



## 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 teclar: 6**  
 Ouvir número do próprio ramal: **\*65**  
 Hora Certa: **\*130**  
  
**Acessar Caixa Postal**  
 Discar **\*100** e seguir as instruções do menu.  
 Senha padrão: **Número do ramal.**

### CAPTURE DE LIGAÇÃO:

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

### TRANSFERÊNCIA:

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

### DESVIO DE LIGAÇÃO (SIGA-ME INTERNO):

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

### 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 ligações e colocar o fone no gancho o ramal volta a ficar bloqueado com cadeado  
 Desbloquear: **\*75 \* + Senha**

### CONSULTA PENDULAR:

Estando em uma ligação, **teclar #** chame um ramal ou um número externo Desejado, após atendimento **teclar \*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 CONFERENCIA:

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 + NºAgente + 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 + NºAgente + 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 + NºAgente + 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 + NºAgente + Nº Fila**. Os números de agentes e filas devem ser de 3 dígitos.