresa. E pode decidir se quer manter apenas as cópias em papel ou desenvolver um banco de dados no computador para monitorar todas as informações do seu sistema. A decisão é sua.

Lembre-se de que quanto melhores forem os registros mantidos por você, maior será a sua capacidade de solucionar problemas, reconstruir informações e utilizar melhor as facilidades do sistema MultiVantage™.

Preparação para entrar em contato com a Avaya

Você precisa telefonar para a Avaya para obter mais informações ou pedir ajuda para solucionar um problema?

Nesse caso, tenha as seguintes informações à mão. Isso ajuda a pessoa que atenderá a sua chamada a responder as suas dúvidas.

- Seu ID de localização de Instalação (também chamado de IL)

(Anote seu número de IL aqui para facilitar a consulta)

- Seu nome
- Seu número de telefone (caso tenhamos que retornar sua ligação)
- O número de telefone principal listado na sua empresa
- A tarefa que você deseja executar, com todos os números envolvidos na tarefa (por exemplo, ramais ou números de telefone, números de grupo de troncos, tipos de telefone ou tipos de relatório)

Depois de reunir as informações necessárias, consulte [“Como obter ajuda” na página xxiii](#) para obter uma lista de organizações de suporte da Avaya e seus números de telefone.

Notas

Glossário

A

administrador do sistema (system administrator)

Pessoa que mantém a responsabilidade global pela administração do sistema perante o cliente.

alarme principal (major alarm)

Uma indicação de falha em um componente que exige atenção imediata.

alarme secundário (minor alarm)

Uma indicação de falha em um componente que pode afetar o serviço do cliente.

apresentação de chamada (call appearance)

Para o telefone ou o terminal atendedor, uma tecla rotulada com uma extensão e usada para fazer, receber ou reter chamadas. Os indicadores luminosos associados à tecla mostram o status da apresentação de chamada.

apresentação em ponte (bridged appearance)

Uma apresentação de chamada em um telefone que corresponde a uma apresentação de chamada em outro telefone pela duração de uma chamada.

atendedor (attendant)

Uma pessoa em um terminal atendedor que presta serviços personalizados a chamadores e usuários de serviços de voz, ao realizar operações de comutação e sinalização.

Auto-teste Automático de Circuitos (ACA, Automatic Circuit Assurance)

Uma facilidade que rastreia chamadas de duração incomum para facilitar a solução de problemas.

C

central de mensagens por áudio (AUDIX, Audio Information Exchange)

Um sistema de correio de voz totalmente integrado. Pode ser usado com diversos sistemas de comunicações para fornecer dados de histórico de chamadas, como identificação do assinante e motivo do redirecionamento.

central pública (CO) (central office)

A localização de um equipamento de comutação telefônica que oferece um serviço de telefonia local e acesso a serviços de tarifação para chamadas interurbanas.

Chamada Direta do Departamento (DDC, Direct Department Calling)

Um método para distribuir chamadas de grupo de busca pelos agentes. A central pesquisa todos os ramais do grupo de busca na ordem, iniciando no primeiro ramal. Quando a central encontra um ramal disponível, ela imediatamente conecta a chamada. Compare com Distribuição Uniforme de Chamadas (UCD).

chamada externa (external call)

Conexão entre o usuário de um sistema de comunicações e uma pessoa na rede pública ou em outro sistema de comunicações numa rede privada.

chamada interna (internal call)

Uma conexão entre dois usuários no mesmo sistema de telefone.

circuito (circuit)

Um canal ou rota de transmissão entre dois ou mais pontos.

classe de restrição (COR, Class of Restriction)

Uma facilidade que define as restrições ao receber ou fazer chamadas.

classe de serviço (COS, Class of Service)

Uma facilidade que determina se os usuários podem ativar determinadas facilidades.

código de acesso (access code)

Um código de discagem usado para ativar ou cancelar uma facilidade ou um acesso a um tronco de saída.

Código de Acesso à Facilidade (FAC, feature access code)

Um código que os usuários discam para acessar uma facilidade do sistema.

código de barreira (barrier code)

Um código de segurança usado com Acesso Remoto para evitar acesso não autorizado.

compartimento (carrier)

Prateleira fechada com slots verticais que contêm as placas.

compartimento de portas (port carrier)

Um compartimento de gabinete que contém placas de portas, unidades de energia e circuitos de serviço. Também chamado de gabinete de porta.

critérios de redirecionamento (redirection criteria)

As informações administradas para a rota de cobertura de cada telefone que determinam quando uma chamada de entrada é redirecionada para a cobertura.

D

Discagem Abreviada (Abbreviated Dialing)

Uma facilidade que permite que o chamador faça uma chamada discando apenas um ou dois dígitos.

Distribuição Automática de Chamadas (DAC, Automatic Call Distribution)

Uma facilidade que permite aos usuários uma maior flexibilidade ao rotear chamadas para agentes do grupo de buscas. O DAC também permite que sistemas de medição externa, como o BCMS e o CentreVu[®] CMS, sejam usados.

Distribuição Uniforme de Chamadas (UCD, Uniform Call Distribution)

Um método para distribuir chamadas de grupos de busca pelos agentes comparando suas cargas de trabalho. O MultiVantage™ pode passar cada nova chamada para o agente a mais tempo livre (o agente disponível que já está livre pelo maior período desde a última chamada de busca de grupo) ou para o agente menos ocupado (o agente que passou menos tempo em chamadas do grupo de busca na seu turno atual). Compare a Chamada Direta do Departamento (DDC).

E

especialidade (skill)

Uma característica atribuída a um agente em um sistema usando Seleção por Especialidade de Agente. A especialidade de um agente indica no que ele é perito.

G

grupo de atendimento de cobertura (coverage answer group)

Um grupo de telefones que tocam simultaneamente quando uma chamada é redirecionada para este grupo.

grupo de busca (hunt group)

Um grupo de ramais que pode atender simultaneamente a várias chamadas para um único número de telefone. Quando uma chamada chega no número do grupo, a central procura (“busca”) um ramal disponível no grupo e conecta a chamada a esse ramal.

grupo de captura (pickup group)

Grupo de pessoas autorizadas a atenderem qualquer chamada direcionada a um número de chamada dentro do grupo.

grupo de troncos (trunk group)

Canais de telecomunicações atribuídos como um grupo para certos recursos que podem ser usados intercambiavelmente entre dois sistemas de comunicações ou COs.

I

impressora do sistema (system printer)

Impressora opcional que pode ser usada para imprimir relatórios programados através da agenda de relatórios.

M

meio de transmissão (facility)

Rota de transmissão de telecomunicações e equipamento associado.

módulo de dados (data module)

Um dispositivo de interface digital entre a central e o equipamento de dados.

N

número de extensão (extension)

Um número pelo qual as chamadas são encaminhadas através de um sistema de comunicação.

P

Partição ARS (ARS partitioning)

Uma facilidade que permite que você encaminhe chamadas de forma diferente para grupos de usuários diferentes.

Período de Cem Segundos (CCS, centum call seconds)

Um CCS é uma unidade para medir o tráfego de chamadas. Um CCS é igual a 100 segundos. O tráfego de chamadas para um recurso, como um telefone ou grupo de busca, é examinado a cada 100 segundos. Se o recurso estiver ocupado, parte-se do princípio que esteve ocupado durante todo o intervalo da varredura. Cada hora tem 3600 segundos, portanto um recurso que está ocupado durante uma hora inteira será medido como ocupado por 36 CCS.

Plano de Discagem Uniforme (UDP, Uniform Dial Plan)

Facilidade que permite uma discagem uniforme de ramal para ramal através de uma rede de múltiplas centrais. Os ramais geralmente compartilham o mesmo comprimento (4 ou 5 dígitos), mas isto não é necessário.

ponte (conexão em ponte) (bridge — bridging)

A apresentação de uma extensão de telefone em um ou mais telefones.

ponto de cobertura (coverage point)

Uma extensão designada como um telefone alternativo em uma rota de cobertura.

principal

Um telefone que tem seu principal ramal em ponte em um ou mais telefones.

R

ramal primário (primary extension)

O ramal principal associado ao telefone físico ou ao terminal de dados.

rede pública (public network)

Rede que pode ser acessada abertamente por todos os clientes para chamadas locais ou interurbanas.

Registro de Bilhetagem (CDR, Call Detail Recording)

Uma facilidade que registra dados de chamada.

relatório do sistema (system report)

Relatório que fornece informações históricas de tráfego para todos os splits de medição interna.

rota de cobertura (coverage path)

A ordem em que as chamadas são redirecionadas para telefones alternativos.

Roteamento Alternativo Automático (AAR, Automatic Alternate Routing)

Uma facilidade de roteamento de chamadas para rotas alternativas quando os serviços não estão disponíveis. Geralmente usado para criar um plano de numeração de rede privada.

S

Seleção Automática de Rotas (ARS, Automatic Route Selection)

Uma facilidade que permite que o sistema escolha automaticamente a rota de menor custo para a tarifação de chamadas. Geralmente usado para administrar o plano de numeração de rede pública aplicável.

Seleção por Especialidade de Agente (EAS, Expert Agent Selection)

Uma facilidade que permite que as chamadas de entrada sejam roteadas para grupos especializados de agentes em um conjunto maior de agentes.

Split

Um grupo de busca DAC.

T

tecla de facilidade (feature button)

Uma tecla em um telefone ou terminal atendedor usada para acessar uma facilidade específica.

telefone analógico (analog phone)

Um telefone que recebe sinais de voz acústicos e envia sinais elétricos analógicos pela linha de telefone.

telefone de apresentação múltipla (multiappearance phone)

Um telefone equipado com várias teclas de apresentação de chamada que permitem que o usuário manipule mais de uma chamada no mesmo ramal simultaneamente.

terminal atendedor (attendant console)

Estação de trabalho usada por um atendedor. O terminal atendedor permite que o atendedor origine uma chamada, atenda uma chamada recebida, transfira uma chamada para outro ramal ou tronco, coloque uma chamada na espera e tire uma chamada da espera. Os atendedores que usam o terminal podem também gerenciar e monitorar algumas operações do sistema.

tronco (trunk)

Um canal de telecomunicações dedicado entre dois sistemas de telefone ou COs.

V

Vetor (Vector)

Um conjunto de instruções de atendimento de chamadas do MultiVantage™, escrito na linguagem de programação de vetorização de chamadas da Avaya.

Vetorização de Chamadas (Call Vectoring)

Uma facilidade que permite que os usuários forneçam um atendimento de chamadas flexível e personalizado, escrevendo uma série de instruções em uma linguagem de programação simples.

Índice remissivo

A

- acessar o sistema, [6](#)
- acesso remoto, [65](#)
- adicionar
 - códigos de acesso às facilidades
 - MultiVantage™, [18](#)
 - R10 ou anteriores, [24](#)
 - códigos de área, [75](#)
 - intervalos de ramais
 - MultiVantage™, [18](#)
 - R10 ou anteriores, [23](#)
 - prefixos, [75](#)
 - telefones, [27](#)
- ajuda
 - números de telefone, [xxiii](#)
 - teclas, [xix](#)
- anúncios, salvar, [11](#)
- apresentação de chamada, [66](#)
 - em ponte, [66](#)
- ARS, partição, [81](#)
- atendimento
 - compartilhado *consulte* grupo de captura
 - de backup, *consulte* cobertura de chamada
 - de grupo, *consulte* grupo de captura
- atribuir
 - logins, [88](#)
 - rotas de cobertura, [56](#)
 - toque, [67](#)
- atualizar telefones, [39](#)

B

- backups, dados, [10](#)

C

- Captura de Chamada Direcionada, [51](#)
- classe de restrição (COR), [64](#)
- classe de serviço (COS), [52](#), [64](#)
- cobertura de chamada, [54](#)
- código
 - de área, adicionar, [75](#)
- código attd, [15](#), [21](#)
- código diverso, [22](#)
- códigos de acesso a troncos (TAC), [15](#), [21](#)
- códigos de acesso às facilidades (FAC), [16](#), [21](#)
- códigos de acesso de discagem (DAC), [15](#), [21](#)
- comandos
 - add abbreviated-dialing group, [47](#)
 - add coverage path, [55](#)
 - add coverage time-of-day, [57](#)
 - add login, [88](#)
 - add pickup-group, [50](#)
 - add station, [31](#)
 - change ars analysis, [76](#), [79](#)
 - change authorization-code, [80](#)
 - change coverage path, [62](#)
 - change coverage remote, [61](#)
 - change dialplan, [22](#), [23](#)
 - change dialplan analysis, [17](#), [18](#), [19](#)
 - change feature-access-codes, [25](#)
 - change login, [92](#)
 - change password, [91](#)
 - change permissions, [90](#)
 - change station, [32](#), [49](#), [56](#), [59](#), [67](#)
 - change system feature, [46](#)

change system-parameters
 security, 97
change telecommuting-access, 65
display coverage sender group, 57
display dialplan, 22
display dialplan analysis, 17
display feature-access codes, 64
display station, 33
display system-parameters
 maintenance, 9
display time, 8
duplicate station, 33
list ars route-chosen, 76
list bridge, 69
list call-forwarding, 53
list configuration station print, 29
list configuration stations, 28
list cor, 84
list measurements security-violations
 detail, 99
logoff, 12
save announcements, 11
save translation, 10
set time, 7
status station, 53
conectar telefones, 30
COR, *consulte* classe de restrição
COS, *consulte* classe de serviço

D

DAC, *consulte* códigos de acesso de discagem
dados
 backups, 10
 salvar, 10
datas, sistema, 7
detectar problemas, 95

discagem
 abreviada, 47
 rápida, *consulte* discagem abreviada

E

efetuar
 login, 6
 logoff, 12
endereçamento de porta, 29
exemplo do sistema MultiVantage™, 2
exibir planos de discagem
 MultiVantage™, 17
 R10 ou anteriores, 22
ext, *consulte* ramais

F

FAC, *consulte* códigos de acesso às facilidades
fora da rede, *consulte* rota de cobertura, remota
fraude de tarificação, xx, 92

G

grupo
 de atendimento de cobertura, 59
 de captura, 50

H

hardware, 1
hora, sistema, 7

I

informações sobre o sistema, [102](#)
inicialização da programação do terminal
(TTI), [40](#)

L

linha de mensagens, [xix](#)
linha de status, [xix](#)
logins
 atribuir, [88](#)
 mudar, [92](#)
 permissões, [90](#)
 requisitos, [87](#)

M

manuals
 como encomendar mais cópias, [xxiii](#)
manutenção de registros, [101](#)
marcas CE, [vi](#)
modificar planos de discagem
 MultiVantage™, [17](#)
 R10 ou anteriores, [22](#)
módulos de dados, [3](#)
mudar
 códigos de acesso às facilidades
 (FAC), [24](#)
 logins, [92](#)
 rotas, *consulte* cobertura de chamada
 roteamento, [75](#)
 teclas de facilidades, [36](#)
 telefones, [40](#)
MultiVantage™, planos de discagem, [14](#)

N

nível de restrição de facilidade (FRL), [74](#)
nome alternativo, [34](#)
Notificação de Violações de
 Segurança, [97](#)
Número de grupo de partição (pgn), [82](#)

P

pacotes de software, [1](#)
padrões de compatibilidade
 eletromagnética, [v](#)
parâmetros, sistema, [45](#)
partição ARS, [81](#)
permissões, login, [90](#)
personalizar telefones, [38](#)
placas de quadro de anúncios, [11](#)
planos de discagem
 adicionar códigos de facilidades
 MultiVantage™, [18](#)
 R10 ou anteriores, [24](#)
 adicionar intervalos de ramais
 MultiVantage™, [18](#)
 R10 ou anteriores, [23](#)
 entender, [13](#)
 exibir
 MultiVantage™, [17](#)
 R10 ou anteriores, [22](#)
 modificar
 MultiVantage™, [17](#)
 R10 ou anteriores, [22](#)
 MultiVantage™, [14](#)
 R10 ou anteriores, [19](#)
 Tabela de Primeiro Dígito, [20](#)
prefixos, adicionar, [75](#)
problemas, detectar, [95](#)

R

- R10 ou anteriores, planos de discagem, 19
- ramais, 16, 21, 30
- Rearranjo automático de telefones pelo cliente (ACTR), 40
- redirecionamento de chamada, 52
- Registro de Bilhetagem (CDR), 95
- registros, manutenção, 101
- relatórios, segurança, 99
- remover telefones, 42
- rotas de cobertura
 - atribuir, 56
 - criar, 55
 - horário, 57
 - remota, 60
- roteamento, alterar, 75

S

- salvar
 - anúncios, 11
 - dados, 10
 - permanentemente, 9
 - temporariamente, 9
- segurança
 - preocupações, xx
 - relatórios, 99
 - senhas, 88
 - violações, 65
- Seleção Automática de Rotas (ARS), 71
- senhas, 6, 87, 91
- sistema
 - acesso, 6
 - hora e data, 7
 - informações, 102
 - parâmetros, 45

Site de suporte da Avaya na Web, xxii, xxiii

T

- TAC, *consulte* códigos de acesso a troncos
- telas
 - ajuda, xix
 - apresentação de chamada, 66
 - facilidades, 32, 36
 - programadas, 24
- telas, xix
- Abbreviated Dialing List (Lista de Discagem Abreviada), 48
- ARS Digit Analysis Table (Tabela de Análise de Dígito de ARS), 72, 77
- ARS Route Chosen Report (Relatório de Rota de ARS Escolhida), 76
- Authorization Code – COR Mapping (Mapeamento Código de Autorização – COR), 81
- Command Permission Categories (Categorias de Permissões de Comando), 90
- Coverage Path (Rota de Cobertura), 55, 60, 63
- Date and Time (Data e Hora), 8
- de terminal para login, 7
- Dial Plan Analysis Table (Tabela de Análise do Plano de Discagem), 15
- Duplicate Station (Duplicar Ramal), 33
- Feature Access Codes (Códigos de Acesso às Facilidades), 64
- Feature-Related System Parameters (Parâmetros do Sistema Relacionados às Facilidades), 46

Login Administration (Administração de Login), [89](#)
Pickup Group (Grupo de Captura), [51](#)
Registrador de Plano de Discagem, [20](#)
Remote Call Coverage Table (Tabela de Cobertura Remota de Chamada), [62](#)
Save Translation (Salvar os Dados), [10](#)
Security-Related System Parameters (Parâmetros do Sistema Relacionados à Segurança), [98](#)
Station (Ramal), [31](#), [49](#), [67](#) a [69](#)
System Configuration (Configuração do Sistema), [28](#)
System Parameters Call Coverage/Call Forwarding (Parâmetros do sistema relacionados a Cobertura de chamadas/Redirecionamento de chamadas), [52](#)
Time of Day Coverage Table (Tabela de Cobertura por Horário), [58](#)
telecomutação, [64](#)
telefonar para Avaya, [105](#)
telefones, [xviii](#)
 adicionar, [27](#)
 analógicos, [4](#), [29](#), [68](#)
 atualizar, [39](#)
 conectar, [30](#)
 digitais, [4](#), [68](#)
 duplicar, [33](#)
 híbridos, [4](#)
 IP, [4](#), [27](#)
 IP de tela, [47](#)
 IP programável, [47](#)
 mudar, [40](#)
 nome alternativo, [34](#)
 personalizar, [38](#)

RDSI, [4](#)
 remover, [42](#)
 trocar, [40](#)
terminais de voz, *consulte telefones*
Terminal de Acesso ao Sistema (SAT), [3](#)
tipo de terminal, [6](#)
toque, atribuir, [67](#)
troca de telefones, [40](#)

U

Último Número Discado, [19](#), [24](#)

V

violações, segurança, [65](#)

W

Web
 site de Suporte da Avaya, [xxii](#), [xxiii](#)

Gostaríamos de saber a sua opinião.

A Avaya terá muito prazer em receber seus comentários sobre este documento. Seus comentários podem ter grande valor nos ajudando a melhorar a nossa documentação.

Manual de instruções para a administração básica do sistema Avaya MultiVantage™, 555-233-756PTB, 3ª edição, maio de 2002

1. Queira indicar as formas como considera que poderíamos melhorar este documento:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Melhorar a descrição global | <input type="checkbox"/> Acrescentar mais exemplos |
| <input type="checkbox"/> Melhorar o índice das matérias | <input type="checkbox"/> Acrescentar mais detalhes |
| <input type="checkbox"/> Melhorar a organização | <input type="checkbox"/> Ser mais conciso |
| <input type="checkbox"/> Acrescentar mais figuras | <input type="checkbox"/> Acrescentar mais métodos passo a passo |

Queira acrescentar detalhes acerca de sua preocupação. _____

2. Do que é que gostou mais acerca deste documento? _____

3. Sinta-se à vontade para escrever quaisquer comentários abaixo. _____

Se pudermos contactá-lo em relação a seus comentários, queira preencher o seguinte:

Nome: _____ Número de telefone: (_____) _____

Empresa/Organização _____ Data: _____

Endereço: _____

Quando tiver preenchido este impresso, queira enviá-lo por fax para **1 303 538 1741** (Estados Unidos). Obrigado.

Sites úteis da Avaya na Web

Você precisa de mais informações ou auxílio? Experimente esses sites na Web!

Site Principal da Avaya

Verifique aqui com frequência para ficar atualizado com as novidades na Avaya!

<http://www.avaya.com/>

Suporte ao Cliente da Avaya

Use esse site para encontrar respostas para essas perguntas, rever os indicadores de manutenção ou obter a versão mais recente desse manual.

<http://www.avaya.com/support/>

Site do MultiVantage™

Visite esse site para dar sugestões sobre o que você mudaria se fosse responsável pela atualização do MultiVantage™.

<http://www1.avaya.com/enterprise/sig/develop/>

Site da Aliança internacional de usuários da Avaya (International Alliance of Avaya Users)

Esta organização era anteriormente conhecida como Grupo de usuários internacionais do MultiVantage™ (International MultiVantage™ Users). Use esse site para encontrar outros usuários, como você!

<http://www.indug.org/>

QUEREMOS SABER A SUA OPINIÃO

Envie e-mail para: document@avaya.com

Envie fax para: 1-303-538-1741

Escreva para: Avaya Product Documentation, Rm B3-H13,
1300 W. 120th Avenue, Denver, CO 80234, EUA

Avaya^{MT} MultiVantage^{MT} Solution

Manual
de instruções

para a administração básica

Até logo!

Por que esse novo manual?

Você nos informou que queria instruções passo a passo sobre as tarefas administrativas diárias do seu sistema MultiVantageTM e nós estamos atentos às suas necessidades. Esse manual contém as informações necessárias para a administração básica do sistema telefônico.