



NEC

UNIVERGE SV8300 / 8500

***Manual do Usuário do Console
SN716***

**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

INTRODUÇÃO	1
TECLAS E LÂMPADAS	3
ENLACE (TECLAS E LÂMPADAS)	4
LÂMPADA ACESA NA TECLA LOOP – TOCAR/ATENDER/RETER	4
LÂMPADA À DIREITA DA TECLA LOOP – RE-CHAMADA AUTOMÁTICA	4
TECLADO	4
TECLAS DE PROCESSAMENTO DE CHAMADA POR TELEFONISTA	5
TECLAS DE FUNÇÃO ADICIONAIS	7
IDENTIFICAÇÃO DE CHAMADA DE ENTRADA	9
ESTADO, TECLAS DE ACESSO DE DISPOSITIVO EXTERNO E ALTERNÂNCIA	10
LCD – DISPLAY DE CRISTAL LÍQUIDO	12
ATENDER UMA CHAMADA DE ENTRADA	13
PRESSIONAR A TECLA ANSWER	13
PRESSIONAR UMA TECLA DE IDENTIFICAÇÃO DE CHAMADA DE ENTRADA	13
PARA TRANSFERIR UMA CHAMADA DE ENTRADA	14
O RAMAL ESTÁ LIVRE	14
O RAMAL ESTÁ OCUPADA (CHAMADA SOBRE RAMAL OCUPADO)	14
ANUNCIAR UMA CHAMADA TRANSFERIDA	15
ESCOLHAS DO RAMAL CHAMADO:	15
INTERPOSIÇÃO TRANSFERÊNCIA	16
TRANSFERIR CHAMADA DO CONSOLE “A” PARA O CONSOLE “B”	16
CAPTURAR CHAMADA TRANSFERIDA NO CONSOLE “B”	16

CHAMADA CONSOLE A CONSOLE	17
CHAMADA DO CONSOLE "A" PARA O "B"	17
ATENDER CHAMADA NO CONSOLE "B"	17
ATENDER RE-CHAMADA DO CONSOLE.....	18
RETENÇÃO DE CHAMADA	18
ESCOLHAS DA PARTE CHAMADORA:.....	18
ESCOLHAS DA PARTE CHAMADORA:.....	19
ESCOLHAS DA PARTE CHAMADORA:.....	20
PARA ORIGINAR UMA CHAMADA	21
COLOCAR UMA CHAMADA EXTERNA.....	21
CHAMAR UM RAMAL.....	21
PARA RETER UMA CHAMADA	22
ATENDER CHAMADA	22
PARA RETORNAR PARA A CHAMADA EM RETENÇÃO	22
PARA GRAVAR UMA CHAMADA.....	23
PARA ORIGINAR UMA CHAMADA EXTERNA PARA UM RAMAL.....	24
ROTA DE MENOR CUSTO	24
ROTA SEM MENOR CUSTO	25
CONFERÊNCIA DE TRÊS PARTES.....	26
PARA FALAR COM A PARTE CHAMADORA APENAS.....	26
PARA FALAR COM RAMAL.....	26
PARA REALIZAR CONFERÊNCIA	26
PARA DESCONECTAR A TELEFONISTA APENAS.....	26

CONFERÊNCIA DE TRÊS PARTES INICIADA PELO CONSOLE.....	27
A TELEFONISTA PODERÁ INICIAR UMA CONFERÊNCIA DISCANDO AMBAS AS PARTES.....	27
CONFERÊNCIA A TRÊS A PARTIR DO CONSOLE	27
ACESSO A TRONCO INDIVIDUAL	28
SOBREPOSIÇÃO DO CONSOLE.....	29
SOBREPOSIÇÃO DA CONEXÃO DE UM TRONCO.....	29
SOBREPOSIÇÃO DA CONEXÃO DE UM RAMAL	29
DESVIO DE CHAMADA (TODAS AS CHAMADAS, OCUPADO, NÃO ATENDE)	30
PARA ESTABELEECER PARA UM RAMAL.....	30
PARA CANCELAR.....	30
ESTACIONAMENTO DE CHAMADA	31
A TELEFONISTA PODERÁ ESTACIONAR UMA CHAMADA POR VEZ DIANTE DO NÚMERO RAMAL INDIVIDUAL ATRIBUÍDO ÀQUELE CONSOLE	31
BUSCA PESSOA COM ANÚNCIO	32
PARA BUSCA PESSOA SEM UMA CHAMADA DE ENTRADA	32
CONFERÊNCIA COM BUSCA.....	33
PARA CONEXÃO.....	33
PARA ANUNCIAR O CHAMADOR	33
CHAMADAS EM CADEIA	35
CHAMADA EM ESPERA A PARTIR DO CONSOLE	36
PARA ESTABELEECER	36
PARA CANCELAR.....	36

POSIÇÃO OCUPADA (PARA ALMOÇO, INTERVALOS, ETC.)	37
PARA ESTABELEECER	37
PARA CANCELAR	37
CONEXÃO NOTURNA (PARA ATIVAÇÃO DA FACILIDADES NOTURNAS AO FINAL DE UM DIA ÚTIL)	38
PARA ATIVAR	38
PARA CANCELAR	38
MENU DE CONFIGURAÇÃO	39
PARA EXIBIR O MENU DE CONFIGURAÇÃO	39
PARA ATRIBUIR DADOS DE CONFIGURAÇÃO PARA O CONSOLE DE MESA	41
PROCEDIMENTO PARA CHECAGEM DA LÂMAPADA.....	51
NOTAS	52

INTRODUÇÃO

O console SN716 incorpora funções poderosas de processamento de chamadas, um design compacto e facilidades fáceis de usar que lhe permitirão facilmente atender e encaminhar chamadas.

Este manual possui duas seções, a primeira seção descreve as teclas, lâmpadas e display no console. A segunda seção explica como processar chamadas utilizando as facilidades e funções.

Algumas teclas e facilidades são indicadas como opcionais ou específicas do sistema. O administrador do sistema em sua companhia poderá fornecer detalhes sobre estas facilidades. Exemplos de facilidades opcionais são busca pessoa externo, dispositivos de gravação e tons de alerta. As facilidades específicas do sistema incluem códigos de acesso de desvio de chamadas, encaminhamento de menor custo e códigos de mensagem em espera. Tais facilidades não estão configuradas em todos os sistemas.

À medida que você avança na leitura do manual, você poderá encontrar alguns termos de telecomunicações que não são familiares. Os termos definidos abaixo podem ser úteis:

TELEFONISTA

A pessoa que utiliza o console como ferramenta para atender e encaminhar as chamadas.

RE-CHAMADA AUTOMÁTICA

Uma facilidade do sistema do terminal que retorna chamadas não atendidas à telefonista para ajuda posterior.

CENTRAL

A rede externa responsável pelo encaminhamento de chamadas.

CHAMADA DA CENTRAL

Uma chamada enviada a uma empresa a partir da rede externa.

TECLA LOOP

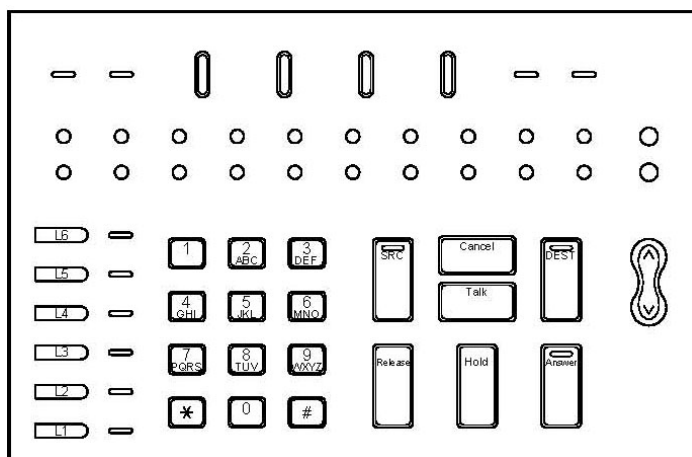
Teclas no console que estão designadas para tocar e piscar quando uma chamada é enviada ao console. Estas chamadas vêm normalmente da central. O termo “loop” refere-se aos fios que saem de uma central para o local do cliente.

RAMAL

Um terminal que faz parte da Central e que possui um número de ramal atribuído. As chamadas a partir de um ramal são consideradas chamadas internas para os objetivos deste manual.

TRONCO

Uma linha que conecta o cliente à rede de telefonia externa.



TECLAS E LÂMPADAS

Nota: *O controle do tom de confirmação é como se segue:*

SN716 DESKCON A-C

O tom de confirmação é audível, quando cada tecla, exceto as teclas UP/DOWN, for pressionada. É possível alterar o controle do tom de confirmação através de configuração.

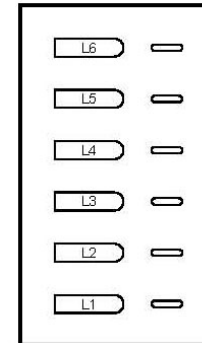
ENLACE (TECLAS E LÂMPADAS)

Seis teclas – L1 até L6 – fornecem acesso direto a cada enlace para processamento de chamadas e originação de chamadas. Cada enlace possui uma lâmpada que faz parte da tecla loop. Esta é a lâmpada de Ring/Answer/Hold (Tocar/Atender/Reter).

Cada tecla loop também possui uma lâmpada à sua direita. Esta é a lâmpada da Re-chamada Automática.

LÂMPADA ACESA NA TECLA LOOP – TOCAR/ATENDER/RETER

- A lâmpada verde acesa indica que a telefonista está conectada ao enlace ou que o ramal chamada atendeu.
- A lâmpada verde piscando indica que uma chamada aguarda para ser atendida.
- A lâmpada vermelha indica que a parte chamada está ocupada.
- A lâmpada vermelha piscando indica uma chamada retida no console.



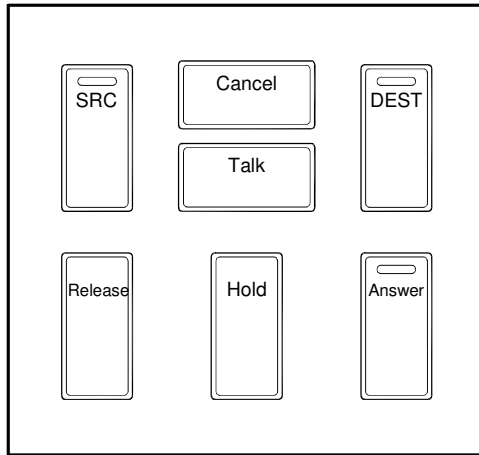
LÂMPADA À DIREITA DA TECLA LOOP – RE-CHAMADA AUTOMÁTICA

- A lâmpada vermelha piscando indica que a Re-chamada Automática foi ativada.

TECLADO

Permite à telefonista:

- Processar chamadas de entrada.
- Originar chamadas.
- Ativar várias facilidades do serviço.



TECLAS DE PROCESSAMENTO DE CHAMADA POR TELEFONISTA

SRC

Permite à telefonista falar com a parte chamadora. A lâmpada correspondente acende quando a telefonista está conectada. O número do tronco/ramal de origem aparece no LCD (Display de Cristal Líquido) localizado na parte superior do console.

DEST

Permite à telefonista falar com a parte chamada. A lâmpada correspondente acende quando a telefonista está conectada. O número do tronco/ramal de destino aparece no LCD.

TALK

Permite à telefonista juntar-se em uma conferência com três partes com as partes chamadora e chamada. Quando a conexão é estabelecida, tanto a lâmpada SRC quanto a DEST irão acender.

CANCEL (Tecla)

Permite à telefonista:

- Desconectar a parte chamadora ou a parte chamada do enlace.
- Desconectar um tronco de saída ou tom capturado pela telefonista.
- Desconectar um ramal chamando novamente a telefonista para ajuda na transferência.

RELEASE

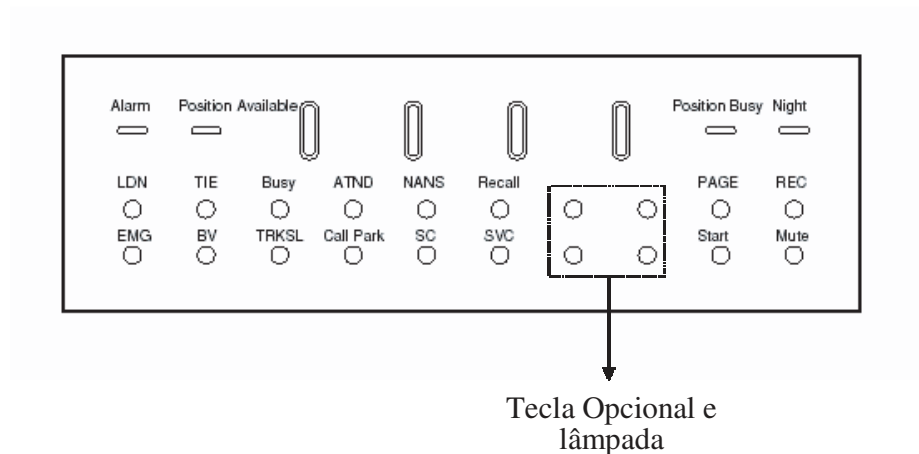
Permite à telefonista liberar uma conexão estabelecida, livrando o console para processamento de novas chamadas.

HOLD

Permite à telefonista reter uma chamada no console.

ANSWER

Permite à telefonista atender chamadas de entrada a fim de que elas cheguem até o console.



TECLAS DE FUNÇÃO ADICIONAIS

EMG

Permite à telefonista atender chamadas de entrada a partir de um ramal que tenha deixado o fone fora do gancho por uma quantidade de tempo pré-determinado.

BV

Permite à telefonista monitorar ou entrar em uma conexão ramal para ramal ou ramal para tronco.

TRKSL

Permite à telefonista selecionar um tronco desejado individualmente.

CALL PARK

Permite à telefonista estacionar uma chamada que tenha atendido.

Nota: *Qualquer ramal poderá recuperar uma chamada estacionada discando o código de recuperação remota seguido do número da telefonista.*

SC

Permite à telefonista ser automaticamente re-chamada quando o usuário de um ramal recolocar o fone no lugar. Isto é realizado pressionando-se a Tecla SC após a transferência de uma chamada externa para um ramal.

SVC

Permite à telefonista supervisionar uma chamada pressionando a tecla após repassar uma chamada de central para um ramal.

OPTION

Permite à telefonista acessar várias facilidades opcionais. Cada tecla possui uma lâmpada correspondente.

START

Permite à telefonista originar uma chamada de saída para um ramal.

MUTE

Permite à telefonista interromper sua transmissão de voz.

IDENTIFICAÇÃO DE CHAMADA DE ENTRADA

Oito teclas não bloqueadas com lâmpadas correspondentes fornecem à telefonista acesso a tipos específicos de chamadas de entrada. Uma lâmpada vermelha piscando indica uma chamada aguardando para ser atendida. Uma lâmpada vermelha acesa indica uma chamada atendida. A disposição padrão destas teclas é mostrada no layout frente:

LDN (Números Listados de Diretório) Chamada de entrada.

TIE (Tie Line)

Permite à telefonista atender chamadas de tie line de entrada quando o ramal distante disca um código de acesso para a telefonista.

BUSY (Desvio de Chamada Linha Ocupada)

Permite à telefonista atender chamadas de entrada de um ramal especificado quando o ramal está ocupado.

ATND

Chamada de um ramal.

NANS (Desvio de Chamada Não Atende)

Permite à telefonista atender chamadas de entrada de um ramal especificado quando o ramal não atender dentro do tempo pré-determinado.

RECALL

Chamada de ramal para a ajuda da telefonista em transferir uma chamada externa estabelecida em outro ramal.

OPTION (Opcional)

Chamadas adicionais de entrada de serviços especiais, tais como uma tie line. Consultar o administrador do sistema para descobrir como estas teclas estão atribuídas.

Nota: *Embora a telefonista possa atender chamadas utilizando a tecla Answer, as teclas de Identificação de Chamadas de Entrada possibilitam identificação e priorização de chamadas.*

ESTADO, TECLAS DE ACESSO DE DISPOSITIVO EXTERNO E ALTERNÂNCIA

PAGE (Tecla e Lâmpada)

Permite à telefonista conectar-se com um sistema de busca pessoa externo (facilidade opcional).

REC (Tecla e Lâmpada)

Permite à telefonista conectar-se com um dispositivo de gravação (facilidade opcional).

ALARM (Lâmpada)

A lâmpada acesa indica condições de problemas no equipamento de telefone.

POSITION AVAILABLE (Lâmpada)

Quando a posição da telefonista (console) estiver disponível para processar chamadas, a lâmpada acenderá em vermelho.

POSITION BUSY (Lâmpada)

Quando a posição da telefonista (console) não estiver disponível para processar chamadas, a lâmpada acenderá vermelha.

POSITION BUSY (Tecla)

Permite à telefonista colocar o console no modo ocupado pressionando-se a tecla. O console ainda irá tocar, mas as chamadas não poderão ser processadas até que a tecla Position Busy seja pressionada novamente. Ao pressionar a tecla novamente o console será colocado no modo disponível.

SOFT KEYS (Tecla)

Reservada para uso de facilidade.

NIGHT (Lâmpada)

Quando a telefonista estiver no modo de atendimento noturno, a lâmpada acenderá vermelha.

NIGHT (Tecla)

Permite à telefonista colocar o console no modo noturno pressionando-se a tecla. Ao liberar esta tecla, o console será restaurado para a operação normal.

UP/DOWN (Tecla)

Permite à telefonista ajustar o volume do receptor e da campainha assim como o contraste do LCD.

LCD – DISPLAY DE CRISTAL LÍQUIDO

O display de quatro linhas mostra informações sobre chamadas de entrada e de saída. As informações a seguir são basicamente exibidas:

- A posição da telefonista está disponível – O número de chamadas em espera e a data e hora são exibidos.

CW:2	10:02 AM WED 10
------	-----------------

- A telefonista fala com a parte chamadora – Número locatário (TN), RSC (classe de restrição de encaminhamento) de ramal e ramal ou número de tronco são exibidos. Além disso, as informações de usuário da parte chamadora serão exibidas, quando o Serviço de Exibição do Nome estiver disponível.

SRC	CW:1	10:02 AM WED 10
TN : x x x	CLS:x x	x x xxx xx xxx xxx xx xxx xx
No : xxx xxx xx xxx xxx xx xxx xxx xx xxx xxx x		

- A telefonista fala com a parte chamada - Número locatário (TN), RSC (classe de restrição de encaminhamento) de ramal e ramal ou número de tronco são exibidos. Além disso, as informações de usuário da parte chamada serão exibidas, quando o Serviço de Exibição do Nome estiver disponível.

DEST	CW:1	10:02 AM WED 10
TN : x x x	CLS:x x	x x xxx xx xxx xxx xx xxx xx
No : xxx xxx xx xxx xxx xx xxx xxx xx xxx xxx x		

Nota: O Serviço de exibição do Nome pode ou não ser configurado em seu sistema. Checar junto ao administrador de seu sistema para mais detalhes.

ATENDER UMA CHAMADA DE ENTRADA

PRESSIONAR A TECLA ANSWER

- A primeira chamada no console será atendida.

PRESSIONAR UMA TECLA DE IDENTIFICAÇÃO DE CHAMADA DE ENTRADA

- **LDN**
A primeira chamada externa será atendida.
- **ATND**
A primeira chamada interna será atendida.
- **RECALL**
A chamada transferida de um ramal será atendida.
- Pressionar a tecla **RECALL** e falar com a parte interna que transferiu a chamada.
- Pressionar **CANCEL**.
- Falar com a parte externa transferida.
- Discar o número do ramal.
- Pressionar **RELEASE**.

PARA TRANSFERIR UMA CHAMADA DE ENTRADA

O RAMAL ESTÁ LIVRE

- Pressionar **ANSWER** ou uma tecla de Identificação de Chamada de Entrada.
- Discar o número do ramal.
- Pressionar **RELEASE**. O ramal tocará junto a parte chamadora.

O RAMAL ESTÁ OCUPADA (CHAMADA SOBRE RAMAL OCUPADO)

- Pressionar **ANSWER** ou a tecla de Identificação de Chamada de Entrada.
- Discar o número do ramal e ouvir o tom de ocupado.
- Pressionar **RELEASE**.

Um Tom será Enviado para a Parte Chamada

Chamada Sobre Ramal Ocupado será negado se o ramal possuir outra chamada em espera. Se negado:

- Pressionar **CANCEL**. Informar a parte externa sobre o estado.
- Pressionar **CANCEL**. A parte externa será desconectada.

ANUNCIAR UMA CHAMADA TRANSFERIDA

- Pressionar **ANSWER** ou tecla de identificação de Chamada de Entrada.
- Discar o número do ramal.
- Aguardar o ramal atender.
- Anunciar o chamador.

ESCOLHAS DO RAMAL CHAMADO:

Aceitará a Chamada

- Pressionar **RELEASE**. Ambas as partes serão conectadas.

Ou;

Não Aceitará a Chamada

- Pressionar **CANCEL**.
- Informar o chamador externo.
- Pressionar **CANCEL** para desconectar.

INTERPOSIÇÃO TRANSFERÊNCIA

TRANSFERIR CHAMADA DO CONSOLE “A” PARA O CONSOLE “B”

- Pressionar **START** no Console “A”.
- Discar número de identificação do Console “B” ou “0” para todos os consoles.
- Pressionar **RELEASE** no Console “A”.

CAPTURAR CHAMADA TRANSFERIDA NO CONSOLE “B”

- A lâmpada da tecla **TF** piscará no Console “B”.
- Pressionar a tecla **TF** e falar com a parte transferida.

Nota 1: *O Console “A” poderá liberar após consultar junto ao Console “B”.*

Nota 2: *A tecla TF e a lâmpada podem ou não ser configuradas em seu sistema. Checar junto ao administrador de seu sistema para mais detalhes.*

CHAMADA CONSOLE A CONSOLE

CHAMADA DO CONSOLE “A” PARA O “B”

Console “A”

- Pressionar a tecla **LOOP** livre.
- Discar o número de identificação do Console “B” ou “0” para todos os consoles.

ATENDER CHAMADA NO CONSOLE “B”

- A lâmpada da tecla **TF** piscará.
- Pressionar a tecla **TF** e falar com o Console “A”.

ATENDER RE-CHAMADA DO CONSOLE

RETENÇÃO DE CHAMADA

- Pressionar a tecla **LOOP** piscando.
- Informar a parte externa (chamador) sobre o estado do ramal que se está tentando alcançar.

ESCOLHAS DA PARTE CHAMADORA:

O chamador Continuará Reter

- Pressionar **HOLD**. O chamador permanecerá em retenção.

Ou;

O chamador Retornará a Chamada

- Pressionar **CANCEL**. O chamador será desconectado.

Se o ramal tocar sem atendimento;

- Pressionar a tecla **LOOP** piscando.
- Informar a parte externa (chamador) do estado do ramal.

ESCOLHAS DA PARTE CHAMADORA:

O Chamador Aguardará pelo Atendimento

- Pressionar **RELEASE**. O chamador será re-conectado no ramal que está tocando.

Ou;

O Chamador Retornará a Chamada

- Pressionar **DEST**.
- Pressionar **CANCEL**.
- Pressionar **CANCEL**. O chamador será desconectado.

Ou;

O Chamador Tentará um Ramal Diferente

- Pressionar **DEST**.
- Pressionar **CANCEL**.
- Discar o número da novo ramal.
- Pressionar **RELEASE**.

Ramal Ocupado (Re-chamada sobre Ramal Ocupado)

- Pressionar a tecla **LOOP** correspondente com a lâmpada de re-chamada piscando.
- Informar a parte externa sobre o estado.

ESCOLHAS DA PARTE CHAMADORA:

O Chamador Continuará a Aguardar

- Pressionar **RELEASE**.
- A parte externa será re-conectada o ramal ocupada.

Ou;

O Chamador Retornará a Chamada

- Pressionar **DEST**.
- Pressionar **CANCEL**.
- Pressionar **CANCEL**. O Chamador será desconectado.

Ou;

O Chamador Tentará um Ramal Diferente

- Pressionar **DEST**.
- Pressionar **CANCEL**.
- Discar o número da novo ramal.
- Pressionar **RELEASE**.

PARA ORIGINAR UMA CHAMADA

COLOCAR UMA CHAMADA EXTERNA

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Discar código de acesso (exemplo: 0).
- Discar o número do telefone desejado.

Para Desconectar

- Pressionar **CANCEL**.

CHAMAR UM RAMAL

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Discar o número do ramal.

Para Desconectar

- Pressionar **CANCEL**.

PARA RETER UMA CHAMADA

ATENDER CHAMADA

- Pressionar **HOLD**.
- Uma outra chamada poderá agora ser atendida e processada.

PARA RETORNAR PARA A CHAMADA EM RETENÇÃO

- Pressionar a tecla **LOOP** correspondente piscando.

PARA GRAVAR UMA CHAMADA

- Durante a conversação com o chamador em uma tecla **LOOP**, pressionar **REC**.
- Pressionar **REC** novamente para interromper a gravação.
- Quando a conversação terminar, pressionar **RELEASE** para desconectar o chamador.

Nota: *A habilidade para gravar uma chamada é uma facilidade opcional.*

PRECAUÇÃO

O uso da facilidade Record (Gravação) para as atividades de interceptação ou gravação de som no outro lado da linha telefônica pode ser ilegal sob certas circunstâncias e leis. Consultar um assessor jurídico antes de implementar qualquer prática que envolva o monitoramento ou gravação de uma conversa telefônica. Algumas leis federais e estaduais requerem que uma parte que monitore ou grave uma conversa telefônica utilize tom/tons de bip, notifique todas as partes na conversa telefônica, e/ou obtenha o consentimento de todas as partes envolvidas na mencionada conversa telefônica. Ao monitorar ou gravar atividades de som na outra extremidade da linha telefônica utilizando a facilidade Record, o som do tom de alerta no início da gravação poderá ou não ser considerado suficiente sob leis aplicáveis. Algumas das leis aplicáveis estipulam penalidades rígidas por monitoramento e gravação ilícitas de conversas telefônicas.

PARA ORIGINAR UMA CHAMADA EXTERNA PARA UM RAMAL

ROTA DE MENOR CUSTO

O ramal chama a telefonista e permanece no Enlace enquanto a telefonista processa a chamada.

- Pressionar a tecla **ANSWER** ou **ATND**.
- Obter o número desejado a partir do ramal.
- Discar o código de acesso (exemplo: 0) e o número de telefone desejado.

Chamada Externa Tocando

- Pressionar **RELEASE**.
- O ramal será conectado à parte externa que está tocando.

Chamada Externa Ocupada

- Pressionar **CANCEL**.
- Informar o ramal sobre o estado.
- Pressionar **CANCEL**.

O ramal não está no enlace quando a telefonista inicia a chamada.

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Discar o código de acesso (exemplo: 0) e o número de telefone solicitado.

Chamada Externa Tocando

- Falar com a parte que atende.
- Pressionar **START**.
- Discar o número do ramal que solicitou a chamada.
- Pressionar **RELEASE**.
- A parte externa será conectada ao ramal.

Chamada Externa Ocupada

- Pressionar **CANCEL**.
- Tentar a chamada outra vez.

ROTA SEM MENOR CUSTO

O ramal chama a telefonista e permanece no enlace loop enquanto a telefonista obtém o tom de discar.

- Pressionar **ANSWER** ou **ATND**.
- Discar o código de acesso (exemplo: 0).
- Pressionar **RELEASE**.
- O ramal não ouvirá o tom de discar externo e poderá discar o número de telefone desejado.

CONFERÊNCIA DE TRÊS PARTES

Em uma chamada para o ramal, a telefonista poderá falar com o ramal e a parte externa, ou conectar ambas as partes e permanecer na conversação.

PARA FALAR COM A PARTE CHAMADORA APENAS

- Pressionar **SRC**.

PARA FALAR COM RAMAL

- Pressionar **DEST**.

PARA REALIZAR CONFERÊNCIA

- Pressionar **TALK**.

PARA DESCONECTAR A TELEFONISTA APENAS

- Pressionar **RELEASE**.

CONFERÊNCIA DE TRÊS PARTES INICIADA PELO CONSOLE

A TELEFONISTA PODERÁ INICIAR UMA CONFERÊNCIA DISCANDO AMBAS AS PARTES

- Originar uma chamada externa.
- Pressionar a tecla **START** após a parte chamada atender.
- Discar o segundo número externo ou número do ramal.
- Quando a chamada é atendida, pressionar **TALK**.
- Para desconectar a telefonista apenas, pressionar **RELEASE**.

CONFERÊNCIA A TRÊS A PARTIR DO CONSOLE

O ramal chamará a telefonista para solicitar uma conferência ou estabelecerá uma hora pré-estabelecida para a telefonista ligar para todas as partes.

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre e chamar a primeira parte ou atender chamada a partir do ramal solicitante.
- Discar o número de conferência e pressionar **RELEASE**.
- Discar para cada participante, repetindo o processo acima.

ACESSO A TRONCO INDIVIDUAL

- Pressionar **TRKSL** (Seleção de Tronco).
- Discar a rota de tronco desejada (3 dígitos: exemplo 001).
- Discar o número do tronco desejado (3 dígitos: exemplo 002).
- O tom de discar será ouvido se o tronco estiver disponível.
- O tom de ocupado será ouvido se o tronco estiver indisponível.

Nota: *Existe a opção para a telefonista selecionar um tronco discando o número da central (exemplo: 9700, 9701, etc.) ao invés da rota e número de tronco.*

SOBREPOSIÇÃO DO CONSOLE

SOBREPOSIÇÃO DA CONEXÃO DE UM TRONCO

- Pressionar **TRKSL** (Seleção de Tronco).
- Discar a rota de tronco desejada (3 dígitos: 001).
- Discar o número do tronco desejado (3 dígitos: 002).
- O tom de ocupado será recebido.
- Pressionar **BV** (Verificação de Ocupado). O Tom de Alerta é enviado a todas as partes alertando-as para sobrepor (facilidade opcional; checar junto ao administrador de seu sistema).
- Pressionar **RELEASE**.
- Apenas a telefonista será liberada.

SOBREPOSIÇÃO DA CONEXÃO DE UM RAMAL

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Discar o ramal desejado.
- O tom de ocupado é recebido.
- Pressionar **BV** (Verificação de Ocupado). O Tom de Alerta é enviado a todas as partes alertando-as para sobrepor (facilidade opcional; checar junto ao administrador de seu sistema).
- Pressionar **RELEASE**.
- Apenas a telefonista será liberada.

DESVIO DE CHAMADA (TODAS AS CHAMADAS, OCUPADO, NÃO ATENDE)

PARA ESTABELEECER PARA UM RAMAL

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Discar o código de acesso de **ESTABELECIMENTO DE DESVIO DE CHAMADA** de dois dígitos (exemplo: *2) e o Tom de Discar Especial será recebido.
- Discar o número locatário (TN) de dois dígitos (exemplo: 01).
- Discar o número do ramal de origemação.
- Discar o número do ramal de terminação e o Tom de Confirmação de Serviço será recebido.
- Pressionar **RELEASE**.

PARA CANCELAR

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Discar código de acesso de **CANCELAMENTO DE DESVIO DE CHAMADA** de dois dígitos (exemplo: #2) e o Tom de Discar Especial será recebido.
- Discar o número locatário (TN) de dois dígitos (exemplo: 01).
- Discar o número do ramal de origemação e o Tom de Confirmação de Serviço será recebido.
- Pressionar **RELEASE**.

ESTACIONAMENTO DE CHAMADA

A TELEFONISTA PODERÁ ESTACIONAR UMA CHAMADA POR VEZ DIANTE DO NÚMERO RAMAL INDIVIDUAL ATRIBUÍDO ÀQUELE CONSOLE.

- Pressionar a tecla **CALL PARK** e ouvir o Tom de Confirmação de Serviço.
- A chamada é estacionada diante do número do ramal do console individual (não o “0”).
- Pressionar a tecla **RELEASE** ou **CANCEL**.

Nota 1: *Qualquer ramal poderá recuperar uma chamada estacionada discando o código de recuperação remota seguido do número do ramal do console.*

Nota 2: *Checar junto ao administrador do seu sistema a fim de obter o número do ramal do console.*

BUSCA PESSOA COM ANÚNCIO

PARA BUSCA PESSOA SEM UMA CHAMADA DE ENTRADA

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Pressionar e segurar a tecla **PAGE** e realizar um anúncio.
- Pressionar **RELEASE**.

Nota 1: *Busca pessoa com anúncio é uma facilidade opcional. Checar junto ao administrador do seu sistema para determinar se esta facilidade se encontra configurada em seu sistema.*

Nota 2: *Você deverá manter a tecla **PAGE** pressionada enquanto o anúncio está sendo realizado.*

CONFERÊNCIA COM BUSCA

A Telefonista poderá reter uma chamada de entrada, buscar a parte chamada e conectar as duas partes (com ou sem anunciar a chamada).

PARA CONEXÃO

- Atender uma chamada de entrada.
- Discar o código de acesso de busca pessoa ou pressionar a tecla **PAGE** o tom de controle de chamada será recebido por 1 segundo.
- Buscar a parte desejada.
- Pressionar **RELEASE**.
- A parte buscada disca o código de atendimento e será conectada à chamada de entrada.

PARA ANUNCIAR O CHAMADOR

- Atender uma chamada de entrada.
- Colocá-la em retenção pressionado a tecla **HOLD**.
- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Discar o código de acesso de busca pessoa ou pressionar e segurar a tecla **PAGE** e o tom de controle de chamada será recebido por 1 segundo.
- Buscar a parte desejada.
- Pressionar **RELEASE**.

Quando a parte buscada discar o código de atendimento;

- Atender o toque da chamada na tecla **ATND**; a chamada agora está em uma tecla Loop.
- Anunciar o chamador.
- Pressionar a tecla **LOOP** da chamada externa retida.
- Pressionar **RELEASE**.

Nota 1: *Em um ambiente de múltiplos consoles, se o Console “A” buscou a parte e o Console “B” atendeu a chamada da parte chamada, uma transferência de intercalação será necessária.*

Nota 2: *Conferência com Busca Pessoa é uma facilidade opcional. Checar junto ao administrador do seu sistema para determinar se esta facilidade se encontra configurada em seu sistema.*

Nota 3: *Você deverá manter a tecla **PAGE** pressionada enquanto o anúncio está sendo realizado.*

CHAMADAS EM CADEIA

- Pressionar a tecla **ANSWER** ou **FUNCTION** para atender chamada.
- A parte chamadora solicita falar com dois ou mais ramais de forma sequencial.
- Discar ao primeiro número do ramal.
- Pressionar a tecla **SC** (ao invés de **RELEASE**).
- A chamada permanece na tecla **LOOP**.
- Quando o primeiro ramal chamado desligar, a lâmpada da tecla **LOOP** irá piscar e um tom audível será ouvido.
- Pressionar **LOOP** para retornar à parte chamadora.
- Discar o número do segundo ramal e pressionar a tecla **SC**.
- Repetir esta operação tantas vezes quantas a parte chamadora requerer.
- Utilizar a tecla **RELEASE** (ao invés da tecla **SC**) após a repassar a chamada ao destino final.

CHAMADA EM ESPERA A PARTIR DO CONSOLE

PARA ESTABELEECER

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Digitar o código de **Estabelecimento de Chamada em Espera** e o Tom de Discar Especial será recebido.
- Discar o número do ramal e o Tom de Estabelecimento de Serviço será recebido.
- Pressionar **RELEASE**.

PARA CANCELAR

- Pressionar uma tecla **LOOP** livre.
- Digitar o código de **Cancelamento de Chamada em Espera** e o Tom de Discar Especial será recebido.
- Discar o número do ramal e o Tom de Estabelecimento de Serviço será recebido.
- Pressionar **RELEASE**.

Nota: *Se um ramal chamado já tiver uma mensagem, o console receberá o tom de novo pedido e a tecla Cancel deverá ser pressionada.*

POSIÇÃO OCUPADA (PARA ALMOÇO, INTERVALOS, ETC.)

PARA ESTABELEECER

- Pressionar **POSITION BUSY**.
- A lâmpada de tecla **POSITION BUSY** acenderá e a lâmpada da tecla **POSITION AVAILABLE** apagará.

PARA CANCELAR

- Pressionar **POSITION BUSY**.
- A lâmpada da tecla **POSITION BUSY** apagará e a lâmpada da tecla **POSITION AVAILABLE** acenderá.

CONEXÃO NOTURNA (PARA ATIVAÇÃO DA FACILIDADES NOTURNAS AO FINAL DE UM DIA ÚTIL)

PARA ATIVAR

- Pressionar **NIGHT**.
- A lâmpada da tecla **NIGHT** acenderá.

PARA CANCELAR

- Pressionar **NIGHT**.
- A lâmpada da tecla **NIGHT** apagará.

Nota 1: *As facilidades noturnas podem ou não ser configuradas em seu sistema. Checar junto ao administrador de seu sistema para mais detalhes.*

Nota 2: *O controle de energia no modo de atendimento noturno é como se segue:*

SN716 DESKCON A-C *É possível selecionar entre o modo normal e o modo de energia baixa através de configuração.
No modo normal, o controle de energia não é efetivo.
No modo de energia baixa, a luz de fundo do LCD é apagada.
Ao pressionar qualquer tecla, a luz de fundo do LCD é acesa, e é apagada novamente após 30 segundos.*

SN716 DESKCON A-A *O controle de energia não é eficaz.*

MENU DE CONFIGURAÇÃO

PARA EXIBIR O MENU DE CONFIGURAÇÃO

- Acender a lâmpada da tecla **POSITION BUSY**.

Quando a lâmpada da tecla **POSITION BUSY** estiver apagada, pressionar a tecla **POSITON BUSY** para acender a lâmpada da tecla **POSITION BUSY**.

- Pressionar as teclas **L4, L6**, e **SRC** simultaneamente.

A primeira página do menu de configuração aparecerá no LCD.

Página 1	[CONFIG MENU P1] VER x	SRC:prev page
	1:HEADSET/HANDSET	DEST:next page
	2:MUTE	Release:exit
	3:BLF	Answer:update

Página 2	[CONFIG MENU P2] VER x	SRC:prev page
	1:HOLD/START/RELEASE SWAP	DEST:next page
	2:2ND RINGING	Release:exit
	3:RINGING	Answer:update

Página 3	[CONFIG MENU P3] VER x	SRC:prev page
	1:RECEIVER VOLUME SET	DEST:next page
	2:RINGER VOLUME IN PB	Release:exit
	3:POWER CONTROL	Answer:update

Página 4

[CONFIG MENU P4] VER x	SRC:prev page
1:CONF.TONE FOR ALL KEYS	DEST:next page
	Release:exit
	Answer:update

Nota: *A terceira e quarta páginas não aparecerão se seu console for o modelo SN716 DESKCON A-A.*

SRC : — página anterior

DEST : — próxima página

RELEASE : — o menu de configurações desaparece e retorna à operação normal

ANSWER : — atualização dos dados de configuração

PARA ATRIBUIR DADOS DE CONFIGURAÇÃO PARA O CONSOLE DE MESA

Pressionar uma tecla numérica em uma página do menu para atribuir dados de configuração.

- [HEADSET/HANDSET TYPE] especifica um dispositivo opcional conectado ao conector HAND H/S0.

[HEADSET/HANDSET]	SRC:menu
* 1:FONE DE CABEÇA	
2:FONE DE CABEÇA	

Pressionar a tecla do número desejado. Um asterisco mostrará o número selecionado.

- 1 :— O fone de cabeça está conectado ao conector HAND H/S0.
- 2 :— O aparelho está conectado ao conector HAND H/S0.
- SRC :— retorna ao menu de configurações.

Nota 1: *A configuração default é “1:HEADSET”.*

Nota 2: *Uma vez que apenas o Fone de Cabeça está conectado ao conector H/S1, a atribuição de dados para o conector H/S1 não será necessária.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações.

Pressionar **ANSWER** para atualizar os dados de configuração.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

- [MUTE] especifica configuração On/Off da função mute para o conector HAND H/S0 ou H/S1.

[MUTE]	SRC:menu
* 1:H/S0 ON, H/S1 ON	
2:H/S0 ON, H/S1 OFF	
3:H/S0 OFF, H/S1 ON	

Pressionar a tecla do número desejado. Um asterisco mostrará o número selecionado.

- 1 :— Tanto H/S0 quanto H/S1 estão configurados em On.
- 2 :— Apenas H/S0 está configurado em On.
- 3 :— Apenas H/S1 está configurado em On.
- SRC :— retorna ao menu de configurações.

Nota : *A configuração default é “1:H/S0 ON, H/S1 ON”.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações.

Pressionar **ANSWER** para atualizar os dados de configuração.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

- [BLF] especifica a configuração On/Off da função BLF.

[BLF]	SRC:menu
1:10BLF ENABLE	
* 2:DISABLE	
3:100BLF ENABLE	Note1

Pressionar a tecla do número desejado. Um asterisco mostrará o número selecionado.

1 : — 10BLF Disponível
2 : — BLF não está Disponível
SRC : — retorna ao menu de configurações.

Nota 1: *Não configurar “3:100BLF ENABLE”.*

Nota 2: *A configuração Default é “2:DISABLE”.*

Nota 3: *“3:100BLF ENABLE” não será exibido no LCD se seu console for o modelo SN716 DESKCON A-A.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações

Pressionar **ANSWER** para atualizar a configuração de dados.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

- [HOLD/START/RELEASE SWAP] especifica as localizações das teclas HOLD, START e RELEASE.

```
[HOLD/START/RELEASE SWAP] SRC:menu
* 1:ORIGINAL
  2:SWAPPED
```

Pressionar a tecla numérica desejada. Um asterisco mostrará o número selecionado.

1 :— Configuração original
2 :— Configuração Swapped
SRC :— retorna ao menu de configurações.

Nota : *A configuração Default é “1:ORIGINAL”.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações

Pressionar **ANSWER** para atualizar a configuração de dados.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

- [2ND RINGING] especifica a configuração On/Off do 2o. Toque.

[2ND RINGING]	SRC:menu
* 1:ENABLE	
2:DISABLE	

Pressionar a tecla numérica desejada. Um asterisco mostrará o número selecionado.

1 :— 2o. Toque está disponível
2 :— 2o. Toque Não está Disponível
SRC :—retorna ao menu de configurações.

Nota : *A configuração Default é “1:ENABLE”.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações

Pressionar **ANSWER** para atualizar a configuração de dados.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

- [RINGING] especifica a configuração On/Off do Toque.

[RINGING]	SRC:menu
* 1:ENABLE	
2:DISABLE	

Pressionar a tecla numérica desejada. Um asterisco mostrará o número selecionado.

1 :— Toque está disponível
2 :— Toque não está disponível
SRC :— retorna ao menu de configurações.

Nota : *A configuração Default é “1:ENABLE”.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações

Pressionar **ANSWER** para atualizar a configuração de dados.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

- [RECEIVER VOLUME SET] especifica o Volume do Receptor.

[RECEIVER VOLUME SET]	SRC:menu
* 1:SYSTEM DEFAULT	4:QUIET PLACE
2:DEFAULT BY CALL	
3:SAME AS PREVIOUS CALL	

Pressionar a tecla numérica desejada. Um asterisco mostrará o número selecionado.

- 1 :— O Volume do Receptor está configurado para o nível default do cartão ATI.
 - 2 :— O Volume do Receptor está configurado para o nível de acordo com o default do sistema.
 - 3 :— O Volume do Receptor está configurado para o nível ajustado pela tecla UP/DOWN.
 - 4 :— O Volume do Receptor está configurado para o nível (-8dB) inferior ao Default do Sistema.
- SRC : — retorna ao menu de configurações.

Nota: *A configuração Default é “1:SYSTEM DEFAULT”.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações

Pressionar **ANSWER** para atualizar a configuração de dados.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

- [RINGER VOLUME IN PB] especifica o Volume da Campanha na posição de estado ocupado.

[RINGER VOLUME IN PB]	SRC:menu
* 1:NORMAL	
2:MINIMUM	

Pressionar a tecla numérica desejada. Um asterisco mostrará o número selecionado.

1 :— O Volume da Campanha está no mesmo nível do estado de operação.

2 :— O Volume da Campanha está no nível mínimo.

SRC :— retorna ao menu de configurações.

Nota: *A configuração Default é “1:NORMAL”.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações

Pressionar **ANSWER** para atualizar a configuração de dados.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

- [POWER CONTROL] especifica o Controle de Energia do CONSOLE no modo de atendimento noturno.

[POWER CONTROL]	SRC:menu
* 1:NORMAL	
2:LOW POWER (PUT OUT LCD)	

Pressionar a tecla numérica desejada. Um asterisco mostrará o número selecionado.

1 : — O Controle de Energia não é efetivo.

2 : — A luz de fundo do LCD é apagada. Ao pressionar qualquer tecla, a luz do fundo do LCD é acesa, a luz será apagada novamente após 30 segundos.

SRC : — retorna ao menu de configurações.

Nota: *A configuração Default é “1:NORMAL”.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações

Pressionar **ANSWER** para atualizar a configuração de dados.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

- [CONF.TONE FOR ALL KEYS] especifica o Controle do Tom de Confirmação para todas as teclas do CONSOLE.

[CONF.TONE FOR ALL KEYS]	SRC:menu
* 1:ENABLE	
2:DISABLE	
3:SYSTEM	

Pressionar a tecla numérica desejada. Um asterisco mostrará o número selecionado.

- 1 :— O Tom de Confirmação está habilitado para todas as teclas exceto as teclas UP/DOWN.
 - 2 :— O Tom de Confirmação está desabilitado para todas as teclas.
 - 3 :— O Tom de Confirmação é controlado pelo sistema.
- SRC :— retorna ao menu de configurações.

Nota: *A configuração Default é “1:ENABLE”.*

Pressionar **SRC** para retornar ao menu de configurações

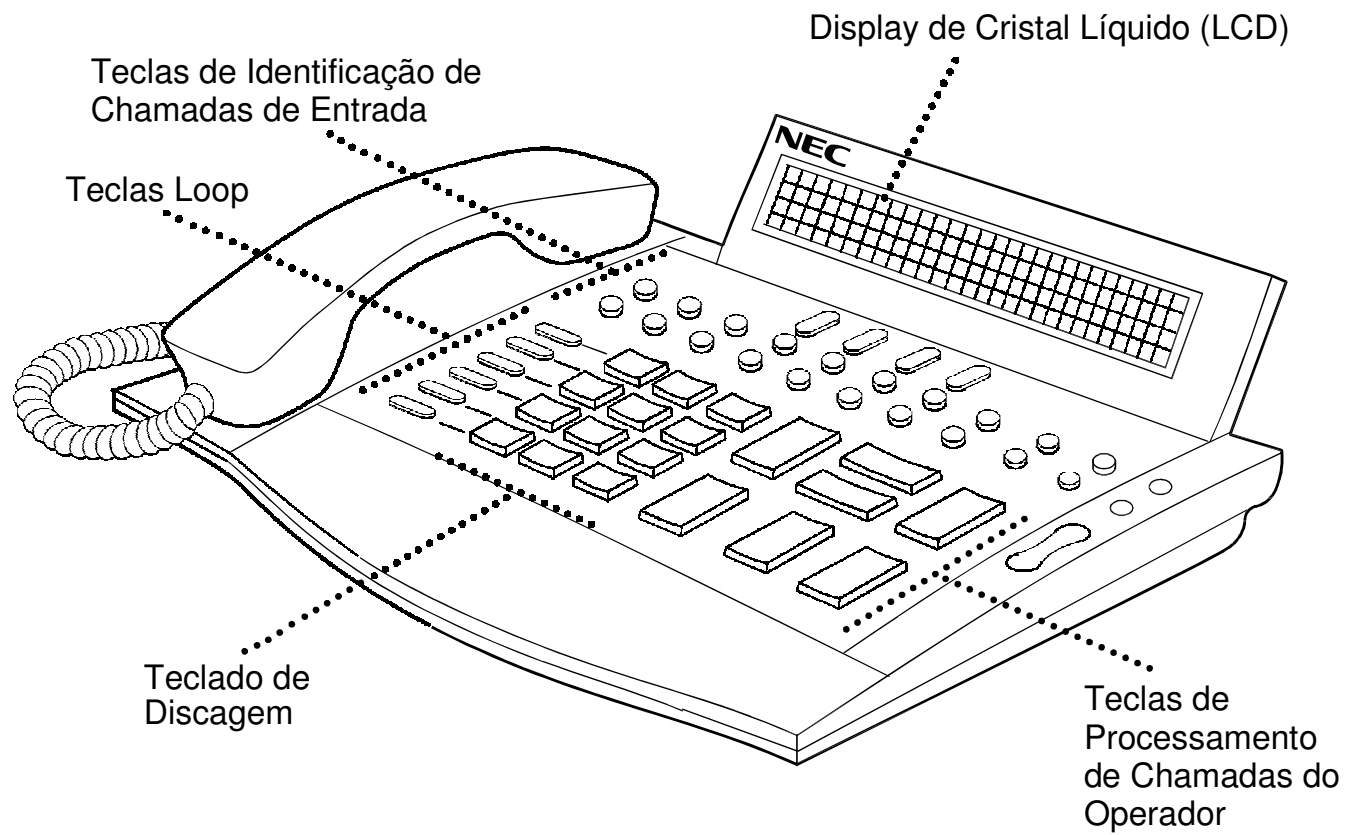
Pressionar **ANSWER** para atualizar a configuração de dados.

Pressionar **RELEASE** para cancelar a atualização.

PROCEDIMENTO PARA CHECAGEM DA LÂMAPADA

- Ligar a lâmpada da tecla **Position Busy**.
Quando a lâmpada da tecla **Position Busy** estiver desligada, pressionar a tecla **Position Busy** para acender a lâmpada da tecla **Position Busy** (vermelha).
- Pressionar as teclas **L5**, **L6**, e **SRC** simultaneamente, em seguida todas as lâmpadas vermelhas acenderão de forma contínua.
- Pressionar a tecla #.
A lâmpada vermelha apaga, e todas as lâmpadas verdes acendem de forma contínua.
- Pressionar a tecla #.
As lâmpadas verdes apagam, e todas as posições dos caracteres no LCD ficam pretas.
- Pressionar a tecla #.
O LCD é limpo, e um tom audível é ouvido.
- Pressionar a tecla #
O tom audível é interrompido. Quando uma tecla é pressionada, a lâmpada correspondente é acesa, e seu nome é exibido no LCD.
- Pressionar a tecla #.
A Checagem da Lâmpada é encerrada.

Nota: *A Checagem da Lâmpada é encerrada sempre que a tecla *for pressionada. A lâmpada da tecla **Position Busy** permanece acesa durante a Checagem da Lâmpada.*



NEC

Av. Paulista, 2300 - 16º andar
CEP: 01310-300 - São Paulo - SP
www.nec.com.br