

# Documentação

HiPath 1100

HiPath 1120, HiPath 1150, HiPath 1190

Telefones analógicos

Manual de usuário

Para maiores informações sobre este ou outro produto Siemens  
ligue Tel: 11 2858-0544 ou acesse o site:  
[www.asservice.com.br](http://www.asservice.com.br)

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications  
[www.siemens.com/open](http://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 e 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 de Usuário

Este manual descreve a operação e a utilização das facilidades oferecidas pelos sistemas HiPath 1100 com os telefones analógicos decádicos (DEC) e multifrequênciais (MF) do tipo comercial. 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 suporte técnico.
- 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 suporte técnico.

### Cuidados com o conjunto.

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

As informações deste documento contêm apenas descrições gerais ou facilidades, que nem sempre correspondem, exatamente a 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

### Introdução .....2

Sobre este manual de Usuário .....	2
Notas importantes .....	3
Marcas .....	3

### Instruções para leitura do manual .....8

Técnico de suporte do sistema .....	8
Como acessar a uma função .....	9
...em telefones analógicos do tipo multifrequencial (MF) .....	9
...em telefones analógicos com discagem por impulsos (DEC) .....	9

### Utilizando as facilidades do HiPath 1100. ....10

Considerações .....	10
Plano de numeração .....	10
Sinalização do sistema .....	11

### Funções usadas na realização de chamadas. ....12

Efetuando chamadas .....	12
Considerações .....	12
...com o monofone .....	12
...com a facilidade Ocupação automática de linha externa ativa .....	12
Usando grupo de linhas externas .....	13
Ocupação de linha específica .....	14
Agenda .....	14
Agenda do sistema .....	14
Agenda individual .....	15
Programação de agenda individual .....	15
Reserva de linha externa .....	16
Para acesso à internet .....	17
Rechamada .....	18
Intercalação .....	19
Monitoração silenciosa .....	19
Chamada urgente/Rechamada em caso de ocupado .....	20
Hotline .....	20
Warmline .....	21
Chamada ao Terminal de operadora .....	21
Atendimento automático em viva-voz .....	22
LCR .....	23
LCR Bypass .....	24

ACS . . . . .	24
Temporizador para chamada externa sainte . . . . .	26
DISA . . . . .	27
Chamada através de um MSN temporário . . . . .	28

## **Funções usadas durante a chamada . . . . . 29**

Consulta . . . . .	29
Transferência . . . . .	30
Pêndulo . . . . .	31
Conferência . . . . .	32
Conferência a três . . . . .	32
Conferência com mais de três . . . . .	33
Estacionamento . . . . .	36
Pós-discagem . . . . .	37
Flash na linha externa analógica . . . . .	37
Recuperação de uma chamada em espera . . . . .	38
Código de custo . . . . .	38

## **Funções usadas no recebimento de chamadas . . 40**

Atender chamadas . . . . .	40
Atendimento de chamada em espera . . . . .	41
Captura . . . . .	42
Em grupo . . . . .	42
Individual . . . . .	42
Desvio . . . . .	43
Interno . . . . .	43
Externo . . . . .	43
Em caso de não atendimento . . . . .	44
Para o Atendedor/FAX . . . . .	45
Condicional . . . . .	45
Desativação de desvio . . . . .	46
Não perturbe . . . . .	47
Correio de voz . . . . .	48
Indicador de Mensagem em Espera (WMI) . . . . .	49
WMI para os Telefones analógicos . . . . .	49
Ativação do recebimento de WMI interno . . . . .	50
Acesso à caixa postal . . . . .	50
Desvio para Correio de Voz . . . . .	51
Deixando uma mensagem . . . . .	51
Entry Voice Mail (EVM) . . . . .	52
Configuração da caixa postal pessoal . . . . .	53
Ativação a caixa postal pessoal . . . . .	53
Consulta à caixa postal pessoal . . . . .	54
Segundo Atendedor . . . . .	55

Grupos . . . . .	55
Grupos de chamada (CG) . . . . .	55
Grupos de busca (HG) . . . . .	56
Logon e logoff no Grupo de busca (HG) e Grupo de chamada (CG) . . . . .	56
Grupos de chamada UCD . . . . .	57
Logon/Logoff no grupo UCD . . . . .	58
Agente Disponível/Indisponível no grupo UCD . . . . .	58
Agente UCD em serviço/fora de serviço . . . . .	59
Bloqueio de chamadas a cobrar . . . . .	60
Ramal de fuga . . . . .	60

## **Funções diversas . . . . . 61**

Mudança de senha cadeado . . . . .	61
Cadeado . . . . .	61
Música em espera . . . . .	62
Sinalização de ocupado quando o ramal esta ocupado . . . . .	63
Configuração do idioma/país . . . . .	64
Relé . . . . .	66
Confirmação/Desativação de alarme geral . . . . .	67
Desativação de alarme geral . . . . .	67
Despertador . . . . .	67
Diário . . . . .	68
Diário, exceto fim de semana . . . . .	68
Após o tempo determinado . . . . .	68
Em um dia e horário definido . . . . .	69
Cancelar . . . . .	69
Compromisso/Lembrete com anuncio associado . . . . .	69
Transferir classe de serviço (COS) . . . . .	70
Proteção de dados . . . . .	70
Tom de chamada em espera . . . . .	71
Desativação de facilidades . . . . .	72
Monitoração de ambiente . . . . .	72
Monitorar a sala . . . . .	73
Serviço noturno . . . . .	73
Desvio de chamadas não atendidas em linha digital . . . . .	74
Porteiro eletrônico - abertura de porta . . . . .	75
Ativação da programação do sistema . . . . .	76
Programação remota . . . . .	77
Utilizando um telefone MF . . . . .	77
Através do aplicativo HiPath 1100 Manager . . . . .	78
Deteção do tempo de Flash do ramal . . . . .	78
PABX Trace log . . . . .	79

<b>Funções exclusivas de linhas RDSI</b> .....	<b>80</b>
Desvio em linha RDSI .....	80
Desvio imediato para MSN .....	80
Desvio em caso de não atendimento para MSN .....	81
Desvio em caso de ocupado para MSN .....	82
Identificação de chamadas anônimas (Trace) .....	83
Restrição de envio de MSN .....	83
Utilização das facilidades da operadora na rede RDSI .....	84
<b>Guia prático</b> .....	<b>85</b>
Cuidados com o telefone .....	85
Eliminar falhas de funcionamento .....	85
<b>Índice Remissivo</b> .....	<b>86</b>
<b>Códigos de facilidades</b> .....	<b>89</b>
Símbolos .....	89
Plano de numeração .....	89
Facilidades .....	90
Ocupação de linha externa .....	90
Funções usadas na realização de chamadas .....	90
Funções usadas durante a chamada .....	92
Funções usadas no recebimento de chamadas .....	93
Funções diversas .....	94
Despertador .....	97
Funções de Grupo de chamada UCD .....	97
Sub PABX .....	98
Funções exclusivas de linhas RDSI .....	98

## Passo a passo

# Instruções para leitura do manual

As etapas de programação do sistema são apresentadas sequencialmente em gráficos na coluna "Passo a passo", do lado esquerdo de cada página.

Significado dos símbolos:



Pressione a tecla flash caso esteja utilizando um telefone analógico do tipo MF.



Retirar o monofone do gancho.



Colocar o monofone no gancho.



Iniciar a conversação.



Digitar os números, teclas, senha, número interno ou externo, etc.



Aguardar sinal acústico através do monofone/alto-falante.




Ramal chamando.

As funções/Os procedimentos executados com êxito são confirmadas com um sinal longo (confirmação positiva).



As funções/Os procedimentos sem êxito são recusadas com um sinal intermitente (confirmação negativa).

## Em telefones analógicos do tipo DEC



=seqüência de dígitos   (standard)



=seqüência de dígitos   (standard)

## 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!



## Passo a passo

## Como acessar a uma função

As funções do seu HiPath 1100 podem ser **ativadas através de códigos**, por exemplo:

### ...em telefones analógicos do tipo multifrequencial (MF)





Ativar a função Não perturbe.



Desativar a função Não perturbe.

Os códigos para a ativação de funções são sempre iniciados com a tecla de asterisco, e os códigos para a desativação ou para apagar com a tecla cerquilha.

### ...em telefones analógicos com discagem por impulsos (DEC)

Em telefones DEC é necessário substituir a tecla de asterisco pela seqüência de dígitos  e a tecla cerquilha por , por exemplo:



Ativar a função Não perturbe.



Desativar a função Não perturbe.



“Códigos de facilidades” → Página 89.

## Utilizando as facilidades do HiPath 1100

### Considerações

Para cada procedimento de utilização, deve-se verificar qual é o modelo de telefone ou o modo de funcionamento (MF ou DEC) programado (Consultar o manual de instruções do fabricante do aparelho).

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

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 <sub>0</sub>	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)		
Substituto da tecla #	76		

Obs.:

O número de linhas externas assim como de ramais disponíveis, dependem da configuração do seu sistema.

## Sinalização do sistema

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

<b>Tom</b>	<b>Significado</b>
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 que está 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 que está em conversação que a privacidade da chamada foi quebrada (intercalação).
Tom de conferência	Mais um participante entrou na conversação.
Tom de confirmação de Rechamada	Confirmar a rechamada.
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 externos<sup>1</sup> da rede pública.
- 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).

### ...com o monofone



Retirar o monofone do gancho.

- Para **chamada interna**: digitar o número do ramal (por exemplo: 11/101).

**ou**

- 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 facilidade Ocupação automática de linha externa ativa<sup>2</sup>

- **Chamada interna**

**Requisito:** A facilidade Ocupação automática de linha externa esta ativa.



Retirar o monofone do gancho.

- [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) (veja no Manual de Programação, Programação de linha externa - Modo de ocupação automática de linha externa).

## Passo a passo



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



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



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

- **Chamada externa:**



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.



Para telefones DC é necessário discar um código programável. Consulte o suporte técnico.

## Usando grupo de linhas externas<sup>1</sup>

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



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o número do grupo de linhas externas ao qual pertence: 0, 890...899.



Aguardar o tom de seleção.



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.

[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

### Ocupação de linha específica

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



Retirar o monofone do gancho.



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



Aguardar o tom de seleção.



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

### Agenda

#### Agenda do sistema<sup>1</sup>

A agenda do sistema armazena até 250 números utilizados com mais frequência pelos usuários do sistema. Os números armazenados podem ser selecionados através de números abreviados de 000 a 249.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para acesso às agendas centrais.



Digitar o número abreviado desejado da agenda do sistema.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

[1] Os números são armazenados durante a programação do sistema ou utilizando o 1º optiPoint com display do sistema sendo acessíveis à partir de qualquer ramal autorizado. 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

### Agenda individual

A agenda individual armazena até 5 números utilizados com mais frequência pelo usuário. Os números armazenados podem ser selecionados através de números abreviados de 0 a 4.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para acesso às agendas individuais.



Digitar o número abreviado desejado da agenda individual.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

### Programação de agenda individual

Os números abreviados da agenda individual ficam disponíveis apenas para o ramal. Cada ramal pode programar até 5 números abreviados com 20 dígitos cada.



Retirar o monofone do gancho.



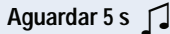
Digitar o código para programar o número abreviado.



Digitar a posição para armazenar número desejado.



Digitar o número a ser armazenado.



Aguardar 5 segundos pelo tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.



Os telefones analógicos não podem inserir uma pausa ("P") entre os dígitos durante a programação da Agenda individual.

## Passo a passo

### Reserva de linha externa<sup>1</sup>

A reserva de linha externa é utilizada se 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**



Digitar o código para confirmar a reserva de linha.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.



Aguardar pela rechamada quando uma linha externa for liberada.

### Quando uma linha for liberada.....



O telefone toca (toque diferenciado).



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

[1] 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.

#### Ativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para bloquear a utilização desta linha por outro ramal.



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



Aguardar o tom de seleção.



Colocar o monofone no gancho.

#### Desativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desativar o bloqueio da linha.



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



Aguardar o tom de seleção.



Colocar o monofone no gancho.

## Passo a passo

### Rechamada<sup>1</sup>

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

**Requisito:** O destino da chamada está indisponível.

#### Rechamada por não atendimento/ocupado



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para confirmar a rechamada.



Aguardar o tom de confirmação.




Colocar o monofone no gancho.



Aguardar pela rechamada.

#### Caso tenha sido modificada na programação a forma de ativar o rechamada<sup>2</sup>:

Aguardar 7 s 

Aguardar 7 segundos pelo tom especial.



Colocar o monofone no gancho.



Aguardar pela rechamada.

#### Atender rechamada



O telefone toca (toque diferenciado).



Retirar o monofone do gancho.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

[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 S<sub>0</sub>. Cada ramal pode ativar apenas uma rechamada. Uma nova rechamada apaga a anterior.

[2] (Veja no Manual de Programação, Ativação de Rechamada/Chamada Urgente por timeout).

## Passo a passo





### Desativação

-  Retirar o monofone do gancho.
-  Digitar o código para cancelar a rechamada.
-  Aguardar o tom de confirmação.
-  Colocar o monofone no gancho.

### Intercalação<sup>1</sup>

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






**Requisito:** O destino da chamada está em conversação.

-  Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.
-  Digitar o código para confirmar a intercalação.
-  Aguardar o atendimento.
-  Iniciar a conversação.

### Monitoração silenciosa<sup>2</sup>

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 conversação.

-  Retirar o monofone do gancho.
-  Digitar o código para a monitoração silenciosa.
-  Digitar o ramal (por exemplo:11/101).
-  Aguardar o atendimento.
-  Iniciar a monitoração.

[1] Esta facilidade deve estar liberada para o usuário (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

### Chamada urgente/Rechamada em caso de ocupado<sup>1</sup>

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

**Requisito:** O destino da chamada está ocupado.

Aguardar 7 s 



Aguardar 7 segundos pelo tom especial.

Aguardar atendimento.

### Caso tenha sido modificada na programação a forma de ativar a Chamada Urgente:<sup>2</sup>



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para confirmar a chamada urgente.



Aguardar o tom de confirmação.



Aguardar o atendimento.

### Hotline<sup>3</sup>

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.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

[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).

[3] 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).

## Passo a passo

### Warmline<sup>1</sup>

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.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

### Chamada ao Terminal de operadora<sup>2</sup>

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



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para chamar o terminal de operadora.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

### Chamada com comunicação direta

Ativa o envio de mensagens de voz para os telefones Profiset 3030 através do alto-falante (alta-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 de a mensagem ser pronunciada e o display indica o nome ou o número do interlocutor.

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



Digitar o código para a mensagem direta.

[1] 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).

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

### Passo a passo

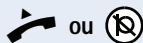


Digitar o ramal ou grupo de chamada (CG).



Pronunciar a mensagem.

#### Responder a chamada



ou



Retirar o monofone do gancho ou pressionar a tecla MUTE.



Iniciar a conversação.

### Atendimento automático em viva-voz<sup>1</sup>

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.

#### Ativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar o atendimento.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

#### Desativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desativar o atendimento.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

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

## Passo a passo

LCR<sup>1</sup>

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 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.



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.

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.

Para avisar ao usuário que uma outra Operadora esta sendo acessada, os telefones analógicos ouvem um tom de aviso.

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

## Passo a passo

### LCR Bypass <sup>1</sup>

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.



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.

### ACS<sup>2</sup>

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 a escolha da operadora com a melhor tarifa no momento da chamada ou fixar uma operadora única, desde que as regras de conversão estejam devidamente programadas.

Os primeiros dígitos do número selecionado pelo usuário serão analisados pelo sistema. Se fizerem parte das Regras de Conversão, serão substituídos pelo número predefinido na regra. A rota/destino a ser utilizada também pode ser predeterminada. Não esta 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

- [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.
- [2] O ACS não afeta a facilidade Números de emergência se o usuário discar diretamente.



## Passo a passo

Regras de Conversão:

Índice	Número Selecionado	Número 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.



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.

## Passo a passo

### Temporizador para chamada externa sainte<sup>1</sup>

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 tempo configurado terminar, a chamada será automaticamente interrompida.

Antes que a chamada seja interrompida pelo temporizador, um tom de alerta será sinalizado durante 10 segundos no ramal.

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



Retirar o monofone do gancho.



Digitar um número externo.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversa.



Temporizador começa a contar o tempo programado para o ramal.



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

DISA<sup>1</sup>

DISA (Direct Inward System Access) é uma facilidade que permite estabelecer uma chamada externa a 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" → Página 43
- "Desativação de facilidades" → Página 72
- "Conferência" → Página 32
- "Serviço noturno" → Página 73
- "Pós-discagem" → Página 37
- "Porteiro eletrônico - abertura de porta" → Página 75
- "Cadeado" → Página 61
- "Agenda do sistema" → Página 14
- "Agenda individual" → Página 15
- "Detecção do tempo de Flash do ramal" → Página 78
- "Não perturbe" → Página 47

**Requisito:** O telefone 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.

[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 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 ports físicos. A facilidade DISA utiliza ports especiais para o correto funcionamento e não podem ser monitorados. Se um port físico for usado durante a execução da facilidade DISA, este poderá ser monitorado normalmente pelo TAPI.

## Passo a passo



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

ou



Digitar o número externo.



Iniciar a conversação.

## Chamada através de um MSN temporário

Permite escolher, temporariamente um MSN da própria lista para realizar uma chamada externa.

**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):



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para MSN temporário.



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.

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

## Funções usadas durante a chamada

### Consulta<sup>1</sup>

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.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o número do ramal (por exemplo: 11/101) ou selecionar um acesso para linhas externas (por exemplo: 0) e digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a consulta.

#### Para voltar à primeira chamada...



Aguardar o interlocutor consultado desligar.

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



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para retornar a primeira chamada.



Aguardar o atendimento.



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

### Transferência<sup>1</sup>

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

**Requisito:** Uma chamada em curso.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o número do ramal ou número externo.

**Opcional** (  )

Informar ao interlocutor sobre a segunda chamada.



Colocar o monofone no gancho.

### De externa para externa via linha externa analógica<sup>2</sup>

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 "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.

[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.

[2] A chamada será finalizada em três situações:

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

## Passo a passo

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



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para recuperar a chamada em espera.



Aguardar o atendimento.



Continuar a conversação.

## Pêndulo

O pêndulo permite alternar a conversação entre duas chamadas.

**Requisito:** Está sendo realizada uma consulta.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para alternar entre as duas chamadas.



Aguardar o atendimento.



Continuar a conversação.

## Passo a passo

### Conferência<sup>1</sup>

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

#### Conferência a três

**Requisito:** Uma chamada em curso.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



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.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash.



Digitar o código para iniciar a conferência a três.



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 a administrar até 5 novos participantes (ramais slaves).

- **Adicionar 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, uma rechamada é iniciada 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 existe uma limitação de no máximo 16 linhas configuradas com a opção CLIP DTMF o que resulta em restrições na facilidade de conferência em função do número de linhas que estejam utilizando em determinado momento o CLIP DTMF. Isto se deve ao motivo que tanto o CLIP DTMF como a Conferência utilizam recursos comuns no sistema. Assim temos, por exemplo:
  - Em um sistema com 16 linhas CLIP DTMF são possíveis 2 conferências com 3 participantes;
  - Em um sistema com 8 linhas CLIP DTMF é possível 1 conferências com 8 participantes ou 2 conferências com 4 participantes;
  - Em um sistema sem linhas CLIP DTMF são possíveis 2 conferências com 8 participantes.Para liberar ports adicionais para serem utilizados pela facilidade de Conferência sem que haja a dependência da utilização do CLIP DTMF, é necessário desabilitar esta função para algumas linhas. (ver Manager ou 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.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash.



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.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash.



Digitar o código para adicionar o participante.



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.
- 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

## Passo a passo

### 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.



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 conferência 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.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash.



Digitar o código para encerrar conferência.



Colocar o telefone no gancho.

## Passo a passo

### Estacionamento<sup>1</sup>

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

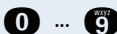
**Requisito:** Uma chamada em curso.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para o estacionamento.



Selecionar a posição de estacionamento (por exemplo: 0).



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Recuperação de chamada estacionada



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código de recuperação de estacionamento.



Selecionar a posição de estacionamento que deseja atender (por exemplo: 0).



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

### Recuperação de chamada externa estacionada

Uma chamada externa colocada em espera através da facilidade "**Estacionamento geral**" em um telefone de sistema, pode ser retomada em qualquer ramal que possua acesso a mesma linha externa.

**Requisito:** Uma chamada externa foi colocada em espera em uma linha externa conhecida.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para recuperar a chamada.



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



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

### Pós-discagem<sup>1</sup>

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

**Requisito:** Uma chamada em curso em telefone decádico ou terminal de operadora.



Digitar o código para a pós-discagem.



Digitar as informações solicitadas pelo serviço de auto-atendimento.



Aguardar o tom de confirmação.



Ao término da consulta colocar o monofone no gancho.

### 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.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para envio do sinal de flash na linha externa analógica.



Proceder conforme instruções do sistema acessado.

[1] Isto impede que os números digitados sejam confundidos com os serviços do sistema. Não é preciso utilizar esta facilidade em MF basta discar diretamente as informações solicitadas pelo auto-atendimento.

## 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 está ocupado.

Após a recuperação, o destino é desconectado.

**Requisito:** Foi realizada uma consulta e o destino está ocupado.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para a recuperação da chamada em espera.



Aguardar o atendimento.



Continuar a conversa.

### Código de custo<sup>1</sup>

As informações a respeito das chamadas externas podem ser associadas a determinados códigos denominados "**Código de custo**" sendo apresentados nos bilhetes de tarifação permitindo assim um controle dos custos de telefonia de cada ligação. Este código de custo 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.

Se os códigos de custo não foram previamente configurados via HiPath 1100 Manager (ver Códigos de custo - A31003-K1160-B810-\*-\*), nos telefones analógicos e telefones S<sub>0</sub>, apenas os códigos de custo com 10 dígitos, serão aceitos. Caso contrário, a chamada não será completada.

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

[1] Esta informação pode ser ou não apresentada no bilhete (veja no Manual de Programação - Bilhetagem dos dados de chamada - Código de custo para bilhete). Os números de emergência não requerem um "código de custo" para serem chamados. Quando for feita uma "Reserva de linha externa" → Página 16 o código de custo será armazenado para ser utilizado automaticamente mais tarde quando a "reserva" rechamar.

## Passo a passo

## Chamadas externas saintes



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para entrar com o "código de custo".



Digitar o código de custo (seqüência de até 10 dígitos de 0...9).



Digitar o código para acesso a linha externa (por exemplo: 0) e o número externo desejado.



Aguardar o atendimento. Iniciar a conversação.



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

O código de custo pode ser previamente configurado via HiPath 1100 Manager (ver Códigos de custo - A31003-K1160-B810-\*.\*) ou não. Caso tenha sido configurado e a opção para validar o código de custo seja selecionada, apenas os códigos configurados serão aceitos. Ao digitar um código 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 uma Rechamada, o telefone toca com dois sinais breves a cada quatro segundos (seqüência de sinais duplos).
- Ao receber uma chamada externa, o telefone toca uma vez a cada quatro segundos (seqüência de sinais únicos)
- Ao receber uma chamada do porteiro eletrônico interno, o telefone toca com três sinais breves a cada quatro segundos (seqüência 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 (seqüência de sinais duplos).

### ...com monofone

Para atender uma chamada que toca no ramal, basta retirar o monofone do gancho.

**Requisito:** O telefone toca.



O ramal chama.



Retirar o monofone do gancho.



Iniciar a conversação.



## Passo a passo

### 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.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para atendimento da chamada.

ou



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



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 31)...



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para alternar entre as duas chamadas.



Aguardar o atendimento.



Continuar a conversação.

## Passo a passo

### Captura

#### Em grupo<sup>1</sup>

A captura em grupo permite que qualquer ramal do grupo possa atender uma chamada que toca em outro ramal do mesmo grupo.

**Requisito:** Um ramal do grupo está tocando.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para captura da chamada em grupo.



Aguardar o atendimento.



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.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para captura individual.



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



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

[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.

## Passo a passo

### Desvio<sup>1</sup>

Permite desviar uma chamada até duas vezes<sup>2</sup> 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 ou Atendedor/FAX.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desvio interno.



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)



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

#### Externo<sup>3</sup>

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

- [1] Quando um agente UCD ativar o desvio, será automaticamente "deslogado" do grupo. Quando "logado", o desvio é desativado. Quando um agente UCD ativar o desvio em caso de não atendimento, irá para o estado de 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 (ver Manual de Programação - A31003-K1160-B804-\*-\*). Desvio em Cascata).
- [3] 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.  
Caso a facilidade "Deflexão de chamada" esteja disponível, a chamada de entrada cujo o ramal de destino esteja com o serviço de Desvio externo ativo (\*11), será encaminhada diretamente para o destino externo através da rede pública

### Passo a passo



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desvio externo.



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 seleção.



Digitar o número desejado.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Em caso de não atendimento<sup>1</sup>

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.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desvio interno.



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.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

[1] 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 no caso de ocupado é desviada imediatamente.

## Passo a passo

### Para o Atendedor/FAX<sup>1</sup>

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



Retirar o monofone do gancho.



Selecionar qual o tipo de desvio desejado:

1. \* 1 1 - Desvio direto
2. \* 1 4 - Desvio em caso de não atendimento



Selecionar o destino do desvio:

1. 7 4 0 - Fax
2. 7 4 1 - Atendedor (discagem direta a ramal)
3. 7 4 2 - Atendedor/FAX
4. 7 4 3 - Anúncio



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Condicional<sup>2</sup>



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

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)

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

[2] 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. Não é possível marcar um Desvio Condicional em um ramal S<sub>0</sub>.

### Passo a passo

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.

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

1. Configure no Aplicativo TSP 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.

### Desativação de desvio

Permite que o ramal volte a receber chamadas.

#### Interno/Externo



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para desativar desvio.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

#### Condiciona



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para desativar desvio.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

## Passo a passo

### 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 Correo de Voz ou número externo.



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para desativar desvio.

Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

### Não perturbe<sup>1</sup>

A facilidade "não perturbe" permite que o ramal não receba chamadas internas e 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.

#### Ativação



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para ativar o "não perturbe".

Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

#### Desativação



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para desativar o "não perturbe".

Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

[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 eletrônico interno serão sinalizadas.

### Passo a passo

## Correio de voz<sup>1</sup>

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 os ramais recebam a indicação de Mensagem em Espera (WMI) do servidor interno de correio de voz quando uma mensagem for deixada em sua caixa postal, é necessário **ativar** a facilidade de recebimento de WMI interno.

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 WMI externo". Os ramais componentes deste grupo recebem a indicação de Mensagem em Espera (WMI) do servidor externo de correio de voz quando uma mensagem for deixada em sua caixa postal.

### Indicador de Mensagem em Espera (WMI)<sup>1</sup>

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

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

### WMI para os Telefones analógicos<sup>2</sup>

Quando houver uma mensagem disponível na caixa postal do usuário, poderá ser sinalizada por:

- através de ícones apresentados no display de telefones analógicos com identificador de chamada (CLIP - FSK);
- um tom especial nos telefones analógicos (sem CLIP);

[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 postal, devem estar programados e o serviço habilitado no Grupo WMI externo (veja no Manual de programação, Programação de ramal - Grupo WMI externo);

[2] Telefones analógicos com a facilidade CLIP FSK disponível, podem indicar o serviço WMI através de ícones em seu display ou outro tipo de sinalização.

## Passo a passo

### Ativação do recebimento de WMI interno<sup>1</sup>

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 WMI interno.

#### Ativação



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para ativar o "WMI interno".



Aguardar o tom de confirmação.



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



Colocar o monofone no gancho.

#### Desativação



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para desativar o "WMI interno".



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



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

[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 postal

Para acessar a sua caixa postal, 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 postal pelos chamadores.



Retirar o monofone do gancho.



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



Aguardar o atendimento.

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 43).

### Deixando uma mensagem

A maioria dos chamadores acessam à caixa postal 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 postal 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 realizou um desvio para sua caixa postal. O HiPath 1100 atende a chamada e conecta a caixa postal do Servidor de Correio de Voz do usuário ausente.

O chamador ouve o anúncio de saudação da caixa postal 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 postais padrão, sendo 2 caixas postais 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 postais, ele poderá configurar a sua própria caixa postal.

A **caixa postal** 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 postais** oferecem aos chamadores - além do anúncio/saudação - a possibilidade de acessá-la diretamente ou acessar a uma outra caixa postal.

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 postal 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 conexão do usuário está ocupada".
  - desvio em caso de não atendimento: "O usuário desejado não responde".
-

## Passo a passo

### Configuração da caixa postal pessoal

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

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



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



Introduzir a senha para a caixa postal (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 postal 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 postal caso a caixa pessoal e uma caixa de linha externa possuam a mesma senha. Por exemplo: caso o usuário acesse a caixa postal EVM, e a senha da caixa postal pessoal for a mesma senha de alguma caixa postal da linha, cujo usuário for membro, a caixa postal acessada será sempre a pessoal.

Para que o usuário consiga acessar a caixa postal da linha externa a que pertence, ele deve mudar a senha da caixa postal pessoal ou a senha da caixa postal da linha externa.

### Ativação a caixa postal pessoal

Para que as chamadas tenham acesso à caixa postal, deve-se configurar um desvio de chamada → Página 43 para o destino 790 (=Entry Voice Mail) no seu telefone. Através da facilidade DISA → Página 27, pode ativar, para o seu telefone, o desvio de chamadas para Entry Voice Mail.

## Passo a passo

### Consulta à caixa postal pessoal

Se forem gravadas mensagens para você na sua caixa postal, isto será sinalizado no seu telefone da seguinte forma:

- ouve-se um sinal de discar especial ao levantar o monofone.

 7 9 0

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



Introduzir a senha para a caixa postal 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

 7 9 0

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



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



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



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

#### Em um telefone externo



Estabelecer a ligação ao seu HiPath 1100. Introduzir 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 postal pessoal (padrão = 1234).



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

## Passo a passo



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 para "Ocupação de linha específica" (consultar o técnico de suporte do sistema), pressione a tecla Flash, antes de selecionar a sua caixa postal.

Nos telefones DEC é necessário utilizar a "Pós-discagem" (MF) → Página 37.

## Segundo Atendedor<sup>1</sup>

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.

## Grupos<sup>2</sup>

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)

Até 10 grupos de chamada (CG - Call Group) podem ser configurados e chamados através de um número próprio.

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



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o número do Grupo de chamada (CG).



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

[1] O Segundo atendedor também pode ser um Atendedor/FAX. Ver 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.

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

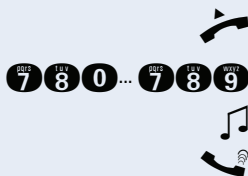
## Passo a passo

### Grupos de busca (HG)

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.



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o número do Grupo busca (HG).

Aguardar o atendimento.

Iniciar a conversação.

### Logon e logoff no Grupo de busca (HG) e Grupo de chamada (CG)<sup>1</sup>

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.

#### Entrar no grupo



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para entrar no grupo.



Caso o ramal pertença à mais de um Grupo:  
Digitar o número do grupo desejado (por exemplo: 770/780)



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

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



## Passo a passo

### Sair do grupo



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para sair do grupo.



Caso o ramal pertença à mais de um Grupo:  
Digitar o número do grupo desejado (por exemplo: 770/  
780)



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Grupos de chamada UCD<sup>1</sup>

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.

Até 10 grupos UCD podem ser configurados.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o número do grupo UCD desejado.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.

[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 Login/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.

## Passo a passo

### Logon/Logoff no grupo UCD<sup>1</sup>

#### Logon do Agente

Permite ao Agente entrar em um grupo ao qual pertença a qualquer momento.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para entrar no grupo de chamada UCD.



Digitar o número do grupo de chamada UCD desejado (por exemplo: 790)



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

#### Logoff do Agente

Permite ao Agente sair do grupo de chamada UCD.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para sair do grupo de chamada UCD.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Agente Disponível/Indisponível no grupo UCD

#### Agente Disponível

Habilita o Agente a começar a receber as chamadas dentro do grupo.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para se tornar disponível no grupo de chamada UCD.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

[1] Depois do Agente estar conectado (logon) em outro grupo ele será automaticamente desconectado (logoff) do grupo anterior. Quando um agente UCD ativar o desvio, será automaticamente "deslogado" do grupo. Quando "logado", o desvio é desativado. Quando um agente UCD ativar o desvio em caso de não atendimento, irá para o estado de 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

### Agente Indisponível

Permite ao Agente se ausentar do grupo.  
Por exemplo: uma reunião.



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para se tornar indisponível no grupo de chamada UCD.



Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

### Agente UCD em serviço/fora de serviço

#### Em serviço

O Agente pode voltar a receber as chamadas dentro do grupo pois já terminou uma atividade solicitada.  
Por exemplo: terminou uma pesquisa para um cliente.



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para ativar o serviço.



Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

#### Fora de serviço

O Agente não pode no momento continuar a receber as chamadas dentro do grupo, pois já, está executando uma atividade solicitada.  
Por exemplo: uma pesquisa para um cliente.



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para desativar o serviço.



Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

### Passo a passo

## 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 (ver 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. (ver no manual de programação - Programação de ramal - Bloqueio de chamadas a cobrar para grupo UCD)
- Bloqueio de chamadas a cobrar para Atendedor/Fax  
No caso de chamadas transferidas para o Atendedor/Fax o bloqueio não funciona. (ver no manual de programação - Atendedor/Fax - Bloqueio de chamadas a cobrar para Atendedor/Fax)

## Ramal de fuga<sup>1</sup>

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 (ver 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.



Retirar o monofone do gancho .



Digitar o código para memorizar uma senha.



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



Digitar nova senha.



Confirmar a nova senha.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.



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

Cadeado<sup>1</sup>

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 (ver 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).

[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

### Ativação



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para ativar o cadeado.



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



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Desativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desativar o cadeado.



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



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

## 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.

### Ativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar a música em espera.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho novamente.

### Desativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desativar a música em espera.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho novamente.

## Passo a passo

## Sinalização de ocupado quando o ramal esta 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 exemplo, quando apenas uma pessoa do grupo está presente e não deseja ser incomodada por outras chamadas enquanto está em conversação.

### Ativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar a sinalização de ocupado.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho novamente.

### Desativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desativar a sinalização de ocupado.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho novamente.

## 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.

Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para escolher o país.

Digitar o código do país de 8 dígitos. O código é memorizado e o sistema reinicializado.

<b>País</b>	<b>Código</b>
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
Singapura	74857265
Peru	75051002
Malásia	76010255
IM Inglês	85315585
Espanha	96149549
China	98245912



## Passo a passo

<b>País</b>	<b>Código</b>
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 <sup>1</sup>	99251480

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

- a) O acesso ao grupo de linhas externas (→ Página 13) será feito pelo dígito "9" ao invés de "0";
- b) A chamada ao terminal de operadora (→ Página 21) será feito pelo dígito "0" ao invés de "9";
- c) A captura em grupo (→ Página 42) será feita pela seqüência "\*\*0" ao invés de "\*\*57";
- d) A recuperação de uma chamada estacionada (→ Página 38) será feita pela seqüência "\*\*57" ao invés de "\*\*0";



Aguardar o tom de confirmação.





Colocar o monofone no gancho.

## Passo a passo





### Relé<sup>1</sup>

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

#### Ativação

-  Retirar o monofone do gancho.
-  Digitar o código para ativar o relé.
-  Aguardar o tom de confirmação.
-  Colocar o monofone no gancho.

#### Desativação





-  Retirar o monofone do gancho.
-  Digitar o código para desativar o relé.
-  Aguardar o tom de confirmação.
-  Colocar o monofone no gancho.

#### 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.

#### Ativação

-  Digitar o código no telefone remoto para ativar o relé.
-  Digitar a senha do sistema no telefone remoto (padrão: 31994).
-  Aguardar o tom de confirmação.
-  Colocar o monofone no gancho.

#### Desativação

-  Digitar o código para desativar o relé.
-  Digitar a senha do sistema no telefone remoto (padrão: 31994).
-  Aguardar o tom de confirmação.
-  Colocar o monofone no gancho.

[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

## 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 .



Colocar o monofone no gancho .

## Desativação de alarme geral

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



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desativar o alarme geral.



Digitar o código de acesso (padrão: 31994).



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho novamente.

## 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.

## Passo a passo

### Diário



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar o despertador diário.



Entrar com as horas e com os minutos:

**0 0**... **2 3** = Hora, de 00 a 23

**0 0**... **5 9** = Minuto, de 00 a 59



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Diário, exceto fim de semana



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar o despertador diário, exceto fim de semana.



Entrar com as horas e com os minutos:

**0 0**... **2 3** = Hora, de 00 a 23

**0 0**... **5 9** = Minuto, de 00 a 59



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Após o tempo determinado



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar o despertador após o tempo determinado.



Entrar com as horas e com os minutos:

**0 0**... **2 3** = Hora, de 00 a 23

**0 0**... **5 9** = Minuto, de 00 a 59



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

## Passo a passo

### Em um dia e horário definido



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar o despertador em horário definido.



Entrar com o dia, o mês, as horas e os minutos (por exemplo: 05080830 para 05 de Agosto às 08.30 horas):

**0 1** ... **3 1** =Dia, de 1 a 31

**0 1** ... **1 2** =Mês, de 1 a 12

**0 0** ... **2 3** =Hora, de 00 a 23

**0 0** ... **5 9** =Minuto, de 00 a 59



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Cancelar



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para cancelar o despertador.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Compromisso/Lembrete com anuncio associado

Permite a associação de um anúncio para que seja reproduzido na data e hora estabelecidas para o compromisso/lembrete. O anúncio 2 do módulo EVM é o único que pode ser associado. O próprio usuário pode gravar o anúncio através do monofone, deste modo cada ramal conseguirá personalizar o seu compromisso.



Retire o monofone do gancho.



Digite o código.



Digite o número do ramal que terá um anuncio associado (ex. 11/101).



Aguarde pelo sinal de confirmação..



Colocar o monofone no gancho.

## Passo a passo

### Transferir classe de serviço (COS)<sup>1</sup>

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.



Retirar o monofone do gancho.



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 (padrão: 0000).



Digitar o código para acesso à linha externa.



Aguardar o tom de seleção.



Digitar o número externo desejado.



Aguardar o atendimento.



Iniciar a conversação.



Aguardar o tom de confirmação.



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

### Proteção de dados<sup>2</sup>

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.

#### Ativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar a proteção de dados.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

- [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).
- [2] 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

### Desativação



Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para desativar a proteção de dados.

Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

### 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.

### Ativação

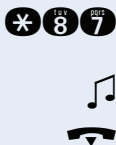


Digitar o código para ligar o tom de chamada em espera.

Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

### Desativação



Digitar o código para desligar o tom de chamada em espera.

Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

## Passo a passo

### Desativação de facilidades

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

- Desvio (condicional e imediato incondicional)
- Fone de cabeça
- Não perturbe
- Proteção de dados
- Despertador
- Rechamada
- Chamada Urgente
- Atendimento automático em viva-voz



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desativação de facilidades.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Monitoração de ambiente<sup>1</sup>

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

#### Ativação



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



Digitar o código para ativar a monitoração de ambiente.



Aguardar o tom de confirmação.

#### Desativação



Colocar o monofone no gancho.

[1] Com a facilidade Atendedor/FAX configurada, 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

**Monitorar a sala**

Retirar o monofone do gancho.



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



Aguardar o atendimento.

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

**Serviço noturno<sup>1</sup>**

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 pode ou não ter sua categoria alterada.

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.

**Ativação**

Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar o serviço noturno.



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



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

[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



### Desativação

Retirar o monofone do gancho.

Digitar o código para desativar o serviço noturno.v

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

Aguardar o tom de confirmação.

Colocar o monofone no gancho.

### Desvio de chamadas não atendidas em 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;

## Passo a passo

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.

## Porteiro eletrônico - abertura de porta<sup>1</sup>

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.



Identificar a pessoa que deseja entrar.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para abertura da porta.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

### Ramal esta em repouso e abre a porta

Neste caso o Porteiro eletrônico receberá um sinal de chamada.



Retirar o monofone do gancho.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código para abertura da porta.

[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

### observação

Caso o sistema possua mais de um Porteiro eletrônico instalado e o ramal tenha permissão para abertura da porta, é necessário entrar com o número do ramal do porteiro.



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



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

## Ativação da programação do sistema

A facilidade "entrar em programação do sistema" permite ao ramal 11 no HiPath1120/1150 e ao ramal 101 no Hi-Path 1190, acessarem os códigos de programação e alterarem as características do sistema.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para entrar em programação.



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



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



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho para encerrar o modo de programação.

## Passo a passo

## Programação remota<sup>1</sup>

A facilidade "programação remota" permite que o HiPath 1100 possa ser programado a distância.

### Utilizando um telefone MF

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



Estando em conversação, digitar o código no ramal programador para transferir o controle do HiPath 1100 para o programador remoto.



O programador remoto deve agora digitar a senha do sistema em seu telefone MF (padrão: 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 configurado com a facilidade Atendedor/FAX programada 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 em seu telefone MF (padrão: 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.

[1] Se a entrada 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

### Através do aplicativo HiPath 1100 Manager<sup>1</sup>

**Requisito:**

- Linha analógica: A entrada serial do sistema deve estar conectada a um modem com acesso à rede telefônica, e o computador remoto também.
- Linha digital: O módulo Opcional S<sub>0</sub> deve estar conectado a uma linha digital do tipo RDSI, e o computador remoto deve possuir um modem RDSI conectado.



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



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

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

### Detecção do tempo de Flash do ramal<sup>2</sup>

Permite que o sistema reconheça o tempo de Flash gerado pelo ramal.

**Requisito:** Ramal equipado com telefone analógico do tipo MF.



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para detecção do tempo de flash do ramal.



Pressionar a tecla Flash.



Colocar o monofone no gancho.

- [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.
- [2] Esta facilidade não funciona, caso o telefone analógico esteja conectado a um optiPoint 500 através de um adaptador (analog adapter).

## Passo a passo

## PABX Trace log

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.

\* 1 7 7

ou

# 1 7 7

Digitar o código para iniciar o trace.

Digitar o código para parar 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.

\* 1 7 8

ou

# 1 7 8

Digitar o código para iniciar o trace estendido.

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 (ver 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.

## Desvio imediato para MSN

As chamadas são desviadas imediatamente.







### Ativação

-  Retirar o monofone do gancho.
-  Digitar o código para ativar o desvio imediato.
-  Digitar o número do destino externo.
-  Aguardar 5 s
-  No caso de chamada PMP: Digitar o número de MSN/Atendedor atribuído ao ramal.
-  Aguardar 5 s
-  Colocar o monofone no gancho.










## Passo a passo

### Desativação







-  Retirar o monofone do gancho.
-  Digitar o código para desativar o desvio imediato.
-  Aguardar 5 s
-  No caso de chamada PMP: Digitar o número de MSN/ Atendedor atribuído ao ramal.
-  Aguardar 5 s
-  Colocar o monofone no gancho.

### Desvio em caso de não atendimento para MSN

#### Ativação

-  Retirar o monofone do gancho.
-  Digitar o código para ativar o desvio de chamadas não atendidas.
-  Digitar o número do destino externo.
-  Aguardar 5 s
-  No caso de chamada PMP: Digitar o número de MSN/ Atendedor atribuído ao ramal.
-  Aguardar 5 s
-  Colocar o monofone no gancho.

#### Desativação

-  Retirar o monofone do gancho.
-  Digitar o código para desativar o desvio de chamadas não atendidas.
-  Aguardar 5 s
-  No caso de chamada PMP: Digitar o número de MSN/ Atendedor atribuído ao ramal.
-  Aguardar 5 s
-  Colocar o monofone no gancho.

## Passo a passo

### Desvio em caso de ocupado para MSN

As chamadas são desviadas quando a sua linha está ocupada.

#### Ativação

Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ativar o desvio em caso de ocupado.



Digitar o número do destino externo.

Aguardar 5 s

Aguardar o sinal de confirmação.



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

Aguardar 5 s

Aguardar o sinal de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

#### Desativação

Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desativar o desvio em caso de ocupado.

Aguardar 5 s

Aguardar o sinal de confirmação.



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

Aguardar 5 s

Aguardar o sinal de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

## Passo a passo

### Identificação de chamadas anônimas (Trace)<sup>1</sup>

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.



Em telefones analógicos do tipo MF pressionar a tecla Flash primeiro.



Digitar o código de programação.



Manter o monofone fora do gancho.

### Restrição de envio de MSN

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

#### Ativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para ligar a supressão do número do ramal.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

#### Desativação



Retirar o monofone do gancho.



Digitar o código para desligar a supressão do número do ramal.



Aguardar o tom de confirmação.



Colocar o monofone no gancho.

[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 na rede RDSI

Em alguns países é possível acessar as facilidades RDSI através da seleção de facilidades disponibilizadas pela operadora local (consultar o técnico de suporte do sistema).



1. Digitar o código.



2. Introduzir o código externo.

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



3. Introduzir o código para a função RDSI desejada.



4. Aguardar o tom de confirmação.

Exemplo:

- Ligar desvio na rede pública:  
\*210\* número de destino #.
- Desligar 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).

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 facilidade "Não perturbe" está ativada para o seu ramal (tom diferenciado). Em caso afirmativo, desativar → Página 47.

**Não é possível discar um número externo:**

Verificar se o seu telefone foi bloqueado (tom diferenciado). Em caso positivo, desbloquear o telefone → Página 61.

**Em caso de outras falhas de funcionamento:**

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

# Índice Remissivo

## A

ACS .....	24
Agenda .....	14
agenda do sistema .....	14
agenda individual .....	15
programação de agenda individual .....	15
Ajuda em caso de problemas .....	8
Atender chamadas .....	40
atendimento de chamada em espera .....	41

## B

Bloqueio de chamadas a cobrar .....	60
-------------------------------------	----

## C

Cadeado .....	61
Caixa postal .....	52
ativar .....	53
configurar .....	53
consultar .....	54
pessoal .....	52
Captura .....	42
em grupo .....	42
individual .....	42
Chamada ao terminal de operadora .....	21
Chamada através	
de um MSN temporário .....	28
Chamada com comunicação direta .....	21
Chamada urgente/rechamada em caso de ocupado .....	20
Código de custo .....	38
Conferência .....	32
Confirmação/desativação	
de alarme geral .....	67
Consulta .....	29
Correio de voz .....	48
acesso a caixa postal .....	50
deixar uma mensagem .....	51
desvio para Correio de Voz .....	51

## D

Desativação de alarme geral .....	67
Desativação de facilidades .....	72
Despertador .....	67
após o tempo determinado .....	68
cancelar .....	69
consultar .....	69
diário .....	68
diário, exceto fim de semana .....	68
em um dia e horário definido .....	69
Desvio	
condicional .....	45
desativar .....	46
desvio em linha RDSI .....	80
em caso de não atendimento .....	44
externo .....	43
interno .....	43
para o Atendedor/FAX .....	45
Desvio em linha analógica	
interno .....	43
Desvio em linha digital	
desvio em caso de	
não atendimento para MSN .....	81
ocupado para MSN .....	82
desvio imediato para MSN .....	80
Desvio em linha RDSI .....	80
Detecção do tempo de Flash do ramal ..	78
DISA .....	27

## E

Efetuar chamadas .....	12
com a facilidade Ocupação automática	
de linha externa ativa .....	12
com o monofone .....	12
considerações .....	12
usando grupo de linhas externas .....	13
Entrar em programação do sistema .....	76
Entry Voice Mail EVM .....	52
anúncio/saudação .....	52
caixa postal .....	52
Estacionamento .....	36
EVM .....	52

**F**

Flash na linha externa .....	37
Funções de linhas RDSI .....	80
desvio .....	80
facilidades da operadora .....	84
identificação de chamadas anônimas (Trace) .....	83
restrição de envio de MSN .....	83
Funções diversas .....	61
babyphone .....	72
cadeado .....	61
configurar idioma/país .....	64
confirmação/desativação de alarme geral .....	67
desativação de facilidades .....	72
despertador .....	67
detecção do tempo de Flash do ramal .....	78
entrar em programação do sistema ....	76
mudança de senha cadeado .....	61
música em espera .....	62
PABX trace log .....	79
porteiro eletrônico - abertura de porta .....	75
programação remota .....	77
proteção de dados .....	70
relé .....	66, 78
serviço noturno .....	73
sinalização de ocupado quando o ramal esta ocupado .....	63
tom de chamada em espera .....	71
transferir classe de serviço (COS) .....	70
Funções usadas durante a chamada .....	29
código de custo .....	38
conferência .....	32
consulta .....	29
estacionamento .....	36
flash na linha externa .....	37
pêndulo .....	31
pós-discagem .....	37
recuperação de chamada em espera .....	38
transferência .....	30
Funções usadas na realização de chamadas .....	12
ACS .....	24
agenda .....	14
chamada ao terminal de operadora .....	21
chamada através	

de um MSN temporário .....	28
chamada com comunicação direta .....	21
chamada urgente/rechamada em caso de ocupado .....	20
DISA .....	27
efetuar chamadas .....	12
hotline .....	20
intercalação .....	19
LCR .....	23
LCR Bypass .....	24
monitoração silenciosa .....	19
ocupação de linha específica .....	14
rechamada .....	18
reservar linha .....	16
temporizador para chamada externa sainte .....	26
warmline .....	21
Funções usadas no recebimento de chamadas .....	40
Funções usadas no recebimento de chamadas	
atender chamadas .....	40
bloqueio de chamadas a cobrar .....	60
captura .....	42
correio de voz .....	48
desvio .....	43
grupos .....	55
indicador de mensagem em espera ...	49
não perturbe .....	47
ramal de fuga .....	60
segundo atendedor .....	55

**G****Grupos**

agente disponível/Indisponível no grupo UCD .....	58
agente UCD em serviço/fora de serviço .....	59
grupos CG .....	55
grupos de busca (HG) .....	56
grupos de chamada UCD .....	57
logon e logoff no grupos de busca (HG) e grupo de chamada (CG) .....	56
logon/logoff no grupo UCD .....	58
Grupos CG .....	55
Guia prático .....	85

### H

Hotline .....	20
Hunting Group .....	56

### I

Indicador de mensagem em espera .....	49
Intercalação .....	19

### L

LCR .....	23
LCR Bypass .....	24
Logon e Logoff no grupos de busca (HG) e grupo de chamada (CG) .....	56

### M

Mensagem direta para alta-voz atendimento automático em viva-voz .....	22
Monitoração de ambiente (Babyphone) .....	72
monitorar a sala .....	73
Monitoração silenciosa .....	19

### N

Não perturbe .....	47
--------------------	----

### O

Ocupação de linha específica .....	14
------------------------------------	----

### P

PABX Trace log .....	79
Pêndulo .....	31
Plano de numeração .....	10
Porteiro eletrônico - abertura de porta ...	75
Pós-discagem .....	37
Princípio de utilização .....	9
Problemas .....	8
Programação remota .....	77
Proteção de dados .....	70

### R

Ramal de fuga .....	60
Rechamada .....	18
Recuperação de chamada em espera ....	38
Relé .....	66, 78
Reservar linha .....	16
para acesso a internet .....	17

### S

Segundo Atendedor .....	55
Serviço noturno .....	73
Sinalização do sistema .....	11

### T

Técnico de suporte do sistema .....	8
Telefone utilização .....	9
Temporizador para chamada externa sainte .....	26
Tom de chamada em espera .....	71
Trace .....	83
Transferência .....	30
Transferir classe de serviço (COS) .....	70






### W

Warmline .....	21
----------------	----



# 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
	Pressione a tecla flash caso esteja utilizando um telefone analógico do tipo MF

## Plano de numeração

Descrição	HiPath 1120	HiPath 1150	HiPath 1190
Linha externa	801 a 808	801 a 832	801 a 845
Ramal, incluindo S <sub>0</sub>	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		
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

### Ocupação de linha externa






























































Facilidade	Código
Chamada externa	0
Chamada externa através de grupo de linhas externas	<sup>EXT</sup> 8 <sup>WAZ</sup> 9 <sup>EXT</sup> 0 ... <sup>EXT</sup> 8 <sup>WAZ</sup> 9 <sup>WAZ</sup> 9  externo
Ocupação de linha externa	<sup>EXT</sup> 8 <sup>EXT</sup> 0 <sup>EXT</sup> 1 ... <sup>EXT</sup> 8 <sup>EXT</sup> 4 <sup>EXT</sup> 5  externo
Acesso à Internet Ativação	* <sup>EXT</sup> 4 <sup>WAZ</sup> 9 <sup>EXT</sup> 3  linha externa
Acesso à Internet Desativação	# <sup>EXT</sup> 4 <sup>WAZ</sup> 9 <sup>EXT</sup> 3  linha externa
Reserva de linha externa Ocupada	1º) Aguardar   O telefone toca externo ou 2º)  * <sup>EXT</sup> 5 <sup>EXT</sup> 8  O telefone toca externo


### Funções usadas na realização de chamadas

Facilidade	Código
Agenda do sistema	* <sup>EXT</sup> 7 + 0 0 0 ... <sup>EXT</sup> 2 <sup>EXT</sup> 4 <sup>EXT</sup> 9
Agenda individual	* <sup>EXT</sup> 7 + * 0 ... * 4
Agenda individual Programação	* <sup>EXT</sup> 9 <sup>EXT</sup> 2 + * 0 ... * 4  número
Chamada com comunicação direta	* <sup>EXT</sup> 8 0  ramal com telefone de sistema aguardar   pronunciar a mensagem
Chamada interna	ramal

<b>Chamar grupo de chamada (CG)</b>	  <b>7</b>  <b>7</b> <b>0</b> ...  <b>7</b>  <b>7</b>  <b>9</b> 
<b>Chamar grupos de busca (HG)</b>	  <b>7</b>  <b>8</b> <b>0</b> ...  <b>7</b>  <b>8</b>  <b>9</b> 
<b>Chamar grupo de chamada UCD</b>	  <b>7</b>  <b>9</b> <b>0</b> ...  <b>7</b>  <b>9</b>  <b>9</b> 
<b>Chamada urgente</b> Ramal ocupado	1º)    (ocupado)   ou 2º)    (ocupado)   <b>*</b>  <b>5</b>  <b>8</b> 
<b>Hotline</b> (Caso programado)	 
<b>Warmline</b> (Caso programado)	 Aguardar 
<b>Intercalação</b> No ramal ocupado	   ocupado   <b>*</b>  <b>6</b>  <b>2</b> 
<b>LCR Bypass</b>	  <b>*</b>  <b>4</b>  <b>5</b> +   operadora + número 
<b>Monitoração silenciosa</b> (No ramal ocupado)	  <b>*</b>  <b>9</b>  <b>4</b>  <b>4</b>   ramal ocupado 
<b>Rechamada</b> Ativação (Ramal não atende ou ocupado)	1º)    não atende   <b>*</b>  <b>5</b>  <b>8</b>  Aguardar. O telefone toca   ou 2º) Aguardar  Aguardar. O telefone toca  
<b>Rechamada</b> Desativação	   <b>#</b>  <b>5</b>  <b>8</b> 
<b>Operadora</b>	  <b>9</b> 
<b>Chamada através de um MSN temporário</b>	  <b>*</b>  <b>4</b>  <b>1</b>   Posição MSN ou Número MSN   linha externa   número externo 


























## Funções usadas durante a chamada

Facilidade	Código
<b>Código de custo</b>	     código de custo   número 
<b>Conferência</b>	      
<b>Consulta</b> (Para encerrar a Consulta, aguarde desligar)	   
<b>Estacionamento</b>	         
<b>Recuperação de chamada estacionada</b>	        
<b>Recuperação de chamada externa estacionada</b>	     linha 
<b>Pêndulo</b> (Utilizar após Consulta, para atendimento de Segunda Chamada ou Chamada Urgente)	    
<b>Pós-discagem</b> (Necessita ser ativada a cada nova chamada em telefones decádicos)	    
<b>Recuperação de uma chamada em espera</b>	     (caso ocupado ou não atende) <b>ou</b>    (para telefones MF em caso de não atendimento)










































<p><b>Transferência</b>  (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>	
---	---

## Funções usadas no recebimento de chamadas















Facilidade	Código
<b>Acesso à caixa postal</b>	
<b>Atendimento de chamada em espera</b>	 <p>ou</p> 
<b>Captura em grupo</b>	
<b>Captura individual</b>	
<b>Desvio em linha analógica:</b>	
<b>Desvio para número externo</b>	
<b>Desvio interno</b>	
<b>Desvio</b> Desativação	
<b>Desvio em caso de não atendimento ou ocupado</b> Ativação	
<b>Desvio em caso de não atendimento ou ocupado</b> Desativação	
<b>Não perturbe</b> Ativação	

<b>Não perturbe</b> Desativação	     
<b>EVM:</b>	
<b>Consulta no próprio ramal</b>	    Grupo VM  senha 
<b>Consulta a partir de outro ramal</b>	    Grupo VM  senha  ramal 
<b>Consulta a partir de um ramal externo</b>	  seu número externo +   senha  ramal 

## Funções diversas

Facilidade	Código
<b>Porteiro Eletrônico</b> <b>Abertura de porta</b>	     ou      +  ramal
<b>Alarme geral</b> Desativação	       senha 
<b>Mudança de senha de cadeado</b>	     senha atual  nova senha  confirmar nova senha 
<b>Cadeado</b> Ativação	     senha  
<b>Cadeado</b> Desativação	     senha  

<b>Sinalização de ocupado quando o ramal esta ocupado</b> Ativação	 * <sup>WAT</sup> 9 <sup>JU</sup> 4 <sup>DIS</sup> 1 1  
<b>Sinalização de ocupado quando o ramal esta ocupado</b> Desativação	 # <sup>WAT</sup> 9 <sup>JU</sup> 4 <sup>DIS</sup> 1 1  
<b>Programação do sistema</b> Ativação	 * <sup>WAT</sup> 9 <sup>JU</sup> 5  senha  códigos
<b>Desativação de facilidades</b> (Desvios, Não perturbe, Fone de cabeça, Proteção de dados, Despertador, Rechamada)	 # 0  
<b>Configuração do Idioma/País</b>	 * <sup>WAT</sup> 9 <sup>JU</sup> 4 <sup>DIS</sup> 1 <sup>DIS</sup> 2  código do país 
<b>Logon no grupo chamada (CG) e Grupos de busca (HG)</b>	 * <sup>WAT</sup> 8 <sup>JU</sup> 5  grupo (caso pertença à mais de um) 
<b>Logoff no grupo chamada (CG) e Grupos de busca (HG)</b>	 # <sup>WAT</sup> 8 <sup>JU</sup> 5  grupo (caso pertença à mais de um) 
<b>Monitoração de ambiente</b> (Babyphone)	 * <sup>WAT</sup> 8 <sup>DIS</sup> 8  
<b>Música em espera</b> Ativação	 * <sup>WAT</sup> 9 <sup>JU</sup> 4 <sup>DIS</sup> 1 0 música 
<b>Música em espera</b> Desativação	 # <sup>WAT</sup> 9 <sup>JU</sup> 4 <sup>DIS</sup> 1 0 
<b>Programação remota</b> HiPath 1100 Manager	 * <sup>WAT</sup> 9 <sup>WAT</sup> 9 <sup>DIS</sup> 2  

<p><b>Programação remota</b> Através de um telefone MF</p>	<p><b>1º)</b> 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><b>ou</b></p> <p><b>2º)</b> Programador remoto disca para o sistema e é atendido através da facilidade Atendedor/FAX:</p> <p></p>
<p><b>Proteção de dados</b> Ativação</p>	<p></p>
<p><b>Proteção de dados</b> Desativação</p>	<p></p>
<p><b>Relé</b> Ativação (Apenas para HiPath 1120)</p>	<p></p>
<p><b>Relé</b> Desativação (Apenas para HiPath 1120)</p>	<p></p>
<p><b>Serviço noturno</b> Ativação</p>	<p></p>
<p><b>Serviço noturno</b> Desativação</p>	<p></p>
<p><b>Tom de chamada em espera</b> Ativação</p>	<p></p>
<p><b>Tom de chamada em espera</b> Desativação</p>	<p></p>
<p><b>Transferir classe de serviço (COS)</b></p>	<p></p>
<p><b>Deteção do tempo de Flash do ramal</b></p>	<p></p>
<p><b>PABX Trace log</b> Inicia</p>	<p></p>






<b>PABX Trace log</b> Para	
<b>PABX Trace log estendido</b> Habilita	
<b>PABX Trace log estendido</b> Desabilita	

## Despertador

Facilidade	Código
<b>Despertador</b> Diário	
<b>Despertador</b> Diário, exceto fim de semana	
<b>Despertador</b> Após data e tempo determinado	
<b>Despertador</b> Em data e horário definido	
<b>Despertador</b> Desativação	

## Funções de Grupo de chamada UCD

































Facilidade	Código
<b>Agente disponível</b>	
<b>Agente indisponível</b>	
<b>Chamar grupo de chamada UCD</b>	
<b>Logon no grupo de chamada UCD</b>	
<b>Logoff no grupo de chamada UCD</b>	












<b>Agente UCD em serviço</b>	 * 4 0 3 
<b>Agente UCD fora de serviço</b>	 # 4 0 3 

## Sub PABX

Facilidade	Código
<b>Flash na linha externa analógica</b>	 * 5 0 1
<b>Operação como Sub-PABX</b>	 8 9 0 ... 8 9 9  número da linha

## Funções exclusivas de linhas RDSI

Facilidade	Código
<b>Desvio imediato para MSN</b> Ativação	 * 6 4 1  externo   MSN 
<b>Desvio imediato para MSN</b> Desativação	 # 6 4 1   MSN 
<b>Desvio em caso de não atendimento para MSN</b> Ativação	 * 6 4 2  externo   MSN 
<b>Desvio em caso de não atendimento para MSN</b> Desativação	 # 6 4 2   MSN 
<b>Desvio em caso de ocupado para MSN</b> Ativação	 * 6 4 3  externo   MSN 
<b>Desvio em caso de ocupado para MSN</b> Desativação	 # 6 4 3   MSN 
<b>Identificação de chamadas anônimas (Trace)</b>	  * 8 4 
<b>Restrição de envio de MSN</b> Ativação	 * 8 6 

<b>Restrição de envio de MSN</b> Desativação	    
<b>Utilização das facilidades da operadora na rede RDSI</b>	     externo  código RDSI


**Notas:**

- 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 técnico de suporte deve ser consultado.

## Communication for the open minded

**Siemens Enterprise Communications**  
[www.siemens.com/open](http://www.siemens.com/open)

Copyright © Siemens Enterprise  
Communications  
Rua Pedro Gusso, 2635  
81310-900 - Curitiba – PR  
Brasil

Siemens Enterprise Communications  
Tecnologia da Informações Corporativas Ltda  
é uma marca licenciada pela Siemens AG.

Número de encomenda:  
A31003-K1270-U103-4-V419

As informações fornecidas neste manual  
contêm apenas as descrições gerais e as ca-  
racterísticas do desempenho, que em uso  
não se aplicam necessariamente sempre  
conforme descrito, ou que possam ser altera-  
das como resultado de desenvolvimento adici-  
onal dos produtos.

Uma obrigação de fornecer as características  
desejadas somente existirá se expressamen-  
te acordado nos termos do contrato. A dispo-  
nibilidade e as especificações estão sujeitas a  
alterações sem aviso prévio. OpenScape,  
OpenStage e HiPath são marcas registradas  
da Siemens Enterprise Communications.  
Outros nomes de empresas, marcas, produ-  
tos ou serviços são de responsabilidade ex-  
clusiva de seus respectivos detentores.