



Manual de Operação

Centrais *ACTIVE IP*

Modelos 100, 200, 200R,
300R e 400

096M11R0
18/03/2011

Índice

Apresentação	5
Introdução ao Sistema ACTIVE IP	6
1.1 – O Sistema ACTIVE IP	7
1.2 - Características Legais	7
Especificações Técnicas ACTIVE IP 100	8
2.1 - Especificações Técnicas Centrais ACTIVE IP 100.....	9
2.2 - Recursos:	9
2.3 – Descrição das Placas que compõem o sistema ACTIVE IP 100.....	10
2.3.1 – Placa 4RA.....	10
2.3.2 – Placa 1TA1RA.....	10
2.3.3 – Placa 1TA3RA.....	11
2.3.4 – Placa 4RD	11
2.3.5 – Placa 4TA.....	11
2.3.6 – Placa 8RA EXT	11
2.3.7 – Placa TDCAS	12
2.3.8 – Placa TDCASEX.....	12
2.3.9 – Placa VoIP	13
2.3.10 – Placa TDISDN.....	13
Especificações Técnicas modelos 200, 200R, 300R e 400	15
3.1 - Configuração Básica Active IP:	16
3.2 – Descrição das Placas que compõem o sistema.....	17
3.2.1 – Placa de Distribuição	17
3.2.2 – Fonte.....	17
3.2.3 - Placa Controle	17
3.2.4 – Placa 8RA.....	18
3.2.5 – Placa 8RAKS	18
3.2.6 – Placa 16RA.....	18
3.2.7 – Placa 16RAKS.....	18
3.2.8 – Placa 12RA4TA.....	19
3.2.9 – Placa 8RA8TA.....	19
3.2.10 – Placa 12RA4RD	20
3.2.11 – Placa TDCAS	20
3.2.11.1 – Placa TDEX.....	20
3.2.12 – Placa VoIP	21
3.2.13 – Placa TDISDN.....	21
Tons, Discagens e Mensagens Faladas.....	22
4.1 - Tons	23
4.1.1 – Tom de Discar Interno	23
4.1.2 – Tom de Ocupado	23
4.1.3 - Tom de Confirmação.....	24
4.1.4 - Tom de Erro ou Operação Incorreta.....	24

4.1.5 - Tom de Desconexão	24
4.1.6 - Tom de Controle de Chamada.....	24
4.1.7 - Tons de Sinalização durante a Conversação.....	24
4.2 – Toques em ramais TDM	25
4.3 - Discagens.....	25
4.3.1 - Discagem Decádica.....	25
4.3.2 - Multifrequencial ou Discagem por Tom	26
4.3.3 - Discagens SIP	26
4.3.4 - Flash em SIP?	27
4.4 – Sinalização por Voz.....	27
Categoria de Ramais.....	28
5.1 - Privilegiado	29
5.2 - Semi-Privilegiado.....	29
5.3 - Semi-Restrito	29
5.4 - Restrito.....	29
5.5 - Semi-Restrito com Acesso à Agenda.....	29
Operações Básicas.....	30
6.1 - Discagens Internas	31
6.2 - Comandos.....	31
6.3 - Programação de Usuário.....	33
6.4 – Ligações Internas	35
6.4.1 - A partir de um ramal decádico	35
6.4.2 - A partir de um ramal MF.....	35
6.4.3 - A partir de um ramal SIP	35
6.4.4 - Interligação entre Ramal e Telefonista	35
6.5 – Ligações Externas.....	36
6.5.1 - Discagem externa a partir de um ramal SIP.....	36
6.6 - Consulta Interna / Externa	36
6.6.1 - Consulta Interna	36
6.6.2 - Consulta Externa	36
6.7 - Transferências.....	37
6.7.1 - Transferência sem Consulta	37
6.7.2 - Transferência com Consulta.....	37
6.7.3 - Transferência sobre Ramal Ocupado (13)	37
6.7.4 - Transferência Não Atendida.....	38
Comandos.....	39
7.1- Tomada de Linha para Discagem Externa.....	40
7.1.1 - Tomada de Linha-Tronco Inespecífica (0)	40
7.1.2 - Tomada de Linha-Tronco Específica (55 + número do tronco)	40
7.1.3 – Tomada de Grupo de Acesso Externo Específico (61, 62, 63, 64, 65, 66, 67 ou 68).....	40
7.1.7 - Rediscagem (11).....	40
7.1.8 - Discagem Abreviada ou Discagem de Agenda (7 + número de agenda)	40
7.1.9 - Password Call (*50 + senha + número de ramal)	41
7.2 - Capturas e Ações Internas	41

7.2.1 - Chama Último Chamador (103)	41
7.2.2 - Captura Chamadas de Ramal (16 + número do ramal).....	41
7.2.3 - Captura de Setor (52 + número do setor ou 52*).....	41
7.2.4 - Chamada de Setor (51 s).....	42
7.2.5 – Captura de chamada externa entrante (17).....	42
7.2.6 - Recuperação de Linha-Tronco ou Ramal em Espera (14).....	42
7.2.7 - Liberação de Linha-Tronco (15).....	42
7.2.8 - Conferência (19)	42
7.2.9 - Atendimento de Ligação Pendente (12).....	43
7.2.10 - Flash em Linha-Tronco (56)	43
7.2.11 – Call Center (59).....	43
7.2.12 - Estacionamento de Ligações (58 + número da vaga)	43
7.2.13 - Recuperação de Ligação Estacionada (57 + número da vaga).....	44
7.2.14 - Acesso ao Busca-Pessoa (108).....	44
7.2.15 – Chamada a Call Center	44
7.3 - Recursos Agendados	45
7.3.1 - Retorno Automático (18)	45
7.3.2 - Retorno se Ausente (18)	45
7.4 - Ações de Telefonista ou Administrador.....	46
7.4.1 - Intercalação de Telefonista (101)	46
7.4.2 - Intercalação Especial (102).....	46
Programações de Usuário	47
8.1 - Programação Automática Ramal Multifrequencial/ Decádico	48
8.2 - Agenda Particular e de Sistema.....	48
8.3 - Senha (837).....	49
8.4 - Siga-me ou Desvio Incondicional (821 ou 823).....	49
8.5 - Não Perturbe (839)	50
8.6 - Cadeado Eletrônico (835)	50
8.7 - Ramal Não Aceita Captura (816).....	51
8.8 - Despertador (8976).....	51
8.9 - Siga-me Externo (8903).....	51
Recomendações Finais	53

Apresentação

Parabéns! Você acaba de adquirir um produto compacto, construído sob as normas ISO 9000 com alta tecnologia, aprovado segundo as normas de telecomunicações vigentes, que oferece a você comodidade na comunicação de sua empresa.

O equipamento executa todas as funções de comunicação. Abriga circuitos especializados, com placas de funções específicas. As placas são encaixadas em um bastidor e a modularidade da composição do sistema permite flexibilidade na combinação de diversos tipos de placas de Interfaces, segundo sua necessidade. Nos modelos ACTIVE IP 400 e 200 as placas de ramais ou troncos podem ser retiradas ou encaixadas sem que ocorra a interrupção do funcionamento da central. A essa técnica disponibilizada nesses modelos dá-se o nome de Hot Swap (troca a quente).

O equipamento é expansível e pode ser ligado a diversos tipos de serviços como tronco digital, terminais inteligentes, FAX, MODEM, Tarifador de Ligações, etc. A capacidade que tem de integrar-se a um computador ou a uma rede de computadores é notável, colocando à sua disposição, no seu computador, todo o poder da informação.

O surgimento do PABX eletrônico possibilitou a introdução de novas e importantes facilidades que permitem um melhor aproveitamento dos recursos da moderna tecnologia, aplicados às comunicações telefônicas nas instituições que utilizam o sistema.

O Sistema *ACTIVE IP* oferece inúmeras facilidades. A orientação básica do seu projeto foi produzir um equipamento de operação extremamente simples para facilitar a sua vida. Portanto não é necessário ter conhecimentos técnicos para operá-lo, basta seguir as instruções deste manual para se beneficiar do excelente desempenho do equipamento.

O Sistema *ACTIVE IP* tem como característica poder ser operado tanto a partir de aparelhos telefônicos comuns, como a partir de aparelhos especiais. O objetivo desse manual é servir de guia no aprendizado dos diversos recursos disponíveis no sistema e na operação a partir de APARELHOS TELEFÔNICOS COMUNS, que serve também de base para a operação de todos os demais terminais. Detalhes específicos de como **configurar** a sua central, bem como operar os terminais especiais, favor consultar manuais *online* ou arquivos de *help* apropriados.

1

Introdução ao Sistema ACTIVE IP

1.1 – O Sistema ACTIVE IP

O *ACTIVE IP* é uma plataforma de comunicação híbrida, VoIP e comutação temporal, utilizando tecnologia de Controle por Programa Armazenado. Devido à sua flexibilidade e modularidade, é capaz de compor sistemas com configurações variadas, para atender diversos segmentos de mercado.

O Sistema *ACTIVE IP* é gerenciado a partir de uma placa processadora (CPU), alojada no gabinete do equipamento. Toda a tecnologia de controle de mais alto nível hierárquico provém desta plataforma, que gerencia e controla todo o equipamento a partir de um *software* específico. O controle das diversas interfaces é realizado por diversos microcontroladores especializados localizados nas próprias placas, que estão em comunicação constante com a plataforma de controle.

O gabinete do equipamento aloja além da CPU (Placa de Controle), a fonte de alimentação e as diversas interfaces e acessórios, moduláveis conforme necessidades. Um grande leque de variações é possível, atendendo a uma enorme gama de aplicações.

O Sistema *ACTIVE IP*, tem em sua concepção fortes fatores de integração com sistemas externos de computadores (CTI - Computer Telephony Integration), que permitem ampliar a gama de serviços muito além dos serviços comumente oferecidos por sistemas PABX. Os softwares aplicativos, executados em plataformas PC externas, tornam os computadores poderosas ferramentas de comunicação por voz, uma vez que passam a fazer parte integrante do grande Sistema criado em torno do *ACTIVE IP*.

1.2 - Características Legais

É absolutamente impossível interligar simultaneamente mais de um ramal à mesma linha externa, salvo no caso de conferência ou de intercalação de telefonista. Um ramal pode manter várias linhas-tronco em espera (retenção). As verificações dos dados alteráveis não interrompem o funcionamento do Sistema *ACTIVE IP*. A temporização de rechamada automática à telefonista é configurável. O *ACTIVE IP* garante sigilo absoluto nas conversações e nas transmissões de dados, exceto no caso de conferência ou de intercalação de telefonista, sendo que em ambos os casos o equipamento sinaliza a quebra do sigilo.

Os dados programáveis são armazenados de forma independente da presença de alimentação e podem possuir cópias de segurança externas ao equipamento, com a ajuda de um computador externo.

2

Especificações Técnicas ACTIVE IP 100

Este capítulo oferece uma visão geral do ACTIVE IP 100, suas especificações e características operacionais. Leia-o para familiarizar-se com elas.

2.1 - Especificações Técnicas Centrais ACTIVE IP 100

Capacidade:

- ♦ 70 portas (com 1 placa de tronco digital);
- ♦ 100 portas (com 2 placas de tronco digital);

Consumo Típico na capacidade total: 100W

Nota:

- ❶ O valor descrito acima foi calculado considerando:
 - 50% de ocupação dos ramais;
 - número máximo de portas instaladas;
- ❶ O consumo da sua central pode sofrer alteração em função das configurações de sua central.

Número de Slots:

- ♦ 8 slots do tipo A, 3 slots do tipo B;
- ♦ **Slot tipo A:** Recebe Placas 4RA, 1TA3RA, 1TA1RA;
- ♦ **Slot tipo B:** Recebe as demais placas;

2.2 - Recursos:

- ♦ **Busca Pessoa:** Saída de Busca Pessoa por Alto Falantes (Padrão - placa de sistema);
- ♦ **Espera com Música:** Melodia eletrônica e entrada para espera com música – entrada para fonte de sinal externo para ramais e troncos em retenção, com ajuste manual de nível (padrão – placa de sistema);
- ♦ **Posição Telefonista:** Qualquer ramal pode ser programado como Posição Telefonista, independente do tipo de terminal que opere;
- ♦ **Comutação de Emergência:** As placas 1TA3RA e 1TA1RA têm capacidade de comutar, em caso de falta de energia, um tronco e um ramal.

- ♦ **Configurações por acesso remoto:** As configurações da central se dão através de softwares de configuração específicos da central, e utilizam para comunicação interface Serial Local, Rede WAN/LAN ou MODEM.

Placa de Sistema (configuração padrão):

- ♦ **Grupos de Conferência:** 4 grupos com até 4 participantes em cada grupo;
- ♦ **Melodia eletrônica Espera:** É utilizada nas chamadas em espera;
- ♦ **5 slots tipo A;**
- ♦ **1 slot tipo B;**
- ♦ **1 slot de serviço:** permite a conexão das placas de serviço de voz;
- ♦ **2 slots Identificador de chamadas:** permite a conexão de duas placas de identificação de chamadas DTMF;
- ♦ **1 slot serial ou rede:** permite a conexão de uma placa serial ótica ou uma placa de rede ethernet;
- ♦ **1 slot modem:** permite a conexão de um Socket Modem;

Placa de Expansão:

- ♦ **3 slots tipo A;**
- ♦ **2 slots tipo B;**

2.3 – Descrição das Placas que compõem o sistema ACTIVE IP 100

2.3.1 – Placa 4RA

- ✓ Capacidade Máxima: até 4 Ramais Analógicos (interface “Z”);
- ✓ Compatível com aparelhos telefônicos analógicos de qualquer fabricante desde que estejam de acordo com as normas da *Anatel*;
- ✓ Resistência de Loop (incluindo o aparelho telefônico): 700 ohms;
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;
- ✓ Ramais Balanceados;

2.3.2 – Placa 1TA1RA

Interface de Ramal:

- ✓ Capacidade Máxima: 1 Ramal Analógico;

- ✓ Compatível com aparelhos telefônicos analógicos de qualquer fabricante desde que estejam de acordo com as normas da *Anatel*;
- ✓ Resistência de Loop (incluindo o aparelho telefônico): 700 ohms;
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;
- ✓ Ramal Balanceado;

Interface de Tronco:

- ✓ Capacidade Máxima: **1** Tronco Analógico;
- ✓ Identificador de Chamadas DTMF (opcional);

2.3.3 – Placa 1TA3RA

Interface de Ramal:

- ✓ Capacidade Máxima: **3** Ramais Analógicos;
- ✓ Compatível com aparelhos telefônicos analógicos de qualquer fabricante desde que estejam de acordo com as normas da *Anatel*;
- ✓ Resistência de Loop (incluindo o aparelho telefônico): 700 ohms;
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;
- ✓ Ramal Balanceado;

Interface de Tronco:

- ✓ Capacidade Máxima: **1** Tronco Analógico;
- ✓ Identificador de Chamadas DTMF (opcional);

2.3.4 – Placa 4RD

Interface de Ramal Digital:

- ✓ Capacidade Máxima: **4** Ramais Digitais;
- ✓ Compatível apenas com o Terminal KS *Digital Executive 2B+D* Leucotron;
- ✓ Resistência de Loop Máxima: 150 ohms;

2.3.5 – Placa 4TA

Interface de Tronco:

- ✓ Capacidade Máxima: **4** Troncos Analógicos;
- ✓ Identificador de Chamadas DTMF (opcional);

2.3.6 – Placa 8RA EXT

Interface de Ramal:

- ✓ Capacidade Máxima: **8** Ramais Analógicos;

- ✓ Compatível com aparelhos telefônicos analógicos de qualquer fabricante desde que estejam de acordo com as normas da *Anatel*;
- ✓ Resistência de Loop (incluindo o aparelho telefônico): 800 ohms;
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;
- ✓ Ramal Balanceado;
- ✓ Recomendada em ambientes sujeitos a altos níveis de ruídos eletromagnéticos;

2.3.7 – Placa TDCAS

A placa TDCAS é uma interface dotada para a administração de um ou feixe digital de 2Mbps, limitados no total de até 30 canais.

- ✓ Capacidade Máxima: 1 feixe digital
- ✓ Sinalização de Linha: R2 digital;
- ✓ Protocolos: Protocolo de Linha de Assinante, Protocolo de Linha e Registro (MFC5C), Protocolo Misto PLA Saída / PLR Entrada;
- ✓ Serviços Integrados: Discagem Direta a Ramal (DDR), Identificação de “A” (Bina[®]);
- ✓ Modularidade: 01 a 30 canais com programação independente;
- ✓ Impedância: 75 Ohms (cabo coaxial);
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;

2.3.8 – Placa TDCASEX

A placa TDCAS é uma interface dotada para a administração de um ou opcionalmente dois feixes digitais de 2Mbps, limitados no total de até 30 canais.

- ✓ Capacidade Máxima: até 2 feixes digitais (para receber o segundo link digital é necessário instalar a placa TDEX);
- ✓ Sinalização de Linha: R2 digital;
- ✓ Protocolos: Protocolo de Linha de Assinante, Protocolo de Linha e Registro (MFC5C), Protocolo Misto PLA Saída / PLR Entrada;
- ✓ Serviços Integrados: Discagem Direta a Ramal (DDR), Identificação de “A” (Bina[®]);
- ✓ Modularidade: 01 a 30 canais com programação independente;
- ✓ Impedância: 75 Ohms (cabo coaxial);
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;

2.3.9 – Placa VoIP

A placa VoIP transforma o Sistema *ACTIVE IP* numa poderosa plataforma híbrida VoIP-TDM, já que trás para as raízes do sistema os mecanismos de acesso ao mundo VoIP, sem intermediários.

Com uma ou mais Placas VoIP, o Sistema *ACTIVE IP* torna-se uma ferramenta de comunicação híbrida poderosa, permitindo a utilização de serviços que façam uso de voz sobre pacotes, incluindo operadoras de telefonia via internet, interligação de sistemas proprietários distantes e a utilização de ramais IP remotos.

- ✓ Capacidade Máxima: 4 ou 8 canais VoIP por placa;
- ✓ Serviço:
 - ◆ 4 ou 8 troncos VoIP;
 - ◆ Compartilhamento de canais com um número determinado de ramais IP, definido por licença de software;
 - ◆ Mini proxy integrado dispensa equipamento externo;
- ✓ Conexão: Ethernet 802.1 10/100 Mbps;
- ✓ Protocolo e Compatibilidade: SIP 2.0 (RFC 3261 e desdobramentos);

2.3.10 – Placa TDISDN

A placa TDISDN é uma interface dotada para a administração de um ou opcionalmente dois feixes digitais, limitados no total de até 30 canais.

- ✓ Link: 2 Mbits/s
- ✓ Protocolos: ISDN
- ✓ Serviços Integrados: Discagem Direta a Ramal (DDR)
- ✓ Identificação de "A" (Bina ®)
- ✓ Modularidade: 01 a 30 canais com programação independente
- ✓ Impedância: 120 ohms par trançado, 75 ohms (coaxial)
- ✓ Proteção: Inclusa na placa

Opcionais de Hardware:

- ◆ Placa Serial Óptica: Permite a conexão a um computador externo ou à rede de computadores via cabo serial.
- ◆ Placa Ethernet: Permite a conexão da central telefônica à rede de computadores via cabo LAN.
- ◆ Placa Socket Modem: Permite que o equipamento seja programado e/ou supervisionado à distância, via MODEM.

- ♦ **Placa Identificador de Chamadas:** Permite que a Central Telefônica identifique as chamadas por meio da sinalização DTMF.

- ♦ **Placa de Serviços de Voz:**

Espera: Possibilita a gravação de mensagem para ser utilizada nas chamadas em espera;

DISA: Possui duas interfaces DISA que serão utilizadas para fazer o atendimento automático das chamadas externas entrantes.

VOX: Provê mensagens de auxílio à operação.

3

Especificações Técnicas modelos 200, 200R, 300R e 400

Este capítulo oferece uma visão geral dos modelos ACTIVE IP 200, 200R, 300R e 400 suas especificações e características operacionais. Leia-o para familiarizar-se com elas.

3.1 - Configuração Básica Active IP:

Modelo	Número de Slots	Número de Portas
ACTIVE IP 200	06	128
ACTIVE IP 200R	06	128
ACTIVE IP 300R	10	160
ACTIVE IP 400	12	192

Grupos de Conferência: **Básico** - 4 grupos com até 4 participantes em cada grupo
Estendido - até 10 grupos com até 32 participantes no total

Busca Pessoa: Placa Entrada Espera e Busca Pessoa - acesso ao sistema externo de som para chamadas em alta voz.

Música para Espera: Básico - melodia eletrônica;

Placa Entrada Espera e Busca Pessoa: entrada de fonte de sinal externa para ramais e troncos em retenção, com ajuste manual de nível;

DISA: realiza o atendimento automático de ligações externas entrantes. (Necessita placa base de serviço).

Posição de Telefonista: Qualquer posição de ramal pode ser categorizada como posição telefonista, independentemente do terminal que opere.

Emergência em Falta de Energia: O Sistema Active IP pode opcionalmente ser dotado do acessório No-Break, passando a alimentar-se a partir de baterias.

Comutação de Emergência: As Placas de tronco analógico são capazes de comutar emergencialmente um de seus troncos a um de seus ramais, no caso de falta de energia.

Acesso Remoto para Configurações: Disponível

Temperatura Umidade Relativa do Ar: 0° a 40° C 10% a 90% sem condensação

3.2 – Descrição das Placas que compõem o sistema

3.2.1 – Placa de Distribuição

A placa de distribuição conecta as diversas placas, provendo alimentação e sinais de controle. Dois de seus slots são dedicados à placa de controle (CPU) e fonte. Os demais slots são chamados “universais”, já que aceitam qualquer tipo de interface. Os módulos somente se encaixam em posições em que lhe são permitidas.

3.2.2 – Fonte

A fonte do equipamento provê alimentação adequada para todas as demais placas. Abaixo estão listadas as características técnicas da fonte:

Tensão de Alimentação	90 – 240 (VAC) – 50/60 Hz
Tensão de Alimentação dos Ramais	38 VDC
Consumo Típico na Capacidade Total (modelo 200)	100W
Consumo Típico na Capacidade Total (modelo 200R)	100W
Consumo Típico na Capacidade Total (modelo 300R)	140W
Consumo Típico na Capacidade Total (modelo 400)	170W

Nota:

- ① Os valores descritos acima foram calculados considerando:
 - 50% de ocupação dos ramais;
 - número máximo de portas instaladas;
- ① Estes valores podem sofrer alteração em função das configurações de sua central.

3.2.3 - Placa Controle

Responsável por todas as decisões tomadas no equipamento, a Placa de Controle contém o processador central, um DSP (Data Signal Processor) auxiliar e toda lógica periférica necessária ao equipamento.

O processador central é um controlador de 32 bits (RISC) de última geração, que se comunica todo o tempo com o DSP auxiliar e os diversos microcontroladores dos demais Módulos. Toma ciência de eventos e comanda as ações necessárias. A Placa de Controle possui ainda uma interface de rede padrão Ethernet que permite o acesso e a integração do sistema a uma rede local, mediante arquitetura TCP/IP.

3.2.4 – Placa 8RA

A placa 8RA é uma interface capaz de administrar até oito aparelhos telefônicos convencionais.

Interface de Ramal:

- ✓ Capacidade Máxima: **8** Ramais Analógicos;
- ✓ Compatível com aparelhos telefônicos analógicos de qualquer fabricante desde que estejam de acordo com as normas da *Anatel*;
- ✓ Ramais Balanceados;
- ✓ Resistência de Loop (incluindo o aparelho telefônico): 700 ohms;
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;

3.2.5 – Placa 8RAKS

- ✓ A placa 8RAKS possui as mesmas características da Placa 8RA, com a ressalva de possuir um conector extra para alimentar, em paralelo, até 5 terminais *KS-HB Executive*.
- ✓ O áudio do *KS-HB Executive* pode ser ligado em quaisquer interfaces “Z” disponíveis no módulo.

3.2.6 – Placa 16RA

A placa 16RA é uma interface capaz de administrar até 16 aparelhos telefônicos convencionais.

Interface de Ramal:

- ✓ Capacidade Máxima: **16** Ramais Analógicos;
- ✓ Compatível com aparelhos telefônicos analógicos de qualquer fabricante desde que estejam de acordo com as normas da *Anatel*;
- ✓ Ramais Balanceados;
- ✓ Resistência de Loop (incluindo o aparelho telefônico): 700 ohms;
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;

3.2.7 – Placa 16RAKS

- ✓ A placa 16RAKS possui as mesmas características da Placa 16RA, com a ressalva de possuir um conector extra para alimentar, em paralelo, até 5 terminais *KS-HB Executive*.

- ✓ O áudio do *KS-HB Executive* pode ser ligado em quaisquer interfaces “Z” disponíveis no módulo.

3.2.8 – Placa 12RA4TA

A placa 12RA4TA é uma interface mista capaz de administrar até doze aparelhos telefônicos convencionais além de quatro troncos analógicos.

Interface de Ramal Analógico:

- ✓ Capacidade Máxima: **12** Ramais Analógicos;
- ✓ Compatível com aparelhos telefônicos analógicos de qualquer fabricante desde que estejam de acordo com as normas da *Anatel*;
- ✓ Ramais Balanceados;
- ✓ Resistência de Loop (incluindo o aparelho telefônico): 700 ohms;
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;

Interface de Tronco:

- ✓ Capacidade Máxima: **4** Troncos Analógicos;
- ✓ Identificador de Chamadas (DTMF) - opcional;

3.2.9 – Placa 8RA8TA

A placa 8RA8TA é uma interface mista capaz de administrar até 8 aparelhos telefônicos convencionais além de 8 troncos analógicos.

Interface de Ramal Analógico:

- ✓ Capacidade Máxima: **8** Ramais Analógicos;
- ✓ Compatível com aparelhos telefônicos analógicos de qualquer fabricante desde que estejam de acordo com as normas da *Anatel*;
- ✓ Ramais Balanceados;
- ✓ Resistência de Loop (incluindo o aparelho telefônico): 700 ohms;
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;

Interface de Tronco:

- ✓ Capacidade Máxima: **8** Troncos Analógicos;
- ✓ Identificador de Chamadas (DTMF) - opcional;

3.2.10 – Placa 12RA4RD

A placa 12RA4RD é uma interface mista capaz de administrar até doze aparelhos telefônicos convencionais além de quatro ramais digitais.

Interface de Ramal Analógico:

- ✓ Capacidade Máxima: **12** Ramais Analógicos;
- ✓ Compatível com aparelhos telefônicos analógicos de qualquer fabricante desde que estejam de acordo com as normas da *Anatel*;
- ✓ Ramais Balanceados;
- ✓ Resistência de Loop (incluindo o aparelho telefônico): 700 ohms;
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;

Interface de Ramal Digital:

- ✓ Capacidade Máxima: **4** Ramais Digitais;
- ✓ Compatível apenas com o Terminal *KS Digital Executive 2B+D* Leucotron;
- ✓ Resistência de Loop Máxima: 150 ohms;

3.2.11 – Placa TDCAS

A placa TDCAS é uma interface dotada para a administração de um ou opcionalmente dois feixes digitais de 2Mbps, limitados no total de até 30 canais.

- ✓ Capacidade Máxima: até 2 feixes digitais (para receber o segundo link digital é necessário instalar a placa TDEX) ;
- ✓ Sinalização de Linha: R2 digital;
- ✓ Protocolos: Protocolo de Linha de Assinante, Protocolo de Linha e Registro (MFC5C), Protocolo Misto PLA Saída / PLR Entrada;
- ✓ Serviços Integrados: Discagem Direta a Ramal (DDR), Identificação de “A” (Bina[®]);
- ✓ Modularidade: 01 a 30 canais com programação independente;
- ✓ Impedância: 75 Ohms (cabo coaxial);
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;

3.2.11.1 – Placa TDEX

A placa TDEX é conectada sobre a placa TDCAS e a torna capaz de receber um segundo link digital, desde que o somatório dos canais dos dois links não ultrapasse as 32 portas disponíveis para o seu slot.

- ✓ Capacidade Máxima: 1 feixe digital;
- ✓ Sinalização de Linha: R2 digital;
- ✓ Protocolos: Protocolo de Linha de Assinante, Protocolo de Linha e Registro (MFC5C), Protocolo Misto PLA Saída / PLR Entrada;
- ✓ Serviços Integrados: Discagem Direta a Ramal (DDR), Identificação de "A" (Bina[®]);
- ✓ Modularidade: 01 a 30 canais com programação independente;
- ✓ Impedância: 75 Ohms (cabo coaxial);
- ✓ Proteção Inclusa na Placa;

3.2.12 – Placa VoIP

A placa VoIP transforma o Sistema *ACTIVE IP* numa poderosa plataforma híbrida VoIP-TDM, já que trás para as raízes do sistema os mecanismos de acesso ao mundo VoIP, sem intermediários.

Com uma ou mais Placas VoIP, o Sistema *ACTIVE IP* torna-se uma ferramenta de comunicação híbrida poderosa, permitindo a utilização de serviços que façam uso de voz sobre pacotes, incluindo operadoras de telefonia via internet, interligação de sistemas proprietários distantes e a utilização de ramais IP remotos.

- ✓ Capacidade Máxima: 4, 8, 12 ou até 16 canais VoIP por placa;
- ✓ Serviço:
 - ◆ 4, 8, 12 ou até 16 troncos VoIP;
 - ◆ Compartilhamento de canais com um número determinado de ramais IP, definido por licença de software;
 - ◆ Mini proxy integrado dispensa equipamento externo;
- ✓ Conexão: Ethernet 802.1 10/100 Mbps;
- ✓ Protocolo e Compatibilidade: SIP 2.0 (RFC 3261 e desdobramentos);

Nota: Para maiores informações referentes à especificações, ativação e operação, consulte o manual online em <http://www.leucotron.com.br/help/modulovoip/>

3.2.13 – Placa TDISDN

A placa TDISDN é uma interface dotada para a administração de um ou opcionalmente dois feixes digitais, limitados no total de até 30 canais.

- ✓ Link: 2 Mbits/s
- ✓ Protocolos: ISDN
- ✓ Serviços Integrados: Discagem Direta a Ramal (DDR)
- ✓ Identificação de "A" (Bina[®])
- ✓ Modularidade: 01 a 30 canais com programação independente
- ✓ Impedância: 20 ohms par trançado, 75 ohms (coaxial)
- ✓ Proteção: Inclusa na placa

4

Tons, Discagens e Mensagens Faladas

Neste capítulo aprenda a reconhecer a linguagem do PABX, identificando os tipos de tons , discagens e mensagens faladas

4.1 - Tons

Para comunicar-se com o equipamento, o usuário usa o teclado ou disco de seu aparelho telefônico e recebe informações do sistema por intermédio de tons e falas padronizadas. De uma forma geral, o Sistema *ACTIVE IP* pronuncia uma mensagem e a seguir aplica um tom de acordo com a situação. São diversos tipos diferentes de tom, variando em frequência e cadência.

Nota: *as mensagens faladas na central Active IP só são possíveis de serem ouvidas se a central possuir a placa de serviços (opcional).*

4.1.1 – Tom de Discar Interno

É o tom que se ouve ao retirar o monofone do gancho e significa que o PABX está às ordens, aguardando instruções. É um tom contínuo, entrecortado por momentos de silêncio. O tom de discar permanece por 10 segundos (este tempo pode ser configurado), seguido de tom de ocupado por tempo indefinido. O Tom de Discar Interno pode ser precedido por uma fala específica alertando o usuário para alguma situação relevante em seu ramal (ex: “Cadeado ativado” ou “Siga-me ativado”).

Nota: *Ramais SIP, por limitações de seu protocolo, geram seus próprios tons e então não ouvem tais mensagens.*

4.1.2 – Tom de Ocupado

É o tom que se ouve ao ligar para um ramal que está ocupado ou tentar acessar um recurso indisponível. É um tom característico, de cadência fixa. Pode ser precedido por uma mensagem falada que esclarece a causa da indisponibilidade (ex: “Temporariamente impossível”, ou “Acesso negado”).

Ramais SIP, por limitações de seu protocolo, geram seus próprios tons e então, a princípio, não ouvem tais mensagens. Quando a mensagem é relevante o suficiente, o sistema tem meios para fazer o usuário ouvi-la, remetendo-o para um sistema de resposta automática. Quando um ramal SIP recebe uma mensagem falada, não recebe a mensagem tonal.

4.1.3 - Tom de Confirmação

Sempre que o Sistema *ACTIVE IP* sinaliza ao operador uma operação bem sucedida, envia-lhe Tom de Confirmação. Tem cadência mais lenta com tom agudo (Beeeeep, Beeeeep). É precedida da mensagem falada "Confirmado".

4.1.4 - Tom de Erro ou Operação Incorreta

Sempre que o Sistema *ACTIVE IP* sinaliza ao operador uma operação mal sucedida, envia-lhe Tom de Erro. Tem cadência rápida, com tom agudo (Bip-Bip-Bip-Bip). Pode ser precedido por uma mensagem falada que esclarece a causa da impossibilidade (ex: "Erro de Operação").

Dada a natureza dos ramais SIP, quando recebem uma mensagem falada, não recebem a mensagem tonal que normalmente vem a seguir.

4.1.5 - Tom de Desconexão

Sempre que uma ligação externa se desfaz, o usuário é sinalizado com o Tom de Desconexão, que sinaliza que os circuitos não estão mais disponíveis. É um tom parecido com o tom de ocupado, mas com cadência mais lenta.

4.1.6 - Tom de Controle de Chamada

Sempre que o usuário solicita conexão com outro aparelho e este está disponível, o sistema faz com que toque. Enquanto não atende, o usuário chamador ouve o Tom de Controle de Chamada. Tem cadência característica, com um tom seguido de um intervalo grande sem tom.

Os desvios durante o processo de chamada, em ramais TDM, são sinalizados por mensagens faladas ("Chamada sendo Desviada"), como por exemplo no caso de "Desvio se Não Atende". Ramais SIP, por limitações de seu protocolo, geram seus próprios tons e então, não ouvem tais mensagens.

4.1.7 - Tons de Sinalização durante a Conversação

Se durante uma conversação em curso forem ouvidos "bips" curtos, indicam a ativação de um dos seguintes comandos:

- ◆ *Chamada sobre ocupado*: Os ramais podem ser configurados para aceitarem certo número de ligações sobre si, quando ocupados. O chamador ouve Tom de Controle de Chamada, enquanto o ramal chamado ouve "bips" sobre a ligação.

- ◆ *Intercalação de telefonista*: A telefonista tem poderes para "entrar" nas conversas em curso para dar recados urgentes.
- ◆ Seu ramal está programado para limitar o tempo de conversação e está próximo o momento de seu desligamento forçado.

4.2 – Toques em ramais TDM

Assim como faz com os tons, o Sistema *ACTIVE IP* usa cadências diferenciadas de toque para chamar seu ramal TDM, variando conforme a situação. Ramais SIP e Terminais Inteligentes têm sua própria metodologia de toques, já que são autônomos para gerá-los.

Toque Interno

Toque duplo com intervalos de 5 segundos. Indica que um ramal está recebendo uma ligação de origem interna, isto é, outro ramal, ou mesmo o próprio Sistema *ACTIVE IP* o chama. O conceito de "interno" é, porém, amplo. Entenda como "interno" os elementos que estão sob o controle direto do Sistema *ACTIVE IP*, mesmo que seja um ramal IP em outro país.

Toque Externo

Toque simples com intervalos de 5 segundos, é o mesmo toque convencional das centrais públicas. Indica que um ramal está recebendo uma ligação de origem externa. O conceito de "externo" é que a ligação veio de fora das fronteiras do Sistema *ACTIVE IP*, cruzando um dos juntores do sistema.

4.3 - Discagens

A comunicação entre o usuário de um aparelho telefônico comum e o sistema faz-se por intermédio de discagens. Há várias técnicas de discagem empregadas pelos aparelhos telefônicos, dependendo de sua tecnologia. Aprenda a distingui-las para efeito de otimização do seu equipamento, já que o PABX as aceita indistintamente:

4.3.1 - Discagem Decádica

Técnica utilizada em aparelhos analógicos, nos antigos a disco e opcionalmente em vários aparelhos modernos de teclado. Envia dígitos para a central através de uma série de pulsos, ouvidos como o som de pica-paus. É uma técnica já ultrapassada, utilizada hoje somente por compatibilidade, já que é lenta em sua tarefa.

Os aparelhos modernos costumam ter uma chave que os tornam decádicos (P) ou multifrequenciais (T). Se houver opção, opte pelo multifrequencial. As discagens decádicas têm a vantagem de serem absolutas, isso é, não é necessário "avisar à

central que você vai discar" (uso da tecla flash). Assim, discagens decádicas podem ser efetuadas:

- ◆ Com tom de discar
- ◆ Com tom de ocupado
- ◆ Com tom de controle de chamada
- ◆ Com tom de erro ou operação incorreta
- ◆ Com tom de confirmação
- ◆ Em conversação

4.3.2 - Multifrequencial ou Discagem por Tom

Discagem multifrequencial é a técnica adotada pelos modernos aparelhos telefônicos. Enviam dígitos para o PABX através de uma seqüência de tons, ouvidos como uma nota musical a cada tecla pressionada. Prefira-a sempre que seu aparelho telefônico permitir, por ser mais ágil que a decádica. A única desvantagem da discagem multifrequencial é acostumar-se ao uso da tecla flash.

As discagens multifrequenciais somente podem ser efetuadas se a central estiver esperando por elas, isso é, se o usuário estiver com Tom de Discar presente, de outro modo serão ignoradas. Se por qualquer motivo não estiver ouvindo Tom de Discar, basta pressionar a tecla flash.

4.3.3 - Discagens SIP

Aparelhos SIP utilizam técnicas distintas de discagem, conforme o estágio que estão na ligação. Ao efetuarem a discagem inicial, a inteligência do próprio aparelho fornece o tom de discar, captura todos os dígitos a serem discados e os envia, todos de uma vez só, para a central. A central interpreta os dígitos enviados, entende a intenção do usuário e, se possível, processa a ligação. A ligação se estabelece somente quando a central acusa ATENDIMENTO da contraparte.

Desse ponto em diante, qualquer discagem que o usuário do ramal SIP faça, é transportada à central de forma diferente, dessa vez altamente dependente de configurações no aparelho do usuário:

- ◆ RFC2833
- ◆ SIP INFO

A Leucotron recomenda que os aparelhos sejam configurados para enviar discagens pela metodologia SIP INFO.

4.3.4 - Flash em SIP?

Para compatibilizar todos os recursos possíveis do Sistema *ACTIVE IP* com ramais SIP, a Leucotron inovou e criou o conceito de “Espera” para ramais SIP. Teclando três vezes a tecla “*” (asterisco-star) durante uma ligação estabelecida o Sistema *ACTIVE IP* entenderá como comando de “Espera”, de certa forma, parecido com o “flash” dos ramais convencionais. Essa operação abre todos os recursos do plano de numeração para o ramal SIP. (Requer placa Media Gateway).

Detalhes importantes:

- ❶ O Tom de Discar em ramais TDM permanece por cerca de 10s (programável).
Disque antes que termine.
- ❶ O tempo entre dígitos também é limitado. Se não completar a discagem em tempo hábil, será ignorada (Tom de Ocupado).
- ❶ Sempre que um ramal TDM executar uma discagem decádica ou pressionar a tecla flash, as ligações em curso serão colocadas automaticamente em espera. Disque "14" (ou consulte seu administrador) para reavê-las.
- ❶ Sempre que um ramal for colocado no gancho, a ligação que estiver em curso e todas as que estiverem em retenção serão desfeitas. Enquanto o ramal não for colocado no gancho, nenhuma ligação será perdida, independente do comando discado, exceto se o comando discado for especificamente o de liberar uma ligação.

4.4 – Sinalização por Voz

Com a Placa VOX (necessário a placa base de serviços) é possível substituir a sinalização através de Tons por mensagens de voz.

Caso se tenha a VOX, inserida na Placa de Serviços, o usuário ao invés de ouvir tons de sinalização, ouvirá as mensagens descrita abaixo:

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| - Comando Inválido | - Senha Inválida |
| - Sem Permissão | - Horário Programado |
| - Ocupado | - Ligação sendo Desviada |
| - Operação Inválida | - Siga-me Ativado |
| - Não há Linha | - Cadeado Ativado |
| - Desligamento Externo | - Não Perturbe Ativado |
| - Vaga Ocupada | - Usuário Ausente |
| - Confirmado | - Não Programado |

Nota: Esta facilidade é opcional, podendo ser desativada via software utilizado para configurar sua central.

5

Categoria de Ramais

*Neste capítulo aprenda sobre as
5 categorias dos ramais*

Com relação ao acesso às linhas externas, os ramais do Sistema *ACTIVE IP* podem ser classificados em 5 categorias:

5.1 - Privilegiado

Tem acesso total à rede pública, nas ligações de entrada e saída, através das linhas-tronco.

5.2 - Semi-Privilegiado

Tem acesso à rede pública, nas ligações de entrada e saída, porém nas ligações de saída, o sistema analisa os dígitos discados, para verificar se constam na tabela de prefixos permitidos para o ramal. Caso não conste, a ligação é automaticamente interrompida. Esse recurso é utilizado para evitar que ramais não autorizados liguem para regiões proibidas.

5.3 - Semi-Restrito

Tem acesso à rede pública somente nas ligações de entrada, ou por transferência. Se tentar tomar diretamente uma linha externa, é impedido.

5.4 - Restrito

Não tem acesso à rede pública, nem por transferência. Comunica-se apenas com outros ramais.

5.5 - Semi-Restrito com Acesso à Agenda

Tem acesso à rede pública somente nas ligações de entrada, ou por transferência. Se tentar tomar diretamente uma linha externa, é impedido. Têm, porém, a autorização de discar diretamente a partir das agendas do sistema, de forma que há uma lista de números externos únicos que podem chamar.

Nota: A classificação é feita pelo administrador do sistema via software.

6

Operações Básicas

Aprenda neste capítulo como utilizar cada facilidade disponível no PABX. Leia-o para familiarizar-se com elas.

6.1 - Discagens Internas

Procure informar-se sobre a numeração dos ramais internos do Sistema *ACTIVE IP*. Quando configurado pela primeira vez, cada usuário do sistema recebeu um número. O sistema é extremamente flexível no arranjo numérico, permite números de ramais de um a cinco dígitos.

Para chamar um ramal interno simplesmente disque o seu número de acesso correspondente. O sistema permite que haja mais de um número de acesso para um mesmo ramal, caso haja aplicação.

6.2 - Comandos

Um comando é uma operação que produz ação imediata. O sistema possui inúmeros comandos acessíveis a usuários de ramal, cada qual pela discagem de um código diferente. Abaixo estão listados alguns dos comandos, com seus códigos originais de fábrica. Esses códigos são, porém, flexíveis e podem ser alterados conforme conveniência. Consulte seu administrador sobre eventuais alterações de alguns deles. Para utilizá-los, disque-os diretamente (em ramais decádicos) ou preceda a operação pelo pressionar da tecla flash (em ramais multifrequenciais), salvo se já estiver ouvindo o tom de discar.

Abaixo estão listados alguns comandos que o usuário de ramal tem acesso (Guia rápido):

Comando	Significado
Flash (***)	Retenção. Use a tecla flash quando em conversação, para colocar em espera qualquer ligação em curso. A contraparte vai para a espera. Use flash também como operação preliminar para discar qualquer coisa.
*008 a *017	Chamada a Call Center , grupos 1 a 10. Sempre que um usuário desejar transferir uma chamada para um grupo de atendimento de Call Center, digite o código do grupo antes de colocar o fone no gancho ou realizar a transferência. Requer sistema de Call Center instalado.
0	Requer do sistema a tomada de uma linha para discagem externa . Somente ramais categorizados como "Privilegiados" e "Semi-privilegiados" têm acesso.
103	Chama o último ramal que ligou para seu ramal , se a informação estiver disponível.
108	Acessa o sistema de alto-falantes para emitir recados ("Busca-Pessoa"). Somente ramais autorizados acessam o "Busca-Pessoa". Consulte o administrador.

11	Rediscagem. Solicita ao Sistema que automaticamente chame o último número discado externamente.
12	Atende Ligação pendente. Discando esse código o operador solicita ao sistema que complete qualquer ligação que esteja pendente sobre esse ramal. Útil quando se ouve "bips" originários de chamada sobre ocupado.
13	Transferência. Use esse comando para comandar ao sistema que transfira entre si os dois últimos ramais ou troncos com quem falou. Estando falando com um, retenha-o, acesse por qualquer meio o outro e disque esse código. A reposição do fone ao gancho tem ação semelhante, porém não transfere sobre ocupado.
14	Recupera ligação retida. Use esse comando para recuperar qualquer ligação retida sobre seu ramal. Se houver mais de uma retenção, o sistema retornará sempre a que estiver retida há mais tempo.
15	Libera Linha. Use esse comando quando estiver falando com uma linha externa e desejar liberá-la, mas por qualquer motivo não possa repor o fone no gancho (ex: outras ligações retidas).
16	Captura de ramal. Se você ouvir um ramal tocando, pode atendê-lo a partir de seu próprio ramal, discando esse código seguido do número do ramal que está tocando. Use a captura de setor se em seu ambiente de trabalho tiver vários ramais passíveis de serem capturados. Consulte seu administrador.
17	Captura de chamada externa entrante. Se você ouve uma ligação externa em algum aparelho e não sabe qual, mas pela cadência de toque identifica uma ligação externa, use esse comando para capturá-la. Não atende ligações DDR destinadas a outro ramal.
18	Comando de Retorno Automático. Se ocupado, Se ausente, ou Se Não Logado. Tendo discado para um ramal e recebido tom de ocupado, ou se não for atendido, use esse comando para solicitar ao sistema que lhe informe assim que o recurso se tornar disponível.
19	Conferência. Coloca todos os ramais e troncos que estão nesse momento em retenção sobre seu ramal num grupo de conferência, onde todos se ouvem e se falam. A conferência é reconhecida pela presença de um "bip" periódico.
50	"Password Call". A partir de qualquer outro aparelho, se você discar esse código seguido de uma senha de quatro dígitos e mais o número da personalidade à qual a senha corresponda, você pode tomar linha tronco, sendo bilhetado pelo número da personalidade fornecida, desde que a senha coincida.
51	Acesso a Setor. Discando esse código, seguido do número de um setor, tem-se acesso a um de seus ramais, segundo propriedades desse setor.

52	Captura de Setor. Se você ouve algum dos ramais de um setor tocando, você pode atendê-lo, discando esse código, seguido do número do setor a atender, ou "*" (asterisco) se for o seu próprio setor.
57	Retorna linha estacionada. Disque esse código, seguido do número da vaga (01 a 99) onde foi estacionada uma ligação anteriormente.
58	Estaciona linha. Disque esse código, seguido de um número de vaga escolhida ao acaso (entre 01 e 99), para reter publicamente uma linha externa em sua espera. Qualquer outro ramal que discar o código de retorno, irá reavê-la.
7	Discagem a partir de agenda. Discando esse código, seguido de um número de agenda (00 a 99), uma linha-tronco é tomada e é executada uma ligação para o número contido na posição de agenda escolhida. As agendas 00 a 09 são privativas de cada ramal. As agendas 10 a 99 são utilizáveis por todos os ramais do sistema.
9	Chamada à operadora. Discando esse código, é chamada a posição operadora mais disponível. Podem ser mais de uma, ou eventualmente nenhuma. Depende da configuração do sistema.

6.3 - Programação de Usuário

É uma instrução para que o Sistema *ACTIVE IP* execute uma programação, isto é, memorize permanentemente um detalhe de comportamento de seu ramal. Cada programação é confirmada com o Tom de Confirmação ou negada pelo Tom de Erro. Programações a partir de terminais inteligentes (com visor) recebem orientação mais clara por escrito. O usuário de ramal tem acesso às seguintes programações (Guia rápido):

Programação	Significado
815	Aceitar captura. Discando esse código, o usuário do ramal concorda que outros ramais capturem ligações destinadas a seu ramal. Situação original.
816	Recusar Captura. Discando esse código, o usuário do ramal solicita ao sistema para não permitir que outros ramais capturem ligações destinadas a seu ramal.
821	Siga-me. Quando um usuário disca esse código a partir de outro ramal que não o seu próprio, seguido do número de sua personalidade e sua senha de quatro dígitos, está solicitando ao sistema que as ligações destinadas ao seu ramal sejam temporariamente enviadas a este onde está discando. O sistema passa a alertar o ramal desviado da situação, por mensagens de voz.
823	Siga-me. Quando um usuário disca esse código, a partir de seu próprio ramal, seguido do número do ramal para onde vai e de sua própria senha de quatro dígitos, está solicitando ao sistema que as

	ligações destinadas ao seu ramal sejam temporariamente enviadas a este outro ramal. O sistema passa a alertar o ramal desviado da situação, por mensagens de voz.
822	Desliga Siga-me. Discado no ramal desviado esse código, o usuário desfaz a programação de Siga-me e as ligações a ele destinadas voltam a tocar normalmente.
835	Ativa Cadeado Eletrônico. Ao teclar esse código, o ramal é impedido de executar qualquer ligação externa, até que liberado novamente.
836	Desliga Cadeado. Disque esse código, seguido dos quatro dígitos que compõem sua senha, para liberar acesso a linha externa. Se esquecer sua senha, solicite ao seu administrador sua liberação.
837	Altera Senha. Disque esse código, seguido dos quatro algarismos da senha que possui, mais quatro algarismos correspondentes à nova senha a adotar. Somente a operadora ou o administrador podem cancelar uma senha esquecida. Cuidado. Se for usuário de ramais IP, alteração de senhas no sistema há reflexos nas configurações dos aparelhos, que param de funcionar, se não forem, também, reconfigurados.
839	Não Perturbe. Disque esse código mais a senha de quatro dígitos do ramal para torná-lo indisponível tanto internamente quanto externamente. Ligações externas DDR serão automaticamente transferidas para a posição operadora mais disponível, enquanto ligações internas recebem tom de ocupado. Solicite à operadora ou ao administrador a programação de uma mensagem personalizada informando a causa da indisponibilidade, a ser apresentada em visores de terminais inteligentes (Ex: "Estou em Férias" ou "Em reunião")
830	Desliga Não Perturbe. Disque esse código mais a senha de quatro dígitos do ramal para torná-lo disponível para recepção de chamadas DDR e internas.
87	Programa agenda privativa. Disque esse código, seguido de um número de agenda privativa (00 a 09), seguido do número externo que quer armazenar, da forma em que seria discado externamente (omitindo o zero de "tomar linha" e incluindo operadoras no caso de longa distância). Termine a discagem com a tecla "#" ou "*" (telefones MF ou IP) ou gancho. Use o comando "7" para usar a posição programada. Use 87 + número da agenda + # para desprogramar a referida agenda
88	Programa agenda privativa com último número discado externamente. Disque esse código, seguido de um número de agenda privativa (00 a 09), para transferir o último número discado externamente para a posição de agenda dada.
8903+ (0 a 3)	Programa Siga-me Externo. Permite que uma ligação destinada a seu ramal seja transferida para um número externo fornecido (ex: seu celular). Vide capítulo 8.

8976	Programa Despertador. Disque esse código, seguido por mais quatro dígitos que representem a hora e o minuto (no formato 24h) que gostaria de ser despertado (Ex: "0700" para sete horas, ou "2330" para 23:30h)
------	---

6.4 – Ligações Internas

6.4.1 - A partir de um ramal decádico

Qualquer ramal decádico pode fazer uma ligação para outro ramal bastando retirar o fone do gancho e discar para o ramal desejado.

6.4.2 - A partir de um ramal MF

É o mesmo procedimento de um ramal decádico, porém para a discagem em MF é sempre necessário ouvir o tom de discar para efetuar-la, eventualmente, antes do número desejado, pode ser necessário pressionar a Tecla Flash para solicitar o tom de discar.

6.4.3 - A partir de um ramal SIP

Um ramal SIP, para ser utilizado com o Sistema *ACTIVE IP* precisa estar corretamente configurado, de acordo com o manual de seu fabricante e registrado. Atendido esse requisito, a discagem é como num aparelho convencional, ressalvadas as características próprias do SIP. Todos os dígitos são inseridos de uma só vez no aparelho e, no pressionar da tecla "SEND" (ou "#", ou outro método, conforme o aparelho), todos os dígitos são enviados de uma só vez ao sistema *ACTIVE IP*.

Nota: No Sistema *ACTIVE IP* a numeração é completamente flexível. Todos os códigos descritos nesse manual referem-se à configuração original de fábrica. Consulte seu administrador no caso de divergências.

6.4.4 - Interligação entre Ramal e Telefonista

Todos os ramais podem se comunicar com a telefonista da sua divisão discando "9" ou o número do seu ramal nativo (Ex: "201"). A diferença entre os métodos é que pode haver mais que uma telefonista e o "9" chama aquela mais acessível enquanto que o número do ramal chama aquela posição específica.

6.5 – Ligações Externas

Os ramais privilegiados e semi-privilegiados têm acesso às ligações externas através da telefonista ou discando "0" para tomar linha.

6.5.1 - Discagem externa a partir de um ramal SIP

Um usuário de ramal SIP, ao discar externo, deve lembrar que todos os dígitos precisam ser inseridos no aparelho, antes de pressionar a tecla "SEND", já que todos os dígitos são enviados de uma só vez ao sistema. Assim, se quiser discar "34719500", precisa discar "034719500"+ SEND, lembrando que o primeiro "0" é o "pega-linha". O Sistema ACTIVE IP se incumbem de determinar o que é comando e o que é número de telefone e faz o que precisa ser feito.

6.6 - Consulta Interna / Externa

Um ramal que esteja em ligação interna ou externa, pode consultar outros ramais ou linhas-tronco. Durante a consulta, as ligações anteriores ficarão em espera, e podem ficar ouvindo um sinal de música.

6.6.1 - Consulta Interna

Efetuada por um ramal chamador. Para ramais decádicos basta discar o número do ramal desejado. Para ramais MF teclar Flash e discar o número desejado. Para ramais SIP teclar três vezes "**", ouvir o tom interno e discar o ramal desejado.

Para voltar à ligação interna em espera, nos ramais decádicos, basta discar o número do ramal em espera, ou discar o comando 14. Nos ramais MF teclar Flash e em seguida 14. Para ramais SIP teclar três vezes "**", ouvir o tom interno e discar o comando 14. (Requer Placa Media Gateway).

6.6.2 - Consulta Externa

Para executar uma consulta externa em um ramal decádico basta discar 0 (zero), em ramal MF teclar Flash e número 0, acessando uma linha-tronco e então discar o número desejado. Para retornar à ligação externa usa-se o comando 14 (comando de fila de espera), e no caso de ramais MF discar Flash seguido do número 14. Nos ramais MF teclar Flash e em seguida 14. Para ramais SIP teclar três vezes "**", ouvir o tom interno e discar o comando 14.(Requer Placa Media Gateway).

6.7 - Transferências

Seja para transferências internas (ramal para ramal) ou externas (linha-tronco para ramal) disque o número do ramal desejado e assim que ouvir o Tom de Controle de Chamada coloque o fone no gancho. Caso seja necessário antes da transferência falar com o ramal, aguarde o atendimento. Após a conclusão da consulta, basta colocar o fone no gancho para efetuar a transferência ou discar "14" para reaver a espera.

Notas:

- ① O procedimento descrito acima, não deve ser executado quando o ramal que fez a transferência está com uma ligação em espera, já que a reposição ao gancho desfaz todas as demais ligações retidas.
- ① Não há nenhum código especial para se colocar ligações internas ou externas em espera, basta discar qualquer número ou a tecla Flash para fazê-lo.
- ① Use o comando "13" para transferir as suas duas últimas ligações retidas entre si, sem desfazer outras ligações em espera. O comando "13" transfere inclusive se o ramal alvo estiver ocupado, desde que ele aceite ligações sobre ocupado. Cuidado: o ramal para o qual transferiu a chamada será incomodado com "bips" sinalizando a transferência sobre ocupado!

Há três formas diferentes para executar transferência:

6.7.1 - Transferência sem Consulta

Estando em conversação com uma linha externa, a transferência sem consulta é feita discando Flash + o número do ramal desejado e, assim que se ouve o Tom de Chamada, discar Flash + 13, ou colocar o fone no gancho.

Em ramais decádicos não teclar FLASH antes de qualquer discagem.

6.7.2 - Transferência com Consulta

O procedimento é o mesmo da transferência sem consulta. Nesse caso, aguarda-se o ramal chamado atender, pode conversar com ele e se desejar realmente transferir, basta colocar o fone no gancho ou discar Flash + 13.

Se após conversar decidir não transferir, tecle Flash + 14 para recuperar a ligação em espera.

6.7.3 - Transferência sobre Ramal Ocupado (13)

Para a transferência sobre ramal ocupado, disca-se Flash + o número do ramal desejado, ao ouvir o tom de ocupado, disca-se Flash + 13 e, se o ramal alvo da

transferência estiver programado para aceitar ligações sobre ocupado, ouvirá mensagem e tom de confirmação. O ramal ocupado passará a ouvir um bip de 10 em 10 segundos.

O ramal que recebeu a transferência pode atender a ligação através do comando Flash + 12 ou repondo o fone no gancho e aguardando o toque de chamada externo. Ramais SIP não recebem ligações sobre ocupado, por não serem capazes, por limitação natural, de receberem sinalização de segunda ligação.

6.7.4 - Transferência Não Atendida

Ao transferir uma ligação externa para um ramal e este não atendê-la, o Sistema *ACTIVE IP* executa o seguinte procedimento:

- ◆ Chama o ramal por 60 segundos
- ◆ Se não for atendido, retorna a ligação ao ramal gerador da transferência, se possível.
- ◆ Se este não atende em 15 segundos a ligação vai para uma Posição Operadora da Divisão à qual pertence, exceto quando a transferência foi gerada pela própria telefonista.
- ◆ Se este não atende em 60 segundos a linha-tronco é liberada.
- ◆ Para uma transferência não atendida feita sobre um ramal ocupado, o procedimento é o mesmo.
- ◆ Caso o ramal esteja programado com desvio se não atende a ligação tocará 20 segundos no ramal (programável) e após este tempo a ligação será desviada seguindo os mesmos princípios descritos acima.
- ◆ Troncos não podem ser transferidos entre si, salvo se participavam previamente da conferência com o ramal transferidor.

Nota: Todos os tempos acima podem ser configurados pelo administrador via software de configuração da Central Active.

7

Comandos

Este capítulo apresenta uma descrição detalhada dos comandos mais utilizados na sua central ACTIVE IP

7.1- Tomada de Linha para Discagem Externa

7.1.1 - Tomada de Linha-Tronco Inespecífica (0)

Basta discar "0" (zero) para solicitar uma linha-tronco para efetuar uma ligação externa. A tomada de linha-tronco para discagem externa por esse método, leva em consideração diversas propriedades de acesso tanto das linhas quanto dos ramais, escolhendo a linha mais apropriada para a discagem, segundo Tabela de Roteamento definida pelo Administrador.

7.1.2 - Tomada de Linha-Tronco Específica (55 + número do tronco)

Este recurso é muito útil quando se deseja testar um tronco específico.

Para tomar um tronco específico basta discar 55 + número do tronco (dois dígitos). O sistema tentará tomar a linha solicitada, sempre que estiver disponível.

7.1.3 – Tomada de Grupo de Acesso Externo Específico (61, 62, 63, 64, 65, 66, 67 ou 68)

O sistema permite agrupamento de suas linhas externas em até 8 grupos, segundo afinidade entre elas e principalmente por sua natureza e destino. Se for necessário tomar uma linha com destinação diferente do acesso convencional à rede pública, as Tabelas de Roteamento Privativas conduzirão os passos do Sistema *ACTIVE IP* na seleção da linha-tronco apropriada, conforme os dígitos discados.

7.1.7 - Rediscagem (11)

O comando 11 permite a rediscagem automática do último número externo discado pelo ramal. Se a tomada de linha foi pelo método "Tomada de Grupo de Acesso Externo", o sistema tentará rediscar em uma linha daquele mesmo grupo.

7.1.8 - Discagem Abreviada ou Discagem de Agenda (7 + número de agenda)

O Sistema *ACTIVE IP* dispõe de dez agendas privativas para cada ramal (numeradas de 00 a 09) e noventa agendas de uso geral (numeradas 10 a 99). Cada posição de agenda pode ser preenchida com um número para acesso externo. Agendas privativas são acessíveis apenas pelos ramais que as programaram enquanto que as de uso geral são acessíveis por todos.

Para discar a partir da agenda, disque 7xx, onde xx é o número da agenda.

7.1.9 - Password Call (*50 + senha + número de ramal)

Permite a tomada de uma linha tronco por um ramal, usando todos os privilégios e acessos de outro. Permite a um usuário tomar linha a partir de um ramal restrito (ex: em local público), usando privilégios de seu próprio ramal, sem precisar deslocar-se até ele. A bilhetagem registrará ligação a partir do ramal alvo. Utilizado em hotéis e condomínios para registrar ligações feitas em dependências comuns diretamente na unidade do hóspede ou condômino.

Para usar o recurso, disque *50 + senha do seu ramal + o número do seu ramal. A tomada de linha que se segue é pelo método de Tomada de Linha Inespecífica.

7.2 - Capturas e Ações Internas

7.2.1 - Chama Último Chamador (103)

Anti-trote. Discando Flash + 103, o usuário está solicitando ao sistema que chame o último ramal que lhe efetuou uma ligação, ou tentativa. Útil quando recebe uma ligação de origem desconhecida e pretende retorná-la por qualquer motivo.

7.2.2 - Captura Chamadas de Ramal (16 + número do ramal)

Uma ligação, interna ou externa, que esteja chegando em um ramal, pode ser capturada por outro antes que seja atendida, discando 16 + o número do ramal. Este procedimento não é válido para ramal restrito que queira capturar ligação externa, pois o mesmo tem acesso apenas a ligações internas.

Nota: Um ramal pode ser bloqueado para não permitir a captura de suas ligações por outro ramal. No caso de executar indevidamente uma transferência, esta poderá ser recuperada pelo ramal gerador da transferência, através do comando 16.

7.2.3 - Captura de Setor (52 + número do setor ou 52*)

Se o ramal que está tocando, seja com ligação externa seja interna, pertence a um setor de ramais, a ligação pode ser capturada discando 52 + o número do setor (0 a 9).

Se o ramal capturador pertence ao mesmo setor do que está tocando e, além disso, é multifrequencial, basta discar 52*. Esse recurso não é disponível para ramais IP, que não conseguem discar *.

7.2.4 - Chamada de Setor (51 s)

Se for necessário chamar qualquer ramal pertencente a um setor específico (ex: departamento comercial), sem se importar com quem vai atendê-lo, basta discar 51 + número do setor desejado.

7.2.5 – Captura de chamada externa entrante (17)

O comando **17** permite a captura de uma chamada externa entrante qualquer. Se você ouve uma ligação externa em algum aparelho e não sabe qual, mas pela cadência de toque identifica uma ligação externa, use esse comando para capturá-la. Não atende ligações DDR.

7.2.6 - Recuperação de Linha-Tronco ou Ramal em Espera (14)

Uma linha-tronco ou ramal em espera pode ser recuperado discando o comando Flash + 14 (fila de espera). Se houver mais de um tronco ou ramal em espera, o sistema recuperará o que estiver há mais tempo em espera.

7.2.7 - Liberação de Linha-Tronco (15)

Este comando libera uma linha-tronco sem perder as outras ligações que estejam em espera. Discando o comando Flash + 15 a última linha-tronco que esteve em conversação é liberada. Esta liberação pode ser feita colocando o fone no gancho, porém, neste caso, todas as demais ligações que estiverem em retenção serão também liberadas.

7.2.8 - Conferência (19)

Para incluir um ramal ou uma linha-tronco numa conferência, basta que o ramal gerador da conferência disque para um terceiro ramal ou linha-tronco, faça a consulta, e caso deseje que este entre em conferência, basta discar Flash + 19. Os usuários estabelecerão conversação.

Para um ramal chamado abandonar a conferência é só repor o monofone no gancho, os outros ramais e/ou linhas-tronco continuarão em conferência. Para que ramais IP participem de conferência, é necessária a presença de Placa Media Gateway e canais livres na quantidade suficiente ao número de ramais IP que participarão da conferência.

7.2.9 - Atendimento de Ligação Pendente (12)

Se durante uma conversação o usuário ouve "bips", sinalizando que há outra ligação pendente sobre seu ramal (chamada sobre ocupado), pode atendê-la discando esse código.

7.2.10 - Flash em Linha-Tronco (56)

Em centrais telefônicas CPA é possível executar algumas ações sobre a linha externa, como atender chamada em espera. Normalmente essas operações requerem a aplicação de um "flash" (abertura rápida) diretamente na linha. Disque esse código para aplicar flash numa linha externa, quando estiver em conversação, desde que o tipo de linha assim o permita.

7.2.11 – Call Center (59)

Nas Posições de Atendimento (PA) de Call Center, não é necessário que haja nenhum software especial, mas somente um aparelho telefônico comum. O usuário utiliza alguns códigos para administrar o sistema, veja abaixo:

***59 + complemento + senha**

onde: complemento é a ação desejada que pode ser:

0 = Logoff: indica que a PA não está presente no sistema;

1 = Logon: indica que a PA está presente e disponível para receber chamadas;

2 = Parada Normal: indica que a PA não está pronta para receber chamadas;

3 = Fim da Parada Normal: indica que a PA voltou a estar disponível;

5 + rrrr = faz transferência para o ramal.

Senha: Pode ter até 4 dígitos e pode ser criada no próprio ramal ou através de softwares de configuração.

Exemplo de Utilização:

Ramal 551 discou: **59+1+0551** onde:

59 -----	Código do PABX
1 -----	Complemento (Faz Logon);
0551 ---	Senha cadastrada para a PA

7.2.12 - Estacionamento de Ligações (58 + número da vaga)

Esta facilidade permite a transferência de uma ligação externa para uma "vaga de estacionamento" escolhida pelo usuário, deixando a ligação em espera por um tempo

programável, até a sua retirada da vaga. Caso a ligação não seja atendida, esta rechamará no ramal autor do estacionamento ou no terminal da telefonista.

Para estacionar uma ligação externa basta discar: 58 + N° da vaga. Os números das vagas vão de 01 a 99.

7.2.13 - Recuperação de Ligação Estacionada (57 + número da vaga)

Uma vez posta em vaga de estacionamento, a ligação externa fica disponível publicamente para ser recuperada, bastando que o usuário conheça o número da vaga.

A ligação estacionada pode ser atendida por qualquer ramal, desde que não seja restrito, discando 57 + N° da Vaga.

7.2.14 - Acesso ao Busca-Pessoa (108)

Em ambientes que dispõem de serviço interno de alto-falantes, o Sistema *ACTIVE IP* pode ser conectado de forma a permitir qualquer ramal autorizado a manifestar-se. Discando 108, o operador ouve um "bip" e tudo que disser será transferido ao sistema de alto-falantes.

7.2.15 – Chamada a Call Center

Chamada a Call Center – grupos 1 a 10. Sempre que um usuário deseja transferir uma chamada para um grupo de atendimento de Call Center, digita o código do grupo, antes de colocar no gancho, ou realizar a transferência. Requer o sistema de Call Center instalado.

Grupo1: *008

Grupo2: *009

Grupo3: *010

Grupo4: *011

Grupo5: *012

Grupo6: *013

Grupo7: *014

Grupo8: *015

Grupo9: *016

Grupo10: *017

7.3 - Recursos Agendados

7.3.1 - Retorno Automático (18)

Se um ramal chama outro ramal e este está ocupado, o ramal chamador disca o comando Flash + 18, aguarda a mensagem de confirmação e recoloca o fone no gancho. Quando o ramal chamado desocupa, o ramal chamador recebe uma ligação de 4 toques do Sistema *ACTIVE IP*, e procede automaticamente estabelecimento de chamada ao alvo programado.

No caso de ramais IP, disca-se diretamente "18rrr" + tecla Send , onde "rrr" é o número do ramal para o qual se deseja programar o Retorno Automático.

Nota:

- ❶ O Sistema *Active IP* só inicia a chamada de retorno automático se ambos os ramais estiverem desocupados.
- ❷ Se o ramal chamado ou chamador não atende a ligação em 1 minuto o retorno é desativado.
- ❸ Durante o tempo em que o retorno automático estiver ativado os ramais ficarão livres para efetuar quaisquer chamadas.
- ❹ Se os ramais envolvidos numa programação de Retorno Automático estabelecem uma ligação entre si antes que o sistema tenha tempo para estabelecê-la, a programação é automaticamente desfeita.
- ❺ Se por qualquer motivo a programação de Retorno Automático não puder ser estabelecida em algumas horas, é automaticamente expirada.

7.3.2 - Retorno se Ausente (18)

Se um ramal disca para outro ramal e este não atende, o usuário que originou a ligação disca Flash + 18, aguarda a mensagem de confirmação e repõe o fone no gancho. Assim que houver qualquer operação no ramal chamado e assim que ele se tornar livre novamente, o ramal solicitante recebe uma ligação do Sistema *ACTIVE IP*, como descrito para o Retorno Automático acima.

Nota: No caso de ramais IP, disca-se diretamente "18rrr" + tecla send, onde "rrr" é o número do ramal para o qual se deseja programar o Retorno se Ausente.

- ◆ Se os ramais envolvidos numa programação de Retorno Automático estabelecem uma ligação entre si antes que o sistema tenha tempo para estabelecê-la, a programação é automaticamente desfeita.

- ◆ Se por qualquer motivo a programação de Retorno Automático não puder ser estabelecida em algumas horas, é automaticamente expirada.
- ◆ Ramais SIP devem repetir a ligação, discando "18rrr"+SEND, onde "rrr" é o número do ramal alvo.

7.4 - Ações de Telefonista ou Administrador

7.4.1 - Intercalação de Telefonista (101)

A intercalação permite que a telefonista interfira em uma ligação em curso. Para executar intercalação basta discar para um ramal, ao receber o tom de ocupado é só discar 101. Neste instante entra o tom de intercalação na conversação e a telefonista entra em conferência com os elementos em conversação. Assim que a telefonista sair da conferência a ligação volta ao estado anterior.

Nota: O sistema só permite intercalação a partir de ramais programado com o recurso avançado "Posição Operadora".

7.4.2 - Intercalação Especial (102)

Recurso privativo de ambientes de Telemarketing permite ao administrador do grupo de telemarketing monitorar a performance de seus vendedores, sem que seja ouvido.

Para intervir em uma chamada basta digitar 102 seguido do número do ramal desejado.

Nota: Este recurso é opcional. Para que funcione é necessário uma licença especial. Consulte a Leucotron para maiores detalhes.

8

Programações de Usuário

Este capítulo aprenda uma série de programações básicas que podem ser realizadas por meio do seu próprio ramal

São chamadas Programações de Usuário aquelas programações que podem ser efetuadas em qualquer ramal, discando códigos apropriados. Nem todas as programações de um ramal são executáveis pelo seu próprio teclado. Algumas delas somente são possíveis através de softwares de configuração de sua Central Active. Consulte seu administrador.

8.1 - Programação Automática Ramal Multifrequencial/ Decádico

A partir do primeiro dígito discado por qualquer ramal TDM, este passará a ser decádico ou MF, de acordo com o modo que o mesmo discou. Esta programação é renovada sempre que o ramal é colocado no gancho. Uma vez saído do gancho e discado decádico, ignorará qualquer evento de "flash" posterior, até ser repostado ao gancho.

8.2 - Agenda Particular e de Sistema

Cada ramal pode armazenar em memória, para seu uso, até 10 números externos para discagem abreviada. As memórias, de agenda particular, numeradas de 00 a 09, podem conter um número com até 16 dígitos. Existem também 90 posições de agendas, disponíveis para o sistema, isto é, de uso geral, numeradas de 10 a 99. As memórias individuais dos ramais podem ser programadas individualmente, enquanto que as memórias de sistema só são programáveis pelo administrador, usando o Configurador WEB.

***Nota:** As programações de agenda de usuário podem ser feitas no próprio ramal ou também via softwares ou Terminais Inteligentes.*

Para ter acesso a discagem abreviada, o usuário de um ramal disca o código 7 seguido pelo número da memória (2 dígitos). O sistema toma uma linha-tronco e disca para o número armazenado na memória escolhida, na modalidade Tomada de Linha Inespecífica.

Para armazenar os dados telefônicos na memória, basta discar:

87 + Número da agenda (00 a 09) + número + gancho - Em um ramal comum

ou

87 + Número da agenda (00 a 09) + número + # - Em um ramal IP

Caso o usuário queira armazenar o último número externo, discado pelo ramal, basta discar:

88 + Número da Agenda (00 a 09)

Para apagar uma agenda:

87 + Número da Agenda + gancho - em um ramal comum

ou

87 + Número da agenda (00 a 09) + # - Em um ramal IP

Notas:

- ◆ O uso dessa facilidade é exclusiva dos ramais privilegiados e semi-privilegiados já que ramais restritos e semi-restritos podem gravar agenda, mas não poderão usá-las, já que não têm acesso à rede.
- ◆ As agendas, embora em grande número, são finitas. Caso o usuário tente inserir um número na agenda e receba mensagem de erro, significa que não há agendas disponíveis. O usuário poderá consultar o administrador sobre a disponibilidade de agendas do sistema.

8.3 - Senha (837)

O usuário pode atribuir uma senha a seu ramal, que é utilizada como código de acesso a algumas facilidades como:

- ◆ Siga-me
- ◆ Não perturbe
- ◆ Cadeado eletrônico
- ◆ Password Call

- ① Para ativar a senha em um ramal, basta digitar 837+ senha de 4 dígitos
- ① Caso o usuário deseja trocar de senha, deve proceder da seguinte forma: 837+ senha velha + senha nova (4 dígitos).
- ① Para desativar a senha basta digitar: 837+ senha de 4 dígitos e por o fone no gancho.
- ① A desativação da senha também é possível via software.

8.4 - Siga-me ou Desvio Incondicional (821 ou 823)

Facilidade que permite o desvio de todas as chamadas destinadas a um ramal determinado. O siga-me pode ser ativado de duas maneiras distintas.

Para ativar o siga-me no ramal de destino, digite no seu ramal:

821 + Número de seu ramal (ramal de origem) + Senha de seu ramal (se houver)

Para ativar o siga-me no ramal de origem, digite:

823 + Número do ramal de destino + Senha de seu ramal (se houver)

Todas as chamadas destinadas a seu ramal serão desviadas para outro ramal.

Ao ramal desviado é sinalizado, por mensagem de voz, que há um desvio por siga-me. Um ramal qualquer (inclusive de categoria restrita ou semi-restrita) pode ser programado para receber siga-me de quantos ramais sejam necessários.

Para desprogramar o siga-me, basta digitar no ramal desviado: 822

Esta programação pode ser feita também via software.

Nota: Quando existe conflito de ramais, ou seja, um ramal número 22 e outro 222, por exemplo, ao programar a função siga-me, depois da discagem do código 821 e o número do ramal, é necessário aguardar o tempo de espera entre dígitos para digitar a senha, se existir. Caso contrario, a central telefônica entenderá a senha como parte integrante do número do ramal.

8.5 - Não Perturbe (839)

O ramal programado com Não Perturbe não recebe ligação interna, nem externa, mas faz normalmente ligações.

Para programar basta discar: **839**

Para desprogramar a facilidade não perturbe, disque: **830**

Notas:

- ◆ Esta programação pode ser feita também pelo administrador, via Configurador WEB.
- ◆ Cada ramal pode solicitar ao administrador a programação de uma mensagem escrita personalizada (16 letras) que explica o motivo da programação. Desse modo um usuário de terminal inteligente) que tentar acessá-lo, além do tom de ocupado, receberá explicações adicionais (Ex: "Em Ferias" ou "Em reunião").

8.6 - Cadeado Eletrônico (835)

Um ramal privilegiado ou semi-privilegiado pode ter sua categoria alterada, passando temporariamente a semi-restrito. Esta facilidade é chamada de cadeado eletrônico, porque enquanto esta programação estiver ativa, o ramal não conseguirá efetuar discagens externas.

Para ativar o cadeado eletrônico basta discar no próprio ramal, o código: **835**

Para desativar o cadeado eletrônico: **836 + 4 dígitos de Senha**

Nota: Esta programação pode ser feita também pelo administrador, via Configurator WEB.

8.7 - Ramal Não Aceita Captura (816)

Facilidade que impede que outros ramais possam capturar suas ligações (internas ou externas).

Para ativar ramal não aceita captura, basta discar no próprio ramal: **816**

Para desativar a programação discar: **815**

Nota: Esta programação pode ser feita também pelo administrador, via Configurator WEB.

8.8 - Despertador (8976)

Usuários de ramal podem programar para que sejam despertados (tocar) num horário estabelecido, com efeito de despertador e/ou lembrete. Apenas um horário é memorizado por ramal.

Para programar, basta discar: **8976 + hh mm**, onde hh mm é a discagem de um horário no formato 24h (Ex.: "89760700" para despertar às 7:00h; "89761837" para despertar às 18:37h).

Nota: Esta programação pode ser feita também pelo administrador, via Configurator WEB, inclusive com nuances impossíveis de serem programadas diretamente pelo usuário. Consulte o Help do Configurator WEB.

8.9 - Siga-me Externo (8903)

O objetivo do Siga-me Externo é fazer com que o Sistema *ACTIVE IP* direcione para um número externo uma ligação destinada a um dos ramais do equipamento. Esse recurso permite que um usuário receba ligações destinadas a seu ramal em casa ou em seu aparelho celular, sem que precise divulgar os números particulares.

Para que um ramal seja desviado para um número externo, é necessário que se programe preliminarmente a agenda 08 e 09 do ramal a ser desviado, com o número externo a ser chamado. O simples fato de programar-se a agenda 08 e 09 não gera desvios. É necessário habilitá-lo discando:

8903 + Modo de Operação (0 a 3)

Os modos de operação possíveis são:

Modo "0": Desligado. Todas as ligações destinadas a esse ramal tocam normalmente, obedecendo todos os demais desvios.

Modo "1": Somente desvio de ligações Internas. As ligações externas DDR destinadas a esse ramal tocam normalmente nele, enquanto que as ligações internas (a partir de outro ramal) são desviadas para o número contido na posição de agenda 09 diurna e 08 noturna, caso configuradas.

Modo "2": Somente desvio de ligações externas. Ao contrário do anterior, são somente desviadas as ligações de origem externa (exclusivamente DDR). As ligações de origem interna (outro ramal) tocam normalmente.

Modo "3": Ambos os desvios.

Notas:

- ① *A programação de desvio externo somente será aceita se houver número externo programado na posição de agenda 09 e/ou 08 e se o ramal desviado for privilegiado ou semi-privilegiado.*
- ① *O sistema tomará linha externa pelo critério de Tomada de Linha Tronco Inespecífica, como se tivesse sido discado pelo ramal desviado.*
- ① *A conexão entre duas linhas externas será mantida indefinidamente se pelo menos uma delas for digital ou caso contrário será temporizada (tempo configurável pelo administrador, através de um terminal de configuração).*
- ① *O Desvio Externo é prioritário sobre todos os demais desvios.*

9

Recomendações Finais

Cuidados com o Sistema ACTIVE IP

Cuidados com o Sistema ACTIVE IP

- ◆ Nunca execute, nem permita que terceiros não autorizados pela Leucotron, executem reparos no seu sistema.
- ◆ Caso apresente um eventual problema, recorra sempre ao seu administrador do sistema e eventualmente ao serviço técnico autorizado.
- ◆ Nunca puxe pelo fio os cabos de linha dos aparelhos telefônicos. Caso seja preciso desligar os aparelhos, puxe-os pelo *plug*.
- ◆ Não instale o Sistema *ACTIVE IP* perto de fontes de calor como fornos, aquecedores, etc.
- ◆ O Sistema *ACTIVE IP* não precisa de salas climatizadas. Contudo, deve ser evitada a exposição à luz solar direta, chuva ou intempérie.
- ◆ Não instale seu Sistema *ACTIVE IP* em ambientes sujeitos a ocorrência de poeira ou umidade excessiva, as quais podem danificar o equipamento.
- ◆ Para limpeza, incluindo os aparelhos telefônicos, utilize um pano macio, que não solte muitos fiapos, levemente umedecido. Se for necessário pode-se usar sabão neutro.
- ◆ Nunca utilize álcool, thinner, acetona, benzina, removedores e outros solventes para limpar o gabinete do Sistema *ACTIVE IP*, ou qualquer terminal. Esses produtos podem causar danos irreparáveis aos equipamentos.
- ◆ Quaisquer dúvidas a respeito de como instalar ou operar sua central *ACTIVE IP*, contate-nos.

Leucotron

T E L E C O M

Leucotron Equipamentos Ltda
Rua Jorge Dionísio Barbosa, 312
CEP 37540-000 - Santa Rita do Sapucaí - MG
Fone: (35) 3471-9500 - FAX: (35) 3471-9666

SAC - Setor de Atendimento ao Consumidor
Ligação Gratuita: 08000 35 8000
E-mail: sac@leucotron.com.br