



GUIA DE FACILIDADES

REALIZANDO CHAMADA:

Chamar a telefonista: ***9**
 Chamada Interna: **teclar número do ramal desejado**
 Chamada 0800, 0300: **0-0300 + Número desejado**
 Chamada Local: **0 + Número desejado**
 Chamada DDD: **00 + DDD + Número desejado**
 Chamada Celular Local: **0 + Número do Celular**
 Chamada Celular DDD: **00 + DDD + Número do Celular**
 Chamada DDI: **000 + Código País + Número do Telefone**

FACILIDADES:

Rechamada (call-back): **teclar o ramal, se estiver ocupado tecle: 6**
 Ouvir número do próprio ramal: ***65**
 Hora Certa: ***130**

CAPTURA DE LIGAÇÃO:

Captura por grupo: ***8**
 Captura por Ramal ***68 + Número do Ramal**

DESVIO DE LIGAÇÃO (SIGA-ME INTERNO):

Ativar: ***21 * + Ramal**
 Desativar: ***24**

TRANSFERÊNCIA:

Com consulta: **# + Número do Ramal**
 Recuperar não atendimento: ***1**
 Recuperar ocupado: ***1**

DESVIO DE LIGAÇÃO (SIGA-ME EXTERNO):

Ativar: ***22 * + 0 + Número do Telefone**
 Desativar: ***24**

CADEADO:

Cadastro Senha: ***74 * + Senha (4 dígitos)**
 Trocar Senha: ***74 * + Senha antiga + Senha nova**
 Bloquear: ***72 * + Senha**
 Desbloquear: ***73 * + Senha**

CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO:

Serve para liberar o ramal a realizar uma única ligação caso ele esteja com cadeado ativado, após realizar a ligação e colocar o fone no gancho o ramal volta a ficar bloqueado com cadeado
 Desbloquear: ***75 * + Senha**

CONSULTA PENDULAR:

Estando em uma ligações, **tecle #** chame um ramal ou um número externo Desejado, após atendimento **tecle *2** e alterne entre as ligações, para transferir desligue o telefone.

CHAMADA A TRÊS:

Estando em uma ligação teclar: ***4**, após o tom de linha discar o ramal ou o número externo desejado, após o atendimento teclar ***4** para todos entrarem em conferência. Se quiser sair da conferência e deixar somente os outros 2 participantes teclar: *** #**.

SALA DE CONFERÊNCIA:

Estando em uma ligação, **teclar: # + sala de conferência (400 a 410 *)**, desligar o fone fazer a nova ligação, e repetir o procedimento para incluir a Nova ligação, após incluir todos os participantes, teclar o número da sala para poder entrar na sala e participar da conversa.

***OBS. O número da sala de conferência pode mudar de acordo com o Plano de Numeração de seu PABX.**

Facilidades de Call Center

Login de Agente

Com as informações do agente, senha e fila discar em um ramal de Call Center: **300 + Nº Agente + Nº Fila**. Após discar será solicitado a sua senha de 4 dígitos. Os números de agentes e filas devem ser de 3 dígitos.

Logout de Agente

Com as informações do agente e fila discar no ramal que está logado: **301 + Nº Agente + Nº Fila**. Os números de agentes e filas devem ser de 3 dígitos.

Pausa Agente

Com as informações do agente e fila discar no ramal que está logado: **303 + Nº Agente + Nº Fila e Informar o código da pausa cadastrado pelo supervisor**. Os números de agentes e filas devem ser de 3 dígitos.

Des-Pausa Agente

Com as informações do agente e fila discar no ramal que está logado: **304 + Nº Agente + Nº Fila**. Os números de agentes e filas devem ser de 3 dígitos.