

SUMÁRIO

1. TONS	3
2. TOQUES	3
3. DISCAGENS	4
4. COMANDOS	4
5. PROGRAMAÇÕES DE USUÁRIO	6

1. TONS

Durante a utilização do seu aparelho telefônico, de modo geral, poderão ser pronunciadas mensagens padronizadas seguidas da emissão de alguns tipos de tons de acordo com a situação.

Aprenda a reconhecer a linguagem do PABX, identificando o tom enviado:

Tom de discar interno: é o tom que se ouve ao retirar o fone do gancho aguardando uma discagem pelo usuário. É um tom contínuo, entrecortado por momentos de silêncio. Esse tom permanece por 10s.

Tom de ocupado: é o tom que se ouve ao ligar para um ramal ocupado ou tentar acessar um recurso indisponível. É um tom de cadência fixa.

Tom de confirmação: quando o usuário realiza uma operação bem sucedida, o sistema envia um tom de confirmação, com cadência mais lenta e com tom agudo (beeeep, beeeep), precedido da mensagem falada “confirmado”.

Tom de erro: quando o usuário realiza uma operação mal sucedida, o sistema envia um tom de erro, com cadência rápida e com tom agudo, (bip, bip, bip, bip) e pode ser precedido de uma mensagem falada que esclarece a causa da impossibilidade.

Tom de controle de chamada: sempre que um usuário chama outro ramal e esse está disponível, o sistema lhe envia um tom de controle de chamada. Consiste de um tom curto seguido de um intervalo grande sem tom.

Tons de sinalização durante a conversação (bips): se o usuário ouvir bips durante a conversação indica a ativação de comandos como, chamada sobre ocupado, intercalação de telefonista ou o ramal está programado com limitação de tempo para conversação.

2. TOQUES

Assim como faz com os tons, o Sistema ISION IP, sempre que possível, usa cadências diferenciadas de toque para chamar seu ramal, variando conforme a situação. Cabe lembrar que ramais IP e terminais inteligentes têm sua própria metodologia de toques, já que são autônomos para gerá-los.

Toque interno	Toque externo
Toque duplo com intervalos de 5s. Indica que o ramal está recebendo uma ligação de origem interna.	Toque simples com intervalos de 5s. É o mesmo toque convencional das centrais públicas. Indica que o ramal está recebendo uma ligação de origem externa.

3. DISCAGENS

As discagens instruem à central telefônica o que fazer antes de uma ligação e, se acontecem durante uma ligação, comandam atitudes como transferências e conferências.

Regra geral

Com raras exceções, toda discagem só pode ser efetuada se o usuário estiver ouvindo **Tom de Discar**. Se estiver ouvindo outro tom, ou se estiver em conversação, será necessário pressionar a tecla **FLASH** para reavê-lo.

4. 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 os principais comandos, com seus códigos originais de fábrica. Esses códigos podem ser modificados pelo administrador do Sistema ISION IP, de acordo com as necessidades locais.

Observação: em ramais IP, digitar **FLASH** é o mesmo que digitar *******.

Obter tom de discar ou retenção
FLASH ou *** (em caso de terminais IP).
Realizar chamada interna
Retire o monofone do gancho + número do ramal desejado
Realizar chamada externa
0 + número do contato externo
Colocar ligação em espera
FLASH ou *** (em caso de terminais IP).
Recuperar ligação em espera
FLASH ou *** (em caso de terminais IP) + 14.
Ligar para a telefonista
Discando 9: chama a posição de telefonista disponível naquele momento.
Discando o número do terminal nativo da telefonista: chama uma posição específica, se disponível.
Capturar chamada
Tem como objetivo capturar (atender) uma ligação direcionada a um terminal que se sabe exatamente qual e conhece-lhe o número de acesso. Nesse caso, disca-se:
16 + número de acesso do terminal que está tocando

Atender ligação pendente

FLASH (ou *** em caso de terminais IP) + 12

Retornar ao último ramal que ligou - Call Back interno

103

Realizar transferência de ligação

Transferência sem consulta	FLASH + número de acesso do ramal desejado + reponha o monofone no gancho
Transferência com consulta	FLASH + número de acesso do ramal desejado + aguarda o ramal atender + reponha o monofone no gancho
Transferência sob ramal ocupado	FLASH + número de acesso do ramal desejado + ouça o tom de ocupado + FLASH + 13 + reponha o monofone no gancho

Liberar chamada externa

Para liberar a última conversação externa sem perder as demais ligações que estejam em espera, execute o comando:

FLASH + 15

Liberar chamada interna

Para liberar a última conversação interna sem perder as demais ligações que estejam em espera, execute o comando:

FLASH + 17

Realizar conferência

Chamada de conferência é uma ligação na qual o autor inclui mais de dois participantes, simultaneamente, na mesma conversação. Para realizá-la digite:

número do ramal B + FLASH + número do ramal C + FLASH + 19

Hora certa

É possível ouvir do sistema o horário atual discando:

#130

Obter número de acesso

#100

Password Call

Permite o usuário efetuar ligação externa de um ramal qualquer, usando todos os privilégios e acessos de seu ramal, sem precisar deslocar-se até ele.

*50 + seu próprio número de acesso + senha de sua personalidade

Retorno automático

Se um usuário chama outro e recebe uma mensagem de terminal ocupado, o autor da ligação pode fazer uso do recurso. Sobre o tom de ocupado execute:

1º Passo - FLASH + 18 + ouça a mensagem de confirmação + reponha o monofone no gancho

2º Passo: seu terminal tocará informando que o serviço foi solicitado.

3º Passo: retire o monofone do gancho e aguarde o sistema completar a ligação.

Alterar data e hora

#106 ddmmaaHHMMSS

(dd = dia; mm = mês, aa = ano; HHMMSS = hora, minuto e segundo)

Realizar discagem a partir da agenda

Agenda do sistema	*7 + número da agenda (10 a 99)
-------------------	---------------------------------

Agenda do usuário	*7 + número da agenda (00 a 09)
-------------------	---------------------------------

Atender ligação pendente

FLASH (ou *** em caso de terminais IP) + 12

Estacionar ligações e recuperá-las

Chama-se “estacionar ligações” o ato de colocá-la em retenção de forma pública, de modo que qualquer usuário possa reavê-la.

Estacionar	*58 + número da vaga (01 a 99)
------------	--------------------------------

Recuperar	*57+ N° da vaga (01 a 99)
-----------	---------------------------

Ouvir mensagem do correio de voz

No seu próprio terminal	1001
-------------------------	------

Fora de seu ramal nativo	1002 + número de seu ramal
--------------------------	----------------------------

5. PROGRAMAÇÕES DE USUÁRIO

São instruções para que o Sistema ISION IP execute uma programação, isto é, memorize permanentemente um detalhe de comportamento para seu usuário. Cada programação é confirmada com o tom de confirmação ou negada pelo tom de erro.

Abaixo estão listados os principais comandos, com seus códigos originais de fábrica, que acionam as programações de usuário. Esses códigos podem ser modificados pelo administrador do Sistema ISION IP, de acordo com as necessidades locais.

Efetuar Login

Retire o monofone do gancho + *84 + número de acesso da personalidade + senha da personalidade.

Efetuar Logout

Retire o monofone do gancho + *85 + senha

Alterar senha

*837 + senha antiga + nova senha + "#"

Programar agenda privativa

Inserir número na agenda	*87 + número da agenda (00 a 09) + n° externo + #
Apagar número da agenda	*87 + número da agenda (00 a 09) + #
Inserir a partir de discagem convencional	*88 + número da agenda (00 a 09)

Programar ou desprogramar "Não Perturbe"

Bloqueia o ramal para não receber chamadas internas e externas. O chamador receberá tom de ocupado.

Programar *839 + senha do seu ramal Desativar *830 + senha do seu ramal

Programar ou desprogramar "Siga-me externo"

Quando se deseja que uma ligação externa direcionada ao ramal seja desviada a um número externo.

Programar *8903 + modo de operação Desprogramar *8903 + 0

Modo de operação:

- 0 - Desligado.
- 1 - Desvia as ligações de origem interna para o número contido na posição da agenda.
- 2 - Desvia as ligações de origem externa para o número contido na posição da agenda.
- 3 - Desvia as ligações de origem interna e externa.

Programar ou desprogramar o despertador

Programar *8976 + hora e o minuto (4 dígitos, no formato 24h) Desativar *8976#

Programar ou desprogramar "Siga-me"

Quando o usuário ausentar-se de seu ramal e para evitar chamadas em sua mesa sem ter ninguém para atender, uma das alternativas é a realização do "siga-me".

Programar Siga-me na origem

A partir de seu próprio terminal digite: *823 + ramal que receberá as ligações + senha do seu ramal

Programar Siga-me no destino

A partir de outro terminal digite: *821 + seu número de acesso + sua senha

Desprogramar Siga-me

Estando em seu próprio terminal digite: *822

Ativar ou desativar o cadeado eletrônico

É um recurso que, se acionado, ocasiona o bloqueio para executar qualquer tipo de ligação externa, até ser liberado novamente.

Programar *835 Desprogramar *836 + senha do seu ramal

As especificações descritas neste manual estão sujeitas a alterações sem prévio aviso, devido aos contínuos aperfeiçoamentos dos produtos e serviços.

ISIONIP

Leucotron Equipamentos Ltda.

CNPJ: 18.149.211/0001-56

Insc. est.: 596.417.174.0002

Rua Jorge Dionísio Barbosa, 312, Boa Vista

Sta. Rita do Sapucaí - MG

CEP: 37.540-000

SAC BRASIL: 0800 035 8000

sac@leucotron.com.br

www.leucotron.com.br

PRODUTO HOMOLOGADO PELA



Leucotron
TELECOM

Para cada necessidade, uma solução.