

Documentação

HiPath 1100

HiPath 1120, HiPath 1150, HiPath 1190

OpenStage 15 T

Manual do usuário

Para maiores informações sobre este ou outro telefone Siemens ligue:

Tel: 11 2858-0544 ou acesse o site :

www.asservice.com.br



Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.com/open

SIEMENS

Introdução

A família HiPath 1100 é composta pelos sistemas: HiPath 1120, HiPath 1150 e HiPath 1190. Suas facilidades e modos de operação são bem semelhantes, diferenciando se em função das capacidades de ramais, linhas externas e módulos opcionais.

Devido a estas características, foi desenvolvido o seguinte pacote de documentação:

- Manual do usuário:
Este manual descreve passo a passo a operação e a utilização das facilidades oferecidas pelos sistemas;
- Manual de programação:
Este manual descreve brevemente a instalação dos sistemas HiPath 1120, HiPath 1150, HiPath 1190 bem como os códigos de programação de toda a família, destacando particularidades de cada sistema.
- Manual de instruções para telefones de sistema:
Este manual é fornecido dentro da caixa dos telefones e descreve a utilização e configuração dos aparelhos;
- Guia rápido para telefones de sistema e telefones analógicos:
Este guia apresenta de maneira resumida a utilização dos códigos de facilidades disponíveis nos sistemas;
- Guia rápido para terminal de operadora:
Este guia apresenta de maneira resumida a utilização do telefone de sistema como posto de atendimento para operadora;
- Guia de serviços:
Este guia apresenta as informações referentes aos distribuidores Siemens onde pode-se solicitar serviços de manutenção e programação ou adquirir produtos e opcionais para o seu sistema de comunicação;
- Certificado de garantia:
Este certificado apresenta os termos de garantia Siemens.

Sobre este manual do usuário

Este manual descreve a operação e a utilização das facilidades oferecidas pelos sistemas HiPath 1100 com o telefone de sistema OpenStage 15 T. São descritos todos os códigos de facilidades e as respectivas funções que podem ser executadas no seu sistema. Caso as funções não estejam disponíveis, as possíveis causas são:

- Esta função não está configurada para sua linha e/ou para seu sistema – consultar o administrador do sistema.
- Sua plataforma de comunicações não dispõe desta função – consultar a possibilidade de ampliação do seu sistema.

Notas importantes



O sistema e os aparelhos telefônicos não devem funcionar em locais com perigo de explosão!



Utilizar os acessórios originais da Siemens para garantir o melhor desempenho e funcionamento.



Nunca abrir o sistema ou um telefone! Em caso de problemas, consultar o administrador do sistema.

Cuidados com o equipamento

Evitar o contato do sistema e telefones com líquidos corantes ou agressivos, como por exemplo, chá, café, sucos ou refrigerantes.

As informações neste documento contêm apenas descrições gerais ou facilidades, que nem sempre correspondem, exatamente na forma como estão descritas, e que podem sofrer alterações devido ao desenvolvimento dos produtos.

As facilidades desejadas apenas serão vinculativas, se tiverem sido estabelecidas por expresso nos termos do contrato.

Marcas



A conformidade do equipamento com as diretivas da UE 1999/5/CEM é confirmada pela marca CE.



Este equipamento foi fabricado segundo as diretrizes do nosso sistema de gestão ambiental (ISO 14001). Este processo assegura a redução ao mínimo do consumo de matéria-prima primária e de energia, assim como da produção de resíduos industriais.



De acordo com as Normas da UE, as baterias e os equipamentos elétricos e eletrônicos marcados com este símbolo não podem ser jogados no lixo doméstico. Para eliminá-los, utilize os sistemas de coleta e reciclagem disponíveis no seu país.



Introdução

Introdução2

Sobre este manual do usuário.....	2
Notas importantes.....	3
Marcas.....	3

Conhecendo o telefone OpenStage9

A interface de usuário do seu OpenStage 15 T.....	9
Painel traseiro do OpenStage 15 T.....	10
OpenStage Key Module 15.....	10
Teclas.....	11
Teclas de áudio.....	11
Tecla da lista de chamadas e tecla Menu.....	11
Teclas de navegação.....	11
Teclas de função programáveis.....	12
Teclado.....	13
Display.....	14
Caixa de correio.....	15
Correio de voz.....	15
Lista de chamadas.....	16
Menu serviço.....	17
Técnico de suporte do sistema.....	17

Utilizando as facilidades do HiPath 1100.....19

Considerações.....	19
Plano de numeração.....	19
Sinalização do sistema.....	20

Funções usadas na realização de chamadas.....21

Efetuar chamadas.....	21
Considerações.....	21
...com o monofone.....	21
...com a facilidade Viva-Voz.....	22
...com o monofone no gancho.....	22
...com a Ocupação Automática de uma linha externa ativa.....	22
...usando grupo de linhas externas.....	23
... no caso do grupo estar ocupado.....	23
Comutar para Viva-voz.....	23
Comutar para monofone.....	23
Alto-falante.....	24

Encerrar uma chamada	24
Ocupação de linha específica	24
Agenda	25
Utilizando as Agendas	25
Programações das agendas	26
Pesquisa na agenda	29
Listas de chamadas	30
Reserva de linha externa	33
Para acesso à internet	34
Callback	35
Intercalação	37
Monitoração silenciosa	37
Chamada urgente/Callback em caso de ocupado	38
Hotline	39
Warmline	39
Chamada ao Terminal de operadora	39
Chamada com comunicação direta	40
Atendimento automático em viva-voz	41
LCR	41
LCR Bypass	42
ACS	43
Temporizador para chamada externa sainte	44
Tempo limite para chamadas externas	45
Visualizar tempo limite	46
DISA	46
Chamada através de um MSN temporário	48

Funções usadas durante a chamada 50

Consulta	50
Transferir	51
Pêndulo	52
Conferência	53
Conferência a três	53
Conferência com mais de três	54
Estacionamento	58
Estacionamento Geral	59
Pós-discagem	60
Flash na linha externa analógica	60
Recuperação de uma chamada em espera	61
Código de projeto	61

Funções usadas no recebimento de chamadas...64

Atender chamadas	64
Atendimento de chamada em espera	65
Captura	66
Grupo	66
Individual	66
Desvio	67
Interno	67
Externo	68
Em caso de não atendimento	68
Para o Atendedor/FAX	69
Condicional	70
Desativação do desvio	71
Não Perturbe	72
Correio de voz	73
Indicador de Mensagem em Espera (MWI)	74
MWI para os Telefones de Sistema	74
Ativação do recebimento de MWI interno	77
Acesso à caixa de correio	78
Desvio para Correio de Voz	78
Deixando uma mensagem	79
Entry Voice Mail (EVM)	80
Configuração da saudação da caixa de correio	81
Ativação da caixa de correio pessoal	81
Consulta à caixa de correio pessoal	82
Segundo Atendedor	83
Grupos	84
Grupos de chamada (CG)	84
Grupos de busca (HG)	84
Logon e logoff no Grupo de busca (HG) e Grupo de chamada (CG)	85
Grupos de chamada UCD	87
Logon/Logoff no grupo UCD	87
Agente Disponível/Indisponível no grupo UCD	89
Agente UCD em serviço/fora de serviço	90
Mostrar o tamanho da fila para agente UCD	92
Bloqueio de chamadas a cobrar	92
Ramal de fuga	94

Funções diversas95

Mudança de senha cadeado	95
Cadeado	96
Música em espera	97
Sinalização de ocupado quando o ramal está ocupado	97
Configuração do idioma/país	100

Relé	102
Verificação do estado do relé.	103
Confirmação/Desativação de alarme geral.	103
Desativação de alarme geral	104
Despertador.	104
Agendar Compromissos	104
Excluir/Consultar o compromisso agendado	105
Chamada de aviso de compromisso	105
Associação Despertador/Anúncio geral.	106
Transferir classe de serviço (COS).	107
Proteção de dados.	108
Tom de chamada em espera.	109
Desativação de facilidades	109
Monitoração de ambiente	110
Monitoração de ambiente	110
Serviço noturno	112
Desvio de chamadas não atendidas em uma linha digital	113
Porteiro eletrônico - abertura de porta.	114
Ativação da programação do sistema	116
Programação remota	116
FAX RECEBIDO	118
Grupo Associado	118
Função Chefe-Secretária	119
Rediscagem.	119
Consulta de tarifação.	120
Programação de teclas	121
Procedimento para programação de teclas	121
Facilidades programáveis nas teclas	122
Programar tecla de procedimento	124
Impressão de legenda de tecla	125
Tecla Finalizar.	125
Facilidades programáveis nas teclas somente no HiPath 1100 Manager.	126
Memorizar número na tecla.	127
Configuração da data e hora	129
Administração de nomes.	130
PABX Trace log	132

Funções exclusivas de linhas RDSI 133

Desvio em linha RDSI	133
Desativação do desvio.	134
Identificação de chamadas anônimas (Trace)	135
CLIR.	135
Utilização das facilidades da operadora através da rede RDSI	136

Guia prático	137
Cuidados com o telefone	137
Eliminar falhas de funcionamento	137
Mensagens de erro do sistema	138
Mensagens do display	139
Índice remissivo	140
Acessórios	144
Códigos de facilidades	145
Símbolos	145
Plano de numeração	145
Facilidades	146
Funções do telefone de sistema	146
Ocupação de linha externa	147
Funções usadas na realização de chamadas	147
Funções usadas durante a chamada	149
Funções usadas no recebimento de chamadas	150
Funções diversas	151
Despertador	154
Funções de Grupo de chamada UCD	154
Sub-PABX	155
Funções de linhas RDSI	155

Conhecendo o telefone OpenStage

As seções seguintes descrevem os elementos de operação utilizados com maior frequência e os displays do telefone OpenStage.

A interface de usuário do seu OpenStage 15 T



1	Com o monofone , você pode efetuar e receber chamadas normalmente.
2	O display permite a operação intuitiva do telefone → Página 14.
3	Estão disponíveis teclas de áudio , que permitem configurar adequadamente as facilidades de áudio do seu telefone → Página 11.
4	Tecla da caixa de correio e tecla Menu .
5	O teclado permite a entrada de números de telefone e códigos.
6	A operação do telefone → Página 11 é realizada com as teclas de navegação .
7	As teclas de sensor programáveis podem ser programadas com funções.

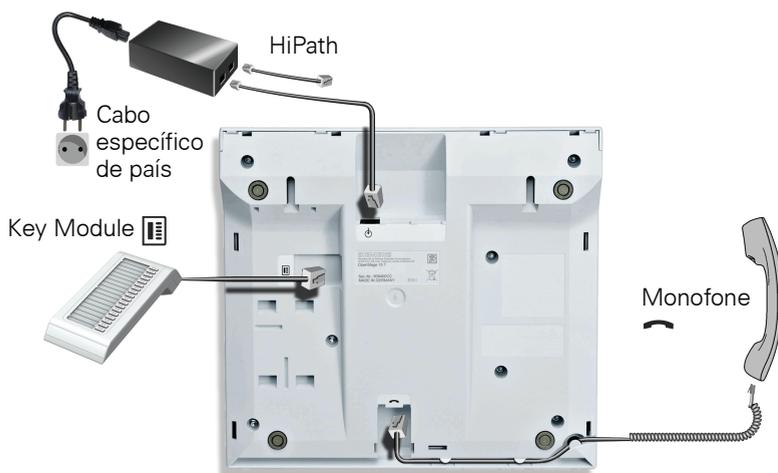
Propriedades do seu OpenStage 15 T

Tipo de display	LCD, 24 X 2 caracteres
-----------------	---------------------------

Função Viva-voz full-duplex	✓
Instalação em parede	✓

Painel traseiro do OpenStage 15 T

Fonte de alimentação ⏻
(se necessário)



OpenStage Key Module 15

O OpenStage Key Module 15 é um módulo de teclas conectado lateralmente ao telefone para fornecer 18 teclas de sensor adicionais, programáveis e com LED.

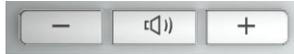
Estas teclas podem ser programadas e utilizadas como as teclas do telefone conforme suas exigências → Página 12.



Só é possível conectar um OpenStage Key Module 15 ao seu OpenStage 15 T.

Teclas

Teclas de áudio



Tecla	Função
	Diminuir o volume e ajustar o contraste para mais claro.
	Ligar/desligar o alto-falante (com a tecla de LED vermelho).
	Aumentar o volume e ajustar o contraste para mais escuro.

Tecla da lista de chamadas e tecla Menu



Tecla	Função
	Abrir a caixa de correio (com tecla de LED vermelho) → Página 15.
	Abrir o menu Serviço (com tecla de LED vermelho) → Página 17.

Teclas de navegação

São utilizadas para administrar e indicar a maioria das funções do seu telefone.



Tecla	Função
	Abrir o menu de repouso → Página 14 ou retroceder na navegação pelo menu.
	Executar a ação.
	Abrir o menu de repouso → Página 14 ou avançar na navegação pelo menu.

Teclas de função programáveis

Seu OpenStage 15 T possui oito teclas com LED, as quais pode programar com funções ou números.

 Você pode aumentar o número de teclas de função programáveis conectando um key module → Página 10.



Conforme a programação, você pode utilizar as teclas como:

- Teclas de função → Página 124
- Tecla de chamada direta/número abreviado → Página 127

Cada tecla pode ser programada com uma função.

 A configuração das teclas de chamada direta precisam ser ativadas pelo serviço técnico.

Pressionar a tecla brevemente para ativar a função programada ou discar o número memorizado.

Manter a tecla pressionada para abrir o menu de programação de teclas → Página 121.

Seu OpenStage é fornecido com etiquetas de legenda. Escrever as funções ou os nomes nos campos em branco das etiquetas.

O estado de uma função é indicado pelo LED na respectiva tecla de função.

Significado das indicações do LED nas teclas de função

 Caso a tecla necessária não esteja configurada por padrão, contatar o serviço técnico para programar esta função.

LED	Significado da tecla de função
 Tecla apagada	A função está desativada.
 Tecla intermitente ^a	A função está em uso.
 Tecla acesa	A função está ativada.

[a] Neste manual, as teclas de sensor intermitentes são identificadas por este ícone, independentemente do intervalo de intermitência. O intervalo de intermitência representa os diferentes estados, descritos detalhadamente nas seções correspondentes deste manual.

Teclado

Quando for possível a digitação de textos, você pode usar o teclado para fazê-lo com pontuação e caracteres especiais bem como dígitos de 0 a 9 e os símbolos de quadrado e asterisco. Para tal, basta pressionar as teclas numéricas repetidas vezes.

Exemplo: Para digitar a letra "h", pressionar duas vezes a tecla  do teclado.



Para digitar um dígito em um campo de entrada alfanumérico, manter pressionada a tecla relevante.

A legenda alfabética das teclas é útil também para a digitação de números "vanity" (as letras associadas com os dígitos do número de telefone indicam um nome, por ex., 0700 - PATTERN = 0700 - 7288376).

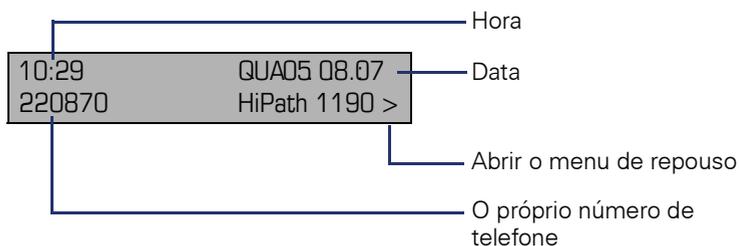
Display

Seu OpenStage 15 T dispõe de um display LCD preto e branco.

Modo de repouso

O telefone encontra-se no modo de repouso, quando não houver a efetuação de chamadas ou de configurações.

Exemplo:



Menu de repouso

Pressionar a tecla de navegação no modo de repouso → Página 11, o menu de repouso aparece. Aqui, você pode ativar várias funções. Os itens podem variar.

O menu de repouso pode conter os seguintes itens:

- Chamadas não atendidas?¹
- Chamadas entrantes?^[1]
- Chamadas saintes?^[1]
- Desat. desvio?²
- Ativ. DESV. FIXO? ³
- Ativ. DESV. VAR. TODOS?
- Indicar callbacks?⁴
- Captura de chamada direta?
- Serviço?

[1] Aparece como uma opção, caso os itens estejam disponíveis.

[2] Aparece como uma opção, caso o desvio fixo ou variável esteja ativado.

[3] Aparece como uma opção, caso haja um número de telefone salvo para o desvio fixo.

[4] Aparece como uma opção, caso esteja salvo um callback.

Caixa de correio

Dependendo da sua plataforma de comunicação e da respectiva configuração (contatar o serviço técnico), você pode acessar mensagens de serviço através da tecla de caixa de correio.

Correio de voz

Pressionar a tecla de caixa de correio .

Se o seu sistema estiver configurado de forma adequada, você pode acessar a caixa de correio de voz diretamente e reproduzir as mensagens de imediato.

Para mais informações sobre como editar os registros, veja a → Página 74 e a → Página 80.

Lista de chamadas

As chamadas destinadas ao seu telefone e os números discados a partir do mesmo são memorizados em ordem cronológica na lista de chamadas e ordenados nas seguintes listas:

- Chamadas não atendidas
- Chamadas entrantes
- Chamadas saintes

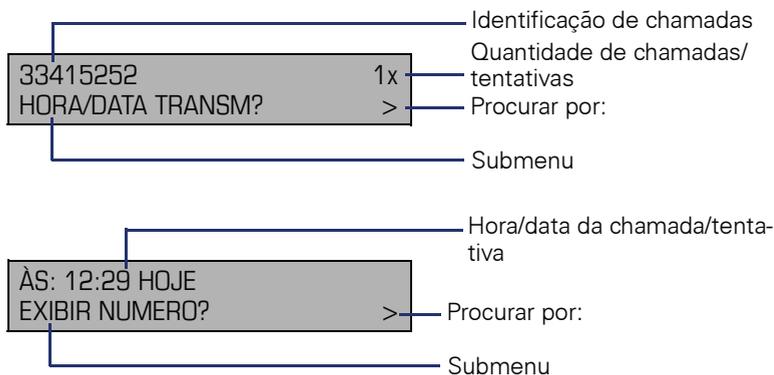
Seu telefone salva as 10 últimas chamadas não atendidas, saintes e entrantes respectivamente em ordem cronológica. Cada chamada é registrada com a indicação da hora. O registro mais recente da lista, que ainda não tenha sido acessado, é indicado primeiro. Nas chamadas oriundas de um mesmo chamador, há apenas a atualização da hora indicada.

Toda lista que contenha no mínimo um registro é automaticamente oferecida → Página 14 no menu de repouso → Página 31.

 As chamadas com a indicação do número suprimida não podem ser salvas na lista de chamadas.

A informação indicada refere-se ao chamador e à hora, em que a chamada foi efetuada.

Acessar a lista de chamadas:



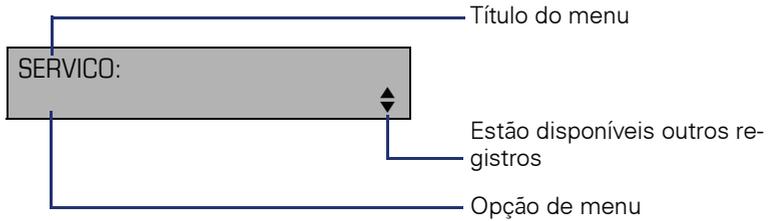
 Para uma descrição de como editar as listas de chamadas, veja a → Página 31.

Menu serviço

Usar a tecla de menu  para acessar o menu Serviço para o seu sistema de comunicação.

Enquanto você estiver neste menu, o LED da tecla de menu permanecerá vermelho.

Exemplo:



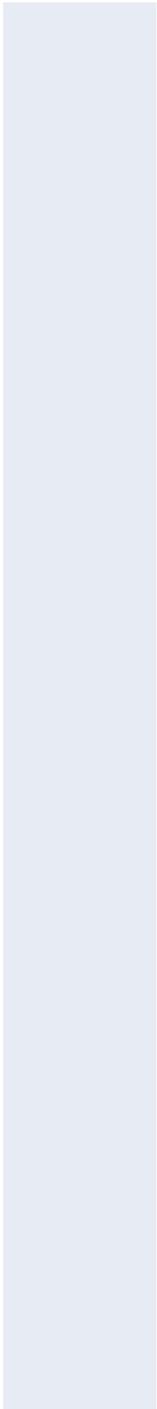
A estrutura do menu compreende vários níveis. A primeira linha mostra o menu atualmente selecionado e a segunda, uma opção do mesmo.

Técnico de suporte do sistema

O referido técnico de suporte do sistema é geralmente a pessoa responsável pela programação do seu HiPath 1100. Para exercer esta função, o técnico de suporte do sistema dispõe das respectivas ferramentas e informações.

Ajuda em caso de problemas

Contatar primeiro o técnico de suporte do sistema. Se não for possível eliminar a avaria, este deverá chamar a Assistência Técnica!



Utilizando as facilidades do HiPath 1100

Considerações

Para apresentar todas as facilidades do HiPath 1100, utilizamos um telefone de sistema modelo OpenStage 15 T.

Para cada procedimento de utilização, deve-se verificar qual é o modelo de telefone de sistema em uso. Para ajustes nos aparelhos consulte o manual de instruções.

As funções básicas podem ser consultadas no Guia rápido para telefones de sistema.

As informações neste documento contêm apenas descrições gerais ou facilidades, que nem sempre correspondem, exatamente na forma como estão descritas, e que podem sofrer alterações devido ao desenvolvimento dos produtos.

As facilidades desejadas apenas serão vinculativas, se tiverem sido estabelecidas por expresso nos termos do contrato.

Plano de numeração

O Plano de numeração associa as posições de Ramais, Linhas externas, Grupos e outros números que podem ser selecionados em conjunto com as facilidades ou códigos de programação com a finalidade de executar uma função.

Descrição	HiPath 1120	HiPath 1150	HiPath 1190
Linha externa	801 a 808	801 a 832	801 a 845
Ramal, incluindo S ₀	11 a 30	11 a 60 610 a 645	101 a 240
Grupos de linhas externas	0 ou 890 a 899		
Grupos de chamada (CG)	770 a 779		
Grupos de busca (HG)	780 a 789		
Grupos de chamada UCD	790 a 799		
Operadora	9		
EVM - Número interno padrão	790		
EVM - Portas de anúncio	7491 e 7492		
EVM - Portas virtuais	744 a 747		
Atendedor/FAX - Portas virtuais de anúncio	740 a 743		
Linha para USB - CAPI	10		100
Substituto para * e #	75 e 76 (respectivamente)		

Obs: O número de linhas externas e de ramais disponíveis dependem da configuração do sistema.

Sinalização do sistema

Durante a programação das facilidades, o sistema pode enviar os seguintes tons:

Tom	Significado
Tom de discagem interna	O sistema está pronto para receber e enviar informações das chamadas.
Tom de sinalização	A conexão foi feita e o sinal de chamada está sendo aplicado ao número do telefone.
Tom de seleção	A rede aceitou a informação solicitada e está requisitando mais informações.
Tom de ocupado	Avisa o chamador que o destino está ocupado. É usado também quando o destino não pode ser acessado (por exemplo número inválido).
Tom falso externo	O tom de linha ouvido não é o tom enviado pela operadora.
Tom de chamada em espera	Alerta o usuário em conversação que alguém está tentando chamar seu número.
Tom de chamada em espera para abertura de porta	Alerta o usuário que está em conversação que alguém está solicitando a abertura de porta.
Tom de confirmação	O procedimento foi completado com sucesso e foi aceito.
Tom de rejeição	O procedimento está incorreto e não foi aceito.
Tom de intercalação	Avisa o usuário em conversação que a privacidade da chamada foi quebrada (intercalação).
Tom de conferência	Mais um participante entrou na conversação.
Tom de confirmação de callback	Confirma um callback.
Tom de atenção	Avisa ao destino da chamada que as facilidades Atendimento automático em viva-voz e Paging foram iniciadas.
Tom especial de discagem	Quando algum serviço está ativo (noturno, cadeado, não perturbe, etc).
Tom de auto-atendimento	Após a conexão de uma chamada com comunicação direta.

Passo a passo

Funções usadas na realização de chamadas

Efetuando chamadas

Considerações

- Caso autorizado, pode-se chamar números externos¹ da rede pública.
- O HiPath 1100 pode também estar programado de modo que seja necessário pressionar a tecla "Inter-no" antes de discar um número interno. Neste caso, não é necessário introduzir um código para acesso a linha externa antes de discar o número externo (**Ocupação automática de linha externa**²). Consultar o técnico de suporte do sistema.
- Os números internos, os códigos de acesso à rede pública, assim como as facilidades ativadas e disponíveis nos ramais, devem ser informados pelo técnico de suporte do sistema.
- Se programado (consultar o técnico de suporte do sistema), o HiPath 1100 seleciona automaticamente a rota (ligação) mais econômica para chamadas externas (Least Cost Routing, LCR). Se a rota mais econômica não estiver disponível no momento, o display indicará o nome da Operadora não padrão ou a informação "LIGACAO CARA" e será ouvido um sinal de aviso.

...com o monofone



Retirar o monofone do gancho.



- Para **chamada interna**: Digitar o número do ramal (por ex., 11/101).
- Para **chamada externa**: Digitar o código de acesso à linha externa (por ex., 0) e o número externo desejado.

[1] Veja no Manual de Programação, o capítulo Programações importantes - Classes de serviço.

[2] Permite ao usuário realizar diretamente uma ligação externa sem código de acesso externo (por exemplo, 0). A ocupação de linha automática estará ligada, se ouvir um sinal de discar contínuo ao levantar o monofone (veja no Manual de Programação, Programação de linha externa - Modo de ocupação automática de linha externa).

Passo a passo



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

...com a facilidade Viva-Voz



Monofone no gancho.



Pressionar a tecla.



- Para **chamada interna**: Digitar o número do ramal (por ex., 11/101).

ou

- Para **chamada externa**: Digitar o código de acesso à linha externa (por ex., 0) e o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

...com o monofone no gancho



Monofone no gancho.



- Para **chamada interna**: Digitar o número do ramal (por ex., 11/101).
- Para **chamada externa**: digitar o código para acesso a linha externa (por exemplo: 0) e o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

...com a Ocupação Automática de uma linha externa ativa

- **Chamada interna**



Pressionar a tecla "INTERNO".



Digitar o número de ramal (por exemplo, 11/101).

- **Chamada externa;**



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Passo a passo

...usando grupo de linhas externas¹

Através de um grupo de linhas externas, o ramal pode originar chamadas externas ou chamadas para um PABX superior.



Digitar o número do grupo de linhas externas ao qual pertence para acesso a uma linha externa.

- ou até = **grupo de linhas externas**;



Aguardar o tom de linha.



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

... no caso do grupo estar ocupado

Se for configurado um grupo de transbordo durante a programação do sistema a chamada ocorrerá por um segundo grupo de linhas externas.

Este segundo grupo de linhas externas levará em conta a classe de serviço do ramal.

Comutar para Viva-voz

Conversando pelo monofone



Pressionar a tecla sem soltar e colocar o monofone no gancho. Depois, soltar a tecla e continuar a chamada.

Comutar para monofone

Conversando pelo Viva-voz



Retirar o monofone do gancho e continuar a conversação.

[1] Em operação como SUB-PABX, para chamadas externas ou para chamadas aos ramais do PABX superior, selecionar primeiro o grupo de linhas externas e depois o segundo código de acesso externo (0...9 ou 00...99), ou o número do ramal respectivamente (veja no Manual de Programação, Programações importantes - Atribuir grupos de linhas externas aos ramais). Quando um grupo de linhas externas for programado como SUB-PABX, não será gerado um tom falso de discagem.

Grupo de transbordo para linhas externas (veja no Manual de Programação, Programação de linha externa - Transbordo para grupos de linhas externas).

Passo a passo

Alto-falante

Liga temporariamente o alto-falante para permitir que outras pessoas na sala participem da conversa. Avise o seu interlocutor de que ligou o alto-falante.

Requisito: Conversando pelo monofone.

Para ativar



Pressionar a tecla. O LED acende.

Para desativar



Pressionar a tecla. O LED apaga.

Encerrar uma chamada



Colocar o monofone no gancho

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.

ou



Pressionar a tecla "FINALIZAR".

Ocupação de linha específica

A ocupação de linha específica permite selecionar uma determinada linha para gerar uma chamada externa ou a outro PABX.



Digitar o número de linha externa desejada (por exemplo: 801).

ou



Pressionar a tecla "LINHA 801", por exemplo, para ocupar a linha externa 801.



Aguardar o tom de linha.



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Passo a passo

Agenda

Os números telefônicos utilizados com frequência podem ser memorizados sob a forma de números abreviados em dois tipos de agenda:

- **Agenda do sistema¹**

A agenda do sistema armazena até 250 números (000 a 249). Os utilizados com mais frequência pelos usuários do HiPath 1100. Os números memorizados ou utilizados por qualquer ramal (se autorizado, consultar o técnico de suporte).

- **Agenda individual**

A agenda individual armazena até 5 números utilizados com mais frequência pelo usuário. Os números são configurados pelo próprio usuário e ficam programados apenas no ramal.

Utilizando as Agendas

Requisito: Os números abreviados individuais foram memorizados pelo usuário e o técnico de suporte do sistema armazenou os números abreviados do sistema.



Pressionar a tecla.

*7=NUMERO ABREVIADO?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para acesso às agendas.



Digitar o número abreviado da agenda desejada:

- a
= **Agenda do sistema;**
- a
= **Agenda individual;**



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

[1] Os números também podem ser memorizados durante a programação do sistema e podem ser acessados com qualquer telefone. Veja no Manual de Programação, o capítulo Programações importantes - Agenda. A associação de nomes aos números também é possível através do HiPath 1100 Manager.

Passo a passo

Programações das agendas

Programação da agenda individual

Os números abreviados da agenda individual ficam disponíveis apenas para o ramal e podem ser atualizados, alterados ou até apagados. Cada ramal pode programar até 5 números abreviados com 20 dígitos cada.



Pressionar a tecla.

*02=PROG NRO ABREV.?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para programar o número abreviado.



Digitar o número abreviado da agenda individual:

- a a = Agenda individual

ou

AVANCAR?

Confirmar.

NUMERO SEGUINTE?

Confirmar, até que seja indicado o número abreviado desejado.

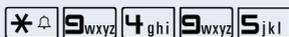
Se já estiver memorizado um número, será indicado o nome (caso registrado) ou o número de telefone correspondente ao número abreviado.

Continua em Procedimentos comuns

Programação da agenda do sistema

Os números abreviados da agenda do sistema ficam disponíveis para todos os ramais autorizados (veja com o técnico de suporte) e podem ser atualizados, alterados ou até apagados.

Requisito: Utilizar o primeiro ramal equipado com um telefone com display para entrar no modo de administração.



Digitar o código para entrar no modo de programação.



Digitar a senha de cadeado (PIN) do ramal (padrão: 0000).

Passo a passo

NUMERO ABREVIADO?

Selecionar e confirmar.

AVANCAR?

Confirmar, até que seja indicado o número abreviado desejado.

Se já estiver memorizado um número, será indicado o nome (caso registrado).

ou

VER NUMERO RAMAL?

Confirmar para visualizar o número de telefone correspondente ao número abreviado.

Continua em Procedimentos comuns.

Procedimentos comuns

Os menus a seguir são comuns na seqüência de programação/administração das agendas.

ALTERAR?



Selecionar e confirmar.

Digitar o número externo a ser armazenado na posição do número abreviado da agenda do sistema.

Opcional

DIGITAR NOME?



Pode-se **digitar um nome** correspondente para o número. Este será registrado na agenda e indicado quando o número abreviado for discado.

Selecionar e confirmar.

Digitar o nome desejado que será associado ao número para identificação e pesquisa na agenda.

O teclado do aparelho está disponível neste momento para a introdução de letras quando as teclas forem pressionadas seguidamente.

Entrada das letras

- 1x Letra A
- 2x Letra B
- 3x Letra C
- 4x Número 2
- 1x Letra D, etc.

Passo a passo

Opcional



Exemplo: Selecionar a tecla "2" três vezes para introduzir a letra "C" ou selecionar a tecla "3" duas vezes para introduzir a letra "E".

- tecla "0" = espaço.
- teclas "1" e "#" = apagam o último caractere.

Pode-se **inserir uma pausa** ("P") entre os dígitos pressionando a tecla de Rediscagem.



Cada caractere "P" causa uma pausa de 2 segundos (padrão) na ligação, mas podem ser inseridas pausas maiores utilizando mais de um caractere (por exemplo, para uma pausa de 4 segundos deve-se utilizar "PP" entre os dígitos).

O primeiro caractere "P# ou #" identifica que os próximos dígitos de A só serão enviados para frente se:

- Linha digital ou ramal S₀:
P# Os dígitos DTMF serão enviados após a identificação da Operadora Local, quando B não atender.
Os dígitos DTMF serão enviados após o atendimento de B.
- Linha externa analógica ou ramal analógico:
P# ou # - Os dígitos DTMF serão enviados após o atendimento de B.
Outros caracteres ("#" e/ou "*"") podem ser acrescentados depois do caractere "P#".

SALVAR?

Confirmar.

ou

Se errar na digitação:

REDEFINIR?

Selecionar e confirmar. São apagadas todas as informações.

ou

Se for indicado um nome, é possível visualizar o número correspondente registrado.

EXIBIR NUMERO?

Selecionar e confirmar.

ou

Se for indicado um número, é possível visualizar o número correspondente registrado.

EXIBIR NOME?

Selecionar e confirmar.

ou

Excluir o registro do número.

EXCLUIR?

Selecionar e confirmar.

ou

Passo a passo

SAIR?

Selecionar e confirmar.

Pesquisa na agenda

A pesquisa na agenda ou pesquisa alfanumérica permite que o ramal possa localizar pelo nome o número de uma pessoa para realizar a chamada.

Requisito: Foram atribuídos nomes aos números abreviados armazenados.



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende

LISTA TELEF.?

Confirmar.

É indicado o primeiro registro.

PARA FRENTE?

Selecionar e confirmar para a indicação de outros registros.

ou

PARA TRAS?

Selecionar e confirmar para a indicação de outros registros.

ou



Digitar o nome desejado ou as primeiras letras deste através do teclado. O nome é procurado.

O teclado do aparelho está disponível neste momento para a introdução de letras quando as teclas forem pressionadas seguidamente.

Entrada das letras

- 1x Letra A
- 2x Letra B
- 3x Letra C
- 4x Número 2
- 1x Letra D, etc.

Passo a passo



- tecla "0" = espaço.
- teclas "1" = para indicar o primeiro registro da Agenda.
- tecla "*" e "#" = não tem significado.

Se não existirem registros correspondentes para as letras introduzidas ou se não for possível introduzir letras no momento, ouve-se um breve sinal (bip).

Opcional

APAGAR LETRA?

Selecionar e confirmar. A última letra introduzida será apagada. Se apagar todas as letras, será indicado novamente o primeiro registro da Agenda.

Opcional

APAGAR LINHA?

Selecionar e confirmar. Serão apagadas todas as letras introduzidas, e novamente indicado novamente o primeiro registro da Agenda.

Opcional

EXIBIR NUMERO?

Selecionar e confirmar.

Opcional

EXIBIR NOME?

Selecionar e confirmar.

É indicado o registro da Agenda desejado.

CHAMAR?

Selecionar e confirmar.

Listas de chamadas

As últimas chamadas identificadas¹ pelo sistema e encaminhadas ao destino ficam armazenadas em 3 listas de chamadas, que podem estar programadas para memorizar apenas chamadas externas ou chamadas externas e internas. Através de um telefone de sistema com display, estas listas podem ser acessadas:

- 1 = CHAMADAS NÃO ATENDIDAS²
- 2 = CHAMADAS ATENDIDAS
- 3 = CHAMADAS EFETUADAS

Para cada lista de chamadas são memorizadas até 10 chamadas por ordem cronológica. Cada chamada é registrada com a indicação da hora. A lista começa com a chamada mais recente e ainda não consultada. Se você

[1] A identificação deve estar habilitada junto à Operadora Local.

[2] As chamadas não serão armazenadas caso sejam para grupos de busca (HG) ou agentes UCD.

Passo a passo

receber várias chamadas de uma pessoa, será criado apenas um registro na lista, o qual indicará a hora da última chamada e o número de vezes no total.

 As chamadas não atendidas por um MSN/Grupo de Chamada (CG) aparecem na lista de "Chamadas Não Atendidas" de todos os participantes do grupo. Caso um dos membros do grupo retorne a ligação através da facilidade "Lista de chamadas" e a chamada seja completada ou outro ramal qualquer capture a ligação, o registro desta chamada será removido da lista de "Chamadas Não Atendidas" de todos os membros do grupo.

 Caso um atendedor de MSN não atenda uma chamada externa, esta ficará armazenada na lista de chamadas não atendidas especificando o Nome/Número da chamada e/ou Nome/Número chamado (MSN). Os campos que devem aparecer no display devem ser configurados via HiPath 1100 Manager.

Consultar a lista de chamadas

LISTA CHAMADAS ?

ou

#*o 8t u v 2abc

Selecionar e confirmar.

Digitar o código de seleção para listas de chamadas.

1=CHAM. N/ATENDIDAS

ou

2=CHAMADAS ATENDIDAS

ou

3=CHAMADAS EFETUADAS

ou



Selecionar e confirmar o tipo de lista de chamada desejado.

Digitar o número da lista desejada:

1 = Chamadas não atendidas

2_{abc} = Chamadas atendidas

3_{def} = Chamadas efetuadas

Passo a passo

AVANÇAR?

Confirmar para indicação de outras listas.

SAIR?

Terminar consulta

Selecionar e confirmar.

ou



Pressionar a tecla.

ou



Colocar o monofone no gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.

HORA/DATA ?

Consultar a hora da chamada e informações adicionais do chamador

Requisito: Na consulta a lista de chamada, é indicado o registro desejado.

Selecionar e confirmar.

ou

EXIBIR NUMERO?

ou

EXIBIR NOME?

ou

QUEM ?

Chamar um número a partir da lista de chamadas¹

Requisito: Na consulta a lista de chamada, é indicado o registro desejado.

Selecionar e confirmar.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Excluir o registro da lista de chamadas

Requisito: Na consulta a lista de chamada, é indicado o registro desejado.

EXCLUIR?

Selecionar e confirmar.

[1] Caso a lista esteja cheia e seja estabelecida uma chamada, o último número é automaticamente apagado da lista de chamadas.

Passo a passo

Reserva de linha externa¹

A reserva de linha externa é utilizada, quando, no momento de realizar uma chamada externa, não houver nenhuma linha disponível.

Requisito: O usuário tentou acessar uma linha externa e recebeu tom de ocupado.

Aguardar 7 s 

Aguardar 7 segundos pelo tom especial (depende da programação do sistema para a ativação da reserva ser automática).

ou

RESERVA DE LINHA?

Confirmar.

ou



Digitar o código para confirmar a reserva de linha.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.



Aguardar o callback, quando uma linha externa for liberada.

Quando uma linha for liberada.....



O telefone toca (tomque diferenciado).



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

[1] A forma de acesso a esta facilidade, depende da configuração do sistema.
Nos sistemas HiPath 1100 é possível efetuar apenas quatro reservas de linha externa ao mesmo tempo.

Passo a passo

Para acesso à internet

A reserva de linha externa para acesso à internet permite que um ramal bloqueie uma determinada linha externa. Os demais ramais não poderão tomar esta linha enquanto a facilidade estiver ativa. Mas isto não impede que a linha continue recebendo chamadas de entrada normalmente.

Inserir reserva/retirar reserva de linha



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

*493=INTERNET ?

ou

#493=INTERNET ATIV/DES?

ou

* 4 9 3

ou # 4 9 3

Digitar o código para reservar ou retirar reserva de linha externa.



INTERNET LIG.

Digitar o número da linha externa (por exemplo: 801).

É indicado no display que a facilidade foi ativada.

ou

INTERNET DES.

É indicado no display que a facilidade foi desativada.

Passo a passo

CALLBACK?

ou



ou

Aguardar 7 s



ou



CALLBACK ATIVADO?



ou

Callback¹

Permite realizar, automaticamente, uma chamada para um ramal ou número externo (através de uma linha digital) que está indisponível no momento, assim que este esteja disponível.

Requisito: O destino da chamada está indisponível.

Callback por não atendimento/ocupado

Confirmar.

Digitar o código para confirmar a rechamada.

Aguardar 7 segundos pelo tom especial (depende da programação do sistema para a ativação da rechamada ser automática).

Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

Pressionar a tecla. O LED apaga.

Aguardar pela rechamada.

Caso tenha sido modificada na programação a forma de ativar o callback²:

Aguardar alguns segundos até que seja indicado no display "CALLBACK ATIVADO?" e o sinal de ocupado ou de chamada seja brevemente interrompido.

Colocar o monofone no gancho.

- [1] Ramal ocupado - Assim que ficar disponível, o sistema gera uma rechamada.
 Ramal livre - Assim que o interlocutor voltar ao seu posto de trabalho e tiver efetuado uma chamada, o sistema gera uma rechamada.
 Número externo ocupado - Assim que o destino estiver livre, o sistema gera uma rechamada. Esta facilidade deve ser habilitada pela operadora e o sistema deve possuir o módulo S₀.
 Cada ramal pode ativar apenas uma rechamada. Uma nova rechamada apaga a anterior.
- [2] (Veja no Manual de Programação, Ativação de Callback/Chamada Urgente por timeout).

Passo a passo



Pressionar a tecla. O LED apaga.



Aguardar pela rechamada.

Atendendo uma rechamada

Requisito: Uma Rechamada esta ativa.



O telefone toca (toque diferenciado).

CALLBACK:?

É indicado no display "CALLBACK:....." e o número desejado.



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Verificação/desativação da rechamada

CALLBACK VERIF/DESATIV

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para cancelar a rechamada.

Excluir registro indicado

EXCLUIR?

Confirmar.

Terminar consulta

SAIR?

Selecionar e confirmar.

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.

Opção de desativação de Rechamada para linha digital ou terminal RDSI

Requisito: O destino da rechamada esta conectada a uma porta S_0 (módulo S_0)



O telefone toca no ramal chamador.

CALLBACK- DESATIVAR?

É indicado no display do chamador uma opção para cancelar a rechamada.

Passo a passo

Intercalação¹

A intercalação permite a um usuário interpor uma conversa. Um bip informa que a chamada foi intercalada.

Requisito: O destino da chamada está em conversa.

Selecionar e confirmar.

INTERCAL?

ou



Digitar o código para confirmar a intercalação.

ou



Pressionar a tecla "INTERCALAÇÃO".

(Aviso)

O interlocutor e a pessoa com quem ele está conversando ouvem um sinal de aviso a cada dois segundos. Se a pessoa chamada possuir um telefone do sistema com display, é indicado: "INTERC.: (número de telefone ou nome)" e "DESLIGAR:?".



Iniciar a conversa.

Monitoração silenciosa²

A monitoração silenciosa permite a um usuário efetuar uma intercalação sem bip (Facilidade Restrita - para países específicos apenas).

Requisito: O destino da chamada está em conversa.

Selecionar e confirmar.

MONITOR. SILENCIOSA?

ou



Digitar o código para a monitoração silenciosa.



Digitar o ramal (por exemplo:11/101).

- [1] Esta facilidade deve estar liberada para o usuário pelo técnico de suporte de sistema (veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Intercalação).
- [2] Esta facilidade deve estar liberada para o usuário (veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Monitoração Silenciosa). A monitoração silenciosa possui os mesmos limites da Conferência e Intercalação dentro do sistema. Caso o monitor ou a parte monitorada mudem de estado, a monitoração silenciosa será desfeita, por exemplo, colocar uma chamada em espera

Passo a passo



Aguardar. Iniciar a monitoração.

Chamada urgente/Callback em caso de ocupado¹

A chamada urgente é utilizada quando existe a necessidade de chamar um ramal que está ocupado.

Requisito: O destino da chamada está ocupado.

CHAMADA EM ESPERA!

Aguardar alguns segundos até que seja indicado no display "CHAMADA EM ESPERA" e o sinal de ocupado mudar para sinal de chamada.



Aguardar o atendimento.

Caso tenha sido modificada na programação a forma de ativar a Chamada Urgente:²

CALLBACK?

Confirmar.

ou



Digitar o código para confirmar a chamada urgente.

CHAMADA EM ESPERA!

Aguardar alguns segundos até que seja indicado no display "CHAMADA EM ESPERA" e o sinal de ocupado mudar para sinal de chamada.



Aguardar o atendimento.

[1] A chamada urgente não funciona se, no ramal chamado, estiver ativada a proteção de dados ou se estiver em consulta ou conferência.

[2] (Veja no Manual de Programação, Ativação por Excesso de Tempo).

Passo a passo

Hotline¹

O Hotline permite que um ramal ao sair do gancho gere automaticamente uma chamada para um número programado na Agenda do sistema.



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Warmline²

É o intervalo de tempo que o ramal espera para chamar o número configurado como Hotline. Supondo que o tempo programado seja 9 segundos, a chamada será efetuada 9 segundos após retirar o monofone do gancho. Entretanto, se dentre esses 9 segundos algum dígito do telefone for pressionado, a chamada para a Hotline não será mais efetuada.

Cada ramal poderá ter um diferente intervalo de ativação para o hotline que pode variar de 0 a 9 segundos.



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Chamada ao Terminal de operadora³

O terminal de operadora pode ser chamado a qualquer momento para realizar uma chamada ou simplesmente uma consulta.



Digitar o código para chamar o terminal de operadora.

[1] Os ramais programados para a função Hotline não podem selecionar outros números internos ou externos, mas podem continuar a receber chamadas (veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Hotline).

[2] Os ramais programados para a função Warmline podem selecionar outros números internos ou externos e receber chamadas (veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Warmline).

[3] Caso não exista ramal de operadora programado, ao discar "9" recebe-se ocupado.

Passo a passo



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Chamada com comunicação direta

Ativa o envio de mensagens de voz para os telefones de sistema através do alto-falante (viva-voz). A mensagem pode ser direcionada para um ramal ou grupo de chamada (CG).

Quando a mensagem é enviada, o destino ouve o tom de atenção antes da mensagem ser pronunciada e o display indica o nome ou o número do interlocutor.

Requisito: Destino possui um Profiset 3030 ou um telefone com viva-voz.



Pressionar a tecla.

*80=COMUNICACAO DIR. ?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para a mensagem direta.



Digitar o ramal ou grupo de chamada (CG) (por exemplo: 11/101 ou 770).



Pronunciar a mensagem.

Responder a chamada



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende



Iniciar a conversação.

Passo a passo

ATEND. AUTOMATICO LIG?

ou

ATEND. AUTOMATICO DES?

ou



Atendimento automático em viva-voz¹

O ramal chamado recebe um tom de atenção e logo em seguida a chamada é estabelecida em viva-voz.

Requisito: Destino possui um telefone de sistema com viva-voz.

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para ativar ou desativar o atendimento.

LCR²

O LCR (Least Cost Routing) é uma facilidade que tem como objetivo minimizar os gastos com telefonia. Através do LCR é feita uma programação para que todas as chamadas originadas sejam feitas da forma mais econômica possível. Uma tabela contendo horários, dias da semana e operadoras de telefonia (regras) é criada para garantir que as menores tarifas sejam usadas. Depois de programada, basta fazer a ligação sem se preocupar com o código da operadora, pois o LCR automaticamente acrescentará a operadora mais adequada ao horário em que ligação está sendo feita.

Requisito: Esta facilidade deve ser configurada no sistema através do HiPath 1100 Manager.



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende



Digitar o código para acesso a linha externa (por exemplo, 0).



Aguardar o tom de seleção de uma linha externa.



Digitar o número externo desejado.

[1] Esta facilidade deve ser habilitada pelo destino durante a programação (veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Atendimento automático).

[2] As programações devem ser feitas via HiPath 1100 Manager.

Passo a passo



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Caso ocorra a indisponibilidade de linhas externas para a facilidade LCR, o usuário poderá ser informado pelo HiPath 1100 através de um Tom de Aviso quando programado (veja no Manual de Programação - Programações - Tom de aviso para chamada sem LCR), que está realizando uma chamada externa para um determinado destino através de uma Operadora não padrão com tarifas talvez mais altas naquele momento.

(Aviso)

Para avisar ao usuário que uma outra Operadora esta sendo acessada, os telefones de sistema indicam no display o nome da nova Operadora ou a informação "LI-GACAO CARA" e o tom de aviso.

LCR Bypass¹

Permite desabilitar temporariamente as regras do LCR para uma chamada externa, utilizando a Operadora selecionada pelo usuário para realizar a conexão.

Requisito: A facilidade LCR esta disponível.

LCR BYPASS?

Selecionar e confirmar.

ou



Pressionar a tecla "LCR BYPASS".

ou



Digitar o código para "LCR BYPASS".



Digitar o código da Operadora e o número desejados.



Iniciar a conversação.

Encerrar LCR Bypass



Colocar o monofone no gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.

[1] As regras do LCR serão ignoradas somente para a chamada corrente, caso seja realizada uma consulta ou uma rediscagem as regras do LCR serão analisadas para esta nova chamada. Esta facilidade poder ser ativada por qualquer ramal.

Passo a passo

ACS¹

Com o ACS (Alternative carrier selection), é possível definir no sistema por qual operadora a chamada deve ser feita, independente do que o usuário selecionar. Esta facilidade é bastante útil para seleção da operadora com a melhor tarifa no momento da chamada ou fixar uma operadora única, desde que as regras estejam devidamente programadas.

Os primeiros dígitos do número selecionado pelo usuário serão analisados pelo sistema e se fizerem parte das Regras de Conversão, serão substituídos pelos números predefinidos na regra. A rota/destino a ser utilizada também pode ser predeterminada. Não está disponível um campo onde se possa especificar a Operadora sendo necessário integrar o código da operadora a regra de conversão.

Diferentes regras de conversão podem ser aplicadas para o mesmo número, dependendo do horário e dia da semana. Podem ser definidas até 100 regras de conversão.

Exemplo: Número selecionado: 262 XXXX

Regras de Conversão:

Índice	Número Selecionado	Alternativo alternativo	Destino alternativo	Destino de transbordo
01	267	342	0	801
02	262	341	801	803

O número que será selecionado pelo sistema é 341XXXX utilizando o destino 801. Se esta rota/destino estiver ocupada, a opção de transbordo será a rota/destino 803. É possível inserir pausas nas Regras de Conversão (Consultar o arquivo de Ajuda do HiPath 1100 Manager).

Requisito: Esta facilidade deve ser configurada no sistema através do HiPath 1100 Manager.



Retirar o monofone do gancho.

[1] O ACS não afeta a facilidade Números de emergência se o usuário discar diretamente. Quando uma regra usar a opção de transbordo pode ou não alterar a regra de discagem. As programações devem ser feitas via HiPath 1100 Manager.

Passo a passo

ou



Pressionar a tecla. O LED acende



Digitar o código para acesso a linha externa (por exemplo 0).



Aguardar o tom de seleção de uma linha externa.



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.



Quando o LCR ou ACS está ativado, os ramais recebem falso tom de linha para discagem externa.

Temporizador para chamada externa sainte¹

Define, para cada ramal, um tempo máximo de duração de uma chamada externa sainte.

A contagem do tempo inicia-se logo após a chamada ser estabelecida e nunca será reiniciada durante uma mesma chamada (por exemplo, transferência). Quando o período de tempo configurado terminar, a chamada será automaticamente interrompida.

Requisito: Esta facilidade deve estar programada e ativa para o ramal.



Digitar um número externo.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.



Temporizador começa a contar o tempo programado para o ramal.

TEMPO EXCEDIDO

Antes que a chamada seja interrompida pelo temporizador, um tom de alerta será sinalizado durante 10 segundos no ramal e no display, é indicado "TEMPO EXCEDIDO"



Encerrado o tempo programado, a chamada é interrompida.

[1] Veja no manual de programação - Programação de ramal – Temporizador de chamada externa sainte

Passo a passo

Tempo limite para chamadas externas¹

A facilidade "tempo limite para chamadas externas" defini um "crédito" de tempo para que um ramal possa realizar chamadas externas. Isto é, quando o tempo total das chamadas externas realizadas atingir o limite do tempo configurado as chamadas em andamento serão interrompidas e nenhuma outra poderá ser feita até uma liberação de um novo "crédito" de tempo.



As chamadas podem também ser interrompidas caso o ramal tenha sido configurado com as facilidades:

- **"Temporizador para chamada externa sainte"**, a contagem do tempo limite também é interrompida.
- **"Tarifação para ramal"**, a chamada somente será iniciada ou poderá continuar se os limites de tempo e crédito não forem atingidos.

No caso de chamadas simultâneas, o tempo será contado para as chamadas separadamente.

Caso a chamada termine antes de completar um ciclo, o tempo será contabilizado como se a chamada estivesse completado um ciclo de 5 segundos.

Requisito: Esta facilidade deve estar programada e ativa para o ramal.



Digitar um número externo.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.



A contagem do tempo programado para o ramal é iniciada.



Caso seja encerrado o tempo a chamada é interrompida.

[1] Veja no manual de programação - Programação de ramal - Tempo limite para chamadas externas.

Passo a passo

Visualizar tempo limite

Permite visualizar o tempo gasto e o tempo restante para a realização de chamadas externas.

Requisito: Esta facilidade deve estar programada e ativa para o ramal.



Pressionar a tecla.

#65 = Mostrar tempo?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para "visualizar tempo limite".

ou



Pressionar a tecla "TEMPO LIMITE".

HH:MM:SS

É mostrado o tempo gasto durante 5 segundos.

HH:MM:SS

É mostrado o tempo restante durante 5 segundos.

06:30 SEG 03.OUT 05
27 HiPath 1100

O sistema volta a mostrar a data e hora.

DISA¹

DISA (Direct Inward System Access) é uma facilidade que permite estabelecer uma chamada externa à partir de um telefone externo (como se fosse um ramal) através do seu sistema. Além disso, é possível ativar ou desativar as seguintes facilidades:

- "Interno"

[1] O HiPath 1100 permite apenas uma chamada DISA por vez. Se uma chamada DISA está em curso, outra chamada para linha externa DISA ou com atendimento DISA será tratada como uma chamada normal.

A linha DISA será liberada para outra chamada assim que o chamador colocar o telefone no gancho. Se uma chamada DISA está em curso, outra chamada para linha externa DISA ou com atendimento DISA será tratada como uma chamada normal.

Se uma chamada chega por uma linha externa configurada com Atendedor/fax e DISA, é atendida pela facilidade DISA caso esteja disponível.

Uma linha externa analógica DISA pode ser programada para funcionar em certos períodos (veja manual de programação – Linha externa DISA).

O TAPI somente monitora portas físicas. A facilidade DISA utiliza portas especiais para o correto funcionamento e não podem ser monitoradas. Se uma porta física for usada durante a execução da facilidade DISA, esta poderá ser monitorada normalmente pela TAPI.

Passo a passo

- "Desativação de facilidades"
- "Conferência"
- "Serviço noturno"
- "Pós-discagem"
- "Porteiro eletrônico - abertura de porta"
- "Cadeado"
- "Agenda" (sistema e individual)
- "Relé"
- "Não Perturbe"

Requisito: O telefone é do tipo MF e não pode estar dentro do sistema, ou seja, ser um ramal.



Retirar o monofone do gancho.



Estabelecer uma chamada ao HiPath 1100 digitando o número DISA MSN (veja no Manual de Programação - MSN DISA ou no HiPath 1100 Manager previamente fornecido por um técnico de suporte).



Esperar o sinal contínuo.



Digitar o número do ramal do usuário com permissão DISA (veja no Manual de Programação - Permissão DISA).



Digitar a senha de cadeado 5 dígitos (padrão: 00000).



Esperar o sinal contínuo.



Digitar o código da facilidade (por exemplo, *97 – Não perturbe).

ou



Digitar o número externo desejado.



Iniciar a conversação.

Passo a passo

Chamada através de um MSN temporário

Permite escolher, temporariamente um MSN da própria lista para realizar uma chamada externa ou através da facilidade de "Programação de teclas" associar uma tecla a um MSN para monitorar as ligações entrantes e saíntes.

Requisito: Saber qual a opção de seleção foi programada (veja no Manual de Programação - Designação temporária de MSN) para acessar o MSN:

- Através da Posição (001 ...140) do número MSN ou;
- Através do número MSN.

Exemplo

Posição	MSN
001	3415565 - casa
002	3416496 - escritório

O usuário está no escritório (3416496):



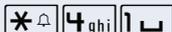
Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES?

Selecionar e confirmar.

*41=MSN TEMPORAR.?

ou



Digitar o código para MSN temporário.

ou



Pressionar a tecla "MSN TEMPORARIO".



Digitar a Posição (por exemplo: 001) ou o número MSN (por exemplo: 3415565) que se deseja enviar para o destino.



Digitar o código para acesso a linha externa (por exemplo 0).



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Passo a passo

Neste momento o destino da chamada irá receber a informação que o chamador é o número 3415565, apesar de ter sido originada pelo 3416496.

Passo a passo

CONSULTA?

ou



Funções usadas durante a chamada

Consulta¹

A consulta permite que o ramal, durante uma chamada, consulte uma terceira pessoa sem que a primeira ouça a conversa.

Requisito: Uma chamada em curso.

Confirmar.

Pressionar a tecla "CONSULTA".



Digitar o número do ramal (por ex., 11/101) ou seleccionar um acesso para linhas externas (por ex. 0)



Aguardar o atendimento. Iniciar a consulta.

DES. E RETOMAR?

ou



Aguardar o interlocutor consultado desligar.

Para voltar à primeira chamada...

Confirmar.

Caso o ramal de consulta esteja ocupado, não atenda ou deseja retornar a primeira chamada antes do atendimento....

RECUPERAR CHAMADA ?

ou



Digitar o código para retornar a primeira chamada.



Aguardar o retorno. Continuar a conversação.

[1] Se o monofone for colocado no gancho durante a consulta, a primeira chamada é transferida para o ramal consultado.

Passo a passo

TRANSFERENCIA?



Opcional (☎)

TRANSFERENCIA?

ou



ou



Transferir¹

A transferência permite que o ramal direcione uma chamada (entrante ou sainte) para outro ramal ou número externo.

Requisito: Uma chamada em curso.

Selecionar e confirmar.

Digitar o número do ramal ou número externo.

Informar ao interlocutor sobre a segunda chamada.

Confirmar.

Colocar o monofone no gancho.

Pressionar a tecla. O LED apaga.

De externa para externa via linha externa analógica²

O ramal estando em uma chamada externa, pode realizar uma consulta a outro número externo e transferir a ligação, conforme descrito anteriormente.

Após a ligação ter sido transferida e atendida pelo destino, é iniciada uma temporização para a desconexão da chamada (padrão 5 minutos). Antes da desconexão da chamada um tom de aviso será enviado para ambas as partes por 20 segundos. Para continuar a chamada, o destino chamado deve inserir um código (MF - padrão

[1] Se o ramal de destino da transferência não atender, a chamada retorna ao ramal chamador.

A Transferência de externa para externa apenas será possível quando uma das chamadas for sainte.

Uma chamada não pode ser transferida para o porteiro eletrônico interno e nem o porteiro eletrônico interno pode transferir uma chamada.

A transferência para um ramal ocupado só será possível se a função "Transferência para ramal ocupado" estiver habilitada (veja no Manual de Programação - Programação de ramal - Transferência para ramal ocupado) e ainda respeitar as mesmas restrições impostas a facilidade "Chamada urgente/Callback em caso de ocupado".

[2] A chamada será finalizada em três situações:

- Tempo para desconexão após transferência externa para externa (código 183);
- Caso seja detectado tom de ocupado;
- Tipo de sinalização de atendimento (código 158) detectada.

Passo a passo

RECUPERAR CHAMADA ?

ou



Confirmar.

Digitar o código para retornar a primeira chamada.



Aguardar o retorno. Continuar a conversação.

PÊNDULO ?

ou



Pressionar a tecla.



Digitar o código para alternar entre as duas chamadas.

ou



Pressionar a tecla "PÊNDULO".



Aguardar o retorno. Continuar a conversação.

"00") em seu telefone para reiniciar a temporização. Tanto a Temporização da chamada quanto o Código a ser inserido no destino chamado para reiniciar a temporização, são configurados via programação e podem ser informados pelo técnico de suporte do sistema.

Caso o ramal de consulta esteja ocupado, não atenda ou deseja retornar a primeira chamada antes do atendimento....

Pêndulo

O pêndulo permite alternar a conversação entre duas chamadas.

Requisito: Está sendo realizada uma consulta.

Selecionar e confirmar.

Passo a passo

Conferência¹

A conferência permite que durante uma chamada outras pessoas possam ser simultaneamente incluídas na conversação.

Conferência a três

Requisito: Uma chamada em curso.

Consulta?

Selecionar e confirmar.

ou

Iniciar Conferencia?

Selecionar e confirmar.



Digitar o ramal (por exemplo, 11/101) ou selecionar um acesso para linhas externas (por exemplo, 0) e digitar o número que será incluído na conferência.



Aguardar o atendimento.



Informar a pessoa sobre a conferência.

Conferencia?

Selecionar e confirmar.

ou



Pressionar a tecla.



Digitar o código para adicionar o participante.

ou



Pressionar a tecla "Conferência".



Aguardar.



Iniciar a conferência.

[1] O ramal deve estar habilitado para realizar a conferência. Após a conferência é gerado um novo bilhete informando a conferência. O porteiro eletrônico interno não pode ser incluído em uma Conferência.

Passo a passo

Conferência com mais de três

Requisito: Uma conferência a três esta em curso.

Na conferência com mais de três participantes o ramal que iniciou a conferência (ramal master) poderá administrar até 5 novos participantes (ramais slaves).

- Adicionar um participante;
- Remover um participante;
- Deixar a conferência;
- Encerrar uma conferência;

Considerações:

- No caso do master colocar o telefone no gancho ou ocorrer um erro durante a consulta, um callback é iniciado para a conferência.
- Ao receber uma chamada externa, o master pode sair temporariamente da conferência, atender a chamada e adicionar esse novo participante a conferência. No caso de um ramal slave, ele pode atender a chamada via menu do telefone, mas depois será desconectado da conferência.
- O limite de conferências (incluindo a intercalação e a monitoração silenciosa) é de duas, sendo que uma ramal não pode participar das duas ao mesmo tempo.
- No HiPath 1190, há um limite superior de 16 linhas para a configuração com a opção CLIP DTMF, o que poderá restringir a facilidade de conferência conforme o número de linhas utilizadas por CLIP DTMF em um dado momento. Isto se deve ao fato de que CLIP DTMF e a Conferência utilizam os recursos em comum no sistema.

Consequentemente, por exemplo:

- Em um sistema com 16 linhas CLIP DTMF, pode haver 2 conferências com 3 participantes;
- Em um sistema com 8 linhas CLIP DTMF, pode haver uma conferência com 8 participantes ou 2 conferências com 4 participantes;
- Em um sistema que não tenha linhas CLIP DTMF, pode haver 2 conferências com 8 participantes.

Esta função deve ser desativada para certas linhas, a fim de liberar portas adicionais para a utilização da Conferência sem depender de CLIP DTMF. (veja o Manager ou o Manual de programação*, Identificação Analógica - CLIP).

Passo a passo

Adicionar um participante

Requisito: Uma conferência com mais de três ativa e o ramal deve ser master.

Conf.:n participantes

O display mostra o número de participantes.

Adicionar participante?

Selecionar e confirmar.



Digitar o ramal (por exemplo, 12/102) ou selecionar um acesso para linhas externas (por exemplo, 0) e digitar o número que será incluso na conferência.



Aguardar o atendimento.



Informar a pessoa sobre a conferência.

Conferencia?

Selecionar e confirmar.

ou



Pressionar a tecla.



Digitar o código para adicionar o participante.

ou



Pressionar a tecla "Conferência".



Aguardar.



Iniciar a conferência.

Considerações:

- Durante o estado de consulta, o ramal master fica temporariamente fora da conferência. Caso um dos slaves desconecte de uma conferência com apenas 2 slaves, a conferência será encerrada e o outro ficará em estado de espera.
- Quando o master faz mais de uma consulta, a facilidade Pêndulo irá comutar entre as duas últimas chamadas em espera.
- Um novo participante apenas poderá ser adicionado caso haja apenas um slave em estado de espera. Caso exista mais de um participante em espera, o master deve desconectá-los até restar somente um, para então adicionar o novo participante.

Passo a passo

- A interface TAPI suporta apenas 3 participantes em uma conferência, assim, não é possível adicionar um quarto membro caso pelo menos um dos participantes esteja sendo monitorado pelo TAPI

Remover um participante

O ramal master pode a qualquer momento retirar um ramal slave, mantendo os outros participantes em conversação.

Requisito: Uma conferência esta ativa e o ramal deve ser master.

Conf.:n participantes

O display mostra o número de participantes.

Ver participantes?

Selecionar e confirmar.

AVANÇAR?

Selecionar o participante a ser removido e confirmar.

Remover participante?

Selecionar e confirmar para remover o participante.

Para retornar ao menu principal

Sair da lista?

Selecionar e confirmar para retornar ao menu principal.

Deixar a conferência

Ao deixar a conferência, um novo ramal master será designado automaticamente.

Requisito: Uma conferência esta ativa e o ramal deve ser master.

Conf.:n participantes

O display mostra o número de participantes.

Deixar Conferencia?

Selecionar e confirmar para deixar a conferência.

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.

ou



Colocar o telefone no gancho.

Considerações:

- Telefones S_0 e telefones externos não podem ser designados como master, caso a conferência não possua um ramal que possa ser master, a conferên-

Passo a passo

Conf.:n participantes



OUTRAS FUNCOES? ↓

#3=Fim conferencia?

ou

Encerrar Conferencia?

ou



cia será encerrada. Exceto quando apenas duas linhas externas estão em conversação e a facilidade Transferência externa para externa esteja ativada.

- Caso o temporizador de chamada externa estiver ativado e o ramal master deixar a conferência, o temporizador continua ativado. Ao término do tempo, as linhas externas serão desconectadas mas os outros membros da conferência permanecerão em conversação.

Encerrar uma conferência

O ramal master pode encerrar a conferência desconectando todos os participantes.

Requisito: Uma conferência esta ativa e o ramal deve ser master.

O display mostra o número de participantes.

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

Selecionar e confirmar.

Selecionar e confirmar.

Pressionar a tecla "Encerrar Conf.".

Passo a passo

Estacionamento¹

O estacionamento permite colocar em espera até 10 chamadas internas ou externas e retomá-las em qualquer ramal.

Requisito: Uma chamada em curso.



Pressionar a tecla.

*56=Estacionamento ?

Selecionar e confirmar.

ou



Pressionar a tecla.



Digitar o código para o estacionamento da chamada.

ou



Pressionar a tecla "ESTACIONA".



Selecionar a posição de estacionamento (por ex., 0).



Colocar o monofone no gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.

Recuperação de chamada estacionada



Pressionar a tecla.

#56=REC. estacionamento?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para recuperar a chamada.

ou



Pressionar a tecla "ESTACIONA".



Selecionar a posição de estacionamento (por ex., 0).



Iniciar a conversação.

[1] Caso a posição escolhida esteja ocupada, ouve-se um tom de rejeição.
Caso a chamada não seja recuperada do estacionamento, retornará para o ramal que a colocou após um tempo determinado.

Passo a passo

Estacionamento Geral¹

O estacionamento geral permite colocar em espera as chamadas externas utilizando uma tecla programável ("**Programação de teclas**") configurada com esta opção ou através do menu do display e retomá-las em qualquer ramal que possua configurada uma tecla "**Ocupação de linha específica**" com a mesma linha externa ou utilizando o respectivo código de facilidade.

A informação de que existe uma chamada externa estacionada em uma determinada linha pode ser visualizada através do LED indicador da tecla programada com a facilidade de "**Ocupação de linha específica**" que piscará lentamente nos ramais habilitados.

Requisito: Uma chamada externa em curso.

Selecionar e confirmar.

ESTACIONAMENTO GERAL?

OU



Pressionar a tecla "Estacionamento GER".



Colocar o monofoneo no gancho.

OU



Pressionar a tecla. O LED apaga.

Recuperação de chamada externa estacionada



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES?

Selecionar e confirmar.

*63=REC. LINHA?

Selecionar e confirmar.

OU



Digitar o código para recuperar a chamada.



Digitar o número da linha externa onde está estacionada a chamada (por exemplo: 801).

OU



Pressionar a tecla intermitente "LINHA 801", por exemplo, para recuperar a chamada estacionada.

[1] Caso a posição escolhida esteja ocupada, ouve-se um tom de rejeição.
Caso a chamada não seja recuperada do estacionamento, retornará para o ramal que a colocou após um tempo determinado.

Passo a passo



Iniciar a conversação.

Pós-discagem¹

A pós-discagem permite que, durante uma chamada, o ramal possa enviar informações ou comandos MF (por exemplo: para o telebanco).

Requisito: A chamada esta em curso e o sistema acessado esta pronto para receber as informações/códigos.



Digitar as informações solicitadas pelo serviço de auto-atendimento.



Aguardar a confirmação dos dados.



Ao término da consulta, colocar o monofone no gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.

Flash na linha externa analógica

O flash na linha externa permite enviar um sinal de flash durante uma chamada externa (por exemplo: comandos para o PABX superior).

Requisito: Uma chamada externa em curso.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

*51=FLASH?

ou



Digitar o código para flash na linha externa.

ou



Pressionar a tecla "FLASH".



Proceder conforme instruções do sistema acessado.

[1] Isto impede que os números digitados sejam confundidos com os serviços do sistema.

Passo a passo

Recuperação de uma chamada em espera

Permite que uma chamada que está na espera da consulta possa ser recuperada quando o destino da consulta está ocupado ou não atende.

Após a recuperação, o destino é desconectado.

Requisito: Foi realizada uma consulta e o destino está ocupado ou não atende.

Selecionar e confirmar.

RECUPERAR CHAMADA ?

ou



Digitar o código para retornar a primeira chamada.



Aguardar o retorno. Continuar a conversação.

Código de projeto¹

As chamadas externas podem ser associadas a determinados **códigos de projeto**, o que permite maior controle dos custos de telefonia. Estas informações poderão ser apresentadas no bilhete. Este código de projeto é definido pelo usuário sendo composto por uma sequência de até 10 dígitos (0...9) aleatórios que podem ser, por exemplo, o número de um processo judicial.

Nos telefones de sistema, dependendo da programação da central, esta facilidade pode ser selecionada antes de uma chamada ou durante, através do menu, código de projeto ou tecla programável. Consultar o técnico de suporte para mais informações.

Requisito: Foram definidos os códigos de projeto e o técnico de suporte de sistema definiu o modo de funcionamento da facilidade.

Chamadas externas saintes

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.



*60=Código de projeto?

[1] Esta informação pode ser ou não apresentada no bilhete (veja no Manual de Programação - Bilhetagem dos dados de chamada - Código de projeto para bilhete). Os números de emergência não requerem um "código de projeto" para serem chamados. Quando for feita uma "Reserva de linha externa", o código de projeto será armazenado para ser utilizado automaticamente mais tarde quando houver o callback da "reserva".

Passo a passo

ou



Digitar o código para entrar com o código de projeto.

ou



Pressionar a tecla "Código de projeto".



Digitar o código de projeto (sequência de até 10 dígitos de 0...9).



Caso não tenha sido configurado o código de projeto via HiPath 1100 Manager ou opção para validar o código de projeto esteja desativada, esta tecla fecha a sequência de dígitos se o código possuir menos de 10 dígitos. Caso tenha sido configurado o código de projeto via HiPath 1100 Manager e a opção para validar o código de projeto esteja ativa, esta tecla não deve ser utilizada.



Digitar o código de acesso à linha externa (por ex., 0) e o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Chamadas externas entrantes (opcional)

Requisito: Durante a conversação.



Pressionar a tecla.

*60=Código de projeto?

Selecionar e confirmar.

ou



Pressionar a tecla "Código de projeto".



Digitar o código de projeto (sequência de até 10 dígitos de 0...9).



Caso não tenha sido configurado o código de projeto via HiPath 1100 Manager ou opção para validá-lo esteja desativada, esta tecla fecha a sequência de dígitos se o código possuir menos de 10 dígitos. Caso tenha sido configurado o código de projeto via HiPath 1100 Manager e a opção para validá-lo esteja ativa, esta tecla não deve ser utilizada.



Continuar a conversação.

Passo a passo



É possível também configurar o sistema para que seja obrigatório ou opcional a entrada de um código de projeto no início da chamada. Essa configuração pode ser feita via HiPath 1100 Manager (veja Códigos de projeto - A31003-K1160-B810-*-*.) ou código de programação (veja Manual de Programação, A31003-K1160-B804-*-*., Tipo do código de projeto).

O código de projeto pode ser previamente configurado via HiPath 1100 Manager (veja Códigos de projeto - A31003-K1160-B810-*-*). Caso tenha sido configurado e a opção para validar o código de projeto seja selecionada, apenas os códigos configurados serão aceitos. Caso seja digitado um código de projeto inválido, um tom negativo ou uma mensagem via display será mostrada.

Passo a passo

Funções usadas no recebimento de chamadas

Atender chamadas

Os ramais recebem sinalizações de chamada com cadências e tons diferentes dependendo do **tipo de chamada** que o ramal está recebendo e do **País configurado** no sistema. Para exemplificar algumas das principais sinalizações podemos ter:

- Ao receber uma chamada interna ou um callback, o telefone toca com dois sinais breves a cada quatro segundos (sequência de sinais duplos).
- Ao receber uma chamada externa, o telefone toca uma vez a cada quatro segundos (sequência de sinais únicos)
- Ao receber uma chamada do porteiro eletrônico interno, o telefone toca com três sinais breves a cada quatro segundos (sequência de sinais triplos).
- Ao receber uma segunda chamada, ouve um sinal breve a cada seis segundos (Bip).
- Ao receber uma chamada do despertador, o telefone toca com dois sinais (longo e breve) a cada quatro segundos (sequência de sinais duplos).

No display é indicado o número do chamador, caso este não tenha sido suprimido de propósito pelo chamador. Se estiver memorizado um nome para o número no Hi-Path 1100, este será indicado também (caso configurado pelo técnico de suporte do sistema).

...com o monofone



O ramal chama. No display é indicado o chamador.



Retirar o monofone do gancho.

...com a facilidade Viva-Voz



O ramal chama. No display é indicado o chamador.



Pressionar a tecla. O LED acende.

Passo a passo

ATENDER C.ESPERA

ou



Pressionar a tecla.



Digitar o código para atendimento da chamada.

ou



Pressionar a tecla "ATENDER CH. ESPERA".

ou

PENDULO ?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para alternar entre as duas chamadas.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.



A primeira chamada entra em espera.

PENDULO ?

Selecionar e confirmar.

ou



Pressionar a tecla.



Digitar o código para alternar entre as duas chamadas.

ou



Pressionar a tecla "PÊNDULO".



Aguardar o retorno. Continuar a conversação.

Atendimento de chamada em espera

Se durante uma conversação ocorrer uma sinalização intermitente ao fundo, significa que uma segunda chamada ou uma chamada urgente está sendo feita para o ramal.

Requisito: Uma chamada em curso.

Selecionar e confirmar.

Pressionar a tecla.

Digitar o código para atendimento da chamada.

Pressionar a tecla "ATENDER CH. ESPERA".

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para alternar entre as duas chamadas.

Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

A primeira chamada entra em espera.

Para alternar entre as chamadas (→ Página 52)...

Selecionar e confirmar.

Pressionar a tecla.

Digitar o código para alternar entre as duas chamadas.

Pressionar a tecla "PÊNDULO".

Aguardar o retorno. Continuar a conversação.

Passo a passo

Captura

Grupo¹

A captura em grupo permite que qualquer ramal do grupo possa atender uma chamada que toca em outro ramal do mesmo grupo (consultar o técnico de suporte do sistema).

Requisito: O ramal toca brevemente. No display é indicado: "CAPTURA EM GRUPO DE CHAMADA".

Confirmar.

CAPTURA EM GRUPO?

ou



Pressionar a tecla.



Digitar o código para captura da chamada em grupo.

ou



Pressionar a tecla "CAPT. GRUPO".



Aguardar. Iniciar a conversação.

Individual

A captura individual permite que um ramal do sistema possa atender uma chamada que toca em outro ramal de número conhecido.

Requisito: Um ramal conhecido está tocando.



Pressionar a tecla.

CAPTURA INDIVIDUAL?

ou



Pressionar a tecla.



Digitar o código para captura individual.

ou



Pressionar a tecla "CAPT. INDIVIDUAL".

[1] A chamada externa tem prioridade sobre a interna. No caso de uma rechamada apenas o ramal do grupo que ativou a facilidade pode atender. Para mais informações sobre a facilidade Captura em Grupo, veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Grupos de captura.

Passo a passo



Digitar o número de ramal (por exemplo, 11/101).



Aguardar. Iniciar a conversação.

Desvio¹

Permite desviar uma chamada até duas vezes² para outro ramal ou grupo de chamada, ou ainda, para um número externo configurado.

Interno

O desvio interno permite que as chamadas direcionadas a um determinado ramal sejam reencaminhadas para um outro ramal ou para um grupo associado a um Servidor de Correio de Voz, Grupo de chamada (CG) ou Atendedor/FAX.

ATIVAR DESVIO?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para desvio.



Digitar o número do:

1. Ramal de destino (por exemplo, 11/101).
2. Grupo de chamada UCD para correio de voz (por exemplo, 790).
3. Grupo de chamada (por exemplo 770)

SALVAR?

Confirmar.

[1] Quando um agente UCD ativar o desvio, seu logon no grupo será automaticamente cancelado. Quando o agente efetua o logon no grupo, o desvio é desativado. Quando um agente UCD ativar o desvio em caso de não atendimento, seu estado muda para indisponível.

Quando estiver no estado disponível, terá o desvio desativado. A desativação do desvio não tem efeito sobre o estado do agente UCD.

[2] O desvio em cascata é possível até o terceiro destino, isto é, o **destino 1** tem um desvio para o **destino 2** e o **destino 2** tem um desvio para o **destino 3**. Qualquer chamada para o **destino 1** será desviada para o **destino 3**. Se o **destino 3** tiver um desvio, este não será realizado (veja Manual de Programação - A31003-K1160-B804-*-* , Desvio em Cascata).

Passo a passo

ATIVAR DESVIO ?

ou



Externo¹

O desvio externo permite que as chamadas direcionadas a um determinado ramal sejam reencaminhadas para um número externo.

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para desvio.



Digitar o número de um acesso para linhas externas:

1. por exemplo, 0;
2. Grupo de linhas externas (por exemplo: 890).



Aguardar o tom de linha.



Digitar o número desejado.

SALVAR?

Confirmar.

Em caso de não atendimento²

O desvio em caso de não atendimento permite que as chamadas direcionadas a um determinado ramal sejam reencaminhadas para um outro ramal, um Grupo de chamada de Correio de Voz ou número externo, após um determinado intervalo de tempo pré-programado ou em caso de ocupado.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES?



Selecionar e confirmar.

*14=LIGAR EC - NA ?

ou



Digitar o código para desvio interno.

- [1] O desvio na linha analógica é temporizado e será encerrado após 5 minutos de conversação. No caso do destino externo estiver ocupado, o desvio não é realizado. Para o caso do porteiro eletrônico interno realizar o desvio externo a chamada será encerrada após 1 minuto de conversação.
- [2] A chamada fica sinalizando no ramal de destino até que vença o intervalo de tempo pré-programado (veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Tempo de desvio em caso de não atendimento) ou é desviada imediatamente em caso de ocupado.

Passo a passo



Digitar o número do:

1. Ramal de destino (por exemplo: 11/101).
2. Grupo de chamada UCD para correio de voz (por exemplo, 790).
3. Grupo de chamada (por exemplo: 770)
4. Acesso a linha externa (por exemplo: 0) e o número externo de destino.

SALVAR?

Confirmar.

NR DESV.PARA:.....

Se estiver ativado o desvio, após desligar, no display, é indicado "NR DESV.PARA ..." durante algum tempo.

Para o Atendedor/FAX¹

Caso o sistema possua configurada a facilidade Atendedor/FAX, as chamadas poderão ser desviadas para o auto-atendimento.



Selecionar qual o tipo de desvio desejado:

1. *[△] 1 1 - desvio direto
2. *[△] 1 4_{ghi} - desvio em caso de não atendimento



Selecionar o destino do desvio:

1. 1_{pqrs} 4_{ghi} 0+ - FAX

É indicado no display o desvio para FAX.

2. 1_{pqrs} 4_{ghi} 1 - Atendedor (discagem direta a ramal)

É indicado no display o desvio para Atendedor.

3. 1_{pqrs} 4_{ghi} 2_{abc} - Atendedor/FAX

É indicado no display o desvio para Atendedor/FAX.

4. 1_{pqrs} 4_{ghi} 3_{def} - Anúncio

É indicado no display o desvio para Anúncio.

CHAM. P/: ANUN. FAX

CHAM. P/: ANUN. DDR

CHAM. P/: AN FAX/DDR(MDE)

CHAM. P/: ANUNCIO GERAL

SALVAR?

Confirmar.

[1] Para mais informações sobre o módulo Atendedor/FAX, veja no Manual de Programação, Modo de auto-atendimento Atendedor/FAX.

Passo a passo

Condicional¹

As chamadas de entrada poderão ser encaminhadas para uma lista com outros destinos, dependendo das condições estabelecidas através da utilização de um aplicativo do tipo TAPI, por exemplo, o TAPI Browser do Windows. A configuração da lista anterior ou o desvio incondicional será substituído pela configuração da nova lista.

As informações necessárias para a configuração da lista são:

- ID da chamada de entrada
- Dia da semana e hora
- Tipo de chamada (interna ou externa)

Quando mais de um número para uma chamada de entrada for configurado para o ramal a seqüência de prioridade de desvio será:

1. Verifica se o ID da chamada de entrada combina com o número programado no ramal;
2. Verifica se o tipo de chamada (interna ou externa) está configurado;
3. Verifica o período configurado.



Esta facilidade é disponibilizada via interface CTI (Computer Telephony Integration).

Requisito: O ramal possui permissão para desvio condicional e o sistema esta conectado a um computador com um aplicativo TAPI disponível.

1. Configure no Aplicativo TAPI do Windows as condições/regras do desvio condicional para o ramal desejado;
2. Aplique as configurações no ramal desejado;
3. a partir de agora o ramal é desviado.

É indicado no display que a facilidade foi ativada.

DESVIO CONDIC. ATIV.

[1] O máximo de números de desvio no sistema é 50 (veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Desvio condicional limitado por ramal e Permissão para desvio condicional). O desvio condicional tem prioridade sobre o desvio incondicional. O desvio condicional não está disponível para ramais S₀.

Passo a passo

Desativação do desvio

Permite que o ramal volte a receber chamadas.

Interno/Externo



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

#11=DESATIVAR DESVIO ?

ou

#*0 1 1

Digitar o código para desativar o desvio.

Condicional



Pressionar a tecla.

#0= REDEF. SERVICOS?

Selecionar e confirmar.

ou

#*0 0+

Digitar o código para desativação de facilidades.

Em caso de não atendimento

As chamadas, em caso de não atendimento, não serão mais desviadas após um determinado intervalo de tempo para um outro ramal, um Grupo de chamada de Cor-reio de Voz ou número externo.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

#14=DESATIVAR EC - NA ?

ou

#*0 1 4_{ghi}

Digitar o código para desativar o desvio.

Passo a passo

Não Perturbe¹

A facilidade "Não perturbe" permite que o ramal não receba chamadas internas ou externas, mas permite que possa realizar chamadas. Para lembrar o usuário que ativou esta facilidade, ouve-se o tom de seleção especial ao se retirar o monofone do gancho.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

*97=LIG. N. PER?

ou

#97=DES NAO PERTURBE ?

ou



ou # → wxyz pqrs

Digitar o código para desativar o "Não perturbe".

N/PERTURBE LIG

É indicado no display que a facilidade foi ativada.

ou

N/PERTURBE DES

É indicado no display que a facilidade foi desativada.

[1] O ramal com a função "Não perturbe" ativada não recebe aviso de chamada urgente, solicitação de rechamada e não pode ser destino de desvios. O terminal de operadora ou o ramal de fuga não podem ativar esta facilidade. Caso o ramal configurado como porteiro eletrônico interno ative esta facilidade, apenas as chamadas originadas do equipamento de porteiro serão sinalizadas.

Passo a passo

Correio de voz¹

Correio de Voz é uma ferramenta de informação criada para facilitar o fluxo de correspondência dentro e fora das empresas, assim como o correio eletrônico, fax eletrônico, etc. O que faz a diferença do Correio de Voz é que as pessoas podem trocar mensagens faladas entre si. Contudo, a principal vantagem do Correio de Voz é permitir que o usuário esteja acessível todo o tempo e possa atender e receber suas chamadas telefônicas mantendo o mesmo caráter pessoal e seguro como em uma comunicação direta.

Os usuários obtêm acesso às suas mensagens:

- em seus próprios telefones;
- a partir de um telefone externo ou outro telefone interno.

O servidor de correio de voz pode ser **Interno**, ou seja, você possui um equipamento servidor de correio de voz próprio ou **Externo**, você contratou os serviços de servidor de correio de voz junto a Operadora Local.

Servidor interno

O servidor de correio de voz interno funciona em conjunto com um Grupo de Chamada UCD definido durante a programação do sistema. Esta parceria é chamada de Interface para Grupo VMle.

Para que a Interface Grupo VMle funcione corretamente, são necessárias algumas considerações durante a programação do Grupo de chamada UCD associado:

- não pode ser Atendedor de linha externa;
- um Local de Transbordo (overflow) não deve estar programado;
- o Tempo para auto-anotações do agente deve estar programado com pelo menos 5 segundos;
- O tamanho da fila de espera deve estar programado com o máximo (valor padrão)

[1] Para que o usuário tenha disponível esta facilidade, é necessário que o HiPath 1100 esteja conectado a um Servidor de Correio de Voz (Voice Mail Server). Este servidor pode ser próprio ou utilizar os serviços de Correio de Voz oferecidos pelas Operadoras Locais. Os Servidores de Correio de Voz possuem uma grande variedade de facilidades, assim recomendamos a leitura do manual de instruções para se familiarizar com os serviços e sua correta utilização.

Passo a passo

Servidor externo

O servidor de correio de voz contratado junto a Operadora Local funciona em conjunto com um determinado grupo de ramais reunidos em um mesmo grupo durante a programação do sistema denominado "Grupo MWI externo". Os ramais componentes deste grupo recebem a indicação de Mensagem em Espera (MWI) do servidor externo de correio de voz quando uma mensagem for deixada em sua caixa de correio.

Indicador de Mensagem em Espera (MWI)¹

O Indicador de Mensagem em Espera (MWI) é uma facilidade utilizada no HiPath 1100 para auxiliar a administração do Correio de Voz → Página 80. Através desta facilidade, as novas mensagens recebidas nas caixas de correio são indicadas por uma sinalização.

Esta sinalização pode ser:

- através de uma tecla programada como MWI nos telefones de sistema;
- através de ícones apresentados no display do telefone de sistema ou telefones comuns com identificador de chamada (CLIP - FSK);

A sinalização é ativada na entrada da primeira mensagem e desativada automaticamente pelo servidor de Correio de voz.

MWI para os Telefones de Sistema²

Quando houver uma mensagem disponível na caixa de correio do usuário, a tecla selecionada irá piscar indicando a sua existência.

[1] No caso de utilizar um Servidor de Correio de Voz interno, os ramais devem estar programados no Grupo de chamada atribuído ao Correio de Voz (veja no Manual de programação, Programação de ramal - Grupo de chamada UCD).

No caso de utilizar um Servidor de Correio de Voz externo (serviços contratados junto às Operadoras Locais) os ramais que devem receber a indicação da caixa de correio, devem estar programados e o serviço habilitado no Grupo MWI externo (veja no Manual de programação, Programação de ramal - Grupo MWI externo);

[2] Para os telefones de sistema sem display é necessário executar a programação via aplicativo HiPath 1100 System Manager.

Passo a passo

Programar uma tecla para MWI no Servidor Interno

Uma tecla programável do telefone de sistema é escolhida para indicar a existência de uma mensagem na caixa de correio do Servidor de Correio de Voz interno.



*91=PROGRAMAR TECLA ?

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para programar tecla.



Selecionar uma tecla programável.

ALTERAR TECLA ?

Confirmar.

CAIXA DE CORREIO?

Selecionar e confirmar.

SALVAR?

Confirmar.

ou

OUTRA TECLA?

Selecionar e confirmar.

Programar uma tecla para MWI no Servidor externo¹

Uma tecla programável do telefone de sistema é escolhida para indicar a existência de uma mensagem na caixa de correio do Servidor de Correio de Voz externo.



*91=PROGRAMAR TECLA ?

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para programar tecla.



Selecionar uma tecla programável.

ALTERAR TECLA ?

Confirmar.

MENS. ESPERA EXT?

Selecionar e confirmar.

[1] Quando a tecla é pressionada, surge a mensagem "MSG EXT" no display dos telefones do sistema.

Passo a passo

SALVAR?

Confirmar.

ou

OUTRA TECLA?

Selecionar e confirmar.

Passo a passo

Ativação do recebimento de MWI interno¹

No momento em que um Grupo de Chamada é programado para ser uma Interface para Grupo VMle, ele se torna um Grupo de chamada de Correio de Voz (veja no Manual de programação, Programação de ramal - Interface para Grupo VMle). Este grupo é o único a ter permissão para desativar o MWI interno.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES?

Selecionar e confirmar.

*68=ATIV.CX.CORREIO?

ou

#68=DES.CX.CORREIO?

ou



Pressionar a tecla.

* 6 m n o 8 t u v

ou # 6 m n o 8 t u v

Digitar o código para ativar ou desativar o "recebimento de MWI interno".

CX.CORREIO ATIV

É indicado no display que a facilidade foi ativada.

ou

CAX.CORREIO DESATIV

É indicado no display que a facilidade foi desativada.



Digitar o número do ramal associado a caixa de correio (por exemplo: 12/102).

[1] Se todas as caixas postais do Correio de Voz interno estiverem ocupadas, a chamada será encaminhada para a fila do grupo UCD que foi associado ao Correio de voz. Lembre-se que não é possível transferir chamadas para o Correio de Voz.

Passo a passo

Acesso à caixa de correio

Para acessar a sua caixa de correio, o usuário chama o número de acesso direto (Grupo de chamada de Correio de Voz) e segue as instruções do sistema Correio de Voz.

Assim é possível:

- Gravar/Alterar o anúncio de saudação que será ouvido pelos chamadores;
- Ouvir as mensagens deixadas em sua caixa de correio pelos chamadores.



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende

ou



Selecionar a tecla "MENSAGEM".

ou



Digitar o número de acesso direto (Grupo de chamada de Correio de Voz) do sistema integrado de Correio de Voz (por exemplo: 790).



Aguardar pelo atendimento do Correio de Voz. Proceder conforme instruções do Servidor de Correio de Voz para executar a ação desejada.

Desvio para Correio de Voz

Permite que as chamadas direcionadas a um determinado ramal sejam reencaminhadas para um Servidor de Correio de Voz (→ Página 67).

Passo a passo

Deixando uma mensagem

A maioria dos chamadores acessam a caixa de correio da pessoa chamada porque esta não se encontra no seu posto de trabalho (desvio para Correio de Voz). Neste caso, o chamador ouve a saudação da caixa de correio e deixa uma mensagem após a saudação.

Exemplo:

O HiPath 1100 recebe uma chamada para um usuário que não se encontra na empresa no momento. O ramal do usuário esta programado para utilizar as facilidades de Correio de Voz e efetuar o desvio para sua caixa de correio. O HiPath 1100 atende a chamada e conecta a caixa de correio do Servidor de Correio de Voz do usuário ausente.

O chamador ouve o anúncio de saudação da caixa de correio e, em seguida, pode deixar a sua mensagem.

Passo a passo

Entry Voice Mail (EVM)

O HiPath 1100 pode ser equipado com o sistema integrado de gravação de voz "Entry Voice Mail".

O técnico de suporte pode configurar até 24 caixas de correio padrão, sendo 2 delas de encaminhamento (anúncio para serviço diurno/noturno). São possíveis até 2 ações paralelas de comutação de chamada e anúncio (2 portas).

Se o técnico de suporte do sistema tiver autorizado o usuário a realizar a autoconfiguração das caixas de correio, ele poderá configurar a sua própria.

A **caixa de correio** pessoal atende as suas chamadas, saúda os chamadores com um anúncio pessoal (ou padrão) e oferece-lhes a possibilidade de gravar uma mensagem.

As **caixas de correio** oferecem aos chamadores - além do anúncio/saudação - a possibilidade de acessá-la diretamente ou acessar a uma outra caixa de correio. Exemplo:

- O chamador ouve um anúncio/música enquanto aguarda o atendimento.
Exemplo: "Seja bem-vindo. No momento, todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor aguarde um pouco".
- Após a saudação, o chamador pode deixar um recado.
Exemplo: "A pessoa desejada está indisponível no momento. Após o sinal, deixe o seu recado".



Caso uma chamada de um ramal seja desviada para uma caixa de correio EVM através dos desvios por não atendimento ou desvio em caso de ocupado, será reproduzida uma mensagem de aviso com a razão do desvio.

As mensagens são reproduzidas antes da mensagem de saudação e não podem ser regravadas.

Mensagens:

- desvio em caso de ocupado através do desvio por não atendimento: "A linha do usuário está ocupada no momento".
 - desvio em caso de não atendimento: "O usuário desejado não responde".
-

Passo a passo

Configuração da saudação da caixa de correio

Caso o técnico de suporte do sistema ainda não tenha configurado a caixa de correio pessoal.

Requisito: A autoconfiguração para caixas de correio foi autorizada pelo técnico de suporte do sistema.



Introduzir o código para "Entry Voice Mail" (padrão = 790).



Introduzir a senha para a caixa de correio (padrão = 1234).



Aguardar pelo atendimento do Correio de Voz. Proceder conforme instruções do Correio de Voz para executar a ação desejada.



Recomendamos alterar este código ao acessar à sua caixa de correio pela primeira vez! São permitidos apenas números (0-9). Não utilizar os números "1234" ou "0000". Caso tenha esquecido a sua senha, favor consultar o técnico de suporte do sistema para que ele possa reiniciar a configuração padrão.



O EVM não irá perguntar pelo número da caixa de correio caso a caixa pessoal e uma caixa de linha externa possuam a mesma senha. Por exemplo, caso o usuário acesse a caixa de correio EVM, e a senha da caixa de correio pessoal for a mesma senha de alguma caixa de correio da linha, cujo usuário for membro, a caixa de correio acessada será sempre a pessoal. Para que o usuário consiga acessar a caixa de correio da linha externa a que pertence, ele deve mudar a senha da caixa de correio pessoal ou a senha da caixa de correio da linha externa.

Ativação da caixa de correio pessoal

Para que as chamadas tenham acesso à caixa de correio, deve-se configurar um desvio de chamada → Página 67 para o destino 790 (=Entry Voice Mail) no seu telefone.

Através da facilidade DISA → Página 46, pode ativar, para o seu telefone, o desvio de chamadas para Entry Voice Mail.

Passo a passo

Consulta à caixa de correio pessoal

Se foram gravadas mensagens para você na sua caixa de correio, isto será sinalizado no seu telefone da seguinte forma:

- ouve-se um sinal de discar especial ao levantar o monofone.
- a tecla da lista de chamadas está piscando.
- o display indica a quantidade de mensagens existentes, por exemplo, "3 mensagens novas".



A quantidade de mensagens indicada no display será a soma das mensagens da caixa de correio pessoal e de todas as caixas postais de linhas, as quais este usuário seja membro.



Selecionar a tecla acesa.

ou



Introduzir o código para "Entry Voice Mail" (padrão = 790).

ou

CHAMAR CX CORREIO?

Selecionar e confirmar.



Introduzir a senha para a caixa de correio pessoal (padrão = 1234).



Aguardar pelo atendimento do Correio de Voz. Proceder conforme instruções do Correio de Voz para executar a ação desejada.

Em outro ramal interno



Introduzir o código para "Entry Voice Mail" (padrão = 790).



Introduzir a senha para a caixa de correio pessoal (padrão = 1234).



Introduzir o número da caixa de correio (= próprio número do ramal interno).



Aguardar pelo atendimento do Correio de Voz. Proceder conforme instruções do Correio de Voz para executar a ação desejada.

Passo a passo

Em um telefone externo



Estabelecer a ligação ao seu HiPath 1100.
Digitar o MSN atribuído pelo técnico de suporte ao EVM (consultar o técnico de suporte do sistema).

ou

O desvio de chamadas para Entry Voice Mail está ativado:



Introduzir o seu número externo (MSN) e pressionar a tecla Asterisco ainda quando estiver ouvindo o anúncio.



Introduzir a senha para a caixa de correio pessoal (padrão = 1234).



Introduzir o número da caixa de correio (= próprio número do ramal interno).



Aguardar pelo atendimento do Correio de Voz.
Proceder conforme instruções do Correio de Voz para executar a ação desejada.



Se o seu HiPath 1100 estiver configurado "...com a Ocupação Automática de uma linha externa ativa" (consultar o técnico de suporte do sistema), pressione a tecla Flash, antes de selecionar a sua caixa de correio.

Nos telefones DEC é necessário utilizar a "Pós-discagem" (MF) → Página 60.

Segundo Atendedor¹

A facilidade Segundo Atendedor quando programada, permite que uma chamada que toque em um Primeiro atendedor (ramal ou grupo) seja direcionada a um Segundo atendedor (ramal ou grupo) se caso os Primeiros atendedores estejam indisponíveis ou não atendam as chamadas dentro de um intervalo de tempo definido.

[1] O Segundo atendedor também pode ser um Atendedor/FAX. Veja no manual de programação: Programação de ramal - Segundo Atendedor para MSN e Programação de linha externa - Tempo de atendimento para Segundo Atendedor de linha externa analógica.

Passo a passo

Grupos¹

É a reunião de alguns ramais por afinidade ou proximidade com o objetivo de evitar que chamadas deixem de ser atendidas quando um ramal estiver ocupado ou ausente.

Grupos de chamada (CG)

Quando entrar uma chamada para o grupo de chamada (CG - Call Group), todos os ramais são sinalizados. O primeiro usuário (telefone) que atender inicia a conversação com o chamador e os demais deixam de sinalizar.

Chamar grupo de chamada (CG)



Digitar o número do Grupo de chamada (CG).

- = **Grupo de chamada (CG)**;



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Grupos de busca (HG)²

A facilidade Grupo de Busca (HG - Hunting Group) permite que sejam configurados grupos de ramais que são designados a atender chamadas destinadas a um número específico que identifica o grupo (até 10 grupos de busca de 780 a 789).

Quando entrar uma chamada para o grupo busca, é sinalizado um ramal de cada vez, no caso de não atendimento a uma chamada interna ou externa dentro de um determinado tempo, está será sinalizada no ramal seguinte que estiver livre. A seleção do ramal que será sinalizada a ligação pode ser feita de duas maneiras: cíclica ou linear.

- Na seleção linear a procura sempre começa com o primeiro ramal do Grupo.
- Na seleção cíclica a procura começa depois do último ramal selecionado.

[1] Veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Grupos.

[2] Veja no manual de programação - Programação de ramal - Grupos de Busca (HG) - Seleção para Grupos de Busca (HG).

Passo a passo



Chamar grupo de busca (HG)

Digitar o número do Grupo busca (HG).

- a
- Grupos de busca (HG);**



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Logon e logoff no Grupo de busca (HG) e Grupo de chamada (CG)¹

O logon e logoff no Grupo de busca (HG) e Grupo de chamada (CG) permitem que um ramal possa entrar ou sair de um ou mais grupos aos quais pertence a qualquer momento.

Logon/logoff no grupo

Selecionar e confirmar.

ATIVAR.CH.GRUPO?

ou

DESATIV.CH.GRUPO?

ou

*

ou #

Digitar o código para Logon (LIG) ou Logoff (DES) no grupo.

ou



Pressionar a tecla "LOGON/LOGOFF GRUPO".

ou



Caso o ramal pertença à mais de um Grupo

Selecionar e confirmar.

ATIVAR.CH.GRUPO?

ou

DESATIV.CH.GRUPO?

ou

[1]Cada membro do grupo ou não membro também está acessível pelo seu número de ramal.

Passo a passo

Bt u v | **S**jkl

ou **B**t u v | **S**jkl

Digitar o código para Logon (LIG) ou Logoff (DES) no grupo.

ou



Pressionar a tecla "LOGON/LOGOFF GRUPO".

ou



770 X (Nome)

Se aparecer um X ao lado do número do grupo (por ex., 770), isto significa que está ativado um sinal de chamar para este grupo. Se estiver memorizado um nome para o grupo, este será indicado (caso configurado pelo técnico de suporte do sistema).

ou

770 (Nome)

Nenhum "X" significa que o sinal de chamar está desativado.

ou



Digitar o número do Grupo de chamada (CG).

- **p**qrs | **p**qrs | **0**+ a **p**qrs | **p**qrs | **S**wxyz
= **Grupo de chamada (CG)**;

ou



Digitar o número do Grupo busca (HG).

- **p**qrs | **B**t u v | **0**+ a **p**qrs | **B**t u v | **S**wxyz
= **Grupos de busca (HG)**;

AVANCAR?

Confirmar. É indicado o próximo número de grupo.

ou

ATIVAR CH.GRUPO?

Selecionar e confirmar.
É ativado o sinal de chamar para o grupo indicado.

ou

DESATIV.CH.GRUPO?

Selecionar e confirmar.
É desativado o sinal de chamar para o grupo indicado.

Passo a passo

ou

#=TODOS GRUPOS DES?

Selecionar e confirmar.
É desativado o sinal de chamar para todos os grupos.

ou



Digitar o código para "TODOS GRUPOS DES".

ou

#=TODOS GRUPOS ATIV?

Selecionar e confirmar.
É ativado o sinal de chamar para todos os grupos.

ou



Digitar o código para "TODOS GRUPOS ATIV".

Grupos de chamada UCD¹

Cada grupo UCD (Uniform Call Distribution) é constituído por até 32 ramais que são designados a atender chamadas destinadas a um número específico que identifica o grupo.

Os usuários destes ramais são conhecidos como Agentes.

Chamada a um Grupo UCD



Digitar o número do grupo UCD.

• a = **Grupo UCD**;



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.

Logon/Logoff no grupo UCD²

[1] As chamadas para os grupos UCD, internas ou externas, são direcionadas ao ramal que estiver livre há mais tempo. As chamadas realizadas para um ramal específico não influenciam na distribuição das chamadas.

As ações de logon/logoff, Disponível/Indisponível e Processamento posterior são registradas para fins de controles estatísticos. Para maiores detalhes veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Grupo de chamada UCD.

O Grupo de chamada UCD é utilizado para as facilidades de Correio de Voz.

[2] Depois do Agente estar conectado (logon) em outro grupo ele será automaticamente desconectado (logoff) do grupo anterior.

Quando um agente UCD ativar o desvio, seu logon no grupo será automaticamente cancelado. Quando o agente efetua o logon no grupo, o desvio é desativado. Quando um agente UCD ativar o desvio em caso de não atendimento, seu estado muda para indisponível.

Quando estiver no estado disponível, terá o desvio desativado.

A desativação do desvio não tem efeito sobre o estado do agente UCD.

Passo a passo

GR.LOGON?

ou

GR.LOGOFF?

ou

* 4 ghi 0+ 1

Digitar o código para logon ou logoff no grupo UCD.

ou

4 ghi 0+ 1

Digitar o código para logon ou logoff no grupo UCD.

ou

■

Pressionar a tecla "LOGON/LOGOFF GRUPO UCD".

ou

□

GR.LOGON?

ou

GR.LOGOFF?

ou

* 4 ghi 0+ 1

Digitar o código para logon ou logoff no grupo UCD.

ou

4 ghi 0+ 1

Digitar o código para logon ou logoff no grupo UCD.

ou

■

Pressionar a tecla "LOGON/LOGOFF GRUPO UCD".

ou

□

Passo a passo

790 X (Nome)

Se aparecer um X ao lado do número do grupo (por ex., 790), isto significa que está ativado um sinal de chamar para este grupo. Se estiver memorizado um nome para o grupo, este será indicado (caso configurado pelo técnico de suporte do sistema).

ou

790 (Nome)

Nenhum "X" significa que o sinal de chamar está desativado.

ou



Digitar o número do grupo UCD.

- a = grupo UCD;

AVANCAR?

Confirmar. É indicado o próximo número de grupo.

ou

GR.LOGON?

Selecionar e confirmar.
É ativado o sinal de chamar para o grupo indicado.

ou

GR.LOGOFF?

Selecionar e confirmar.
É desativado o sinal de chamar para o grupo indicado.

ou

UCDGRP. ATIV/DES?

Selecionar e confirmar.
É ativado/desativado o sinal de chamar para todos os grupos.

Agente Disponível/Indisponível no grupo UCD

Habilita o Agente a começar a receber as chamadas dentro do grupo ou se ausentar do grupo, por exemplo, para uma reunião.

Agente Disponível/Indisponível

DISPONIVEL?

Selecionar e confirmar.

ou

INDISPONIVEL?

ou

Passo a passo

Digitar o código para se tornar disponível no grupo UCD.

ou

Digitar o código para se tornar indisponível no grupo UCD.

ou



Pressionar a tecla acesa "DISP/INDISP GR. UCD".

ou



DISPONIVEL

É indicado no display que o Agente está disponível.

ou

INDISPONIVEL

É indicado no display que o Agente está indisponível.



A mensagem somente será mostrada se o ramal estiver no gancho.

Agente UCD em serviço/fora de serviço

Permite que o Agente volte a receber as chamadas dentro do grupo, pois já terminou uma atividade solicitada, por exemplo, terminou uma pesquisa para um cliente.

Ou impede que o agente receba naquele momento chamadas dentro do grupo, pois está executando uma atividade solicitada, por exemplo, uma pesquisa para um cliente.

EM SERVICO?

Selecionar e confirmar.

ou

FORA DE SERVICO?

ou

Digitar o código para entrar no serviço.

ou

Digitar o código para sair do serviço.

ou

Passo a passo



Pressionar a tecla acesa "EM SERV./FORA SERV".

ou



EM SERVICO

É indicado no display que o Agente está em serviço.



A mensagem somente será mostrada se o ramal estiver no gancho.

Passo a passo

Mostrar o tamanho da fila para agente UCD

Apresenta o número de chamadas na fila de espera do agente UCD durante 5 segundos à esquerda da primeira linha do display.

Requisito: O ramal deve ter feito o logon no grupo UCD.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

*405=MOSTRAR FILA?

ou



Digitar o código para mostrar as chamadas na fila.

ou



Caso o LED esteja acesso, pressionar a tecla "Mostrar fila".

Chamadas na fila:(X)

É mostrado o número de chamadas na fila de espera.

Bloqueio de chamadas a cobrar

Quando esta facilidade está ativada, todas as chamadas a cobrar via linha digital são automaticamente rejeitadas pelo sistema e as chamadas via linha analógica serão rejeitadas apenas no momento do atendimento da chamada.

O bloqueio de chamadas a cobrar pode ser:

- Bloqueio de chamadas a cobrar por ramal (veja no manual de programação - Programação de ramal - Bloqueio de chamadas a cobrar por ramal)
- Bloqueio de chamadas a cobrar para grupo UCD
O sistema ignora o bloqueio de chamadas a cobrar para os membros e não membros do Grupo UCD, isto é, somente é verificado o bloqueio para o grupo. (veja no manual de programação - Programação de ramal - Bloqueio de chamadas a cobrar para grupo UCD)

Passo a passo

- Bloqueio de chamadas a cobrar para Atendedor/Fax
No caso de chamadas transferidas para o Atendedor/Fax o bloqueio não funciona.
(veja no manual de programação - Atendedor/Fax - Bloqueio de chamadas a cobrar para Atendedor/Fax)

Passo a passo

Ramal de fuga¹

O ramal de fuga só recebe as ligações quando o ramal chamado não está disponível, ou seja, esteja ocupado, não atenda ou o número não exista.

Exemplos:

- no ramal chamado está ativada a monitoração de ambiente (Babyphone);
- o ramal chamado programado como primeiro atendedor ativou a função de porteiro eletrônico interno;
- não há primeiro atendedor configurado.

Outra forma de acessar o ramal de fuga, é através do seu respectivo número interno.

[1] O ramal de fuga não pode ser utilizado ou programado como ramal de Fax (veja manual de programação - Programação de ramal – Ramal de fuga).

Passo a passo

Funções diversas

Mudança de senha cadeado

Permite proteger o telefone contra o uso indevido através da programação de uma senha pessoal.



Pressionar a tecla.

*93=ALTERAR SENHA?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para memorizar uma senha.



Digitar a senha de cadeado de 5 dígitos (o padrão é 00000).



Digitar nova senha.



Confirmar a nova senha.



Caso esqueça a sua senha, contatar o suporte técnico do sistema para repor a senha padrão "00000".

Passo a passo

Cadeado¹

O cadeado permite que o usuário impeça que pessoas não autorizadas estabeleçam chamadas em seu ramal.

Caso tenha sido configurado o ramal com uma classe de serviço especial (veja no Manual de Programação - Programações importantes – Classe de serviço especial para ramal bloqueado), será possível, por exemplo, que um ramal com permissão para ligações internacionais quando estiver com o cadeado ativo possa fazer apenas ligações locais (consulte o suporte técnico).

ATIVAR CADEADO ?

ou

DESATIVAR CADEADO ?

ou



ou # * Gmn0 Gmn0

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para desativar o cadeado.



TELEFONE BLOQUEADO

ou

TELEF. DESBLOQUEADO

Digitar a senha de 5 dígitos (padrão: 00000).

É indicado no display que a facilidade foi ativada.

É indicado no display que a facilidade foi desativada.

[1] Será possível a realização de chamadas externas via agenda ou para pessoas que possuam a senha de liberação do ramal. Quando o ramal estiver bloqueado, ouve-se um tom de seleção especial ao retirar o monofone do gancho.

Passo a passo

Música em espera

Permite que o chamador externo em espera ouça uma melodia previamente programada (veja no Manual de programação, Programação geral - Música em espera).

É possível ouvir esta música pelo alto-falante de um telefone de sistema com viva-voz, por exemplo, como música de fundo.

ATIV.MUS.ESPERA?

ou

DES.MUS.ESPERA?

ou

* 9 wxyz 4 ghi 1 0+

Digitar o código para ativar música em espera.

ou

9 wxyz 4 ghi 1 0+

Digitar o código para desativar a música em espera.

REPR.MUSICA DE SISTEMA

ou

MUS. SIST. INTERROMPIDA

É indicado no display que a facilidade foi ativada.

É indicado no display que a facilidade foi desativada.

Sinalização de ocupado quando o ramal está ocupado

Permite que todos os telefones do grupo "sinalização de ocupado" (veja no Manual de programação, Programação para tronco digital - Sinalização de Ocupado) mudem automaticamente para o estado "ocupado" quando um membro do grupo estiver em uma chamada. As chamadas externas não são mais sinalizadas (o chamador externo recebe o sinal de ocupado em linhas digitais).

Isto é útil, por ex., quando só uma pessoa do grupo está presente e não deseja ser incomodada por outras chamadas, enquanto está em conversação.

☰

Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ↕

Selecionar e confirmar.

*9411=OCUPACAO ATIV?

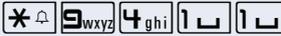
Passo a passo

ou

#9411=OCUPAÇÃO DES ?

Passo a passo

ou



Digitar o código para ativar a sinalização de ocupado.

ou



Digitar o código para desativar a sinalização de ocupado.

OCUPACAO ATIV

É indicado no display que a facilidade foi ativada.

ou

OCUPACAO DES

É indicado no display que a facilidade foi desativada.

Passo a passo

Configuração do idioma/país

Permite adaptar o sistema às características e predefinições específicas do país.

Serão também configurados o idioma e a moeda correspondentes para as indicações de display no seu telefone.

Requisito: O ramal tem autorização para esta facilidade.



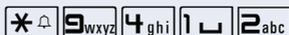
Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES?

Selecionar e confirmar.

*9412=DEF.CODIGO PAIS ?

ou



Digitar o código para escolher o país.



Digitar o código do país (8 dígitos).

O código é memorizado e o sistema reinicializado.

País	Código
Brasil	14463075
Chile	30259680
Portugal	37496521
Vietnã	48220818
Tailândia	50692539
Ucrânia	50889647
México	51911111
Paquistão	51951328
Grécia	52632505
IM Francês	52633110
Venezuela	56589679
África do Sul	58049590
Rússia	64243015
Canadá	67831496

Passo a passo

País	Código
Cingapura	74857265
Peru	75051002
Malásia	76010255
IM Inglês	85315585
Espanha	96149549
China	98245912
China2	98245924
IM Espanhol	98256348
Índia	98274553
Argentina	99195953
Filipinas	99251479
Turquia	53951509
Letônia	23730903
Lituânia	54369901
Itália	70129594
Austrália	99168546
Reino Unido	54721445
França	68141859
Coréia ¹	99251480
Alemanha	45109382
Holanda	49545821
Bélgica	25279542
Áustria	48376691
República Checa	98385917

[1] O plano de numeração sofre as seguintes alterações:

- O acesso ao grupo de linhas externas (→ Página 23) será feito pelo dígito "9" ao invés de "0";
- A chamada ao terminal de operadora (→ Página 39) será feito pelo dígito "0" ao invés de "9";
- A captura em grupo (→ Página 66) será feita pela seqüência "*0" ao invés de "**57";
- A recuperação de uma chamada estacionada (→ Página 61) será feita pela seqüência "**57" ao invés de "*0";

Passo a passo



*90=ATIVAR RELE?

ou

#90=DESATIVAR RELE?

ou



*90=ATIVAR RELE?

ou

#90=DESATIVAR RELE?

ou



Relé¹

O relé existente no módulo Música do HiPath 1120 permite controlar equipamentos periféricos, como por exemplo, dispositivo de abertura de porta, etc.

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para ativar ou desativar o relé.

No caso da facilidade Atendedor/FAX configurada...

O relé pode ser controlado por um telefone MF remoto.

Requisito: O telefone remoto deve estar em conversação com o ramal programador do sistema.

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para ativar ou desativar o relé.

Digitar a senha do sistema no telefone remoto (padrão: 31994).

[1] O relé pode ser ativado (contatos se fecham) ou desativado (contatos se abrem) instantaneamente ou após um tempo programado (veja no Manual de Programação, Relé e sensores no HiPath 1120).

Passo a passo

Verificação do estado do relé

Permite verificar se o relé está ativado ou desativado.

Requisito: Telefone de sistema com display.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES?



Selecionar e confirmar.

*9414=ESTADO RELE ?

ou



Digitar o código para verificar o estado do relé.

Confirmação/Desativação de alarme geral

Se o técnico de suporte configurou a função de alarme para o seu ramal, receberá uma chamada sempre que o HiPath 1100 identificar uma situação de alarme.

Para confirmar que reconheceu o alarme, deve atender a chamada. Se não confirmar a chamada de alarme, esta será repetida conforme a programação.

Requisito: O display indica "DE: RELE..." e o seu telefone toca três sinais breves a cada 4 segundos.



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende



Colocar o monofone no gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED apaga.

Passo a passo

* 9 wxyz 4 ghi 1 4 ghi



Desativação de alarme geral

Caso tenha sido ativado um equipamento de alarme adicional ao sinal de alarme, o alarme geral pode ser desativado.

Digitar o código para desativar o alarme geral.

Digitar o código de acesso (o padrão é 31994).

Despertador

O despertador permite que o ramal seja programado para chamar em horários fixos ou cíclicos, alertando o usuário de seus compromissos.

Para isso, deve-se memorizar a hora desejada para as chamadas. Isto é possível para:

- um compromisso diário;
- um compromisso diário exceto em fins de semana;
- um compromisso após a decorrência de um tempo definido e
- um compromisso num dia determinado.

Agendar Compromissos



Pressionar a tecla.

*46=COMPROMISSO ATIV.?

Selecionar e confirmar.

ou

* 4 ghi 6 mno

Digitar o código para agendar o despertador.

1=DIARIAMENTE ?

Selecionar e confirmar o tipo de compromisso desejado.

ou

2=DIARIAMENTE SEM FDS ?

ou

3=APOS TEMPO LIMITADO ?

ou

4=DIA ESPECIFICO ?

ou

Passo a passo

1  ou **2**  ou **3**  ou **4** 

Digitar a opção.

Só tipo de compromisso 4

SALVAR?

Confirmar.

ou

REDEFINIR?

Se errar na digitação:

Selecionar e confirmar. Serão apagados todos os dígitos introduzidos e o display retorna as opções de compromisso.



SALVAR?

Digitar a hora com 4 dígitos, por exemplo, 0905 para 9:05 horas (= 9.05 a.m.) ou 1430 para 14:30 horas (= 2.30 p.m.).

Confirmar.

ou

REDEFINIR?

Se errar na digitação:

Selecionar e confirmar. Serão apagados todos os dígitos introduzidos e o display retorna as opções de compromisso.



#46=COMPROMISSO DES ?

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

ou

 **G** 

Digitar o código para excluir o compromisso.

EXCLUIR?

Confirmar.

ou

SAIR?

Selecionar e confirmar.

COMPROMISSO AS ?

Chamada de aviso de compromisso

Requisito: Compromisso agendado.

O telefone toca. É indicada a hora do compromisso.

Retirar o monofone do gancho.



Passo a passo

ou



Pressionar a tecla.

Associação Despertador/Anúncio geral

A associação Despertador/Anúncio geral permite vincular um anúncio ao compromisso agendado. O segundo anúncio do correio de voz é reproduzido para responder uma chamada de compromisso.



Pressionar a tecla.



Introduzir diretamente o código.



Digitar o número do ramal, ao qual deve ser associado o anúncio (por exemplo: 11/101).

Passo a passo

Transferir classe de serviço (COS)¹

A transferência de classe de serviço permite ao usuário utilizar temporariamente outro ramal do sistema com classe de serviço inferior, para realizar chamadas como se estivesse em seu próprio ramal.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

*508=TRANSFERIR COS ?

ou



Digitar o código para transferir a classe de serviço.



Digitar o número do ramal com permissão (por exemplo: 11/101).



Digitar a senha do cadeado de 4 dígitos (o padrão é 0000).



Digitar o código para acesso à linha externa.



Aguardar o tom de linha.



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.



Assim que for colocado o monofone no gancho, o ramal volta a ter a classe de serviço anterior.

[1] Deve ser habilitada a transferência de COS para o ramal que irá utilizar o outro ramal (veja no Manual de Programação, Programações importantes- Transferência de COS).

Passo a passo

Proteção de dados¹

Impede que sinais acústicos gerados pelo sistema possam afetar equipamentos de dados conectados na posição do ramal, como por exemplo, fax, modem, conexões com a internet ou secretária eletrônica.



Pressionar a tecla.

*490=PROT.DADOS ATIV?

Selecionar e confirmar.

ou

#490=PROT.DADOS DES ?

ou



Digitar o código para ativar a proteção de dados.

ou



Digitar o código para desativar a proteção de dados

[1] A proteção de dados não pode ser ativada se o ramal estiver programado como ramal de fuga ou terminal de operadora. Caso o ramal seja atendedor de MSN e ative esta facilidade, a chamada externa será desviada para o ramal de fuga.

Passo a passo

Tom de chamada em espera

Permite bloquear/autorizar a sinalização automática de segunda chamada (chamada em espera) enquanto está em conversação.

Requisito: O ramal chamado está ocupado.

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

☰

OUTRAS FUNCOES? ▾

#87=ATIVAR AVISO?

ou

*87=DESATIVAR AVISO?

ou

* B t u v 7 p q r s

ou * B t u v 7 p q r s

Digitar o código para ativar ou desativar o tom de chamada em espera.

Desativação de facilidades

A facilidade "desativar funções" permite que o ramal desative as seguintes facilidades de uma só vez:

- Desvio (condicional e imediato incondicional)
- NAO PERTURBE
- Proteção de dados
- Despertador
- Callback
- Chamada urgente
- Atendimento automático em viva-voz

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

☰

#0= REDEF. SERVICOS?

ou

* 0 +

Digitar o código para desativação de facilidades.

Passo a passo



*88=BABYPHONE ?

ou



ou



ou



Monitoração de ambiente¹

A monitoração de ambiente permite que o monofone do telefone seja utilizado como um microfone para captar os sinais de áudio em uma sala.

Para ativar

Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para ativar a monitoração de ambiente.

Retirar o monofone do gancho e colocá-lo virado para o objeto a ser supervisionado.

Pressionar a tecla. O LED acende.

Para desativar

Colocar o monofone no gancho.

Pressionar a tecla. O LED apaga.

Monitoração de ambiente

... à partir de um ramal

Digitar o número do ramal da sala onde está ativa a facilidade (por exemplo: 11/101).

Aguardar. O usuário que chamou o ramal que está com a facilidade ativada começa a ouvir os sinais de áudio presentes.

[1] Com o módulo Atendedor/FAX instalado, é possível executar a monitoração de ambiente também de um telefone externo. Após o anúncio de atendimento, digitar o número do ramal que está com a facilidade ativada e em seguida a senha do ramal (igual a do cadeado). Não pode ser ativado em ramal de fuga ou para membros do Grupo de Busca.

Passo a passo

... a partir de telefone externo

Requisito: Está em um telefone multifrequencial (MF) ou pode comutar o seu telefone para MF. O telefone não está ligado no sistema.



Estabelecer a ligação ao HiPath 1100. Introduzir o número DISA-MSN (consultar o técnico de suporte do sistema).



Esperar o sinal contínuo (caso necessário, comutar para MF) e depois digitar o seu número interno e a respectiva senha de cadeado.



Introduzir o número do ramal a ser supervisionado.



Aguardar. O usuário que chamou o ramal que está com a facilidade ativada começa a ouvir os sinais de áudio presentes.

Passo a passo

Serviço noturno¹

A facilidade "serviço noturno" ativa os atendedores da tabela noturno, podendo ser ativada ou desativada em qualquer ramal do sistema.

Com o serviço noturno ativado, por exemplo, na hora do almoço ou após o fim do expediente, todas as chamadas externas são diretamente desviadas para um determinado ramal interno (destino noturno).

O ramal noturno e a senha necessária para a ativação/desativação são definidos pelo técnico de suporte do sistema.

Além disso, o técnico de suporte do sistema pode definir as horas para a ativação/desativação automática do serviço noturno. O serviço noturno automático não terá efeito se ativar/desativar a função manualmente.

ATIV.SERV.NOTURNO?

ou

DES.SERV.NOTURNO?

ou

* 4 ghi 4 ghi

ou # 4 ghi 4 ghi

Selecionar e confirmar.

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para ativar ou desativar o serviço noturno.

ou

Pressionar a tecla "SERVIÇO NOTURNO".

ou



Digitar a senha de 5 dígitos (padrão: 31994).

[1]O ramal é definido durante a programação do sistema (veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Serviço noturno).
Se o serviço noturno estiver ligado, ouve-se um tom especial ao se levantar o monofone do gancho.
O ramal pode ou não ter sua categoria alterada.

Passo a passo

Desvio de chamadas não atendidas em uma linha digital

Existem algumas situações em que as chamadas de entrada via linha digital serão desviadas após um determinado tempo para o Ramal de fuga programado:

1. Não existe um número de MSN associado a um número de ramal.
2. Existe um número MSN programado e associado a um número de ramal. A chamada para o número MSN será sinalizada no ramal associado ao número MSN. Se o ramal que recebeu a chamada desviada não atender em um determinado tempo (30 segundos padrão) a chamada é redirecionada para o ramal de fuga;
O "Tempo de desvio no caso de não atendimento" pode ser programado pelo código 30;
3. Existe um número MSN programado e está associado a um número de ramal. O ramal associado é programado para ter um Segundo Atendedor via código "*14". A chamada para o número MSN será sinalizada no ramal associado ao número MSN. Se depois de um determinado tempo (30 segundos padrão) a chamada não for atendida, o sistema irá redirecionar novamente a chamada para o Segundo Atendedor programado. Se mesmo assim a chamada não for atendida após um determinado tempo (30 segundos padrão) a chamada é redirecionada para o ramal de fuga;
4. Existe um número MSN programado e está associado a um número de ramal. O ramal associado é desviado para outro ramal. A chamada para o número MSN irá sinalizar no ramal de destino do desvio. Se o ramal que recebeu a chamada desviada não atender em um determinado tempo (30 segundos padrão) a chamada é redirecionada para o ramal de fuga.
5. Existe um número MSN programado e está associado a um número de ramal. O ramal associado não pode receber sinalização de desvio, devido estar programado, por exemplo, com proteção de dados.

Passo a passo

Porteiro eletrônico - abertura de porta¹

Esta facilidade possibilita ao sistema que através de um dispositivo de porteiro eletrônico equipado com um controle para abertura de porta permita a determinados ramais pré-programados comandar a abertura de uma fechadura.

Requisito: O ramal de porteiro possui permissão para a abertura da porta.

Recebendo uma chamada do Porteiro



Retirar o monofone do gancho.

ou



Pressionar a tecla. O LED acende.

ou



Pressionar a tecla intermitente "ABRIR PORTA" uma vez para atender.

ABRIR PORTA ?

Confirmar.

ou



Pressionar a tecla.

*61=ABRIR PORTA ?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para abertura da porta.

ou



Pressionar a tecla acesa "ABRIR PORTA" pela segunda vez para abrir.

Ramal esta em repouso e chama o porteiro

Neste caso o Porteiro eletrônico receberá um sinal de chamada.



Retirar o monofone do gancho.

[1] Para os porteiros eletrônicos internos os ramais com permissão para abertura de porta são definidos na programação (veja no Manual de Programação, Porteiro eletrônico). Se o ramal programado para o atendimento de chamadas de porteiro eletrônico estiver ocupado, é emitido o tom de chamada urgente.

Passo a passo

ou



Pressionar a tecla. O LED acende

ou



Pressionar a tecla "ABRIR PORTA" uma vez para chamar.



Pressionar a tecla.

*61=ABRIR PORTA ?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para abertura da porta.

Observação

Para as duas opções acima, caso o sistema possua mais de um Porteiro eletrônico instalado e o ramal tenha permissão para abertura da porta, o sistema irá solicitar o número do ramal do porteiro.

RAMAL PORTEIRO?

Solicita qual o porteiro que se deseja abrir a porta.



Digitar o ramal de porteiro (por exemplo: 12/102).

ou



Pressionar a tecla acesa "ABRIR PORTA" pela segunda vez para abrir.

Passo a passo

Ativação da programação do sistema

No modo de programação do sistema, você pode acessar os códigos de programação e alterar as características do sistema através do ramal 11 no HiPath1120/1150 e do ramal 101 no HiPath 1190.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

*95=PROG. SISTEMA ?

ou



Digitar o código de programação.



Digitar a senha de 5 dígitos (padrão: 31994).



Entrar com os códigos e seus complementos conforme o Manual de Programação.

Programação remota¹

A facilidade "Programação remota" permite que o HiPath 1100 possa ser programado à distância.

Utilizando um telefone MF

Requisito: O ramal programador deve estar em conversação com o programador remoto.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

*991=PROG. REMOTA?

ou



Digitar o código no ramal programador para transferir o controle do HiPath 1100 para o programador remoto.

[1] Se a porta serial do sistema estiver conectada a um modem com acesso à rede telefônica, e o PC remoto também possuir um modem, a programação remota poderá ser realizada com ajuda do aplicativo HiPath 1100 System Manager. Para isso, consulte o suporte técnico.

Passo a passo



O programador remoto deve agora digitar a senha do sistema no telefone MF (o padrão é 31994) e aguardar o sinal de confirmação.



Proceder como se o telefone remoto estivesse conectado localmente ao sistema para realizar as programações necessárias.

Caso possua um atendedor

Se o sistema estiver equipado com o módulo Atendedor/FAX programado como atendedor de linha externa.



Após o atendimento da chamada, digitar o código no telefone MF remoto.



O programador remoto deve agora digitar a senha do sistema no telefone MF (o padrão é 31994) e aguardar o sinal de confirmação.



Proceder como se o telefone remoto estivesse conectado localmente ao sistema para realizar as programações necessárias.



Se o programador externo não executar nenhuma programação dentro de um determinado tempo, a programação remota é encerrada.

Através do aplicativo HiPath 1100 Manager¹

Requisito:

- Linha analógica: A porta serial do sistema deve estar conectada a um modem com acesso à rede telefônica, e o computador remoto também.
- Linha digital: O módulo Opcional S₀ deve estar conectado a uma linha digital do tipo RDSI, e o computador remoto deve possuir um modem RDSI conectado.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

*992=AUTOR.PRG.REMOTA?

ou

[1] O sistema deve ser habilitado durante a sua programação através da configuração de alguns parâmetros (veja no Manual de Programação, Programação geral - Programação remota). Para maiores informações de como proceder dentro do aplicativo HiPath 1100 Manager, consulte as instruções do arquivo de ajuda.

Passo a passo



Digitar o código no ramal programador para habilitar a programação/atualização remota.

Durante um determinado intervalo de tempo o sistema estará disponível para a programação remota via Aplicativo.

FAX RECEBIDO

Caso o sistema possua um Módulo Atendedor/Fax, e um aparelho de fax é possível configurar uma tecla para indicação de fax recebido.

Requisito: Módulo Atendedor/Fax instalado e configurado.

Confirmar.

FAX RECEBIDO ?

ou



Pressionar a tecla acesa "FAX RECEBIDO".

Grupo Associado¹

A facilidade Grupo Associado permite o acesso rápido entre ramais que precisam comunicar-se constantemente. Na função Grupo Associado, podem ser associados a um telefone master vários ramais não-masters.

Requisito: A facilidade Grupo Associado deve estar programada (veja no Manual de Programação, Programação de ramal - Grupo Associado).

Por exemplo, através da função "Programação de teclas" nos telefones de sistema, pode ser programado no ramal master e nos ramais não-masters a facilidade "Chamada com comunicação direta" (código *80) + ramal de destino (não-master no master e master nos não-masters).

Ao ativar a tecla programada, os ramais entram em conversa (o alto-falante do destino é ativado). Caso o master inicie a chamada ele fala e escuta. Já se a chamada for iniciada pelo não-master este fala porém não escuta o master pois a função "Mute" é ativada no master. Para evitar a ativação automática do "Mute" basta o master ativar o serviço "Atendimento automático em viva-voz" (*96).

[1] Estão disponíveis 8 grupos com até 16 ramais cada. A cada telefone master é atribuído um Grupo Associado. Um ramal não-master pode estar associado em vários grupos ao mesmo tempo.

Passo a passo

Função Chefe-Secretária

Caso esta função esteja disponível (consultar o serviço técnico), as seguintes teclas estão configuradas no telefone do chefe:

- Desvio incondicional (à secretária).
- Grupo de captura de chamada.
- MSN temporário com o MSN privado do chefe (na utilização de linhas RDSI).

No telefone da secretária, estão configuradas as seguintes teclas:

- Não perturbe.
- Grupo de captura de chamada (opcional).

Neste caso, o chefe e a secretária podem usar as seguintes funções:

- Todas as chamadas do chefe, com exceção das privadas, são encaminhadas à sua secretária.
- As chamadas do chefe à secretária e vice-versa podem ser indicadas através de um toque especial.
- O chefe pode capturar sua própria chamada tocando no telefone da secretária.
- Ao deixar o escritório no fim do dia, a secretária transfere as chamadas do chefe ao ramal do mesmo.
- Quando as chamadas do chefe saem por uma linha RDSI, ele pode selecionar o CLI a ser indicado ao chamador (o próprio ou o da secretária).

Rediscagem

O último número chamado ficará memorizado e poderá ser rechamado através de uma tecla programada na segunda posição das teclas programáveis.

Pressionar a tecla "REDISCAGEM".

Passo a passo

Consulta de tarificação¹

Caso esteja definido um valor de tarificação para as chamadas realizadas, o sistema possibilita a visualização dos valores totais da chamada através do display dos telefones de sistema.

Para a chamada atual:

No display é indicada a tarifa após o fim da chamada (padrão).

Caso deseje a indicação contínua da tarificação durante as chamadas, o seu técnico de suporte do sistema deve solicitar a Operadora local a ativação da função AOCD (Advice of Charge, During the Call/Informação de tarificação durante a chamada).

Dependendo da Operadora local, serão indicadas também as chamadas externas livres de tarificação. Antes ou durante a chamada, o display indica "SEM CUSTOS".

Quando uma chamada for transferida, a tarificação será atribuída ao ramal que recebeu a transferência.

Para todas as chamadas efetuadas com saldo remanescente:

Primeiro é indicada a tarificação total (soma das chamadas efetuadas). Após cinco segundos, é indicado o saldo que ainda resta, caso o técnico de suporte do sistema tenha configurado um limite de tarificação.



Pressionar a tecla.

*65=CONSULTAR TARIFA?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para consulta de tarifa.

[1] É necessário estar programado a tarificação para o sistema (veja no Manual de Programação, Programação geral - Tarificação).

Passo a passo

Programação de teclas¹

A programação de teclas permite ao ramal atribuir funções às teclas programáveis do OpenStage 15 e do OpenStage Key Module 15. Isto também pode ser feito através do aplicativo HiPath 1100 Manager.

Procedimento para programação de teclas



Pressionar a tecla.

*91=PROGRAMAR TECLA ?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para programar tecla.



Selecionar uma tecla programável. Se a tecla já estiver ocupada, será indicada a programação correspondente.

ALTERAR TECLA ?

Confirmar.

CONFERENCIA?

São indicadas todas as funções programáveis. Selecionar uma função e pressionar para confirmar. Por exemplo, "CONFERENCIA".

Opcional

PROGRAMAR INCOMPLETO ?

Selecionar e confirmar.

Algumas funções (por exemplo, "DESVIO ou SERVIÇO NOTURNO") podem ser memorizadas incompletas. Ou seja, mais tarde, após pressionar a tecla para iniciar a função, será necessário completar a introdução.

SALVAR?

Confirmar.

ou

REDEFINIR?

Se errar na digitação:

Selecionar e confirmar. Será apagada a opção selecionada anteriormente.

SAIR?

Confirmar para encerrar.

ou

[1] No caso de telefones de sistema sem display, apenas a função "Memorizar número na tecla" pode ser programada. As outras funções podem ser programadas nesses telefones apenas via HiPath 1100 Manager.

Passo a passo

OUTRA TECLA?

Selecionar e confirmar.



A função pode agora ser iniciada ao pressionar a tecla. Para as funções que podem ser ativadas e desativadas, por exemplo, "NAO PERTURBE", bastará pressionar uma vez a tecla correspondente e, uma segunda vez, para respectivamente ativar e desativar a função.

Facilidades programáveis nas teclas

As seguintes facilidades podem ser programadas nas teclas:

Facilidade/Função
"Agenda"
"Agente UCD em serviço/fora de serviço"
"Atendimento de chamada em espera"
"Atendimento automático em viva-voz"
"Chamada através de um MSN temporário"
"Cadeado"
"Captura" - "Grupo"
"Captura" - "Individual"
"Código de projeto"
"Chamada urgente/Callback em caso de ocupado"
"Chamada com comunicação direta"
"Conferência"
"Consulta"
"Consulta de tarifação"
"Despertador"
"Desvio" - "Em caso de não atendimento"
"Desvio em linha RDSI"
"Encerrar uma conferência"
"Estacionamento"
"FAX RECEBIDO"
"..usando grupo de linhas externas"

Passo a passo

"Identificação de chamadas anônimas (Trace)"
"Indicador de Mensagem em Espera (MWI)"
"Intercalação"
"LCR Bypass"
"Listas de chamadas"
"Logon e logoff no Grupo de busca (HG) e Grupo de chamada (CG)"
"Logon/Logoff no grupo UCD"
"Mostrar o tamanho da fila para agente UCD"
"Memorizar número na tecla"
"Mensagens de erro do sistema"
"Monitoração de ambiente"
"Monitoração silenciosa"
"Não Perturbe"
"Ocupação de linha específica"
"Pêndulo"
"Porteiro eletrônico - abertura de porta"
"Pesquisa na agenda"
"Pós-discagem"
"Programar tecla de procedimento"
"Proteção de dados"
"Callback"
"Recuperação de uma chamada em espera"
"CLIR"
"Serviço noturno"
"Sinalização de ocupado quando o ramal está ocupado"
"Tecla Finalizar"
"Transferir"
"Visualizar tempo limite"

Passo a passo

Programar tecla de procedimento

Podem ser memorizados números e funções que necessitem de dados adicionais, isto é, que incluam vários comandos numa tecla do seu telefone.

Assim é possível, por exemplo, memorizar a função "Código de projeto" com todas as informações necessárias (código de projeto + número externo) numa única tecla.

Números que necessitam de dados adicionais também podem ser memorizados.



*91=PROGRAMAR TECLA ?

ou



Pressionar a tecla.

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para programar tecla.



Selecionar uma tecla programável. Se a tecla já estiver ocupada, será indicada a programação correspondente.

ALTERAR TECLA ?

Confirmar.

TECLA PROCEDIMENTO ?

Selecionar e confirmar.



Digitar o procedimento, por exemplo: "**60231#"

- *60 = Código de projeto
- 231# = Código de projeto

SALVAR?

Confirmar.

ou

Se errar na digitação:

REDEFINIR?

Selecionar e confirmar. Serão apagados todos os dígitos introduzidos.

SAIR?

Confirmar para encerrar.

ou

OUTRA TECLA?

Selecionar e confirmar.

Passo a passo



Ao pressionar a tecla, a sequência é efetuada. No caso de procedimentos com funções possíveis de ativar/desativar, pressionar a tecla para ativar e pressionar novamente para desativar a função.

Também pode-se ativar a tecla de procedimento durante uma chamada, os número memorizados são enviados automaticamente como sinais MF. Também é possível inserir pausas no procedimento de discagem.

Impressão de legenda de tecla

Esta possibilita a impressão de uma etiqueta com a facilidade/serviço programado nas teclas programáveis dos telefones de sistema, inclusive as funções do Terminal de Operadora.

Este serviço está disponível no HiPath 1100 Manager (configurações avançadas -> programação de teclas -> impressão de legenda de tecla) e irá abrir um documento no Microsoft Word contendo o template da etiqueta. O usuário pode configurar a etiqueta mudando, por exemplo, nomes das teclas, a cor da fonte, o tamanho da fonte, o número de cópias a serem impressas, etc.



O documento será feito no formato Microsoft Word 97, sendo assim, versões anteriores do programa não irão abrir o arquivo.

Tecla Finalizar

Caso o ramal esteja recebendo uma chamada entrante e pressione esta tecla, a chamada será encerrada.



Pressionar a tecla.

*91=PROGRAMAR TECLA ?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para programar tecla.



Selecionar uma tecla programável. Se a tecla já estiver ocupada, será indicada a programação correspondente.

ALTERAR TECLA ?

Confirmar.

Passo a passo

DESLIGAR ?

Selecionar e confirmar.

SALVAR?

Confirmar.

ou

Se errar na digitação:

REDEFINIR?

Selecionar e confirmar. Serão apagados todos os dígitos introduzidos.

SAIR?

Confirmar para encerrar.



Pressionar a tecla.

*91=PROGRAMAR TECLA ?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para programar tecla.



Selecionar uma tecla programável. Se a tecla já estiver ocupada, será indicada a programação correspondente.

APAGAR TECLA?

Confirmar.

SAIR?

Confirmar para encerrar.

Facilidades programáveis nas teclas somente no HiPath 1100 Manager

As seguintes facilidades somente podem ser programadas nas teclas através do HiPath 1100 Manager:

Facilidade	Função
Música em espera	→ Página 97
Tom de chamada em espera	→ Página 109
Rediscagem	→ Página 119
Chamada interna	→ Página 22

Passo a passo

Memorizar número na tecla

As teclas programáveis também podem ser utilizadas para memorizar números que são utilizados com mais frequência.

Telefone de sistema com display.



Pressionar a tecla.

*91=PROGRAMAR TECLA ?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para programar tecla.



Selecionar uma tecla programável. Se a tecla já estiver ocupada, será indicada a programação correspondente.

ALTERAR TECLA ?

Confirmar.

NUMERO ?

Selecionar e confirmar.



Digitar o número de ramal (por ex., 11/101), número externo, grupo de chamada (CG) (por exemplo: 770) ou grupo de busca (HG) (por exemplo: 780).

SALVAR?

Confirmar.

ou

REDEFINIR?

Se errar na digitação:

Selecionar e confirmar. Serão apagados todos os dígitos introduzidos.

SAIR?

Confirmar para encerrar.

Passo a passo



Telefone de sistema sem display

Digitar o código para programar tecla.



Selecionar uma tecla programável. Se a tecla já estiver ocupada, será substituída a programação existente.



Digitar o número de ramal (por ex., 11/101), número externo, grupo de chamada (CG) (por exemplo: 770) ou grupo de busca (HG) (por exemplo: 780).



Quando é programado um número de ramal, a tecla acenderá conforme o ramal estiver sendo usado/chamado ou não.

Os ramais não estão habilitados a capturar uma chamada que está sendo sinalizada em um Grupo de captura (CG) ou Grupo de busca (HG)

Passo a passo

Configuração da data e hora

Se autorizado, pode-se configurar a data e a hora do HiPath 1100. A data e a hora são exibidas constantemente no display do telefone de sistema.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

DEF. HORA SISTEMA



Digitar a data (dia, mês e ano) com 6 dígitos, por exemplo, 110903, onze de Setembro de 2003.

SALVAR?

Confirmar.

OU

Se errar na digitação:

REDEFINIR?

Selecionar e confirmar. Serão apagados todos os dígitos introduzidos.



Digitar a hora (hora e minuto) com 4 dígitos, por exemplo, 0905 para 9:05 horas (= 9.05 a.m.) ou 1430 para 14:30 horas (= 2.30 p.m.).

SALVAR?

Confirmar.

OU

Se errar na digitação:

REDEFINIR?

Selecionar e confirmar. Serão apagados todos os dígitos introduzidos.

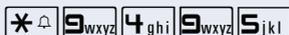
Passo a passo

Administração de nomes

Permite inserir, editar ou apagar o conteúdo dos seguintes itens de configuração:

- Agenda do Sistema;
- Os nomes de Ramais e Grupos (HG, CG e EVM).

Requisito: Utilizar o primeiro ramal equipado com um telefone com display para entrar no modo de administração.



Digitar o código para entrar no modo de administração de nomes.



Digitar a senha de cadeado (PIN) do ramal (padrão:0000).

NUMERO ABREVIADO?

Selecionar e confirmar a opção desejada.

Para a opção "**Número Abreviado**" veja "Programação da agenda do sistema"

ou

NOME RAMAL/GRUPO?

Nomes de Ramais/Grupos.

NOME RAMAL/GRUPO?

Pode-se ir direto ao ramal ou grupo que se deseja, digitando seu número do grupo ou ramal.

ou

AVANÇAR?

Confirmar, até que seja indicado o número do ramal ou grupo desejado.

Será indicado o nome do ramal/grupo se já estiver sido configurado.

ou

ALTERAR?

Selecionar e confirmar.

Opcional

Pode-se **digitar um nome** correspondente para o ramal/grupo. Este será registrado no sistema e indicado quando o número for discado.



Digitar o nome desejado que será associado ao número do ramal/grupo para identificação e pesquisa.

O teclado do aparelho está disponível neste momento para a introdução de letras quando as teclas forem pressionadas seguidamente.

Passo a passo

- 1x  Letra A
- 2x  Letra B
- 3x  Letra C
- 4x  Número 2
- 1x  Letra D, etc.

Entrada das letras



Exemplo: Selecionar a tecla "2" três vezes para introduzir a letra "C" ou selecionar a tecla "3" duas vezes para introduzir a letra "E".

- tecla "0" = espaço.
- teclas "1" e "#" = apagam o último caractere.

SALVAR?

Confirmar.

OU

REDEFINIR?

Se errar na digitação:

Selecionar e confirmar. São apagadas todas as informações.

OU

EXCLUIR?

Excluir o nome registrado.

Selecionar e confirmar.

OU

SAIR?

Selecionar e confirmar.

Passo a passo

PABX Trace log

O PABX Trace é uma ferramenta utilizada para monitorar os eventos ocorridos no PABX em um determinado intervalo de tempo. Estes eventos são definidos durante a programação do sistema através do código de programação (código 246) ou através do HiPath 1100 Manager.

Estas informações estarão disponíveis para download através do HiPath 1100 Manager para o técnico de suporte avaliar o sistema.

Iniciar/Parar PABX Trace log

As informações serão salvas em uma memória volátil.

Digitar o código para iniciar o trace.



ou



Digitar o código para desativar o trace.



Após desligar ou fazer uma atualização de dados não é necessário configurar novamente o trace, entretanto, apenas a configuração e o estado serão salvos. Os dados serão perdidos quando algum destes eventos acontecer.

Habilitar/Desabilitar Trace log estendido

As informações serão salvas em uma memória não volátil.

Digitar o código para iniciar o trace estendido.



ou



Digitar o código para parar o trace estendido.

Passo a passo

Funções exclusivas de linhas RDSI

Desvio em linha RDSI

O "desvio em linha digital" permite ao ramal reencaminhar suas chamadas internas ou externas para um destino externo. Dependendo de como esteja programada esta facilidade, será possível disponibilizar para os participantes da chamada o número do MSN/Atendedor da central ou os números originais dos participantes (veja no Manual de Programação - A31003-K1160-B804-*, "No DIV.LEG info" para linha RDSI), consulte o técnico de suporte de sistema para maiores informações.

Requisito: Para visualização dos números dos participantes é necessário a utilização de aparelhos telefônicos com este recurso.

LIGAR DESVIO EXT?

ou

* 6 mno 4 ghi

Selecionar e confirmar.

Digitar o código para ativar o desvio.

1=IMEDIATO ?

ou

2=NAO ATENDIMENTO ?

ou

3=OCUPADO ?

ou

1 ou 2 abc ou 3 def

Selecionar e confirmar o tipo de desvio desejado.

Digitar a opção.



Digitar o número do destino externo (sem código externo).

SALVAR?

Confirmar.



No caso de chamada PMP: Digitar o número de MSN/Atendedor atribuído ao ramal.

Passo a passo

SALVAR?

Confirmar.

ou

Se errar na digitação:

REDEFINIR?

Selecionar e confirmar. Serão apagados todos os dígitos introduzidos e o display retorna as opções de desvio.

DES DESV. EXTERNO ?

Selecionar e confirmar.

ou

← 6 mno 4 ghi

Digitar o código para desativar o desvio.

1=IMEDIATO ?

Selecionar e confirmar o tipo de desvio desejado.

ou

2=NAO ATENDIMENTO ?

ou

3=OCUPADO ?

ou

1 ou 2 abc ou 3 def

Digitar a opção.



Digitar o número de MSN desviado.

SALVAR?

Confirmar.

ou

Se errar na digitação:

REDEFINIR?

Selecionar e confirmar. Serão apagados todos os dígitos introduzidos e o display retorna as opções de desvio.



Se estiver ativado um desvio, o display indica "MSN P:/..." , e ouve-se um sinal de discar especial ao levantar o monofone.

Passo a passo

Identificação de chamadas anônimas (Trace)¹

Permite que a operadora local identifique chamadores externos anônimos mal intencionados. O número do chamador pode ser determinado durante a chamada ou até 30 segundos depois. Entretanto, é essencial que o monofone permaneça fora do gancho.

Requisito: Uma chamada externa em curso.



Pressionar a tecla.

*84=TRACE ?

Selecionar e confirmar.

ou



Digitar o código para desativar o trace.



Manter o monofone fora do gancho.

CLIR

Impede que o seu número ou o seu nome (verifique disponibilidade na operadora local) seja indicado no display do chamador externo.



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES?

Selecionar e confirmar.

*86= SUPRIMIR NUMERO?

ou

#86=ENVIAR NUMERO ?

ou



ou # e 6

Digitar o código para ativar ou desativar a supressão do número do ramal.

[1] Os dados determinados através desta facilidade são memorizados pela Operadora local. Verifique se a Operadora local dispõe deste serviço.

Passo a passo

Utilização das facilidades da operadora através da rede RDSI

Em alguns países, é possível o acesso às facilidades oferecidas pela operadora local nas linhas RDIS (consultar o técnico de suporte do sistema para mais informações).



Pressionar a tecla.

OUTRAS FUNCOES? ▾

Selecionar e confirmar.

*503= ATIV.FAC.RDSI?

ou

* 5 kl 0 + 3 def

Digitar o código para ativar.

ou

Está numa chamada externa

TECLADO ?

Selecionar e confirmar.



Introduzir o código externo.

Isto não é necessário se estiver em uma chamada externa ou se o técnico de suporte ativou a função "Automatic Keypad" durante a programação do sistema.



Introduzir o código para a função RDSI desejada.



Aguardar o tom de confirmação.

Exemplo:

- Ativar desvio na rede pública: *210* número de destino #.
- Desativar desvio na rede pública: #21#



A operadora local informa quais são as funções de RDSI possíveis de controlar por código no seu país (consultar o técnico de suporte do sistema para mais informações).

A Siemens não assume a responsabilidade por avarias/custos causados pela utilização indevida ou o manuseio incorreto (por exemplo, abuso da tarifação).

Passo a passo

Guia prático

Cuidados com o telefone

- Para limpar, passar um pano ligeiramente úmido ou um pano antiestático. Nunca utilizar um pano seco!
- Em caso de muita sujeira, utilizar um detergente neutro diluído (do tipo comercial). Após limpar, remover o detergente sem deixar restos, usando para isso um pano úmido (só água).
- Não utilizar detergentes com álcool ou produtos abrasivos!

Eliminar falhas de funcionamento

Não há reação ao pressionar uma tecla:

Verificar se a tecla está presa.

O telefone não toca ao receber chamadas:

Verificar se a função Não Perturbe está ativada para o seu ramal (Indicação de display: "NAO PERTURBE ATIVADO"). Em caso afirmativo, desativar → Página 72.

Não é possível discar um número externo:

Verificar se o seu telefone foi bloqueado (Indicação de display: "CADEADO ATIVADO"). Em caso positivo, desbloquear o telefone → Página 96.

Em caso de outras falhas de funcionamento:

Contatar o técnico de suporte do sistema. Se não for possível eliminar a avaria, este deverá chamar a Assistência Técnica!

Passo a passo



MENS. ERRO

CONFIRMAR

SEM ACESSO

N MAX. TECLAS EXCED

Mensagens de erro do sistema

Indica, através da sinalização de tecla e do display do telefone de sistema, uma ação incorreta realizada no sistema.

Requisito: Telefone de sistema com display.

Selecionar a tecla intermitente "MEN.ERRO SIST" programada para indicar as mensagens de erro do sistema.

Navegar pelo display para ler a mensagem e confirmar.

Como reagir às mensagens de erro do sistema:

Causa possível:

Existe um erro em alguma facilidade.

Ação possível:

Navegar pelo display e localizar o erro.

Causa possível:

O erro foi localizado.

Ação possível:

Confirmar o erro e sanar o problema.

Causa possível:

Número discado não está autorizado.

Ação possível:

Verifique o número discado.

Causa possível:

A memória do sistema está esgotada.

Ação possível:

Programar o código 166 (veja Manual de Programação - A31003-K1160-B804-*-*).

Passo a passo

ERRO CONFIRMADO

BUFFER CDR CHEIO

DET. FRAUDE DISA

DET. FRAUDE ADMIN

REDEF HORA SIST

FALHA ATUALZ SW

QUEDA ENERGIA

Mensagens do display

Fornecem, através do display do telefone, informações sobre uma ação realizada pelo usuário.

Causa possível:

Mensagem informa que o erro foi confirmado.

Causa possível:

Espaço de memória disponível para bilhetes está cheio. Os bilhetes serão sobrescritos.

Causa possível:

Introduziu a senha para DISA errada para pelo menos 3 vezes.

Ação possível:

Introduzir a senha correta.

Causa possível:

Introduziu a senha para modo de Programação errada para pelo menos 3 vezes.

Ação possível:

Introduzir a senha correta.

Causa possível:

a referência de clock do sistema foi alterada.

Causa possível:

Ocorreu uma falha na atualização remota de SW.

Ação possível:

Tentar de novo.

Causa possível:

Ocorreu uma queda de energia na rede.

Índice remissivo

A

ACS	43
Administração de nomes	130
Agenda	25
agenda do sistema	25
agenda individual	25
programação da agenda do sistema	26
programação da agenda individual	26
utilizando as agendas	25
Agente UCD em serviço/fora de serviço	90
Ajuda em caso de problemas	
Problemas	17
Alto-falante	24
Atender chamadas	64
atendimento de chamada em espera	65

B

Bloqueio de chamadas a cobrar	92
-------------------------------------	----

C

Cadeado	96
Caixa de correio	80
ativar	81
configurar	81
consultar	82
pessoal	80
Callback	35
Captura	66
em grupo	66
individual	66
Chamada ao terminal de operadora	39
Chamada através de um MSN temporário	48
Chamada com comunicação direta	40
Chamada urgente/callback em caso de ocupado	38
Chamadas entrantes	16
Chamadas não atendidas	16
Chamadas saintes	16

Chefe-Secretária	119
Código de projeto	61
Comutar para monofone	23
Comutar para Viva-voz	23
Conferência	53
Configuração da data e hora	129
Confirmação/desativação de alarme geral	
desativação de alarme geral	104
Consulta	50
Consulta de tarifação no telefone de sistema	120
Correio de voz	73
acesso a caixa de correio	78
deixando uma mensagem	79
desvio para Correio de Voz	78
indicador de mensagem em espera	74

D

Desativação de facilidades	109
Despertador	104
Agendar Compromissos	104
chamada de aviso de compromisso	105
Desvio	
condicional	70
desativar	71
desvio em linha RDSI	133
em caso de não atendimento	68
externo	68
interno	67
para o Atendedor/FAX	69
Desvio em linha RDSI	133
Digitar o código para excluir o compromisso	105
DISA	46

E

Efetuar chamadas	21
com a facilidade Ocupação automática de linha externa ativa	22
com a facilidade Viva-Voz	22
com o monofone	21
com o monofone no gancho	22
considerações	21

encerrando uma chamada	23	PABX trace log	132
usando grupo de linhas externas	23	porteiro eletrônico - abertura de porta	114
Encerrar uma chamada	24	programação de teclas	121
Entry Voice Mail EVM	80	programação remota	116
anúncio/saudação	80	proteção de dados	108
caixa de correio	80	relé	102
Estacionamento	58	serviço noturno	112
Estacionamento Geral	59	sinalização de ocupado quando o ramal	
EVM	80	esta ocupado	97
Executivo-Secretária	119	tom de chamada em espera	109
		transferir classe de serviço (COS)	107
F		Funções usadas durante a chamada	50
Fax recebido	118	código de projeto	61
Flash na linha externa	60	conferência	53
Funções de linhas RDSI	133	consulta	50
desvio	133	estacionamento	58
facilidades da operadora na rede RDSI ..	136	estacionamento geral	59
identificação de chamadas anônimas		flash na linha externa	60
(Trace)	135	pêndulo	52
restrição de envio de MSN	135	pós-discagem	60
Funções de telefone de sistema		recuperação de chamada em espera ..	61
consulta de tarifação	120	transferência	51
mensagens de erro do sistema	138	Funções usadas na realização de chama-	
mensagens do display	139	das	21
rediscagem	119	ACS	43
Funções diversas	95	agenda	25
administração de nomes	130	alto-falante	24
cadeado	96	chamada ao terminal de operadora	39
configuração da data e hora	129	chamada através de um MSN	
configurar idioma/país	100	temporário	48
Confirmação/desativação de alarme geral	103	chamada com comunicação direta	40
desativação de facilidades	109	chamada urgente/callback em caso de	
despertador	104	ocupado	38
fax recebido	118	comutar para monofone	23
grupo associado	118	comutar para Viva-voz	23
memorizar número na tecla	127	DISA	46
modo de programação do sistema ...	116	efetuar chamadas	21
monitoração de ambiente (babyphone) ..	110	encerrar uma chamada	24
mudança de senha cadeado	95	hotline	39
música em espera	97	intercalação	37
		LCR	41
		LCR Bypass	42
		listas de chamadas	30

monitoração silenciosa	37
ocupação de linha específica	24
pesquisa na agenda	29
rechamada	35
reservar linha	33
tempo limite para chamadas externas	45
temporizador para chamada externa	
sainte	44
warmline	39

Funções usadas no recebimento de chamadas	64
atender chamadas	64
bloqueio de chamadas a cobrar	92
captura	66
correio de voz	73
desvio	67
grupos	84
indicador de mensagem em espera ...	74
não perturbe	72
ramal de fuga	94
segundo atendedor	83

G

Grupo Associado	118
Grupos	
agente disponível/indisponível no grupo	
UCD	89
grupos CG	84
grupos de chamada UCD	87
grupos HG	84
logon e logoff no Grupos de busca (HG) e	
Grupo de chamada (CG)	85
logon/logoff no grupo UCD	87
Mostrar o tamanho da fila para agente	
UCD	92
Grupos CG	84
Grupos HG	84
Guia prático	137

H

Hotline	39
---------------	----

I

Indicação do LED	
------------------	--

teclas de chamada direta	12
teclas de função	12
Indicador de Mensagem em Espera	74
Intercalação	37

K

Key modules	10
-------------------	----

L

LCR	41
LCR Bypass	42
Lista de chamadas	16
Listas de chamadas	30
Logon e logoff no Grupos de busca (HG) e	
Grupo de chamada (CG)	85

M

Memorizar número na tecla	127
Mensagem direta para viva-voz	
atendimento automático em viva-voz	41
Mensagens de erro do sistema	138
Mensagens do display	139
Menu serviço	17
Modo de programação do sistema	116
Modo de repouso	14
Monitoração de ambiente (Babyphone)	
monitorar a sala	110
Monitoração de ambiente (babyphone)	110
Monitoração silenciosa	37

N

Não perturbe	72
Número abreviado	
configurações para número abreviado	26

O

Ocupação de linha específica	24
OpenStage Key Module 15	10

P

PABX Trace log	132
Painel traseiro do OpenStage 15 T	10

Acessórios

O uso de equipamentos opcionais melhora o desempenho e oferece maior comodidade ao usuário durante o trabalho.



OpenStage Key Module 15

Facilidades:

- 18 teclas livremente programáveis adicionais com LEDs; teclas de função, de número abreviado ou de linha (um nível).
- Legenda das teclas com etiquetas de papel.
- Cores disponíveis: azul gelo, lava.
- É possível, no máximo, um Key Module por telefone. A combinação com outros Key Modules e com o OpenStage Busy Lamp Field 40 não é possível.

Códigos de facilidades

Símbolos

Símbolos	Explicação
	Digitar os números, teclas, senha, número interno ou externo, etc.
	Sinalização com um breve tom (Bip)
	Retirar/Colocar o monofone do gancho
	Iniciar a conversação
X e Y	Variáveis numéricas
	Menu serviço
	Tecla programável acesa
	Tecla programável apagada
	Tecla programável intermitente
	Teclas de navegação

Plano de numeração

Descrição	HiPath 1120	HiPath 1150	HiPath 1190
Linha externa	801 a 808	801 a 832	801 a 845
Ramal, incluindo S ₀	11 a 30	11 a 60 610 a 645	101 a 240
Grupos de linhas externas	0 , 890 a 899		
Grupos de chamada (CG)	770 a 779		
Grupos de busca (HG)	780 a 789		
Grupos de chamada UCD	790 a 799		

Códigos de facilidades

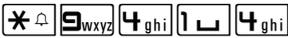
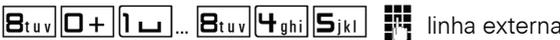
Descrição	HiPath 1120	HiPath 1150	HiPath 1190
Operadora	9		
EVM - Número interno padrão	790		
EVM - Portas de anúncio	7491 e 7492		
EVM - Portas virtuais	744 a 747		
Atendedor/FAX - Portas virtuais de anúncio	740 a 743		
Linha para USB - CAPI	10		100
Substituto para * e #	75 e 76 (respectivamente)		

Facilidades

As facilidades podem ser selecionadas utilizando-se:

1. Menu principal através das **teclas de navegação**;
2. **Tecla Menu serviço** e depois navegando na lista de opções de facilidades;
3. **Tecla Menu serviço** e o respectivo **código da facilidade**;
4. **Tecla Programável**;
5. Através do **código de facilidade**;

Facilidade	Código
Funções do telefone de sistema	
Acesso à caixa de correio	
Consulta de tarifação	   
Desvio	 tecla "Desvio" 
Desvio Para desativar	 tecla "Desvio"
Estacionamento	 tecla "Estacionamento"  para posição 
Estacionamento Retomando chamada	 tecla "Estacionamento" posição  a 
Lista de chamadas	Lista       e 

Facilidade	Código
Programando tecla para uma função	 tecla "Escolher uma tecla"  facilidade a ser programada e 
Rediscagem	 tecla "Rediscagem"
Alto-falante	Atende/encerra viva-voz  Ativa/desativa alto-falante  
Verificação do estado do Relé	
Administração de nomes (1 OpenStage com display do sistema)	 PIN ramal + Agenda do sistema ou Ramal/Grupo
Ocupação de linha externa	
Chamada externa	 
Chamada externa através de grupo de linhas externas	 linha externa
Ocupação de linha externa específica	 linha externa
Acesso à Internet Ativação	 linha externa
Acesso à Internet Desativação	 linha externa
Reserva de linha externa Ocupada	1) Aguardar  O telefone toca   linha externa  ou 2)  O telefone toca   linha externa 
Funções usadas na realização de chamadas	

Facilidade	Código
Agenda do sistema	* 1pqrs + 0+ 0+ 0+ ... 2abc 4ghi 9wxyz
Agenda individual	* 1pqrs + * 0+ ... * 4ghi
Agenda Individual Programação	* 9wxyz 2abc + * 0+ ... 4ghi ALTERAR? número SALVAR? aguardar
Atendimento automático em viva-voz Ativação	* 9wxyz 6mno aguardar
Atendimento automático em viva-voz Desativação	#* 9wxyz 6mno aguardar
Chamada com comunicação direta	* 8t u v 0+ ramal com telefone do sistema aguardar pronunciar a mensagem
Chamada interna	ramal
Chamar grupo de chamada (CG)	1pqrs 1pqrs 0+ ... 1pqrs 1pqrs 9wxyz
Chamar grupo de busca (HG)	1pqrs 8t u v 0+ ... 1pqrs 8t u v 9wxyz
Grupo de chamada UCD	1pqrs 9wxyz 0+ ... 1pqrs 9wxyz 9wxyz
Chamada urgente Ramal ocupado	1) (ocupado). Aguardar ou 2) (ocupado) * 5jkl 8t u v
Hotline (Caso programado)	
Warmline (Caso programado)	Aguardar
Intercalação No ramal ocupado	ramal ocupado * 6mno 2abc
LCR Bypass	* 4ghi 5jkl + operadora + número

Facilidade	Código
Visualizar tempo limite	
Monitoração silenciosa No ramal ocupado	ramal ocupado
Callback Para ativar (Ramal não atende ou ocupa- do)	<p>1) não atende RECHAMADA? ou .</p> <p> Aguardar. O telefone toca </p> <p>ou</p> <p>2º) Aguardar .</p> <p>Aguardar. O telefone toca </p>
Callback Desativação	
Operadora	
Chamada através de um MSN temporário	posição MSN ou número MSN linha externa número externo
Funções usadas durante a chamada	
Código de projeto	código de projeto nú- mero
Conferência	tecla "Consulta interna" número
Consulta interna (Para encerrar a consulta, aguarde desligar)	tecla "Consulta interna"
Estacionamento	+ ...
Recuperação de chamada estacionada	+ ...
Estacionamento Geral	tecla "Estacionamento Geral"
Recuperação de chamada externa estacionada	+ linha

Facilidade	Código
<p>Pêndulo (Utilizar após Consulta para atender uma segunda chamada ou uma chamada urgente)</p>	     
<p>Pós-discagem</p>	  
<p>Recuperação de uma chamada em espera</p>	    (caso ocupado ou não atende)
<p>Transferência (Quando uma linha externa analógica programada com "Tipo de sinalização de atendimento" ou uma linha digital estiver sendo utilizada, é necessário aguardar o atendimento para transferência. Caso contrário não é necessário esperar o atendimento para transferência sem consulta)</p>	<p>Interna   ramal </p> <p>Externa    <input data-bbox="585 627 916 667" type="text" value="TRANSFERENCIA?"/>  número </p>
<p>Funções usadas no recebimento de chamadas</p>	
<p>Acesso à caixa de correio</p>	 Grupo de Correio de Voz
<p>Atendimento de chamada em espera</p>	     ou       ou <input data-bbox="412 1106 742 1145" type="text" value="ATD.C.ESP?"/>
<p>Captura em grupo</p>	    ou <input data-bbox="412 1252 742 1292" type="text" value="CH P/ GRP ATEND?"/>
<p>Captura individual</p>	     ramal
<p>Desvio em linha analógica:</p>	
<p>Desvio para número externo</p>	     externo <input data-bbox="731 1431 781 1463" type="text" value="OK"/>

Facilidade	Código
Desvio interno	* 1 1 ramal, Grupo de correio de voz, Grupo de Chamada ou Atendedor/FAX OK
Desvio Desativação	# 1 1
Desvio em caso de não atendimento ou ocupado Ativação	* 1 4 ghi ramal, Grupo de Correio de Voz, Grupo de Chamada ou linha externa OK
Desvio em caso de não atendimento ou ocupado Desativação	# 1 4 ghi
Não perturbe Ativação	* 9 wxyz 7 pqrs
Não perturbe Desativação	# 9 wxyz 7 pqrs
EVM:	
Consulta no próprio ramal	7 pqrs 9 wxyz 0+ Grupo VM senha
Consulta a partir de outro ramal	7 pqrs 9 wxyz 0+ Grupo VM senha ramal
Consulta a partir de um ramal externo	seu número externo + * senha ramal
Funções diversas	
Porteiro eletrônico Abertura de porta	> 1 * 6 mno 1 ou > 1 * 6 mno 1 ramal
Alarme geral Desativação	# 9 wxyz 4 ghi 1 4 ghi ramal
Mudança de senha de cadeado	* 9 wxyz 3 def senha atual nova senha confirmar nova senha

Códigos de facilidades

Facilidade	Código
Cadeado Ativação	ramal
Cadeado Desativação	ramal
Sinalização de ocupado quando o ramal esta ocupado Ativação	
Sinalização de ocupado quando o ramal esta ocupado Desativação	
Programação do sistema Ativação	senha códigos
Desativação de facilidades (Desvios, Não perturbe, Proteção de dados, Despertador, Callback e Atendimento em viva-voz)	
Configuração do Idioma/País	código de país
Logon no Grupo de chamada (CG) e Grupo de busca (HG)	grupo (caso o ramal pertença a mais de um grupo)
Logoff no Grupo de chamada (CG) e Grupo de busca (HG)	grupo (caso o ramal pertença a mais de um grupo)
Monitoração de ambiente (Babyphone)	
Música em espera Ativação	Música
Música em espera Desativação	
Programação remota HiPath 1100 Manager	

Facilidade	Código
<p>Programação remota Através de um telefone MF</p>	<p>1) O ramal programador esta em conversação com o Programador remoto:</p> <p></p> <p>Programador remoto deve fornecer:</p> <p> senha códigos de programação.</p> <p>ou</p> <p>2) Programador remoto disca para o sistema e é atendido através da facilidade Atendedor/FAX:</p> <p></p>
<p>Proteção de dados Ativação</p>	<p></p>
<p>Proteção de dados Desativação</p>	<p></p>
<p>Relé Ativação (Apenas para HiPath 1120)</p>	<p></p>
<p>Relé Desativação (Apenas para HiPath 1120)</p>	<p></p>
<p>Serviço noturno Ativação</p>	<p></p>
<p>Serviço noturno Desativação</p>	<p></p>
<p>Tom de chamada em espera Ativação</p>	<p></p>
<p>Tom de chamada em espera Desativação</p>	<p></p>
<p>COS (Classe de Serviço) transferência</p>	<p></p>
<p>PABX Trace log Inicia</p>	<p></p>

Códigos de facilidades

Facilidade	Código
PABX Trace log Para	#* 1 1 7pqrs 7pqrs
PABX Trace log estendido Habilita	* 1 1 7pqrs 8t u v
PABX Trace log estendido Desabilita	#* 1 1 7pqrs 8t u v
Despertador	
Despertador Diário	* 1 4 ghi 6mno 1 1 [OK] [hora (por exemplo, 1230)]
Despertador Diário, exceto fim de semana	* 1 4 ghi 6mno 2 abc [OK] [hora (por exemplo 1230)]
Despertador Após tempo determinado	* 1 4 ghi 6mno 3 def [OK] [hora (por ex., 1230)]
Despertador Em data e horário definido	* 1 4 ghi 6mno 4 ghi [OK] [data/hora (por exemplo, 24121830)]
Despertador Desativação	#* 4 ghi 6mno [OK]
Funções de Grupo de chamada UCD	
Agente disponível	* 1 4 ghi 0+ 2 abc
Agente indisponível	#* 4 ghi 0+ 2 abc
Grupo de chamada UCD	7pqrs 9wxyz 0+ ... 7pqrs 9wxyz 9wxyz
Logon no grupo de chamada UCD	* 1 4 ghi 0+ 1 1 [OK] [grupo (caso o ramal pertença a mais de um grupo)]
Logoff no grupo de chamada UCD	#* 4 ghi 0+ 1 1
Agente UCD em serviço	* 1 4 ghi 0+ 3 def
Agente UCD fora de serviço	#* 4 ghi 0+ 3 def

Facilidade	Código
Mostrar o tamanho da fila para agente UCD	* 4 _{ghi} 0+ 5 _{jkl}
Sub-PABX	
Flash na linha externa analógica	>≡ 5 _{jkl} 1 _l
Operação como Sub- PABX	8 _{tuv} 9 _{wxyz} 0+ ... 8 _{tuv} 9 _{wxyz} 9 _{wxyz} número da linha
Funções de linhas RDSI	
Desvio imediato para MSN Ativação	* 6 _{mno} 4 _{ghi} 1 _l linha externa MSN
Desvio imediato para MSN Desativação	# 6 _{mno} 4 _{ghi} 1 _l
Desvio em caso de não atendimento para MSN Ativação	* 6 _{mno} 4 _{ghi} 2 _{abc} linha externa MSN
Desvio em caso de não atendimento para MSN Desativação	# 6 _{mno} 4 _{ghi} 2 _{abc}
Desvio em caso de ocupado para MSN Ativação	* 6 _{mno} 4 _{ghi} 3 _{def} linha externa MSN
Desvio em caso de ocupado para MSN Desativação	# 6 _{mno} 4 _{ghi} 3 _{def}
Identificação de chamadas anônimas (Trace)	>≡ 8 _{tuv} 4 _{ghi}
Restrição de envio de MSN Ativação	* 8 _{tuv} 6 _{mno}
Restrição de envio de MSN Desativação	# 8 _{tuv} 6 _{mno}
Utilização das facilidades da operadora na rede RDSI	* 5 _{jkl} 0+ 3 _{def} linha externa código RDSI



Observações:

- Para a Coréia o plano de numeração sofre as seguintes alterações:
 - a) O acesso ao grupo de linhas externas será feito pelo dígito "9" ao invés de "0";
 - b) A chamada ao terminal de operadora será feito pelo dígito "0" ao invés de "9";
 - c) A captura em grupo será feita pela seqüência "*0" ao invés de "*57";
 - d) A recuperação de uma chamada estacionada será feita pela seqüência "*57" ao invés de "*0";
 - Os códigos das facilidades podem ser alterados através do HiPath 1100 Manager. Neste caso um especialista deve ser consultado.
-

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.com/open

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG
Hofmannstr. 51
80200 München
Deutschland

Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Referência:
A31003-K1270-U115-1-V419

As informações contidas neste documento contêm apenas descrições gerais ou facilidades, que nem sempre correspondem, na forma como estão descritas, e que podem sofrer alterações devido ao desenvolvimento do produto.

As facilidades desejadas apenas serão vinculativas, se tiverem sido estabelecidas por expresso nos termos do contrato. Reserva-se a possibilidade de entrega e o direito de alterações técnicas.

O OpenScape, o OpenStage e o HiPath são marcas comerciais registradas da Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG. Todos os outros nomes de marca, produto ou serviço são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas dos respectivos titulares.