

MANUAL PABX FLEX 4 BATIK

PROGRAMAÇÃO E OPERAÇÃO

FACILIDADES E SERVIÇOS

MODO PROGRAMAÇÃO

O Modo Programação é o modo de funcionamento do **PABX FLEX 4 Batik** que permite a execução de comandos de programação protegidos. Todos os comandos de programação que alteram as características importantes de funcionamento do **PABX** são classificados como comandos como protegidos e somente podem ser executadas através do Ramal Principal (ramal 30), com o PABX em Modo Programações ativadas e com a chave de programação ligada.

Ativar o Modo Programação..... 18071

Desativar o Modo Programação..... 18070

Deve ser comandado do Ramal Principal com a Chave de Programação ligada.

OBS.: Quando o **PABX FLEX 4 Batik** estiver com Modo Programação ativado, o Ramal Principal receberá Tom de Discar do Modo Programação (diferenciado), com o objetivo de alertar que o PABX se encontra neste modo de funcionamento.

Por questão de segurança, o Modo Programação somente deve ser ativado durante o período em que se deseja executar comandos de programação protegidos.

SISTEMA

REINICIAR O SISTEMA

Esta facilidade altera todos os valores programáveis do **PABX FLEX 4 Batik**, trocando-os pelos valores definidos em fábrica. O comando para reiniciar o Sistema provoca os seguintes efeitos:

- Derruba todas as chamadas em andamento;
- Derruba todas as tentativas de chamadas.

Reiniciar o Sistema..... 1800

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.



MODO DE ATENDIMENTO DE CHAMADAS EXTERNAS

O PABX FLEX 4 Batik possui dois Modos de Atendimento das Chamadas Externas: **MODO DIURNO** e **MODO NOTURNO**.

MODO DIURNO

No Modo Diurno, o atendimento das chamadas externas pode ser feito de duas maneiras: **TOQUE SIMULTÂNEO** e **ENTRADA DIRIGIDA A RAMAL**.

TOQUE SIMULTÂNEO

Podem ser programados até quatro ramais para atendimento. Quando o **PABX FLEX 4 Batik** receber uma Chamada Externa, os ramais livres programados para Toque Simultâneo tocarão simultaneamente. O primeiro ramal que tirar o fone do gancho atenderá a chamada.

Alguns casos devem ser considerados:

- Caso nenhum ramal for programado para Toque Simultâneo o atendimento das chamadas externas será feito pelo Ramal Principal (ramal 30). Quando o primeiro ramal for programado, o Ramal Principal será excluído do atendimento.
- Se todos os ramais forem excluídos do grupo ou se executar o comando para Desprogramar todos os Ramais Atendentes do Toque Simultâneo, o atendente do PABX voltará a ser o Ramal Principal (ramal 30).

Programar Ramal como Atendente do Toque Simultâneo 125NN1

Desprogramar Ramal Atendente do Toque Simultâneo 125NN0

Desprogramar todos os Ramais Atendentes do Toque Simultâneo 1250

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

ENTRADA DIRIGIDA A RAMAL

Esta facilidade permite que um ramal seja associado a uma lista de troncos, de forma que, toda chamada que chegar em qualquer tronco da lista seja dirigida ao ramal associado. Um tronco pode ser associado somente a um ramal para a Entrada Dirigida.

A facilidade de Entrada Dirigida não funciona no período em que o Modo Noturno estiver ativo.

Programar Entrada Dirigida a Ramal 162TNN

Desprogramar Entrada Dirigida a Ramal 162T0

T – Número do Tronco (1 a 4)

NN – Número do Ramal (30 a 41)



Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

MODO NOTURNO

O modo Noturno, permite a seleção de um ramal para substituir os ramais atendentes do Modo Diurno e das chamadas internas dirigidas ao Ramal Atendente.

Este serviço é ativado normalmente á noite, nos fins de semana e nos feriados, quando se que desviar as chamadas para a portaria ou para o local onde se encontra o vigia, ou durante o dia, quando houver necessidade do afastamento da telefonista por um curto período.

Ativar Modo Noturno.....	18011
Desativar Modo Noturno	18010
Programar o Ramal Atendente Noturno.....	122NN

NN – Número do Ramal Atendente Noturno (30 a 41)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

O Ramal selecionado para este atendimento é chamado de Ramal Atendente Noturno.

USANDO O PABX FLEX 4 BATIK COMO SUBSISTEMA DE OUTRO EQUIPAMENTO DE COMUTAÇÃO [FLASH]

O **PABX FLEX 4** Batik permite aos usuários o acesso ás facilidades oferecidas pelo equipamento de comutação superior (PABX ou Central Telefônica Pública).

Para tanto, basta que durante uma chamada Externa, se disque **6** (caso o equipamento necessite de um **FLASH**) ou se disque **2** (caso o equipamento não necessite de um **FLASH**). Após isto, disque o código da facilidade desejada.

Em uma chamada de saída do **PABX FLEX 4 Batik**, os dígitos discados são repetidos no tronco até que se permaneça 10 segundos sem discar. A partir daí, os dígitos discados são tratados como comandos internos ao **PABX FLEX 4 Batik**.

Os comandos **2** ou **6** fazem com que os dígitos discados passem a ser repetidos no tronco até que se permaneça 10 segundos sem discar, para que o equipamento superior os trate como comandos.

Os comandos que se seguem, habilitam e desabilitam o envio de um “beep” ao final da temporização de repetição de dígitos no tronco. Desta forma, o usuário poderá saber se os dígitos discados serão interpretados pelo **PABX FLEX 4 Batik** ou pelo equipamento superior.

Ativar envio de “beep”.....	18021
Desativar envio do “beep”	18020

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.



Acesso às facilidades do outro equipamento, quando utiliza FLASH.....6

Acesso às facilidades do outro equipamento, quando não utiliza FLASH2

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado

BLOQUEIO GERAL DDD/DDI

O Bloqueio Geral DDD é a facilidade do **PABX FLEX 4 Batik** que permite bloquear as chamadas DDD de todos os ramais (com tomada de tronco através de 0 ou 60). É normalmente usado em períodos noturnos, feriados e fins de semana. Quando desativado, voltam a vigorar os parâmetros da Classe de Acesso à Rede Pública (**CARP**).

Ativar Bloqueio DDD/DDI..... 18031

Desativar Bloqueio DDD/DDI..... 18030

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

BLOQUEIO DDC (Discagem Direta a Cobrar)

O **PABX FLEX 4 Batik** pode ser programado para não receber chamadas DDC (discagem Direta a Cobrar).

Ativar o Bloqueio DDC..... 18041

Desativar o Bloqueio DDC..... 18040

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

MÚSICA DE ESPERA

O **PABX FLEX 4 Batik** envia, automaticamente, música de espera para todas as ligações externas que são colocadas em espera de atendimento. Esta música é gerada internamente, mas pode ser substituída por uma fonte externa (rádio, toca-fitas, etc.).

A música enviada aos troncos (Música de Espera) pode ser habilitada/desabilitada através de comando de programação.

Ativar envio da Música de Espera 18050

Desativar envio da Música de Espera 18051

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.



TEMPO PARA RECONHECIMENTO DO FLASH

O **FLASH** é um sinal enviado pelo aparelho telefônico ao PABX que o interpreta como uma solicitação de uso de facilidades. É usado nos ramais MF durante uma conversação.

Alguns aparelhos possuem a tecla Flash. Em outros, é necessário dar um breve “toque” no gancho. O tempo típico deste toque é de 0,3 segundos (300ms), porém pode-se programar a duração do FLASH de acordo com os comandos que se seguem:

Programar o tempo de FLASH de 220 a 320ms 18060

Programar o tempo de FLASH de 220 a 1000ms 18061

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

ACESSO AO PORTEIRO ELETRÔNICO [FLASH]

Com o equipamento de Porteiro Eletrônico conectado ao **PABX FLEX 4 Batik**, sempre que o visitante acionar a campainha da porta, os ramais atendentes receberão uma Corrente de Toque Diferenciada (3 rings consecutivos) e os ramais atendentes que estiverem ocupados ouvirão um “beep” triplo.

Para se comunicar com o visitante, disque 42 sobre o Tom de Discar Interno. Para abrir a porta, disque 2 durante a comunicação com o visitante.

OBS.: Caso o seu ramal seja MF, estando em uma conservação, deve-se executar um FLASH antes do comando de acesso ao porteiro e outro FLASH antes do comando de abertura da parta.

Comunicar com Porteiro Eletrônico..... 42

Abrir a porta.....2

Pode ser comandado de qualquer ramal

TRONCOS

O tronco é a conexão de seu **PABX FLEX 4 Batik** com um equipamento hierarquicamente superior. Normalmente, é ligado a uma linha telefônica de uma Central Pública, mas pode ser ligado a ramal de um PABX. O **PABX FLEX 4 Batik** possui até 4 troncos, numerados de 1 a 4.

REINICIAR OS TRONCOS

O seu **PABX FLEX 4 Batik** lhe permite reiniciar os parâmetros associados a um tronco, através de um único comando. Este comando faz com que os valores programáveis associados ao tronco sejam substituídos pelos valores programados em fábrica.

Reiniciar o Tronco..... 160T



T – Número do Tronco (1 a 4)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

BLOQUEAR OS TRONCOS

Pode-se bloquear/desbloquear os troncos do **PABX FLEX 4 Batik**, individualmente. O Bloqueio pode ser total ou somente para chamadas de saída. Desta forma, é possível programar os troncos com as seguintes situações:

- Tronco Totalmente liberado;
- Tronco totalmente bloqueado;
- Tronco bloqueado somente para chamadas de saída.

Enquanto durar o bloqueio total de um tronco, o enlace associado ao tronco é usado para as chamadas internas.

Bloquear totalmente o Tronco.....	161T0
Bloquear tráfego de saída no Tronco.....	161T1
Desbloquear totalmente o Tronco.....	161T2

T – Número do Tronco (1 a 4)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

OBS.: Caso o tronco esteja totalmente bloqueado ou bloqueado para originar chamadas externas é necessário que esta implementação também seja executada na Central Pública.

ROTAS

Rotas são agrupamentos de troncos. No PABX FLEX 4 Batik pode-se agrupar troncos em até duas rotas distintas (Principal e Secundária). Um tronco pode estar associado somente a uma Rota.

Associar o Tronco à Rota..... 163TR

T – Número do Tronco (1 a 4)
R – Rota 1 – Rota Principal
2 – Rota Secundária

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

Tomada de Tronco associado à Rota Principal 0

Tomada de Tronco associado à Rota Secundária..... 8



Somente os Ramais associados às classes Semi-Privilegiado e Privilegiada podem executar este comando.

TIPOS DE TRONCOS

O PABX FLEX 4 Batik permite que se programe seus troncos como Decádicos ou Multifrequencias, de acordo com as linhas telefônicas às quais serão ligados.

Programar o Tronco como Multifrequencial..... 164T1

Programar o Tronco como Decádicos..... 164T0

T – Número do Tronco (1 a 4)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

TOMADA DIRIGIDA DE TRONCO

Esta facilidade foi criada objetivando a execução de teste nos troncos. Ela permite, a um ramal autorizado, tomar um tronco específico para fazer chamadas externas.

Autorizar o Ramal a realizar Tomada Dirigida de Tronco 12NN41

Desautorizar o Ramal a realizar Tomada Dirigida de Tronco..... 12NN40

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

Tomada Dirigida de Tronco 6T

T – Número do Tronco (1 a 4)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

Se um tronco for ocupado com Tomada Dirigida, as demais programações de tronco serão ignoradas.



RAMAIS

PROCEDIMENTOS DE OPERAÇÃO PARA RAMAIS MF

Quando o seu ramal está programado como multifrequencial, Ramal MF, algumas facilidades terão um tratamento diferente. Para realizar facilidades como Consulta, Conferência, Transferência e todas aquelas em que o comando é dado sobre uma conversação, será necessário antes executar um FLASH.

Na descrição das facilidades, o símbolo [FLASH] será usado para identificar aquelas em que os seus comandos necessitam do seguinte tratamento, quando executados em Ramais MF: executar um FLASH e aguardar o Tom de Discar Interno antes de tecla qualquer comando sobre uma conversação. Abaixo estão listadas algumas situações em que torna-se necessário o uso do FLASH se o ramal for MF:

- Consulta;
- Transferência;
- Conferência;
- Retenção de chamadas;
- Atendimento do Porteiro Eletrônico;
- Tratamento de Colisão de chamadas;
- e todas as facilidades em que o comando é executando sobre uma conversação.

Alguns aparelhos telefônicos possuem a tecla de **FLASH** e basta pressioná-la para executar um **FLASH**, mas, caso não possuam, é só dar um toque rápido no gancho.

A título de exemplo, para fazer uma consulta em um ramal decádico, basta discar o número do ramal desejado sobre a conversação, enquanto para fazer uma Consulta em um Ramal MF, proceda assim:

- Durante a conversação, dê um toque rápido no gancho ou pressione a tecla FLASH de seu aparelho telefônico;
- Aguarde o tom de discar e disque o número do ramal desejado.

REINICIAR OS RAMAIS

O **PABX FLEX 4 Batik** permite reiniciar os parâmetros associados a um ramal através de um único comando. Este comando faz com que os valores programáveis associados ao ramal sejam substituídos pelos valores programados em fábrica.

Reiniciar o Ramal..... 120NN

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.



CLASSE DE ACESSO À REDE PÚBLICA – CARP

Cada ramal é associado a uma CARP, Classe de Acesso à Rede Pública, através de comandos do Ramal Principal. Esta associação define o acesso do ramal à Rede Pública. São 4 as CARPs do **PABX FLEX 4 Batik**:

Número	Classe	Restrições
0	Restrita	Originar/receber Chamadas Externas
1	Semi-Restrita	Originar Chamadas externas
2	Semi-Privilegiado	Originar Chamadas DDD/DDI
3	Privilegiado	Sem Restrições

Altera a CARP do Ramal..... 121NNC

NN – Número do Ramal (30 a 41)
C – Número da CARP (0 a 3)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

OBS.: Na programação de fábrica, todos os ramais são Privilegiados (C=3).

GRUPO DE BUSCA

O **PABX FLEX 4 Batik** possui 2 Grupos de Busca, que permite a programação de até doze ramais em um mesmo grupo, assim os ramais do grupo podem ser acessados através dos Números-Chave 43 ou 44.

Quando uma chamada é direcionada ao número-chave de um Grupo de Busca, a escolha do ramal a ser chamado é feita entre os ramais aptos, de forma aleatória. São considerados ramais aptos, todos os ramais livres que não estejam programados com ISiga-me e nem com Não Perturbe. OS Ramais Restritos pertencentes a um Grupo de Busca podem receber chamadas externas. As chamadas direcionadas a um ramal que pertence a um Grupo de Busca, através do seu número individual, são tratadas como se o ramal não pertencesse ao grupo.

É possível associar um ramal a mais de um Grupo de Busca.

E possível associar um ramal a mais de um Grupo de Busca.

Os Números-Chave dos Grupos de Busca podem ser referenciados para as seguintes funções:

- Atendimento Noturno;
- Destino de siga-me ou Siga-me Quando Ocupado;
- Entrada Dirigida a Ramal;
- Reserva de ramal ocupado;
- Transferência de chamadas;
- Intercalação;
- Consulta.



ALLPHONE SOLUÇÕES

Telefonia Digital, Call Center, Rede Estruturada, VoIP e Sistemas de Segurança
Nosso compromisso é garantir resultados

Uma chamada transferida para um Grupo de Busca com todos os ramais indisponíveis ficará em espera pelo primeiro ramal que for liberado.

Incluir o Ramal no Grupo de Busca 126NNG1

Excluir o Ramal do Grupo de Busca 126NNG0

Excluir todos os ramais do Grupo de Busca 1260G

NN – Número do Ramal (30 a 41)

G – Grupo de Busca (1 [43] ou 2 [44])

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

Chamada ao Grupo de Busca 43 ou 44

Pode ser comando de qualquer ramal

PROTEÇÃO PARA COMUNICAÇÃO DE DADOS

Este serviço permite a seleção de ramais a serem usados para comunicação de dados e protege os mesmo de quaisquer interferências do PABX em suas chamadas.

Para os ramais selecionados, o PABX não permite chamada em espera, intercalação e nem o TOM de Aviso, enviando normalmente no vencimento da temporização de 10 segundos após a discagem do último dígito no tronco (envio do “beep” habilitado). Isto garante que as transmissões de dados do ramal não serão afetadas pelo PABX.

É sempre enviada, para os ramais programados com Proteção para comunicação de Dados, Corrente de Toque na cadência de 1000 x 4000 ms e Tom de Discar Interno Contínuo.

Programar o Ramal como Proteção para comunicação de Dados 12NN21

Desprogramar o Ramal com Proteção para comunicação de Dados 12NN20

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.



ALLPHONE SOLUÇÕES

Telefonia Digital, Call Center, Rede Estruturada, VoIP e Sistemas de Segurança
Nosso compromisso é garantir resultados

RAMAL DDA

O **PABX FLEX 4 Batik** permite programar um ramal para que o mesmo possa ser interligado a um Módulo de Discagem Direta ao Assinante – Módulo DDA.

O Módulo DDA permite ao interlocutor externo, através de sobrediscagem, direcionar sua chamada para o ramal desejado. Para tanto, o interlocutor externo discar o número do ramal após ouvir a mensagem informativa do serviço. Se o ramal não atender em 40 segundos, esta será desfeita.

O ramal programado como Ramal DDA deve ser programado como Ramal Atendente do **PABX FLEX 4 Batik**, para que as chamadas de entrada sejam encaminhadas diretamente ao Módulo DDA.

Programar o Ramal como DDA 12NN31

Desprogramar o Ramal DDA 12NN30

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

TIPOS DE RAMAIS

O **PABX FLEX 4 Batik** permite que seus ramais sejam programados como decádicos ou multifrequenciais (Ramais MF). OS Ramais MF também funcionam com aparelho decádicos.

Programar o Ramal como Multifrequencial 12NN51

Programar o Ramal como Decádico 12NN50

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

OBS.: Para a realização de chamadas de saída, os ramais decádicos podem ocupar ramos MF ou Decádicos, porém os ramais MF somente podem ocupar ramos MF.

CHAMADA INTERNA

Chamada Interna é uma chamada entre dois ramais do **PABX FLEX 4 Batik**. Todo ramais está autorizado a realizar Chamadas Internas. Para realizá-la, retire o fone do gancho, aguarde o Tom o tom de Discar Interno e Disque o número do ramal desejado.

Chamada Interna NN

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Pode ser comandado de qualquer ramal



ENLACE INTERNO

O **ENLACE INTERNO** é a via de comunicação para chamadas entre ramais.

Toda a vez que um tronco é totalmente bloqueado ou não configurado o seu enlace é utilizado internamente.

O **PABX FLEX 4 Batik** Possui no mínimo 2 enlaces internos.

CHAMADA EXTERNA

Uma Chamada Externa é uma chamada utilizando um tronco do **PABX FLEX 4 Batik**. Para fazê-la, retire o fone do gancho, aguarde o Tom de Discar Interno e disque o código de tomada de tronco (0, 60, 6T ou 8). Após tomar o tronco, deve-se aguardar o Tom de Discar Externo, e só então, iniciar a discagem do número desejado.

Para maiores esclarecimentos consulte os itens **TOMADA DIRIGIDA DE TRONCO, CONSULTA ELETRÔNICA DE DADOS e ROTAS**.

O **PABX FLEX 4 Batik** repete todos os dígitos discados, até que se permaneça 10 segundos sem discar, quando será ouvido um Tom de Aviso. Somente após este tempo se terá acesso às facilidades do PABX (No acesso ao Tronco usando 60 isto não ocorre veja o item **CONSULTA ELETRÔNICA DE DADOS**).

Somente um Ramal Privilegiado ou Semi-Privilegiado poderá originar Chamadas Externas (Veja o item Classe de Acesso à Rede Pública).

Chamada Externa tomando um Tronco da Rota Principal.....2

Chamada Externa tomando um Tronco da Rota Secundária8

Chamada Externa tomando um Tronco específico 6T

Chamada Externa tomando um Tronco para Consulta Eletrônica de Dados 60

Somente os Ramais associados às classes Semi-Privilegiada e Privilegiada podem executar estes comandos.

TRATAMENTO PARA COLISÃO DE CHAMADAS DE ENTRADA [FLASH]

Colisão de Chamadas é a ocupação simultânea de um tronco, por uma chamada de entrada e outra de saída.

Se, ao tomar um tronco para fazer uma Chamada Externa, acontecer uma Colisão (coincidir com uma chamada chegando), proceda da seguinte forma: disque 2, aguarde a temporização de 10 segundos (reconhecida pelo “beep” caso esteja ativado) e depois transfira normalmente a chamada.

Se estiver utilizando um ramal MF, dê um FLASH, aguarde o Tom de Discar e transfira a chamada normalmente (veja o item Transferência).



CHAMADA AO RAMAL ATENDENTE INTERNO

Qualquer ramal pode chamar o Ramal Atendente interno discando o seu número (30 no modo diurno ou outro no Modo Noturno), ou discando apenas 9. Nesta última forma, se o PABX estiver em Serviço Noturno, a chamada será direcionada ao Ramal Atendente Noturno.

Durante uma conversação (caso o ramal seja MF, dê um FLASH, aguarde o Tom de Discar), ou após retirar o fone do gancho e ouvir o Tom de Discar Interno, disque 9 ou o número do Ramal Atendente. No Modo Diurno, o Ramal Atendente Interno é sempre o Ramal Principal e no Modo Noturno qualquer ramal pode ser programado para ser o atendente (veja o item Modo Noturno).

Chamada ao Ramal Atendente Interno..... 9

Pode ser comandado de qualquer ramal

CONSULTA [FLASH]

Facilidade que permite reter uma ligação enquanto se estabelece uma outra ligação para consulta. Todos os ramais estão autorizados a fazer Consultas.

Para fazer uma Consulta, disque o número do ramal a ser consultado durante a conversação. Para se retornar à ligação retida, disque 1. Caso o ramal consultado ainda não tenha desligado, pode-se retornar a ele discando-se novamente 1 (vaivém).

Durante uma consulta, se algum dos ramais desligar, a ligação será mantida entre os interlocutores que permanecerem, de acordo com os parâmetros definidos pela Classe de Acesso à Rede Pública (Veja o item Classe de Acesso à Rede Pública) dos ramais envolvidos. Para desfazer uma consulta, basta discar 2.

A chamada em andamento poderá ser interna ou externa, mas a chamada de Consulta somente poderá ser interna.

Chamada de Consulta..... NN

Chamada de Consulta ao Grupo de Busca..... 43 ou 44

Chamada de Consulta ao Ramal Atendente Interno..... 9

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Pode ser comandado de qualquer ramal

TRANSFERÊNCIA [FLASH]

Facilidade que permite transferir uma chamada de um ramal para outro. Podem ser transferidas chamadas internas e externas. Todos os ramais estão autorizados a transferir chamadas.

Transferência é feita desligando-se telefone durante uma chamada de uma chamada de consulta. Este desligamento pode ser feito em três situações: após o atendimento do ramal destino da Transferência (Transferência com Anúncio), antes do atendimento do ramal destino da Transferência (transferência sem Anúncio) ou sobre o Tom de Ocupado (Transferência com Espera).



ALLPHONE SOLUÇÕES

Telefonia Digital, Call Center, Rede Estruturada, VoIP e Sistemas de Segurança

Nosso compromisso é garantir resultados

Na Transferência com Anúncio, o interlocutor do ramal originador da Transferência tem oportunidade de avisar ao interlocutor do ramal destino que se trata de uma Transferência.

Na Transferência sem Anúncio, é enviada corrente de toque para o ramal destino. As Transferências de chamadas externas são temporizadas (40 segundos). Caso a chamada externa transferida não seja atendida em 40 segundos, passa a chamar no ramal originador da Transferência e, caso não seja atendida no mesmo tempo, a chamada externa é desfeita. A transferência de chamadas internas não são temporizadas, ficando, o ramal destino, com corrente de toque até que a chamada seja atendida ou o interlocutor da chamada transferida desligue.

A Transferência com Espera coloca Tom de Aviso sobre a chamada do ramal destino da Transferência. Se este desligar, receberá corrente de toque da chamada transferida. Se não atender em até 40 segundos, contados do início do recebimento do Tom de Aviso (este atendimento pode ser feito discando-se 5, veja o item Atendimento de Chamada em Espera), a chamada será encaminhada ao ramal que originou a Transferência. Neste ramal, tocará por 40 segundos, quando, se não for atendido, será derrubada. Na transferência com Espera somente ligações externas podem ser transferidas.

Nas seguintes situações a chamada transferida retorna imediatamente ao ramal que a transferiu:

- Chamada externa para Ramal Restrito;
- Ramal destino está habilitado para Comunicação de Dados e ocupado;
- Ramal destino está programado com Não Perturbe;
- Ramal destino está programado com Ramal DDA.

Vale a pena lembrar que, em uma chamada externa originada, o PABX só analisa os dígitos discados como comando após 10 segundos passados da discagem do último dígito. Isto implica que só se poderá fazer uma transferência 10 segundos após a discagem do último dígito.

Transferência..... NN

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Pode ser comandado de qualquer ramal.

CONFERÊNCIA

Facilidade que permite uma conversação com três participantes, podendo ser 2 ramais e 1 tronco ou 3 ramais. Todos os ramais estão autorizados a realizar Conferência (Ramais Restritos somente podem realizar Conferências Internas, porém podem participar de Conferências com um elemento externo).

Para fazer uma Conferência, disque 0 durante uma Chamada de Consulta. Os três interlocutores (o ramal consultado, o ramal que efetuou a consulta e o interlocutor da chamada retida pela consulta) ouvirão o Tom de Aviso, alertando a quebra de sigilo e estarão em uma mesma conversação.

Durante a Conferência, se qualquer um dos participantes desligar, a chamada permanecerá com os outros dois. Caso um deles seja tronco, e o outro Ramal Restrito, o ramal que desligou será rechamado pelo tronco que estava retido no momento da formação da Conferência.

Durante uma Conferência que envolva uma Chamada Externa, o desligamento do elemento externo provoca a recepção de Tom de Ocupado na chamada que continua. Caso a Chamada Externa tenha sido originada no PABX, o Tom de Ocupado, que é gerado pela Central Pública, demorará 90 segundos para começar.

Rua da Lapa, 180 Gr. 1107 – Centro – Rio de Janeiro – RJ - Cep: 20.021-180
Pabx: 21-2224 7007 / 3852 0020 – Email: allphone@allphone.com.br – Skyvoice: allphonebr
Msn: allphone.solucoes@hotmail.com – Site: www.allphone.com.br



Realizar uma Conferência 0

Pode ser comandado de qualquer ramal

CAPTURA DE CHAMADA

Facilidade que permite que um ramal atenda a uma chamada dirigida a outro ramal. Existente duas formas diferentes de Captura de chamadas: **CAPTURA GENÉRICA** e **CAPTURA DIRIGIDA**.

Ambas as Capturas, as seqüências devem ser discadas sobre o Tom de Discar Interno, e a chamada será atendida imediatamente após o término da discagem.

CAPTURA GENÉRICA

Na Captura Genérica de Chamadas, o **PABX FLEX 4 Batik** escolhe uma chamada entre os ramais que estejam tocando no momento, sempre dando preferência as Chamadas Externas (Caso a chamada for externa os ramais associados a classe restrita não poderão capturar esta ligação)

Captura Genérica de Chamada..... 11

Pode ser comandado de qualquer ramal

CAPTURA DIRIGIDA

Na Captura Dirigida de Chamada, o usuário necessita saber o número do ramal que está sendo chamado, pois ela é feita discando-se **1NN**, sendo NN o número do ramal que está tocando.

Captura Dirigida de Chamada..... 1NN

NN – Pode ser comandado de qualquer ramal.

CONSULTA ELETRÔNICA DE DADOS (SALDO BANCÁRIO)

Facilidade que permite aos ramais terem acesso à consulta de dados via telefone, como, por exemplo, o saldo bancário das agências que fornecem este serviço por telefone.

Para se ter acesso ao serviço, o tronco para a chamada de saída deve ser tomado através da discagem da seqüência 60. Recebendo o Tom de Discar Externo, preceda da forma definida pelo fornecedor do serviço (por exemplo: seu banco).

OBS.: Durante uma consulta eletrônica de dados, um ramal não pode executar nenhuma facilidade do PABX.

Se estiver utilizando um ramal MF, apenas faça uma Chamada Externa normal, e siga as orientações do fornecedor do serviço de Consulta Eletrônica de Dados por telefone.



Consulta Eletrônica de Dados (Saldo Bancário)..... 60

Pode ser comandado a partir de qualquer ramal.

INTERCALAÇÃO

Facilidade que permite o estabelecimento forçado de comunicação com um ramal quando ele está ocupado. Os interlocutores da eventual chamada em curso recebem Tom de Aviso (“beep” duplo), durante toda a intercalação, para alertar a quebra do sigilo. Somente ramais autorizados podem executar Intercalação.

A Intercalação só se realizará se o ramal intercalado estiver nas seguintes condições:

- Em conversação;
- Sem Proteção para Comunicação de Dados;
- Não programado como Ramal DDA;
- Não realizando uma Consulta Eletrônica de Dados.

Autorizar o Ramal a realizar Intercalação 12NN11

Desautorizar o Ramal a realizar Intercalação 12NN10

NN – Número do Ramal (30 a 41)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

Realizar Intercalação2

Só pode ser comandado do Ramal Habilitado a usar esta facilidade, discado durante o tom de ocupado de uma chamada Interna.

SIGA-ME SEMPRE

Esta facilidade redireciona todas as ligações dirigidas a um ramal para outro ramal (ramal destino), salvo as ligações feitas pelo próprio ramal destino.

A programação de Siga-me sobre põe à de Não Perturbe e vice-versa.

Esta facilidade pode ser utilizada para alterar temporariamente o ramal que atende a chamadas, como quando a telefonista tem que se ausentar, ou quando o usuário de um ramal troca de sala por um período.

O Siga-me Sempre pode ser usado para montar um serviço de Chefe-Secretária, onde todas as chamadas dirigidas ao chefe são redirecionadas para a secretária, exceto as chamadas feitas pela própria secretária.



ALLPHONE SOLUÇÕES

Telefonia Digital, Call Center, Rede Estruturada, VoIP e Sistemas de Segurança
Nosso compromisso é garantir resultados

OBS.: Quando um ramal está programado com Siga-me sempre, o Tom de Discar Interno é diferenciado.

Programar o Siga-me Sempre 102NN

Desprogramar o Siga-me Sempre 100

NN - Número do ramal destino do Siga-me Sempre (30 a 41)

Deve ser comandado do Ramal que terá suas chamadas redirecionadas.

SIGA-ME SEMPRE PROGRAMADO NO DESTINO

É um modo diferente de ser programar o Siga-me sempre, onde a programação é feita a partir do Ramal Destino.

OBS.: Quando um ramal está programado com Siga-me Sempre no Destino, o Tom de Discar Interno do ramal que terá suas ligações redirecionadas é diferenciado.

Programar o Siga-me Sempre no Destino 103NN

Desprogramar o Siga-me Sempre no Destino 104NN

NN – Número do Ramal destino das ligações

Deve ser comandado do Ramal destino das ligações.

Desprogramar o Siga-me Sempre no Ramal Programado 100

ATENÇÃO:

A facilidade Siga-me Programado no Destino não está disponível para os PABX FLEX 4 Batik equipados com programa controlador com versão a partir de SOF93023B1.

SIGA-ME QUANDO OCUPADO OU NÃO ATENDIDO

Esta facilidade redireciona as chamadas dirigidas a um ramal para outro ramal (ramal destino) nas seguintes situações: o primeiro ramal se encontra ocupado ou o primeiro ramal não atende à chamada em 25 segundos. Somente os ramais autorizados podem programar esta facilidade.

A programação de Siga-me sobre põe à de Não Perturbe e vice-versa.

Esta facilidade é indicada para a criação de um Ramal de Transbordo, programando o Ramal Atendente com esta facilidade direcionada a um ramal que atenderá às chamadas externas caso a telefonista esteja sobrecarregada.

OBS.: Quando um ramal está programado com Siga-me Quando Ocupado ou Não atendido, o Tom de Discar Interno é diferenciado.



Programar o Siga-me Quando Ocupado ou Não Atendido 101NN

Desprogramar o Siga-me Quando Ocupado ou Não Atendido 100

NN - Número do ramal destino do Siga-me Quando Ocupado ou Não Atendido (30 a 41)

Deve ser comandado do Ramal que terá suas chamadas redirecionadas

NÃO PERTUBE

Esta facilidade bloqueia um ramal para chamadas terminadas. Todas as chamadas direcionadas ao ramal receberão Tom de Ocupado.

A programação de Não Perturbe sobre põe à de Siga-me e vice-versa. Um ramal programado com Não Perturbe somente será chamado se acontecer uma das seguintes situações:

- For o Ramal Atendente e chega uma Chamada Externa;
- For uma rechamada;
- For o ramal destino de Siga-me.

OBS.: Quando um ramal está programado com Não Perturbe, o Tom de Discar Interno é Diferenciado.

Programar o Não Perturbe..... 105

Desprogramar o Não Perturbe..... 100

Deve ser comandado do Ramal que deseja bloquear o recebimento de chamadas.

RESERVA DE RAMAL OU TRONCO OCUPADO

Quando desejar fazer uma Chamada Externa e não existe tronco disponível, ou realizar uma Chamada Interna e o ramal estiver ocupado, disque 1 sobre o Tom de Ocupado. Aguarde o Tom de Confirmação de Comando e recolque o fone no gancho. Assim que houver tronco disponível, ou se o ramal solicitado desocupar, o seu ramal será chamado por até 10s. Atenda-o.

Se a sua reserva foi feita para ramal, o seu ramal receberá tom de controle, e o Ramal Reservado, Corrente de Toque. Assim que o Ramal Reservado atender você estará em conversação com ele. Se a sua reserva foi feita para tomar tronco, você ouvirá o Tom de Discar enviado pela Central Pública. A partir daí, disque o número desejado.

Reserva de Ramal ou Tronco Ocupado.....1

Pode ser comandado de qualquer ramal, sobre o tom de ocupado Interno.



RETENÇÃO DE CHAMADAS [FLASH]

Existem duas formas de Retenção de Chamadas: com e sem liberação do ramal. Apenas as chamadas externas podem ser retidas com a liberação do ramal. Todos os ramais estão autorizados a reter chamadas.

Durante a Retenção de uma Chamada Externa, o interlocutor recebe música, durante a Retenção de uma Chamada Interna, o ramal retido recebe Tom de Aviso.

Somente a Retenção com Liberação do Ramal é temporizada (40 segundos).

RETENÇÃO SEM LIBERAÇÃO DO RAMAL [FLASH]

Esta facilidade permite reter a chamada para que se possa conversar, ao lado do telefone, sem riscos de ser ouvido pelo interlocutor. Para executá-la basta discar 1, novamente.

Retenção Sem Liberação do Ramal1

Pode ser comandado de qualquer ramal

RETENÇÃO COM LIBERAÇÃO DO RAMAL [FLASH]

Esta facilidade permite reter uma Chamada Externa em um ramal para atendê-la em outro ramal qualquer. Para executar a retenção de chamadas com a liberação do ramal, disque 5 aguarde o Tom de Confirmação e ponha o fone no gancho.

Para retornar à ligação, disque 5NN, a partir de outro ramal qualquer (inclusive ramal restrito), onde NN é o número do ramal que a ligação. Caso deseje atender a chamada no próprio ramal que a reteve, disque 5.

OBS.: Não ocorrendo retomada da chamada externa em 90s, o ramal que reteve inicialmente, se ocupado, passará a receber Tom de Aviso e, se desocupado, passará a receber corrente de toque durante 90 segundos. Caso a chamada não seja retomada durante este período, a ligação será desfeita.

Retenção de Chamadas com a Liberação do Ramal5

Pode ser comandado de qualquer ramal, durante uma Chamada Externa.

Recuperar a ligação Retida do próprio Ramal que reteve.....5

Recuperar a ligação Retida de qualquer outro Ramal.....5NN

NN – Número do Ramal que reteve a ligação (30 a 41)

Pode ser comandado de qualquer ramal, sobre o Tom de Discar interno.



SENHA DE RAMAL

O PABX FLEX 4 Batik permite a programação de uma Senha de Ramal, composta de três dígitos (001 a 255), para ser utilizada pela facilidade Cadeado Eletrônico.

Programar a Senha do Ramal106sssSSS

sss – Senha Antiga (001 a 255)
SSS – Senha Nova (001 a 255)

Deve ser discado no próprio ramal que será programado.

OBS.: Todos os ramais saem de fábrica sem Senha de Ramal programada. Assim para fazer a primeira programação de Senha de Ramal, considere a Senha antiga = 000, fazendo sss = 000.

CANCELAMENTO DA SENHA DE RAMAL

Caso o usuário tenha esquecido a sua Senha de Ramal, pode-se cancelá-la através de comando próprio.

Cancelamento da Senha do Ramal..... 127NN

NN – Número do Ramal que terá sua senha cancelada (30 a 41)

Deve ser comandado do ramal Principal com a chave de Programação ligada e o Modo Programação ativado.

CADEADO ELETRÔNICO

Esta facilidade permite “trancar” um ramal, impossibilitando-o de realizar Chamadas Externas, embora possa recebê-las.

Programar Cadeado Eletrônico 107SSS1

Desprogramar Cadeado Eletrônico 107SSS0

SSS = Senha do Ramal (001 a 255)

Pode ser comandado de qualquer ramal



ALLPHONE SOLUÇÕES

Telefonia Digital, Call Center, Rede Estruturada, VoIP e Sistemas de Segurança
Nosso compromisso é garantir resultados

ATENDIMENTO DE CHAMADA EM ESPERA [FLASH]

Quando durante conversação ouve-se o Tom de Aviso, implica que existe uma Chamada em Espera, ou seja, outra pessoa aguardando para falar. Neste caso, existe um tratamento diferenciado caso a chamada corrente seja interna ou externa, mas em ambos os casos, pode-se atender a Chamada em Espera.

Estando com uma Chamada Externa em andamento, se ouvir o Tom de Aviso, disque **5** para reter a chamada atual e atender a chamada em espera. Para retornar à chamada retida, desligue a chamada em curso, aguarde o Tom de Discar e disque **5**, a partir do seu próprio ramal ou disque **5NN**, a partir de outro ramal. O símbolo **NN**, neste caso, é o número do ramal que reteve a chamada. Estando em uma Chamada Interna em andamento, se ouvir o Tom de Aviso, disque **5** para desfazer a chamada atual e atender a chamada em espera ou desligue o telefone. Neste caso, a chamada em andamento será desfeita e o ramal será chamado e ao atender, estará em conversação com a chamada que estava em espera.

Atendimento da Chamada em Espera5

Pode ser comandado de qualquer ramal

