



MANUAL DO USUÁRIO

TGCO ACTIVE IP

1	Bem vindo	8
2	Sobre o TGCO Active IP	8
3	Instalação e Configuração	8
3.1	Comunicação com o Sistema Active	9
3.2	Licença de Software	9
3.3	Configuração Inicial	9
4	Conhecendo o TGCO Active IP	9
4.1	Tela do TGCO Active IP	10
4.1.1	Área de Ramais	10
4.1.2	Área de Troncos.....	10
4.1.3	Menus do TGCO Active IP	11
4.2	Teclas de Operação	11
4.2.1	Tecla Libera Linha	11
4.2.2	Tecla Chat	12
4.2.3	Tecla Transfere.....	12
4.2.4	Tecla Fila Espera	12
4.2.5	Tecla Espera.....	12
4.2.6	Tecla Cancela	12
4.2.7	Tecla Gancho	13
4.2.8	Tecla Busca-Pessoa	13
4.2.9	Tecla Atende Ramal.....	13
4.2.10	Tecla Atende Tronco	13
4.2.11	Teclas Numéricas.....	13
4.3	Status do Sistema	14
4.3.1	Mensagens do Sistema	14
5	Operações básicas	14
5.1	Fazendo Ligações Internas	14
5.2	Fazendo Ligações Externas.....	15
5.3	Atender Ligações Internas.....	15
5.4	Atender Ligações Externas	15
5.5	Transferir Ligações em Consulta.....	15
5.6	Liberar Linha em Espera.....	15
5.7	Acessar o Busca-Pessoa	16
5.8	Abrindo Fechadura do Porteiro.....	16
5.9	Atendendo Porteiro.....	16
5.10	Disca a partir da Agenda	16
5.11	Capturar Ligações Estacionadas	17
5.12	Estacionar Ligações	17
5.13	Capturar Setores	17
5.14	Transferir Ligações a Setor de Ramais.....	17
5.15	Fazer Conferência.....	18
5.16	Capturar Ligação Externa Entrante	18
5.17	Capturar Ligação a Ramais	18
5.18	Rediscar Números Externos	19
5.19	Intercalar Ramais.....	19
5.20	Tomar Linha Tronco para efetuar Ligações	19
5.21	Discar a Ramais	20
6	Aplicações	20
6.1	Menu Configuração.....	20

6.1.1	Configuração Bilhetagem (Anterior à versão 2.10).....	20
6.1.2	Configuração Serviço Noturno	21
6.1.3	Configuração Tempos do Sistema	21
6.1.4	Configuração Plano de Numeração.....	24
6.1.5	Configuração Tabelas de Restrição	24
6.1.6	Configurações Especiais	25
6.1.7	Configuração dos Setores.....	27
6.1.8	Configuração Atendimento Automático	28
6.1.8.1	Auto-atendimento – Direcionamento de Ligações.....	28
6.1.8.2	Auto-atendimento – Configuração	28
6.1.8.3	Auto-atendimento – Propriedades.....	29
6.1.8.4	Auto-atendimento - Procedimento	30
6.1.8.5	Auto-atendimento – Fila de Espera	31
6.1.9	Entrada de Tabela Tipo Permissão	31
6.1.10	Entrada de Tabela Tipo Proibição.....	31
6.1.11	Entrada de Tabela Restrição por Número de Dígitos	32
6.2	Menu Console	32
6.2.1	Console Monitor	32
6.2.2	Console Senhas	33
6.2.3	Console Sons e Toques	33
6.2.4	Console Visualiza.....	34
6.2.5	Console Diversos	35
6.2.6	Botões Visíveis do TGC Active IP.....	36
6.2.7	Agendador de Ligações e/ou Recados	36
6.3	Configuração Grupos de Acesso Externo	37
6.3.1	Propriedades dos Grupos de Acesso Externo	37
6.3.1.1	Grupos Natureza das Linhas Vinculadas.....	38
6.3.1.2	Grupos Propriedades Comuns.....	38
6.3.1.3	Grupos Acessibilidade Externa Remota.....	39
6.3.1.4	Grupos Processamento de Operadoras Públicas.....	40
6.3.1.4.1	Auto-Inserção de Operadoras	41
6.3.1.4.2	Correção Automática de Operadoras.....	41
6.3.1.4.3	Propriedades do Processamento de Operadoras.....	41
6.3.1.4.4	Reduz\$Conta.....	42
6.4	Menu Listas	42
6.4.1	Lista Agenda	42
6.4.2	Lista Geral.....	42
6.4.2.1	Lista Importar.....	43
6.4.2.2	Lista Sair	43
6.4.2.3	Lista Procurar	43
6.4.2.4	Lista Campo de Procura	43
6.4.2.5	Lista Procura Detalhada	43
6.4.2.6	Lista Discar	44
6.4.2.7	Lista Número a Discar	44
6.4.2.8	Lista Anterior/Próximo.....	44
6.4.2.9	Lista Botão Topo de Lista	44
6.4.2.10	Lista Botão Fim da Lista	44
6.4.2.11	Lista Botão Nova Entrada.....	44
6.4.2.12	Lista Botão Elimina Entrada	44

6.4.2.13	Lista Botão Edita Entrada	44
6.4.2.14	Lista Botão Valida Alteração	44
6.4.2.15	Lista Botão Cancela Edição	45
6.4.2.16	Lista Nomes e Números	45
6.4.2.17	Lista Código	45
6.5	Menu Informações	45
6.5.1	Informações de Memória.....	45
6.5.2	Informações SAC	45
6.5.3	Informações Versão.....	46
6.5.4	Informações Sistema	46
6.5.5	Informações Empresa	46
6.5.6	Informações Alarme Rota Voip	46
6.5.7	Informações Ocorrências	46
6.5.8	Informações Estatísticas.....	47
6.6	Configuração Porteiro Eletrônico	47
6.6.1	Porteiro Utilização do Recurso	47
6.6.2	Porteiro Propriedades do Porteiro	47
6.6.3	Porteiro Atendimento do Porteiro	48
6.7	Ramal Facilidades	48
6.7.1	Facilidade Atendedor Mudo.....	48
6.7.2	Facilidade Acesa Busca-Pessoa	49
6.7.3	Facilidade Acesso Direto a Chefe	49
6.7.4	Facilidade Ramal Correio de Voz	49
6.7.5	Facilidade Acesso Direto a Tronco.....	49
6.7.6	Facilidade Ramal Trava Bilhetagem.....	49
6.7.7	Facilidade Recupera Linha em Espera	49
6.7.8	Facilidade Inacessível via DDR.....	50
6.7.9	Facilidade Não me Perturbe.....	50
6.7.10	Facilidade Não me Capture	50
6.7.11	Facilidade Cadeado Trancado.....	50
6.7.12	Facilidade Comunicação de Dados.....	50
6.7.13	Facilidade Discriminador de DDC.....	50
6.7.14	Facilidade Ramal sem Disco	50
6.7.15	Facilidade Rediscagem Agenda 7	51
6.7.16	Money Saver	51
6.7.17	Facilidade Impedido de Usar Siga-me Externo	51
6.7.18	Facilidade Disponibiliza Auto-Falante para BP	51
6.7.19	Ramal Desvios	51
6.7.20	Ramal Desvios Detalhes	53
6.7.21	Facilidade Enviar Mensagens de Voz	53
6.7.22	Facilidade Desabilitar Bips	53
6.7.23	Facilidade Identificação de "A"	53
6.8	Ramal Despertador	54
6.9	Ramal Serviço Noturno	54
6.10	Ramal Setores	55
6.11	Ramal Avançadas	55
6.12	Ramal Exclusivas.....	56
6.13	Classe de Linhas de Saída/Exclusiva.....	57
6.14	Ramal Saídas	57

6.15	Ramal Especial.....	57
6.16	Ramal Chat	58
6.16.1	Chat Área de Visualização de Mensagens.....	59
6.16.2	Chat Área de Edição de Mensagens.....	59
6.16.3	Chat Botão de Saída	59
6.17	Ramal Custo Ligação.....	59
6.18	Configuração Individual de Troncos	59
6.18.1	Tronco Individual Geral	60
6.18.2	Tronco Configurações.....	60
6.18.3	Tronco Grupo de Acesso Externo	61
6.18.4	Tronco DAC por Setor	61
6.18.5	Tronco Grupo Atendedor	62
6.18.6	Tabelas de Troca de Operadora.....	62
6.18.6.1	Metodologia de Troca de Operadora.....	63
6.18.6.2	Metodologia de Auto-Inserção de Operadora.....	63
6.18.6.3	Análise de Tabela Exemplo	64
6.18.6.4	Tabelas de Troca Regionais Pré-Programadas	64
6.18.6.5	Troca de Operadora em Tomada de Linha Padrão.....	65
6.18.7	Tronco Facilidades	66
6.18.8	Elo Conexão.....	66
6.18.9	Configuração Horário de Menor Custo	67
6.19	Troca Ação de Substituição	67
6.20	Troca Ações de Usuário	67
6.21	Troca Grupo de Acesso Externo Desejável.....	67
6.22	Troca Tabelas	67
6.23	Roteamento e Discagem	68
6.23.1	Roteamento Grupos de Acesso Externo	68
6.23.1.1	Roteamento Grupos de Acesso Externo – Detalhes.....	69
6.23.1.1.1	Natureza das Linhas Vinculadas	69
6.23.1.1.2	Roteamento Propriedades Globais de Grupos de Acesso Externo	69
6.23.1.1.3	Roteamento dos Grupos de Acesso Externo – Seleção Manual	70
6.23.1.1.4	Roteamento Processamento de Discagem.....	71
6.23.1.1.5	Roteamento Propriedades Processamento de Discagem	71
6.23.2	Roteamento de Ligações	72
6.23.3	Regras para preenchimento da Tabela de Roteamento.....	73
6.23.4	Roteamento Detalhe Discagem a partir de Agenda.....	74
6.23.5	Roteamento Detalhe Roteamento de Rediscagem.....	74
6.23.6	Roteamento Hábitos de Discagem.....	74
6.23.7	Roteamento Tabelas de Processamento de Discagem	74
6.23.8	Roteamento Ambiguidades na Tabela de Roteamento	75
6.23.9	Roteamento Legenda de Ações para Tabela de Processamento de Discagem.....	75
6.23.10	Roteamento Regras de Preenchimento das Tabelas de Processamento de Discagem	76
6.23.11	Roteamento Ambiguidades na Tabela de Processamento de Discagem	76
6.23.12	Roteamento Exemplo 1	77
6.23.13	Roteamento Exemplo 2	79
6.23.14	Roteamento: Exemplo 1 com Redução de Linhas	80
6.23.15	Roteamento Tabela de Abreviações.....	81
6.23.16	Roteamento Acessos Condicionais.....	82
7	Ramais Virtuais e Ramais IP.....	82

7.1	Recursos Ramais Virtuais/IP	83
7.2	Cadastrando Ramais Virtuais e IP	83
7.3	Cadastrando Novo Ramal IP ou Virtual	84
7.4	Programando Personalidades Virtuais ou IP	85
7.5	Operando Ramais Virtuais	86
7.6	Operando Ramais IP	86
8	Modo sem Operação	88
9	Alteração do Nível de Senha	88
10	Substituição do Ramal de Fonia	89
11	Programação Coletiva	89
12	Fone de Cabeça	90
13	Sistema Active	90
14	Módulo TD-Dual	90
15	Identificação de "A"	90
16	Recursos do Sistema	90
17	Toques de Chamada	90
18	Sistema de Bilhetagem	91
19	Tons do Active Advanced	91
20	Serviço Noturno	91
21	Plano de Numeração	92
22	Número de Dígitos dos Setores	92
23	TeleSuporte L.Connect	92
24	Taritron	92
25	Placa VOX/Espera/DISA	92
26	Restrições na Escolha de Identificação Virtual	93
27	Ks-hb Executive	93
28	Período de apresentação	93
29	Chamada a Setor	93
30	Tomada de linha tronco no Sistema Active	94
31	Ambiente de alta rotatividade de pessoal	96
32	Restrições a escolha da senha de ativação	96
33	agendador de ligações e/ou recados	96
34	Estatísticas de sistema	97
35	Tipo Agendamento	98
36	Hora Agendamento	98
37	Recado Agendamento	98
38	Status serviço noturno ativo	98
39	Status TeleSuporte L.Connect conectado	99
40	Slot	99
41	Configuração Grupo Atendedor	99
42	Comparação entre grupo atendedor ddr e acesso a setor	100
43	Status alarme de feixe pcm30	100
44	linhas digitais pla	100
45	status alarme de falha de comunicação	100
46	Menu ajuda	100
47	Menu sair	100
48	tabela de feriados	100
49	Configuração bilhetagem alarmes	101
50	Configuração bilhetagem	102

51	Status urgência de bilhetagem	103
52	ramal individual agenda.....	103
53	Mensagens de alerta	103
54	Botões visíveis do TGC0 Active IP.....	104
55	Ramal categoria	104
56	Ramal individual restrições.....	105
57	status sentinela ativo	105
58	Status alarme de bilhetagem.....	105
59	Inserir na lista.....	106
60	Configuração individual de ramais	106
61	Configuração bilhetagem ações.....	106
62	Ramal individual geral.....	106
63	Configurar visualização das mensagens de alerta	107
64	Status bilhetagem ligada.....	107
65	Selecionada lista	107
66	Telefone agendamento	107
67	Status alarme de rotas voip	107
68	transferência entre linhas tronco	107

1 BEM VINDO

Bem vindo à ajuda do **TGCO Active IP**.

Neste arquivo são abordados aspectos operacionais do Terminal Gráfico de Configuração e Operação, permitindo que o usuário utilize o **TGCO Active IP** de forma eficaz, apresentando todas as características disponíveis para configuração de acordo com a necessidade.

O **TGCO Active IP** foi desenvolvido para auxiliar a operação do **Sistema Active**, auxiliando no completo aproveitamento dos recursos que o incorporam.

2 SOBRE O TGCO ACTIVE IP

O Terminal Gráfico de Configuração e Operação foi desenvolvido para simplificar a operação e programação do **Sistema Active** utilizando um computador externo e um ramal qualquer do sistema.

O **TGCO Active IP** pode ser utilizado como mesa operadora, possibilitando que o usuário seja uma posição de telefonista no PABX. Essa ferramenta permite que o usuário utilize outras ferramentas computacionais como editores de texto, planilhas e aplicações do Windows disponíveis em seu computador, simultaneamente à operação do TGCO Active IP.

O usuário pode atender ou efetuar ligações, transferi-las, verificar situação de ocupação de cada ramal ou tronco no sistema, isto é, qualquer ação executável por uma posição telefonista.

Como ferramenta de configuração, é possível visualizar e/ou programar as propriedades de qualquer ramal ou tronco no sistema, individual ou coletivamente. Todas as configurações são apresentadas através de comandos visuais nas telas de programação, facilitando qualquer operação.

A comunicação entre o TGCO e o PABX pode ser feita através de cabo serial ou rede local TCP/IP.

Vantagens do Software

A posição do **TGCO Active IP** é um ramal especial com as seguintes vantagens:

- Nunca estará ocupado para qualquer tipo de ligação (interna ou externa);
- Tem acesso a todas facilidades adicionais (programações) da posição da telefonista;
- Tem um eficiente sistema de indicações visual e sonora do estado atual de cada ramal e de cada linha externa;
- Emite mensagens de comunicação de eventuais falhas e estados de operação;
- Permite fazer alterações de dados como verificação de agenda, programações, etc;
- Possui um sistema de níveis de senhas de segurança ao habilitar/ desabilitar programações;
- Tem relógio e data digitais incorporados;
- Permite configurações coletivas em ramais e troncos;
- Possui lista telefônica própria para ligações internas e externas;
- Permite comunicação paralela com outros ramais **TGCO Active IP** via "chat".

3 INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

Para que o **TGCO Active IP** seja executado, são necessários três pré-requisitos básicos:

- Comunicação com o **Sistema Active**;
- Licença de Software instalada;
- Configuração Inicial;

Etiquetas de Personalização do Teclado

Adesivos com as Teclas de Operação para personalizar o teclado reduzido do computador acompanham o CD-ROM de instalação.

3.1 Comunicação com o Sistema Active

Para que o **TGCO Active IP** funcione é necessária a conexão entre o computador e o **Sistema Active**.

Essa conexão é estabelecida através de programas especiais (drivers) fornecidos com o equipamento, ou gratuitamente pela **Leucotron** (Active Tools).

O **TGCO Active IP** só deve ser executado após instalar e verificar o funcionamento dos drivers de comunicação. Caso contrário aparecerá na tela a mensagem:

Neste caso o **TGCO Active IP** fica ativo, mas não há comunicação e a Área de Mensagens apresenta a informação:

Aguardando Comunicação...

Como solução, deve-se instalar corretamente os arquivos de expansão do Windows (Active Tools).

Caso os arquivos de expansão estejam instalados, execute o driver apropriado ao meio de comunicação disponível.

3.2 Licença de Software

Faz-se necessário a presença do arquivo contendo uma ou mais licenças de software para que uma ou mais instâncias do TGCO operem.

Uma mesma chave pode conter licenças para vários softwares da Leucotron, como por exemplo, ramais virtuais, ramais IP, Contact Phone e Funções Especiais do **TGCO Active IP**.

Para adquirir uma licença Leucotron, informe o Número de Série do software (disponível na tela Informações/Sistema).

3.3 Configuração Inicial

Identificação do Ramal de Voz

O **TGCO Active IP** requer uma posição de ramal comum para fonia (voz) instalada próximo ao computador. Deve-se identificar esse ramal no **TGCO Active IP** para que opere normalmente.

A informação sobre qual ramal utilizar não é feita através do número do ramal, mas sim por sua posição absoluta no sistema (Lembre-se: Os números de ramal no ACTIVE ADVANCED são apenas propriedades). A posição absoluta é o número do slot onde está o módulo controlador e o número de ordem do ramal no módulos (Placa: Ordem).

Quando o TGCO Active IP é executado pela primeira vez, e todos os drivers de comunicação estão funcionando normalmente, o modo SEM OPERAÇÃO é atribuído. Assim o TGCO Active IP realizará apenas PROGRAMAÇÕES e NÃO fará operações.

4 CONHECENDO O TGCO ACTIVE IP

O **TGCO Active IP** usa os recursos de tela, teclado e mouse do seu computador.

Sempre que a janela do **TGCO Active IP** está **visível** no seu monitor, pode-se observar botões coloridos que representam ramais ou linhas-tronco do sistema. A cor e o comportamento dos botões variam de acordo com a ocupação individual do ramal ou linha. Na tela do TGCO Active IP também estão dispostas diversas informações do PABX.

Quando a janela **TGCO Active IP** está **ativa**, pode-se utilizar o teclado e o mouse para interagir com o PABX. Se há uma chamada para o ramal correspondente à posição **TGCO Active IP**, um toque de chamada é ouvido, variando conforme o tipo de chamada. O toque pode ser ouvido a partir de recursos

multimídia do computador (quando disponível) ou através do alto-falante interno ao PC.

Conhecendo o Teclado do TGCO Active IP

O teclado fica disponível para uso em operações do sistema quando a janela do **TGCO Active IP** é ativa.

O teclado é apresentado em duas partes distintas, sendo:

- **Teclado Numérico ou Reduzido:** Usado como aparelho telefônico, com teclas especiais para operação;
- **Teclado Normal:** Usado configurações, edições, *chat*, etc.

Atenção: Não é possível usar o **teclado numérico** para edições e configurações, e o **teclado normal** para discagem e operações.

4.1 Tela do TGCO Active IP

A tela do **TGCO Active IP** é dividida em áreas para melhor compreensão.

Observação: envelope branco com uma bandeirola vermelha em movimento que aparece na *Tray Bar* (barra inferior do Windows ao lado do relógio), indica a presença de mensagem gravada no Correio de Voz (opcional). Clicando neste ícone chama-se o Correio de Voz para o recolhimento da mensagem gravada.

4.1.1 Área de Ramais

O PABX solicita a configuração atual de ramais e troncos quando o **TGCO Active IP** está em execução.

Logo, são apresentados botões, agrupados em colunas, na área de ramal referentes aos ramais instalados neste momento no PABX.

Assim, cada botão representa um ramal do sistema. O tipo do ramal e sua situação de ocupação instantânea alteram dinamicamente a aparência física do botão na tela:

- **Botão ausente, lugar apenas reservado:** ramal inibido, desativado pelo operador.
- **Botão apagado:** ramal ativo e livre.
- **Botão aceso:** ramal ativo e em uso.
- **Botão piscando lentamente:** ramal chamando o **TGCO Active IP**. É acompanhado pelo Toque Interno.

A cor dos botões e do fundo de tela definem as situações apagado, aceso e ausente. Essas cores podem ser definidas pelo usuário.

Para **chamar um ramal**, clique com o botão esquerdo do mouse sobre o botão do ramal que deseja chamar.

Para **acessar o** de qualquer ramal, clique com o botão direito do mouse sobre o botão do ramal desejado

Para mais detalhes sobre a Tela do **TGCO Active IP**, acesse [Áreas de Troncos](#).

4.1.2 Área de Troncos

O PABX solicita a configuração atual de ramais e troncos quando o **TGCO Active IP** está em execução.

Logo, são apresentados botões, agrupados em colunas de 16 (dezesesseis) botões, na área de

trancos referentes às linhas-tronco neste momento no PABX.

Assim, cada botão representa uma linha ou juntor do sistema. A situação de ocupação instantânea de cada linha altera dinamicamente a aparência física do botão na tela:

- **Botão ausente, lugar apenas reservado:** linha inibida, desativada pelo operador.
- **Botão apagado:** linha ativa e livre.
- **Botão aceso:** Linha ativa e em uso.
- **Botão piscando lentamente:** linha chamando o **TGCO Active IP**. É acompanhado pelo **Toque Externo**.
- **Botão com ícone:** situações especiais. Pare o cursor do mouse sobre o ícone para conhecer seu significado.

A cor dos botões e do fundo de tela definem as situações apagado, aceso e ausente. Essas cores podem ser definidas pelo usuário.

Para **acessar um tronco** (conexão), desde que esteja acessível (estacionado, retido, livre, chamando), clique com o botão esquerdo do mouse sobre o botão do tronco que desejado.

Para **abrir o Menu de Configuração Individual do Tronco** de qualquer tronco, clique com o botão direito do mouse sobre o botão da linha-tronco desejada.

Para mais detalhes sobre a Tela do **TGCO Active IP**, acesse [Menus do TGCO Active IP](#).

4.1.3 Menus do TGCO Active IP

Os menus disponíveis no topo da tela do TGCO Active IP dão acesso à inúmeras facilidade e configurações. O acesso aos menus é controlado por [Senhas](#).

O nível da senha atual define quais opções podem ser acessadas, desabilitando aquelas que não é permitido acesso.

Clique na região do menu que deseja mais detalhes:

Veja mais sobre a Tela do **TGCO Active IP** em [Teclas de Operação](#).

4.2 Teclas de Operação

As **Teclas de Operação** são utilizadas para comandar operações ao sistema e podem ser acessadas através do teclado e do monitor, usando o mouse.

As **Teclas de Operação** da tela do **TGCO Active IP** correspondem às mesmas funções das teclas do Teclado, [exceto](#) o **Chat**, que só é acessado por com o uso do mouse.

Quando o TGCO Active IP está no [modo sem operação](#), as teclas ficam inoperantes ou desabilitadas.

Adesivos de personalização do teclado reduzido são fornecidos junto com o CD de [instalação](#) pela [Leucotron](#).

Veja mais sobre a Tela do **TGCO Active IP** em [Status do Sistema](#).

4.2.1 Tecla Libera Linha

Libera a última linha externa colocada em retenção pelo operador do **TGCO Active IP**.

Se está em conversação direta com uma linha externa, esta linha específica é liberada.

Se está em conversação interna, antes de tentar liberar a última linha, ela deve ser colocada em retenção.

4.2.2 Tecla Chat

Atende uma chamada de **Chat**(conversa por escrito), vinda de outro **TGCO Active IP** ou software compatível.

Sua descrição é mudada de acordo com:

- **Chat:** Visualiza última tela de *chat* ou volta ao *chat* corrente;
- **At. Chat:** Aceita chamada de *chat* pendente;
- **Canc. Chat:** Cancela um pedido de *chat* ainda não atendido.

4.2.3 Tecla Transfere

Transfere os dois últimos elementos (ramais ou troncos) colocados em espera.

Quando se deseja transferir uma conversação com uma linha ou ramal, utilizando a **Tecla Transfere**, esta chamada é transferida para o último elemento colocado em espera.

Pode-se transferir uma ligação para um ramal sem que a chamada seja atendida, usando a Tecla Transfere quando o Tom de Chamada for ouvido.

Atenção: Linhas tronco não podem ser transferidos entre si e ramais restritos não podem receber ligações por transferência.

Para confirmar o sucesso da operação, veja a mensagem retornada pelo sistema na Área de Mensagem do Sistema.

4.2.4 Tecla Fila Espera

Recupera uma ligação colocada em espera pela **Tecla Cancela**, **Tecla Espera** ou pela execução de qualquer outra operação.

Quando a tecla **Fila de Espera** é ativada, o sistema recupera a ligação interna ou externa colocada em retenção por mais tempo. Para se orientar sobre qual ligação está sendo recuperada, veja a mensagem na Área de Mensagens do Sistema.

Durante uma conversação, quando a tecla **Fila de Espera** é utilizada, o sistema coloca a ligação corrente em espera e recupera a ligação que estava em espera por mais tempo. Caso não haja ligação em espera, a mesma ligação corrente é recuperada.

4.2.5 Tecla Espera

Coloca uma linha ou ramal que está em conversação em espera (retida). O botão referente à linha ou ramal piscará lentamente na tela.

4.2.6 Tecla Cancela

Cancela qualquer operação pendente. Coloca uma ligação, que está em curso, em retenção quando acionada.

Use a **Tecla Cancela** para sinalizar ao PABX que terminou a discagem em uma linha externa antes de transferi-la para um ramal.

4.2.7 Tecla Gancho

Desliga efetivamente o ramal **TGCO Active IP** todos os resultados. Ao recolocar o telefone no gancho no **ACTIVE Advanced**, o sistema:

- Transfere os dois últimos elementos em retenção (se possível);
- Desliga todos os ramais internos em espera;
- Desliga todas as linhas externas em espera, exceto a última linha, que tentará retornar ao **TGCO Active IP** realizando uma re-chamada (Veja Recupera Linha Em Espera, nas [Facilidades de Ramal](#)).
- Desliga o fone de cabeça para maior conforto do operador.

4.2.8 Tecla Busca-Pessoa

Disponível quando a Placa de Serviço ou Placa de Entrada de Música em Espera/Saída de BP está instalada ao **ACTIVE Advanced** e existe um sistema de alto-falantes.

Qualquer ramal autorizado pode conectar-se ao sistema, discando a sequência apropriada. No TGCO Active IP utiliza-se a **Tecla Busca Pessoa**.

Utilize as teclas Cancela ou Gancho para desconectar.

Apenas um ramal tem acesso ao Busca Pessoa por vez.

4.2.9 Tecla Atende Ramal

Atende uma ligação interna (toque interno com botão do ramal chamador piscando).

Para utilizar a tecla **Atende Ramal**, pressione sobre o ramal chamador e oriente-se pela Área de Mensagens para obter informações sobre qual ramal foi atendido.

Para escolher um ramal atendedor, clique com o mouse sobre o botão do ramal chamador, ou tecele o número do ramal, como se desejasse originar uma ligação.

Ao pressionar a tecla **Atende Ramal** durante uma ligação interna ou externa, a ligação é colocada em retenção antes que o sistema procure ramais para atender.

4.2.10 Tecla Atende Tronco

Atende uma ligação externa ou porteiro eletrônico (toque externo com o botão do ramal chamador piscando).

Pressione a tecla **Atende Tronco** para que o sistema escolha qualquer tronco acessível, que esteja chamando, para ser atendido. Oriente-se pela Área de Mensagens sobre qual linha foi atendida.

Na Área de Mensagens também é informada qual linha está chamando. Caso haja "Identificação de A" no sistema, o número do assinante chamador é informado.

Para atender uma linha, pressione com o botão esquerdo do mouse sobre o botão do tronco chamador ou use os recursos de pré-atendimento.

Teclando Atende Tronco durante uma ligação interna ou externa, a ligação é sempre colocada em retenção antes que o sistema busque troncos para atender.

4.2.11 Teclas Numéricas

Usadas para realizar discagens internas e externa, como um aparelho telefônico comum.

Atenção: A discagem só pode ser realizada através das teclas do teclado numérico (reduzido) e com a tela do TGCO Active IP ativa.

Para teclar *(asterisco) e #(cancela) utilizando o teclado numérico, digite:

Shift + 0, para *;

Shift + Fila Espera ou Shift + Del, para #.

4.3 Status do Sistema

Na parte inferior da tela do **TGCO Active IP** existe uma barra com quatro campos destacados. Nestes campos são apresentadas ao operador as situações dos eventos importantes para o sistema e alarmes. Estes eventos e alarmes são organizados por importância e posicionados da esquerda para a direita.

4.3.1 Mensagens do Sistema

As mensagens do sistema são apresentadas na barra inferior à Barra de Status do **TGCO Active IP** trazendo informações do sistema para o operador.

Na lateral esquerda está o relógio do PABX (**Atenção:** Não é a hora do computador).

Sequencialmente, o campo à esquerda do relógio informa a última operação executada pelo operador ou situações especiais como modo SEM OPERAÇÃO. Os campos à direita do operador são usados pelo sistema para informar, confirmar, orientar e alarmar através de mensagens de fácil interpretação.

Com um duplo clique na barra inferior é apresentado o histórico de ocorrências registradas pelo **TGCO Active IP**. Ocorrências enquanto o **TGCO Active IP** está fora de operação não são registradas no histórico.

5 OPERAÇÕES BÁSICAS

Após o Período de Apresentação o **TGCO Active IP** está apto para entrar em operação. Usando o mouse, teclas de operação e monofone ou fone de cabeça, pode-se realizar as operações:

Operações dependentes do Plano de Numeração

Algumas operações do **TGCO Active IP** dependem da discagem de número, obedecendo ao Plano de Numeração. O plano de numeração pode ser alterado no Sistema Active de acordo com o desejado pelo operador.

Nas instruções a seguir serão utilizados os códigos convencionais para os padrões de fábrica (*default*).

Consulte seu administrador de sistema para eventuais mudanças nos códigos.

5.1 Fazendo Ligações Internas

Disque o número do ramal desejado usando as Teclas Numéricas ou clique com o botão esquerdo do mouse sobre o botão do ramal apresentado na tela do **TGCO Active IP**.

A ligação pode ser completada ou desviada para outro ramal, conforme a programação do sistema. Oriente-se pelas informações na área de mensagens.

5.2 Fazendo Ligações Externas

Disque zero (0), aguarde o tom da central externa e em seguida prossiga com a discagem do número externo.

Dez (10) segundos após a discar o último número, um *bipe* ouvido, sinalizando que os próximos dígitos discados não serão enviada à Central Pública, e serão usados como números internos ao PABX.

Os números discados são mostrados na Área de Mensagens.

5.3 Atender Ligações Internas

Uma ligação interna é reconhecida por seu toque de chamada. Pressione a tecla Atende Ramal para atendê-lo. O botão do ramal chamador piscará até ser atendido ou cancelar a chamada.

Se mais de um ramal estiver chamando, o sistema escolhe automaticamente qual ramal atender. Para atender um ramal específico, disque o número do ramal como se fosse dirigir-lhe uma ligação ou clique com o botão esquerdo do mouse sobre seu botão na tela do TGCO Active IP.

5.4 Atender Ligações Externas

Uma ligação externa é reconhecida por seu toque de chamada. Pressione a tecla Atende Tronco para atendê-la. O botão do tronco chamador piscará até ser atendido ou cancelar a chamada.

Se mais de um tronco estiver chamando, o sistema escolhe automaticamente qual tronco atender. Para atender um tronco específico, use o recurso **Pré-atendimento**.

Caso troncos e ramais chamem simultaneamente, o toque de chamada é alterado para Toque Duplo.

Chamadas de porteiro são também atendidas pela tecla **Atende Tronco**.

5.5 Transferir Ligações em Consulta

Para transferir uma ligação externa em curso com consulta, siga os seguintes passos:

1. Tecele **Cancela** durante a conversação para colocar a ligação em retenção;
2. Disque o número do ramal que deseja consultar ou clique sobre o botão do ramal na tela do **TGCO Active IP**;
3. Assim que o ramal atender a chamada e o usuário chamado aceitar receber a ligação externa, tecele **Transfere**. Transfere-se a ligação do último tronco colocado em retenção para o ramal chamado;
4. Utilize a tecla **Fila Espera** para retornar à conversação com as últimas linhas tronco colocadas em espera.

Pode-se transferir uma ligação através da tecla **Gancho** se não houver outras ligações em espera.

Em ligações externas é necessário teclar **Cancela** antes do *bip*. Não é obrigatório teclar **Cancela** após o *bip*.

Em ligações recebidas, disque o número do ramal diretamente.

5.6 Liberar Linha em Espera

Para liberar a linha externa em conversação, tecele **Gancho** e todas as linhas em retenção também serão liberadas.

Para liberar apenas a linha em conversação, tecle **Lib.Linha**. A tecla **Lib.Linha** libera a linha em conversação ou a última linha em retenção.

5.7 Acessar o Busca-Pessoa

O Sistema Busca Pessoa é um conjunto de alto-falantes usado para localização de pessoas ou fazer anúncios. O Sistema Active pode conectar qualquer ramal a saída de voz do Sistema Busca Pessoa.

Acionando a tecla **Busca Pessoa** no **TGCO Active IP**, o operador é automaticamente conectado ao sistema de alto-falantes.

Enquanto o Sistema Busca Pessoa está ativado, qualquer ligação em curso é colocada em retenção e pode ser recuperada pela tecla **Fila Espera**.

5.8 Abrindo Fechadura do Porteiro

Para abrir a fechadura de Porteiro Eletrônico, disque:

código correspondente + senha (usualmente *3 + senha).

A senha é necessária se houver sido configurada em "Configurações/Porteiro".

5.9 Atendendo Porteiro

Para atender uma chamada de Porteiro, tecle **Atende Tronco** e o ramal do **TGCO Active IP** é conectado ao **Porteiro Eletrônico**.

Caso não haja atendimento após o tempo configurado em Tempos do Sistema (usualmente **30 segundos**), pode-se acessar o porteiro através de um código de comando (usualmente ***2**).

No **TGCO Active IP**, o * é realizado teclando-se Shift + 0.

As chamadas de porteiro podem ser retidas, estacionadas, transferidas ou qualquer outra operação executável com uma linha-tronco.

5.10 Disca a partir da Agenda

O Sistema Active permite acesso a até 10 números externos gravados em agendas particulares e 90 números externos gravados na agenda do sistema.

A agenda particular é individual do ramal e a agenda do sistema é disponibilizada para todos os ramais. As agendas particulares são numeradas de 00 a 09 e a agenda do sistema é numerada de 10 a 99.

Tecla **7 + número da agenda** para efetuar uma ligação utilizando as agendas particulares ou agendas do sistema.

Exemplos:

- Teclando **705** disca-se para um número presente na agenda particular nº 5;
- Teclando **783** disca-se para um número presente na agenda de sistema nº 83.

5.11 Capturar Ligações Estacionadas

Para capturar uma ligação estacionada:

1. Através do número da vaga: tecle **57 + número da vaga**.
2. Através do número do tronco: tecle **55 + número do tronco** ou clique com o botão esquerdo do mouse sobre o botão do tronco correspondente na tela do **TGCO Active IP**.

Atenção: Sobre o botão referente ao tronco estacionado é apresentado um ícone pequeno com o desenho de um SOL.

5.12 Estacionar Ligações

Estacionar uma ligação é colocá-la em retenção pública e qualquer outro ramal pode atendê-la. As vagas para estacionamento são numeradas de 01 a 24 e cada ligação é estacionada de acordo com a vaga escolhida pelo usuário durante a operação de estacionamento.

Para estacionar uma ligação:

1. Tecle **Cancela** para colocar a ligação em retenção privativa;
2. Tecle **58 + número da vaga**;

Ex.: Teclando **5801** a ligação é estacionada na vaga 1

3. O sinal de confirmação é emitido;
4. Se a operação não for confirmada pois a vaga escolhida está ocupada, repita o passo 2 para outra vaga até que a operação seja confirmada.
5. O botão na tela do TGCO Active IP referente ao tronco estacionado apresentará um ícone com o desenho de um SOL;
6. Localize a pessoa que atenderá a ligação estacionada e informe o número da vaga de estacionamento para captura da ligação;
7. O ícone com desenho de um SOL some do botão de tronco, quando a ligação é atendida.

O estacionamento de ligações é um recurso útil quando não é possível localizar a pessoa desejada. O sistema mantém a chamada em retenção até que a pessoa seja localizada ou atenda a ligação através de um ramal. Caso a ligação retida não seja atendida em um tempo determinado, ela retornará ao ramal que a estacionou ou à posição operadora mais acessível.

5.13 Capturar Setores

A captura de ligação destinada a um setor, independente do ramal que esteja tocando, é feita da mesma forma que a captura de ramal.

Tecle **52 + número do setor** para capturá-lo.

O sistema busca dentro do setor qual o ramal que está tocando e captura a ligação.

Tecle **52 + *** capturar uma chamada dentro do próprio setor

5.14 Transferir Ligações a Setor de Ramais

Para o Sistema Active, um *agrupamento de ramais* forma um **Setor**. Cada ramal do PABX pode

fazer parte de um setor, como por exemplo, setor de vendas, setor industrial, etc.

Uma chamada pode ser transferida para um setor sem que um número de ramal seja especificado pois, o **ACTIVE Advanced** escolhe qual ramal do setor chamará.

Tecla **51 + número do setor** para chamar um ramal do setor desejado. A numeração de ramal varia de 0 a 9.

Exemplo: Para chamar o setor 5, dique: **515**

Tecla **Transfere** para transferir uma ligação em espera

Atenção: Este recurso é comercializado separadamente.

5.15 Fazer Conferência

O Sistema Active permite ao usuário convocar vários participantes internos, externos ou mistos, para uma conversar simultânea.

Para realizar uma ligação em conferência:

1. Estabeleça uma ligação com o primeiro participante (interno ou externo);
2. Tecla **Cancela** para colocá-lo em retenção;
3. Realize a ligação com o segundo participante (interno ou externo);
4. Tecla **Cancela** para colocá-lo em retenção;
5. Repita o procedimento para o número de participantes que desejar;
6. Tecla **19** para estabelecer a conferência entre todos os participantes em retenção;
7. A conferência é estabelecida e todos os participantes podem realizar a comunicação entre si;
8. A cada 20 segundos um *bip* é ouvido pelos participantes.

A tecla **Flash**(ou **Cancela**, para o **TGCO Active IP**) coloca os participantes em espera, e pode-se convocar outros participantes para a conferência.

Teclando **Gancho** ou colocando do monofone no gancho, o participante deixa a conferência, que prossegue normalmente até que restem três participantes conectados em conferência. Se o número de participantes for inferior a três, a chamada deixa de ser conferência.

Atenção:

- Ramais restritos não participam de conferências com linhas externas;
- Linhas externas não podem ser transferidas entre si. Porém, se for estabelecida uma conferência entre o operador e duas linhas externas e o operador sair da conferência, as linhas externas são transferidas entre si.

5.16 Capturar Ligação Externa Entrante

Tecla **17** em qualquer ramal para capturar ligação externa entrante.

5.17 Capturar Ligação a Ramais

Pode-se capturar uma chamada interna ou externa a um determinado ramal teclando **16 + número do ramal a ser capturado**.

Exemplo: Teclando **16203**, captura-se a ligação chamando o ramal 203.

A ligação é capturada se:

- O ramal não está programado para "Não me capture";
- Não for uma ligação de **Despertador**, **Retorno Automático** ou **Reserva de Linha**;
- O **TGCO Active IP** estiver na classificado na *categoria* que permita o atendimento deste tipo de ligação entrante pois, não pode ser um ramal restrito para capturar uma linha externa.

5.18 Rediscar Números Externos

Tecler **11** para rediscar o último número externo discado.

Teclando **Cancela Lib.Linha**, a discagem é interrompida, antes de tomar uma nova linha.

Atenção: Quando não está sendo realizada uma programação, o PABX entende **0** como preparação para discagem externa, **Cancela** para colocar em espera e **Lib.Linha** para liberar a linha.

5.19 Intercalar Ramais

O operador do **TGCO Active IP** tem o privilégio de entrar em uma ligação em curso. Os participantes da conversação ouvirão um *bip* periódico como um alerta de intrusão, alertando que a conversa está sendo ouvida pelo operador. Além de ouvir a conversação, o operador também pode participar e todos os participantes o escutarão.

Para intercalar um ramal ocupado, disque o número do ramal ou clique com o botão esquerdo do mouse sobre o botão do ramal correspondente na tela do **TGCO Active IP**.

Assim que receber a sinalização de ocupado, disque **101**.

O ramal será intercalado se?

- Todos os ramais participantes de uma conversação ou conferência autorizarem a intercalação, isto é, não estejam programados como "Não intercalável";
- O **TGCO Active IP** estiver programado como "Posição Operadora";
- O ramal alvo ou interlocutores não forem programados como "Comunicação de dados".

5.20 Tomar Linha Tronco para efetuar Ligações

Disque **0** para tomar uma linha tronco, escolhida pelo PABX segundo a tabela de roteamento.

Para tomar uma linha tronco específica, disque **55 + número da linha**, ou clique no botão correspondente a linha desejada, na tela do **TGCO Active IP**.

Exemplo: **5503**, para tomar a linha 3.

A linha é tomada se:

- Não é uma linha privativa de um ramal;
- Está livre e habilitada;
- Não está bloqueada;
- Está acessível ao ramal solicitante (retida ou estacionada pelo ramal).

Tecla **Cancela Lib.Linha** para interromper uma discagem e tomar uma nova linha.

Atenção: Quando não está sendo realizada uma programação, o PABX entende **0** como preparação para discagem externa, **Cancela** para colocar em espera e **Lib.Linha** para liberar a linha.

5.21 Discar a Ramais

A discagem para ramais é feita através da discagem ao número do ramal ou clicando sobre o botão correspondente na tela do **TGCO Active IP**.

Normalmente a numeração dos ramais é feita a partir do número **201** e cada ramal pode ter um nome associado a ele, como referência. Para programar nome acesse **Configuração Geral do Ramal**.

A numeração pode ser alterada para um número com até cinco dígitos e cada ramal pode ter dois ou mais números associados a ele porém, apenas um número será mostrado na tela do **TGCO Active IP**.

6 APLICAÇÕES

Neste capítulo são fornecidas ao operador informações e dicas de configuração do TGCO Active IP.

Para implementar determinadas funções, acesse [Ambiente de Alta Rotatividade de Pessoal](#).

6.1 Menu Configuração

Permite que sejam programações gerais do equipamento. Não realiza programações individuais de ramal e linha tronco.

Acesso controlado por senhas, impossibilitando o acesso. O nível da senha desabilita certas opções.

6.1.1 Configuração Bilhetagem (Anterior à versão 2.10)

Refere-se a versões anteriores a 2.10.

Caso o **ACTIVE Advanced** possua o Sistema de Bilhetagem, é necessário acessá-lo para que o PABX possa gerar a informação de bilhetagem desejada.

As opções para seleção do sistema de bilhetagem são:

- **Bilhetagem Externa Liga/Desliga:** A opção deve estar "Ligada" para que o sistema de bilhetagem receba as informações. Caso a opção esteja "Desligada", nenhuma informação de bilhetagem é gerada, mesmo que o bilhetador esteja ativado. Atenção – Os Grupos de Acesso Externo ao quais as linhas estejam vinculadas devem estar com a opção propriedade "Bilhetar ligações" ativada.
- **Bilheta Ligações Recebidas:** Marcando essa opção, os dados das ligações recebidas serão armazenados para controle e estatística. É necessário que a **Bilhetagem** esteja ativada. Não registrar as ligações recebidas é uma opção econômica para ocupação de espaço na base de dados.
- **Bilheta Ligações DDR não encaminhadas:** Opção de registro para estatística de erro. Marcando-a, o sistema de bilhetagem registra as ligações recebidas via DDR não completadas por não terem no plano de numeração ramais correspondentes aos ramais solicitados.
- **Ignora Ligações Gratuitas:** Esta opção deve ser marcada quando não desejar que a rede pública informe que uma ligação foi completada para um terminal gratuito.

Atenção – Existem centrais públicas que enviam uma gravação informando que o terminal discado está ocupado, ao invés do tom de ocupado. Neste caso, a opção **Ignora ligações gratuitas** deve ser marcada para evitar bilhetagem. Opção válida somente para troncos digitais PLR.

- **Modo Impressora x Modo Computador:** Essa opção deve ser marcada caso haja uma impressora serial conectada diretamente ao PABX ou um computador utilizando um sistema de bilhetagem diferente à Leucotron.
 - Modo Impressora – gera saída em formato texto sem protocolo.
 - Modo Computador – modo de compatibilidade com bilhetadores antigos da Leucotron, inserindo protocolo na linha serial.

Uma mensagem de alerta é enviada ao operador do **TGCO Active IP** caso o **Sistema Active** seja impossibilitado de enviar bilhetes ao Sistema de Bilhetagem.

O botão "**Força Gravar**" interrompe a pausa do sistema, que tenta reaver o contato. Para impressoras em conexão direta, ocorre a impressão de uma linha de teste.

6.1.2 Configuração Serviço Noturno

A tela de configuração de parâmetros do Serviço Noturno dá acesso às seguintes opções:

- **Início Automático:** Marque a opção **Ativado** se desejar que o serviço noturno seja ativado todos os dias no horário estabelecido. Ajuste a hora de entrada para cada dia da semana ou feriado.
- **Término Automático:** Marque a opção **Ativado** para que o serviço noturno seja desligado todos os dias no horário estabelecido. Ajuste a hora de desativação para cada dia da semana ou feriado.
- **Estado Atual:** Indica a situação atual do serviço noturno. Para ativar o Serviço Noturno, selecione a opção **Ativado** e clique em **OK**.

Tabela de Feriados

Na Tabela de Feriados são determinados os dias especiais para ativação e desativação do Serviço Noturno.

Clique com o botão direito em uma linha vazia da tabela para inserir novas datas de feriado.

Para editar ou remover uma linha da tabela de feriados, clique com o botão direito na linha desejada.

6.1.3 Configuração Tempos do Sistema

Pode-se configurar toda temporização do **Sistema Active**, porém recomenda-se atenção nas constantes de tempo apresentadas abaixo, para que danos ao funcionamento do sistema sejam evitados.

A tela de configuração dos tempos do sistema dá acesso às seguintes opções:

- **Espera por Transferência:** Tempo máximo de controle de ligação transferida, antes de tentar retorná-la ao ramal que realizou a transferência ou à posição de operadora mais acessível.
Default: 60s
- **Máximo para Início de Discagem:** Tempo que um ramal dispõe entre a retirada do fone do gancho (tom de discar) e a discagem da primeira cifra de intenção. Se o tempo default for ultrapassado, um tom de ocupado é emitido, sinalizando ao usuário nova discagem.

Default: 20s

- **Máximo para Discagem de Dígito:** Tempo que um ramal dispõe entre discagens de cifras complementares de intenção. Se o tempo default for ultrapassado, um tom de ocupado é

emitido, sinalizando ao usuário nova discagem.

Default: 20s

- **Espera por Atendimento:** Semelhante a Espera por Transferência. Controla o tempo que uma ligação transferida para uma posição KS ou **TGCO Active IP** fica chamando, antes de retorná-la ao ramal que realizou a transferência ou à posição de operadora mais acessível.

Default: 60s

- **Máximo para Retorno Automático:** Tempo aceitável para fazer com que uma ligação de retorno automático (ou reserva de linha tronco) chame o ramal solicitante, antes de desistir da operação.

Default: 30s

- **Fechamento de Janela de Discagem:** Tempo que um ramal conectado à linha tronco tem entre as discagens de cifras externas, antes do *bip* de fechamento de janela de discagem. Qualquer dígito discado após o *bip*, é ignorado (se DTMF) ou entendido como intenção interna (decádico ou **TGCO Active IP**).

Default: 10s

- **Espera Chamada Chefe Secretária:** Se um ramal programado como chefe, em um par chefe secretaria, tira o fone do gancho e não inicia discagens internas no tempo definido, o sistema entende que o ramal chefe quer falar com a secretária, e o chama automaticamente.

Default: 3.8s

- **Espera Estando Estacionado:** Tempo máximo que uma linha tronco pode ficar estacionada em vaga pública. Terminado esse tempo, o sistema tenta retornar a ligação ao ramal que a estacionou. Se não for possível, tenta retorná-la à posição operadora mais acessível.

Default: 180s

- **Espera Início de Bilhetagem (linhas analógicas):** Tempo aguardado pelo sistema, após a discagem do último dígito em linha tronco, antes de disparar o cronômetro de contagem de tempo de ligação. Se a informação física de atendimento de "B" (inversão de polaridade ou outra) chegar antes do término desse tempo, o cronômetro é disparado mais cedo.

Default: 10s

- **Espera Início de Bilhetagem (linhas digitais):** Idem a Espera Início de Bilhetagem (linhas analógicas), porém aplicável somente às linhas digitais. Como o sinal de atendimento em linhas desse tipo são mais confiáveis, pode-se aumentar o tempo.

Default: 90s

- **Mínimo para Bilhetar Transferências:** Se um fragmento de ligação transferida tem um tempo bilhetado inferior do que valor definido nesta variável, não é gerado bilhete para o fragmento, acumulando o tempo para o ramal transferido. Útil quando há secretárias que originam ligações para outros ramais e não querem seu centro de custo sobrecarregado.

Default: 10s

- **Espera Desvio Se Não Atende:** Tempo que um ramal toca, antes que o sistema desista e tente encaminhar a chamada para o ramal alternativo, desviado por "Desvio se não atende".

Default: 20s

- **Espera Desvio Se Não Atende Noturno:** Tempo que um ramal toca, antes que o sistema desista e tente encaminhar a chamada para o ramal alternativo, desviado por "Desvio se não atende Noturno".

Default: 10s

- **Máximo Para Reconhecimento de *Flash*:** Tempo máximo de *flash*, padrão para todos os ramais analógicos do sistema. Se um ramal analógico provoca uma abertura de *loop* por tempo superior ao máximo definido, o sistema entende como abertura definitiva de *loop* telefônico.

Default: 800ms

- **Máximo para Tronco em Espera:** Tempo máximo que um tronco pode ficar na espera privativa de um ramal. Após esse tempo, o sistema tenta retornar a ligação ao ramal que o retém ou a

encaminha para a posição operadora mais acessível.

Default: 300s

- **Espera Interdígitos Numeração Flexível:** Se o plano de numeração tem conflitos (Ex.: 18 e 182), ao interpretar a primeira situação conflitante, o sistema aguarda por esse tempo complementar. Se a discagem não prosseguir, entende a primeira opção. Se a discagem prosseguir, a primeira opção é descartada.

Default: 3s

- **Tempo de Conversação Money Saver:** Tempo que um ramal com *Money Saver* programado dispõe para falar em ligações externas originadas, antes que seja avisado que seu tempo expirou. Neste momento inicia-se o "Tempo Adicional Para Money Saver". Passado o tempo de Conversação Money Saver, a ligação é desligada a força.

Default: 300s

- **Tempo Adicional para Money Saver:** Finalizado o **Tempo de Conversação Money Saver**, o usuário é avisado por uma sequência de bips e mensagens nos visores. Em seguida, recebe a cada cinco segundos um *bip*, até que o **Tempo Adicional** seja finalizado, ocasião em que a ligação é terminada à força.

Default: 16s

- **Auto Desligamento para Linhas Analógicas:** Sempre que um tronco analógico toma uma linha externa para discagem automática (Ex.: Tomada de origem externa ou Siga-me Externo), ele é automaticamente desligado após o tempo determinado por essa constante de tempo.

Default: 180s

- **Tempo de Espera de Consulta ao Taritron:** Quando o **Sistema ACTIVE** está configurado para **Reduz\$Conta**, em cada ligação de saída, o sistema consulta o **software Taritron** para saber por qual operadora discar. Esse parâmetro define o tempo de espera pela resposta. Um tempo muito curto provoca desistência do sistema que utilizará os meios que dispõe para decidir a operadora. Um tempo longo traz desconforto de espera ao usuário.

Default: 3s

- **Tempo de Espera de Consulta ao Sentinela:** Quando o **Software Sentinela** estiver ativado, o sistema o consultará para todas as ligações de entrada via entroncamento digital. Este parâmetro define o tempo de espera tolerável. Caso este tempo seja ultrapassado e não haja resposta do software, o sistema dará continuidade à ligação. Tempos grandes deterioram a troca de sinalização MFC e o tráfego telefônico.

Default: 3s

- **Tempo para Término de Sinalização de Tom:** Sempre que um ramal ou tronco recebe tom de ocupado ou tom de erro, o sistema aguarda um tempo. Terminado esse tempo, será realizada uma operação especial no elemento, sendo:
 - Para um KS, retorna ao gancho automaticamente.
 - Para um Tronco, é desconectado.
 - Ramal comum, pode proceder desligamento temporário (Break On Desconex).

Default: 5s

- **Tempo de Break on DesconEx.:** Se um ramal é programado para Break On Desconex, após um certo tempo exposto ao Tom de Ocupado ou Tom de Erro, sua alimentação é retirada por um período de tempo definido nesse parâmetro.

Default: 3s

- **Tempo de Chamada de Distribuição do Porteiro:** Quando a campainha do porteiro eletrônico é pressionada, o(s) ramal(is) programado(s) para tocar receberão toque por esse tempo. Durante o período de toque, retire o fone do gancho para atender à ligação do porteiro. Fora desse tempo, é necessário comandar acesso ativo ao porteiro.

Default: 30s

- **Tempo máximo de conversação com o Porteiro:** O sistema limita o tempo máximo de conversação com o porteiro.

Default: 120s

- **Tempo de acionamento monoestável do acionador 1:** Sempre que é comandado o acionamento manual do acionador 1 da Interface de porteiro, na modalidade monoestável (opção '2'), um relé é ativado e desativado automaticamente. Esse tempo define o período de acionamento.

Default: 1s

- **Tempo entre Bips quando há segunda ligação em KSs:** que um KS recebe uma segunda ligação, bips são emitidos de tempo em tempo para sinalizar ao usuário. Esse parâmetro define a periodicidade.

Default: 20s

- **Espera início de bilhetagem para troncos celulares:** Tempo aguardado pelo sistema, após a discagem do último dígito em linha celular, antes de disparar o cronômetro de contagem de tempo de ligação. Se a informação física de atendimento de "B" (inversão de polaridade ou outra) chegar antes do término desse tempo, o cronômetro é disparado mais cedo.

Default: 90s

- **Tempo de atendimento antes de rejeição de DDC (troncos analógicos):** Tempo durante o qual o tronco é pré-atendido, no procedimento de rejeição de DDC em troncos analógicos.

Default: 800ms

- **Tempo de abertura DDC para troncos analógicos:** após o pré-atendimento, os troncos analógicos sujeitos ao procedimento de bloqueio de DDC são abertos (desconectados) pelo tempo especificado.

Default: 992ms

- **Tempo de flash em troncos analógicos:** Este parâmetro especifica o tempo de *flash* utilizado quando é necessário aplicar *flash* linha analógica.

Default: 208ms

6.1.4 Configuração Plano de Numeração

Tela de visualização do **Plano de Numeração** onde são listados todos os ramais internos e recursos acessíveis do sistema, com o respectivo número de acesso. O Plano de Numeração somente pode ser alterado através dos recursos do software TeleSuporte L.Connect.

Notas:

- Cor azul representa o recurso presente e ativo;
- Cor verde representa ramais ausentes do sistema (numeração reservada à posição vaga);
- **Principal** é a numeração de referência do recurso, em que é enviada à bilhetagem e visores de KS;
- **Secundário** é a numeração que dá acesso a um mesmo recurso, que possui um número principal diferente.

6.1.5 Configuração Tabelas de Restrição

Os dígitos marcados por um Ramal Semiprivilegiado são monitorados sempre que toma uma linha tronco ou uma Rota não Interna.

Os ramais privilegiados são vinculados a uma ou mais Tabelas de Restrição.

As tabelas são classificadas em dois tipos:

- Tabelas de Sistema (acesso via Menus do TGCO Active IP);

- Tabelas de Restrição Individuais;

As tabelas podem conter até dez (10) entradas e cada uma das entradas contém um grupo de dígitos, comparados com as discagens que os ramais vinculados realizam.

Se o ramal realizar uma discagem que contrarie qualquer uma das linhas das tabelas às quais está vinculado, e ligação é interrompida a força. O ramal receberá tom de ocupado e a mensagem "Acesso negado: Semiprivilegiado".

Há três tipos distintos de entradas de Tabelas de Restrição:

- Entrada de Tabela tipo Permissão;
- Entrada de Tabela tipo Proibição;
- Entrada de Tabela Restrição por Número de Dígitos;

Nas entradas de tabela tipo Permissão, é facultado o uso do caractere ? como coringa, o que significa textualmente "uso de qualquer dígito". Utilizado para simplificar a elaboração de tabelas.

Veja o exemplo da figura acima: os ramais que estiverem vinculados à Tabela de Restrição 6 são permitidos:

- para qualquer número da grande São Paulo, usando qualquer operadora de longa distância (0??11), ;
- para o Rio de Janeiro, somente via Embratel (02121);
- localmente qualquer número iniciado por 2, 3, 4, 5 ou 9, mas não pode discar nenhum número começado por 900.
- O número máximo de dígito possíveis em uma discagem é treze (13) algarismos.

6.1.6 Configurações Especiais

PROGRAMAÇÕES

O **Sistema Active** dispõe de recursos que necessitam autorização especial de software para serem liberados. As Funções Especiais de Sistema têm finalidade determinada e são comercializadas separadamente pela Leucotron.

Um arquivo de proteção armazenado na memória do **Sistema ACTIVE** libera as Funções Especiais.

Na tela de Configurações Especiais é disponibilizado para visualização os recursos disponíveis e habilitados.

Solicite ao seu canal de revenda a habilitação de Funções Especiais.

Função Especial – Intercalação Especial

Autoriza o equipamento a conter ramais com poder de quebra de sigilo, para treinamento e/ou monitoramento de equipe de vendas. Quando autorizado, ramais individuais podem ser categorizados como intercaladores especiais ou intercaladores de treinamento em suas respectivas telas Avançadas.

Função Especial TeleSuporte L.Connect

Habilita acesso ao equipamento via Modem.

Função Especial Setores

Esta função deve estar habilitada para que o ACTIVE Advanced permita **Acesso a Setor, Acesso Direto a Setor e Distribuição por DAC**.

Caso esteja desabilitada, a única operação permitida com setores de ramais será **Captura de Setor**.

Função Especial Rota de Menor Custo

Habilita o **Sistema Active** operar com o critério de seleção de operadora de longa distância por tabela de menor custo.

Assim, o sistema seleciona automaticamente a operadora de telefonia desejada, utilizando horário de tarifação mais vantajosos.

Função básica a partir da versão 2.00.e.

PROPRIEDADES DO SISTEMA

Faixa DDR

Informe ao **Sistema Active** qual é a faixa de ramais contratada com a operadora pública (exclusivamente quando utiliza Troncos Digitais DDR, Módulo TD).

Essa informação é utilizada para impedir que ramais internos ao PABX fora da faixa sejam informados à central externa (rede pública) como autores de uma ligação de saída. Caso seu número esteja fora dessa faixa, será informado como se gerado a partir do "Ramal Chave".

Observação: Utilize os recursos do TeleSuporte L.Connect caso a interface utilizada for TD Dual.

Impedir que senhas de ramais sejam idênticas

Marcando essa opção o **Sistema Active** recusará a operação de configuração de senha, se detectar que existe uma senha igual em outro ramal.

Agendas de Sistema Ignoram Tabela de Restrição

Marcando essa opção o **Sistema Active** aceita discagens via **Agendas de Sistema**, mesmo que as regras definidas para restrição as proibam. O administrador atribui privilégio ao conteúdo das agendas de sistema, sobre os mecanismos de restrição.

Inibir Tom de controle de chamada sob transferência

Informe ao **Sistema Active** qual deverá ser o comportamento do tom adotado quando uma transferência é realizada. Marcando a opção **Inibir Tom de controle de chamada**, o elemento transferido receberá a música de espera do sistema. Se estiver desmarcada, o elemento transferido receberá tom de chamada normal, suprimindo a propaganda.

Mostrar Categoria do Assinante chamador em visores

Parametriza o comportamento do Sistema ACTIVE sobre a apresentação ou supressão da categoria do assinante chamador em visores de terminais.

AÇÕES

O operador Sistema Active possui algumas ações de manutenção.

Atenção: Algumas das acções podem causar danos à programação ou a dinâmica do sistema e deve ser realizada por operadores qualificados.

Limpar toda a memória

Através desse botão pode-se "limpar" todas as programações do sistema, devolvê-los ao estado original de fábrica (default), com exceção do Plano de Numeração.

Eliminando o sistema, os Ramais Virtuais, Ramais IP e suas programações são eliminados.

Paralisar Sistema

Solicitação de paralisação suave do **Sistema Active**. Na entrada e saída de ligações internas e externas, novas chamadas são impedidas porém as chamadas em curso são mantidas.

Quando todas as ligações em curso forem desconectadas, o sistema avisará aos ramais e desligará o PABX.

Cancelar Paralisação do Sistema

Use esse recurso quando quiser desistir de uma paralisação em curso.

6.1.7 Configuração dos Setores

Setor é um agrupamento de ramais dentro da empresa. Normalmente são agrupados ramais afins, dentro de um mesmo ambiente, como por exemplo

- Setor de Vendas
- Setor de Assistência Técnica
- Setor Administrativo

O **ACTIVE Advanced** pode criar até dez setores caso esteja configurado para um (01) dígito ou criar até 30 setores se estiver configurado para dois (02) dígitos.

Os setores de um dígito são numerados de **0a 9** e os setores de dois dígitos são numerados de **01a 30**.

Conforme as Configurações de Setores, um setor pode ter a quantidade de ramais, limitados em 10 para setor de um dígito e 30 para setor de dois dígitos, porém um ramal só pode pertencer a um único setor. Veja Tela de Configuração Individual de Ramais/Setores.

A opção de **Configuração de Setores** define as propriedades do setor e utilização de recursos:

Tipo de Acesso

Recurso opcional, comercializado separadamente.

Utilizado quando se faz uso do recurso Chamada a setor. Define o critério de escolha do ramal a ser chamado dentro do setor.

- **Geral:** Válido apenas para ligações externas, encaminhadas por DAC por Setor. Todos os ramais do setor tocarão ao mesmo tempo quando uma ligação externa chamá-lo. Se esse critério é selecionado e for uma ligação for interna, é automaticamente assumido o critério de sorteio.
- **Estatística:** O sistema escolherá para receber a ligação aquele ramal que tiver contabilizado o menor número de ligações no setor.
- **Sorteio:** sistema escolhe aleatoriamente um ramal para atender a chamada de setor.
- **Sequencial:** O sistema escolhe o ramal de menor ordem para atender à ligação.

Transbordo

Nesta janela é definido o Ramal de Transbordo. Quando o sistema detecta que todos os ramais do setor estão ocupados ou não podem receber Chamada ao Setor ou Distribuição, a chamada é encaminhada ao Ramal de Transbordo.

Caso o Correio de Voz seja configurado como opção para Transbordo, o Sistema localiza o ramal Correio de Voz e encaminha a ligação.

Atenção:

- O Ramal de Transbordo não pode fazer parte do setor;
- Um único ramal pode ser Ramal de Transbordo de vários setores.

Total de Ligações do Setor

O ACTIVE Advanced conta as ligações que encaminhou para cada ramal do sistema, inclusive o ramal de transbordo, para efeito de estatística e escolha por estatística.

O **Número de Ligações por Setor** apresentado na tela é referente à contagem iniciada desde a última vez que o botão **Limpar Ligações**, presente nesta tela, foi utilizado.

Botão Limpar Ligações

Zera o contador de ligações de todos os ramais participantes do Setor corrente. Aconselha-se utilizá-lo sempre que um novo ramal for incluído/excluído do setor, para não comprometer os dados da estatística.

6.1.8 Configuração Atendimento Automático

O **Atendimento Automático** é um recurso do **Sistema Active** que permite que todas as ligações telefônicas direcionadas sejam atendidas, enviando uma mensagem ao tronco atendido e aguardando um comando DTMF do usuário externo.

Quando o **Sistema Active** possui uma Placa VOX/Espera/DISA, é permitida a escolha entre quatro mensagens de voz disponíveis. Caso não haja uma placa VOX/Espera/DISA instalada, é possível utilizar o recurso de atendimento e direcionamento (discagem), operando apenas com a sinalização por tons.

6.1.8.1 Auto-atendimento – Direcionamento de Ligações

O direcionamento das ligações que chegam ao **Sistema Active** para o serviço de **Auto-atendimento** é feito de duas maneiras, variando conforme a natureza das linhas-tronco.

Natureza da linha-tronco:

- **Tronco digital DDR ou VoIP**

Crie no Plano de Numeração uma opção para **Acesso a mecanismos de auto-atendimento**.

Toda a ligação que chegar para aquele número será direcionada ao serviço de auto-atendimento, como se fosse um ramal. Atente para que o número escolhido esteja na faixa de números contratados com a operadora de telefonia local.

Utilize os recursos do software **TeleSuporte L.Connect - L.Connect** para edição do Plano de Numeração. Caso não seja possível localizar o **Acesso a mecanismos de auto-atendimento** no plano de numeração, acesse **Incluir novas intenções**.

- **Tronco analógico ou alguma variação não DDR de troncos digitais (PLA ou Híbrido)**

Na tela de configuração de Grupo Atendedor do tronco, ative a opção **Usar Atendimento Automático**. Toda ligação entrante por aquele tronco será direcionada para o serviço de atendimento automático.

6.1.8.2 Auto-atendimento – Configuração

Os procedimentos adotados para o **Auto-atendimento** são contextuais com o estado do Serviço Noturno.

Existem duas telas de programação semelhantes, sendo uma para o período diurno e outra para o período noturno. As opções para procedimentos de Atendimento são apresentadas abaixo.

PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

Ao chegar ligação

Sempre que uma ligação é direcionada ao serviço de auto-atendimento pode-se selecionar a

opção para **Atendê-la** ou redirecionamento para outros mecanismos de atendimento, desconsiderando o Auto-atendimento. Independente da ligação chegar por mecanismos de DDR ou toque, ela será encaminhada à opção selecionada.

No caso de ligação redirecionada para outros mecanismos de atendimento, se pode encaminhar para Grupos Atendedores DDR, flexibilizando o serviço.

Enviar mensagem:

Pode-se configurar a mensagem de atendimento quando atendida a ligação, ou selecionar para que não haja nenhuma mensagem, através da opção **Envio mensagem**.

Tem-se a opção de quatro (04) mensagens gravadas na placa opcional VOX/Espera/DISA. Caso nenhuma Placa Vox/Espera/Disa seja detectada no sistema, a programação de mensagens perde o efeito e nenhuma mensagem é enviada.

Após a mensagem

Essa opção permite a seleção do tipo de tom que será enviado após, ou ao invés, da mensagem configurada no item anterior.

As opções para seleção são: silêncio, tom de ocupado, tom de discagem interna e tom de discagem externa.

Após atender

Nesta opção deve-se configurar o tempo de supervisão DTMF, que o sistema aguardará a discagem do usuário referente às opções faladas na mensagem.

Programa o tempo com o valor entre o **atendimento** e o **momento de desistência** pelo sistema.

Atenção: Esse tempo deve ser suficiente para conter **toda** a mensagem somada ao tempo de espera desejado.

Se não houver discagem

Caso seja finalizado o tempo definido no item **Após atender** e não haja nenhuma discagem ou haja discagem de um algarismo inválido, o sistema redirecionará a ligação a um setor ou ramal definido na opção **Se não houver discagem**.

No caso de ramais de fuga, é conveniente que o ramal escolhido para recorrência seja um **TGCO**, **VKS** ou **KS-HB Executive**, capaz de receber mais de uma ligação simultânea evitando que a perda de ligações por ramal de fuga ocupado.

A Receber Sinal de FAX

Caso seja detectado o sinal de fax no atendedor automático, a ligação pode ser automaticamente transferida para um aparelho de fax. Indique na opção **Ao receber sinal de fax** número do ramal que receberá a ligação.

6.1.8.3 Auto-atendimento – Propriedades

Os procedimentos adotados para o **Auto-atendimento** são contextuais com o estado do Serviço Noturno.

Existem duas telas de programação semelhantes, sendo uma para o período diurno e outra para o período noturno. As opções para propriedades de Auto-atendimento são apresentadas abaixo.

Bloqueio de DDC

Habilita os mecanismos de Auto-atendimento a execução de ações visando a recusa automática

de ligações a cobrar.

Permissão de acesso de ramais virtuais

No **Sistema Active** é possível o acesso a linhas externas, desde que feito sob a tutela de um **Ramal Virtual**. Assim, o usuário externo deve discar o código de ativação de ramais virtuais, seguido da senha de um ramal virtual válido. Se o ramal virtual for aceito, o usuário externo receberá tom de discar externo e poderá fazer ligações, subordinado às limitações e privilégios do Ramal Virtual correspondente. Bilhetagem e tarifação correm por conta do ramal virtual.

O campo **Permissão de acesso de ramais virtuais** habilita acessos externos em nome de ramais virtuais.

Inserir Prefixo "A"

Quando o sistema de auto-atendimento é utilizado junto com a **Placa VOX/Espera/DISA** torna-se mais complexa a criação de um menu de auto-atendimento simples pois há necessidade de que o plano de numeração atual seja compatível com os novos números podendo ocorrer conflitos com os números já existentes. O intervalo de silêncio, para a decisão do sistema, confunde o usuário, que disca novamente.

A seleção da opção **Inserir Prefixo A** insere a letra **A** antes de qualquer número discado por um usuário externo, durante o **Auto-atendimento**.

Por exemplo:

- Se o usuário externo discar **1**, o sistema entenderá como **A1**.
- Se o usuário externo discar **302**, o sistema entenderá como **A302**.

O plano de numeração deve ser adaptado a essas novas intenções, inserindo o prefixo **A** somente nas intenções que podem ser acessadas pelo **auto-atendimento**.

Sensibilidade DTMF

Utilizado para calibração da sensibilidade do órgão DTMF na interpretação de dígitos. Deve-se alterar a calibração quando são observados problemas de interpretação de dígitos no **Auto-atendimento**.

6.1.8.4 Auto-atendimento - Procedimento

O sistema de auto-atendimento possui uma gama de aplicações, em especial, quando faz a interface com troncos analógicos ou equipamentos de transmissão que utilizam a técnica FXS.

Funciona como automatizador de atendimentos para discagem automática externa, administrador de ligações recebidas com atendimento interno segundo o menu.

Um acessório importante desse serviço é a **Placa VOX/Espera/DISA**, que emite mensagens faladas ao usuário atendido.

Caso haja atendimento programado e uma placa VOX/Espera/DISA detectada no sistema, havendo uma ligação de entrada, o **Sistema Active** procura uma interface de fala livre para atendê-la. Se todas as interfaces estão ocupadas, a ligação continua "chamando", até que haja um órgão disponível para atendê-la.

Assim que a ligação é atendida, o usuário chamador ouve a mensagem programada e disca o código de acesso interno, de acordo com o **Plano de Numeração** básico do equipamento. As discagem devem ser DTMF e pode ser efetuadas durante a emissão da mensagem.

As intenções possíveis de discagem são:

- Número de ramal interno;

- Número de chamada a setor;
- Sequência de acesso a ramal virtual para tomada de linha externa (número de acesso + senha).

Se uma discagem efetuada não corresponde a um número válido ou possível, um *bip* duplo é emitido e o **Sistema Active** aguarda uma nova discagem do usuário externo. Não havendo discagem válida durante o tempo programado, o sistema recorre ao transbordo da ligação.

Quando há a programação e emissão de mensagens de voz, o atendimento será limitado pela disponibilidade de órgãos faladores VOX/Espera/DISA e disponibilidade de órgãos receptores DTMF.

Caso não haja programação da emissão de mensagens de voz ou não haja uma Placa VOX/Espera/DISA instalada, a capacidade de atendimento simultâneo do **Sistema Active** é limitada somente pelos recursos de detecção DTMF disponíveis.

Na tela Informações/Estatística do TGCO há informações sobre taxa de ocupação e sucesso da operação, indicando o correto dimensionamento. Fracassos no acesso são momentâneos, e não significam que a ligação não foi atendida mas aguardou um tempo maior para ser atendida.

Mensagens para Atendimento Automático

A gravação de mensagens para o Atendedor Automático deve ser feita com volume baixo, evitando música de fundo e vozes menos graves, aumentando a qualidade da mensagem.

Lembre-se que junto com a mensagem há um órgão DTMF que interpretará os dígitos discados pelo usuário externo.

Distorções por nível alto, músicas de fundo e vozes femininas às vezes podem ser confundidas com dígitos discados pelo usuário externo, causando má interpretação da intenção.

6.1.8.5 Auto-atendimento – Fila de Espera

É necessário que o PABX possua uma Placa de Serviços e no mínimo uma Placa VOX/Espera/DISA para que sejam configuradas as mensagens para Fila de Espera Diurna e Noturna.

Pode-se escolher entre quatro (04) mensagens, que podem ser regravadas através do software **TeleSuporte L.Connect**.

Veja mais informações em [Configuração de Atendimento Automático](#).

6.1.9 Entrada de Tabela Tipo Permissão

Cada entrada na Tabela de Restrição contém uma sequência de dígitos que será comparada, dígito a dígito, com o número discado por ramais semiprivilegiados.

As entradas na Tabela de Restrição são caracterizadas por iniciarem sempre por dígitos de 0 a 9.

Se durante a comparação entre a Tabela de Restrição e o número digitado for violada alguma entrada da tabela, a ligação é desligada a força.

Caso contrário, a discagem é dada como livre.

O caractere ? é interpretado como coringa, que tem como significado **permissão para qualquer dígito**.

6.1.10 Entrada de Tabela Tipo Proibição

As entradas do tipo proibição impõe exceções às permissões declaradas nas entradas do tipo permissão.

As entradas de **proibição** são sempre iniciadas com o caractere #, e para que a discagem em um

ramal semiprivilegiado prossiga, é necessário que não haja nenhuma violação, de acordo com todas as tabelas vinculadas.

O caractere ? é interpretado como coringa, que tem como significado **permissão para qualquer dígito**.

6.1.11 Entrada de Tabela Restrição por Número de Dígitos

As entradas da Tabela de Restrição por número de dígitos têm como objetivo informar ao sistema que o ramal semiprivilegiado vinculado pode discar um determinado número de dígitos.

Para informação do número de dígitos é iniciada pelo caractere <, seguido do número máximo de dígitos, por exemplo, <14 indica que a ligação será interrompida se o usuário discar mais de 13 dígitos.

6.2 Menu Console

Responsável pelas configurações locais do **TGCO Active IP**. É possível programar as preferências do operador, aparência da tela, senhas, toques de chamada e demais configurações exclusivas ao TGCO.

Acesso controlado por senha, impossibilitando o acesso às opções abaixo. O nível da senha desabilita certas opções.

6.2.1 Console Monitor

Tela de personalização do TGCO Active IP, onde o operador pode alterar a forma de apresentação, como cores, formato e organização dos botões:

CORES

Os ramais e troncos são apresentados na tela do **TGCO Active IP** em forma de botões coloridos.

O operador pode personalizar sua tela, modificando as cores atribuídas ao fundo de tela, ramais e troncos acesos (ocupados), ramais e troncos apagados (livres) e ramais **TGCO Active IP**(livres). Clicando nos botões, novas opções são abertas. Evite usar cores idênticas para situações diferentes. Escolha fonte e tamanho para as letras dos botões.

Para que cada botão tenha sua cor individual selecione a opção **Mostrar Cor Personalizada dos Botões**. Em seguida, clique com o botão direito do mouse sobre o botão desejado, selecionando a opção de programação individual geral e escolha a cor desejada para o ramal ou tronco.

Se nenhuma cor personalizada é definida para um ramal ou tronco e a opção **Mostrar Cor Personalizada dos Botões** está marcada, é utilizado para este ramal ou tronco sua cor padrão definida nos botões da tela.

Caso você deseje obter somente a cor padrão dos botões, verifique a opção **Mostrar Cor Padrão dos Botões**.

POSICIONAMENTO

- **Ordenação dos botões na Tela:** a ordenação personalizada faz com que os botões fiquem alinhados conforme sua equivalência no Plano de Numeração. A tela pode ser ordenada por **qualquer método**, vinculado à programação dos ramais. Ordene a Tabela Visualiza Programações de Ramais por qualquer critério e comande a ordenação conforme a tabela. Assim pode-se ter a tela ordenada segundo os **setores** que os ramais estão vinculados.
- **Tamanho dos Botões:** o tamanho dos botões representativos de troncos e ramais na tela do **TGCO Active IP**. Use **ajuste automático** para que sejam auto-ajustáveis ao tamanho da tela.

- **Informações nos botões:** para o **TGCO Active IP** qual informação deseja nos botões da tela, como o número dos ramais, nome, ou ambas as informações.

Personalize o tamanho dos botões, a fonte da letra e/ou cor de acordo com o seu desejo.

6.2.2 Console Senhas

Senhas de Acesso a Telas

Os níveis de senha de acesso podem ser definidos como:

- **Nível Zero:** o operador apenas operar o sistema, tendo acesso a poucas telas, relacionadas com a operação básica. Esse nível de senha é recomendado para operadores iniciantes, inexperientes ou não autorizados. Não permite danos ao sistema.
- **Nível Um:** O operador tem acesso a operação e também a algumas programações tidas como não desastrosas. Recomendado para operadores com alguma experiência no sistema, mas não autorizados a alterar programações. (Senha default: "senha1")
- **Nível Dois:** O operador tem livre acesso a todas telas, realizando todas as programações e configurações do sistema. Indicada para usuários experientes ou com consciência dos danos que pode causar ao equipamento em manipulações de dados erradas. (Senha default: "senha2")

Os operadores devem conhecer a senha de seu nível de permissão para acesso às facilidades do TGCO. Essas senhas podem ser alteradas desde que seja um usuário em nível 2.

As senhas podem também ser desativadas, de modo que sempre que o **TGCO Active IP** iniciar, fica fixo em nível 2. Para desativar senhas é necessário que o operador seja nível 2.

Exclusivamente para operadores nível 2, aparecerão em algumas telas a figura de um pequeno cadeado. Clicando sobre ele, o operador decidirá sobre qual nível de senha será permitida para aquela tela.

Senha do TeleSuporte L.Connect

Para que um técnico de manutenção possa acessar o **ACTIVE Advanced** remotamente via MODEM, é necessário que informe uma senha. Essa senha tem como objetivo evitar acessos externos não autorizados. O operador em nível 2 usa o campo "Senha para Acesso Remoto/Funções especiais" para definir uma senha para o sistema tomando o cuidado de marcar a opção "Acesso Remoto".

Senha para Funções Especiais

Quando o sistema está autorizado para utilizar o recurso "Intercalação Especial" ou "Intercalação de Treinamento", dada a natureza nociva que o mau uso dessas funções pode acarretar, é definida uma senha especial para habilitar acessos individuais de ramais ao recurso. O operador nível 2 usa o campo "Senha para Acesso Remoto/Funções especiais" para definir uma senha para o sistema, tomando o cuidado de marcar a opção "Funções Especiais".

6.2.3 Console Sons e Toques

No recebimento de uma ligação interna ou externa o **TGCO Active IP** emite um som, que varia de acordo com o tipo da ligação entrante. O **TGCO Active IP** duas opções de geração de toque de chamada:

Alto-falante interno

Geração de formatos de toque usando o alto-falante do sistema. O operador pode desativar essa opção ou os diversos tipos de toque disponíveis, separadamente.

Os tipos de toque disponíveis são:

- **Ativar Toque Interno:** Habilita/Desabilita a geração de toques internos (chamadas internas).
- **Ativar Toque Externo:** Habilita/Desabilita a geração de toques externos (chamadas externas).
- **Ativar Toque Duplo:** Habilita/Desabilita a geração de toques duplos (chamadas internas e externas simultâneas).
- **Ativar Toque do Agendador:** Habilita/Desabilita a geração de chamadas do Agendador de Ligações.
- **Ativar Toque de Porteiro:** Habilita/Desabilita a geração de toques em chamadas de porteiro.

Multimídia

Para computadores com recursos de multimídia instalados. É disponibilizado um arquivo com extensão **.wav** tocar sempre que chegar uma ligação. Esse arquivo pode ser modificado a critério do usuário e podem ser usados diferentes arquivos, de acordo com cada tipo de ligação de entrada ou pedido de sessão de chat.

6.2.4 Console Visualiza

Telas de visualização das programações de todos os ramais ou de todos os troncos do PABX.

Facilitação da Visualização

Clique sobre o título da programação desejada (Linha Fixa da Tabela), e a coluna correspondente à programação é automaticamente organizada na ordem alfabética crescente. Clicando sobre o título novamente, a coluna será reorganizada em ordem alfabética decrescente. Este recurso de organização também é válido para os números e nomes dos ramais/troncos.

Editando as Programações

Para editar as programações de um ramal/tronco visualizado, dê um clique duplo com o mouse sobre a linha correspondente na tabela. A tela de visualização se fechará e logo em seguida será aberta a tela de configuração do ramal/tronco. Qualquer alteração feita em sua programação será enviada ao PABX e automaticamente atualizada na tabela de visualização, isto é, as informações não precisam ser carregadas novamente do sistema.

Na tela de visualizando as programações dos ramais são disponibilizados **Botões de Atalho** que auxiliam nas programações desejadas.

Exemplo: o botão **Serv. Noturno** é um atalho para as programações de Serviço Noturno dos ramais.

Como a visualização das programações dos troncos envolve um número menor de programações, os atalhos não existem.

O botão **Atualizar Informações** apaga a tabela de visualização local e solicita novamente as programações para o PABX. A atualização deve ser feita quando existe mais de um TGCO Active IP programando simultaneamente o PABX. As programações feitas por um outro **TGCO Active IP** só serão corretamente visualizadas após a atualização de informações. As programações feitas pelo próprio TGCO Active IP não necessitam atualização para serem visualizadas.

O botão **Imprimir** envia para a impressora padrão do Windows as informações **presentes na tela** ajustadas ao tamanho de uma página. A partir da primeira coluna visualizada na tabela até o número de colunas que couberem em uma folha e a partir da primeira linha visualizada na tabela até o número de linhas que couberem em uma folha.

É possível ordenar os botões da tela do **TGCO Active IP**, de acordo o método de ordenação escolhido nessa tabela.

6.2.5 Console Diversos

Tela de programação de configurações do **TGCO Active IP** e propriedades do sistema.

Ramal de Operação

É necessário informar ao **TGCO Active IP** qual o ramal que será usado para caminho de voz. Informe o ramal de acordo com sua coordenada absoluta no sistema, dada pelo número da placa que o contém e sua posição dentro da placa. Essa informação fica disponível na tela Individual Geral de Ramais.

Na primeira vez que é executado, o **TGCO Active IP** assume Modo Sem Operação como padrão. Veja Substituição de Ramal de Fonia e Instalação e Configuração.

Data/Hora do PABX

Tela de ajuste de data e hora do PABX. Note que a data/hora do PABX pode ser diferente da data/hora de seu computador. Ajuste-a no formato de 24h e pressione OK para enviá-la.

Alarmes

Tela de ajuste de comportamentos especiais do **TGCO Active IP**.

- **Mostra Alertas de Despertador:** Ativando esta opção, sempre que um usuário do sistema não atende uma chamada de despertador ou o sistema não pode fazer com que o ramal programado chame (Ex.: fora do gancho), o **ACTIVE Advanced** alerta a todas as posições **TGCO Active IP** do sistema. Em hotéis, essa opção pode ser usada para que o recepcionista avise ao hóspede do horário de um compromisso.
- **Maximizar TGCO Active IP ao tocar:** Ativando essa opção, sempre que uma ligação chega ao **TGCO Active IP**, os toques de chamadas soarão, conforme definido em Console/Sons e Toques. Marque esse item se desejar que o **TGCO Active IP** apareça automaticamente sobre outros aplicativos (pop-up) quando houver toques.

Diversos

- **TGCO Active IP Responsável pela Lista Geral do Sistema:** Selecionando uma das opções abaixo, quando chega uma ligação externa que possua Identificação do Número do Assistente Chamador (BINA), o **Sistema Active** tenta converter o número numa descrição (nome) do assinante chamador, usando a Lista Geral de um único **TGCO Active IP** do sistema. É necessário apenas um **TGCO Active IP** traduzindo números de "A", aquele que tiver sua Lista mais completa e com atualização frequente.
- **Opção AUTO:** Faz com que o **TGCO Active IP** atue na conversão de números apenas se estiver sendo executado no computador conectado via cabo serial diretamente ao bastidor do **ACTIVE Advanced**.
- **Opção NÃO:** O **TGCO Active IP** nunca converte números.
- **Opção SIM:** O **TGCO Active IP** sempre converte números.

Cuidado: Não pode haver outro TGCO com a opção AUTO ou com a opção SIM.

Por segurança, a caixa de seleção permanece congelada. Para ativar a caixa de seleção, pressionar a tecla **Shift** e dê um clique duplo sobre o texto "TGCO Responsável...".

6.2.6 Botões Visíveis do TGC0 Active IP

Caso não se queira visualizar todos os ramais e troncos do sistema, é possível ocultar os botões desejados. Nesta tela os Ramais e Troncos desejados podem ser removidos ou inseridos de uma maneira muito rápida e simples.

Clique sobre os itens, **desmarcando aqueles que serão ocultados**. Depois clique em *Ok* e aguarde até que as teclas desejadas sejam ocultadas. Para marcar todos os Ramais, deixando-os visíveis, clique no botão *Selecionar todos Ramais*; e para marcar todos os Troncos, deixando-os visíveis, clique no botão *Selecionar todos Troncos*.

Para que se possa visualizar todos Ramais e Troncos para fazer, por exemplo, uma configuração coletiva, sem perder as informações de quem é visível ou oculto, basta clicar em *Visualizar Todos*. Depois de feita, por exemplo, a programação, basta clicar em *Visualizar os Marcados* que a tela voltará a ter apenas os botões selecionados.

Caso seja escolhida a opção *Ordenação dos Botões por Posição Física* na tela de Configurações de Monitor, todas as configurações desta tela serão perdidas e **todos os Botões se tornarão Marcados e Visíveis na Tela do TGC0 Active IP**.

6.2.7 Agendador de Ligações e/ou Recados

Nesta tela você poderá programar o **TGC0 Active IP** para que ele possa lembrá-lo de algum recado, ou de fazer alguma ligação importante. Para isso, basta definir a data, a hora e o recado a ser dado (e o número do telefone a ser discado, se for o caso).

Criando Novos Agendamentos

Existem três maneiras diferentes de se agendar uma ligação ou recado. São elas:

- **Dia Definido:** Para ligações ou recados com uma única data de ocorrência, esta é a melhor opção a se fazer. Selecione esta opção, escreva a data específica da ocorrência do evento, e também seu horário, digite as outras informações necessárias (Número do Telefone e/ou Recado) e crie seu agendamento. O **TGC0 Active IP** irá avisar ao usuário sobre este compromisso no dia e hora especificados, **caso ele esteja sendo executado na máquina**.
- **Semanalmente:** Para ligações ou recados que ocorrem todas as semanas, está é a opção ideal a se fazer. Basta selecionar esta opção e escolher qual o dia da semana ocorrerá o evento. Também escreva seu horário e as outras informações necessárias (Número do Telefone e/ou Recado) e crie seu agendamento semanal. O **TGC0 Active IP** irá avisar ao usuário sobre este compromisso no dia da semana e hora especificados, **caso ele esteja sendo executado na máquina**.
- **Todos os Dias:** Para ligações ou recados que ocorrem diariamente, está a opção é a mais recomendada. Selecione esta opção e também o horário e as outras informações necessárias (Número do Telefone e/ou Recado) e crie seu agendamento diário. O **TGC0 Active IP** irá avisar ao usuário sobre este compromisso todos os dias na hora especificada, **caso ele esteja sendo executado na máquina**.

Alterando ou Excluindo Agendamentos

Para alterar um agendamento feito, primeiro clique sobre o agendamento desejado na tabela. As informações sobre o agendamento clicado aparecerão na tela. Então basta alterar as informações desejadas e clicar em *Alterar Agendamento Selecionado* e o agendamento será atualizado na tabela.

Para excluir algum agendamento, basta clicar sobre o agendamento desejado na tabela e pressionar o botão *Excluir Agendamento Selecionado*. A tabela será automaticamente atualizada.

Outras Considerações

- Após a ocorrência de um agendamento, o **TGCO Active IP** perguntará ao usuário se ele deseja excluir automaticamente o agendamento ocorrido da tabela de agendamentos.
- O **TGCO Active IP** só avisará ao usuário a ocorrência dos agendamentos **caso ele esteja sendo executado na máquina**. Caso contrário o usuário não será avisado sobre a ligação ou recado agendado.

6.3 Configuração Grupos de Acesso Externo

Compatível com versões **Sistemas Active** anteriores à 2.00.

Grupos de Acesso Externo são formados por linhas tronco afins, todas com o mesmo destino. Cada linha tronco do sistema, digital ou analógica, **sempre** pertencerá a um **Grupo de Acesso Externo**, normalmente pertencerá ao grupo 1. Essa classificação tem relação com o procedimento de acesso do usuário e instruções especiais ao PABX.

Cada **Grupo de Acesso Externo** tem propriedades particulares, que definem ao PABX a natureza das linhas tronco agrupadas e conseqüentemente realizar o acesso e tratamento. Use os Grupos para identificar ao PABX quais são suas linhas tronco para acesso à Central Pública, quais são as linhas tronco que acessam outros PABX (linha de junção) e quais são as linhas tronco que apesar de ligadas à Central Pública requerem ações especiais.

O sistema comporta até oito Grupos de Acesso Externo, numerados de um (01) a oito(08), e por *default* assume que todas as linhas estão associadas ao grupo 1. Cada grupo pode conter tantas linhas externas quanto necessário, programando-as para que façam parte do Grupo. Para programar, clique com o botão direito do mouse sobre uma linha tronco e acesse a tela de Configuração de Grupo de Acesso Externo.

Cada Grupo de Acesso Externo tem Propriedades Particulares válidas para todas as linhas pertencentes ao grupo.

Um usuário pode selecionar linhas externas de duas maneiras diferentes:

- **Discando uma intenção "Toma Grupo de Acesso Externo x" (6x):** Cada usuário, com seu número de acesso próprio, solicita ao sistema o acesso a uma linha pertencente a somente aquele agrupamento. O código de acesso a um grupo pode ser manipulado no Plano de Numeração, de forma a fazer parte de uma estratégia de roteamento para sub-sistemas (Ex.: Ao discar "502" para acessar o ramal 502 de um sub-sistema, o dígito "5" pode ser interpretado como acesso ao Grupo 4, de forma que o usuário, mesmo sem consciência, comande um roteamento).
- **Discando a intenção "Toma linha tronco" (0):** O usuário requer ao sistema o acesso a uma linha tronco pertencente a **qualquer** grupo, desde que seja **Conectada à Rede Pública**. O sistema percorre todas as linhas, usando a prioridade e o critério definidos para o GRUPO 1 e escolhe uma linha para ser tomada. Uma vez escolhida, as propriedades do grupo a que ela pertence passam a ser adotadas no seu tratamento.

6.3.1 Propriedades dos Grupos de Acesso Externo

As propriedades são independentes para cada um dos oito grupos e são válidas para todas as linhas externas vinculadas a eles.

As propriedades "Critério de Tomada" e "Prioridade de Tomada" do Grupo de Acesso Externo 1 são emprestadas ao mecanismo de tomada de linha tronco genérica ("Toma Linha Tronco - 0"), que escolhe uma linha de qualquer grupo que esteja conectada à Rede Pública.

As propriedades, agrupadas por afinidade, são:

6.3.1.1 Grupos Natureza das Linhas Vinculadas

A **Natureza das Linhas Vinculadas** o tipo de conexão feita pelas linhas externamente e determina para o **ACTIVE Advanced** como proceder com relação aos ramais restritos, no acesso ao grupo.

- **Conectado à Rede Pública:** Marque essa opção se as linhas vinculadas ao grupo em questão estiverem conectadas à concessionária pública, para acesso externo direto. Classificada dessa forma, impede que ramais restritos tenham acesso às linhas vinculadas a esse grupo.
- **Conectado a um equipamento privado:** Marque essa opção se as linhas vinculadas a esse grupo estiverem conectadas por qualquer meio (digital, analógico, junção simples etc), seja local ou remoto a um PABX externo para integração. Classificada dessa forma, permite que ramais restritos tenham acesso às linhas vinculadas a esse grupo. O sistema permite transferências entre linhas dessa natureza.

6.3.1.2 Grupos Propriedades Comuns

- **Bilhetar Ligações:** Determina para o sistema se as ligações efetuadas (ou recebidas) por linhas que façam parte do Grupo em questão devem ou não ser bilhetadas. Para que sejam, é necessário que a bilhetagem esteja ligada. A definição se bilheta ou não as ligações recebidas é global.
- **Gerar Tom de Discar Simulado:** Determina se o sistema deve ou não gerar tom de discar externo simulado quando uma linha digital PLR, que pertença ao grupo em questão, for tomada. Conforme a aplicação, pode ser desejável que, ao discar a intenção que acesse o grupo em questão, o usuário tenha a impressão que "tomou linha", pelo envio local de tom de discar. Conforme a aplicação, esse tom pode não ser de interesse (Ex.: integração de PABX).
- **Repetir Cifras Discadas como Acesso:** Determina se o sistema deve ou não enviar para a central externa os dígitos que o usuário discou para acessar o Grupo de Acesso Externo correspondente. Exemplo: Pode-se tomar um grupo pela discagem de "0". Nesse caso não é desejável a repetição da cifra zero (0) externamente. Pode-se também tomar um grupo externo pela discagem de um prefixo, como "23", numa aplicação de integração, para acessar o número 2345 do PABX remoto. Nesse caso não se deve fornecer tom de discar simulado e deve-se repetir as cifras "23" externamente.
- **Critério de Tomada:** Quando um usuário requer saída por determinado Grupo de Acesso Externo, o sistema procura uma linha externa para lhe fornecer.

São três os critérios possíveis:

- **Crescente:** O sistema começa sempre pela primeira linha externa e procura em ordem crescente, a partir dela, a primeira que pertença ao grupo requerido e que esteja livre e apta.
- **Decrescente:** O sistema começa sempre pela última linha externa e procura a partir dela, em ordem decrescente, a primeira que pertença ao grupo requerido e que esteja livre e apta.
- **Sequencial:** O sistema começa sempre pela última linha externa tomada anteriormente e procura a partir dela, em ordem crescente, a primeira que pertença ao grupo requerido e que esteja livre e apta.
- **Prioridade de Tomada:** Um mesmo grupo de acesso externo pode conter linhas analógicas e digitais. O operador pode solicitar ao sistema prioridade de tomada para os determinados tipos de linha externa sem danos aos critérios de tomada. O sistema tenta tomar linha do tipo prioritário de acordo com o critério estabelecido. Caso não encontre, tenta novamente pelo tipo não prioritário.
- **Número Mínimo de Cifras para Encaminhar:** Quando um Grupo de Acesso Externo é solicitado e a propriedade "Gerar Tom de Discar Simulado" está marcada, a linha física não é imediatamente tomada. O usuário disca um determinado número de cifras e em seguida o sistema procura a

linha livre para tomar e encaminhar a ligação. Os dígitos discados são processados antes do encaminhamento definitivo. Esse campo programável determina o número mínimo de dígitos que o usuário deve discar antes que o sistema prossiga com a ligação. O sistema pode aguardar mais cifras que determinado na programação no caso de Processamento de Operadoras (ou tabela de troca).

- **Discagem DTMF:** Exclusivamente no caso da linha tronco tomada exigir encaminhamento via discagem DTMF, há um conjunto de parâmetros que define ações.
- **Início de discagem após...** define quanto tempo o sistema deve aguardar entre ocupar a linha e iniciar a discagem DTMF. Faixa admissível: entre 1 e 20 segundos.
- **Inibir retorno do tom de discar:** Quando linhas analógicas DTMF são usadas e é feita programação para encaminhamento na retaguarda (Ex.: Troca de operadora habilitada), o usuário sofre o incômodo de estar discando o quarto ou quinto dígito, quando o PABX inicia o automatismo da ligação, sendo audível um segundo tom de discar na retaguarda, muitas vezes confundindo o usuário. Esse incômodo pode ser suprimido ao marcar essa opção e traz o inconveniente de silenciar o usuário por um tempo que pode ser suficiente para que não ouça o tom de chamada, quando a ligação for atendida rapidamente.
- **Se todas as linhas inacessíveis, redirecionar para:** Quando os Troncos configurados para um determinado Grupo de Acesso Externo estiverem todos ocupados, o sistema poderá redirecionar a ligação para o Grupo de Acesso Externo configurado neste item. Esta facilidade não é circular, ou seja, se o Grupo de Acesso Externo configurado para receber o redirecionamento estiver com todos os seus Troncos inacessíveis, o sistema não fará novo redirecionamento.

6.3.1.3 Grupos Acessibilidade Externa Remota

Disponibiliza certos recursos quando há conexão de junção entre dois sistemas distintos e permite ao **Sistema Active** conhecer um pouco do Plano de Numeração do sistema remoto a ele conectado. Assim, quando um sistema não dispõe localmente de linha para acesso externo ou quando não há posição telefonista local, pode encaminhar a solicitação para o sistema remoto.

Acessibilidade Externa Remota só faz sentido em linhas externas vinculadas a Grupos de Acesso Externo cuja natureza seja Conexão à Equipamento Privado.

Linha Externa Acessível

Quando um usuário disca o código de tomada de linha tronco genérica ("Toma Tronco - 0"), o sistema fornece mecanismos de discagem convencionais, se disponíveis. Caso não encontre linha alguma disponível, percorre os Grupos de Acesso Externo buscando linhas que estejam conectadas ao equipamento privado externo (PABX). O objetivo é tentar fornecer ao usuário um caminho de acesso a linhas externas através de rotas alternativas de junção.

O campo **Linha Externa Acessível** deve ser preenchido com um número a ser discado na central remota, que faça com que essa linha tomada tenha acesso a linhas externas remotas (Se for um outro **Sistema Active**, deve coincidir com o código remoto de "Tomada de Linha por Juntor"). Deve estar vago caso não haja caminhos externos pelas linhas do grupo.

ATENÇÃO: O código inserido neste campo precisa ter o mesmo número de dígitos esperado pelo equipamento remoto, normalmente três ou quatro algarismos.

Quando o sistema decide fornecer ao usuário um caminho alternativo para acesso à linha tronco em equipamento remoto, disca automaticamente esse código na retaguarda, antes de confirmar ao usuário o acesso bem sucedido. A central remota por sua vez deve ser programada para fornecer linha tronco quando receber aquela sequência discada. O usuário passa a ter acesso às linhas da central remota de forma transparente.

Terminal de Telefonista Acessível

Se um usuário discar "9" para acesso à posição operadora e o sistema não localiza uma posição de atendimento local, procura dentre os Grupos de Acesso Externa aquele que tem uma linha de junção livre com acesso a posição telefonista remota. Se é encontrada uma posição de operadora remota, o sistema encaminha a ligação para o sistema remoto, "discando" o número definido neste campo.

ATENÇÃO: O código inserido neste campo deve ter o mesmo número de dígitos esperado pelo equipamento remoto, normalmente três ou quatro algarismos. Deve-se coincidir com o número de um ramal remoto, porém pode ser utilizado qualquer artifício discável.

Atendimento de Tronco Analógico

Em sub-sistemas muitas vezes é necessário que uma ligação proveniente de uma linha analógica seja recebida por um sistema e repassada ao outro para atendimento remoto. Nessa aplicação, a linha tronco correspondente deve ser programada apropriadamente em seu campo de "Grupo Atendedor", encaminhando a chamada para um dos Grupos de Acesso Externo. Deve-se inserir no campo "Atendimento de Tronco Analógico" um número de transferência reconhecível pelo sistema remoto para recepção da chamada. Pode ser um número de ramal ou, se for outro Sistema Active, um número que coincida com o número de um setor ou grupo atendedor DDR remoto. O importante é ter atenção para que o número endereçado esteja sempre apto a receber novas ligações (que seja um TGCO, VKS, KS Executive ou arranjo atendedor).

ATENÇÃO: O código inserido neste campo precisa ter o mesmo número de dígitos esperado pelo equipamento remoto, normalmente três ou quatro algarismos.

6.3.1.4 Grupos Processamento de Operadoras Públicas

Atenção: Recurso opcional, comercializado separadamente.

Operadoras Públicas são empresas responsáveis pela conexão de ligações locais e de longa distância no Brasil (Ex.: Embratel, Intelig, Telemar, Telefonica, etc.). O **Sistema Active** dispõe de recursos de pré-processamento de números em chamadas de saída, permitindo que em ligações de longa distância seja dada preferência a uma determinada operadora, transparentemente ao usuário. O sistema analisa o número discado pelo usuário e decide por alterar a sequência discada, para atender aos requisitos programados.

Processamento de Operadora Pública só é justificado em linhas externas vinculadas a Grupos de Acesso Externo cuja natureza seja Conexão à Rede Pública. Um ramal somente terá o número discado processado caso ocupe uma linha externa vinculada a um Grupo de Acesso Externo configurado para fazê-lo e haja autorização de sistema.

Quando o Grupo de Acesso Externo é de conexão a equipamento privado, não há operadoras porém, pode haver necessidade de aplicação de tabelas de troca. O conceito é o mesmo e será tratado apenas como "processamento de operadora".

Há dois objetivos distintos no processamento de operadoras:

- Auto-Inserção de Operadoras
- Correção Automática de Operadora

Cada um desses objetivos faz uso de:

- Propriedades do Processamento de Operadoras
- Tabelas de Horário de Menor Custo

6.3.1.4.1 Auto-Inserção de Operadoras

O processamento de números externos para auto-inserção de operadoras permite que o usuário não se preocupe com a inserção de dígitos de operadoras na execução de uma discagem. O usuário discar normalmente o código de área precedido do número do usuário de destino. Cabe ao PABX a tarefa de analisar o número discado e, segundo uma Tabela de Troca de Operadora, definir se o número discado é ou não de longa distância e se deve ou não inserir os dígitos da operadora.

Por exemplo, se o usuário discar **0354719500**, o sistema decidirá discar **021354719500**, para o caso da operadora Embratel ou escolherá outra operadora conforme programado. Por outro lado, se discar **130** ou outro número local, o sistema decidirá por não inserir operadora pois não lhe cabe essa tarefa.

A seleção de **Auto-Inserção de Operadoras** é mutuamente exclusiva de Correção Automática de Operadoras.

6.3.1.4.2 Correção Automática de Operadoras

O processamento de números externos para Correção Automática de Operadoras é responsável pelo cumprimento de contrato de fidelidade ou a redução de custos de ligações telefônicas, através da correção da operadora discada por cada usuário, segundo um critério apropriado.

Sempre que um usuário toma uma linha vinculada a um Grupo de Acesso Externo programado para fazer troca automática de operadora, os números discados são analisados e submetidos a uma Tabela de Troca de Operadora. Caso a sequência discada seja localizada na tabela, é aplicado um procedimento de substituição com base em algumas Propriedades de Processamento de Operadores. O operador pode comandar a substituição da operadora discada por outra operadora de forma fixa, ou variável por horários, utilizando as possíveis promoções nos valores de tarifas.

Como exemplo, usuário discando **015354719500**, o sistema discará **021354719500**, para o caso da Embratel (a Telefônica (15) não faz ligações para o estado de Minas Gerais), ou escolherá outra operadora conforme conveniência. Por outro lado, se discar **130** ou outro número local, o sistema decidirá por não inserir operadora, já que não cabe essa tarefa.

A seleção de **Correção Automática de Operadoras** é mutuamente exclusiva de Auto-Inserção de Operadoras.

6.3.1.4.3 Propriedades do Processamento de Operadoras

O processamento do número discado pelo usuário requer a configuração de alguns parâmetros para inserção automática de operadora e substituição de operadoras:

- **Operadora Preferencial:** Define a operadora preferencial para ligações de longa distância. A operadora escolhida será utilizada na auto-inserção e na substituição. Operadora preferencial é obrigatoriamente utilizada porém essa configuração depende do **Critério de Seleção**.
- **Critério de Seleção:** Define a **regra** de troca ou auto-inserção.
- O **critério de Fidelidade** obriga sempre o uso da Operadora Preferencial, exceto em casos especiais, obedecendo a Tabela de Troca de Operadora.
- No **critério de Menor Custo**, o sistema consulta uma Tabela de Horários, buscando operadoras mais econômicas em determinados horários.
- O **critério Reduz\$Conta** utiliza um software tarifador externo, consultando em tempo real, ligação a ligação, qual a melhor operadora a ser utilizada.
- **Tabela de Troca Associada:** O sistema dispõe de quatro tabelas de troca diferentes, para aumentar o grau de flexibilidade das programações. A metodologia de troca ou auto-inserção de operadoras está definida em Tabelas de Troca. Cada Grupo de Acesso Externo deve ser

configurado para usar uma tabela de troca específica.

São disponibilizados botões de acesso rápido às Tabelas de Troca ou às Tabelas de Horário. Observe que o botão de acesso às Tabelas de Horário fica desativado quando o critério de seleção escolhido é o critério de Fidelidade.

6.3.1.4.4 Reduz\$Conta

Método utilizado para seleção automática de operadora pública pelo critério de busca externa ao software de tarifação.

A cada ligação efetuada pelo usuário, o **Sistema Active** consulta o software externo TARITRON que simula para cada operadora de telefonia, o custo dessa ligação por minuto, retornando ao sistema a informação sobre a melhor (mais barata) opção, naquele dia, horário e para aquela localidade. Essa operação é efetuada on-line, sem que o usuário note.

É necessária a presença do Software TARITRON integrado em rede ao **Sistema Active**, configurado de acordo com seu manual. Uma vez configurado o método **Reduz\$Conta**, o Sistema enviará sempre consultas ao tarifador, em cada ligação efetuada que demande troca ou inserção de operadora.

O tempo limite de resposta do tarifador é definido na tela de Tempos do Sistema e está diretamente ligado à velocidade de processamento da máquina onde está instalado o Taritron e da velocidade da rede local disponível.

Sempre que o tarifador não responder em tempo hábil, o sistema registra a ocorrência na Tela de Ocorrências e pode alertar ao operador do TGCO Active IP.

6.4 Menu Listas

Através do Menu Listas é possível a manutenção e visualização das listas telefônicas interna, externa e Agendas de Sistema (Discagem Abreviada). O acesso é controlado por senhas e as opções desabilitadas significa nível de senha insuficiente para acessá-las.

6.4.1 Lista Agenda

O Sistema Active pode arquivar até noventa números externos frequentemente chamados, para abreviatura de códigos. Desse modo, são disponibilizados os recursos da "discagem abreviada" (discagem de agenda: 7+número da agenda). Há dois tipos de agenda: particulares e agendas de sistema.

As agendas particulares são numeradas de 00 a 09 e são gravadas e de uso exclusivo por ramais e as agendas de sistema são numeradas de 10 a 99 e podem ser acessadas por todas extensões.

Para selecionar a faixa da agenda que deseja preencher, assim que a tela da agenda for acessada, clique com o botão esquerdo do mouse sobre a linha que deseja preencher e digite o número externo. Não inclua o "zero" de tomada de linha. As discagens por agenda são absolutas, isto é, são discadas conforme estão programadas, não realizando tratamento de operadoras ou horários preferenciais. Assim sendo, insira a operadora a ser utilizada no número gravado na agenda.

6.4.2 Lista Geral

A agenda telefônica é um recurso extremamente útil para operadores do **TGCO Active IP** pois

permite cadastrar todos os contatos da empresa, criando uma lista telefônica. As ferramentas de procura e edição permitem rápido acesso a cada uma das entradas.

Para excluir todos os registros de uma lista, clique com o botão direito do mouse sobre a lista e selecionar a opção "**Limpar Registros da Lista Telefônica**".

ATENÇÃO: Esta operação apaga completamente a Lista Telefônica e não tem retorno.

No caso de ligações de entrada com identificação do assinante chamador, o **TGCO Active IP** traduz o número informado pela operadora pública para o nome do assinante correspondente. O **TGCO Active IP** consulta a Lista Telefônica Geral procurando o nome do assinante correspondente ao número informado e o envia para o sistema, para ser apresentado nos visores de terminais VKS, KS-HB Executive ou KS Digital.

6.4.2.1 Lista Importar

Importação os dados atuais da lista telefônica e inclusão nesta lista de informações que não possua. Importando uma outra Lista Telefônica, os dados contidos na Lista atual não são perdidos.

Existem duas formas de importar a Lista Telefônica:

- **Através do TGCO Active IP:** Existem dois tipos de listas do TGCO Active IP. A mais antiga (Lista.dbf); e a versão com novos recursos (Lista.tel). Para importar estas listas, selecione o arquivo que deseja importar e confirme a operação.
- **Através do Taritron:** Para importar a Lista Telefônica do Taritron, siga os mesmos procedimentos da importação da Lista Telefônica do TGCO Active IP. O nome do arquivo da Lista Telefônica do Taritron é "Lista.dbf".

6.4.2.2 Lista Sair

Botão de saída da Lista Telefônica Geral.

6.4.2.3 Lista Procurar

Para procurar um nome na lista, preencha o campo ao lado do botão **Procurar** com o nome (ou parte do nome) desejado e clique no botão Procurar. O nome é procurado desde o início até o final da lista. Caso o nome encontrado não seja o desejado, continue a busca pressionando o botão **Procurar Próxima Ocorrência**.

6.4.2.4 Lista Campo de Procura

Chave da procura. Digite neste campo o nome (ou fragmento) que deseja localizar na lista.

6.4.2.5 Lista Procura Detalhada

A busca pode ser feita de duas maneiras: busca normal ou busca detalhada.

Na busca normal, o **TGCO Active IP** procura somente os nomes que começam com a chave de procura.

Na busca detalhada, o **TGCO Active IP** procura qualquer ocorrência que contenha a chave de procura.

6.4.2.6 Lista Discar

Para discar através de uma lista telefônica, clique sobre a linha desejada e aparecerá o campo **Número a Discar**. Clicando sobre o botão **Discar**, o TGC0 Active IP tentará tomar uma linha externa (critério de tomada de linha tronco - "0") e liga automaticamente para número da lista.

Quando o **TGC0 Active IP** está sem operação (não está associado a nenhum ramal do PABX), o botão discar é desabilitado.

6.4.2.7 Lista Número a Discar

Selecionando uma linha da lista telefônica, aparecerá o campo **Número da Discar**, com o número do telefone cadastrado para aquela linha.

6.4.2.8 Lista Anterior/Próximo

Na operação de procura correspondente a uma chave de pesquisa na lista telefônica, quando a primeira ocorrência é encontrada, o sistema para a procura. Caso a ocorrência encontrada não é a desejada, clique no botão **Próxima Ocorrência** para pesquisar novamente com a mesma chave, até o final da lista.

6.4.2.9 Lista Botão Topo de Lista

Use botão **Topo de Lista** para ir para o topo da lista telefônica.

6.4.2.10 Lista Botão Fim da Lista

Use botão **Fim da Lista** ir para o fim da lista telefônica.

6.4.2.11 Lista Botão Nova Entrada

Pressione o botão **Nova Entrada** para incluir novo nome na lista telefônica e uma janela de edição é aberta.

6.4.2.12 Lista Botão Elimina Entrada

Use o botão **Elimina Entrada** eliminar um nome da lista. Marque-o primeiramente com o mouse (fica de cor diferente) e pressione o botão para apagá-lo.

6.4.2.13 Lista Botão Edita Entrada

Marque a linha que deseja alterar usando o mouse (muda de cor). Através do duplo clique, ou usando o botão **Edita entrada**, a edição é permitida.

6.4.2.14 Lista Botão Valida Alteração

Ao editar uma linha na lista telefônica use o botão **Valida Alteração** validá-la.

6.4.2.15 Lista Botão Cancela Edição

Ao editar uma linha na lista telefônica, use o botão **Cancela Edição** para cancelar a alteração.

6.4.2.16 Lista Nomes e Números

O **TGCO Active IP** apresenta nesta área todos os nomes cadastrados e respectivos números de acesso externo. Marque a linha que deseja editar e pressione o botão de edição (ou duplo clique).

6.4.2.17 Lista Código

O **TGCO Active IP** ignora o campo **Código**. Usado apenas para identificar ao usuário do ramal quais são os contatos particulares, quais são fornecedores, clientes, etc.

6.5 Menu Informações

Permite o acesso a diversas informações de sistema, sobre a empresa mantenedora e a empresa onde está instalado o equipamento, úteis ao operador.

6.5.1 Informações de Memória

As informações de programação no **ACTIVE Advanced** são armazenadas em bases de dados de tamanho finito. Cada programação diferente da programação padrão (*default*) ocupa uma posição de memória. O número de memórias de programação disponíveis no sistema é limitado. O **TGCO Active IP** envia ao usuário mensagens de alerta quando o limite de memória é atingido.

São memórias básicas do sistema:

- **Memória de Programação:** Memória para armazenamento de qualquer programação de facilidades dos ramais e troncos, diferentes da programação padrão. Por exemplo, a programação de sigame ocupa uma memória de programação.
- **Memória de Números/Nomes:** Memória ocupada pela programação de números de agenda individual do ramal, de programação geral do sistema e nomes. A programação de uma posição de agenda ocupa posição de memória de números.
- **Memória livre para Bilhetes:** Número de registros disponíveis para coleta de dados de ligações para o Sistema de Bilhetagem. Cada registro é capaz de armazenar informações completas sobre uma ligação originada ou recebida.
- **Memória ocupada por Bilhetes:** Número de registros ocupados no momento da consulta por ligações em processamento. Cada tronco ocupado tem um registro aberto onde são colhidas informações para envio posterior ao Sistema de Bilhetagem.
- **Bilhetes aguardando Disco:** Número de registros aptos a serem enviados ao Sistema de Coleta de Bilhetes. Ficam aguardando o envio para disco, o que ocorre em momento oportuno.
- **Capacidade em Disco:** Número de bilhetes que o Sistema Active pode armazenar em disco interno, independente de recursos externos.
- **Número de bilhetes em disco:** Ocupação atual do buffer de bilhetes em disco.

6.5.2 Informações SAC

Recorra às Informações de SAC caso necessite de assistência técnica. Nesta tela são

disponibilizados os dados da empresa mantenedora / Suporte Técnico Leucotron.

6.5.3 Informações Versão

Informação de versões de software dos vários blocos que compõem o **Sistema Active**, úteis para solucionar problemas de incompatibilidade e/ou conhecer os recursos incorporados ao seu equipamento.

6.5.4 Informações Sistema

Módulo de Telefonia

- **Número de Série:** Única identificação ACTIVE Advanced junto à Leucotron. Esse número está diretamente relacionado à licenças de software que o equipamento possui e deve ser informado à Leucotron sempre que for necessário alterar a lista de licenças.
- **Utilização de Portas de Comunicação:** As portas de comunicação do Sistema Active são configuradas segundo uma tabela de perfis, que determina a ativação de certos serviços, assim como a função de cada porta. Utilize os recursos do TeleSuporte L.Connect para alterar o perfil.
- **Periféricos Acessórios:** o hardware que está equipado no Módulo de Controle
- **Versões dos Cartões de Interface:** O **ACTIVE Advanced** é composto por diversas interfaces de vários tipos, cada qual dotada de um software específico (Módulos). Esta janela traz informações sobre a configuração atual de seu sistema, informando o tipo de interface presente em cada slot do Módulo de Telefonia, assim como a versão de software de cada uma destas interfaces.

Softwares Liberados

Essa janela informa a programação da Licença de Softwares atualmente em uso pelo PABX. Informa quais softwares são utilizados, quantas licenças de execução simultânea são possíveis e o número de execuções no momento da chamada à janela.

6.5.5 Informações Empresa

Janela de informações de dados sobre a própria empresa.

Para alterar ou preencher essas informações, posicione o cursor sobre o campo e digite novos dados. Use as teclas de edição (del ou backspace) e a tecla TAB para mudar de campo.

6.5.6 Informações Alarme Rota Voip

Tela com informações sobre a Rota VoIP que está em condição de alarme.

Rotas VoIP são propriedades configuradas diretamente nos **Módulos VoIP**, através de sua interface WEB. Representam caminhos virtuais por dentro de um roteamento físico para juntores VoIP e são representadas por letras de "A" a "J". Quando é utilizado o roteamento automático e se vincula uma decisão de rota a uma rota VoIP, essa decisão só será obedecida caso não haja alarmes referenciados pela Rota VoIP vinculada.

6.5.7 Informações Ocorrências

Tela de visualização das últimas ocorrências registradas pelo TGCO. As ocorrências registradas se referem somente ao período em que o TGCO esteve ligado. Ocorrências anteriores não são registradas nesta tela.

6.5.8 Informações Estatísticas

Tela para conhecimento de detalhes estatísticos referentes às operações do Sistema ACTIVE.

6.6 Configuração Porteiro Eletrônico

Possuindo a Placa de Serviços e Interface de Porteiro, o Sistema Active pode ser conectado ao equipamento de porteiro eletrônico, compatível com HDL (F5, F8 ou F9). Ramais do Sistema Active podem receber chamadas da unidade de portaria, conectar-se ativamente a ela, comandando a abertura da fechadura eletrônica.

6.6.1 Porteiro Utilização do Recurso

Um ramal pode ser configurado para chamar e atender quando o botão de campainha é acionado, somente retirando o fone do gancho. A chamada de porteiro dura um tempo determinado, definido na tela de Configuração dos Tempos do Sistema. Finalizado esse tempo, se um ramal ainda desejar atender ao porteiro, será necessário comandar o "Acesso ao Porteiro Eletrônico" (usualmente "*2").

A chamada de porteiro comporta-se como uma ligação de entrada, que pode ser retida, transferida, estacionada, etc., limitado ao tempo máximo de conversação com o porteiro. Cada vez que a ligação é retida ou transferida, o tempo de conversação é reiniciado.

A abertura da fechadura eletrônica é feita pelo "Comando de Abertura de Fechadura" (usualmente "*3"), que pode ou não requerer discagem de senha. O comando de abertura também reabre conversação com o porteiro. É necessário utilizar o botão "flash" dos aparelhos telefônicos multifrequências para comandar abertura de fechadura.

6.6.2 Porteiro Propriedades do Porteiro

Tela de recursos de personalização e preferências:

- **Aplicar música quando o porteiro estiver em retenção:** Selecionando essa opção, o dispositivo de porteiro estará sujeito a receber algum tipo de melodia ou música de espera, durante os períodos em que estiver estacionado, retido ou em transferência, exatamente como se fosse uma linha tronco. Com essa opção desmarcada, sempre será aplicado silêncio nessas situações.
- **Aplicar Tom de Controle de Chamada ao porteiro:** Selecionando essa opção, sempre que o porteiro estiver chamando um ramal ou um grupo de ramais (ao pressionar o botão, ou nas transferências), ouvirá tom de chamada, como se fosse uma ligação telefônica. Com essa opção desmarcada, sempre será aplicado silêncio nessas situações.
- **Aplicar Tom de Ocupado ao porteiro:** Selecionando essa opção, sempre que a ligação com o porteiro for finalizada, será ouvido tom de ocupado por alguns segundos, para sinalizar a desconexão. Com essa opção desmarcada, sempre será aplicado silêncio nessa ocasião.

Senha de Abertura de Fechadura

Quando há uma senha definida (quatro dígitos), o comando de abertura de fechadura deve ser completado com o número da senha, para que tenha efeito.

Comando manual de acionador

A Interface de Porteiro tem recursos de acionamento de cargas externas pelo atracamento de um relé (uso: abrir portas automáticas de garagem, acendimento de luzes externas, etc.). Pode ser aplicado via atendimento automático. O Acionador 1 é comandado manualmente pelo "Comando Manual de Acionamento do Acionador 1" (usualmente código *007), que tem quatro modos de operação:

- **Ligar carga permanentemente: Código + senha + 1**, aciona o relé do acionador 1 permanentemente, até que seja comandado a desligar. Programação é mantida, mesmo que o Sistema Active seja desligado e religado.
- **Desligar carga permanentemente: Código + senha + 0**, desliga o relé do acionador 1 permanentemente.
- **Acionar momentaneamente a carga: Código + senha + 2**, Liga momentaneamente o relé do acionador1, pelo "Tempo de acionamento monoestável do acionador 1", definido na tabela de Tempos do Sistema.
- **Acionar carga por período especificado: Código + senha + 3 + minutos**, liga o relé do acionador1 pelo tempo estipulado em minutos, discado no final da programação (1 a 4 minutos).

A mesma senha de abertura de fechadura é utilizada pelo mecanismo de Comando Manual de Acionador, com a mesma regra: *se a senha for especificada, precisará ser discada. Se não houver senha, não é necessário discá-la.*

6.6.3 Porteiro Atendimento do Porteiro

Pressionando o botão de chamada do Porteiro, o sistema procura um ramal para atendê-lo segundo critérios configurados. Pode-se utilizar a programação diferenciada para serviço noturno e diurno, flexibilizando a operação. A chamada aos ramais programados tem tempo de duração especificado nas telas de Tempos do Sistema e pode-se atender a chamada retirando o fone do gancho.

Há dois mecanismos de atendimento para o Porteiro Eletrônico: A chamada pode ser direcionada para um único ramal em particular, ou pode ser direcionado para um grupo de ramais atendedores.

Exceto pelo número de atendedores, há uma diferença fundamental nesses mecanismos: Somente é possível um DESVIO EXTERNO para a chamada de porteiro, se o porteiro estiver direcionado para um único ramal alvo. Quando é selecionado um GRUPO ATENDEDOR, mesmo que haja um desvio externo programado para algum dos ramais atendedores, o desvio não será obedecido.

Se o único ramal alvo estiver ocupado, a chamada do porteiro seguirá pelo mesmo processo de uma ligação externa: se o ramal dispõe de recursos de chamada sobre ocupado, será ativado. Caso contrário, serão testados os "desvios se ocupado" e o porteiro pode em último caso receber sinalização de ocupado, que deve ser evitada.

No caso da opção pelo Grupo Atendedor, mesmo que os ramais alvo estiverem ocupados, todos serão "bipados" para atender.

6.7 Ramal Facilidades

Cada ramal tem um conjunto de programações que autoriza-os ou proíbe-os de acessar diversas facilidades do sistema:

6.7.1 Facilidade Atendedor Mudo

Quando um grupo de ramais fisicamente próximos entre si devam tocar sempre que chegar uma ligação externa (em grupo atendedor ou DAC por setor, critério geral ou distribuição), para evitar o ruído

causado por vários telefones tocando ao mesmo tempo, pode-se fazer com que apenas um ou alguns efetivamente toquem, embora todos possam ser atendidos normalmente. Programe como Atendedor Mudo aqueles que não devem tocar nesses casos, e que sejam os mais usualmente atendidos.

Um ramal mudo NUNCA toca para ligações desse tipo, mesmo que todos os demais do grupo estejam em uso. Por isso, deixe sempre como não-mudo ramais que raramente são atendidos, preferencialmente o último a ser atendido.

Ramais mudos **tocam normalmente** sejam chamados individualmente (DDR ou interno).

6.7.2 Facilidade Acessa Busca-Pessoa

Habilita o ramal para acessar ao Busca Pessoa, discando "108" (default) ou a Tecla Busca-Pessoa. Proíba acesso ao Busca-Pessoa em ramais de acesso público, para evitar trotes no sistema de alto-falantes.

6.7.3 Facilidade Acesso Direto a Chefe

Sempre que um ramal tem programado o recurso Chefe-Secretária, quando um terceiro ramal qualquer tentar chamá-lo, será desviado para o ramal "secretária". Se o ramal chamador tiver essa programação marcada, passará a ter o privilégio de não passar pela "secretária", chamando o "chefe" diretamente. Esta programação permite que se faça uma triagem dos ramais que podem acessar ao ramal chefe.

6.7.4 Facilidade Ramal Correio de Voz

Ramais analógicos conectados ao Sistema Correio de Voz devem ter essa programação marcada. Assim o sistema reconhece-os para efeito de "Chamada a Correio de voz" (1001, 1002 e 1003).

6.7.5 Facilidade Acesso Direto a Tronco

Habilita um ramal para receber tom de linha-externa assim que o monofone for retirado do gancho. A metodologia utilizada é a por "Tomada de Linha Tronco", acesso genérico externo, com seleção de rota sujeita à tabela de roteamento ao qual o ramal está vinculado, exatamente como se tivesse discado "0".

6.7.6 Facilidade Ramal Trava Bilhetagem

Se por qualquer motivo o Sistema de Bilhetagem for incapaz de salvar bilhetes em disco, o **ACTIVE Advanced** passa a acumular bilhetes em sua restrita memória interna, entrando num estado de proteção que impede que alguns ramais (idealmente a maioria) acessem linhas tronco para ligações de saída. Marque essa programação para bloquear esse ramal para acesso à linha-tronco, quando há pouca ou nenhuma memória disponível para bilhetagem.

6.7.7 Facilidade Recupera Linha em Espera

Esta facilidade é uma proteção para que um ramal não perca uma ligação externa que esteja em espera. Caso o usuário coloque o ramal no gancho este tocará novamente para que se atenda a ligação.

Se houver mais que uma ligação em espera, apenas a última retornará, perdendo as demais. Cuidado com ligações postas em espera acidentalmente!

6.7.8 Facilidade Inacessível via DDR

Marque essa programação quando não desejar que esse ramal sob programação receba ligações diretas, via DDR. As ligações dele passam a ser atendidas pela posição operadora mais acessível.

6.7.9 Facilidade Não me Perturbe

Um ramal marcado com "não perturbe" não recebe ligações internas, nem externas via DDR. Ao ramal chamador será enviado, se possível, a mensagem "Não Perturbe", ou a mensagem personalizada de "Não Perturbe". Não se aplica a grupos de distribuição ou DAC.

6.7.10 Facilidade Não me Capture

Caso essa opção esteja marcada, outros ramais são impedidos de capturar ligações destinadas a esse ramal.

6.7.11 Facilidade Cadeado Trancado

Impede que o ramal programado origine ligações externas. O próprio ramal pode ligar e desligar seu cadeado, discando os códigos apropriados (usualmente 835 e 836), seguido da senha, se configurada.

6.7.12 Facilidade Comunicação de Dados

Quando um ramal é programado como Comunicação de Dados, o **Sistema Active** entende que trata-se de ramal conectado a MODEM. Nesse caso, impede certas ações que não trariam danos a uma conversa humana, mas certamente seriam danosas à comunicação eletrônica: Intercalação de telefonista, transferência sobre ocupado (com bip), etc. Altera também o padrão de toques e tom de discar, para parecer-se ao máximo com os padrões normalmente reconhecidos por MODEMS.

6.7.13 Facilidade Discriminador de DDC

Bloqueia individualmente o ramal quanto ao recebimento de ligações a cobrar. Insere um procedimento de liga-desliga-religa na ligação externa, ao ser atendida, que desconecta ligações a cobrar, automaticamente.

Se programado em uma linha-tronco, independentemente de o ramal ter ou não a programação ativa, as ligações a cobrar que chegarem por aquele tronco são bloqueadas.

Ligações DDR que vierem com categoria 8 (A cobrar) e tiverem como alvo um ramal assim configurado, serão recusadas antes mesmo de o ramal tocar.

6.7.14 Facilidade Ramal sem Disco

Recurso para chamar a telefonista assim que o monofone é retirado do gancho, útil em aparelhos

localizados em local público, destituído de teclado ou disco.

6.7.15 Facilidade Rediscagem Agenda 7

Com esta facilidade ativada, sempre que o monofone do ramal for retirado do gancho o **ACTIVE Advanced** aguarda 4 segundos (programável: Tempo Espera Chamada Chefe-Secretária). Se não houver discagem, toma automaticamente uma linha-tronco, aguarda o tom de discar da central pública e discar o número contido na agenda individual do ramal, número 07.

6.7.16 Money Saver

A facilidade **Money Saver** quando programada, limita a utilização do ramal a um tempo máximo definido pelos Tempos do Sistema. A limitação acontece exclusivamente em ligações de saída (originadas). Ao atingir o tempo programado de conversação, o usuário recebe uma sequência de bips, avisando-o que falta pouco tempo para que sua ligação seja forçosamente terminada. Após a sequência de bips, recebe um bip a cada cinco segundos, até que o Tempo Adicional se expire, ocasião em que a ligação é terminada à força.

A ligação é terminada como se o ramal voltasse ao gancho. Ligações retidas e conferências são tratadas como tal, executando transferências se for o caso.

6.7.17 Facilidade Impedido de Usar Siga-me Externo

Marque essa seleção para impedir que o ramal programado utilize o recurso de Siga-me Externo, que é programável pelo teclado, pelo próprio usuário.

6.7.18 Facilidade Disponibiliza Auto-Falante para BP

Utilizado somente se o terminal dispuser de recurso de alto-falante local (KS). Quando marcado, o sistema faz uso do alto-falante para chamadas de busca-pessoa, desde que o terminal esteja fora de uso (no gancho). Caso o terminal seja solicitado enquanto está sendo utilizado pelo serviço de Busca-Pessoa, a prioridade é para o uso normal.

6.7.19 Ramal Desvios

Desvios são recursos do **ACTIVE Advanced** que permitem o redirecionamento de uma ligação para um ramal ou número alternativo, caso ocorra uma situação programada.

Desvios Internos

Desvios prioritários, fazem com que uma ligação destinada a determinado ramal chegue a outro. Faça aparecer na janela ao lado de cada desvio, o número do ramal alvo do desvio, ou a inscrição "<nenhum>" para desativar o desvio.

- **Siga-me:** Desvio Incondicional. Destina-se ao desvio de ligações de um ramal à outro ramal, quando o usuário deste momentaneamente ausenta-se de seu ramal para outro local. Funciona apenas para ligações internas ou externas via DDR. As ligações distribuídas via grupo atendedor ou DAC por setor chamam normalmente.
- **Chefe-Secretária:** Sempre que um ramal tem programado o recurso Chefe-Secretária, quando um terceiro ramal qualquer tentar chamá-lo, ou ligação externa via DDR, será desviado para o ramal "secretária", para triagem das ligações. Somente a secretária programada e os ramais marcados

com a facilidade Acesso Direto a Chefe chamam o ramal "chefe". Todos os demais são desviados para a secretária. Quando o "chefe" fica com seu aparelho fora do gancho (com tom de discar) por quatro segundos, automaticamente chama sua "secretária".

- **Desvio Se Não Atende:** Desvia uma ligação interna ou externa via DDR para outro ramal previamente programado, caso o ramal alvo não a atenda num tempo especificado. Para maior flexibilidade, o recurso é contextual ao serviço noturno/diurno e à situação quanto à natureza do chamador, se interno ou externo. Obs: uma posição da operadora nunca sofre desvios se não atende. Caso programado, é ignorado.
- **Desvio Se Ocupado:** a ligação para o ramal apontado, se o ramal programado estiver ocupado. Esse recurso é útil para montar um esquema de seriação de um grupo de ramais afins. Faça com que um ramal A, se ocupado desvie a ligação para um ramal B. O ramal B, por sua vez desvia se ocupado para um ramal C e assim por diante, sendo que o último desvia se ocupado de volta para o ramal A (Desvio se ocupado em anel). Cuidado. Siga-me e Chefe-secretária quebram a cadeia de busca. Para maior flexibilidade, o recurso é contextual à situação quanto à natureza do chamador, se interno ou externo, permitindo desvios para ramais diferentes.

Desvios Externos

O **Sistema Active** que ligações destinadas a um ramal sejam desviadas para um número externo, usando para isso outra linha externa. Desse modo é possível desviar para o celular de um usuário todas ou algumas ligações encaminhadas para seu ramal no escritório.

Sempre que um desvio externo é executado, o sistema toma um tronco pelo método de "Tomada de Linha Tronco" genérica (como se tivesse discado "0") e executa automaticamente a discagem do conteúdo da Agenda Particular do ramal de número fornecido para serviço diurno e para serviço noturno, desde que haja algum número lá programado. Caso não haja nenhum número programado na agenda fornecidas para serviço noturno, o sistema assumirá a agenda fornecida para serviço diurno tanto para siga-me externo durante o serviço noturno e diurno. Se não houverem agendas indicadas programadas, o recurso é desabilitado.

Há três tipos de desvios:

- **Siga-me Externo:** Direciona para um número externo ao Sistema ACTIVE incondicionalmente.
- **Desvio Se Não Atende:** Direciona para um número externo ao Sistema ACTIVE, se o número chamado não atender por um tempo pré-estabelecido.
- **Desvio se Ocupado:** Direciona para um número externo ao Sistema ACTIVE, se o número chamado encontrar-se ocupado.

Para cada tipo de desvio há quatro variações, estabelecidas pelo MODO:

- **Modo 0:** Desvio Externo inibido.
- **Modo 1:** Somente ligações de origem Interna (ramais) são desviadas para o número externo contido na Agenda Particular fornecida.
- **Modo 2:** Somente ligações de origem externa DDR são desviadas para o número externo contido na Agenda Particular fornecida.
- **Modo 3:** Tanto as ligações de origem Interna quanto Externa são desviadas para o número externo contido na Agenda Particular fornecida.

As programações de Desvio Externo precisam ser configuradas no TGCO, mas a programação do MODO pode ser feita pelo próprio usuário, discando em seu ramal "8903" + número do modo desejado (Código pode ser alterado no Plano de Numeração). O modo vale para os três tipos de desvio mas só funcionará se houver números configurados nas agendas apontadas.

A programação no número na agenda 0x pode ser feita pelo próprio usuário discando a partir de seu ramal "87 0x <Numero>", seguido de "*" (Asterisco) ou gancho para finalizar.

6.7.20 Ramal Desvios Detalhes

Prioridades:

De um modo geral, desvios externos são prioritários sobre desvio por Chefe-Secretária, que por sua vez é prioritário sobre o desvio por Siga-me, que por sua vez prevalece sobre o Desvio se Ocupado.

Bilhetagem:

Toda ligação produto de **Desvio Externo** é bilhetada como se fosse gerada a partir do ramal desviado.

Ramais Restritos ou Semirestritos:

Não funciona desvios externos a partir de ramais desse tipo. Chamadas executadas a partir de ramais restritos ou semirestritos para ramal com desvio externo também não é executada.

Ramais IP

Dada a natureza de mobilidade dos ramais IP, não funcionam desvios **A PARTIR** ramais IP, qualquer que seja o tipo de desvio. É possível porém alguns desvios **A PARTIR** ramais físicos para ramais IP.

6.7.21 Facilidade Enviar Mensagens de Voz

Se o **Sistema Active** é dotado de Placa VOX/Espera/DISA, passa a emitir mensagens faladas em substituição ou complemento aos tons convencionais. Use essa facilidade para habilitar o envio ou bloqueá-lo, se o usuário por qualquer motivo não quiser que mensagens faladas sejam enviadas a seu ramal.

6.7.22 Facilidade Desabilitar Bips

Sempre que um ramal faz uma discagem externa, o sistema aguarda por dígitos a serem transferidos à central externa, por um tempo pré-definido (Janela de Discagem). Ao findar esse tempo, o sistema emite um "bip", indicando que discagens externas não são mais aceitas.

Se o usuário de um ramal não deseja ouvir tais "bips", basta marcar esse item.

6.7.23 Facilidade Identificação de "A"

Se o **Sistema Active** dispõe de informação de origem da chamada externa ("Identificação de A"), é possível a conexão de aparelho receptor tipo BINA em ramais analógicos, de forma a repassar a informação para os usuários. Para que isso seja possível, é necessário que alguns quesitos sejam atendidos:

- Basicamente, que o sistema disponha de informação de "Identificação de A"
- Que o aparelho BINA utilizado seja do tipo "DTMF" (veja na documentação do produto)
- Que o número de ramais a utilizar simultaneamente o recurso seja compatível com o número de Órgãos DTMF disponíveis no sistema. Evite utilização de diversos ramais com BINA num único grupo atendedor;
- Somente ligações diretas (DDR e distribuição) são enviadas. Transferências não são sinalizadas.

6.8 Ramal Despertador

O Sistema Active pode ser programado para tocar um ramal numa hora especificada. Essa tela permite configurar a hora de acionamento do despertador, assim como propriedades da operação:

- **Desperta às:** Configure aqui o horário que deseja que o ramal especificado toque, no formato 24 horas. Esse campo serve também para informar a hora que o ramal despertará, fruto de programação anterior. Só tem significado se o **Estado** for **Ligado**.
- **Estado:** ou desliga o despertador, para atuar na hora programada.
- **Propriedades:** propriedades da ação despertador. Se desejar que o ramal toque todos os dias, na mesma hora, selecione "sempre toca". Se desejar que toque apenas uma vez, na próxima ocorrência do horário especificado, selecione "Desliga após tocar".

Observações:

Sempre que programar despertador, verificar o nível de toque do telefone, pois o mesmo pode estar com o volume baixo e o despertador, neste caso, pode não ser ouvido.

Se o **Sistema Active** não puder por qualquer motivo fazer tocar o aparelho do ramal, ou se o usuário não o atender, será enviado um alerta a todas as posições **TGCO Active IP**. Em hotéis, por exemplo, um despertador não atendido pode trazer sérias consequências ao hóspede e pode ser necessária a intervenção do pessoal da recepção. Os alertas somente serão apresentados se a opção "Mostra Alertas de Despertador" estiver marcada na tela Console/Diversos.

Um usuário de ramal pode programar seu próprio despertador, na modalidade "Desliga após tocar", discando em seu ramal "8976" + "hhmm", onde "hhmm" é o horário desejado, no formato 24h. (Ex.: "89760730" para despertar às 7: 30h; "89761750" para despertar às 17: 50h). O código "8976" pode ser alterado pelo plano de numeração.

6.9 Ramal Serviço Noturno

Algumas das programações de ramais são contextuais ao **Serviço Noturno**. Quando o Serviço Noturno está ativo, as seguintes programações podem ser suspensas ou ativadas:

Categoria:

Quanto ao acesso a linhas tronco em serviço noturno, podemos configurar um ramal:

- **Ramal Privilegiado:** Aquele que tem acesso irrestrito às linhas externas que pode alcançar. Disca para qualquer número, sem restrições.
- **Ramal Semi-Privilegiado:** Tem acesso a linhas tronco, mas tudo que disca é analisado. O sistema só permite que continue a disca, se obedecer a todas as tabelas de restrição às quais for vinculado. Todo ramal semi-privilegiado deve ser vinculado a pelo menos uma tabela de restrição e esta não pode estar vazia. As tabelas vinculadas são as mesmas quando o Serviço Noturno está desativado.
- **Ramal Semi-Restrito:** Não tem acesso direto às linhas tronco, para efetuar ligações. Somente pode receber linhas tronco por intermédio de operações de transferência, ou ligações recebidas via distribuição por grupo atendedor. No caso de configurar um ramal como semi-restrito sob Serviço Noturno, não deixe de marcar também a quais Tabelas Semi-Privilegiado ela fará parte sob Serviço Noturno (Pode ser diferente).
- **Ramal Restrito:** Nunca pode acessar linhas tronco, nem por transferências. Sequer pode participar de conferências que participem linhas externas.
- **Ramal Semi-Restrito com Acesso a Agenda:** acesso direto às linhas tronco somente através da

Agenda para efetuar ligações. Somente pode receber linhas tronco por intermédio de operações de transferência ou ligações recebidas via distribuição por grupo atendedor.

Programações Noturnas:

- Atendedor Mudo
- Acessa Busca-Pessoa
- Acesso Direto a Chefe
- Comunicação de Dados
- Discriminador de DDC

6.10 Ramal Setores

Setores são agrupamentos de ramais com afinidade entre si, normalmente instalados próximos e no mesmo ambiente físico. Um ramal pode não pertencer a setor algum, assim como pode fazer parte de um e somente um dos dez (ou trinta) setores disponíveis no ACTIVE Advanced.

Uma vez agrupados ramais em torno de um setor, ele pode conter quantos ramais se queira. Esse setor tem propriedades próprias e diversas facilidades do sistema fazem uso do agrupamento (Chamada de Setor, Captura de Setor, etc).

Nessa tela, informe ao sistema a qual setor o ramal sob programação está vinculado, ou use-a para informar-se. Há também a informação "Número de Chamadas ao Ramal". Esse contador totaliza o número de ligações que foram destinadas ao ramal através do recurso "Chamada de Setor" e é utilizado pelos mecanismos de encaminhamento por estatística. Para limpar esse contador, acesse a Configuração do Setor correspondente e pressione o botão de limpeza. Todos os contadores de todos os ramais que fazem parte desse setor serão limpos.

Obs: Não funcionam Chamada de Setor e Captura de Setor para ramais IP.

6.11 Ramal Avançadas

Cada ramal do **ACTIVE Advanced** tem propriedades avançadas, que alteram seu comportamento de forma técnica. Atenção na definição desses parâmetros, já que podem influenciar negativamente na performance do equipamento!

Estado da Senha

O operador do **TGCO Active IP** não pode saber a senha programada por um ramal qualquer. Na eventualidade de o usuário esquecer sua senha, através dessa tela pode-se cancelá-la, cabendo ao usuário programar outra, se necessário. Esse indicador aparecerá como "**Senha Ligada**", se o ramal tiver senha programada. "**Desligada**", caso contrário. Só é possível ao operador do **TGCO Active IP** o desligamento da senha do usuário. O comando de Ligar é desconsiderado.

Programações

- **Posição Operadora:** Define para o **ACTIVE Advanced** se o operador daquele ramal programado é uma posição telefonista do sistema. Sempre que algum ramal disca "9" (default) ou sempre que o sistema precisa desviar uma ligação "perdida" para uma posição telefonista, procura dentre os ramais ativos do sistema quais têm "Posição Operadora" marcada. A que estiver desocupada, tem preferência para tocar. **É proibido fazer operação de DESVIO SE NÃO ATENDE para uma Posição Operadora.** Nesse caso a programação não funcionará.
- **Interface DDR Analógica:** Programação necessária quando for utilizado o produto Placa DDR, que gera um entroncamento analógico DDR a partir de um ramal comum do sistema.

- **Não Chama Sobre Ocupado:** Alguns tipos de ramais do sistema (**TGCO Active IP**, KS) têm a faculdade de nunca estarem ocupados para alguém que o chama. Nesse caso, o chamador fica ouvindo Tom de Encaminhamento, mesmo que o ramal alvo esteja em outra ligação. Esse procedimento é útil em caso de posições operadoras, mas pode tornar-se inconveniente em outros casos. Se desejar que um ramal deixe de ter tal comportamento, basta marcar essa programação.
- **Não Intercalável:** Posições Operadoras têm o privilégio de intercalar (entrar sem convite) numa ligação qualquer, para dar recados urgentes (101). Se um ramal qualquer não deseja ser intercalado de forma alguma, basta marcar essa programação. A telefonista também não poderá intercalar uma conferência que tenha pelo menos um dos ramais programados com esse recurso.
- **Break on DesconEx.:** Quando o ramal é utilizado como elo entre o PABX e sistemas externos (interface **FXO**), muitas vezes é necessário informar ao sistema externo o desligamento de uma ligação no PABX. Se esse recurso estiver ligado, sempre que esse ramal receber Tom de Ocupado ou Tom de Erro por cinco segundos, sua corrente de loop será suprimida (suspensa) por três segundos. O Tempo para que sua alimentação seja retirada está definido em Tempos de Sistema.
- **Usar Fone de Cabeça:** Os aparelhos KS Executive têm um recurso que permite a utilização contínua de fone de cabeça. Quando essa opção está marcada, um botão de visor do KS passa a controlar o estado de gancho, independentemente do monofone.
- **Inibir Tom de Confirmação:** Tem a função de Inibir os Tons de Confirmação após os comandos efetuados pelo Ramal. Um exemplo deste tom é quando a telefonista transfere uma ligação para um determinado Ramal.
- **Flash Individual de Ramal:** Caso seja necessário configurar um Tempo de Flash específico para cada Ramal, o mesmo pode assumir valores determinados de *104 à 1096* milissegundos. Caso seja configurado como *Flash Geral*, o valor a ser assumido será o Flash de Sistema. Prefira sempre configurar como *Flash Geral* para economia de recursos do sistema.
- **Número Máximo de Troncos Simultâneos:** úmero máximo de Troncos que o Ramal pode ter sob seu controle simultaneamente, ou seja, se o Ramal tentar tomar mais troncos que o permitido, o sistema impedirá.

Fonte de Música em Retenção

No caso de o **Sistema Active** ser equipado com Placa de Serviços e pelo menos uma Placa VOX/Espera/DISA, cada ramal do sistema pode ter a opção de colocar suas esperas em fontes de música distintas, personalizando um setor, departamento ou empresa.

Quando um ramal do **Sistema Active** põe alguém em espera ou em estacionamento, a música que o ramal ou tronco em espera ouvirá será a definida nesse campo. A Espera Padrão corresponde à entrada de música em retenção básica no equipamento. Caso um ramal seja configurado para colocar suas retenções em um órgão Espera ausente ou inválido, será automaticamente redirecionado para a Espera Padrão.

6.12 Ramal Exclusivas

O **Sistema Active** permite que algumas linhas tronco dentro de um dado **Grupo de Acesso Externo** sejam reservadas para uso **exclusivo** certos ramais, em tráfego de saída. Programar linhas exclusivas para um ramal significa reservá-las para tomada exclusivamente pelos ramais programados, sempre que tentarem acessar aquele Grupo. Se na busca não houverem linhas tronco exclusivas livres para esse ramal, o sistema tentará alocar outra linha tronco livre do mesmo grupo.

Um ramal pode estar associado a uma *Lista de Linhas Exclusivas Individual* ou a uma Classe de Linhas Exclusivas. Caso vários ramais estejam associados a um mesmo conjunto de Linhas Exclusivas,

basta programar uma Classe de Linhas Exclusivas com as linhas desejadas e associar os ramais a esta Classe de Linhas Exclusivas.

Quando o ramal está associado a uma *Lista de Linhas Exclusivas Individual*, basta selecionar quais são os troncos exclusivos deste ramal. Quando o ramal está associado a uma Classe de Linhas Exclusivas, as configurações apresentadas nesta tela são apenas para consulta. As informações de uma Classe de Linhas Exclusivas só podem ser alteradas no menu **Configurações - Classe de Linhas de Saída**.

A seleção de Linhas Exclusivas precisa ser entendida como restrita ao Grupo de Acesso Externo ao qual pertence. Propriedades de um Grupo não surtem efeito se o ramal é direcionado para tomar outro Grupo. Caso pretenda utilizar Linhas Exclusivas, crie-as em cada possibilidade de roteamento.

6.13 Classe de Linhas de Saída/Exclusiva

Quando a aplicação requer que vários ramais utilizem o mesmo grupo de Linhas de Saída e/ou Exclusiva para acesso externo, o Sistema Active a recurso de vinculá-los todos a um mesmo agrupamento, denominado **Classe de Linhas de Saída/Exclusivas**.

Esse é um método alternativo à programação individual de ramais, poupando esforço e memória do Sistema. Programa-se uma **Classe de Linhas de Saída/Exclusivas** com as linhas desejadas, e depois programa-se os ramais que devem utilizar esta **Classe de Linhas de Saída/Exclusiva**.

São oito classes pré-definidas. Para fazer com que uma linha tronco faça parte de uma **Classe de Linhas de Saída/Exclusivas**, acesse a tela correspondente à classe desejada e selecione com o mouse as linhas que devam fazer parte. Uma linha pode fazer parte de mais de uma classe, se necessário.

6.14 Ramal Saídas

O agrupamento de linhas de saída para ramais determina quais linhas tronco esse ramal tem acesso, para ligações de saída. Programar Linhas de Saída para um ramal significa que elas são as únicas linhas que aquele ramal pode usar **dentro de um dado Grupo de Acesso Externo**, mas as linhas não são exclusivas deles. Podem ser tomadas por outros ramais que tenham acesso, também.

Um ramal pode estar associado a uma *Lista de Linhas de Saída Individual* ou a uma Classe de Linhas de Saída. Caso vários ramais estejam associados a um mesmo conjunto de Linhas de Saída, basta programar uma Classe de Linhas de Saída com as linhas desejadas e associar os ramais a esta Classe de Linhas de Saída.

Quando o ramal está associado a uma Lista de Linhas de Saída Individual, basta selecionar quais são os troncos de saída deste ramal. Quando o ramal está associado a uma Classe de Linhas de Saída, as configurações apresentadas nesta tela são apenas para consulta. As informações de uma Classe de Linhas de Saída só podem ser alteradas no menu **Configurações - Classe de Linhas de Saída**.

A seleção de Linhas de Saída por esse critério precisa ser entendida como restrita ao Grupo de Acesso Externo ao qual pertence. Propriedades de um Grupo não surtem efeito se o ramal é direcionado para tomar outro Grupo. Caso pretenda utilizar Grupos de Acesso, crie-os em cada possibilidade de roteamento.

6.15 Ramal Especial

Nessa tela são programados recursos especiais para o ramal em questão. O Sistema Active dispõe de um repertório de facilidades de aplicações especiais, não disponíveis no equipamento básico e comercializadas separadamente. São as Funções Especiais.

Para que as Funções Especiais de Ramal estejam habilitadas, é necessário que o equipamento

seja autorizado a utilizar o recurso. Veja na tela [Configurações/Especiais](#) se o recurso está disponível. Só então se poderá autorizar ramais individuais.

Para ligar ou desligar funções especiais em ramais, é necessário o cadastramento e conhecimento de uma senha especial. Veja: [Console/Senhas](#).

Recorra à sua revenda para adquirir a liberação que habilita Funções Especiais de Ramal.

Função Especial Intercalação Especial:

Usada em telemarketing ou em equipe de vendas, para que o supervisor possa ouvir uma ligação sem ser percebido, para efeito de treinamento ou realimentação à equipe. Trata-se de recurso cujo mau uso pode trazer consequências desagradáveis. A Leucotron exige do cliente carta solicitando o recurso, declarando ciência da possibilidade de mau uso. A Leucotron exime-se de qualquer forma de responsabilidades no uso do recurso.

Libere a função especial Intercalação Especial apenas para o(s) ramal(is) supervisor(es), isto é, aqueles que terão o privilégio de interceptar as ligações. O ramal intercalador deve discar "102" + o número do ramal a ouvir. A operação somente será bem sucedida se:

- O ramal alvo estiver fora do gancho
- Nenhum dos participantes da conversação interceptada tiver a facilidade "Comunicação de Dados"
- Nenhum dos participantes da conversação interceptada tiver o recurso avançado "Não me capture"
- O interceptador deve estar liberado à interceptação.

Função Especial Intercalação de Treinamento:

A intercalação de Treinamento, destina-se como o próprio nome diz ao treinamento de atendentes, geralmente no ambiente de Telemarketing. Esta função permite ampliar os recursos da intercalação especial possibilitando ao treinador entrar na conversa do atendente para dar instruções, solucionar dúvidas, etc.

1º Modo de Operação

- Fazer intercalação especial com 102 + número ramal, esta intercalação permite apenas ouvir a conversa.
- Para poder falar na intercalação disque <flash>+101, este comando transforma a intercalação especial em intercalação de treinamento.

2º Modo de Operação

- Disque para o ramal desejado, o ramal já deve estar em conversação.
- Ao ouvir o tom de ocupado disque <flash>+101

6.16 Ramal Chat

Clique nesse menu para abrir uma sessão de "chat" (conversa), com o ramal apontado. As sessões de chat somente podem ser abertas com ramais dotados de recursos para manter os "chats", ou seja, devem ter recursos de chat (**TGCO Active IP VKS**).

As sessões de chat são completamente independentes da fonia (voz), de modo que pode-se estar mantendo conversação de voz com um ramal, enquanto mantém-se diálogo escrito com outro.

Para abrir sessão de Chat:

- Escolha um ramal que tenha possibilidades de responder a uma sessão de chat.
- Clique com o botão direito do mouse sobre ele.

- Selecione a opção "Chat". A opção somente estará habilitada se o ramal alvo tiver recursos para responder à sessão de chat.
- Aparecerá na Área de Mensagens a mensagem "Abrindo sessão de chat. Aguarde...". Nesse momento o ramal alvo está recebendo uma chamada de chat, que precisa ser atendida ativamente pelo usuário (pressionar a tecla **Chat**, usando as Teclas de Operação, na tela). O botão **Chat** na tela do chamador muda para **Canc. Chat** e pode ser usado para cancelar o pedido.
- Quando o usuário remoto atender ao chat, abrir-se-á uma tela com duas janelas. Tudo que for digitado na janela de edição será visualizado pelo outro lado e tudo que lá for digitado será visualizado na outra janela.
- Use a tecla **Sair** abandonar o chat.

Para atender a uma sessão de Chat:

- Ao receber uma solicitação de chat, o **TGCO Active IP** faz o botão **Chat** piscar, ao mesmo tempo que emite um sinal sonoro. Clique no botão Chat para atender à solicitação e iniciar diálogo escrito.

Auto-Chat:

Uma sessão de chat pode ser aberta de forma forçada, mantendo a tecla **Shift** pressionada, no momento em que a solicitação de chat é efetuada pelo mouse. Nesse caso abre-se a tela de chat imediatamente, sem a intervenção do operador remoto.

6.16.1 Chat Área de Visualização de Mensagens

Tudo que for digitado pelo outro ramal será visualizado nessa tela.

6.16.2 Chat Área de Edição de Mensagens

Digite nessa área para que suas mensagens sejam transportadas ao outro ramal.

6.16.3 Chat Botão de Saída

Use esse botão para interromper um diálogo chat.

6.17 Ramal Custo Ligação

Quando o **ACTIVE Advanced** está conectado ao TARITRON, via Sistema de Bilhetagem, o operador do **TGCO Active IP** pode requerer o preço da última ligação que o usuário de qualquer ramal efetuou, para efeito de consulta. Basta selecionar a opção **Custo da Ligação**.

Se os sistemas estiverem conectados, aparecerá na área e mensagens o tempo de duração da última ligação e o custo estimado.

6.18 Configuração Individual de Troncos

Cada tronco do sistema, independentemente do seu tipo, tem um grupo individual de propriedades. Clicando com o botão direito do mouse sobre o botão correspondente a um tronco, abre-se o menu de Configuração Individual de Tronco, apresentando as opções de programação, agrupadas

por afinidade. O acesso a esses menus é protegido por senha. Opções desativadas significa que o nível de senha atual é insuficiente para alcançá-las.

Para fazer uma Programação Coletiva de Troncos, basta seguir as instruções do link indicado.

6.18.1 Tronco Individual Geral

Cada tronco do **Sistema Active** dispõe de informações próprias, particulares:

- **Número do Tronco:** Número associado ao tronco. Tem relação direta com a posição do Cartão de Interface no bastidor do Módulo de Telefonia e nunca pode ser alterado pelo TGCO. Utilize recursos do TeleSuporte L.Connect para fazê-lo.
- **Identificação do tronco:** O **ACTIVE Advanced** ignora esse campo. Use-o para memorizar o número da linha externa, para sua referência.

Pressionando o botão "**Limpar todas Programações Atuais**", o sistema faz com que todas as programações desse tronco em particular sejam limpas, fazendo com que o comportamento do tronco seja o padrão.

Pressionando o botão "**Desliga Tronco**", o sistema desliga forçadamente o tronco, desfazendo todas as ligações em curso. Ele é colocado forçadamente em repouso.

Pressionando o botão "**Cores**", abrirá novas opções de cores para o tronco programado. Cada tronco pode ter sua cor personalizada. Para isto, selecione a cor desejada para este tronco pressionando este botão, e selecione a opção **Mostra Cor Individual de Cada Botão** na tela de configurações do monitor.

Dada a característica das programações aqui contidas, não é possível a utilização de configuração coletiva na programação dessa tela.

6.18.2 Tronco Configurações

Os troncos do **ACTIVE Advanced** têm propriedades particulares. Algumas propriedades podem estar ausentes da tela, conforme o tipo de tronco sob programação:

Tipo de Linha: Opção presente apenas quando a linha sob programação for analógica, ou digital por Protocolo de Linha de Assinante:

- Marque "Decádico" se a linha deva receber sinalização de discagem pulsada.
- Marque "Multi frequencial" se a linha deva receber sinalização de discagem DTMF (Dual tone multi frequency).

Estado: Situação do tronco com relação ao sistema ligado ou desligado.

- Marque "Desativo" para desligar essa linha, evitando assim que algum ramal a tome para ligação de saída. Troncos desligados que recebem sinal de toque geram um sinal de alerta para todas as posições **TGCO Active IP** sistema.

Propriedades: Tipos de ligações que essa linha comporta, quanto à direcionalidade da chamada.

- Marque "Unidirecional", se recebe somente ligações de entrada e não pode ser tomada para ligações de saída. Alguns tipos de tronco têm essa propriedade fixada por mecanismos externos e não pode ser alterado pelo **TGCO** (Ex.: troncos digitais têm certas propriedades definidas pelo TeleSuporte L.Connect).

Acesso Externo: Só para verificação, contém o número do Grupo de Acesso Externo vinculado a essa linha.

Reserva de Serviço: Opção presente somente em troncos VoIP, determina ao sistema como utilizar os troncos VoIP disponíveis com relação ao tipo de serviço que executarão, priorizando tipos de acesso:

- Marque "Não reservado", se esse tronco pode ser utilizado indistintamente por acessos de ramais IP/serviços IP ou acessos para roteamento externo.
- Marque "Reservado p/ ramais IP e serviços IP", se esse tronco for reservado como última opção e somente usado para acessos de serviços IP e ramais IP. O sistema tentará tomar primeiramente um "Não reservado", antes de usar este. Roteamentos normais VoIP nunca tomarão este tronco.
- Marque "Reservado para Roteamentos VoIP", se este tronco for reservado como última opção e somente usado para roteamentos VoIP (operadora pública ou entroncamentos VoIP). O sistema tentará tomar primeiramente um "Não reservado", antes de usar este. Ramais IP e outros serviços IP nunca tomarão este tronco.

Obs: Exclusivamente para tráfego de entrada: estas propriedades podem levar até 30 minutos para serem obedecidas.

6.18.3 Tronco Grupo de Acesso Externo

Cada linha externa no **Sistema Active** obrigatoriamente pertence a um Grupo de Acesso Externo. Essa classificação permite ao sistema distinguir feixes de linhas com destinos afins, permitindo que os usuários possam comandar acessos seletivos a esse ou aquele Grupo. Permite também que o sistema possa executar ações especiais em ligações pertencentes a certos grupos. Se não especificado, os troncos automaticamente assumem como parte do Grupo de Acesso Externo 1.

Nessa tela são também definidas operações especiais com troncos analógicos:

Somente para troncos Analógicos:

- **Tie-Line:** Recurso especial para troncos analógicos que vincula sua utilização ao estado de ocupação de um ramal-par. Se o Ramal-Par está ocupado, o tronco nunca é tomado para ligações de saída. Utilizado quando se usa a Interface "Tie-Line", que se conecta a um tronco analógico e a um ramal analógico. Estado Inativo: recurso desligado para este tronco.

6.18.4 Tronco DAC por Setor

Quando uma ligação externa convencional (não DDR) chega ao **Sistema Active** e precisa ser atendida por um dentre vários ramais que tocam, há dois métodos a usar: O grupo atendedor, ou a **Distribuição Automática de Ligações (DAC)** por Setor.

O **ACTIVE Advanced** pode distribuir ligações a um Setor de Ramais. As ligações serão diretamente encaminhadas a um ou mais ramais desse setor, conforme propriedades do setor, sem a intervenção da telefonista. Se todos os ramais estiverem ocupados, o ramal de fuga será solicitado. No último caso, a ligação será encaminhada para uma posição operadora.

Se o tronco em questão deva ser distribuído para um setor, indique o setor. Há a opção de utilizar-se setores diferentes em Serviço Noturno. Desligue o DAC por Setor, se desejar usar Grupo Atendedor.

Obs: Opção presente somente em troncos que geram informação de toque simples (Troncos Analógicos ou Digitais PLA).

6.18.5 Tronco Grupo Atendedor

Quando uma ligação externa chega ao **Sistema Active** via tronco analógico ou digital PLA (Ring simples) e precisa ser atendida por um dentre vários ramais que tocam, há três métodos mutuamente exclusivos a usar: O grupo atendedor, o DAC por Setor ou o Atendimento Automático.

Programando Atendimento Automático, os troncos serão atendidos e podem receber uma mensagem de boas vindas. Vide Atendimento Automático.

Optando grupo atendedor, o administrador deseja que uma lista de ramais seja convocada para atender, toda vez que uma ligação chegar por aquela linha. O primeiro que atender fica com a ligação, fazendo com que os demais parem de tocar. A esse critério dá-se o nome de DISTRIBUIÇÃO. Mesmo que um ramal esteja em uma conversação, tem a opção de atender a uma ligação distribuída, já que ouvirá "bips" indicativos.

Cada tronco capaz de receber uma ligação externa precisa estar associado a um Grupo Atendedor, se quiser que vários ramais toquem. Caso não esteja associado a Grupo Atendedor, tocará somente na Telefonista. Há duas formas de se criar Grupo Atendedor no **Sistema Active**. Cada tronco pode ter sua Lista de Ramais Individual (grupo atendedor privado) ou ser associado a uma Lista de Grupo Atendedor DDR.

Quando um tronco está associado a uma Lista de Ramais Individual, basta selecionar qual(is) ramal(is) deve(m) tocar, marcando-os na lista apresentada. Se não houver ramal nenhum marcado para um dado tronco, o sistema procura a posição operadora mais acessível.

Quando se tem vários troncos associados ao mesmo grupo de ramais, a forma mais fácil e econômica no que se refere a recursos do sistema é se fazer esta programação através da criação de uma Lista de Grupo Atendedor DDR. Uma vez criada esta lista, basta associá-la aos troncos desejados. Esta lista deve ser criada no menu **Configurações - Grupo Atendedor DDR**.

Há a opção de alterar o grupo atendedor, sob Serviço Noturno. Simplesmente preencha a lista de ramais associada ao Grupo Atendedor Noturno ou escolha uma Lista de Grupo Atendedor DDR para associá-lo. Existe um **vínculo** entre as programações de Grupo Atendedor Diurno e Noturno. Uma vez que o Grupo Atendedor Diurno de um tronco é definido para uma Lista de Grupo Atendedor DDR, o Grupo Atendedor Noturno é também direcionado para a mesma lista.

Encaminhamento de chamadas provenientes de troncos analógicos a equipamento remotos

Se houver esse caso, num sistema composto por mais de um Sistema ACTIVE integrados, é necessário:

- Programar o tronco individualmente, para que quando houver uma chamada, que seja encaminhada a um dos oito Grupos de Acesso Externos. Isso é feito na tela de programação de Grupo Atendedor, individualmente para Serviço Noturno ou Diurno. ("Encaminhar para Grupo de Acesso Externo x").
- Programar o Grupo de Acesso Externo correspondente, informando que há Acessibilidade Externa Remota para atendimento de linhas analógicas, especificando o código remoto. Não pode haver chamada simultânea de ramais locais e remotos.

6.18.6 Tabelas de Troca de Operadora

Descrição compatível com versões de sistema anteriores à 2.00.

Atenção: Tabela vinculada a recurso comercializado separadamente.

Operadoras Públicas são as empresas responsáveis pela conexão de ligações locais e de longa distância no Brasil (Ex.: Embratel, Intelig, Telemar, Telefônica, etc). O Sistema Active dispõe de poderosos recursos de pré-processamento de números em chamadas de saída, permitindo que em ligações de longa distância seja dada preferência a essa ou aquela operadora, transparentemente ao usuário. O

sistema analisa o que o usuário discou e eventualmente decide por alterar a sequência discada, para atender a objetivos diversos.

As tabelas de troca de operadora contêm o conjunto de regras que o sistema utiliza tanto na substituição de operadoras quanto na auto-inserção. As tabelas só são utilizadas quando há linhas externas vinculadas a Grupos de Acesso Externo que estejam configurados para processar operadoras.

O sistema dispõe de quatro tabelas de troca globais, que podem ser compartilhadas por vários Grupos de Acesso Externo, mas cada grupo somente pode utilizar uma delas.

As tabelas têm três colunas. A primeira coluna contém o que usuário pode eventualmente discar, enquanto a segunda coluna especifica para o sistema a regra de troca a ser empregada. O uso da terceira coluna é específico da tomada de linha genérica e será explicado adiante.

As tabelas podem conter até 20 linhas e pode analisar até o quinto dígito discado.

6.18.6.1 Metodologia de Troca de Operadora

Descrição compatível com versões de sistema anteriores à 2.00.

Atenção: Recurso comercializado separadamente.

Sempre que um usuário está discando numa linha externa sujeita a troca de operadora, o sistema estará tentando interpretar o que está discando, tentando fazer coincidir os números discados com uma das linhas da primeira coluna da tabela de troca associada. Nesse meio-tempo o encaminhamento real da ligação é suspenso até que o usuário disque cifras suficientes para que seja analisada a necessidade de troca.

Quando acha uma posição da tabela em que a primeira coluna coincida com o número discado, executa o procedimento de troca descrito na segunda coluna e libera o encaminhamento físico. Quando não acha posição alguma que coincida, ou que tenha chance de vir a coincidir com o número sendo discado, assume que essa discagem não necessita troca e libera o encaminhamento físico. Os caracteres especiais nas tabelas têm os seguintes significados:

- **Ponto de Interrogação (?):** Coringa. Força coincidência com qualquer número, denota "qualquer coisa discada".
- **Duplo asterisco (**):** Ponto de inserção de operadora no número discado. O código da operadora será inserido nessa posição, em substituição ao número real discado. O código a ser empregado será escolhido com base nas Propriedades de Processamento de Operadora.

A troca é feita dígito a dígito, até o último discado. Se sobraem mais dígitos na coluna de substituição, são inseridos. Nunca podem haver menos dígitos na coluna de troca do que na primeira coluna.

A terceira coluna define um critério de redirecionamento da ligação, quando preenchida algo diferente de "<Qualquer>". Quando o usuário está discando sobre uma tabela de troca, o sistema já tem uma linha externa em vista para ser utilizada naquela ligação em processo. Se a terceira coluna da posição discada da tabela de troca contém critério de redirecionamento definido, instrui ao sistema esquecer a linha em vista e redirecionar a chamada para outro Grupo de Saída ou eventualmente até considerá-la uma ligação INTERNA.

No caso de considerá-la uma ligação INTERNA, os dígitos subsequentes serão interpretados segundo o Plano de Numeração do sistema.

6.18.6.2 Metodologia de Auto-Inserção de Operadora

Descrição compatível com versões de sistema anteriores à 2.00.

Atenção: Recurso comercializado separadamente.

A Auto-Inserção de Operadora usa um método bem semelhante à Troca de Operadora. Vai

analisando os dígitos discados pelo usuário, tentando fazê-los coincidir com linhas da Tabela de Troca associada, porém procurando TAMBÉM na coluna de troca a presença do "Duplo Asterisco". Quando detecta que o número discado coincide com determinada linha até o ponto de inserção de operadora, insere a operadora preferencial. Continua porém a análise, como se estivesse executando troca de operadora, já que eventualmente nessa nova condição pode cair numa situação de troca de operadora por outra mais apropriada (econômica).

O raciocínio nas Tabelas de Troca deve ser feito para troca de operadoras, que automaticamente gerará tabelas apropriadas para a auto-inserção.

6.18.6.3 Análise de Tabela Exemplo

Descrição compatível com versões de sistema anteriores à 2.00.

A tabela mostrada abaixo é a tabela padrão do sistema, que contém a regra básica de troca brasileira. É possível substituí-la por tabelas regionais mais ricas, permitindo inclusive correção de operadora tendo como referência a área de destino. Analisaremos a tabela abaixo linha a linha, para efeito didático:

- **Linha 1:** Se o usuário discar "00" seguido de quaisquer outros dois dígitos, estará configurada uma ligação internacional e o sistema deve trocar os dois dígitos seguintes pela operadora apropriada segundo os **critérios e troca**.
- **Linha 2:** Se o usuário discar "0" seguido de outra cifra qualquer e outro "0", o sistema deve manter os três dígitos discados, tal como estão, sem troca de operadora, por tratar-se de "0900", "0800" ou "0300", que não requerem operadora.
- **Linha 3:** Se o usuário discar "0" seguido de quaisquer três dígitos (e não caiu no caso das linhas 1 e 2), está configurado um acesso de longa distância convencional e o sistema deve inserir a operadora apropriada em substituição à segunda e terceira cifras, mantendo a quarta.
- **Linha 4:** Se o usuário discar algo iniciado por "900", o sistema deve manter as cifras discadas. Chamadas locais de serviço não requerem troca de operadora.
- **Linha 5:** Se o usuário discar algo iniciado por "9090" também não deve trocar operadora e sim manter as cifras discadas.
- **Linha 6:** Se o usuário discou "90" seguido por quaisquer outros dois dígitos (e não se enquadrou nos casos descritos nas linhas 4 e 5), está configurada uma discagem a cobrar onde é requerida uma troca de operadora nos terceiro e quarto dígitos.

6.18.6.4 Tabelas de Troca Regionais Pré-Programadas

Descrição compatível com versões de sistema anteriores à 2.00.

As tabelas de troca default do sistema são tabelas genéricas, preparadas para a regra básica nacional, contemplando ligações de longa distância nacionais e internacionais, respeitando as exceções "0900", "0800", etc. e as ligações a cobrar e DLC.

CARACTERÍSTICAS	BRASIL	MÉXICO
a) Tomada de Linha Externa	"0"	"9"
b) Discagem Direta Nacional (DDD)	"00"	"90"
c) Discagem Direta Internacional (DDI)	"000"	"900"
d) Serviços Especiais -300- 500	"0300" "0500"	"9300" "9500"
e) Discagem à Cobrar, em tronco	"9"	
f) Ligação para Telefonista	"9"	"0"
g) Ligação para Celular	"00"	"00"
h) Código do País	"55"	"52"

i) Códigos de Área	Ver Tabla específica	Ver Tabla específica
j) Chamada Fixa Local Típica	34719500	
k) Chamada Fixa DDD Típica	3534719500	
l) Chamada Fixa DDI Típica	553534719500	
m) Chamada para Celular Típica	(55) (11) 82249923	
n) Chamada Fixa Local à Cobrar Típica	9034719500	
o) Chamada Fixa Nacional à Cobrar Típica	903534719500	
p) Chamada Fixa e Celular Internacional à Cobrar Típica	Não é feita	Não é feita
q) Chamada Celular à Cobrar Típica	(90) (90) (11) 82249923	
r) Escolha da Operadora	No ato de cada discagem, pelo usuário	

As tabelas regionais pré-programadas têm a finalidade complementar de corrigir a ação dos usuários quando utilizam operadora inadequada para determinada área.

Às Tabelas de Troca 1 a 4 podem ser reconfiguradas para espelhar uma operadora regional, tornando mais rico o mecanismo de troca. Lembre-se porém de confirmar os vínculos entre as linhas externas, Grupo de Acesso Externo correspondente e a Tabela de Troca com dados apropriados. Os dados de troca para operadoras específicas são derivados daquela tabela básica e enriquecidos com novos prefixos discados e as ações correspondentes.

Clique no botão "Pré-Programações" para selecionar a nova operadora cujos dados devam preencher a tabela corrente.

As tabelas podem ser também editadas manualmente, bastando um clique duplo na linha a editar, ou usando o botão direito sobre a linha a alterar. São sempre ordenadas em ordem alfabética, sempre que são fechadas.

6.18.6.5 Troca de Operadora em Tomada de Linha Padrão

Descrição compatível com versões de sistema anteriores à 2.00.

Há duas formas de um usuário acessar linha tronco. Uma delas é a Tomada de Grupo de Acesso Externo específico, em que ele disca um código que faz com que seja acessada uma das linhas pertencentes ao grupo requerido. Nessa metodologia, quando há tomadas de linha com processamento de operadoras envolvido, apenas as colunas 1 e 2 das Tabelas de Troca são utilizadas.

O segundo método de tomada de linha externa é o convencional "0" (Toma Linha), que a princípio tenta fornecer linha externa pertencente a qualquer Grupo de Acesso Externo, desde que "Conectada à Rede Pública". O usuário utilizará um ou outro método transparentemente, dependendo da programação no Plano de Numeração e/ou seu treinamento. Cabe ao operador conduzir a operação mais apropriada à aplicação.

O método de acesso direto a Grupos de Acesso Externo (originalmente "61" a "68") é planejado para acessos específicos a grupos de troncos, tal como linhas de junção ou linhas externas específicas para certas aplicações (Ex.: linhas exclusivas para ligações locais). A tomada de linha genérica parte do princípio que qualquer linha "conectada à rede pública" serve, o que corresponde à grande maioria das aplicações. Observe porém, que se o código "61" for substituído no plano de numeração por "0", o usuário não notará diferença operacional, mas para o sistema é uma enorme diferença.

A utilização desse segundo método traz um poder extra para as Tabelas de Troca de Operadora, já que abre a liberdade de escolha do Grupo de Acesso Externo, com base na linha da tabela de troca.

Quando um usuário requer acesso genérico à linha externa, o sistema escolhe uma linha disponível para ser tomada, indistintamente. Varre seus troncos desde o de menor número até o de maior número, procurando um que esteja disponível, acessível, que pertença a um Grupo de Acesso Externo "Conectado à Rede Pública" e que atenda aos requisitos particulares do ramal:

- Prioridade 1: Procura um tronco Exclusivo do ramal solicitante.

- Prioridade 2: Procura um Tronco de Saída do ramal solicitante.
 - Prioridade 3: Procura um tronco qualquer acessível pelo solicitante.
- Reservada a linha, aguarda que o usuário disque a sequência de dígitos desejada. Se a Tabela de

Troca correspondente ao Grupo de Acesso Externo vinculado à linha reservada especificar um Grupo de Acesso Externo na linha correspondente ao código discado pelo usuário, o sistema pode abandonar a linha reservada e tomar outra, que pertença ao novo Grupo apontado. Esse recurso é útil quando o operador deseja que o equipamento escolha automaticamente o Grupo de Acesso Externo, conforme o número discado pelo usuário.

6.18.7 Tronco Facilidades

As seguintes facilidades são disponíveis:

- **Discriminador de DDC Diurno:** Marque esse item se desejar que todas as ligações de entrada por esse tronco sejam monitoradas quanto à recepção de ligações a cobrar, rejeitando-as. Se for interessante que alguns ramais tenham o poder de decidir se recebem ou não ligações a cobrar, use o bloqueio por ramal, ao invés deste. Válido quando o Serviço Noturno não estiver ativado. Indisponível em troncos VoIP.
- **Discriminador de DDC Noturno:** Marque esse item se desejar que todas as ligações de entrada sob Serviço Noturno por esse tronco sejam monitoradas quanto à recepção de ligações a cobrar, rejeitando-as. Há mecanismo análogo para ramais, que permite que alguns tenham o poder de aceitar. Indisponível em troncos VoIP.
- **Discagem DTMF com nível reduzido:** nível de emissão nominal de sinais DTMF para troncos é -10dBm para o grupo baixo. Algumas aplicações porém requerem emissões a níveis mais baixos. Marcando essa opção, o nível de emissão cai para -16dBm, exclusivamente para os troncos configurados.
- **Desligamento temporizado com tom de ocupado:** Marque essa opção quando o tronco for analógico ou digital e estiver conectado a equipamento externo VoIP ou outro tipo de interconexão FXS. Estando marcada, quando o tronco for desligado, ele não é desconectado imediatamente. Fica aplicando tom de ocupado por um curto espaço de tempo (Tempo para Término de Sinalização de Tom), e só então é desconectado fisicamente (silêncio). Esse procedimento ajuda o equipamento externo a entender a situação de desligamento por parte do PABX. Troncos convencionais ou VoIP, conectados à rede pública devem permanecer desmarcados.

6.18.8 Elo Conexão

Ferramenta que informa ao operador do **TGCO Active IP** quais são as conexões atuais de um determinado tronco ou ramal. Clicando com o botão direito do mouse sobre um ramal ou tronco em uso (aceso) e selecionando **Elo de Conexão**, aparecerá na tela do **TGCO Active IP** linha ligando os botões cujos ramais correspondentes estão em conversação ou vinculados.

- **Linha preta:** Tipo de vínculo que sinaliza ramais ou troncos em conversação.
- **Linha azul:** de vínculo que sinaliza ramais ou troncos em espera (retenção).

Na área de mensagens também aparece resumo das conexões. A informação sobrevive por 10 segundos, antes de desaparecer automaticamente. Não funciona a partir de ramais IP.

6.18.9 Configuração Horário de Menor Custo

Atenção: Recurso comercializado separadamente em versões anteriores a 2.00.

Descrição compatível com versões do Sistema Active anteriores à 2.00

Quando é tomada uma linha externa para ligação de saída e o Grupo de Acesso Externo no qual a linha seja vinculada esteja configurado para Processar Operadora e o Critério de Seleção escolhido for "Menor Custo", o sistema escolhe a operadora pública a utilizar pelo horário.

É comum surgirem promoções entre as operadoras públicas que torna algumas mais atraentes em determinados horários do dia. As tabelas de configuração de menor custo são globais e definem para o sistema qual operadora usar, em cada dia da semana, em cada hora cheia do dia.

Dê um clique duplo sobre a linha que contém o horário a ser alterado e selecione a operadora a utilizar naquele horário. "Operadora Preferencial" é aquela definida nas Propriedades do Grupo de Acesso vinculado.

6.19 Troca Ação de Substituição

Contém dados que instruem como efetuar a troca dos dígitos já discados pelo usuário, quando a sequência tabelada na coluna logo à esquerda for detectada. A troca é feita na base de dígito a dígito e se sobrarem dígitos na tabela da direita, são anexados à discagem.

- **Ponto de Interrogação (?):** Mantém o dígito discado pelo usuário na posição correspondente.
- **Duplo asterisco (**):** Ponto de inserção de operadora no número discado. O código da operadora será inserido nessa posição, em substituição ao número real discado. O código a ser empregado será escolhido com base nas Propriedades de Processamento de Operadora.

6.20 Troca Ações de Usuário

Essa coluna representa as ações de discagem possíveis pelo usuário. Ações que não se enquadrarem nesses dados não sofrem troca de operadora. Ações que coincidirem com esses dados sofrem procedimentos de substituição conforme tabelado na coluna logo à direita.

- **Ponto de Interrogação (?):** Coringa. Força coincidência com qualquer número, denota "qualquer coisa".

6.21 Troca Grupo de Acesso Externo Desejável

Coluna somente utilizada quando o usuário utiliza a metodologia de acesso genérica "Toma Linha-Tronco". Especifica qual Grupo de Acesso Externo deva ser utilizado para ligações que coincidem com essa linha.

Nesse caso, a linha externa corrente é eventualmente abandonada e outra linha pertencente ao Grupo indicado será solicitada e tomada.

6.22 Troca Tabelas

O sistema dispõe de quatro tabelas independentes, programáveis individualmente. Uma tabela pode ser compartilhada por vários Grupos de Acesso Externo, mas cada Grupo de Acesso Externo pode estar vinculado a apenas uma delas. As tabelas podem conter até 20 linhas e pode analisar até o quinto dígito discado.

6.23 Roteamento e Discagem

Nesse sub-menu estão as telas referentes à configuração das atitudes do Sistema Active com relação ao roteamento das ligações de saída e com relação à manipulação dos dígitos discados:

Versões anteriores

O TGC0 Active IP identifica automaticamente a versão de software do Sistema Active e adapta-se a seus recursos. Em versões anteriores à 2.00, o sistema de roteamento e troca de operadora é acessado por telas diferentes:

6.23.1 Roteamento Grupos de Acesso Externo

Grupos de Acesso Externo são agrupamentos de linhas tronco afins, todas com o mesmo destino. Cada linha tronco do sistema, seja digital, seja analógica, **sempre** pertencerá a um *Grupo de Acesso Externo*, por default, ao grupo 1. Essa classificação tem relação com o procedimento por parte do usuário para acessá-las assim como procedimentos diferenciados por parte do PABX para todas as linhas daquele grupo.

Cada *Grupo de Acesso Externo* tem propriedades particulares. Definem ao PABX a natureza das linhas tronco que agrupa e conseqüentemente como acessá-las, como tratá-las. Use os Grupos para informar ao sistema quais são as linhas tronco que acessam outros PABX (linha de junção), quais são as linhas tronco que pertencem a fornecedoras de serviço de acesso físico diferentes, por exemplo quais são as linhas da prestadora Telefônica, quais são as linhas da Vivo, quais são as da Telemar, quais são as da Embratel, quais da Oi (via interface celular, ou não), etc. Entenda que trata-se de provedores de acesso físico, feixe de linhas.

O sistema comporta até oito Grupos de Acesso Externo, numerados de um a oito, mas por *default* assume que todas as linhas estão associadas ao grupo 1. Use o campo "Identificação" para simplificar a identificação, com o nome da fornecedora ou o nome do acesso privado, que será apresentado em todas as telas (Ex.: EMBRATEL, LP-FILIAL).

Cada grupo pode conter tantas linhas externas quantas se queiram, bastando configurá-las para que façam parte do Grupo, clicando com o botão direito do mouse sobre uma linha tronco e acessando a tela de Configuração de Grupo de Acesso Externo. Uma linha porém só pode pertencer a um único Grupo de Acesso Externo.

Cada Grupo de Acesso Externo tem Propriedades particulares, válidas para todas as linhas que dele façam parte. Cada Grupo dispõe também de uma Tabela de Precessamento de Discagem, que determina ações de manipulação de dígitos discados pelo usuário, sempre que acessar uma linha que pertença a esse grupo, sem outros vínculos.

Tomada de linha para discagem

Um usuário pode selecionar linhas externas de várias formas diferentes:

- **Discando a intenção "Toma linha tronco" (0):** O usuário requer do sistema que escolha uma linha automaticamente, usando um caminho de saída mais conveniente, a partir do número discado, por consulta à Tabela de Roteamento. Para cada combinação de dígitos discada, **deve haver** uma instrução na Tabela de Roteamento para que seja tomado um Grupo de Acesso Externo específico, além de oferecer alternativas e vínculos.
- **Discando uma intenção "Toma Grupo de Acesso Externo x" (6x):** (Seleção manual de rota) O usuário solicita ao sistema acesso a uma linha qualquer pertencente àquele agrupamento específico. O código de acesso a um grupo pode ser manipulado no Plano de Numeração, de forma a fazer parte de uma estratégia de roteamento para sub-sistemas (Ex.: Ao discar "502" para acessar ramal 502 de um sub-sistema, o dígito "5" pode ser feito de forma a ser

interpretado como acesso ao Grupo 4, de forma que o usuário, mesmo sem consciência, comande um roteamento). Essa modalidade de seleção não passa pela Tabela de Roteamento, mas é submetida às propriedades e à Tabela de Processamento de Discagem daquele grupo.

- **Seleção Específica de tronco (55+ número do tronco, ou clique em botão ou tecla que representa um tronco):** O usuário solicita a tomada daquele tronco apontado, utilizando as propriedades de seu Grupo de Acesso Externo para proceder à ligação externa. Essa modalidade de seleção também não passa pela Tabela de Roteamento.

6.23.1.1 Roteamento Grupos de Acesso Externo – Detalhes

As propriedades são independentes para cada um de oito grupos e são válidas para todos as linhas externas que deles fazem parte.

As propriedades são agrupadas por afinidade:

6.23.1.1.1 Natureza das Linhas Vinculadas

Define o tipo de conexão que as linhas vinculadas fazem externamente. Determina basicamente como proceder com relação aos ramais restritos e semi-restritos, no acesso a troncos pertencentes a esse grupo e ao grau de liberdade de transferências entre essas linhas.

- **Conectado à Rede Pública:** Marque essa opção se as linhas vinculadas ao grupo em questão estiverem conectadas à concessionária pública, para acesso externo direto. Se classificada dessa forma, impede que ramais restritos tenham acesso às linhas vinculadas a esse grupo. O sistema não permite transferências entre troncos dessa natureza, exceto após o estabelecimento de conferência.
- **Conectado a um equipamento privado:** Marque essa opção se as linhas vinculadas ao grupo em questão estiverem conectadas por qualquer meio (digital, analógico, tie-line, junção simples etc.), seja local, seja remoto, a um PABX externo para efeito de integração. Se classificada dessa forma, permite que ramais restritos tenham acesso às linhas vinculadas a esse grupo. O sistema permite também transferências simples entre linhas dessa natureza.

Observação:

A natureza dos Grupos de Acesso Externo não restringe encaminhamentos definidos na Tabela de Roteamento.

6.23.1.1.2 Roteamento Propriedades Globais de Grupos de Acesso Externo

São chamadas propriedades globais àquelas propriedades incondicionais, isto é, são obedecidas independentemente da forma com que os troncos foram solicitados:

- **Bilhetar Ligações:** Determina se as ligações que forem geradas ou recebidas por linhas que façam parte do Grupo em questão devam ou não ser bilhetadas. É necessário também que a bilhetagem esteja ligada.
- **Critério de Tomada:** Quando um usuário requer saída por determinado Grupo de Acesso Externo ou o sistema define automaticamente o Grupo a tomar, o sistema procura uma linha externa pertencente àquele grupo que esteja disponível. São três critérios possíveis:
- **Crescente:** O sistema começa a procurar sempre pela primeira linha externa e procura a partir dela, em ordem crescente, a primeira que pertença ao grupo requerido e que esteja livre e apta.
- **Decrescente:** O sistema começa a procurar sempre pela última linha externa e procura a partir dela, em ordem decrescente, a primeira que pertença ao grupo requerido e que esteja livre e

apta.

- **Sequencial:** O sistema começa a procurar sempre pela última linha externa tomada anteriormente e procura a partir dela, em ordem crescente, a primeira que pertença ao grupo requerido e que esteja livre e apta.
- **Prioridade de Tomada:** Um mesmo grupo de acesso externo pode conter linhas analógicas e digitais. O operador pode solicitar ao sistema prioridade de tomada para esse ou aquele tipos de linha externa, sem prejuízo aos critérios de tomada. O sistema tenta tomar linha do tipo prioritário, pelo critério estabelecido. Caso não encontre, tenta novamente pelo tipo não prioritário.
- **Número Mínimo de Cifras para Encaminhar:** Esse campo programável determina o número mínimo de dígitos que o usuário deve discar antes que o sistema dê prosseguimento à ligação, exclusivamente no caso do Processamento de Discagem desse Grupo estiver desabilitado. No caso do Processamento de Discagem estar habilitado, a Tabela de Processamento de Discagem determinará o número de dígitos para encaminhar.
- **Discagem DTMF:** Parâmetro válido exclusivamente no caso da linha tronco tomada exigir encaminhamento via discagem DTMF:

"Início de discagem após...": Define quanto tempo o sistema deve aguardar entre ocupar a linha e iniciar a discagem DTMF. Faixa admissível: entre 1 e 20 segundos.

6.23.1.1.3 Roteamento dos Grupos de Acesso Externo – Seleção Manual

As propriedades de Seleção Manual são condicionadas à tomada de linha pela seleção específica de Grupo de Acesso Externo (6x) ou tomada de linha específica (55+número ou botão ou tecla que a represente). Quando a tomada de linha tronco for pela Tabela de Roteamento, essas propriedades não se aplicam.

- **Gerar Tom de Discar Simulado:** Determina se o sistema deve ou não gerar tom de discar externo simulado quando uma linha que pertença ao grupo em questão for tomada. Conforme a aplicação, pode ser desejável que ao discar a intenção que acesse o grupo em questão, o usuário tenha a impressão que "tomou linha", pelo envio local de tom de discar. Conforme a aplicação, pode ser que esse tom não seja interessante (Ex.: integração de PABX). Gerar ou não Tom de Discar é indiferente porém na coleta de dígitos ou encaminhamento externo. As discagens ocorrem SEMPRE após a discagem de um certo número de dígitos, número esse definido pela tabela de Processamento de Discagem. Quando a seleção de Grupo de Acesso Externo tiver sido pela Tabela de Roteamento, o sistema aplica sempre tom de discar.
- **Repetir Cifras Discadas como Acesso:** Determina se o sistema deve ou não repetir para a central externa os dígitos que o usuário discou para acessar o Grupo de Acesso Externo correspondente. Exemplo: Pode tomar um grupo externo pela discagem de um prefixo, digamos, "23", numa aplicação de integração, para acessar o número 2345 do PABX remoto. Nesse caso não devemos fornecer tom de discar simulado e devemos repetir as cifras "23" externamente.
- **Se todas as linhas inacessíveis, redirecionar para:** Quando os troncos configurados para um determinado Grupo de Acesso Externo estiverem todos ocupados, o sistema poderá redirecionar a ligação para outro Grupo de Acesso Externo, configurado neste item. Esta facilidade não é circular, ou seja, se o Grupo de Acesso Externo configurado para receber o redirecionamento estiver com todos os seus Troncos inacessíveis, o sistema não fará novo redirecionamento. Quando a seleção de Grupo de Acesso Externo tiver sido pela Tabela de Roteamento, as alternativas já terão sido definidas por lá e essa propriedade não é aplicada.

6.23.1.1.4 Roteamento Processamento de Discagem

Processamento de Discagem é o ato de adequar o que foi discado pelo usuário às necessidades da operadora ou link pelo qual a ligação partirá. O objetivo é, transparentemente ao usuário, manipular os dígitos discados por ele, de forma a fazer com que seja discado externamente um número diferente do que foi discado. Desse modo é possível simplificar o processo de discagem por parte do usuário, ao mesmo tempo que se adequa à legislação e a outras regras definidas pela prestadora de serviço público ou link privado. Os seguintes serviços são possíveis:

- Inserção de código de operadora de longa distância, quando o usuário não o disca. (Veja [Hábitos de Discagem](#)).
- Substituição de código de operadora de longa distância discado pelo usuário, por outro mais apropriado.
- Seleção automática de operadora de longa distância mais apropriada.
- Inserção de prefixos para simplificar discagens de números frequentemente utilizados ou para adequar a equipamentos roteadores externos (Ex.: Voip)
- Supressão de prefixos discados para adequar a regras de prestadoras de telefonia celular.
- Criação de discagens abreviadas para números externos muito frequentemente utilizados.

Cada Grupo de Acesso Externo tem sua própria [Tabela de Processamento de Discagem](#), o que permite, se necessário, a mudança radical da regra a ser aplicada no número discado pelo usuário, quando a ligação não puder ser roteada pelo Grupo principal e sair por um dos grupos alternativos. Um mesmo número discado e rediscado pelo usuário ou conteúdo de agenda pode ser encaminhado por caminhos diferentes, dependendo do momento em que a rediscagem for feita e podem ser necessárias regras completamente diferentes em cada caso. (Ex.: ligações regionais para celulares podem ser roteadas para troncos celulares sem a discagem de código DDD ou operadora de longa distância, mas requerem esse prefixo, caso saiam por uma prestadora de serviço fixo).

6.23.1.1.5 Roteamento Propriedades Processamento de Discagem

Processamento de Discagem é o ato de adequar o que foi discado pelo usuário às necessidades da operadora ou link pelo qual a ligação partirá. Quando o Processamento de Discagem é habilitado, pode-se fazer com que seja discado externamente um número diferente daquele que o usuário efetivamente discou em seu aparelho. Inserções automáticas de prefixos ou operadoras e trocas de operadoras são as tarefas mais comuns.

Cada Grupo de Acesso Externo tem sua própria [Tabela de Processamento de Discagem](#), o que favorece o encaminhamento de números diferentes quando a ligação sai por esse ou aquele grupo, embora o usuário tenha discado a mesma coisa.

A Tabela de Processamento de Discagem de um Grupo pode definir somente regras de inserção ou corte de dígitos, como também pode requerer a seleção automática de uma operadora de longa distância. Sempre que a tabela requer a seleção de uma operadora de longa distância, é necessário estabelecer para o sistema qual o critério de seleção. Se a discagem não corresponder a uma instrução explícita de requisição de operadora de longa distância, esses parâmetros perdem o sentido:

- **Critério de Seleção por Fidelidade:** O sistema escolherá SEMPRE uma operadora fixa, cujos dígitos são fornecidos nessa tela. Sempre que a Tabela de Processamento de Discagem requerer um par de dígitos de operadora, seja para inserção ou substituição, os dígitos fornecidos nesse campo serão utilizados.
- **Critério de Seleção por Menor Custo - Tabela:** O sistema escolherá a operadora cujos dígitos são fornecidos a partir de uma Tabela de Horários. Sempre que a Tabela de Processamento de Discagem requerer um par de dígitos de operadora, seja para inserção ou substituição, a operadora selecionada será aquela que constar na tabela no horário em que a ligação for

executada, permitindo seleção da operadora mais apropriada em custos. Requer manutenção periódica na tabela de horários.

- **Critério de Seleção pelo Reduz\$Conta:** O sistema solicitará ao software tarifador TARITRON que calcule o custo da ligação por todas as operadoras de longa distância possíveis e determine qual é a mais econômica do momento e utilizará os dígitos fornecidos para compor o número a ser discado. Requer a conexão permanente a computador externo com o software TARITRON em execução, comercializado separadamente. Na ausência do TARITRON, o sistema utilizará o critério de seleção por Menor Custo - Tabela, que deve SEMPRE estar corretamente configurado.

6.23.2 Roteamento de Ligações

Cada vez que um usuário discar "0" (tomada de linha tronco para discagem externa), o sistema fornece-lhe um tom de discar, convidando-o a discar o número desejado. À medida em que os dígitos vão sendo discados, o Sistema Active os compara com inserções na **Tabela de Roteamento** à qual o ramal está configurado (são 10 opções), até que coincidam sem margem de dúvida a uma linha horizontal da tabela. Essa linha define para o sistema o caminho físico a ser tomado pela ligação (roteamento), assim como duas alternativas, caso não encontre linhas livres e aptas no caminho principal. Assim pode-se direcionar as ligações para esse ou aquele grupo de linhas, transparentemente ao usuário.

É importante ressaltar a diferença entre os conceitos de rotear fisicamente e selecionar operadora de longa distância ou operadora VoIP. A tarefa de rotear ligações significa encontrar um caminho físico apropriado de saída para ligações externas. Selecionar operadora de longa distância/operadora VoIP significa, dado um caminho físico já determinado, indicar os dígitos da operadora de longa distância ou regras de processamento VoIP mais apropriados para o momento, função esta da Tabela de Processamento de Discagem.

O roteamento automático de ligações será solicitado não só no caso de tomada de linha com "0" mas também em toda discagem a partir de agenda (obs) rediscagem (obs), desvio externo e qualquer outro método que solicite discagem externa genérica.

A Tabela de Roteamento precisa ser cuidadosamente preenchida, já que um número discado que não ache correspondência NÃO SERÁ ENCAMINHADO, com a aplicação de tom de ocupado ao usuário e mensagem "Não Roteável" em visores de terminais.

Atenção: Só faz sentido configurar a Tabela de Roteamento se o Sistema Active estiver sendo atendido por mais de uma prestadora de serviços públicos ou privado e que faça sentido **selecionar** o caminho, a partir do número discado pelos usuários.

Podem ser montadas até dez tabelas diferentes e um ramal pode utilizar apenas uma delas, conforme configuração.

Vínculos

A versão 4.00 incorporou na Tabela de Roteamento o conceito de Vínculo, intimamente relacionada com operadoras VoIP. Só use vínculos se o Grupo de Acesso Externo em questão agrupar os Troncos VoIP de seu sistema.

O Vínculo cria uma condição adicional para que aquele caminho físico (Grupo de Acesso) seja considerado apto e seja escolhido: Não pode estar em situação de alarme. Utilizado o Vínculo, o sistema passa a olhar para o par "Grupo+Vínculo" para selecionar uma linha. Caso hajam linhas livres, mas se o Vínculo estiver em condição de alarme, aquele caminho não será escolhido, passando o sistema a avaliar a próxima alternativa.

O objetivo é permitir a coexistência de diferentes operadoras VoIP no mesmo sistema, que fazem uso do mesmo feixe físico de troncos. Se uma operadora VoIP está com problemas (alarmada), o sistema pode direcionar a ligação para outra alternativa, que tanto pode ser outra\o feixe físico, quanto o

mesmo, alterado o Vínculo.

Vínculo, então, identifica uma Operadora VoIP, e é representado por uma letra de "A" a "J". Essa associação é feita diretamente no Módulo VoIP.

Quando se vincula uma opção de roteamento, o administrador também está abrindo mão da Tabela de Processamento nativa do Grupo selecionado, passando a utilizar a Tabela VoIP exclusiva da operadora respectiva "A" a "J".

6.23.3 Regras para preenchimento da Tabela de Roteamento

- A coluna "**Discagens iniciadas por...**" deve conter a sequência inicial de dígitos discados **do ponto de vista do usuário**, número de dígitos mínimo possível para a determinação do caminho a adotar.
- A tabela deve ser desenhada a partir dos hábitos de discagem a serem adotados na empresa.
- Utilize o caractere "?" como coringa, significando "**qualquer dígito discado**". (Ex.: "0??2", identifica rota para o estado do Rio de Janeiro, quando os usuários discam com operadora, qualquer que seja; "03?9", celulares da Telemig Celular em Minas Gerais, quando os usuários discam sem operadora).
- A coluna "**Rota Principal**" precisa obrigatoriamente estar preenchida e define o caminho padrão para discagens iniciados por aquela sequência de dígitos.
- Utilize Vínculos somente se sua intenção for rotear para operadoras VoIP, via juntores VoIP. Escolha uma letra para representar sua operadora e lembre-se de indicá-la também na programação do Módulo VoIP, via interface WEB.
- As colunas "**Rota Secundária**" "**Rota Alternativa**" fornecem dois caminhos alternativos, na precedência em que aparecem, para o caso de não haver linhas disponíveis no Grupo de Acesso Externo definido como Rota Principal no momento em que a ligação partiu, ou por inaptidão da operadora VoIP vinculada (alarme).
- Se o caminho pretendido for função do horário em que as ligações forem feitas, utilize um dos Acessos Condicionais para definir a regra ao sistema. O Vínculo, se utilizado nesse caso, impedirá a tomada em qualquer decisão, se estiver alarmado.
- As colunas "**Rota Secundária**" e/ou "**Rota Alternativa**" podem ficar vagas, significando que não há opção alternativa.
- As linhas de menor número prevalecem sobre as linhas de maior número, no caso de ambiguidades.
- A tabela pode conter até 50 linhas e pode ser impressa para facilitar visualização.
- A ligação somente será fisicamente encaminhada para a linha quando tanto a Tabela de Roteamento, quanto todas as Tabelas de Processamento de Discagem (principal, secundária e alternativa) estiverem satisfeitas sem margem de dúvidas.

Versão 4.20

Visando enriquecer a forma com que a tabela seja preenchida, aumentando por consequência sua flexibilidade, a partir da versão 4.20 as linhas da tabela de roteamento passam a aceitar expressões regulares. Use essa técnica para simplificar o preenchimento.

Regras:

A coluna "**Discagens iniciadas por...**" deve conter a sequência inicial de dígitos discados **do ponto de vista do usuário**, número de dígitos mínimo possível para a determinação do caminho a adotar, como anteriormente. A diferença é que passa a aceitar, além do caractere coringa "?", um conjunto de dígitos encapsulados entre "[" e "]", que lista as opções de equivalência com relação a UM DÍGITO SOMENTE.

Tudo que estiver entre colchetes é entendido como a lista de opções que satisfazem UM dígito, na mesma posição.

Assim,

- **347[12]** corresponde a duas linhas: "3471" e "3472"
- **0??[987]** corresponde a celulares iniciados por 7 8 e 9, em qualquer área do país ("0??7", "0??8" e "0??9")
- **0[23]1[89]** corresponde a "0218", "0318", "0219", "0319", equivalendo a quaisquer celulares iniciados com 8 ou 9, em Belo Horizonte ou Rio
- **0[23]?[89]** corresponde a "02?8", "03?8", "02?9", "03?9", equivalendo a quaisquer celulares iniciados com 8 ou 9, na áreas 2x e 3x, estado de Minas ou Estado do Rio
- **?** corresponde a [1234567890#*]

Veja o mesmo exemplo 12, reduzido com a nova regra.

6.23.4 Roteamento Detalhe Discagem a partir de Agenda

No caso de discagem a partir de agenda é possível forçar a saída por um grupo de acesso externo específico, desde que a configuração da agenda seja feita a partir do TGCO.

6.23.5 Roteamento Detalhe Roteamento de Rediscagem

A rediscagem externa (11) é sempre efetuada na mesma categoria da solicitação de tomada de linha logo anterior. Isso significa que se a última tentativa de tomada de linha foi com "0" (tomada de linha genérica, submetida à Tabela de Roteamento), a rediscagem também será. Se a última tentativa de tomada de linha foi por comando de acesso manual a Grupo de Acesso Externo (6x), a rediscagem também será forçada na mesma rota.

6.23.6 Roteamento Hábitos de Discagem

Tanto a **Tabela de Roteamento** quanto as **Tabelas de Processamento de Discagem e Tabelas VoIP** ser criadas tendo sempre em mente o modo como os usuários discarão. Os hábitos de discagem precisam ser definidos e divulgados entre todos os usuários, não sendo possível a adoção de hábitos diferenciados por usuário, que certamente geraria ambiguidades nas tabelas. Os seguintes pontos devem ser definidos antes da criação das tabelas:

- **Se os usuários discarão ou não a operadora de longa distância:** O sistema pode aceitar, ignorar ou substituir a operadora discada, conforme tabelas, mas a regra de discagem precisa ser definida antes da criação das tabelas.
- **Se os usuários discarão ou não o código DDD quando fizerem ligações regionais (mesmo DDD):** É possível fazer com que os usuários não os disquem, deixando ao encargo do sistema inseri-los.
- **Outros detalhes relevantes de comportamento de discagem dos usuários:** tabelas são sempre montadas a partir dos dígitos discados nos aparelhos, do ponto de vista do usuário.

6.23.7 Roteamento Tabelas de Processamento de Discagem

Quando uma ligação é encaminhada para um Grupo de Acesso Externo, o número discado pelo usuário é comparado com cada linha da **Tabela de Processamento de Discagem** daquele Grupo ou da

Tabela VoIP referente ao Vínculo estabelecido, até que tenha sido identificado o procedimento a adotar. Ao contrário da **Tabela de Roteamento**, há a possibilidade de não haver correspondência na tabela e mesmo assim a ligação partir. Se não for localizado na tabela de processamento/VoIP o que fazer com a discagem, o sistema assume que não é para efetuar alteração alguma no que foi discado, de modo que o número discado pelo usuário segue inalterado para a linha.

A **Tabela de Processamento de Discagem**, desde que habilitada na Tela de Propriedades dos Grupos de Acesso Externo, é sempre aplicada, independentemente do modo em que o usuário solicitou acesso externo (roteamento automático ou manual). Caso haja Vínculo estabelecido na **Tabela de Roteamento**, a Tabela VoIP correspondente será sempre aplicada. Cada linha da tabela contém a codificação das regras a serem adotadas para cada prefixo de discagem definido na coluna "*Ao discar*". Quando aplicado o processamento, o sistema analisa dígito a dígito do que foi discado e cumpre a ação estipulada na coluna "*Proceder*".

A coluna "*Ao Discar*" é utilizada somente para identificar a regra, comparando com o que foi discado. O caractere "?" pode ser utilizado, significando "qualquer dígito", facilitando a montagem. A coluna "*Proceder*" deve ser encarada como uma regra a adotar, na comparação dígito a dígito com o que foi discado pelo usuário. Cada dígito da coluna "*Proceder*" corresponde a uma regra a aplicar no número discado.

Se alguma linha da tabela indica a inserção ("+") ou substituição ("*") de dígitos de uma operadora de longa distância, é necessário estabelecer para o sistema como ela deve ser escolhida (**critério de seleção** na tela de Propriedades dos Grupos de Acesso Externo).

6.23.8 Roteamento Ambiguidades na Tabela de Roteamento

Se a tabela de roteamento contiver ambiguidades, isso é, mais de uma linha que atenda à mesma condição de discagem, será utilizada a regra definida na linha de menor número.

Exemplo 1:

	Ao Discar	Rota Principal
Linha 1	800	Grupo 1
Linha 2	0?	Grupo 2

Nesse exemplo, se o usuário discar "0800...", a ligação será encaminhada para o Grupo1, embora a linha 2 também atendesse ao quesito de comparação. Nesse caso, qualquer outra ligação iniciada por "0" que não se enquadre na linha 1 "0800" seria encaminhada para o Grupo2.

Exemplo 2:

	Ao Discar	Rota Principal
Linha 1	9090	Grupo 1
Linha 2	90?	Grupo 2
	:	:

Nesse exemplo, se o usuário discar "9090...", a ligação será encaminhada para o Grupo1, embora a linha 2 também atendesse ao quesito de comparação. Nesse caso, qualquer outra ligação iniciada por "90" que não se enquadre na linha 1 "9090" seria encaminhada para o Grupo2.

6.23.9 Roteamento Legenda de Ações para Tabela de Processamento de Discagem

Cada dígito corresponde a uma ação a executar, tendo como referência o dígito correspondente

discado pelo usuário (na mesma posição relativa):

Caractere	Regra
0 a 9	<u>Substitui</u> o dígito de mesma posição relativa discado pelo usuário.
?	<u>Transcreve</u> o dígito de mesma posição relativa discado pelo usuário.
-	<u>Suprime</u> o dígito de mesma posição relativa discado pelo usuário.
+	<u>Inserir dois dígitos</u> correspondentes à operadora de longa distância mais apropriada, na mesma posição relativa em que aparece. (Inserir ANTES do dígito correspondente, que é mantido e será re-analisado).
*	<u>Substitui</u> o dígito da mesma posição relativa discado pelo usuário, por dois dígitos correspondentes à operadora de longa distância mais apropriada. (Suprime o dígito e insere operadora escolhida)
a – z	<u>Substitui</u> o dígito da mesma posição relativa discado pelo usuário, por uma sequência de dígitos definida na Tabela de Abreviações. (Suprime o dígito e insere a sequência indicada).
A- Z	<u>Inserir</u> na mesma posição relativa discado pelo usuário uma sequência de dígitos definida na Tabela de Abreviações. (Inserir ANTES do dígito correspondente, que é mantido e será re-analisado).

Obs.: Os dígitos "*" e "+" não podem estar presentes nas Tabelas VoIP, pois conceitualmente não é operadoras de longa distância nessa modalidade de roteamento.

6.23.10 Roteamento Regras de Preenchimento das Tabelas de Processamento de Discagem

- Cada Grupo de Acesso Externo tem sua própria tabela, não se confunda entre elas. Se definido um Vínculo na Tabela de Roteamento, o sistema utilizará a Tabela VoIP correspondente ao vínculo, abandonando a tabela do Grupo de Acesso Externo.
- A coluna "Ao Discar..." deve conter a sequência inicial de dígitos discados **do ponto de vista do usuário**, número de dígitos suficientes para comportar a regra a proceder. Utilize o caracter "?" como coringa, significando "qualquer dígito discado".
- A tabela deve ser desenhada a partir dos hábitos de discagem a serem adotados na empresa.
- Atente à Tabela de Roteamento: todas as sequências lá declaradas que façam referência ao Grupo que está sendo configurado, **precisam estar contempladas** na tabela de processamento/ Tabela VoIP, ou, ao menos consideradas no raciocínio.
- Se uma sequência que foi discada não for encontrada na tabela de processamento do Grupo selecionado, é aplicada na linha sem alterações.
- A coluna "Proceder" é preenchida com a regra de formação, a ser aplicada dígito a dígito a partir do número original discado. As regras estão definidas na Legenda.
- As linhas de menor número prevalecem sobre as linhas de maior número, no caso de ambiguidades.
- As tabelas podem conter até 50 linhas e podem ser impressas para facilitar análises.
- A ligação somente será fisicamente encaminhada para a linha quando tanto a Tabela de Roteamento, quanto todas as Tabelas de Processamento de Discagem/ Tabelas VoIP (principal, secundária e alternativa) estiverem satisfeitas sem margem de dúvidas. Se por qualquer motivo for necessário postergar o momento do encaminhamento físico para a n-ésimo dígito, vá inserindo "?" no campo "Ao Discar" e correspondendo com "?" no campo "Proceder", até que tenha o número de dígitos necessários.

6.23.11 Roteamento Ambiguidades na Tabela de Processamento de Discagem

Se a tabela de processamento de discagem contiver ambiguidades, isso é, mais de uma linha que atenda à mesma discagem, será utilizada a regra definida na linha de menor número.

Exemplo:

	Ao Discar	Proceder
Linha 1	00??	00*-
Linha 2	0?0	0?0
Linha 3	0??	0*-
	:	:

Nesse exemplo, o hábito do usuário é discar operadora de longa distância, sendo que o sistema as substitui pela mais apropriada. Se o usuário fizer uma discagem internacional (00) usando qualquer operadora (??), o sistema repetirá o duplo zero, mas o primeiro dígito de operadora será suprimido e substituído por um par de dígitos escolhidos pelo sistema. O segundo dígito de operadora discado será sumariamente suprimido. Observe que a linha a seguir (0?0) é potencialmente ambígua, mas a linha anterior tem precedência. O mesmo para a linha 3.

6.23.12 Roteamento Exemplo 1

Suponhamos a seguinte situação prática, não usa vínculos (não usa operadora VoIP):

- Sistema Active em São Paulo, servido por link digital da EMBRATEL, link digital da VESPER, troncos celulares com a VIVO, troncos celulares com a BCP.

São requisitos de economia, que:

- Todos os interurbanos sejam feitos pela EMBRATEL.
- Todas as chamadas locais e interior de São Paulo pela VESPER das 9: 00 às 18: 00h.
- Todas as chamadas para o interior de SP pela EMBRATEL, das 18: 00 às 9: 00h.
- Ligações para celulares VIVO, pelos troncos celulares da VIVO.
- Ligações para celulares BCP, pelos troncos celulares da BCP.
- Todas as ligações para a filial x (0800771234) com discagem abreviada "0801".
- Ao sair pela EMBRATEL, usar sempre 21 como operadora de longa distância, por força de contrato.
- Ao sair pela VESPER, usar a operadora mais apropriada para o momento.
- Ao sair pelos troncos celulares, não usar operadora.
- Funcionar com redundância.

Hábitos dos usuários:

- Por decisão gerencial os usuários não discam operadora de longa distância.

Preliminares:

Classifica-se os troncos do sistema quanto ao Grupo de Acesso Externo que fazem parte, digamos, Grupo 2: Embratel, Grupo 3: Vesper, Grupo 4: VIVO, Grupo 5: BCP).

Como fica a Tabela de Roteamento:

Disc.iniciadas por...	RotaPrincVínculo	RotaSec Vínculo	RotaAlt Vínculo	Obs	
	01	Aces.Cond 3	3 (Vesper)	2 (Embratel)	Interior S.P
	0800	2 (Embratel)	3 (Vesper)	Nenhuma	DDG
	0801	3 (Vesper)	2 (Embratel)	Nenhuma	Filial
	0?	2 (Embratel)	3 (Vesper)	Nenhuma	interurbanos
	91	4 (Vivo)	3 (Vesper)	Nenhuma	celular VIVO
	92	4 (Vivo)	3 (Vesper)	Nenhuma	celular VIVO

	93	4 (Vivo)	3 (Vesper)	Nenhuma	celular VIVO
	94	4 (Vivo)	3 (Vesper)	Nenhuma	celular VIVO
	95	5 (BCP)	3 (Vesper)	Nenhuma	celular BCP
	96	5 (BCP)	3 (Vesper)	Nenhuma	celular BCP
	97	5 (BCP)	3 (Vesper)	Nenhuma	celular BCP
	98	5 (BCP)	3 (Vesper)	Nenhuma	celular BCP
	99	5 (BCP)	3 (Vesper)	Nenhuma	celular BCP
	90	2 (Embratel)	3 (Vesper)	Nenhuma	Ligs a cobrar
	?	3 (Vesper)	2 (Embratel)	Nenhuma	Locais

Como fica a Tabela de Abreviação:

a	A	0800771234
b	B	02111

Como é o Acesso Condicional 3:

Período	Horário de Início	Horário de Término	Grupo a utilizar
Todo Dia	00: 00: 00	08: 59: 00	2 (Embratel)
Todo Dia	09: 00: 00	17: 59: 00	3 (Vesper)
Todo Dia	18: 00: 00	23: 59: 00	2(Embratel)

Grupo Default: ... Qualquer um, já que não há possibilidade de não encontrar seleção

Como fica a Tabela de Processamento de Discagem – Embratel

Ao Discar...	Proceder	Obs
0801	a---	<u>Trocar</u> o "0" pelo número "0800771234" e suprimir os demais
	00?	00+? <u>Inserir</u> operadora em ligs. internacionais(*)
	0?0	0?0 Ligs. 0300, 0500 passam inalteradas
	0?	0+? <u>Inserir</u> operadora em interurbanos via embratel (*)
	9090	???? Ligs. a cobrar locais passam inalteradas
	90?	90+? Inserir operadora em ligs a cobrar (*)
	?	B? Ligações locais pela Embratel exigem <u>inserção</u> de prefixo e operadora

(*) O critério de seleção de operadora no Grupo de Acesso 2 foi definido como Fidelidade - 21, assim todos os "+" indicam onde inserir "21"

Como fica a Tabela de Processamento de Discagem - Vesper

Ao Discar...	Proceder	Obs
0801	a---	<u>Trocar</u> o "0" pelo número "0800771234" e suprimir os demais
00?	00+?	00+? <u>Inserir</u> operadora em ligs. internacionais(**)
0?0	???	0?0 Ligs. 0300, 0500 passam inalteradas
0?	0+?	0+? <u>Inserir</u> em interurbanos via vesper (**)
9090	????	???? Ligs a cobrar locais passam inalteradas
90?	90+?	90+? Inserir operadora em ligs a cobrar (**)
9?	??	B? Caso ligações celulares saiam pela Vesper, passam inalterados

(**) O critério de seleção de operadora no Grupo de Acesso 3 foi definido como Reduz\$Conta, o que requer também o preenchimento da Tabela de Horários, no caso do Reduz\$Conta não fornecer dados em tempo hábil.

Tabela de Processamento de Discagem - VIVO

Ao Discar...	Proceder	Obs
?	?	O que vier, passa inalterado

Tabela de Processamento de Discagem – BCP

Ao Discar...	Proceder	Obs
?	?	O que vier, passa inalterado

[Se sua versão for superior a 4.20, há como reduzir essa tabela.](#)

6.23.13 Roteamento Exemplo 2

Suponhamos a seguinte situação prática, utilizando roteamento via operadora VoIP:

Sistema Active em Belo Horizonte, servido por link digital da TELEMAR, troncos celulares com a OI, contrato de serviços VoIP com a VONO e com a VONAGE.

São requisitos de economia, que:

- Todos os interurbanos nacionais sejam feitos pela Vono. Alternativamente pela TELEMAR.
- Ligações internacionais sejam pela VONAGE, alternativamente pela Vono, senão TELEMAR, usando 21.
- Todas as chamadas locais e regionais em Belo Horizonte pela TELEMAR, operadora de longa distância também TELEMAR (31).
- Ligações para celulares OI, pelos troncos celulares da OI, exclusivamente locais, sem alternativa.
- Ligações 0800 sempre via TELEMAR.

Hábitos dos usuários:

- Por decisão gerencial os usuários não discam operadora de longa distância.

Preliminares:

Classifica-se os troncos do sistema quanto ao Grupo de Acesso Externo que fazem parte, digamos, Grupo 1: Telemar, Grupo 2: OI, Grupo 3: VoIP. Definiu-se no Módulo VoIP que a VONO deva ser representada pela letra "B" e a VONAGE pela letra "D".

Como fica a Tabela de Roteamento:

Disc.iniciadas por...	Rota Princ	Vinculo	Rota Sec	Vinculo	Rota Alt	Vinculo	Obs
3	1 (Telemar)						Regional BH
00	3 (VoIP)	D	3 (VoIP)	B	1 (Telemar)		Internacional
0800	1 (Telemar)						Gratuitas
0?	3 (VoIP)	B	1 (Telemar)				Interurbanos
nacionais							
88	2 (OI)						
?	1 (Telemar)						

Como fica a Tabela de Abreviação:

a	A	31
b	B	21

Como fica a Tabela de Processamento de Discagem – Telemar

Contemplar todas as possibilidades de roteamento via Telemar da tabela de roteamento.

Ao Discar...	Proceder	Obs
08	??	0800: Passar o número discado diretamente
1?	??	Serviços locais: Passar o número discado diretamente
00?	00B?	Internacionais via Telemar sempre pelo 21
0?	0A?	regionais, Inserir operadora 31
?	?	Qualquer outro número passa inalterado

Como fica a Tabela de Processamento de Discagem – OI

Ao Discar	Proceder	Obs
?	?	Como só cai na OI números iniciados por 88, aqui passa tudo como está.

Como fica a Tabela VoIP "B" – VONO

Na Vono, disca-se 0+cod área+número de acesso, exatamente igual à decisão administrativa.

Ao Discar	Proceder	Obs
?	?	O que vier, passa inalterado

Como fica a Tabela VoIP "D" – VONAGE

Na VONAGE, disca-se cod país + cod área + número

Ao Discar	Proceder	Obs
00?	--?	Só cai aqui no caso internacional: suprime o "00". O que vier a seguir, passa inalterado

6.23.14 Roteamento: Exemplo 1 com Redução de Linhas

Somente para versões acima de 4.20, suponhamos a mesma situação prática, não usando vínculos (não usa operadora VoIP):

Sistema Active em São Paulo, servido por link digital da EMBRATEL, link digital da VESPER, troncos celulares com a VIVO, troncos celulares com a BCP.

São requisitos de economia, que:

- Todos os interurbanos sejam feitos pela EMBRATEL.
- Todas as chamadas locais e interior de São Paulo pela VESPER das 9: 00 às 18: 00h.
- Todas as chamadas para o interior de SP pela EMBRATEL, das 18: 00 às 9: 00h.
- Ligações para celulares VIVO, pelos troncos celulares da VIVO.
- Ligações para celulares BCP, pelos troncos celulares da BCP.
- Todas as ligações para a filial x (0800771234) com discagem abreviada "0801".
- Ao sair pela EMBRATEL, usar sempre 21 como operadora de longa distância, por força de contrato.

- Ao sair pela VESPER, usar a operadora mais apropriada para o momento.
- Ao sair pelos troncos celulares, não usar operadora.
- Funcionar com redundância.

Hábitos dos usuários:

- Por decisão gerencial os usuários não discam operadora de longa distância.

Preliminares:

Classifica-se os troncos do sistema quanto ao Grupo de Acesso Externo que fazem parte, digamos, Grupo 2: Embratel, Grupo 3: Vesper, Grupo 4: VIVO, Grupo 5: BCP).

Como fica a Tabela de Roteamento:

Disc.iniciadas por...	Rota Princ	Vinculo	Rota Sec	Vinculo	Rota Alt	Vinculo	Obs
	1		Aces.Cond 3		3 (Vesper)		2
(Embratel)	Interior S.P 0800		2 (Embratel)		3 (Vesper)		
Nenhuma	DDG 0801		3 (Vesper)		2 (Embratel)		
Nenhuma	Filial 0?		2 (Embratel)		3 (Vesper)		
Nenhuma	interurbanos 9[1234]		4 (Vivo)		3 (Vesper)		
Nenhuma	celular VIVO 9[56789]		5 (BCP)		3 (Vesper)		
Nenhuma	celular BCP 90		2 (Embratel)		3 (Vesper)		
Nenhuma	Ligs a cobrar ?		3 (Vesper)		3 (Vesper)		
Nenhuma	Locais				2 (Embratel)		

Essa regra aplica-se somente à tabela de roteamento, de forma que as demais configurações são idênticas ao descrito para o exemplo1.

6.23.15 Roteamento Tabela de Abreviações

Quando for necessário a inserção de uma sequência de dígitos, seja em substituição de um dígito discado, seja adicionalmente ao que foi discado, a **Tabela de Processamento de Discagem ou Tabela VoIP** faz referência às Abreviações. São até 26 sequências programáveis, identificadas pelas letras do alfabeto a - z ou A - Z, que referenciam a mesma sequência, mas se diferenciam quanto ao procedimento com relação ao caractere discado pelo usuário, utilizado como referência.

Se a **Tabela de Processamento de Discagem** faz referência às letras minúsculas, está referenciando uma sequência de dígitos que instrui ao sistema a SUPRESSÃO do dígito discado usado como referência e a INSERÇÃO da sequência nesse ponto. Se a **Tabela de Processamento de Discagem** faz referência às letras maiúsculas, está referenciando a mesma sequência de dígitos definida na tabela, mas instruindo ao sistema à simples INSERÇÃO da sequência nesse ponto. O dígito de referência é "empurrado" para frente e será re-analisado.

Regras para preenchimento da Tabela de Abreviações

- Podem haver até 26 abreviações.
- Cada abreviação pode conter até 16 dígitos.

- Abreviações em branco podem ser referenciadas na Tabela de Processamento, embora não faça sentido.
- Uma abreviação não pode conter outra abreviação.
- Uma abreviação pode conter o caractere "+", significando escolha automática de operadora de longa distância.

6.23.16 Roteamento Acessos Condicionais

Se a decisão sobre qual Grupo de Acesso Externo utilizar não é constante, sendo interessante a escolha em função de data e hora, os **Acessos Condicionais** passam a ser necessários. A Tabela de Roteamento deve ser preenchida indicando o **Acesso Condicional** a ser adotado, para cada sequência discada.

São até dez regras de **Acesso Condicional** possíveis, onde a final de contas, será decidido um Grupo de Acesso Externo, com base exclusivamente no dia da semana e hora atuais. Cada regra é composta por uma sequência de condições de data e hora, apontando para um Grupo de Acesso Externo. O sistema procura de cima para baixo na tabela a primeira condição que satisfaça o instante do encaminhamento da ligação. Localizando, parte a ligação para aquele Grupo apontado. Caso o acesso condicional não satisfaça em nenhuma de suas linhas o momento da ligação, a ligação parte para o Grupo default.

7 RAMAIS VIRTUAIS E RAMAIS IP

Atenção: Ramais Virtuais são recurso opcional do Sistema ACTIVE, comercializado separadamente. Ramais IP são recursos especiais do Sistema ACTIVE, comercializado separadamente.

Ramal Virtual é um recurso do **Sistema Active**, cuja principal aplicação é o **compartilhamento** de aparelhos telefônicos (ou posições de atendimento) entre vários usuários, permitindo que se mantenha o controle das contas telefônicas e a operacionalidade do sistema. Com o auxílio de programas bilhetadores e tarifadores como o TARITRON, podem ser criadas contas individuais por usuário, independentemente de qual aparelho foi usado para gerar ou receber ligações. No caso de ocupação semi-permanente, o usuário pode ser localizado pela discagem direta de um Número de Identificação.

O **Sistema Active** permite a criação de personalidades muito parecidas com os ramais comuns, com a diferença que não têm circuito físico associado (não tem placa física ou par de fios), daí ser chamado de "virtual". O objetivo das personalidades virtuais é substituir temporariamente a identidade de um ramal físico.

Um **Ramal IP** é um terminal localizado fisicamente numa rede de computadores, acessível ao Sistema ACTIVE através de um Módulo VoIP. Sua criação é idêntica à criação de um Ramal Virtual, isto é, utiliza-se de uma "personalidade virtual" para fazer-se presente ao sistema.

Um Ramal Virtual ou IP possui um **Número de Identificação**, uma **Senha de Ativação** e um conjunto de propriedades e programações idênticas às de um ramal físico. Quando um usuário disca em um aparelho qualquer a Senha de Ativação de um Ramal Virtual, aquele ramal **hospedeiro** perde sua identidade, passando a assumir a identidade do Ramal Virtual ocupante. Da mesma forma, se um endpoint de rede fizer uma operação de registro de um aparelho IP, desde que a identificação e a senha coincidam com uma personalidade virtual, passa a ser presente no sistema para quaisquer fins, adotando as propriedades definidas para o ramal assim criado.

Ligações internas ou externas dirigidas para aquele Número de Identificação farão chamar no aparelho hospedeiro ou aparelho IP. Da mesma forma, ligações externas originadas a partir de uma

posição Virtual/IP, serão registradas (identificadas, bilhetadas e tarifadas) sob o Número de Identificação correspondente.

Quando um Ramal Virtual ocupa uma posição física, traz toda sua programação consigo, mascarando completamente as programações originais do ramal hospedeiro. Um Virtual ativo traz seu número, nome, sua categoria, tabelas de discriminador, setor, agendas, desvios, propriedades, enfim todo o repertório de programação passível a um ramal. A única propriedade que resta ao ramal hospedeiro é seu número: ligações originadas para o número associado ao ramal hospedeiro também o fazem tocar.

A mesma personalidade virtual pode ser compartilhada por ramais físicos ou IP, indistintamente. O único cuidado é evitar a utilização simultânea, já que toda operação de registro efetuada a partir de um endpoint IP "tomará" a personalidade virtual para si, tendo prioridade sobre o virtual hospedado em aparelho físico.

Outra aplicação de ramais virtuais é a possibilidade de o **Sistema Active** atender a uma ligação externa e, sob a tutela de um ramal virtual, fazer outra ligação externa. Vide [Auto-atendimento](#).

7.1 Recursos Ramais Virtuais/IP

O recurso Ramal Virtual é comercializado separadamente.

Verifique na sua tela Informação / Sistema se na lista de softwares liberados há "Ramal Virtual". Caso negativo, será preciso adquirir junto aos concessionários Leucotron a licença "Ramal Virtual", comercializada em vários pacotes, até duzentos usuários. A licença é registrada na memória do Sistema ACTIVE. Licença exclusiva para ramal Virtual não autoriza a esse virtual ser logado via endpoint de rede. É necessário que haja tantas licenças para ramal IP quantos forem os endpoints de rede necessários.

O recurso Ramal IP é comercializado separadamente.

Verifique na sua tela Informação / Sistema se na lista de softwares liberados há "Ramal IP". Caso negativo, será preciso adquirir junto aos concessionários Leucotron a licença "Ramal IP". Cada licença de ramal IP equivale a uma licença de Ramal Virtual, acrescida da capacidade de logá-lo via rede. Se você tiver uma licença para dez ramais IP, poderá ter dez virtuais.

O Sistema ACTIVE inclui na versão básica, a partir da versão 4.00, UM ramal IP, para efeito de experiência, por tempo indeterminado.

7.2 Cadastrando Ramais Virtuais e IP

Para que um Ramal Virtual ou IP possa ser usado, **é necessário que o Sistema ACTIVE disponha de licenças**, comercializadas separadamente e que esteja previamente **cadastrado no sistema**. O cadastramento se faz no **TGCO Active IP**, na tela **Cadastro de Ramais IP e Virtuais**, localizado no menu **Configuração**.

Tabela de Ramais Virtuais

Sempre que essa tela é acessada, o **Sistema Active** apresenta uma tabela onde cada linha corresponde a uma personalidade já cadastrada. A tabela apresenta as seguintes informações:

- **Usuário:** Identificação numérica da personalidade criada. Sequência discável para acesso àquele usuário, seja quando hospedado em aparelho físico, seja acesso ao ramal IP quando registrado.
- **Estado Atual:** Informa se *no momento em que a tabela foi recebida pelo TGCO Active IP* situação dessa personalidade, se hospedada ou se ramal IP registrado.
- **Hospedeiro:** Informa o número do ramal físico que hospeda o ramal virtual, caso esteja ativo, se ramal IP, o número IP onde se localiza fisicamente.
- **Se Inativo Chama:** Procedimento por parte do **Sistema Active**, caso a personalidade esteja

- inativa, no momento em que for solicitado, seja por ligação interna, seja por ligação externa.
- **Escape:** Caso o procedimento na inatividade da personalidade virtual seja o de chamar um certo ramal de escape, essa coluna informa qual.
 - **Quando Virtual, fica Inativo Quando:** Exclusivamente quando hospedado em aparelho físico (Virtual), define o critério de inatividade automático.
 - **Quando Virtual, ao ser ativado:** Exclusivamente quando hospedado em aparelho físico (Virtual), define o procedimento de boas vindas ao novo usuário virtual, se simplesmente confirma ou se fornece linha externa para discagem (como se tivesse discado "flash"+ 0).
- Clicando com o botão direito do mouse sobre a tabela, as seguintes opções são oferecidas:

- **Configuração do Ramal IP e Virtual:** Dá acesso às telas de programação da personalidade apontada.
- **Alterar Ramal Selecionado:** Dá acesso à tela de criação da personalidade apontada, para alterações dos parâmetros básicos.
- **Apagar Ramal Selecionado:** Elimina a personalidade anteriormente criada, eliminando também todas as programações que eventualmente dispõe.
- **Inserir Novo Ramal Virtual:** Dá acesso à tela de criação de uma nova personalidade.

Atenção: É imprescindível que o botão "OK" ou "APLICAR" seja utilizado para validar as alterações no Sistema Active.

7.3 Cadastrando Novo Ramal IP ou Virtual

Quando é selecionada a opção de Cadastrar Novo Ramal IP ou Virtual, o **TGCO Active IP** uma tela de diálogo, solicitando propriedades gerais, comuns tanto a virtuais hospedados em aparelhos físicos, quanto ramais IP:

- **Identificação do Usuário:** Digite um número de um a cinco algarismos para identificar a personalidade a ser criada. Esse será o número a ser discado quando alguém desejar chamar o ramal virtual ou ramal IP. Esse número precisa ser cadastrado nos endpoints IP, se for o caso. Cuidado: há restrições na escolha desse número.
- **Senha para Ativação:** Toda personalidade criada possui uma senha utilizada exclusivamente para ativação ou validação de registro IP, que precisa ser escolhida. Pode ter de um a seis dígitos exclusivamente numéricos. Esse número precisa ser cadastrado como senha nos endpoints IP, se for o caso. Cuidado: há restrições na escolha da senha.
- **Procedimento quando da inatividade da personalidade criada:** Caso a personalidade ora criada não esteja ativa (não hospedada em algum aparelho físico, ou não registrada como endpoint de rede), deve ser o procedimento do sistema se alguém a chamar, internamente ou externamente via DDR:
 - **Chamar a Telefonista:** Selecionando essa opção, qualquer tentativa de acesso a essa personalidade na condição de inativa fará com que a ligação seja encaminhada para a Posição Operadora mais acessível.
 - **Chamar Ramal de Escape:** Use essa opção para dirigir as ligações para um determinado ramal físico no caso dessa personalidade estar inativa. Se o ramal estiver ocupado, o chamador receberá Tom de Ocupado.
 - **Correio de Voz:** Selecionada essa opção, qualquer tentativa de acesso a essa personalidade na condição de Inativa fará com que a ligação seja encaminhada para o Correio de Voz, desde que hajam ramais assim programados. Caso contrário, o chamador receberá Tom de Ocupado.

- **Tom de Ocupado:** Selecione essa opção se desejar que o chamador receba Tom de Ocupado, caso a personalidade solicitada não esteja ativa.
- **Tom de Erro:** Selecione essa opção se desejar que o chamador receba Tom de Erro, caso a personalidade solicitada não esteja ativa. Se tratar de uma ligação externa (via DDR), o chamador ouvirá Tom de Número Inacessível, ou uma mensagem da operadora, informando que o número não existe.

Propriedades específicas de ramais Virtuais

Exclusivamente na condição de ramal Virtual (isto é, hospedado em aparelho físico), algumas propriedades adicionais informam ao sistema detalhes adicionais. Essas propriedades não valem para ramais IP:

- **Critério de vida temporária de um Ramal Virtual:** Uma vez cadastrado e ativado pela discagem da **Senha de Ativação**, o Ramal Virtual pode ter tempo de vida indeterminado, só deixa de ser virtual por comando manual ou pode ter vida temporária. As opções são:
 - **Comandado Manualmente:** Ramal Virtual ficará ativo por tempo indeterminado, só deixando o ramal hospedeiro por comando manual (discagem de "85" no plano básico).
 - **Após retorno ao gancho:** Selecionando essa opção, sempre que o usuário de um Ramal Virtual ativo repõe o monofone no gancho, começa a contagem do tempo de inatividade. Caso fique no gancho por tempo superior ao definido, perde a condição de ativo, automaticamente. Se nesse tempo porém tirar novamente do gancho para outra operação, continua com sua identidade Virtual ativa, voltando a contar o tempo quando retornar ao gancho. Assim indefinidamente.
 - **Ao entrar em Serviço Noturno:** Ramais Virtuais com essa propriedade perdem sua condição de ativo automaticamente quando o **Sistema Active** entra em Serviço Noturno, seja manualmente seja agendado por tempo.
- **Procedimento ao ser ativado o usuário virtual:** Define o procedimento de boas vindas ao novo usuário virtual, hospedado em aparelho físico:
 - **Confirmar:** O usuário que acabou de discar sua senha recebe um tom de confirmação e uma mensagem de boas vindas no visor, se possuir.
 - **Fornecer linha externa para discagem:** Fornece tom de discagem externo, como se o usuário do ramal virtual tivesse discado "flash"+ 0.

7.4 Programando Personalidades Virtuais ou IP

Personalidades Virtuais têm propriedades idênticas as de um ramal físico. Uma personalidade pode ter um nome, uma categoria, desvios, setor, enfim, tudo o que um ramal físico pode ter. A única diferença é que não está fisicamente vinculado a um par de fios.

Uma vez cadastrada, a personalidade ser configurada, isto é, alteradas suas características conforme necessidade. Enquanto que os ramais físicos são programados clicando com o botão direito do mouse diretamente sobre os botões da tela do **TGCO Active IP**, as personalidades são programados a partir da tela de Cadastro de Ramais IP e Virtuais, clicando com o botão direito do mouse sobre a linha correspondente e selecionando a opção "Configurações do Ramal IP e Virtual". Essa opção abre tela de programação idêntica às utilizadas para programar ramais físicos.

Lembre-se: Todas as características de um ramal Virtual somente ficam disponíveis quando estão ATIVOS. Caso contrário, valem as programações definidas para aquele ramal físico correspondente. Da mesma forma, valem para acessos de ramais IP exclusivamente quando obedecem ao procedimento de REGISTRO.

Detalhes:

- Sempre que uma personalidade é eliminada da tabela, perde todas suas programações.
- Embora faça pouco sentido prático, uma personalidade pode possuir uma "senha de ramal", por compatibilidade com os ramais físicos. Não confunda porém a Senha de Ativação com a senha de ramal. Senha de ramal tem utilidade em cadeados, desvios, etc.
- Um ramal virtual ou IP só pode ter desvios PARA ramais físicos, nunca para outro virtual.
- Um ramal físico só faz desvios DE e PARA ramais físicos, nunca virtuais.
- Se o aparelho hospedeiro utilizado for um KS, o Ramal Virtual pode ter programações particulares de painel de teclas.
- Se o aparelho utilizado for um Virtual KS, as teclas são fixas, baseadas em configuração local, logo imutáveis. As agendas porém, são contextuais.

7.5 Operando Ramais Virtuais

Ramais Virtuais somente podem ser utilizados se o **Sistema Active** dispuser do Recurso Ramal Virtual, comercializado separadamente.

Uma vez cadastrados novas personalidades, o **Sistema Active** age como se tivesse mais alguns ramais. Esses "novos" ramais só funcionarão porém quando atrelados a um aparelho físico. Uma vez ativos, podem ser acessados tanto por discagens internas, quanto por discagens externas, assim como podem originar ligações internas ou externas, tudo vinculado aos atributos particulares daquele Virtual.

Um usuário típico de Ramal Virtual é aquela pessoa que muitas vezes está fora de seu posto habitual de trabalho, ou mesmo não possui posto fixo. Sendo assim, de posse de sua Senha de Acesso particular, dirige-se a qualquer aparelho telefônico e apresenta-se ao sistema, simplesmente discando um código (normalmente "84"), seguido de sua senha. Essa operação traz para aquele aparelho incondicionalmente a personalidade requisitada. A partir desse momento, o aparelho hospedeiro poderá ser chamado pelo Número de Identificação correspondente, tanto em ligações internas, quanto externas.

Detalhes:

- Somente um Ramal Virtual pode estar ativo sobre o mesmo aparelho físico. Ativar outro virtual sobre um previamente ativo, significa desativar o primeiro e ativar o segundo. Se um ramal IP tentar se registrar e já houver hospedagem da personalidade como um Ramal Virtual, o aparelho IP tem precedência e retira-lhe a personalidade.
- Se um Ramal Virtual já estiver ativo sobre um determinado ramal físico e for ativado em outra posição física, migra de uma para a outra, liberando a primeira posição física para a identidade original correspondente.
- A qualquer momento, seja qual for o Procedimento de Vida Temporária configurada para um Ramal Virtual, o usuário pode torná-lo inativo, discando o código de Inatividade ("85" no plano de numeração básico).
- Quando um Ramal Virtual é utilizado numa ligação externa via entroncamento que requer a identificação de "A", a identificação fornecida é a "Identificação Virtual" correspondente. Cuidado. Se o ramal virtual tiver numeração fora da faixa contratada com a concessionária local, o **Sistema Active** forçará o número-chave definido para o feixe, na tela Configurações / Especiais (Módulo TD), ou por recursos do TeleSuporte L.Connect (Módulo TD-Dual).

7.6 Operando Ramais IP

Registro

Um ramal IP entra em operação tão logo o Sistema ACTIVE, por intermédio do Módulo VoIP, reconheça uma solicitação de registro que possa ser corretamente autenticada pela **Identificação do Usuário e Senha para Ativação** existente no Cadastro de Ramais IP e Virtuais. A correta configuração dos diversos tipos de endpoints SIP é fundamental para o correto funcionamento do sistema e mesmo corretamente configurado, não se assegura 100% de compatibilidade, dada a amplitude das normas que regem o assunto. Veja mais detalhes no help online do Módulo VoIP.

Ramais IP registram-se periodicamente de forma a manter o **Sistema ACTIVE** ciente de sua disponibilidade e de sua localização na rede (IP). Ramais IP não registrados, ou que tiveram seu registro expirado por tempo não podem ser localizados e o **Sistema ACTIVE** tomará medidas de recusa ou redirecionamento da ligação, conforme programado na criação da personalidade que o representa.

Uma vez registrado, o ramal IP assume as propriedades da "personalidade Virtual" correspondente em tempo de configuração e pode ser operado como se fosse um ramal comum. Além de liberdade para chamada a qualquer outro ramal, seja físico ou IP, tem a liberdade de tomar linha tronco para ligação externa (qualquer linha, VoIP ou física, ditada normalmente pela tabela de roteamento do sistema) além de fazer um repertório de atitudes de comando sobre o **Sistema ACTIVE** (Cadeado eletrônico, captura, captura de setor, transferência, nova chamada, conferência, consulta, etc.).

Discagem composta

O usuário de um ramal IP precisa pressionar a tecla SEND de seu aparelho ou softphone (às vezes a tecla "#" serve de SEND, conforme o aparelho), quando quiser enviar uma sequência de dígitos a serem interpretadas pelo sistema hospedeiro. Para chamar um ramal qualquer, a operação é trivial: disca-se o número do ramal + SEND. Para fazer ligação externa, ou fazer uso de qualquer operação que envolva parâmetros, é necessário discar toda a sequência, antes de pressionar SEND.

Exemplos:

1. Disque: "00213534719500"+ SEND para chamar a Leucotron. Observe que o "0" é atitude, o restante é argumento.
2. Disque "16203"+SEND para capturar o ramal 203. Observe que "16" é captura e "203" é o argumento.
3. Disque "712"+SEND para fazer uma chamada a partir da agenda particular "12" do ramal virtual que emprestou personalidade ao ramal IP.

Media Gateway

Cada ligação mantida com um ramal IP, ou a partir de um ramal IP, ocupa UM canal no **Módulo VoIP**, mesmo que estejam falando entre ramais IP (módulo age como media gateway). Esse canal VoIP é alocado automaticamente dentre os canais VoIP disponíveis, que estejam na mesma ZONA DE REDE (Veja documentação do Sistema ACTIVE) pela qual o endpoint se registrou. Os ramais IP, então, COMPETEM com troncos VoIP, quando utilizado em conjunto com operadoras VoIP. Não é possível chamar ou fazer chamada a partir de um ramal IP quando todos os canais VoIP disponíveis estiverem ocupados.

Todo ramal IP pode, por seus próprios recursos, fazer mais de uma ligação simultânea. Para o **Sistema ACTIVE**, porém, cada nova ligação que fizer desse modo, ocupará mais um canal, reduzindo a disponibilidade do sistema. Para evitar esse incômodo foi criado o conceito de FLASH para ramais IP, que faz com que a operação IP se limite a um único canal VoIP, comportando tal e qual a operação a partir de um ramal comum.

"Triple STAR"

Não é comum ramais IP oferecerem a tecla FLASH, dada sua natureza autônoma. No **Sistema ACTIVE**, porém, quando o usuário tecla três vezes a tecla "*" (Asterisco, ou *star*) em um período curto

(menor que 2 segundos), o sistema entende a operação como FLASH e passa a fornecer tom de discar interno, retendo a ligação corrente, exatamente como se estivesse operando através de um ramal comum.

A partir desse tom de discar, age como se estivesse num ramal comum, comandando nova ligação, invocando conferência, transferências, outras ligações, etc.

8 MODO SEM OPERAÇÃO

O **TGCO Active IP** não dispõe de informação sobre qual ramal de voz adotar, entra nesse modo especial de execução. A situação é claramente indicada na tela, na área de mensagens do sistema. Nesse modo, todas as funções de operação ficam desabilitadas. As teclas de operação não podem ser usadas. O **TGCO Active IP** nunca tocará numa ligação de entrada. Transforma-se numa entidade de visualização e programação.

Os botões de ramais e troncos irão acender conforme o seu estado físico. É possível fazer qualquer operação que independa de recursos de voz. Os mecanismos de senha continuam ativos e recursos de programação desabilitados significam que o nível de senha atual não é suficiente para alcançá-los.

Para tornar o **TGCO Active IP** operante, é necessário identificar um ramal para ser usado como caminho de voz. Nesse caso, proceda à substituição do ramal de fonia.

9 ALTERAÇÃO DO NÍVEL DE SENHA

O **TGCO Active IP** tem acesso a programações controlados por senhas. São três níveis de senha:

- **Nível 0 - Operação Simples:** Quando o **TGCO Active IP** está operando com nível zero de senha, ele é limitado à operação. Não pode fazer programação alguma, sendo indicado para operadores inexperientes. Sempre que o **TGCO Active IP** for executado, estará no nível zero automaticamente, salvo se as senhas estiverem desativadas.
- **Nível 1 - Programação Superficial:** Nesse nível de autorização, o **TGCO Active IP** permite que o operador opere o sistema e também permite que faça algumas programações e configurações. As programações que tem acesso não trazem grandes consequências à dinâmica do sistema. É indicado para operadores que têm bom entendimento sobre o sistema, mas que não são autorizados a efetuar programações.
- **Nível 2 - Acesso pleno:** Nesse nível, o **TGCO Active IP** permite qualquer tipo de programação, dando pleno acesso ao operador, inclusive a variáveis que põem em risco a operacionalidade do sistema. Indicado para operadores com alto grau de conhecimento sobre o sistema, ou perfeitamente consciente das alterações que possa fazer. Quando as senhas estão desativadas, o **TGCO Active IP** fica eternamente nesse nível.

Sempre que o **TGCO Active IP** é iniciado, assume nível zero de senha, salvo se as senhas estiverem desativadas. Para alterar o nível de autorização, é necessário acessar-se a tela Console/Senhas, a partir dos Menus do TGCO Active IP. Digite a senha de acesso ao nível que pretende que prevaleça, de agora para frente. As senhas default são:

"senha1" para nível 1

"senha2" para nível 2

Deixe vazio para nível 0

Clique em "Aplicar" para fazer valer o novo nível. As senhas podem ser alteradas. Se a opção "Desativar Senhas de Acesso" estiver marcada, o **TGCO Active IP** á para sempre o nível 2. Só é possível

marcar essa opção já estando no nível 2.

10 SUBSTITUIÇÃO DO RAMAL DE FONIA

Caso o **TGCO Active IP** esteja operando em Modo Sem Operação ou caso seja necessário por qualquer motivo fornecer outro ramal para ser utilizado como caminho de voz, é possível fazê-lo.

A primeira providência é identificar a posição absoluta do ramal de voz que se deseja ocupar. Essa informação está grafada na Tela de Configurações de Ramal, opção Individual Geral. Localize na tela do **TGCO Active IP** o botão correspondente ao novo ramal de voz a ser utilizado, clique sobre ele com o botão direito do mouse. Anote sua posição listada na última linha do menu (Placa X Posição Y).

O próximo passo é acessar a tela Console/Diverso, a partir dos Menus do TGCO Active IP. Nessa tela há a opção de substituir-se a posição do ramal de voz, desmarcando a caixa "Usar Modo Sem Operação". Pode ser que a opção Console / Diversos esteja desabilitada, por efeito de senhas. Caso seja essa sua situação, proceda à alteração do nível de senhas, para nível 2.

A operação de substituição do ramal de voz fará com que o **TGCO Active IP** se reinicie, na nova situação.

Duas possibilidades podem ocorrer:

1. **Posição escolhida disponível:** Nesse caso o **TGCO Active IP** assume aquela posição como ramal de fonia e entra em execução. Cuidado: o ramal de fonia é mesmo o assumido? Faça testes com o áudio e verifique se responde a comandos a partir do TGCO Active IP. Caso negativo confira os passos a partir da Substituição do Ramal de Fonia.
2. **Posição escolhida já ocupada por outro TGCO Active IP ou KS:** Nesse caso é gerada uma mensagem de alerta:

Botões do tipo **TGCO Active IP** têm cores alteradas na tela. Verifique se seu ramal tornou-se um **TGCO Active IP**.

11 PROGRAMAÇÃO COLETIVA

A programação coletiva feita pelo **TGCO Active IP** utiliza os mesmos princípios do **Copiar/Colar** do Windows. Procedimentos para fazer Programação Coletiva do **Sistema Active** através do **TGCO Active IP**:

Programação Coletiva de Ramais:

Primeiramente programa-se um ramal com as configurações desejadas. Depois, na janela de programações deste ramal, pressione o botão "**Copiar**". Selecione agora os ramais aos quais serão aplicadas a configuração do ramal anterior. Para selecionar vários ramais, pressione **Shift Control** clique com o botão esquerdo do mouse sobre cada ramal a ser programado. Marcados os destinatários da programação, agora basta clicar com o botão direito do mouse sobre um deles e selecionar a opção "**Colar - Ramal xxxx**", onde xxxx é o número do ramal cujas configurações foram copiadas. As programações dos ramais marcados serão SUBSTITUÍDAS pela adotada como padrão.

Programação Coletiva de Troncos:

O procedimento de programação coletiva de troncos é exatamente análogo aos ramais.

OBSERVAÇÕES:

- Se as configurações copiadas forem de um ramal, não será possível aplicá-las em um tronco e vice-versa.
- Para selecionar todos os ramais/troncos ou inverter a seleção atual, basta pressionar **Shift + T**. Como foi dito no item anterior, se estiver sendo feita uma programação coletiva de ramais e

algum tronco também estiver selecionado, este tronco será simplesmente ignorado e apenas os ramais serão programados. Logo para programar todos os ramais ou troncos, basta copiar a configuração do ramal/tronco desejado, pressionar **Shift + T**, botão direito do mouse sobre um ramal/tronco e selecionar a opção "Colar (...)".

- Para os ramais, as configurações de *Agenda, Tabela de Restrições, Troncos de Saída Troncos Exclusivos* **não são feitas através da Programação Coletiva**.
- Para os troncos analógicos, as configurações de *Grupo Atendedor Grupo Atendedor Noturno* **não são feitas através da Programação Coletiva**.
- Algumas programações de troncos analógicos não fazem sentido para troncos digitais e são filtradas.

12 FONE DE CABEÇA

Peça utilizada normalmente por telefonistas ou pessoas que precisam ficar com as mãos livres, ao mesmo tempo em que falam ao telefone. Trata-se de um fone incorporado a um microfone, que ficam presos à cabeça do operador.

13 SISTEMA ACTIVE

PABX digital temporal fabricado pela Leucotron Telecom, com tecnologia 100% brasileira. Equipamento capaz de expandir-se até 192 portas, destacando-se pela flexibilidade na configuração e riqueza de recursos.

14 MÓDULO TD-DUAL

Placa para ser conectada ao **Sistema Active**, capaz de receber até dois feixes de troncos digitais (Interface E1) sub-utilizados, oferecendo ao Sistema até 32 juntores frutos do compartilhamento Utilizado para conectar o PABX a uma ou duas operadoras públicas locais ou a outro equipamento (sub-sistema).

15 IDENTIFICAÇÃO DE "A"

Alguns sistemas recebem da rede telefônica pública informações sobre o número do telefone que está chamando, no caso de recepção de ligações externas. Esse número é conhecido como Identificação de "A".

16 RECURSOS DO SISTEMA

Cada ação que o sistema pode executar é um recurso. Exemplos: Acesso a um ramal, tomada de linha tronco, comando de transferência, etc. Cada recurso normalmente tem um acesso via Plano de Numeração e pode ter outras formas de acesso, dependendo do periférico utilizado.

17 TOQUES DE CHAMADA

Sempre que o **Sistema Active** chama um ramal ou uma posição **TGCO Active IP**, ele faz uso de certas convenções de tipos de toques, com o intuito de informar ao operador sobre o tipo de ligação que ele está prestes a atender:

- **Toque Externo:** Quando a ligação vem de uma linha tronco. O formato padronizado é um toque, seguido por um intervalo longo sem toques. O operador pode desejar utilizar recursos de multimídia de seu computador para alterar esse padrão (Configuração de Tons e Toques).
- **Toque Interno:** Quando a ligação vem de um ramal interno. O formato padronizado é dois toques curtos, seguidos por um intervalo longo sem toques. O operador pode desejar utilizar recursos de multimídia de seu computador para alterar esse padrão (Configuração de Tons e Toques).

- **Toque misto:** Quando a ligação vem ao mesmo tempo de tronco e ramais. O formato padronizado é um toque curto e um longo, seguidos por um intervalo longo sem toques. O operador pode desejar utilizar recursos de multimídia de seu computador para alterar esse padrão (Configuração de Tons e Toques).
- **Toque de Rechamada:** Quando a ligação vem de uma linha tronco, mas é proveniente de retorno, isto é, já foi atendida, transferida e por qualquer motivo está retornando automaticamente para a posição **TGCO Active IP**. O toque padronizado é igual ao toque externo, mas há sinalização diferenciada na tela. O operador pode desejar utilizar recursos de multimídia de seu computador para alterar esse padrão (Configuração de Tons e Toques).

18 SISTEMA DE BILHETAGEM

Se os usuários de um sistema de telefonia interessam-se por relatórios contendo dados de ligações telefônicas, quem efetuou ligações para onde, a que horas e falou por quanto tempo, precisam utilizar-se de Sistemas de Bilhetagem.

São softwares executados em computador externo, capazes de recolher informações geradas pelo **Sistema Active** e organizá-las. Se desejável, pode ser acoplado também a um Sistema de Tarifação que avalia os custos associados àquelas ligações registradas.

A Leucotron Telecom produz e distribui esses softwares. Consulte-nos.

19 TONS DO ACTIVE ADVANCED

Quando o **ACTIVE Advanced** deseja passar informações a usuários de ramal, sempre que possível faz uso dos visores e Áreas de Mensagem. Adicionalmente e como alternativa a ramais que não dispõem de visor, o **ACTIVE Advanced** faz uso de convenção de formatos de tom, para as mais diversas situações:

- **Tom de Discar:** Tom Contínuo ou quase contínuo (com pequena falha). Significa que o **Sistema Active** está apto a receber discagens por parte do operador. Ramal programado como "Proteção de Dados" (Tela de Facilidades de Ramais) recebem tons contínuos, outros, tons recortados.
- **Tom de Discar Especial:** Tom contínuo, mas entrecortado com um bip mais agudo. Significa que o ramal que o ouve está programado com "Siga-me" (Tela de Desvios de Ramal).
- **Tom de Ocupado:** Tom característico, universalmente conhecido. Significa que o recurso solicitado não está disponível, normalmente por estar inacessível.
- **Tom de Erro:** com o Tom de Ocupado, porém com cadência mais rápida e tom mais agudo. Significa que uma operação errada foi executada, ou foi tentado acesso a um recurso que não existe no sistema, ou é impedido.
- **Tom de chamada:** característico, universalmente conhecido. Significa que o equipamento está aguardando que o usuário na outra extremidade da comutação atenda.
- **Tom de Confirmação:** Tom de cadência lenta. Significa que a operação solicitada foi concluída com sucesso.

20 SERVIÇO NOTURNO

Modalidade de funcionamento do **Sistema Active**, normalmente associada a horários de funcionamento do estabelecimento. Quando o Serviço Noturno está ativado, os ramais e troncos podem assumir certas características de funcionamento diferentes daquelas que assume normalmente.

Utilizado quando não há telefonistas aptas a atender ligações (Ex.: à noite), ocasião em que o sistema deve assumir outra postura com relação às ligações. Diversas propriedades são contextuais ao serviço noturno.

21 PLANO DE NUMERAÇÃO

O **Sistema Active** utiliza o conceito de **Intenção do Usuário**: Aguarda o usuário declarar sua Intenção ao sistema para executar qualquer ação. Intenções podem ser declaradas por um clique de mouse na tela, pelo pressionar de uma Tecla de Operação ou, mais comumente, pela discagem de uma intenção.

Cada intenção tem um número associado e a tabela que vincula números a intenções é chamada de **Plano de Numeração**.

O Plano de Numeração é composto por uma lista de Recursos, cada qual associada a um ou mais números discáveis.

Para alterar o Plano de Numeração é necessário utilizar-se da ferramenta de manutenção **TeleSuporte L.Connect**.

22 NÚMERO DE DÍGITOS DOS SETORES

A utilização de **Setores de Ramais** é cômoda e eficiente. Se houver necessidade de até dez setores numa aplicação, não é produtivo ter que discar sempre dois dígitos para referenciar cada setor. Sendo assim, nessa tela é possível configurar se o sistema aguarda por um ou dois dígitos. Configure Dois Dígitos somente no caso de algum ramal pertencer a Setores de número superior a Dez.

- **Configuração em um dígito:** ramais exclusivamente nos Setores numerados de 1 a 0 e referencie-os pelos códigos "1" a "0".
- **Configuração em dois dígitos:** Agrupe os ramais em qualquer dos trinta setores possíveis e referencie-os pelos códigos de "01" a "30".

23 TELESUPORTE L.CONNECT

Softwares fornecido pela Leucotron a sua rede técnica que tem como objetivo acessar remotamente (via MODEM) ou localmente (via cabo serial) os PABX da linha **ACTIVE Advanced** para manutenções e reconfigurações.

24 TARITRON

Poderosa ferramenta de software produzida pela Leucotron que estima valores de contas telefônicas, utilizando-se de informações geradas pelo **Sistema Active** e recolhidas pelo Sistema de Bilhetagem. Gera relatórios de diversos tipos, gráficos comparativos, etc. Ferramenta indispensável para empresas e hotéis que desejam controlar (ou faturar) sobre a conta telefônica.

25 PLACA VOX/ESPERA/DISA

Interface capaz de criar no **Sistema Active** dois órgãos faladores independentes, capazes de emitir mensagens de boas vindas no Sistema de Auto-atendimento.

A função de DISA é fornecido com mensagens padronizadas com os dizeres:

Mensagem 1:

"Atendimento digital. Disque o ramal desejado ou aguarde para ser atendido"

Mensagem 2:

"Estamos fora do horário de expediente. Por favor, ligue novamente no horário comercial. Obrigada"

Mensagem 3:

"Todos os atendentes estão ocupados no momento. Por favor, aguarde!"

Mensagem 4:

Silêncio

Essas falas podem ser diretamente gravadas pelo usuário, utilizando os recursos do TeleSuporte

L.Connect.

A função de Espera provê entradas de áudio auxiliares para ser utilizado como música em retenção em situações específicas ou personalizações.

E a função de Vox dota o sistema de mensagens de voz padronizadas, com o intuito de orientar o usuário, ou explicar certas situações. São mensagens fixas, gravadas em fábrica e cada cartão corresponde a dois órgãos completos (2 canais simultâneos). De uma forma geral, quando um VOX está em operação, tudo funciona como se houvesse um tom na retaguarda. Se o tom esperado for o tom de discar, pode-se proceder à discagem, mesmo sem esperar que a mensagem chegue ao fim.

26 RESTRIÇÕES NA ESCOLHA DE IDENTIFICAÇÃO VIRTUAL

- Não podem haver dois Ramais Virtuais/IP com o mesmo Número de Identificação.
- O número escolhido não deve conflitar com o Plano de Numeração básico do equipamento. O ideal é que se rearranje o plano de numeração de forma a reservar uma faixa exclusiva para Ramais Virtuais/ IP(Ex.: 400 a 499).
- Não deve haver colisão de intenções em discagens parciais. Ex.: se "9" for chamar a telefonista, um virtual não deve começar por "9". Se "58" for utilizado como estacionamento de ligações, não deve haver Ramais Virtuais começados por "58". A pena por não obedecer essa regra será a impossibilidade de chamar **internamente** um Ramal Virtual, pois na dúvida gerada pela discagem parcial, o sistema recorrerá SEMPRE ao Plano de Numeração. Chamadas externas (DDR) porém poderão ser encaminhadas.
- Somente no caso de os Ramais Virtuais/IP devem ser acessíveis externamente (via ligações DDR), os números precisam estar na faixa contratada com a operadora local. Somente serão encaminhadas ligações para os Ramais Virtuais ativos. No caso de estarem inativos, a ligação é tratada conforme procedimentos definidos no seu cadastramento.
- Um Ramal Virtual/IP pode ter o mesmo número de um ramal físico. O único reflexo dessa programação é que as ligações efetuadas por ambos serão bilhetadas sob uma mesma conta. A regra porém continua com relação a encaminhamentos: como há conflito de intenções, uma ligação destinada àquele número será **sempre** encaminhada ao ramal físico. Programações de um e de outro porém são completamente independentes.

27 KS-HB EXECUTIVE

Aparelho telefônico especial, dotado de visor, indicadores luminosos e teclas programáveis, que pode ser ligado ao **Sistema Active**, sendo capaz de receber mensagens pelo visor, representar nos indicadores luminosos estados de ocupação de linhas e ramais e desempenhar funções especiais quando o usuário pressionar suas teclas programáveis.

28 PERÍODO DE APRESENTAÇÃO

Sempre que o **TGCO Active IP** é executado, ou toda vez que o **Sistema Active** sofre uma reinicialização, o **TGCO Active IP** passa por um período de apresentação: dialoga com o sistema informando-se a respeito das interfaces instaladas, quantos ramais, quantos troncos, sua numeração e os nomes dos ramais, para montar sua tela. Podem ser que vários **TGCO's Active IP** peçam informações ao mesmo tempo, portanto esse período de apresentação pode durar vários segundos. Acompanhe pela área de mensagem o andamento da apresentação.

29 CHAMADA A SETOR

Recurso discável pelo Plano de Numeração (normalmente 51 + número do setor) que faz com que seja escolhido um ramal qualquer (ou vários) dentro do setor para atender. O critério de escolha é

programável.

Chamada a Setor pode ser discada por ramais internos que desejem falar com "alguém" (qualquer um) do setor dado, ou pode também ser empregado para ligações entrantes via DDR. Nesse caso o plano de numeração dispõe de códigos de acesso direto a setor (530 a 539 normalmente), oferecendo mais flexibilidade à numeração externa.

A Chamada a Setor é recurso opcional, comercializado separadamente e habilitado em Configuração/Especiais.

Veja mecanismo de chamada externa semelhante, Grupos Atendedores DDR.

30 TOMADA DE LINHA TRONCO NO SISTEMA ACTIVE

Há três formas de um ramal tomar conscientemente uma linha para discagem externa no

Sistema Active:

- Tomada Seletiva (manual) por Grupo de Acesso Externo
- Tomada Geral (padrão)
- Tomada específica

Tomada Seletiva por Grupo de Acesso Externo (manual)

Todas as linhas externas do **Sistema Active** são agrupadas segundo afinidade quanto ao destino físico (Ex.: Linhas conectadas à operadora "x", ou linhas conectadas à operadora "y" ou linhas conectadas a um equipamento privado externo, ou linhas VoIP via internet).

Quando o usuário discar no seu teclado um código correspondente a uma Tomada de Grupo de Acesso Externo (1 a 8), está solicitando ao sistema a seleção de uma linha tronco livre, acessível àquele ramal, que faça parte do agrupamento externo selecionado.

A linha selecionada deve atender aos seguintes requisitos:

- O sistema verifica se o ramal solicitante tem Troncos Exclusivos (seja programados individualmente, seja por vinculação a uma classe) que pertençam especificamente ao Grupos de Acesso Externo solicitado. Caso tenha, procura um livre.
- Caso não tenha Troncos Exclusivos no Grupo solicitado ou se todos estiverem ocupados, verifica se o ramal solicitante tem Troncos de Saída (seja programados individualmente, seja por vinculação a uma classe) que pertençam especificamente ao Grupos de Acesso Externo solicitado. Caso tenha, procura um livre. Se tem pelo menos um tronco de saída no grupo especificado mas estão inacessíveis, cessa a procura e falha a tomada de linha. O ramal pode ter outros troncos de saída em outros Grupos, mas a busca é exclusivamente naquele solicitado.
- Caso não tenha Troncos de Saída no Grupo solicitado, procura qualquer outro tronco livre que pertença ao Grupo de Acesso Externo solicitado.
- Caso não ache tronco algum livre no grupo selecionado, recorre eventualmente ao redirecionamento indicado nas Propriedades.
- Vínculos são ignorados nesse caso. Cuide para que não haja problemas com operadoras VoIP, Ex.: apenas uma operadora VoIP, com regras na Tabela de Processamento feitas de acordo com a única operadora VoIP.

Tomada de Linha Geral

Descrição compatível com versões de sistema posteriores à 2.00.

Quando o usuário discar em seu teclado o código de Tomada de Linha "0", solicita ao sistema que disponibilize um acesso para discagem externa, conforme os primeiros dígitos que discar. Essa ação é controlada pela Tabela de Roteamento, que define rota principal de saída e ainda elege duas alternativas. Para cada um dos Grupo de Acesso Externo (rotas físicas) indicadas (principal e alternativos), é feita uma busca para localizar uma linha livre.

- O procedimento do sistema para a seleção é:
- O Vínculo é primeiramente analisado (se houver), para saber se a alternativa física é aceitável. Caso o vínculo corresponda a uma opção VoIP bloqueada, a opção física é descartada antecipadamente, passando o sistema a analisar as demais alternativas.
 - O **Sistema Active** verifica se o ramal solicitante tem Troncos Exclusivos (seja programados individualmente, seja por vinculação a uma classe) que pertençam ao Grupo de Acesso Externo correspondente à rota principal. Caso tenha, procura um livre.
 - Caso não tenha Troncos Exclusivos ou se todos estiverem ocupados, verifica se o ramal solicitante tem Troncos de Saída (seja programados individualmente, seja por vinculação a uma classe) que pertençam ao Grupos de Acesso Externo correspondente à rota principal. Caso tenha, procura um livre. Se tem pelo menos um tronco de saída mas estão inacessíveis, cessa a procura e falha a tomada de linha pela rota principal.
 - Caso não tenha Troncos de Saída, procura qualquer outro tronco livre que pertença ao Grupos de Acesso Externo correspondente à rota principal.
 - Caso não encontre troncos na rota principal, ou o Vínculo da rota principal (se houver) apresente situação de bloqueio, repete todo o procedimento para a "rota secundária".
 - Caso não encontre troncos na rota secundária, ou o Vínculo da rota secundária (se houver) apresente situação de bloqueio, repete todo o procedimento para a "rota alternativa".
 - Se não encontra, somente nesse caso, tenta tomar troncos pela metodologia de "Acessibilidade Externa Remota", que recorre a links de junção para tomada de linha em outro PABX.

Descrição compatível com versões de sistema anteriores à 2.00.

Quando o usuário discar em seu teclado o código de Tomada de Linha Genérica "0", solicita ao sistema uma linha livre, sem distinção quanto ao Grupo de Acesso externo, mas que atenda ao quesito de estar "Conectado à Rede Pública".

A linha selecionada deve atender aos seguintes requisitos:

- O **Sistema Active** verifica se o ramal solicitante tem Troncos Exclusivos (seja programados individualmente, seja por vinculação a uma classe) que pertençam a Grupos de Acesso Externo "Conectado à Rede Publica". Caso tenha, procura um livre.
- Caso não tenha Troncos Exclusivos ou se todos estiverem ocupados, verifica se o ramal solicitante tem Troncos de Saída (seja programados individualmente, seja por vinculação a uma classe) que pertençam a Grupos de Acesso Externo "Conectado à Rede Pública". Caso tenha, procura um livre. Se tem pelo menos um tronco de saída mas estão inacessíveis, cessa a procura e falha a tomada de linha.
- Caso não tenha Troncos de Saída, procura qualquer outro tronco livre que pertença a Grupos de Acesso Externo "Conectado a Rede Pública".
- Se não encontra, tenta tomar troncos pela metodologia de "Acessibilidade Externa Remota", que recorre a links de junção para tomada de linha em outro PABX.

Tomada Específica

Um ramal toma, especificamente, a linha apontada, seja discando "55"+ número da linha, seja clicando na tecla correspondente à linha desejada (Terminais inteligentes), seja utilizando o botão correspondente no painel do KS (KS-HB Executive). É uma forma de acesso normalmente empregada para testes, ou por operadores com recursos visuais.

Esse critério de tomada é semelhante à Tomada Seletiva (manual) por Grupo de Acesso Externo, com a exceção que dá preferência ao tronco apontado. Se o tronco apontado está ocupado, indisponível ou não acessível pelo solicitante, outro tronco do mesmo Grupo de Acesso Externo será selecionado, seguindo as regras descritas anteriormente. Não há provisão para Vínculos.

31 AMBIENTE DE ALTA ROTATIVIDADE DE PESSOAL

Se no estabelecimento há um departamento de vendas ou departamento técnico que tem o perfil de alta rotatividade de pessoal durante o dia, ou com múltiplos usuários para poucos ramais, é possível estabelecer um controle absoluto das ligações telefônicas, através do recurso "Ramal Virtual".

Suponha um departamento comercial que tenha dez mesas, com dez ramais, mas há trinta ou mais vendedores cujo perfil é ficar pouco tempo no escritório. Suponha que as posições sejam compartilhadas com os vendedores presentes para efetuarem seus contatos telefônicos tanto de saída quanto de entrada.

Faça com que esses dez ramais sejam restritos. Crie tantos Ramais Virtuais quantos forem os vendedores, cada qual com um Número de Identificação próprio e uma senha de ativação secreta. Configure cada novo Ramal Virtual criado para ser privilegiado ou semi-privilegiado, conforme se queira.

Treine os vendedores para sempre que estiverem presentes e quiserem utilizar o telefone a discar a sua ativação ("84" + senha de ativação). Toda ligação que efetuar será bilhetada com o seu Número de Identificação. Declarando-se presente ao sistema, habilita àquele aparelho telefônico a recepção de ligações (internas e externas) para o seu Número de Identificação. Treine-os para declararem-se ausentes ("85") ou use um dos recursos de auto-extinção dos ramais virtuais. Declarando-se ausentes, ligações que chegarem para aquele ramal virtual serão tratadas conforme programado: desviadas ou recusadas.

32 RESTRIÇÕES A ESCOLHA DA SENHA DE ATIVAÇÃO

- Não podem haver dois Ramais Virtuais/IP com a mesma Senha de Ativação. Embora todas fiquem "invisíveis" ao operador, o **TGCO Active IP** á senhas repetidas.
- Uma senha não pode começar igual a outra senha de outro Ramal Virtual/IP (Ex.: se já houver uma senha "1567", o sistema não aceitará "15679" como senha. Se já houver uma senha "2", o sistema não aceitará qualquer outra começada por "2").
- Embora não obrigatório, o ideal é que se defina como regra geral o número de dígitos que se empregará nos Ramais Virtuais. Quanto menos dígitos para a senha, mais fácil de ativar o Virtual, mas menor o nível de segurança. Quanto maior o número de dígitos, mais longa é a discagem de ativação do Ramal Virtual, mas maior é a segurança. Poucos dígitos na escolha de senha limita também o número total de Ramais Virtuais no sistema. (O limite total é 200).

33 AGENDADOR DE LIGAÇÕES E/OU RECADOS

Nesta tela você poderá programar o **TGCO Active IP** para que ele possa lembrá-lo de algum recado, ou de fazer alguma ligação importante. Para isso, basta definir a data, a hora e o recado a ser dado (e o número do telefone a ser discado, se for o caso).

Criando Novos Agendamentos

Existem três maneiras diferentes de se agendar uma ligação ou recado. São elas:

- **Dia Definido:** ligações ou recados com uma única data de ocorrência, esta é a melhor opção a se fazer. Selecione esta opção, escreva a data específica da ocorrência do evento, e também seu horário, digite as outras informações necessárias (Número do Telefone e/ou Recado) e crie seu agendamento. O **TGCO Active IP** irá avisar ao usuário sobre este compromisso no dia e hora especificados, ***caso ele esteja sendo executado na máquina.***
- **Semanalmente:** Para ligações ou recados que ocorrem todas as semanas, está é a opção ideal a se fazer. Basta selecionar esta opção e escolher qual o dia da semana ocorrerá o evento. Também escreva seu horário e as outras informações necessárias (Número do Telefone e/ou Recado) e crie seu agendamento semanal. O **TGCO Active IP** irá avisar ao usuário sobre este compromisso no dia da semana e hora especificados, ***caso ele esteja sendo executado na máquina.***

- **Todos os Dias:** Para ligações ou recados que ocorrem diariamente, está a opção é a mais recomendada. Selecione esta opção e também o horário e as outras informações necessárias (Número do Telefone e/ou Recado) e crie seu agendamento diário. O **TGCO Active IP** irá avisar ao usuário sobre este compromisso todos os dias na hora especificada, **caso ele esteja sendo executado na máquina.**

Alterando ou Excluindo Agendamentos

Para alterar um agendamento feito, primeiro clique sobre o agendamento desejado na tabela. As informações sobre o agendamento clicado aparecerão na tela. Então basta alterar as informações desejadas e clicar em *Alterar Agendamento Selecionado* e o agendamento será atualizado na tabela.

Para excluir algum agendamento, basta clicar sobre o agendamento desejado na tabela e pressionar o botão *Excluir Agendamento Selecionado*. A tabela será automaticamente atualizada.

Outras Considerações

- Após a ocorrência de um agendamento, o **TGCO Active IP** avisa ao usuário se ele deseja excluir automaticamente o agendamento ocorrido da tabela de agendamentos.
- O **TGCO Active IP** avisa ao usuário a ocorrência dos agendamentos **caso ele esteja sendo executado na máquina.** Caso contrário o usuário não será avisado sobre a ligação ou recado agendado.

34 ESTATÍSTICAS DE SISTEMA

Neste tópico são apresentados alguns registros do **Sistema Active**, para efeito de análise técnica.

Órgão DTMF:

- **Tentativas de tomada de receptor MF:** número de vezes no **Sistema Active** que foi necessária a utilização de um órgão receptor MF para interpretar discagens.
- **Tomadas bem sucedidas de receptor MF:** Dentre as tentativas acima, quantas vezes a tomada foi bem sucedida. Diferenças significativas para o valor acima, significa sistema subdimensionado quanto a órgãos DTMF.
- **Tentativas de tomada de emissor MF:** Idem, para emissores MF, utilizados para discagens em troncos MF, a partir de **TGCO Active IP**, VKS, agendas e rediscagens em geral.
- **Tomadas bem sucedidas de emissor MF:** Idem acima.

Órgão VOX:

- **Tentativas de tomada de Órgão VOX:** Número de vezes no **Sistema Active** que foi necessária a utilização de um órgão falador VOX. Mesmo que o sistema não disponha de órgãos VOX, esse contador é movimentado.
- **Tomadas bem sucedidas de Órgãos VOX:** Dentre as tentativas acima, quantas vezes a tomada foi bem sucedida. Diferenças significativas para o valor acima, significa sistema subdimensionado quanto a órgãos VOX.

Órgãos DISA:

- **Tentativas de tomada de Órgão DISA:** Número de vezes no **Sistema Active** que foi necessária a utilização de um órgão emissor de mensagens faladas. Mesmo que o sistema não disponha de órgãos DISA, esse contador é movimentado.
- **Tomadas bem sucedidas de Órgãos DISA:** Dentre as tentativas acima, quantas vezes a tomada foi bem sucedida. Diferenças significativas para o valor acima, significa sistema subdimensionado quanto a órgãos DISA.

Órgãos Detectores de FAX:

- **Tentativas de tomada de Órgão DFAX:** Número de vezes no **Sistema Active** que foi necessária a utilização de um órgão detector de sinal de FAX.
- **Tomadas bem sucedidas de Órgãos DFAX:** Dentre as tentativas acima, quantas vezes a tomada foi bem sucedida.

Consultas ao Sentinela:

- **Tentativas de consulta:** Estando o software Sentinela ativo e reconhecido no sistema, esse contador é movimentado toda vez que uma ligação chega ao **Sistema Active** via entroncamento digital, indicando o número de consultas ao Sentinela.
- **Consultas bem sucedidas:** Dentre as tentativas acima, quantas vezes houve resposta do referido software externo, em tempo hábil (Veja Tempos do Sistema). Se não houve resposta em tempo hábil, o sistema aceita a ligação da forma em que veio. Discrepâncias significativas com o parâmetro acima significa problemas de comunicação entre o **Sistema Active** e o software externo (atrasos excessivos, rede com retardo) ou tempo de consulta inadequado. Veja help Sentinela.

Consultas ao Taritron:

- **Tentativas de Consulta:** Estando o sistema configurado para trabalhar juntamente com o tarifador externo TARITRON (Reduz\$Conta), esse contador é movimentado toda vez que uma ligação de saída é submetida à análise pelo tarifador na busca da melhor opção de operadora.
- **Consultas bem sucedidas:** Dentre as tentativas acima, quantas vezes houve resposta do referido software externo, em tempo hábil (Veja Tempos do Sistema). Se não houve resposta em tempo hábil, o sistema efetua a ligação utilizando seus próprios meios de escolha de operadora, baseada em tabela (Menor Custo). Discrepâncias significativas com o parâmetro acima significa problemas de comunicação entre o **Sistema Active** e o software externo (atrasos excessivos, rede com retardo) ou tempo de consulta inadequado.

35 TIPO AGENDAMENTO

Escolha qual o tipo deste agendamento (Dia Definido, Semanal ou Diário) e também escolha qual a data (para o caso de Dia Definido) ou o dia da semana (para o caso de Semanal) para a ligação ou recado que será agendado.

36 HORA AGENDAMENTO

Selecione a hora e o minuto para o agendamento. O campo de segundos é ignorado pelo software.

37 RECADO AGENDAMENTO

Preencha este campo com algum recado a ser dado ou, por exemplo, algum tópico importante a ser abordado para alguma ligação.

38 STATUS SERVIÇO NOTURNO ATIVO

Sempre que o Serviço Noturno ficar ativo, seja por intervenção manual do operador, seja por mecanismos automáticos programados para determinada hora (Tela de Configuração do Serviço Noturno), esse indicador fica ativo.

Diversas propriedades de ramais, troncos e sistema são contextuais ao Serviço Noturno.

39 STATUS TELESUORTE L.CONNECT CONECTADO

Esse indicador fica ativo sempre que o sistema está sendo monitorado ou acessado através de **MODEM**, para informação do operador. Os TeleSuporte L.Connects para serem bem sucedidos são vinculados a autorização prévia por intermédio de Senha para TeleSuporte L.Connect.

40 SLOT

O bastidor do **ACTIVE Advanced** tem uma certa capacidade de receber cartões de interface (Módulos). Cada interface do sistema é inserida numa posição de encaixe do bastidor. A essas posições de encaixe dá-se o nome de SLOTS.

41 CONFIGURAÇÃO GRUPO ATENDEDOR

Quando a aplicação requer que vários ramais toquem simultaneamente quando chega uma ligação externa, o **Sistema Active** o mecanismo de Grupo Atendedor. Um Grupo Atendedor é um agrupamento de ramais que devam ser chamados (tocam) sempre que uma ligação de entrada se faz presente numa linha externa. Um Grupo Atendedor pode ter de um a trinta ramais e um ramal pode fazer parte de vários Grupos Atendedores. Há grupos diurnos e noturnos, flexibilizando a forma com que as ligações são atendidas à noite.

Linhas analógicas (ou digitais PLA) são SEMPRE vinculadas a Grupos Atendedores. Já linhas digitais DDR não são intrinsecamente vinculadas a tais grupos. Podem porém ser atendidas por um desses grupos, bastando que a ligação que chega declare a intenção de tocar em um Grupo Atendedor Específico, pelo número discado pelo assinante chamador. Normalmente o número chave do estabelecimento é vinculado no Plano de Numeração.

Ao todo são oito os Grupos Atendedores DDR, associáveis a troncos analógicos e desses, quatro são associáveis também a troncos digitais.

Troncos Analógicos (ou digitais PLA)

Há duas formas de se programar Grupo Atendedor a um tronco analógico. Um tronco pode ter seu grupo atendedor particular (*Lista de Ramais Individual*) ou ser vinculado a uma lista global (*Grupo Atendedor DDR*). Quando muitos troncos têm o mesmo grupo de ramais atendedores, o segundo é o método mais prático.

Troncos Digitais

Troncos digitais DDR foram concebidos para chamar diretamente um ramal específico. Se por qualquer motivo deseja-se que um tronco digital toque em vários ramais **ao mesmo tempo**, utiliza-se também o conceito de Grupo Atendedor, fazendo a associação de um número interno no Plano de Numeração a um de quatro Grupos Atendedores DDR. Assim, cada vez que aquele número for chamado, tocam todos os ramais do grupo escolhido. O primeiro a atender passa a ser o titular da ligação, silenciando os demais. O equipamento dispõe de quatro Grupos Atendedores DDR independentes, capazes de criar quatro núcleos de atendimento simultâneo, normalmente associados ao número chave da dependência do usuário. Assim podemos ter até quatro números chave distintos, fazendo tocar grupos diferentes de ramal.

A associação entre o número chave e os Grupos Atendedores DDR faz-se no Plano de Numeração, fazendo com que o número chave não seja um ramal, mas vários. As intenções denominadas "Acesso a Grupo Atendedor DDR 1 a 4" devem ter seus códigos de acesso alterados de forma a coincidirem com o(s) número(s) chave(s) do usuário. Inclua os ramais a receberem os toques de chamada em torno de cada grupo utilizado.

Grupos Atendedores DDR têm cada um sua versão noturna e diurna, variando o grupo chamado conforme o Serviço Noturno esteja ativo ou não.

42 COMPARAÇÃO ENTRE GRUPO ATENDEADOR DDR E ACESSO A SETOR

São mecanismos semelhantes no acesso externo por linhas tronco a um grupo de ramais, mas têm características peculiares:

- O primeiro mecanismo é genérico, o segundo é especialmente destinado a grupos de atendimento tipo DAC (grupos de atendimento tipo assistência técnica, vendas, etc).
- O primeiro faz tocar indistintamente todos os ramais do grupo, o segundo pode ser programado para escolher um único ramal dentre os demais para atender a ligação, fazendo estatísticas de ocupação.
- Um ramal pode fazer parte de vários grupos atendedores, mas pode fazer parte de apenas um Setor.
- Os grupos Atendedores têm versão noturna e diurna, variando com o estado do Serviço Noturno, ao contrário do Acesso a Setores, que é indiferente.
- Os setores formam agrupamentos de ramais próximos entre si, e tem a característica de permitir captura de ligações dentro do setor.

43 STATUS ALARME DE FEIXE PCM30

Se o **Sistema Active** dispõe de Módulo TD ou Módulo TD Dual e há algum problema com o sinal fornecido pela concessionária local ou equipamento remoto, todos os troncos correspondentes àquele feixe digital são bloqueados, as ligações em curso são desligadas e esse alarme urgente é apresentado.

Contate sua assistência técnica ou a concessionária local, reportando o problema.

44 LINHAS DIGITAIS PLA

Modalidade de programação da placa de troncos digitais que a torna operacionalmente idêntica a uma linha analógica, com informação de chamada (dual do toque), ocupação (dual de abertura e fechamento de loop).

45 STATUS ALARME DE FALHA DE COMUNICAÇÃO

Sistema paralisado por incapacidade de comunicar-se com o Módulo de Telefonia.

Recorra a sua Assistência Técnica e reporte o problema.

46 MENU AJUDA

Use a Ajuda Online para esclarecer dúvidas sobre a operação do **TGCO Advaced** ou programações.

47 MENU SAIR

Usada para sair do **TGCO Active IP**. Observe contudo os seguintes pontos, antes de sair do **TGCO**:

- O ramal correspondente ao **TGCO Active IP** volta a ser um ramal comum.
- Se a posição **TGCO Active IP** estiver programada como Posição Operadora (Tela de Configuração Avançadas de Ramal) e se for a única Posição Operadora do sistema, os demais ramais quando discarem "9" receberão tom de erro.
-

48 TABELA DE FERIADOS

É a tabela com todos os feriados do ano que o serviço noturno utilizará para início e término automático.

- **Adicionando Feriado:** Para adicionar um novo feriado clique com o botão direito do mouse sobre

- a lista e escolha a opção "Adicionar Novo Feriado".
- **Removendo Feriado:** Para remover um feriado clique com o botão direito do mouse sobre o feriado e escolha a opção "Remover Feriado".
 - **Editando Feriado:** Para editar um feriado clique com o botão direito do mouse sobre o feriado e escolha a opção "Editar Feriado".

49 CONFIGURAÇÃO BILHETAGEM ALARMES

Caso o Sistema de Bilhetagem ou Exportação de bilhetes encontre algum obstáculo que impeça ou dificulte seu trabalho, um alarme é gerado, refletindo-se na tela dos TGCOS ativos e todos os métodos de alarme disponíveis.

As seguintes situações são possíveis:

Alarmes Urgentes:

- **Sistema de bilhetagem bloqueado por problemas:** Causado por dificuldade de acessos a disco. Tente a Ação Limpar Disco, sob pena de perda do buffer. Caso não funcione, contate a Leucotron.
- **Buffer de bilhetes entre 95% e 100% de capacidade:** O Sistema de coleta de bilhetes prevê dificuldades à vista. Não se trata de um alarme catastrófico, já que ainda há espaço para bilhetes, mas requer uma ação rápida. Verifique por que não há recolhimento de bilhetes.
- **Buffer de bilhetes cheio:** Está esgotada a capacidade de acúmulo de bilhetes. Desse momento em diante, o Sistema Active vai restringir as ligações, permitindo somente ligações por ramais cuja propriedade "Ramal trava bilhetagem" não estiver marcada. Ainda restam cerca de 200 registros de ligações voláteis, que serão utilizados emergencialmente, até que o buffer possa contê-las. Verifique por que não há recolhimento de bilhetes.

Alarmes não urgentes:

- **Mecanismo de exportação de bilhetes via serial travado por CTS ou XOFF:** Quando a metodologia de exportação é serial e o sistema externo não está apto a recolher os bilhetes, por tempo maior que 30s, esse alerta é enviado. Verifique o que há com o dispositivo de coleta. Não é grave a ocorrência, já que o sistema continua a armazenar bilhetes normalmente. Use a ação "Forçar Envio" para tentar liberar.
- **Mecanismo de exportação de bilhetes via socket UDP não consegue enviar:** Há algum problema na configuração da exportação de bilhetes via UDP. Não é grave a ocorrência, já que o sistema continua a armazenar bilhetes normalmente. Verifique portas local e remota.
- **Mecanismo de exportação de bilhetes via socket UDP não obtém confirmação externa:** Na metodologia de exportação via UDP, quando o modo protocolado está configurado, o sistema fica aguardando que o computador externo confirme a recepção do pacote enviado, através de uma mensagem-resposta de formato apropriado. Se não há resposta, ou a resposta não corresponde à esperada, o sistema tenta o re-envio do mesmo bilhete continuamente. A falta de resposta por tempo maior que 30s provoca esse alarme. Não é grave a ocorrência, já que o sistema continua a armazenar bilhetes normalmente. Verifique o que há de errado com o dispositivo recolhedor de bilhetes.
- **Mecanismo de exportação de bilhetes via CTI TCP não obtém confirmação externa:** Na metodologia de exportação via ACTIVE Tools, o sistema sempre aguarda que o computador externo confirme a recepção do pacote enviado. Se não há resposta, o sistema tenta o re-envio do mesmo bilhete continuamente. A falta de resposta por tempo maior que 30s provoca esse alarme. Não é grave a ocorrência, já que o sistema continua a armazenar bilhetes normalmente. Verifique o que há de errado com os Módulos ACTIVE Tools no caminho entre o PABX e o software recolhedor de bilhetes, e se esse software está ativo.

- **Buffer de bilhetes entre 50% e 75% de capacidade:** Alerta que o Sistema de bilhetagem está acima da metade da capacidade. É apenas um alerta.
- **Buffer de bilhetes entre 75% e 95% de capacidade:** Alerta que o Sistema de bilhetagem está acima de três quartos da capacidade. É apenas um alerta.

50 CONFIGURAÇÃO BILHETAGEM

Essa descrição refere-se a versão de softwares iguais ou superiores a 2.10.

O Sistema de Bilhetagem do Sistema Active é responsável pela coleta de dados sobre ligações telefônicas, para efeito de registro ou tarifação. É capaz de acumular milhares de ligações sem o auxílio de dispositivos externos.

- **Coleta de bilhetes:** É o ato de colecionar informações e armazená-las de forma não-volátil.
- **Exportação de bilhetes:** É o ato de retirar as informações do Sistema Active, para tratamento externo.

Estatísticas

As estatísticas dão uma noção da ocupação e do funcionamento do Sistema de Coleta de Bilhetes. São fornecidas as estatísticas de ocupação em disco (não volátil) e de registros em memória. O Sistema trabalha com as informações em memória e vai enviando-as para o disco na medida do possível.

Propriedades da Coleta de Bilhetes

Para que o Sistema de Bilhetagem receba informações, é necessário que o bilhetagem esteja "Ativa". Caso contrário, nenhuma informação de bilhetagem é armazenada. Cuide para que os Grupos de Acesso Externo aos quais as linhas estejam vinculadas estejam com a propriedade "Bilhetar ligações" ativa.

A coleta de bilhetes é independente da exportação de bilhetes. Desativar a coleta não desativa a exportação, nem apaga os bilhetes já recolhidos.

- **Filtro de ligações recebidas:** Marque essa opção se deseja que o sistema de bilhetagem armazene as ligações recebidas, para efeito de estatística ou controle. Não registrar ligações recebidas é opção mais econômica na questão de ocupação de espaço em bases de dados.
- **Bilhetagem de ligações DDR não encaminhadas:** Se essa opção estiver marcada, o sistema de bilhetagem registrará as ligações que chegaram via DDR que não foram completadas, por não terem ramais ou serviços correspondentes ao solicitado no plano de numeração. É uma opção de registro apenas para estatística de erro.
- **Ignora Ligações Gratuitas:** Marque essa opção quando desejar que o sistema não gere bilhetes quando a rede pública informar que uma ligação foi completada para terminal gratuito. Ex.: Ao invés de receber tom de ocupado, há centrais que enviam uma gravação informando que o terminal discado está ocupado. Marcando essa opção evita a bilhetagem nesse caso. Válido apenas para o caso de troncos digitais PLR.

Propriedades da Exportação de bilhetes - Métodos

Selecione nesse campo o método adotado para retirar os bilhetes coletados no Sistema Active. São quatro possíveis:

- **Ativo via ACTIVE Tools:** O Sistema Active tenta ativamente enviar bilhetes para um computador externo, utilizando a metodologia de transporte de informação utilizada pelos módulos ACTIVE Tools. Compatibilidade com o Taritron.
- **Passivo:** O Sistema Active não tenta enviar os bilhetes. Simplesmente coleta-os e armazena-os para que sejam buscados através de sistemas paralelos (TFTP).
- **Ativo via UDP/IP:** O Sistema Active tenta ativamente enviar bilhetes para um computador

externo, utilizando um pacote UDP/IP, para efeito de integração com softwares externos. Essa metodologia exige que sejam programados IP alvo para a recepção de bilhetes, porta local e porta remota. O sistema pode também funcionar em modo protocolado, aguardando feedback de recepção, antes que envie o próximo bilhete. Solicite à Leucotron o "Manual de Bilhetagem do Sistema Active" para detalhes do protocolo.

- **Ativo via serial:** O Sistema Active tenta ativamente enviar bilhetes para um computador externo, utilizando interface serial. Esse método não pode ser programado nem alterado por essa tela, por tratar-se de serviço intimamente dependente de recursos de hardware disponíveis. Essa metodologia é selecionada quando um Perfil compatível com bilhetagem serial é selecionado no TeleSuporte L.Connect. Solicite à Leucotron o "Manual de Bilhetagem do Sistema Active" para detalhes do protocolo.

Exportação de bilhetes via TFTP

Independente do método de exportação selecionado, os bilhetes acumulados pelo Sistema Active podem ser recolhidos em forma de arquivo texto, desde que o sistema disponha de Placa de Rede e o serviço TFTP esteja habilitado no TeleSuporte L.Connect. Solicite à Leucotron o "Manual de Bilhetagem do Sistema Active" para detalhes de formato do arquivo.

Para efeito de segurança, o recolhimento via TFTP pode ser restrito a um único computador na rede, bastando especificar o IP exclusivo.

51 STATUS URGÊNCIA DE BILHETAGEM

Este sinal adverte o operador sobre algum problema grave ou potencialmente grave que pode ter reflexos no sistema de coleta de bilhetes. Requer ou requererá interferência técnica no sistema.

Acesse Configuração/Bilhetagem e consulte o motivo do Alarme.

52 RAMAL INDIVIDUAL AGENDA

Cada ramal no **Sistema Active** pode criar uma agenda particular de números externos frequentemente chamados. Desse modo pode usar os recursos da "discagem abreviada" (discagem de agenda: 7+número da agenda). As agendas particulares são numeradas de 00 a 09, sendo que as numeradas de 10 a 99 são as Agendas de Sistema, acessíveis por todos. Se for necessário que uma ligação deva forçosamente sair por um Grupo de Acesso Externo específico, informe ao sistema.

Há duas formas de preencher as posições de agenda particulares: a primeira é usando recursos do **TGCO Active IP**: basta editar os campos. Não inclua o "zero" de tomar linha e **insira os dígitos exatamente como você discaria a partir do aparelho telefônico**. A segunda é utilizando recursos acessíveis pelo próprio ramal (códigos default 87 e 88). Nesse último caso, não é possível solicitar ao sistema que a ligação saia forçosamente por uma rota específica.

Dada a característica das programações aqui contidas, não é possível a utilização de configuração coletiva na programação dessa tela.

53 MENSAGENS DE ALERTA

Durante a execução do **TGCO Active IP** ocorrer mensagens referentes a ocorrências importantes do Sistema. Estas ocorrências ficarão registradas nesta tela para que as mesmas sejam analisadas posteriormente.

Vale lembrar que as mensagens que ocorrerem no sistema durante o tempo que o **TGCO Active IP** desligado, não são registradas.

Estas ocorrências podem ser excluídas clicando no botão *Limpar Ocorrências*.

Serão registradas no máximo 1000 ocorrências, sendo que após atingir este valor, as mais antigas serão substituídas pelas mais recentes.

54 BOTÕES VISÍVEIS DO TGCO ACTIVE IP

Caso não se queira visualizar todos os ramais e troncos do sistema, é possível ocultar os botões desejados. Nesta tela os Ramais e Troncos desejados podem ser removidos ou inseridos de uma maneira muito rápida e simples.

Clique sobre os itens, **desmarcando aqueles que serão ocultados**. Depois clique em *Oke* aguarde até que as teclas desejadas sejam ocultadas. Para marcar todos os Ramais, deixando-os visíveis, clique no botão *Selecionar todos Ramais*; e para marcar todos os Troncos, deixando-os visíveis, clique no botão *Selecionar todos Troncos*.

Para que se possa visualizar todos Ramais e Troncos para fazer, por exemplo, uma configuração coletiva, sem perder as informações de quem é visível ou oculto, basta clicar em *Visualizar Todos*. Depois de feita, por exemplo, a programação, basta clicar em *Visualizar os Marcados* que a tela voltará a ter apenas os botões selecionados.

Caso seja escolhida a opção *Ordenação dos Botões por Posição Física* na tela de Configurações de Monitor, todas as configurações desta tela serão perdidas e **todos os Botões se tornarão Marcados e Visíveis na Tela do TGCO Active IP**.

55 RAMAL CATEGORIA

Cada ramal no **Sistema Active** tem um conjunto de propriedades que lhes define certos privilégios ou categorização.

Categoria:

Quanto ao acesso a linhas tronco, podemos configurar um ramal:

- **Ramal Privilegiado:** Aquele que tem acesso irrestrito às linhas externas que pode alcançar. Disca para qualquer número, sem restrições.
- **Ramal Semi-Privilegiado:** Tem acesso a linhas tronco, mas tudo que disca é analisado. O sistema só permite que continue a disca, se obedecer a todas as tabelas de restrição às quais for vinculado. Todo ramal semi-privilegiado deve ser vinculado a pelo menos uma tabela de restrição e esta não pode estar vazia.
- **Ramal Semi-Restrito:** Não tem acesso direto às linhas tronco, para efetuar ligações. Somente pode receber linhas tronco por intermédio de operações de transferência, ou ligações recebidas via distribuição por grupo atendedor. Têm acesso a linhas tronco pertencentes a Grupos de Acesso Externo de natureza Conectado a um equipamento Privado.
- **Ramal Restrito:** Nunca pode acessar linhas tronco, nem por transferências. Sequer pode participar de conferências que participem linhas externas.
- **Ramal Semi-Restrito com Acesso a Agenda:** Tem acesso direto às linhas tronco somente através da Agenda para efetuar ligações. Somente pode receber linhas tronco por intermédio de operações de transferência, ou ligações recebidas via distribuição por grupo atendedor. Têm acesso a linhas tronco pertencentes a Grupos de Acesso Externo de natureza Conectado a um equipamento Privado.

Tabela Semi-Privilegiado

Todo ramal semi-privilegiado deve ser vinculado a pelo menos uma tabela de restrição. Marca-se neste campo uma ou mais das oito tabelas de restrição de sistema para um ramal categorizado privilegiado. Se o ramal não é semi-privilegiado, essa informação não tem significado.

Estado do Ramal

Pode-se ativar (ligado) ou desativar um ramal (Desligado). Um ramal desligado passa a apresentar seu botão na tela do **TGCO Active IP** transparente e ao tirar o fone do gancho não recebe tom de discar. Fica, para todos os efeitos, desligado do sistema.

Opções

- **Ramal de Apartamento:** Um ramal categorizado como Ramal de Apartamento é totalmente restrito a qualquer intenção, exceto chamar outro ramal e tomar uma única linha tronco (se sua categoria permitir). Um Ramal de Apartamento não pode programar nada, não pode sequer reter uma linha externa, logo também não pode transferir. É recurso muito útil em casos de condomínios e hotéis, onde os moradores não devem ter acesso a programações que podem acidentalmente colocar seu ramal fora de serviço.
- **Ramal Fechado:** ramal categorizado como Ramal Fechado é proibido de fazer ligação para outro ramal também programado como Ramal Fechado, facilidade muito útil em hotéis que não desejam que hóspedes liguem entre si, para evitar trotes. Nesse caso, programam os ramais de hóspedes como Ramais Fechados, enquanto que os ramais administrativos não devem ser.
- **Programado Como KS:** Quando se utiliza interfaces especiais que permitem a conexão de equipamentos KS-HB Executive, essa opção aparecerá automaticamente marcada se aquela posição já tiver, alguma vez, sido um KS-HB Executive. Útil para o operador conhecer quem são, ou quem foram os KS-HB Executive do sistema. Essa opção pode apenas ser **desmarcada** pelo operador, nunca marcada. Ao desmarcá-la o operador limpará todas as programações de tecla que aquele KS-HB Executive tem. Se desejar fazer com que um ramal seja KS-HB Executive, primeiramente desconecte-o de sua tomada e só depois desmarque essa informação, pois se estiver conectado, o KS se auto-reprogramará automaticamente.

Tabela de Roteamento a utilizar:

O Sistema ACTIVE comporta até dez tabelas de roteamento distintas. Um ramal qualquer do sistema pode ser associado a qualquer uma dessas tabelas. Cuide apenas que esteja convenientemente configuradas, antes que o usuário disque "0".

56 RAMAL INDIVIDUAL RESTRIÇÕES

Ramais semi-privilegiados têm suas discagens monitoradas pelas tabelas de restrição de sistema e também pelas tabelas de restrição individuais de ramais, caso programadas.

As regras de preenchimento, os tipos de entrada de tabela são as mesmas das Tabelas de Restrição de Sistema.

Dada a característica das programações aqui contidas, não é possível a utilização de configuração coletiva na programação dessa tela.

57 STATUS SENTINELA ATIVO

Sinaliza ao operador que o software filtro de ligações de entrada "Sentinela" está ativo e operacional.

58 STATUS ALARME DE BILHETAGEM

Este sinal adverte o operador sobre algum problema que interfere nos mecanismos de exportação automática de bilhete. Não é um alarme urgente, já que o sistema tem capacidade para acumular milhares de registros de bilhetagem. É uma advertência que alguma coisa impede o escoamento das informações para um computador externo, ou requer de alguma forma, atenção.

Acesse Configuração/Bilhetagem e consulte o motivo do alarme.

59 INSERIR NA LISTA

Caso tenha digitado um número de telefone e um nome de usuário, e queira adicioná-los à Lista Telefônica do **TGCO Active IP**, clique neste botão.

60 CONFIGURAÇÃO INDIVIDUAL DE RAMAIS

Cada ramal do sistema, independentemente do seu tipo, tem um grupo individual de propriedades. Clicando com o botão direito do mouse sobre o botão correspondente a um ramal, abre-se o menu de **Configuração Individual de Ramal**, apresentando as opções de programação, agrupadas por afinidade. O acesso a esses menus é protegido por senha. Opções desativadas significa que o nível de senha atual é insuficiente para alcançá-las.

Para fazer uma Programação Coletiva de Ramais, basta seguir as instruções do link indicado.

61 CONFIGURAÇÃO BILHETAGEM AÇÕES

Clicando sobre os botões de Ação, impomos certos procedimentos ao Sistema de Bilhetagem, que pode ajudar-nos a identificar problemas:

- **Atualizar Estatística:** A Tela de bilhetagem mostra a situação instantânea no momento em que foi aberta. Clicando nesse botão, a tela é remontada, fazendo refletir nela estatísticas atuais. Não há risco para bilhetes.
- **Forçar Envio:** Use esse botão para cortar qualquer temporização ou ignorar qualquer bloqueio de origem interna que esteja impedindo que um dos métodos ativos se manifeste. Se houver bilhetes no buffer de disco, devem ser imediatamente transmitidos (serial, rede UDP ou rede via ACTIVE Tools). Se o método de exportação for protocolado (aguarda resposta), continua sendo exigida a resposta. Não há risco para bilhetes.
- **Enviar Teste:** Exclusivamente para os métodos Ativos via UDP/IP ou serial, força o envio de uma linha de teste, para simples verificação. Aguardará resposta normalmente, no caso de modo protocolado no método UDP/IP. Não envia dados para o disco e não há risco para bilhetes.
- **Limpar Disco:** Procedimento extremo, que instrui ao sistema o apagamento completo do arquivo de bilhetes, que passa a vazio. Todos os bilhetes são irreparavelmente perdidos.

62 RAMAL INDIVIDUAL GERAL

Cada ramal do **Sistema Active** dispõe de informações próprias, particulares:

- **Número do Ramal:** Número principal do ramal no Plano de Numeração. Essa informação não pode ser alterada no **TGCO Active IP**, somente utilizando recursos do TeleSuporte L.Connect.
- **Nome do Ramal:** O **ACTIVE Advanced** sempre se referirá ao nome do usuário do ramal, ao enviar mensagens a visores de aparelhos KS ou **TGCO Active IP**. Caso não esteja preenchido o nome do usuário, usará o número.
- **Recado para Não Perturbe:** Se um ramal programa seu ramal com "Não Perturbe", qualquer outro ramal que tentar acessá-lo receberá tom de ocupado e, se possível, uma mensagem de esclarecimento. Receberá a mensagem contida nesse campo ou, na sua falta, a mensagem "Não Perturbe". Personalize sua mensagem usando expressões como: "Viajando", ou "Em reunião", frases com no máximo dezesseis caracteres.

Pressionando o botão "**Limpar todas Programações Atuais**", o sistema faz com que todas as programações desse ramal em particular sejam limpas, fazendo com que o comportamento do ramal seja o padrão.

Pressionando o botão "**Põe no Gancho**", o sistema desliga forçadamente o ramal, desfazendo todas as ligações em curso. Ele é posto no gancho, para todos os efeitos práticos.

Pressionando o botão "**Cores**", abrirá novas opções de cores para o ramal programado. Cada ramal pode ter sua cor personalizada. Para isto, selecione a cor desejada para este ramal pressionando este botão, e selecione a opção **Mostra Cor Individual de Cada Botão** na tela de configurações do monitor.

Dada a característica das programações aqui contidas, não é possível a utilização de configuração coletiva na programação dessa tela.

63 CONFIGURAR VISUALIZAÇÃO DAS MENSAGENS DE ALERTA

Algumas mensagens são apresentadas através de uma tela de alerta no centro do visor. A visualização ou não dessas mensagens pode ser configurada, conforme a natureza do estabelecimento e a necessidade ou não de sua apresentação. As opções são:

- **Visualizar uma vez por dia:** cada tipo de mensagem será apresentada somente uma vez por dia, sendo que se a mesma mensagem já tiver sido apresentada anteriormente, ficará somente registrada na tela de mensagens de alerta.
- **Visualizar sempre:** Todas as mensagens serão sempre apresentadas, tantas vezes quantas as ocorrências respectivas se apresentarem.
- **Nunca visualizar:** As mensagens não serão apresentadas na tela do operador, somente são registradas na tela de mensagens de alerta.

64 STATUS BILHETAGEM LIGADA

O indicador de Bilhetagem Ligada acende sempre que o Sistema de Bilhetagem estiver ativo, para simples controle do operador.

65 SELECIONADA LISTA

Caso o agendamento seja de alguma ligação cujo número esteja na Lista Telefônica do **TGCO Active IP**, clique neste botão para que a Lista Telefônica seja aberta. Depois clique sobre o número da Lista desejado e feche a lista telefônica. O número que foi clicado aparecerá automaticamente na tela do agendador.

66 TELEFONE AGENDAMENTO

Caso o agendamento seja de uma ligação a ser feita, preencha estes campos com o número do telefone que será discado na hora marcada e o nome da pessoa com a qual deseja-se falar. Estas informações podem ser facilmente obtidas caso o número a ser discado esteja na Lista Telefônica do **TGCO Active IP**. Basta clicar no botão *Selecionar número da Lista Telefônica*.

Caso este seja um agendamento de algum recado, basta deixar este campo em branco.

67 STATUS ALARME DE ROTAS VOIP

Sinaliza ao operador que há uma situação de alarme numa das **Rotas VoIP**, impedindo que ligações sejam encaminhadas por certo provedor. A urgência dessa ocorrência é relativa, já que podem ou não haver alternativas de roteamento, evitando a utilização do "caminho VoIP" que se apresenta com problemas. De forma geral, se houver vínculos de roteamento para a Rota VoIP alarmada, o **Sistema ACTIVE não encaminhará ligações para esse provedor**, até que o alarme seja eliminado.

O procedimento ao verificar esse alarme, é acessar a tela "Informações/Alarmes de Rotas Voip" para tomar ciência do tipo de alarme e localização.

68 TRANSFERÊNCIA ENTRE LINHAS TRONCO

Se por qualquer motivo for necessário transferir duas linhas tronco entre si, convoque uma

conferência incluindo a si próprio e as linhas a serem transferidas. Apresente os interlocutores e simplesmente reponha ao gancho. As linhas são transferidas e permanecem em conversação, nas seguintes regras:

- Pelo menos uma das linhas é digital ou VoIP: A ligação continua por tempo indeterminado, enquanto a linha VoIP ou digital escolhida como controladora permanecer na condição "ocupada". Caso ela acuse desocupação, a outra linha também é desligada.
- Ambas as linhas analógicas: A ligação se mantém, mas por tempo determinado, findo o qual ambas as linhas serão desligadas, sem aviso. O tempo de conversação pode ser configurado na tela "Configuração/Tempos do Sistema", Tempo de Auto-desligamento de linhas analógicas.