



**NEC**

# ***UNIVERGE SV8300***

---

## ***Manual do Usuário de Telefone Analógico***

**Revisão 1.0  
Julho 2010**



## **DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

A NEC reserva-se o direito de modificar as especificações, funções ou características a qualquer hora e sem comunicação prévia.

A NEC preparou este documento para uso de funcionários e clientes. As informações aqui contidas são propriedade da NEC e não deverão ser reproduzidas sem aprovação, por escrito da NEC. Todos os nomes de marcas e produtos mencionados neste documento são marcas registradas de suas respectivas empresas.

NEC Brasil S.A.



# CONTEÚDO

---

<b>1. INFORMAÇÕES GERAIS.....</b>	<b>1</b>
<b>2. OPERAÇÃO BÁSICA.....</b>	<b>2</b>
GUIA DE REFERÊNCIA.....	2
ATENDIMENTO DE CHAMADAS.....	4
REALIZAÇÃO DE CHAMADAS .....	4
DISCAGEM ABREVIADA DE RAMAIS/SISTEMA .....	4
RECEBENDO UMA 2º CHAMADA .....	4
RESERVA DE LINHA TELEFÔNICA.....	4
RETENÇÃO DE CHAMADAS .....	5
DESVIO DE CHAMADAS.....	5
CHAMADA DE CONFERÊNCIA 3 PARTES .....	5
<b>3. FACILIDADES COMERCIAIS .....</b>	<b>6</b>
CÓDIGO DE CONTA.....	6
SERVIÇO DE ANÚNCIO .....	6
SERVIÇO DE ANÚNCIO .....	7
MONITORAMENTO.....	7
CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO .....	8
RETORNO AUTOMÁTICO DE CHAMADA.....	8
DESVIO DE CHAMADAS – TODAS AS CHAMADAS.....	9
DESVIO DE CHAMADAS - NO CASO DE OCUPADO .....	10
DESVIO DE CHAMADAS – NÃO ATENDIDAS .....	10
DESVIO DE CHAMADAS - PROGRAMADA NO DESTINO.....	11
DESVIO DE CHAMADAS PARA DIFERENTES DESTINOS – TODAS AS CHAMADAS .....	11
DESVIO DE CHAMADAS PARA DIFERENTES DESTINOS – LINHA OCUPADA.....	13

---

DESVIO DE CHAMADAS PARA DIFERENTES DESTINOS – NÃO ATENDIDAS.....	15
ESTACIONAMENTO DA CHAMADA .....	16
CAPTURE DE CHAMADA .....	17
TRANSFERÊNCIA DE CHAMADA.....	18
CHAMADA EM ESPERA SOBRE RAMAL OCUPADO .....	18
CONFERÊNCIA (TRÊS/QUATRO PARTES).....	20
DISCAGEM ABREVIADA CONSECUTIVA .....	20
RETENÇÃO COM CONSULTA .....	21
CHAMADA DE SAÍDA (CHAMADA EXTERNA).....	21
NÃO PERTURBE.....	21
CLASSE EXECUTIVA .....	22
INTERCALANDO UM CHAMADA EXECUTIVA.....	22
BUSCA PESSOA EXTERNO.....	22
CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO FORÇADA.....	23
BUSCA RAMAL - PILOTO .....	23
RETENÇÃO DE CHAMADA.....	24
BUSCA PESSOA INTERNA.....	24
REDISCAGEM DO ÚLTIMO NÚMERO.....	24
LEMBRETE DE MENSAGENS .....	25
MENSAGEM DE VOZ EM ESPERA – SISTEMA .....	25
MENSAGEM DE VOZ EM ESPERA – INDIVIDUAL.....	26
ATENDIMENTO A TRONCO POR QUALQUER RAMAL (EM MODO NOTURNO) .....	27
CADEADO.....	27
REALOCAÇÃO DE RAMAIS.....	28
DISCAGEM ABREVIADA DE RAMAL.....	28
CHAMADA CONSECUTIVA.....	29
DISCAGEM ABREVIADA DO SISTEMA .....	29
LEMBRETE.....	29
RESERVA DE TRONCO - SAÍDA.....	30
INTRUSÃO.....	30

---

<b>4. FACILIDADES HOTELEIRAS .....</b>	<b>32</b>
DESPERTAR AUTOMÁTICO.....	32
STATUS CAMAREIRA .....	32
RESTRIÇÃO DE LIGAÇÕES NO QUARTO.....	33
HOT LINE.....	33
NÃO PERTURBE – HOTEL/MOTEL .....	33
INSERÇÃO DIRETA DE DADOS NO PMS .....	34
MENSAGEM DE ESPERA .....	34

Esta página foi intencionalmente deixada em branco



# 1. INFORMAÇÕES GERAIS

---

O seguinte item deve ser levado em consideração durante a análise deste Manual de Usuário:

- O acesso a muitas facilidades está baseado nas atribuições do sistema. Alguns códigos de acesso podem ser diferentes daqueles inseridos neste manual de usuário e nem todas as facilidades podem estar disponíveis em seu terminal.

## 2. OPERAÇÃO BÁSICA

### Guia de Referência

Chamada Externa	
Chamada Externa	Discar → Número do Telefone
Último Número CO/PBX Redisca	Discar *
Fila do Juntor	Receber Indicação de Juntor Ocupado → Discar 2
Desvio de Chamada	
<p><b>Configurar:</b> Discar o código de acesso da facilidade de Desvio de Chamada → Discar o número do ramal desejado.</p> <p><b>Cancelar:</b> Discar o código de cancelamento de Desvio de Chamada.</p>	

Chamada Interna	
Chamada de Ramal	Discar o Número do Ramal
Chamada Interna Com a Chamada em Andamento:	
Retenção	Tecla Flash
Transferência	Tecla Flash → Discar o Número do Ramal
Transferência Rápida para o Correio de Voz	Tecla Flash → Discar o Número do Ramal → <b>9</b>
Conferência	Tecla Flash → Atender a 2ª chamada → Tecla Flash.
Estacionamento de Chamada	<p><b>Configurar:</b> Tecla Flash → Discar o Estacionamento de Chamada – Código de acesso da facilidade do sistema → Discar <b>0~9</b></p> <p><b>Recuperar:</b> Discar o Estacionamento de Chamada – código de acesso de recuperação do Sistema → Discar <b>0~9</b>.</p>

<b>Chamadas Internas</b>	
Busca Pessoa Interno	Discar o código de acesso da facilidade de Busca Pessoa Interno → Falar.
Busca Pessoa Externo	Discar o código de acesso da facilidade de Busca Pessoa Externo → Falar.
Captura de Chamada - Direta	Discar o Código de chamada - direta → Discar o Número do Ramal.
<b>Discagem abreviada</b>	
Discagem abreviada do Sistema	Discar o código de <b>Discagem abreviada</b> → Discar a localização da Memória de Discagem abreviada (00~99).
Discagem abreviada do Ramal	Discar o código de <b>Discagem abreviada</b> → Discar a localização da <b>Memória de Discagem abreviada</b> .  Para programar os números na memória: Discar o código de programação de Discagem abreviada de Ramal → Discar o código abreviado a ser designado → Discar o código de acesso a linha telefônica e o número de telefone desejado.

## Atendimento de Chamadas

### TOQUE DE CHAMADAS

1. Retirar o fone do gancho.
2. Conversar.

**Nota 1:** *Existem distintos toques para chamadas internas e externas.*

**Nota 2:** *Quando a facilidade Atraso de Toque estiver ativada, a chamada será direcionada para o primeiro ramal de entrada. Se a chamada não for atendida após um número pré-programado de toques, ela também tocará no segundo ramal designado.*

## Realização de Chamadas

### CHAMADAS INTERNAS

1. Retirar o fone do gancho.
2. Discar o número do ramal ou **9** para telefonista.

**Nota 1:** *Ao fazer uma ligação de um terminal digital, discar 1 depois do número do ramal para mudar o toque de chamada para voz ou voz para toque de chamada.*

**Nota 2:** *Para acessar diretamente uma caixa de correio de voz pessoal, discar 7 depois do número do ramal.*

### CHAMADAS EXTERNAS

1. Retira o telefone do gancho.
2. Discar o código de acesso a linha telefônica, por exemplo: 0.
3. Discar o número do telefone.
4. Conversar.

## REDISCAGEM DO ÚLTIMO NÚMERO

1. Retirar o fone do gancho.
2. Discar o código de Rediscagem do Último Número \*.
3. Conversar.

## Discagem Abreviada de Ramais/Sistema

1. Retirar o fone do gancho.
2. Discar o código de Discagem abreviada .
3. Discar a localização da Memória de Discagem abreviada:
4. Conversar.

## Recebendo uma 2ª Chamada

### Com uma chamada em andamento:

1. Receber a Notificação de Alerta de Chamada.
2. Colocar o fone no gancho para desconectar a chamada atual.
3. Retirar o fone do gancho para atender a segunda chamada.

## Reserva de Linha Telefônica

### Após receber o tom de ocupado quando todas as linhas externas estiverem ocupadas:

1. Discar o código configurado de Reserva Linha Telefônica - **2**.
2. Colocar o fone no gancho.

**Nota:** *Quando uma linha externa estiver disponível, seu telefone tocará; retirar o fone do gancho e realizar a chamada (não é necessário discar o código de Acesso ao Juntor).*

## Retenção de Chamadas

### RETENÇÃO EXCLUSIVA

#### Com uma chamada em andamento:

Pressionar a tecla Flash.

**Nota 1:** *Se o fone for recolocado no gancho quando uma chamada estiver em retenção, isto fará com que a chamada retorne ao seu ramal.*

**Nota 2:** *Uma vez que a chamada tenha sido colocada em retenção, o telefone poderá ser utilizado para fazer outra chamada interna ou externa ou para acessar uma facilidade (por exemplo: Captura de Chamada). Colocar o fone no gancho novamente para retornar à chamada original.*

## Desvio de Chamadas

#### Com uma chamada em andamento:

1. Pressionar a tecla Flash.
2. Discar o número do ramal.
3. Anunciar a chamada (opcional).
4. Colocar o fone no gancho.

**Nota 1:** *Se o ramal chamado estiver ocupado, colocando o fone no gancho dará início a uma chamada em espera sobre ramal ocupado. Uma chamada em espera não atendida ou uma chamada transferida tocará novamente em seu terminal após um intervalo de tempo pré-programado.*

**Nota 2:** *Para retornar à chamada original, pressionar a tecla flash duas vezes.*

**Nota 3:** *Para transferir uma chamada diretamente para uma caixa de correio de voz pessoal, discar 2 depois de discar o número do ramal .*

## Chamada de Conferência 3 Partes

#### Com uma chamada interna em andamento:

1. Pressionar a tecla Flash.
2. Atender a segunda chamada (interna ou externa).
3. Anunciar conferência.
4. Pressionar a tecla Flash para estabelecer a conferência.

**Nota 1:** *Somente um participante externo pode fazer parte de uma conferência.*

**Nota 2:** *Uma conferência pode ser colocada em retenção pressionando-se o fone no gancho, a chamada de conferência retornará ao seu ramal.*

## 3. FACILIDADES COMERCIAIS

---

### Código de Conta

Esta facilidade permite que os usuários do ramal insiram um código de custo ou de tarifação de cliente (de até 16 dígitos) no sistema.

#### Para inserir um Código de Conta a partir de um ramal antes de acessar uma linha externa:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Inserir o código de acesso da facilidade de Código de Conta ou pressionar a tecla de acesso à facilidade do Código de Conta.
3. Inserir o Código de Conta.
4. Receber o tom de discar e discar o número desejado (incluindo o código de acesso da linha externa).

#### Para inserir um Código de Conta enquanto se estiver conectado a uma linha externa:

1. Pressionar a tecla **FLASH** e receber o tom de discar desta facilidade.
2. Inserir o código de acesso à facilidade de Código de Conta.
3. Inserir o Código de Conta e receber o tom de discar desta facilidade novamente.
4. Retornar à linha externa original pressionando a tecla **FLASH**.

- ou -

Discar um número de ramal para transferir a chamada.

### Serviço de Anúncio

Esta facilidade permite que os usuários do ramal gravem mensagens no Sistema de Resposta de Voz (VRS). Quando o usuário de um ramal discar o código de acesso a esta facilidade, ele recebe a mensagem correspondente do sistema.

#### Para acessar:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso ao Serviço de Anúncio aplicável.
3. Receber a mensagem.

#### Para apagar um anúncio:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de exclusão do Serviço de Anúncio.
3. Receber o tom de discar desta facilidade.
4. Discar o número do grupo do Serviço de Anúncio.
5. Colocar o fone no gancho.

#### Para gravar:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de gravação do Serviço de Anúncio.

3. Discar o número do grupo do Serviço de Anúncio e o número da mensagem VRS.
4. Receber tom de serviço ativado.
5. Gravar uma mensagem.
6. Colocar o fone no gancho.

## Serviço de Anúncio

### GRAVAÇÃO/REPRODUÇÃO/EXCLUSÃO

#### Para gravar uma mensagem:

1. Retirar o fone do gancho e receber o Tom de Discar.
2. Discar o código de acesso de gravação VRS e o número de mensagem VRS. Recebe tom por 3s.
3. Gravar a mensagem (duração máxima – 30 segundos).
4. Colocar o fone no gancho.

#### Para reproduzir uma mensagem:

1. Retirar o fone do gancho e receber o Tom de Discar.
2. Discar o código de acesso de reprodução de VRS e o número da mensagem VRS.
3. Receber a mensagem.
4. Colocar o fone no gancho.

#### Para excluir uma mensagem:

1. Retirar o fone do gancho e receber o Tom de Discar.
2. Discar o código de acesso de exclusão de VRS e o número da mensagem VRS.

3. Tom de Serviço ativado e recebido.
4. Colocar o fone no gancho.

## Monitoramento

Esta facilidade permite que o supervisor do grupo monitore uma chamada. A função de monitoramento não fornece indicações para as partes envolvidas (opcional).

#### Monitorar uma conversa/Cancelar a monitoração (somente o Supervisor):

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar de ramal.
2. Discar o código de acesso da facilidade de monitoração.
3. Discar o número do ramal a ser monitorado.
4. Monitorar a conversa via fone ou speaker.
5. Colocar o fone no gancho.

**Nota:** *O uso de dispositivos de monitoração, gravação ou audição para escutar, monitorar, recuperar ou gravar conversas telefônicas ou outras atividades sonoras, simultâneas ou não com sua transmissão, pode ser ilegal em certas circunstâncias de acordo com as leis federais ou estaduais.*

*Um parecer jurídico deve ser solicitado antes da implementação de qualquer prática que monitore ou grave qualquer conversa telefônica. Algumas leis federais e estaduais exigem alguma forma de notificação para todas as conversas tais como utilizar um bip ou outros métodos de notificação ou exigem o consentimento de todos os participantes antes de monitorar ou gravar uma conversa*

*telefônica. Algumas destas leis incorporam penalidades restritas.*

### **Código de Autorização**

Um Código de Autorização é um código numérico que irá temporariamente alterar a Classe de Serviço de um ramal ou a Classe de Serviço designada para aquele Código de Autorização. Esta nova Classe de Serviço permite o acesso a juntores, padrões de discagem e /ou facilidades que de outra forma, seriam restritas.

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Inserir o código de acesso da facilidade para o Código de Autorização.
3. Inserir o Código de Autorização.
4. Receber o tom de discar.
5. Inserir o número a ser chamado ou acessar a facilidade desejada.

### **CHAMADA PENDULAR**

Esta facilidade permite que o usuário alterne entre duas chamadas, conversando com uma delas enquanto a outra permanece em Retenção na mesma linha.

#### **Para ativar uma chamada pendular com uma chamada em andamento:**

1. Pressionar a tecla **FLASH** e receber o tom de discar desta facilidade.  
A primeira parte será colocada em Retenção de Consulta.
2. Discar o código de acesso da Facilidade de Retenção de Chamada e receber o tom de discar de ramal.
3. Discar o novo número e a segunda parte responderá.

4. Pressionar a tecla **FLASH**. A segunda parte será colocada em Retenção de Consulta.
5. Discar o código de acesso de Retenção de Chamada e a segunda parte será colocada em Retenção de Chamada. A primeira parte será conectada novamente.
6. Repetir os dois passos anteriores, quando necessário.

### **Retorno Automático de Chamada**

Esta facilidade permite que a parte chamadora configure Retorno Automático de Chamada quando houver uma condição de ocupado ou não atendimento. Quando o ramal ocupado ficar livre, o ramal que configurou o Retorno Automático de Chamada será chamado. Se a chamada de retorno automático não for atendida, o Retorno automático de chamada para o ramal configurado será inicializado imediatamente após o ramal chamado ter sido colocado no gancho depois de ter realizado uma chamada ou acessado uma facilidade.

1. Discar o número do ramal desejado e receber o tom de ocupado ou o tom de chamada.
2. Discar **2** e receber o tom de serviço ativado (se o código de acesso da facilidade de acesso a um dígito estiver habilitado) somente para o tom de ocupado.

**- ou -**

Pressionar a tecla **FLASH** e receber o tom de discar. Discar o código de acesso da facilidade de Retorno Automático de Chamada se o tom for de ocupado, discar **2** se for o tom de chamada e receber o tom de serviço ativado.



3. Colocar o fone no gancho.
4. Quando o ramal ocupado ficar livre, o ramal que configurou o Retorno Automático de Chamada irá tocar. O mesmo acontecerá se o ramal que não atendeu iniciar ou atender uma chamada primeiro ou acessar uma facilidade e, em seguida, ficar livre.
5. Ao atender, o ramal originalmente chamado irá tocar.

**Nota:** *Múltiplos Retornos Automáticos de Chamada pode ser configurados repetindo-se o procedimento acima.*

#### **Para cancelar o Retorno Automático de Chamadas:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento do Retorno Automático de Chamadas e receber o tom de serviço ativado.

### **Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas**

Esta facilidade permite que todas as chamadas direcionadas para um ramal em particular sejam novamente encaminhadas para um destino alternativo, sem considerar se o ramal está ocupado ou livre.

#### **Para configurar o Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o número do ramal alvo desejado e receber o tom de serviço ativado.

#### **Para configurar o Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas - Externas:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o código de acesso ao juntor e o número do telefone desejado.

#### **Para monitorar o Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas:**

1. Retirar o fone do gancho.
2. Quando o Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas foram configuradas, um tom de discagem especial será ouvido.
3. Colocar o fone no gancho.

#### **Para cancelar o Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento do Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas e receber o tom configurado de serviço ativado.

## Desvio de Chamadas - No Caso de Ocupado

Esta facilidade permite que uma chamada para um ramal ocupado seja encaminhada para um ramal designado, Terminal da Telefonista ou correio de voz.

### Para configurar o Desvio de Chamadas – Em Caso de Ocupado:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Desvio de Chamadas - Em Caso de Ocupado e receber o tom de discar da facilidade.
3. Discar o número do ramal desejado e receber o tom de serviço ativado.

### Para configurar o Desvio de Chamadas – Em Caso de Ocupado - Externo:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso a facilidade de Desvio de Chamadas – Em Caso de Ocupado e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o código de acesso a linha telefônica e o número de telefone desejado.
4. Esperar até que o tom de serviço ativado seja recebido.
5. Colocar o fone no gancho.

### Para cancelar o Desvio de Chamadas – Em caso de Ocupado - Externo:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento do Desvio de Chamada e receber o tom de serviço ativado.

## Desvio de Chamadas – Não Atendidas

Quando uma chamada é realizada para um ramal que não atende, esta facilidade desvia a chamada para um outro ramal, um Terminal de Telefonista ou correio de voz.

### Para configurar o Desvio de Chamadas - Não Atendidas:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Desvio de Chamadas – Não atendidas e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o número do ramal desejado e receber o tom de serviço ativado.

### Para configurar o Desvio de Chamadas - Não Atendidas - Externas:

1. Retirar o fone do gancho e receber o Tom de Discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Desvio de Chamada – Não Atendidas e receber o tom de discar da facilidade.
3. Discar o código de acesso a linha telefônica (0) e o número do telefone desejado.
4. Esperar até que o tom de serviço ativado seja recebido.
5. Colocar o fone no gancho.

### Para cancelar o Desvio de Chamadas – Não Atendidas:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código específico de Desvio de Chamadas - Não Atendidas e receber o tom de serviço ativado.

## **Desvio de Chamadas - Programada no Destino**

Esta facilidade permite que o usuário do ramal (A) configure o Desvio de Chamada – Todas as Chamadas de um outro ramal (B) dentro do sistema para o ramal do usuário (A).

### **Para configurar o Desvio de Chamada – Programada no Destino a partir do Ramal de Destino:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso específico da facilidade de Desvio de Chamadas – Programada no Destino e receber o tom de discar.
3. Discar o número do ramal a ser desviado e receber o tom de serviço ativado.

### **Para cancelar o Desvio de Chamadas – Programada no Destino a partir do Ramal de Destino:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento do Desvio de Chamadas – Programada no Destino e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o número do ramal do usuário (ramal desviado) e receber o tom de serviço ativado.

### **Para cancelar o Desvio de Chamadas – Programada no Destino a partir do Ramal da Chamada desviada:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento de Desvio de Chamadas – Programada no destino e receber o tom de serviço ativado.

## **Desvio de Chamadas para diferentes destinos – Todas as Chamadas**

Esta facilidade permite que as chamadas internas e externas para um ramal ocupado sejam reencaminhadas para diferentes destinos individualmente, sem considerar se o ramal está ocupado ou livre. De acordo com o tipo de chamada entrante (Ramal, Linha externa, Tie Line, ou uma chamada terminada a partir da central interna ou via CCIS), o Desvio de Chamadas para diferentes destinos pode ser selecionado.

Para ativar o Desvio de Chamada para diferentes destinos, são necessárias as configurações tanto do Desvio de Chamadas para diferentes destinos quanto do Desvio de Chamadas. Para as configurações do Desvio de Chamadas consultar a descrição de Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas na página, 9.

### **Para configurar o Desvio de Chamadas para diferentes destinos – Todas as Chamadas:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Desvio de Chamadas Diferentes Destinos – Todas as Chamadas e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o número de destino desejado (0~9) e receber o tom de serviço ativado.
4. Colocar o fone no gancho.

**Para monitorar o Desvio de Chamadas para diferentes destinos – Todas as Chamadas:**

1. Retirar o fone do gancho.
2. Ao configurar o Desvio de Chamadas para diferentes destinos – Todas as Chamadas, um tom de discagem especial será ouvido, se a configuração foi realizada pela programação do sistema.
3. Colocar o fone no gancho.

**Destino do Número**

<b>Número</b>	<b>Destino</b>
0	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas (Bloco 0)
1	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas (Bloco 1)
2	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas (Bloco 2)
3	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas (Bloco 3)
4	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas (Bloco 4)
5	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas (Bloco 5)
6	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas (Bloco 6)
7	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas (Bloco 7)
8	Rama alvo para Desvio de Chamadas – Todas as Chamadas
9	Discagem abreviada de Ramal

### **Para cancelar o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso do Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Todas as Chamadas e receber o tom configurado deste serviço.
3. Colocar o fone no gancho.

### **Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada**

Esta facilidade permite que as chamadas internas e externas para um ramal ocupado sejam reencaminhadas para destinos separados. Os destinos podem ser um ramal interno, Terminal de telefonista ou correio de voz. O Desvio de Chamadas ou o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos pode ser selecionado de acordo com o tipo do chamador (Ramal/Linha externa. /Tie Line) ou da chamada terminada a partir da central interna ou via CCIS.

Para ativar o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos, são necessárias as configurações tanto do Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos quanto do Desvio de Chamadas. Para as configurações do Desvio de Chamadas, consultar a descrição de [Desvio de Chamadas – Linha Ocupada na página 10](#).

### **Para configurar o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Desvio de Chamadas – Linha Ocupada e receber o tom de discar da facilidade.
3. Discar o número do destino (0~9) e receber o tom configurado deste serviço.
4. Colocar o fone no gancho.

**Para monitorar o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada:**

1. Retirar o fone do gancho.
2. Quando o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada for configurado, um tom de discagem especial será ouvido se a configuração tiver sido realizada pela programação do sistema.
3. Colocar o fone no gancho.

**Para cancelar o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento do Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada e receber o tom configurado deste serviço.
3. Colocar o fone no gancho.

**Número Destino**

<b>Número</b>	<b>Destino</b>
0	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada (Bloco 0)
1	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada (Bloco 1)
2	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada (Bloco 2)
3	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada (Bloco 3)
4	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada (Bloco 4)
5	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada (Bloco 5)
6	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada (Bloco 6)
7	Ramal alvo para Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Linha Ocupada (Bloco 7)
8	Ramal alvo para Desvio de Chamadas – Linha Ocupada
9	Discagem Abreviada de ramal

## Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Não Atendidas

Esta facilidade permite que as chamadas internas e externas para ramais que não atendem sejam reencaminhadas para destinos individuais. O Desvio de Chamadas ou o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos pode ser selecionado de acordo com o tipo do chamador (Ramal/Linha Externa /Tie Line) ou da chamada terminada a partir da central interna ou via CCIS.

Para ativar o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos, são necessárias as configurações tanto do Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos quanto do Desvio de Chamadas. Para as configurações do Desvio de Chamadas, consultar a descrição de Desvio de Chamadas – Sem Resposta na página 10.

### Para configurar o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Não Atendidas:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Não Atendidas e receber o tom e discar da facilidade.
3. Discar o número de destino desejado (0~9) e receber o tom configurado deste serviço.
4. Colocar o fone no gancho.

### Número Destino

Número	Destino
0	Ramal Alvo para Desvio de Chamada para Diferentes Destinos – Não Atendidas (Bloco 0)
1	Ramal Alvo para Desvio de Chamada para Diferentes Destinos – Não Atendidas (Bloco 1)
2	Ramal Alvo para Desvio de Chamada para Diferentes Destinos – Não Atendidas (Bloco 2)
3	Ramal Alvo para Desvio de Chamada para Diferentes Destinos – Não Atendidas (Bloco 3)
4	Ramal Alvo para Desvio de Chamada para Diferentes Destinos – Não Atendidas (Bloco 4)
5	Ramal Alvo para Desvio de Chamada para Diferentes Destinos – Não Atendidas (Bloco 5)
6	Ramal Alvo para Desvio de Chamada para Diferentes Destinos – Não Atendidas (Bloco 6)
7	Ramal Alvo para Desvio de Chamada para Diferentes Destinos – Não Atendidas (Bloco 7)
8	Ramal Alvo para Desvio de Chamada para Diferentes Destinos – Não Atendidas
9	Discagem Abreviada de Ramal

### Para monitorar o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Não Atendidas:

1. Retirar o fone do gancho.
2. Quando o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Não Atendidas for configurado, um tom de discagem especial será ouvido se a configuração tiver sido realizada pela programação do sistema.
3. Colocar o fone no gancho.

**Para cancelar o Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Não Atendidas:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento do Desvio de Chamadas para Diferentes Destinos – Não Atendidas e receber o tom configurado deste serviço.
3. Colocar o fone no gancho.

**Estacionamento da Chamada**

Esta facilidade permite que o usuário do ramal ou a telefonista coloque uma chamada em uma área designada de Estacionamento de Chamada. O usuário do ramal ou a telefonista ficará, então, livre para processar outras chamadas. Esta facilidade está disponível em todo o sistema e para grupos individuais de ramais.

**ESTACIONAMENTO DE CHAMADAS – SISTEMA**

Quando uma chamada for estacionada pelo Sistema de Estacionamento de Chamadas, a mesma poderá ser recuperada do Estacionamento por qualquer ramal do sistema.

**Para colocar uma chamada em Estacionamento de Chamadas - Sistema:**

1. Pressionar a tecla FLASH e receber o tom de discar desta facilidade.
2. A chamada em andamento será colocada Em Retenção de Consulta.
3. Discar o código de acesso da facilidade Estacionamento de Chamadas – Sistema e receber o tom configurado deste serviço.
4. Colocar o fone no gancho.

**Para recuperar uma chamada do Sistema de Estacionamento de Chamadas (através do número do ramal):**

1. De qualquer ramal, retirar o fone do gancho e receber o tom de discar interno.
2. Discar o código de acesso de recuperação do Estacionamento de Chamadas - Sistema.
3. Discar o número do ramal que configurou o Estacionamento de Chamadas - Sistema.
4. Conversar.

**ESTACIONAMENTO DE CHAMADAS – GRUPO**

Quando uma chamada for estacionada através da facilidade de Estacionamento de Chamadas – Grupo, a mesma poderá ser recuperada por qualquer ramal pertencente ao grupo onde a chamada foi originalmente estacionada.

**Para colocar uma chamada em Estacionamento de Chamadas – Grupo:**

1. Pressionar a tecla FLASH e receber o tom de discar desta facilidade.
2. A chamada em andamento será colocada em Retenção de Consulta.
3. Discar o código de acesso da facilidade de Estacionamento de Chamadas - Grupo.



4. Discar o número de localização do Estacionamento de Chamadas - Grupo (1~8) e receber o tom configurado deste serviço. (Se o número de Estacionamento da Chamada estiver ocupado, discar um outro número de localização utilizando a facilidade de Distribuição Uniforme de Chamadas até que a localização de estacionamento de Chamada seja acessada).
5. Receber o tom configurado deste serviço.
6. Colocar o fone no gancho.

**Para recuperar uma chamada do Estacionamento de Chamadas – Grupo:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar interno.
2. Discar o código de acesso de recuperação de Estacionamento de Chamadas - locatário.
3. Discar o número de localização do Estacionamento de Chamadas - Grupo (1~8).
4. Conversar.

### **Captura de Chamada**

Esta facilidade permite que o usuário do ramal atenda qualquer chamada direcionada para um outro ramal, para um ramal dentro de seu próprio Grupo de Captura de Chamada ou para um ramal com um Grupo de Captura de Chamada diferente. Três métodos para Captura de chamada estão disponíveis: Captura de Chamada - Direta, Captura de Chamada – Grupo e Captura de Chamada – Grupo Designado.

### **CAPTURA DE CHAMADA - DIRETA**

Este método permite que o usuário do ramal capture uma chamada de qualquer outro ramal no sistema discando um código específico de acesso da facilidade de Captura de Chamada e o número do ramal chamado.

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar interno.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Captura de Chamada - Direta e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o número do ramal que receberá a chamada.
4. Conversar.

### **CAPTURA DE CHAMADA - GRUPO**

Este método permite que o usuário do ramal atenda quaisquer chamadas direcionadas para outros ramais em seu grupo de captura de chamadas pré-configurado discando um código de acesso da facilidade de Captura de Chamada - Grupo.

**Tocando um telefone em seu Grupo de Captura de Chamada:**

1. Retirar o fone do gancho em um ramal e receber o tom de discar interno.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Captura de Chamada - Grupo.
3. Conversar.

## **CAPTURA DE CHAMADA - GRUPO DESIGNADO**

Este método permite que o usuário atenda uma chamada entrante direcionada para um outro grupo discando o código de acesso da facilidade de Captura de Chamada – Grupo Designado e qualquer ramal que pertença ao grupo do ramal que esta tocando.

### **Tocando um Telefone em outro Grupo de Captura de Chamada:**

1. Retirar o fone do gancho em um ramal e receber o tom de discar.
2. Discar qualquer número de ramal dentro do Grupo de Captura de Chamadas ao qual pertença o ramal que está tocando.
3. Discar o código de acesso da facilidade de Captura de Chamada – Grupo Designado.
4. Conversar.

## **Transferência de Chamada**

Esta facilidade permite que o usuário do ramal transfira diretamente uma chamada para outro ramal no sistema com o auxílio da telefonista.

### **TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS – TODAS AS CHAMADAS**

Esta facilidade permite que o usuário transfira chamadas de entrada ou de saída para outro ramal dentro do sistema sem auxílio da telefonista.

### **Para transferir uma chamada em andamento de um Telefone Analógico:**

1. Pressionar a tecla FLASH e receber o tom de discar desta facilidade.
2. Discar o terceiro número e receber o tom de chamada.
3. Colocar o fone no gancho antes que a terceira parte atenda. A primeira e a terceira partes serão conectadas quando a terceira atender.  
- ou -  
Esperar que a terceira parte atenda e anunciar a transferência enquanto aguarda a primeira parte na Retenção de Consulta. Quando o usuário do ramal atender, a primeira e a terceira partes serão conectadas automaticamente.

## **Chamada em espera sobre ramal ocupado**

Esta facilidade proporciona a determinados ramais ou chamadas externas a facilidade de chamada em espera sobre ramal ocupado. Dois métodos são fornecidos: método de chamada em espera, que permite que um ramal ou parte externa fique em espera sobre um ramal ocupado e método de transferência, que permite que uma chamada externa transferida fique em espera sobre um ramal ocupado.

### **Para Estabelecer método da chamada em espera:**

1. Discar o número do ramal desejado e receber o tom de ocupado.
2. Pressionar a tecla FLASH. O tom de discar será recebido.
3. Discar o código de acesso da facilidade Camp-On (chamada em espera) e receber o tom de chamada especial.  
O Tom de Camp-On (4 tons de burst) será enviado para o ramal ocupado.

**Para estabelecer método de transferência com uma chamada externa em andamento:**

1. Pressionar a tecla FLASH. A chamada em progresso permanecerá em Retenção de Consulta e o tom de discar será recebido.
2. Discar o ramal desejado e receber o tom de ocupado.
3. Pressionar a tecla FLASH. O tom de discar da facilidade será recebido.
4. Discar o código de acesso da facilidade e receber o tom de serviço, dois tons distintos serão enviados para o ramal ocupado.
5. Colocar o fone no gancho.

**Para atender uma chamada em espera sobre ramal ocupado de qualquer ramal:**

1. Receber o tom de Chamada em Espera.
2. Em um Telefone Analógico, pressionar a tecla Flash e discar o código de acesso da facilidade de Retenção de Chamada.

**Para atender uma chamada em espera sobre ramal ocupado (método de Chamada em Espera – chamadas externas) de qualquer ramal:**

1. Receber o tom de Chamada em Espera.
2. Pressionar a tecla Flash. A chamada atual será colocada em Retenção de Chamada sendo que a chamada em espera será automaticamente atendida.
3. Para alternar entre as duas chamadas, pressionar a tecla FLASH.  
- ou -
1. Receber o tom de Chamada em Espera.
2. Completar a chamada existente e colocar o fone no gancho.
3. A chamada Em Espera será automaticamente terminada.
4. Retirar o fone do gancho.

## Conferência (Três/Quatro Partes)

Esta facilidade permite ao usuário do ramal a habilidade de adicionar uma outra parte (telefone externo ou ramal) à chamada em andamento. Os usuários de Telefones Analógicos podem adicionar até mais um participante e os usuários de Telefones Digitais podem adicionar até dois participantes.

### Para adicionar uma terceira parte:

1. Pressionar a tecla FLASH. A primeira parte será colocada em retenção e o tom de discar desta facilidade será recebido.
2. Discar a segunda parte (seja outro número de ramal ou um código de acesso a linha telefônica (0), mais o número externo).
3. Esperar até que a segunda parte atenda.
4. Pressionar a tecla **FLASH**. Uma conferência entre três partes estará estabelecida.

## Discagem Abreviada Consecutiva

Para a Discagem Abreviada, todos os dígitos são registrados como Código de Discagem Abreviada. No caso da Discagem Abreviada Consecutiva, a parte comum do número é registrada como código de discagem abreviada. Os dígitos remanescentes de cada número são discados por ramais individuais.

Exemplo:

0 1 5 1 6 7 5 3 X X X X

Dígitos armazenados enviaram dígitos adicionais através da Discagem Abreviada realizada pelo chamador

### Para fazer uma Discagem Abreviada Consecutiva:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Discagem Abreviada.
3. Discar o código abreviado.
4. Discar os dígitos remanescentes do número ou utilizar uma tecla DSS para discar um número de Discagem Abreviada do ramal armazenado.

## Retenção com Consulta

Esta facilidade permite que o usuário retenha qualquer chamada de linha telefônica de entrada ou de saída, chamada de tie line ou quaisquer chamadas dentro da central enquanto realize uma chamada para outro usuário de ramal dentro do sistema.

### Para reter a chamada original e realizar uma segunda chamada:

1. Pressionar a tecla FLASH.
2. A chamada original será colocada em retenção e receberá a Música de Retenção quando houver.
3. Discar um número de ramal interno e receber o tom de chamada.
4. O segundo ramal atenderá. A chamada original estará agora em Retenção de Consulta.

### Para voltar à chamada original:

Em qualquer um dos casos a seguir, o ramal chamador poderá retornar para a chamada original pressionando-se a tecla **FLASH**.

- Se o segundo ramal chamado estiver ocupado.
- Se o ramal chamador não puder acessar o segundo ramal devido à restrição.
- Se o segundo ramal não atender.

## Chamada de Saída (Chamada Externa)

Esta facilidade permite que qualquer usuário do ramal possa acessar uma linha telefônica discando um código de acesso e recebendo um novo tom de discar. O usuário pode, então, discar o número do telefone desejado.

### Para realizar uma chamada externa:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar do ramal.
2. Discar o código de acesso a linha telefônica (0).
3. Receber o tom de discar externo.
4. Discar o número externo desejado.

## Não Perturbe

Esta facilidade restringe as chamadas de entrada para um ramal e pode ser configurada por um ramal individual. O fato de colocar o ramal em Não Perturbe (DND) não impede que tal ramal origine uma chamada de voz. Esta facilidade também permite que um ramal garanta a privacidade contra interrupções telefônicas enquanto uma chamada estiver em andamento.

### Para configurar:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade Não Perturbe e receber o tom de serviço ativado.
3. Colocar o fone no gancho.

### Para cancelar:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento de Não Perturbe e receber o tom de serviço ativado.
3. Colocar o fone no gancho.

## Classe Executiva

Esta facilidade permite que uma classe VIP seja designada a um ramal. Isto proporciona um toque especial para um ramal chamado quando este ramal estiver livre. Ele envia automaticamente três tons de burst para o ramal chamado quando o outro ramal estiver ocupado se a chamada foi originada a partir de um ramal com atribuição de Classe VIP.

### Para iniciar uma Chamada Classe Executiva:

1. Retirar o fone do gancho do ramal com atribuição de classe VIP.
2. O ramal disca para outro ramal.
3. Se o ramal chamado estiver ocupado, três tons de burst serão enviados para a parte chamadora a fim de indicar que há chamada em espera.
4. A parte chamada pode desligar e atender a Chamada Classe Executiva.

5. Se o ramal chamado estiver livre, um toque diferente será enviado para a parte chamada a fim de indicar que uma Chamada Classe Executiva está na espera.

## Intercalando um Chamada Executiva

Esta facilidade permite que os usuários selecionados sobreponham uma condição de ocupado em um ramal chamado. Um tom de aviso será transmitido para ambos os ramais na chamada ocupada antes da condição de ocupado ser sobreposta e, em seguida, uma Conferência de três partes será estabelecida.

1. Ao ouvir o tom de ocupado, pressionar a tecla FLASH e receber o tom de discar desta facilidade.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Sobreposição Executiva. Um tom de aviso será transmitido para ambas as partes.
3. O ramal fará, então, uma Conferência de Três partes.

## Busca Pessoa Externo

Esta facilidade permite que o usuário do ramal, ou a telefonista, disque o acesso ao equipamento local de busca pessoa de voz e conecte automaticamente ambas as partes depois que a parte procurada atendeu a busca discando um código de acesso.

### Para realizar a busca:

1. O ramal chamador disca o código de acesso da facilidade de Busca Pessoa Externo e recebe o tom de chamada contínuo por 1 segundo.
2. O ramal chamador busca a parte desejada.
3. O ramal chamador permanece fora do gancho ou desliga.

**Para atender:**

1. A parte procurada disca o código de acesso de Busca Pessoa.
2. A parte procurada será imediatamente conectada à parte chamadora.

**De qualquer ramal (operação com atraso):**

1. A parte procurada disca o código de acesso de Busca Pessoa.
2. A parte procurada recebe o tom de chamada.
3. O ramal chamador toca.
4. O ramal chamador é atendido e imediatamente conectado à parte procurada.

**Código de Autorização Forçada**

Esta facilidade força o usuário a inserir um Código de Autorização (até 8 ou 10 dígitos) para todas as chamadas de saída. O Código de Autorização deve ser discado antes do número de saída. As chamadas são processadas somente quando os Códigos de Autorização discados forem válidos.

**Ao realizar uma chamada de saída:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Inserir o código de acesso da facilidade de Código de Autorização Forçada e receber o tom configurado deste serviço.
3. Inserir o Código de Autorização Forçada (até 8 ou 10 dígitos) e receber o tom de discar.
4. Discar o número desejado.

**Busca Ramal - Piloto**

Esta facilidade permite que o usuário do ramal busque um grupo de ramais simultaneamente discando um número piloto. No máximo 32 ramais podem ser designados para um grupo de busca e estará associado ao número piloto. Após o atendimento por um ramal do grupo a busca cessará.

**Para buscar um grupo de ramais:**

1. Retirar o fone do gancho e receber um tom de discar.
2. Discar o número piloto para um grupo de busca desejado.

**Para atender a busca:**

1. Quando a chamada de busca termina, os ramais chamados tocam.
2. Atender o toque de busca da parte chamadora.
3. A busca será interrompida depois que um dos ramais procurados atender.

## Retenção de Chamada

Esta facilidade permite que o usuário retenha uma chamada em andamento pressionando a tecla flash e discando o código de acesso da facilidade de Retenção de Chamada. Esta linha poderá, então, ser utilizada para originar uma outra chamada ou retornar para uma chamada previamente retida.

### Para reter uma chamada em andamento:

1. Pressionar a tecla **FLASH** e receber o tom de discar especial.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Retenção de Chamada e receber o tom de discar.
3. A chamada em andamento será retida e o ramal poderá realizar uma nova chamada.

### Para liberar uma chamada e retornar à chamada original:

1. Desligar para liberar a chamada em andamento.
2. A chamada original tocará novamente no ramal.
3. Retirar o fone do gancho e continuar com a chamada original.

## Busca Pessoa Interna

Esta facilidade permite que os usuários efetuem a facilidade de busca pessoa através dos alto falantes internos dos telefones digitais dentro de uma área designada ou de todas as áreas.

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar do ramal.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Busca Pessoa na Área Interna desejada ou para todas as áreas.
3. Buscar a parte desejada.

## Rediscagem do Último Número

Esta facilidade permite que os usuários façam a rediscagem do último número de ramal para ramal ou de número externo que discaram utilizando uma tecla de acesso ou um código de acesso da facilidade. Isto é útil quando o ramal chamado estiver ocupado ou não atender.

### Para rediscar o último número:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Rediscagem do Último Número.
3. O sistema irá rediscar o último número discado naquele ramal.



## Lembrete de Mensagens

Esta facilidade permite que um usuário ou Telefonista acione a lâmpada de mensagem em espera (MW) do Telefone Analógico ou Digital.

### **Para configurar o Lembrete de Mensagens em um Telefone Analógico:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de configuração do Lembrete de Mensagens.
3. Discar o número do ramal desejado e receber o tom de discar desta facilidade.
4. O LED MSG no Telefone digital ou a lâmpada MW no Telefone Analógico acende.

### **Para cancelar a indicação da mensagem sem realizar a chamada para o ramal que configurou tal mensagem a partir do Telefone Analógico:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de busca do Lembrete de Mensagens.
3. Discar 3. A indicação de mensagens será eliminada.
4. Colocar o fone no gancho.
5. Se mais de uma mensagem for configurada, repetir o procedimento acima quando necessário.

### **Para cancelar uma mensagem no ramal que a configurou:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento do Lembrete de Mensagens.
3. Discar o número do ramal desejado e receber o tom de discar da facilidade. A mensagem será eliminada no ramal discado.
4. Colocar o fone no gancho.

## Mensagem de Voz em Espera – Sistema

### **Para gravar:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de gravação da Mensagem de Voz - Sistema.
3. Discar o número da mensagem (0~7) e receber o tom configurado deste serviço por três segundos.
4. Gravar a mensagem.
5. Colocar o fone no gancho.

### **Para verificar:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de reprodução da Mensagem de Voz em Espera - Sistema.
3. Discar o número da mensagem (0~7) e receber o tom configurado deste serviço por três segundos.
4. Ouvir a mensagem.
5. Colocar o fone no gancho.

**Para configurar:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de configuração da Mensagem de Voz em Espera - Sistema.
3. Discar o número da mensagem (0~7) e receber o tom de discar desta facilidade.
4. Discar o número do ramal desejado e receber o tom de discar desta facilidade.
5. Repetir o Passo 4 para ramais adicionais.
6. Colocar o fone no gancho.

**Para cancelar a Mensagem de Voz em Espera – Sistema em todos os ramais:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de cancelamento da Mensagem de Voz em Espera – Sistema para todos os ramais.
3. Discar o número da mensagem (0~7) e receber o tom configurado deste serviço.
4. Colocar o fone no gancho.

**Para cancelar a Mensagem de Voz em Espera – Sistema somente em um ramal:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de cancelamento da Mensagem de Voz em Espera – Sistema.
3. Discar o número do ramal e receber o tom configurado deste serviço.
4. Colocar o fone no gancho.

**Para recuperar uma mensagem:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de recuperação da Mensagem de Voz em Espera – Sistema.
3. Ouvir a mensagem.
4. Colocar o fone no gancho.

**Mensagem de Voz em Espera – Individual****Para configurar:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de configuração da Mensagem de Voz em Espera - Individual e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o número do ramal desejado e receber o tom configurado deste serviço por três segundos.
4. Gravar a mensagem.
5. Colocar o fone no gancho.

**Para cancelar:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de cancelamento da Mensagem de Voz em Espera – Individual e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o número do ramal desejado e receber o tom configurado do serviço.
4. Colocar o fone no gancho.

**Configurar enquanto recebe o tom de chamada ou de ocupado ou enquanto realiza uma chamada de voz:**

1. Discar 8 (ou pressionar o gancho e discar 8 para telefone PB e Chamada de Voz); receber o tom configurado deste serviço ativado por três segundos.
2. Gravar a mensagem.
3. Colocar o fone no gancho.

**Atendimento a tronco por qualquer ramal (Em modo Noturno)**

Esta facilidade permite que qualquer ramal, que não seja um com restrições de entrada, atenda as chamadas de entrada quando o sistema estiver em modo noturno. Quando esta facilidade estiver ativada, as chamadas de entrada irão ativar um sinal sonoro através de um equipamento exemplo: campainha. Discando um código específico, qualquer ramal poderá atender a chamada e passá-la para qualquer outro ramal através da facilidade de transferência de Chamada.

**Para atendimento a tronco por qualquer ramal:**

1. É ouvido um sinal sonoro.
2. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
3. Discar o código de acesso específico da facilidade.
4. A conexão com a chamada de entrada está concluída.

**Cadeado**

Esta facilidade impede temporariamente que os telefones façam chamadas não autorizadas e pode ser ativada discando-se o código de acesso especial quando os usuários do ramal precisarem se ausentar.

**Para configurar o Cadeado:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso para o Código de Autorização do Ramal e receber o Tom de Serviço ativado se este estiver programado.
3. Inserir o Código de Autorização do Ramal .
4. Se o código estiver correto, o Tom de Discar será ouvido. (Se o código estiver incorreto, será ouvido o Tom de Operação Incorreta.)
5. Discar o código de acesso para configurar a facilidade de Bloqueio do Quarto.
6. O Tom de Configuração do Serviço será ouvido.
7. Colocar o fone no gancho.

#### **Para cancelar o Cadeado:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso para Código de Autorização do ramal e receber o Tom de Serviço ativado, se estiver programado.
3. Inserir o Código de Autorização do Ramal.
4. Se o código estiver correto, o Tom de Discar será ouvido. (Se o código estiver incorreto, será ouvido o Tom de Operação Incorreta.)
5. Discar o código de acesso para reconfigurar o Bloqueio do Quarto.
6. O Tom de Configuração do Serviço será ouvido.
7. Colocar o fone no gancho.

#### **Realocação de Ramais**

Esta facilidade permite que dois ramais sejam movidos de uma localização para outra sem programar os dados do ramal.

#### **Para mudar do Ramal A para o Ramal B:**

1. Retirar o fone do gancho no Ramal A. Receber o Tom de Discar.
2. Discar o Código de acesso do Código de Autorização. Receber o Tom de Discar Especial.
3. Discar o Código de Autorização para mudar a classe do ramal temporariamente. Receber o Tom de Discar.
4. Discar o código de acesso de Realocação de Ramais. Receber o Tom de Discar Especial.
5. Discar o número do Ramal B; receber o Tom de Serviço ativado.

6. Colocar o fone no gancho. Após quarto segundos, os dados entre o Ramal A e o Ramal B estarão trocados.

#### **Discagem Abreviada de Ramal**

Esta facilidade permite que o usuário do ramal disque números frequentemente utilizados discando um código de acesso e um código abreviado.

1. Retirar o fone do gancho e discar o código de acesso da facilidade de Discagem Abreviada de Ramal.
2. Discar o código abreviado designado para o número desejado.
3. O número será discado.

#### **Para programar número na memória:**

1. Retirar o fone do gancho e discar o código de programação de Discagem Abreviada de Ramal.
2. Discar o código abreviado a ser designado.
3. Discar o código de acesso do juntor e o número de telefone desejado.
4. Colocar o fone no gancho.

## Chamada Consecutiva

Esta facilidade permite que o usuário do ramal, depois de realizar uma chamada para um ramal ocupado, faça uma chamada para um ramal livre simplesmente discando um dígito adicional. Esta facilidade somente irá funcionar se o número do ramal livre for idêntico ao do ramal ocupado em todos os aspectos, exceto o último dígito.

1. O ramal discado (por exemplo, Ramal 220) está ocupado.
2. Discar 5.
3. Se o Ramal 225 estiver livre, a chamada será conectada a ele.

## Discagem Abreviada do Sistema

Esta facilidade permite aos usuários discar números freqüentemente utilizados através de um código de chamada abreviado.

1. Retira o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Discagem Abreviada do Sistema.
3. Discar o código de chamada abreviado (2 ou 3 dígitos).
4. Conversar quando a outra parte atender.

## Lembrete

Esta facilidade permite que o sistema seja programado para automaticamente chamar os ramais em horários específicos. Depois de atender, o ramal será conectado a um anúncio gravado ou música.

### Para configurar o Lembrete:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar do ramal primário.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Lembrete e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o horário desejado para o lembrete em formato militar.
4. Receber o tom configurado deste serviço.
5. Colocar o fone no gancho.

### Para cancelar o Lembrete:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento do Lembrete.
3. Receber o tom configurado do serviço.
4. Colocar o fone no gancho.

## Reserva de Tronco - Saída

Esta facilidade permite que o usuário, depois de encontrar um sinal ocupado em um tronco, disque um código de acesso da facilidade e entre em uma fila de atendimento. Assim que um tronco ficar disponível, os ramais na fila serão chamados em ordem de recebimento de chamada.

### Quando a Rota de Menor Custo não for fornecida:

1. Discar o código de acesso a linha telefônica e receber o tom de ocupado.
2. Pressionar a tecla FLASH e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar o código de acesso da facilidade de Reserva de Tronco – saída e receber o tom configurado do serviço.
4. Colocar o fone no gancho.
5. Quando o juntor ficar livre, o ramal será chamado novamente.

### Quando a Rota de Menor Custo for fornecida:

1. Discar o código de acesso a linha telefônica e receber o tom de discar do PBX.
2. Discar o número desejado e receber o tom de discar.
3. Pressionar a tecla FLASH e receber o tom de discar da facilidade.

4. Discar o código de acesso da facilidade de Reserva de Tronco – saída e receber o tom configurado do serviço.
5. Colocar o fone no gancho.
6. Quando a linha telefônica ficar livre, o ramal será chamado novamente. Uma vez conectado ao juntor, o sistema automaticamente irá rediscar o número.

## Intrusão

Esta facilidade permite que a secretária interrompa o chefe de modo particular. Pressionando a tecla desta facilidade ou discando um Código de Acesso, o ramal da secretária poderá interromper a conversa entre o chefe e outra parte (ramal ou linha telefônica). Quando a conversa for interrompida, o chefe poderá ouvir a secretária, mas a outra parte não estará ciente da Sobreposição de Voz.

### Para ativar Intrusão (1):

1. Receber o Tom de Ocupado depois de discar o ramal do chefe.
2. Pressionar a tecla FLASH.
3. Receber o tom de discar da facilidade.
4. Discar o código de acesso intrusão.
5. O tom configurado deste serviço será ouvido. Será possível ouvir a conversação e falar com o ramal do chefe.

**Para ativar Intrusão (2):**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso Intrusão ou pressionar a tecla da facilidade Intrusão.
3. Receber o tom de discar desta facilidade.
4. Discar o número do ramal do chefe.
5. O tom configurado do serviço será ouvido. Será possível ouvir a conversação e falar com o ramal do chefe.

## 4. FACILIDADES HOTELEIRAS

---

### Despertar Automático

Esta facilidade permite que o sistema seja programado para automaticamente chamar os quartos de hóspedes ou ramais de administração em horários específicos. Ao atender, o hóspede será conectado a um anúncio gravado ou música.

#### **Para configurar o Despertar Automático no ramal do quarto de hóspedes ou no ramal administrativo:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade de Despertar e receber o tom e discar desta facilidade.
3. Discar o horário desejado para Despertar em formato militar (em intervalos de um minuto).
4. Receber o tom configurado deste serviço.
5. Colocar o fone no gancho.

#### **Para cancelar o Despertar Automático no ramal do quarto de hóspedes ou no ramal administrativo:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento do Despertar Automático.
3. Receber o tom configurado deste serviço.
4. Colocar o fone no gancho.

### Status Camareira

Esta facilidade permite que o Instrumento de Front Desk do Hotel/Motel (H/M), terminal do Sistema de Gerenciamento de Propriedade (PMS), ou ramal do quarto de hóspedes (utilizando o código de acesso especial) registre a condição de cada quarto de hóspedes.

#### **Configuração da facilidade Status Camareira no ramal do quarto de hóspedes pela camareira ou pessoal de manutenção:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade Status Camareira e receber o tom de discar especial.
3. Discar o código de ID da facilidade Maid.
4. Discar o código do número de status da função desejada.
5. Receber o tom de serviço ativado e, então, colocar o fone no gancho.



## Restrição de Ligações no Quarto

Esta facilidade impede temporariamente que os telefones do quarto de hóspedes realizem chamadas não autorizadas quando os hóspedes estiverem fora de seus quartos.

### **Configuração da Restrição de Ligações no ramal do quarto de hóspedes pela camareira ou pessoal de manutenção:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso da facilidade Status Camareira e receber o tom de discar especial.
3. Discar o código de ID da facilidade Status Camareira.
4. Discar o código de status da função desejada e receber o tom configurado do serviço.
5. Colocar o fone no gancho.

## Hot Line

Esta facilidade permite que os ramais selecionados falem com a Telefonista ao retirar o fone do gancho.

1. O usuário do Telefone Direto retira o fone do gancho.
2. O Console da Telefonista é chamado automaticamente.
3. A telefonista atende.
4. A telefonista conecta o usuário com outro ramal ou juntor.

## Não Perturbe – Hotel/Motel

Esta facilidade permite que o(s) Console(s) da Telefonista, o Instrumento de Front Desk do Hotel/Motel, os ramais de hóspedes, o(s) terminal(is) do Sistema de Gerenciamento de Propriedade (PMS) possam colocar os ramais individuais em condição de Não Perturbe. As chamadas podem ser feitas dos ramais configurados em DND.

### **Para configurar Não Perturbe no ramal do hóspede ou no ramal administrativo:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de configuração de Não Perturbe.
3. Receber o tom configurado do serviço e colocar o fone no gancho.

### **Para cancelar a condição de Não Perturbe no ramal do hóspede ou no ramal administrativo:**

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de cancelamento da facilidade Não Perturbe.
3. Receber o tom configurado do serviço e colocar o fone do gancho.

## Inserção Direta de Dados No PMS

Esta facilidade permite que funcionários do hotel insiram dados numéricos no PMS (Sistema de Gerenciamento de Propriedade), usando o ramal do quarto de hóspedes para inserir dados através da operação de discagem.

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso de Inserção Direta de Dados e receber o tom de discar desta facilidade.
3. Discar os dados de entrada no PMS ou na impressora do Hotel/Motel e receber o tom configurado do serviço.
4. Colocar o fone no gancho.

## Mensagem de Espera

### MENSAGEM DE ESPERA - LÂMPADA

Esta facilidade permite que o ramal administrativo acenda uma lâmpada em um Telefone Analógico para indicar que há uma mensagem de espera.

### MENSAGEM EM ESPERA - VOZ

Além do controle de indicação da lâmpada, esta facilidade também proporciona um serviço de Mensagem de Voz de Espera onde o usuário do ramal pode configurar a Mensagem em Espera com uma mensagem gravada utilizando o Sistema de Resposta de Voz (VRS).

### Mensagem em Espera - Voz - Por Sistema

Um usuário de ramal pode escolher a mensagem gravada a ser configurada discando o número da mensagem associada.

As mensagens são gravadas por um ramal pré-determinado.

### Mensagem em Espera - Voz - Individual

Ao configurar a Mensagem de Espera, um usuário de ramal anuncia a mensagem a ser gravada depois de discar o número do ramal.

#### Para configurar a Mensagem de Espera:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso para ativar a configuração da Mensagem de Espera.
3. Discar o número do ramal desejado e receber o tom de serviço ativado.
4. Colocar o fone no gancho.

#### Para cancelar a Mensagem de Espera:

1. Retirar o fone do gancho e receber o tom de discar.
2. Discar o código de acesso para cancelar a Mensagem em Espera.
3. Discar o número do ramal desejado e receber o tom de serviço ativado.
4. Colocar o fone no gancho.

**NEC**

Av. Paulista, 2300 - 16º andar  
CEP: 01310-300 - São Paulo - SP  
[www.nec.com.br](http://www.nec.com.br)