

# Dialog 4224 Operator

Terminal de operador para o sistema de comunicações MD110

Manual do utilizador



PT/LZT 103 63 R2A  
© Ericsson Enterprise AB 2004

# Índice

Bem-vindo .....	5
Descrição .....	8
Preparar o terminal .....	19
Chamadas recebidas .....	28
Extensão .....	34
Funcionalidades de serviços .....	45
Assistência .....	58
Chamadas efectuadas .....	72
Outras funcionalidades úteis .....	82
Acessórios .....	86
Instalação .....	88
Resolução de problemas .....	93
Glossário .....	94
Índice remissivo .....	95



# Bem-vindo

Bem-vindo ao Manual do utilizador do telefone *Dialog 4224 Operator* do sistema de comunicação MD110 da Ericsson, versão BC11. Trata-se de um sistema de comunicações executivo e moderno. A combinação de funcionalidades e capacidades melhora efectivamente a comunicação de praticamente todos os tipos de organização.

Existe uma gama de telefones fáceis de utilizar em qualquer situação de modo a tirar o máximo partido destas capacidades e funcionalidades avançadas.

Este telefone está equipado com teclas programáveis que permitem aceder a funções e números frequentemente utilizados premindo apenas uma tecla. As instruções passo a passo que aparecem no visor ajudam-no a utilizar o telefone. No entanto, neste Manual do utilizador aparece apenas um determinado número de imagens do visor para referência.

Alguns mercados utilizam códigos diferentes para determinadas funções. Neste manual, todas as funções são descritas com o código mais comum.

O Manual do utilizador descreve as capacidades do *Dialog 4224 Operator* tal como vem programado de fábrica. Podem existir algumas diferenças na forma como o seu telefone está programado. Consulte o administrador do sistema se necessitar de obter mais informações.

Também é possível transferir a versão mais recente deste Manual do utilizador a partir de:

<http://www.ericsson.com/enterprise/library/manuals.shtml>

**Nota:** O modelo *Dialog 4224 Operator* é um terminal de sistema, i.e. só pode ser utilizado com uma central privada da Ericsson que suporte este tipo de telefone.

## Copyright

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida, guardada em sistemas de recuperação nem transmitida sob qualquer forma ou por qualquer meio, electrónico, mecânico, de fotocópia, gravação ou outro, sem a autorização prévia por escrito do editor, salvo em conformidade com os termos seguintes.

Assim que esta publicação estiver disponível no suporte magnético da Ericsson, esta última autoriza a transferência e impressão de cópias do conteúdo deste ficheiro apenas para uso particular e não para redistribuição. Nenhuma parte desta publicação pode ser sujeita a alterações, modificações nem a uso comercial. A Ericsson não se responsabiliza por quaisquer danos resultantes do uso de uma publicação ilegalmente modificada ou alterada.

---

## Garantia

A ERICSSON NÃO OFERECE NENHUMA GARANTIA DE QUALQUER TIPO RELATIVAMENTE A ESTE MATERIAL, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO ÀS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZABILIDADE E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO OBJECTIVO. A Ericsson não se responsabiliza por erros incluídos neste manual nem por danos acidentais ou consequenciais relativos ao fornecimento, desempenho ou uso deste material.

---

## Declaração de conformidade

*No presente documento, a Ericsson Enterprise AB declara que este terminal está em conformidade com os requisitos essenciais e outras cláusulas aplicáveis da directiva R&TTE europeia 1999/5/EC.*

Pode obter mais informações em: <http://www.ericsson.com/sdoc>



## Como funciona este Manual do utilizador

A secção inicial do Manual do utilizador apresenta o equipamento e familiariza-o com a composição do Dialog 4224 Operator.

O corpo principal do Manual do utilizador abrange todas as funções operativas como, por exemplo, o atendimento e a extensão de chamadas.

Nesta secção utilizam-se as seguintes convenções:

As acções aparecem num **tipo de letra negrito** alternativo e a ilustração da tecla aparece na margem esquerda à frente do texto.

Por exemplo:

 **Atendimento  
automático**

### **Prima.**

A resposta do sistema aparece com um texto explicativo e, se aplicável, uma imagem do visor.

## Descrição

### O terminal

O Dialog 4224 Operator utiliza uma combinação de tecnologia digital avançada, de princípios de comunicação RDIS e de controlo repartido de programações memorizadas.

Esta combinação faz deste telefone a escolha perfeita para uma empresa que conhece o valor de um tratamento de informações rápido e preciso.

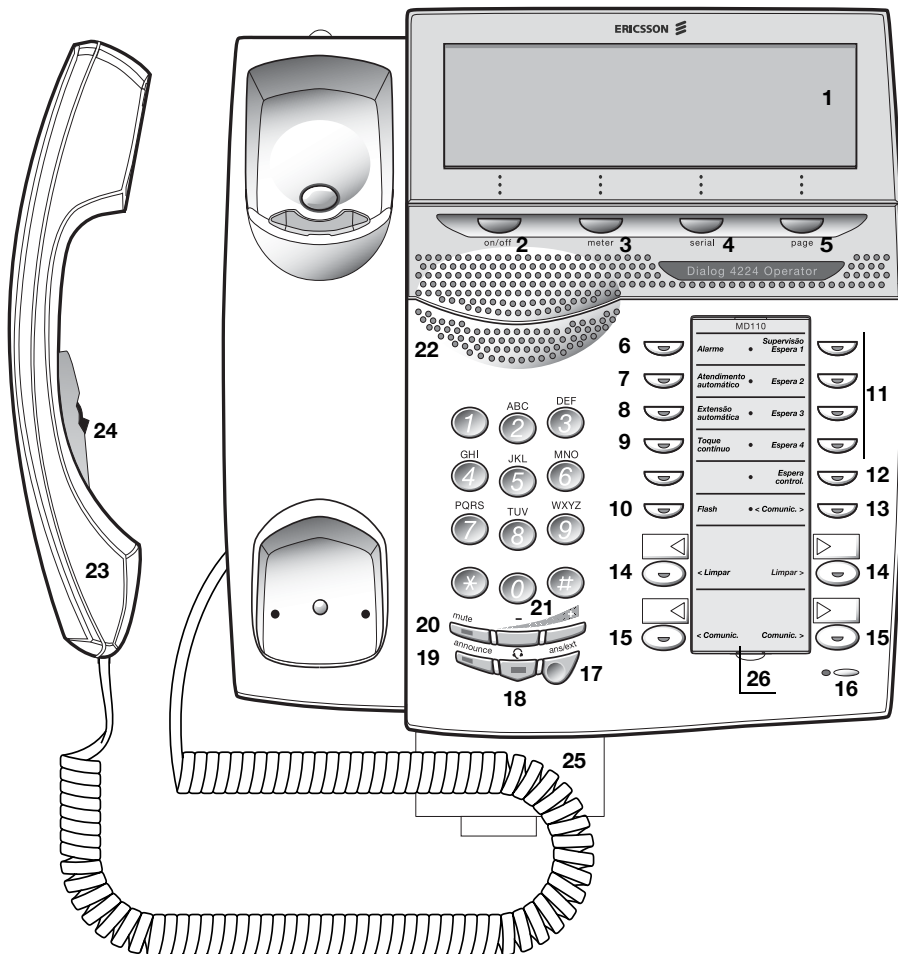
O terminal tem dois componentes:

- um visor que mostra informações sobre as chamadas através de caracteres alfanuméricos.
- um auscultador ou kit auricular e microfone (este último é opcional).

O auscultador está equipado de série com uma função de auxílio auditivo.



## Dialog 4224 Operator



- 1 Visor**  
5x40 caracteres. Consulte a secção [“Informações do visor”](#) na página 14.
- 2 On/Off**  
Liga ou desliga o terminal do operador. Também permite recusar a entrada de mais chamadas no terminal. Consulte a secção [“Em/ Fora de serviço”](#) na página 19.  
  
***Nota:** Se todos os terminais de operador se encontrarem no estado OFF, a central passa para o modo Serviço nocturno.*
- 3 Meter**  
Para aplicar o contador a uma chamada efectuada em linha externa. Consulte a secção [“Remarcação a partir de uma chamada com contador”](#) na página 53.
- 4 Serial**  
Permite que um emissor de chamada externo fale sequencialmente com várias pessoas. A chamada é automaticamente efectuada para o terminal quando o destinatário interno puser o auscultador no descanso. Consulte a secção [“Chamadas em série”](#) na página 54.
- 5 Página**  
Para aceder às funções de paging. Consulte as secções [“Pager”](#) na página 42 e [“Para um pager”](#) na página 78.
- 6 Alarme**  
Para confirmar alarmes de sistema. O indicador luminoso da tecla pisca lentamente quando se activa um alarme e apresenta uma luz fixa quando se confirma o alarme. Consulte a secção [“Alarme”](#) na página 83.
- 7 Atendimento automático**  
Modo de atendimento automático. As chamadas são automaticamente atendidas, pela ordem de chegada, sem que seja necessário premir a tecla de atendimento/extensão. O indicador luminoso da tecla apresenta uma luz fixa quando se activa o atendimento automático. Consulte a secção [“Atendimento manual ou automático”](#) na página 21.
- 8 Extensão automática**  
Modo de extensão automática. As chamadas são automaticamente passadas para a extensão, após o último dígito introduzido, sem que seja necessário premir a tecla de atendimento/extensão. O indicador luminoso da tecla apresenta uma luz fixa quando se activa o atendimento automático. Consulte a secção [“Extensão manual ou automática”](#) na página 21.

**9 Toque contínuo**

Modo de toque contínuo. As chamadas recebidas são assinaladas com sinais de toque repetidos. O indicador luminoso da tecla apresenta uma luz fixa quando se activa o toque contínuo.

**10 Flash**

Para fazer um intervalo numa linha externa em ligação. Pode, por exemplo, comunicar com um operador de chamadas interurbanas ou com outras centrais.

**11 Teclas de representação e espera**

Permitem colocar chamadas individuais em espera, suspender uma chamada numa linha externa ocupada ou auxiliar em chamadas de paging e de conferência. O indicador luminoso da tecla pisca lentamente quando se activa a funcionalidade e pisca rapidamente assim que expirar o tempo pré-determinado de uma chamada colocada em espera. Consulte a secção [“Para colocar em espera com as teclas de espera, espera 1–4”](#) na página 46.

**12 Espera control**

Para controlar uma chamada em espera. Prima novamente para retomar a chamada controlada como, por exemplo, durante as seguintes configurações de chamadas: paging, chamadas internacionais, de longa distância ou pessoa a pessoa. O indicador luminoso da tecla pisca lentamente quando se activa a funcionalidade de controlo. Consulte a secção [“Para colocar em espera utilizando a tecla de espera controlada”](#) na página 46.

**13 Comunic.**

Para falar simultaneamente com duas pessoas. Consulte as secções [“Anúncio”](#) na página 47, [“Contador de chamadas”](#) na página 51 e [“Métodos de assistência”](#) na página 58.

As circunstâncias em que se pode utilizar as teclas de comunicação são as seguintes:

- Início manual do sinal de toque.
- Implementar as funcionalidades Separação de chamadas e Intrusão.
- Ligar para uma extensão quando esta se encontra no estado reservado.
- Anunciar uma chamada para uma extensão.
- Verificar a ligação a uma extensão ocupada.

**14 Tecla Limpar à esquerda/Tecla Limpar à direita**

***Limpar à esquerda***

Para desligar o emissor da chamada e apagar o lado esquerdo do visor (linha central). Também permite retomar a última chamada que passou para outra extensão ou que colocou em espera.

***Limpar à direita***

Para desligar o destinatário da chamada e apagar o lado direito do visor (linha central). Também permite retomar a última chamada que passou para outra extensão ou que colocou em espera.

**15 Tecla Comunic. à esquerda/Tecla Comunic. à direita**

***Comunic. à esquerda***

Para falar com o emissor da chamada.

***Comunic. à direita***

Para falar com o destinatário da chamada.

**16 Microfone**

Tecla não utilizada.

**17 Atendimento/Extensão**

Para atender e passar chamadas recebidas de linhas externas para uma extensão. Esta tecla também permite iniciar um sinal de toque automático e colocar uma chamada em espera.

**18 Tecla de kit auricular e microfone**

Para passar do auscultador ao kit auricular e microfone. O indicador luminoso da tecla apresenta uma luz fixa quando as chamadas são ligadas ao kit auricular e microfone. Consulte a secção "[Acessórios](#)" na página 86.

**Nota:** *O kit auricular e microfone é opcional.*

**19 Announce**

Para passar uma chamada para uma extensão com anúncio prévio ou suspender uma chamada numa linha externa ou extensão ocupada.

**20 Silenciamento**

*Durante uma chamada:* para ligar ou desligar o microfone.

*No modo inactivo ou quando o telefone tocar:* para desligar o sinal de toque.

**21 Controlo do volume**

Para alterar o volume.

**22 Altifalante para sinal de toque****23 Auscultador**

Equipado de série com uma função de auxílio auditivo.

**Atenção:** *O auscultador pode atrair e reter pequenos objectos metálicos na zona auricular.*

**24 Botão Premir para falar**

Situado no auscultador. Duas formas de utilização:

**Prima sem soltar:** Ligação de voz com as pessoas conectada(s).

**Solte:** Termina a ligação com a(s) pessoa(s) da chamada.

**Nota:** *É possível bloquear ou soltar o botão Premir para falar, empurrando o pequeno botão para a frente ou para trás.*

**25 Aba destacável para uma lista de números de telefone pessoais (opcional)**

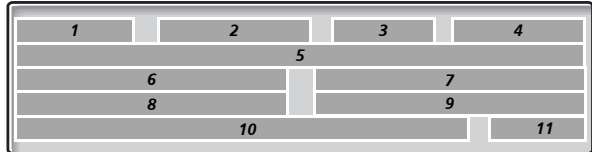
Consulte a secção “[Acessórios](#)” na página 86.

**26 Cartão de descrição**

Utilize o Gestor de cartões de descrição para criar e imprimir os seus próprios cartões de descrição. O Gestor de cartões de descrição está incluído no CD Telephone Toolbox do sistema de comunicações MD110. Para obter mais informações, contacte o parceiro de vendas autorizado da Ericsson Enterprise.

## Informações do visor

Os códigos do visor indicam a função que o terminal está a executar. O visor pode ter 5x40 caracteres.



### A linha superior (1-4)

A linha indica o seguinte:

#### **1 Informações sobre a fila de espera**

C = 00

Fila de espera de operador comum, dois dígitos

I = 00

Fila de espera de operador individual, dois dígitos

#### **2 Tipo de chamada recebida**

DIVERTED

Chamada desviada

EMERGENCY

Chamada de emergência (interna)

INTERNAL

Chamada interna

PRIVATE TRK

Chamada de uma linha da rede privada

PUBLIC TRK

Chamada de uma linha pública

RECALL

Remarcação

REROUTED

Chamada reencaminhada

#### **3 Chamada de paging, em série ou com contador activado**

METER

Chamada com contador

PAGING

Chamada de paging

SERIAL

Chamada em série

#### **4 Estado do terminal ou da central**

BLOCKED	O terminal está bloqueado
EXG EMER.	A central encontra-se no modo de emergência
NIGHT SERV.	A central encontra-se no modo nocturno
OFF DUTY	O terminal encontra-se no modo ausente

#### **A segunda linha (5)**

A linha indica o seguinte:

- A origem (lado esquerdo) indica os detalhes na primeira ligação; geralmente, trata-se de uma chamada recebida a ser passada pelo operador, mas também pode ser uma chamada efectuada quando iniciada pelo operador.
- O destino (lado direito) indica os detalhes na segunda ligação. Geralmente, trata-se da extensão para a qual se passa uma chamada recebida.

abc	Identificação da linha; TRK é a predefinição (alterada pelo administrador do sistema)
ABSENT	O destinatário da chamada está ausente
ANSWER	A chamada é atendida
BLOCKED	A linha ou o destinatário da chamada está bloqueado
BUSY	O destinatário da chamada está ocupado
CONFER.	Chamada de conferência
CONGEST.	Congestionamento
C.WAITING	Chamada em espera
DATA EXT	Extensão de dados
DTMF-TONE	Marcação durante o modo de comunicação
EXTENSION	Extensão de voz
FREE	O destinatário da chamada está livre
FORWARD TO TRUNK	O destinatário da chamada activou o follow-me externo
INCOMING	Chamada recebida
INTERCEPT	Chamada de intercepção
ISDN EXT	Terminal RDIS
L.LOCKED	Linha bloqueada
LOCAL	Modo local

MEMBER	Membro de uma conferência
NO DIST	Não incomodar
NO RESP	Sem resposta
OPERATOR	Operador
OUTGOING	Linha externa de saída
RECALL	Remarcação
RESERVED	Reservado
SPEECH	Modo de comunicação
TEST	Modo de teste
TRANSFER	Chamada transferida
TRK	Linha externa
UNAVAIL	Número indisponível
VACANT	Número não atribuído
WAIT	Espera
<-	O terminal está ligado ao lado esquerdo
->	O terminal está ligado ao lado direito
<-->	O terminal está ligado a ambos os lados

### **A terceira linha (6-7)**

A linha indica o seguinte:

#### **6 Lado de identificação do emissor**

1-19 dígitos	Número (extensão ou operador)
9 dígitos	Dados da linha externa (linha externa)

#### **7 Lado de identificação do destinatário**

1-19 dígitos	Número (extensão ou operador)
--------------	-------------------------------



### **A quarta linha (8-9)**

A linha indica o seguinte:

**Nota:** *O nome só aparece se for recebido do emissor ou destinatário da chamada. Tem de instalar a função "Identificação de nomes" na central.*

### **8 Identificação de nomes no lado de origem e 9 no lado de destino**

1-19 caracteres	Nome
-----------------	------

### **A quinta linha (10-11)**

A linha indica o seguinte:

**Nota:** *A identificação de nomes aparece apenas se a central estiver equipada com esta função e se a extensão ou o grupo tiver um nome atribuído.*

### **10 Número marcado, nome e número da extensão desviada, impulsos de contagem, informações sobre a ausência, etc.**

1-19 caracteres, 1-10 dígitos	Nome e número da extensão desviada
1-19 dígitos	Número marcado
ACCEPTED	Aceite
C.WAIT PERMIT	É permitida a chamada em espera
CONGESTION	Congestionamento
MISCALL	Chamada perdida. O procedimento de marcação tem um formato incorrecto
REJECTED	Chamada rejeitada
RESTRICTED	Restringida

**11 Hora do sistema, classe de alarme ou estado de manutenção**

15:25	Hora do sistema no formato de 24 horas
3:25 AM	Hora do sistema AM no formato de 12 horas
3:25 PM	Hora do sistema PM no formato de 12 horas
ALARM:n	Classe de alarme, n=2, 3 ou 4
EXG SERV	Serviço em curso
NO ALARM	Nenhum alarme no registo

# Preparar o terminal

## Em/Fora de serviço

O terminal tem de estar ligado para receber chamadas.

**Nota:** *Opcionalmente, o número de operador individual pode receber chamadas mesmo que o terminal esteja desligado; se necessário, contacte o administrador do sistema.*

A indicação `OFF DUTY` aparece na linha superior do visor se o terminal estiver desligado.

A indicação `NIGHT SERV` aparece na linha superior do visor se o terminal se encontrar no modo Serviço nocturno.

Para ligar o terminal ou mudá-lo para o modo Serviço diurno:



**Prima.**

(Para desligar o terminal, prima novamente a tecla.)

Se uma chamada recebida não for atendida num espaço de tempo pré-determinado, o terminal desliga-se automaticamente.

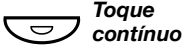
## Sinal de toque

O terminal utiliza sons diferentes para assinalar chamadas recebidas.

- Um toque de campainha assinala uma chamada interna para o terminal; utilizado para comunicações normais e intensas.
- Dois toques de campainha assinalam uma chamada externa ou uma remarcação para o terminal; utilizado para comunicações normais e intensas.
- Um toque de campainha contínuo assinala uma chamada de emergência ou uma chamada normal que não é atendida num espaço de tempo pré-determinado.

**Nota:** Não é possível alterar o nível do toque de campainha.

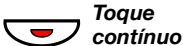
Normalmente, o terminal assinala apenas uma vez. Se tiver de se deslocar dentro do espaço de audição do terminal, pode programar o terminal para o modo de sinal contínuo:



### **Prima.**

O indicador luminoso da tecla acende-se, indicando que o terminal se encontra no modo de sinal contínuo.

Para voltar ao toque normal:



### **Prima.**

## Atendimento manual ou automático

É possível utilizar o terminal no modo automático ou manual. No modo automático, as chamadas são imediatamente atendidas sem premir qualquer tecla.

Para activar o atendimento automático:



**Atendimento automático**

### Prima.

O indicador luminoso da tecla acende-se, indicando que as chamadas serão automaticamente atendidas.

Para voltar ao atendimento manual:



**Atendimento automático**

### Prima.

**Nota:** *Se o terminal estiver programado para atendimento automático, não é necessário premir a tecla de atendimento/extensão para atender chamadas.*

## Extensão manual ou automática

É possível passar chamadas recebidas automática ou manualmente para uma extensão; as chamadas passadas automaticamente são transferidas para extensões sem premir qualquer tecla.

Para activar a extensão automática:



**Extensão automática**

### Prima.

O indicador luminoso da tecla acende-se, indicando que as chamadas serão automaticamente passadas para uma extensão.

Para voltar à extensão manual:



**Extensão automática**

### Prima.

As funções do operador mencionadas neste Manual do utilizador destinam-se a um terminal programado para extensão manual.

**Nota:** *Se o terminal estiver programado para extensão automática, não é necessário premir a tecla de atendimento/extensão para passar chamadas para uma extensão.*

## Escolha do idioma (opcional)

Pode escolher um dos seguintes idiomas para as informações do visor no seu terminal.

Dígito 0–9 = o código do idioma:

0 Inglês    1 Francês    2 Alemão    3 Espanhol    4 Italiano  
5 \_\_\_\_\_ 6 \_\_\_\_\_ 7 \_\_\_\_\_ 8 \_\_\_\_\_ 9 \_\_\_\_\_

**Nota:** Os dígitos 5–9 estão pré-programados para Inglês. A alterar localmente para outros idiomas.

Para escolher um novo idioma:

✖ 0 8 ✖

( 0 – 4 ) #

**Marque.**

**Introduza o código do idioma e prima.**

---

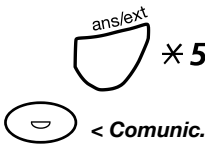
## Volume do auscultador e do kit auricular e microfone

Utilize as teclas Volume para alterar o volume do auscultador ou kit auricular e microfone durante uma chamada.



**Prima para alterar o volume.**

O nível de volume fica memorizado.



Para pessoas com deficiência auditiva, é possível amplificar mais o nível de volume do auscultador. Para alterar o nível:

**Prima simultaneamente durante pelo menos 1 segundo.**

Ouve-se um tom e **Settings Mode** aparece no visor.

**Prima para definir ou repor o nível do volume.**

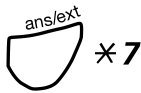
O indicador luminoso da tecla aceso indica o nível de volume amplificado. O indicador luminoso da tecla apagado indica o volume predefinido.

#

**Prima para concluir a definição.**

Se tiver seleccionado uma amplificação adicional, o indicador luminoso da tecla Linha 1 apaga-se.

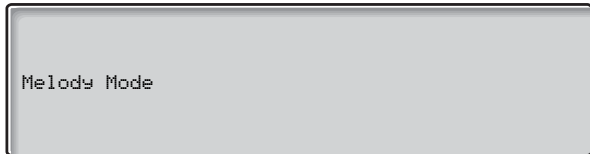
**Nota:** Uma alteração do nível também afecta um kit auricular e microfone ligado à respectiva tomada.



## Toque de melodias

Se quiser que o telefone toque com melodias pessoais em vez do sinal de toque, pode programar uma melodia para assinalar uma chamada interna e outra melodia para uma remarcação.

**Prima simultaneamente sem soltar para aceder ao modo de melodia.**



Se existir uma melodia memorizada e activada para chamadas internas (< Comunic.) ou remarcações (Flash), o indicador luminoso da tecla correspondente acende-se.

No modo de melodia pode:

- Programar novas melodias
- Editar ou apagar melodias memorizadas
- Activar ou desactivar melodias memorizadas

**#**

**Prima para sair do modo de melodia.**

**Nota:** Se não premir qualquer tecla num espaço de 30 segundos, o modo de melodia é automaticamente cancelado.

**Programar uma nova melodia, editar ou apagar uma melodia actual**



**Alarme**

**Prima.**



**Prima a tecla para o tipo de chamada solicitado:**

Se existir uma melodia actual, a melodia é reproduzida e os 19 últimos sinais ou notas aparecem no visor.



**< Comunic.**

**Prima para chamadas internas**

**ou**

**prima para remarcações.**



**Flash**



Para editar a melodia actual:

**Prima para mover o cursor para o lado direito da posição a editar.**

Mantenha-a premida para ir para o início ou fim.

**Prima para apagar a nota à esquerda do cursor.**

Mantenha-a premida para apagar todas as notas.

Para introduzir uma nova melodia ou novas notas, consulte a secção "[Para introduzir notas](#)" na página 26.



Para memorizar a melodia actual:



**< Comunic.**

**Prima para chamadas internas**

**ou**

**prima para remarcações.**



**Flash**



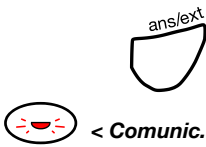
**Alarme**

**Prima.**

A melodia actual fica memorizada.

**Nota:** A melodia não é activada; consulte a secção "[Activar ou desactivar uma melodia memorizada](#)" na página 25.





Para apagar a melodia actual:

**Prima sem soltar até não aparecerem mais notas no visor.**

**Prima para chamadas internas**

**ou**

**prima para remarcações.**

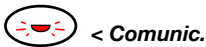
**Prima.**



### **Activar ou desactivar uma melodia memorizada**

Tem de activar uma melodia memorizada no modo de melodia para a ouvir quando receber uma chamada.

Para activar (no modo de melodia):



**Prima para chamadas internas**

**ou**

**prima para remarcações.**

O indicador luminoso da tecla correspondente acende-se:

Tecla < Comunic. = Chamadas internas

Tecla Flash = Remarcações

**Nota:** Se quiser voltar a um sinal de toque normal mas manter a melodia memorizada, basta premir novamente a tecla para o tipo de chamada solicitado. Quando o indicador luminoso da tecla se apagar, a melodia memorizada é desactivada.

**#**

**Prima para sair do modo de melodia.**

### Para introduzir notas

No modo de melodia, as teclas permitem introduzir notas, pausas, etc. É possível programar um máximo de 40 notas para chamadas recebidas e de 20 notas para remarcações.

1c 2d 3e  
4f 5g 6a  
7b 8+c 9+d

As teclas utilizam-se da forma seguinte:

#### **Prima para introduzir notas (1–9).**

**Nota:** Se premir ligeiramente a tecla obtém uma nota curta, se premir a tecla durante alguns instantes obtém um tom longo (mostrado por uma letra maiúscula); +c e +d representam a oitava mais alta.

✱

#### **Prima para inserir uma pausa curta (p).**

Prima sem soltar para obter uma pausa longa (P). Repita o procedimento para obter uma pausa mais longa (pp...p).

0

#### **Prima para obter uma oitava mais alta para a nota introduzida.**

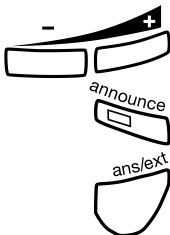
Aparece um + à frente da nota para indicar a oitava mais alta.

*Exemplo: 30 para obter +e*

#

#### **Prima para aumentar ou diminuir o tom da nota introduzida.**

Prima uma vez para obter um tom agudo, duas vezes para um tom seguido e três vezes para o tom normal.



#### **Prima para mover o cursor para a esquerda ou direita.**

Mantenha-a premida para ir para o início ou fim.

#### **Prima para ouvir as notas introduzidas.**

#### **Prima para apagar a nota à esquerda do cursor.**

Mantenha-a premida para apagar todas as notas.

*Exemplo de melodia:*

Tema do James Bond programado por chamadas internas:

C d d D D pp C C C C #d #d #D #D pp D D D ##A G pppp G F G

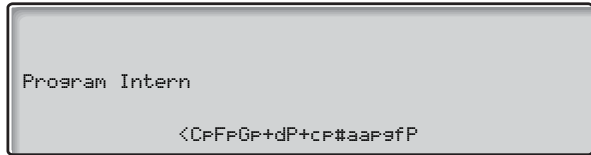
#### **Introduza as notas.**

Dígito a cinzeno = Premir durante alguns instantes.

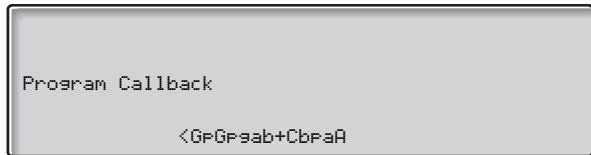
**Nota:** A tecla # (para obter um tom agudo ou seguido) deve ser premida depois da nota, mas aparece antes da nota.

1 2 2 2 ✱ ✱ 1 1 1  
1 2 # 2 # 2 # 2 #  
✱ ✱ 2 2 2 6 # # 5  
✱ ✱ ✱ ✱ 5 4 5

Quando tiver introduzido as 19 primeiras posições, aparece o seguinte no visor (só é possível ver as 19 posições introduzidas por último):



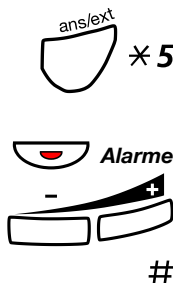
Quando tiver introduzido todas as notas, aparece o seguinte no visor (só é possível ver as 19 posições introduzidas por último):



**Nota:** O A seguido (##A) aparece como bA, i.e. o b mostra tanto a nota b como o sinal de tom seguido.

## Contraste do visor

Pode regular o contraste do visor.



**Prima simultaneamente sem soltar até ouvir um sinal de toque.**

A indicação `Settings Mode` aparece no visor.

**Prima.**

**Prima várias vezes para regular o contraste.**

**Prima para guardar e sair.**

**Nota:** Para sair do menu sem guardar as alterações, prima # antes de premir qualquer tecla de regulação.

# Chamadas recebidas

## Chamadas recebidas normais

O terminal toca para assinalar uma chamada recebida. O número de chamadas em espera nas filas comuns e pessoais, o tipo de chamada recebida, os dados da linha externa ou o número e nome da extensão que está a chamar aparecem no visor.

Exemplos de visor:

Chamada externa recebida.

```
C= 1 I= 0 PUBLIC TRK
TRK      INCOMING
        010003012
                                           15:25
```

Chamada interna recebida.

```
C= 1 I= 0 INTERNAL
EXTENSION INCOMING
        206
        BOB BURNES
                                           15:25
```



### Prima para atender a chamada.

O indicador luminoso da tecla < Comunic. acende-se e o utilizador estabelece ligação com o emissor da chamada.

## Chamadas reencaminhadas

Se uma chamada não conseguir atingir a localização designada, é reencaminhada para o terminal. O terminal toca e o visor mostra que a chamada foi reencaminhada e o motivo do reencaminhamento:

Exemplo de visor:

A extensão marcada está ocupada.

```

C= 1 I= 0 INTERNAL
EXTENSION BUSY
      206
      BOB BURNES
                                     15:25
  
```

BUSY	A extensão marcada está ocupada.
CONGEST .	Detectou-se um congestionamento de recursos.
BLOCKED	A extensão marcada está bloqueada.
VACANT	O número marcado não está atribuído ou está incompleto.



### **Prima para atender a chamada.**

O indicador luminoso da tecla < Comunic. acende-se e o utilizador estabelece ligação com o emissor da chamada.

**Se possível corrija e informe o emissor da chamada.**

## Uma extensão liga para o terminal

Uma extensão pode contactar o terminal através de um de dois métodos, *marcando um número de operador comum* ou *marcando um número de operador individual*.

Exemplo de visor:

Marca-se o número de operador comum (9).

```
C= 1 I= 0 INTERNAL
EXTENSION INCOMING
      206
      BOB BURNES
                                     9  15:25
```

### Notas:

*Se o emissor da chamada for um terminal RDIS, a indicação ISDN EXT aparece no visor em vez de EXTENSION.*

*Se o emissor da chamada tiver marcado o seu número de operador individual, este número aparece no visor em vez do número comum.*



### Prima para atender a chamada.

O indicador luminoso da tecla < Comunic. acende-se e o utilizador estabelece ligação com o emissor da chamada.

## Um operador liga para o terminal

Se um operador marcar o número de operador comum, todos os outros terminais de operador do sistema tocam.

Exemplo de visor:

Marca-se o número de operador comum (9).

```
C= 1 I= 0 INTERNAL
EXTENSION INCOMING
      202
MARY WATERS
                                     9  15:25
```

**Nota:** Se o operador tiver marcado o seu número de operador individual, este número aparece no visor em vez do número comum.



### Prima para atender a chamada.

O indicador luminoso da tecla < Comunic. acende-se e o utilizador estabelece ligação com o emissor da chamada.

## Consulta

Quando uma extensão contactar o operador com uma chamada externa colocada em espera, proceda da mesma forma que na secção [“Uma extensão liga para o terminal”](#) na página 30.

Para voltar a ligar a extensão à linha externa:



< Limpar

### Prima.

O terminal fica desimpedido.

Para ligar o terminal à chamada externa:

### Peça à extensão que volte a pôr o auscultador no descanso.

Quando a extensão voltar a pôr o auscultador no descanso, o utilizador estabelece automaticamente ligação com o emissor da chamada. As indicações TRK, TRANSFER e os dados da linha externa aparecem no visor.

## Chamadas de emergência

Uma chamada de emergência de uma extensão é assinalada por um sinal de toque contínuo.

Exemplo de visor:

Chamada de emergência recebida.

```
C= 1 I= 0 INTERNAL
EMERGENCY INCOMING
      207
      DAVID GILMOUR
                                250  15:25
```

**Nota:** Se a chamada de emergência for de uma linha privada, a indicação PRIVATE TRK aparece no visor.



### Prima para atender a chamada.

O indicador luminoso da tecla < Comunic. acende-se e o utilizador estabelece ligação com o emissor da chamada.

---

## Chamadas desviadas

Quando uma chamada recebida é desviada para o terminal.

Exemplo de visor:

Chamada externa recebida na extensão 207.

```
C= 1 I= 0 DIVERTED
TRK      FORWARD
      010003012
      DAVID GILMOUR
                                207  15:25
```

**Nota:** Se a chamada for de uma extensão, a indicação EXTENSION, o nome e o número da extensão aparecem no visor.



### Prima para atender a chamada.

O indicador luminoso da tecla < Comunic. acende-se e o utilizador estabelece ligação com o emissor da chamada.



## Informações sobre a ausência (Desvio de mensagens)

É possível activar as informações sobre a ausência de uma extensão a partir do terminal do operador ou no telefone. Se uma extensão para a qual ligou tiver activado as informações sobre a ausência e a chamada for desviada para o terminal, ouve-se um único sinal.

Exemplos de visor:

Chamada externa desviada para a extensão 206.

```

C= 1 I= 0 PUBLIC TRK
TRK      FORWARD      EXTENSION
      010003012              206
                              BOB BURNES
                              MEETING 1600  15:25
  
```

Chamada interna desviada para a extensão 206.

```

C= 1 I= 0 DOVERTED
EXTENSION FORWARD      EXTENSION
      207              206
      DAVID GILMORE          BOB BURNES
                              MEETING 1600  15:25
  
```



### Prima para atender a chamada.

O indicador luminoso da tecla < Comunic. acende-se e o utilizador estabelece ligação com o emissor da chamada.

### Dê as informações ao emissor da chamada.

#### Prima.

O terminal fica desimpedido.



< Limpar

**Nota:** É possível transpor as informações sobre a ausência activadas; consulte a secção "[Transposição](#)" na página 44.

# Extensão

Este capítulo descreve como passar chamadas para extensões, operadores, pagers e linhas externas.

---

## Extensão desimpedida

Para transferir uma chamada, que aparece no lado esquerdo do visor, para uma extensão.



### Marque o número da extensão.

A indicação EXTENSION FREE, o número e o nome da extensão para a qual ligou aparecem no lado direito do visor.

### Prima para passar a chamada para a extensão.

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

**Nota:** Se o terminal estiver programado para o modo de extensão automática, a chamada é automaticamente passada após ter marcado o último dígito do número da extensão e o terminal fica desimpedido.

### Anunciar chamada

Se quiser anunciar a chamada antes de a passar para uma extensão (o terminal tem de estar no modo de extensão manual).



**Comunic. >**



#### **Marque o número da extensão.**

A indicação EXTENSION, o número e o nome da extensão para a qual ligou aparecem no lado direito do visor.

#### **Prima.**

O indicador luminoso da tecla Comunic. > acende-se e o terminal liga para a extensão.

**Nota:** *Se a extensão para a qual ligou pertencer a uma rede privada, não é necessário premir a tecla Comunic. > para ligar, dado que este procedimento é automaticamente executado.*

Quando o destinatário atender, a indicação ANSWER aparece no visor.

#### **Anuncie a chamada.**

**Nota:** *Consoante o sistema, o emissor da chamada pode ouvir o anúncio.*



#### **Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

### Retomar uma chamada

É possível retomar uma chamada que passou para outra extensão antes que seja atendida como, por exemplo, no caso de ter marcado um número errado.



**< Limpar**

#### **Prima.**

Também pode premir a tecla Limpar >. Os dados da chamada que passou aparecem no visor.

Para corrigir o número:

**Limpar >**



#### **Prima.**

Passa a chamada normalmente.

## Extensão ocupada

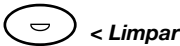
Se a indicação BUSY aparecer no visor, significa que a extensão está ocupada; informe o emissor da chamada e pergunte-lhe se quer aguardar ou ligar mais tarde.



Se o emissor da chamada quiser aguardar:

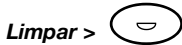
### Prima para passar a chamada para a extensão.

A chamada é passada e fica suspensa na extensão ocupada. O terminal fica desimpedido.



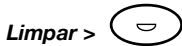
Se o emissor da chamada quiser ligar mais tarde:

### Prima.



### Prima.

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.



Se o emissor da chamada quiser ser ligado a outra extensão:

### Prima.



### Marque o número da extensão.

Passa a chamada normalmente.

Se a extensão ocupada já tiver uma chamada suspensa, as indicações C. WAITING e RESTRICTED aparecem no visor:

Pode colocar a chamada em espera; consulte a secção “Em espera” na página 45.

## Extensão barrada

Se uma extensão estiver barrada relativamente à recepção de chamadas directas da rede pública, as chamadas são re-encaminhadas para si.


Exemplo de visor:

```

C= 1 I= 0 REROUTED
TRK      INTERCEPT<- EXTENSION
          010003012          206
                              BOB BURNES
          RESTRICTED          15:25
  
```

### Informe o emissor da chamada que a extensão solicitada está barrada para recepção de chamadas directas.

Se o emissor da chamada quiser que passe a chamada para a extensão solicitada:

**Limpar >**  

#### Prima e marque o número da extensão.


Passa a chamada normalmente.

Se o destinatário tiver restrições em receber qualquer chamada externa, pode transmitir uma mensagem à extensão:

**Limpar >**  


#### Prima e marque o número da extensão.

A extensão está desimpedida.

**Comunic. >** 

#### Prima.


O terminal liga para a extensão. Quando a extensão atender (a indicação ANSWER aparece no visor), pode transmitir a mensagem.

 **< Comunic.**


#### Prima.

Informe o emissor de chamada externo relativamente à resposta.

Para terminar as chamadas:

 **< Limpar**

#### Prima.

**Limpar >** 


#### Prima.

Terminam as chamadas e o terminal fica desimpedido.


## Número não atribuído

Quando o emissor da chamada lhe der um número de extensão não atribuído, a indicação VACANT aparece no visor.

**Informe o emissor da chamada relativamente à situação.**

 < *Limpar*

**Prima.**

*Limpar* > 

**Prima.**

Terminam as chamadas e o terminal fica desimpedido.

---

## Informações sobre a ausência (Desvio de mensagens activado)


Quando uma pessoa externa quiser falar para uma extensão com informações sobre a ausência activadas.




**Marque o número da extensão.**

O motivo da ausência e a hora/data do regresso, se tiver sido introduzida,, aparecem no visor do terminal.

**Dê as informações ao emissor da chamada.**

 < *Limpar*

**Prima.**

*Limpar* > 

**Prima.**

Terminam as chamadas e o terminal fica desimpedido.

**Nota:** *É possível transpor as informações sobre a ausência activadas; consulte a secção “[Transposição](#)” na página 44.*

## Extensão desviada

Quando passar uma chamada para uma extensão interna desviada.



### Marque o número da extensão.

No lado direito do visor aparece a posição de atendimento (destino do desvio) e na linha inferior o número marcado.

Exemplo de visor:

```
C= 1 I= 0 PUBLIC TRK
TRK      INCOMING      EXTENSION FREE
          010003012          206
                              BOB BURNES
          DAVID GILMOUR          207  15:25
```



### Prima para passar a chamada para a extensão.

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

## Follow-me externo

Quando passar uma chamada para uma extensão interna que tenha activado um follow-me externo, i.e. pedido uma transferência para um número de telefone externo das chamadas recebidas.



### Marque o número da extensão.

Por momentos, a indicação FORWARD TO TRUNK aparece no visor. A tecla Comunic. > acende-se, os dados da linha, etc., aparecem no lado direito do visor e o nome, bem como o número marcado aparecem na linha inferior.

Exemplo de visor:

```
C= 1 I= 0 PUBLIC TRK
TRK      INCOMING      TRK      OUTGOING
          010003012          010002005
          DAVID GILMOUR          207  15:25
```



### Prima para passar a chamada para a extensão.

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

## Número pessoal

Quando passar uma chamada para uma extensão que tenha activado um perfil de número pessoal.

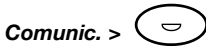
**Nota:** Quando a extensão for automática ou quando passar a chamada antes de enviar um sinal de toque para a extensão, o terminal transmite informações normais.

Se quiser enviar um sinal de toque antes de passar a chamada para a extensão:



### Marque o número da extensão.

**Nota:** O toque manual não é possível no caso de uma extensão sem fios ou IP, nem no caso de um terminal RDIS.



### Prima para enviar um sinal de toque.

Exemplo de visor:

```
C= 1 I= 0 PUBLIC TRK
TRK      INCOMING      EXTENSION FREE
          010003012          206
                              BOB BURNES
          DAVID GILMOUR          207  15:25
```

**Nota:** Se o número da posição de atendimento for idêntico ao número marcado, o número aparece no visor tanto como o número marcado como o número de atendimento.



### Prima para passar a chamada para a extensão.

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.



## Operadores e grupos

Para passar uma chamada para outro operador ou grupo na própria central ou rede privada.

### Operadores



**Marque o número da extensão.**

Exemplo de visor:

```

C= 1 I= 0 PUBLIC TRK
TRK      INCOMING ->OPERATOR  FREE
          010003012           202
                               MARY WATERS
                               15:25
  
```



**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

### Grupos



Para passar uma chamada para o número de um grupo:

**Marque o número do grupo.**

No lado direito do visor aparecem o nome e o número de quem está a atender e na 5ª linha o nome e o número do grupo.

Exemplo de visor:

```

C= 1 I= 0 PUBLIC TRK
TRK      INCOMING  EXTENSION FREE
          010003012           206
                               BOB BURNES
MARKET GROUP           207     15:25
  
```



**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

## Pager

É possível passar chamadas para um pager.



### Marque o número da extensão.

#### Prima para activar a função de paging.

A indicação PAGING aparece na primeira linha do visor.



#### Prima para passar a chamada para a extensão.

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

**Nota:** *O paging começa automaticamente se passar uma chamada para uma extensão que tenha um desvio activado para um pager.*

Normalmente, o utilizador não é envolvido no procedimento de atendimento. Apenas se ninguém atender, o utilizador é novamente contactado após um período de tempo pré-determinado.

Se o destinatário não puder receber o paging, a indicação RESTRICTED aparece no visor.

Se a extensão para a qual ligou estiver ocupada, pode suspender a chamada com um anúncio:



#### Prima para activar a função de paging.

A indicação PAGING aparece na primeira linha do visor.



#### Prima para activar o anúncio da chamada.



#### Prima para passar a chamada para a extensão.

A chamada fica suspensa no pager e o terminal fica desimpedido.

### Paging de mensagens

É possível equipar o pager de modo a permitir o paging de mensagens. As mensagens são transmitidas como códigos de dígitos pré-determinados com um máximo de dez dígitos. A mensagem aparece no visor do receptor de paging.

✱ 8 1 ✱

⊙⊙⊙  
⊙⊙⊙ ✱  
⊙⊙⊙  
⊙

**Marque.**

**Marque o número da extensão do destinatário do paging e prima.**

⊙⊙⊙  
⊙⊙⊙  
⊙⊙⊙  
⊙

#

**Marque o código da mensagem (1–10 dígitos).**

**Prima.**

O terminal fica desimpedido.

## Linha externa

Pode ser uma chamada para outra central dentro da rede privada ou para a rede pública.

⊙⊙⊙  
⊙⊙⊙  
⊙⊙⊙  
⊙

ans/ext  


**Marque o código para obter uma linha (a linha a que pretende aceder) e o número externo.**

Aparecem no visor a indicação TRK OUTGOING, os dados da linha e, por momentos, o número marcado.


**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

## Transposição

### Extensão desviada

Quando tiver ligado para uma extensão desviada (no lado direito do visor aparece a posição de atendimento e na linha inferior o número marcado).

**Limpar** > 

**\* 6 0 \***




**#**

**Prima.**

**Marque.**

**Marque o número da extensão.**

**Prima para activar a transposição.**

**Comunic.** > 




Se a extensão desviada aceitar a chamada:

**Prima para passar a chamada para a extensão.**


### Informações sobre a ausência

Quando tiver ligado para uma extensão e receber informações sobre a ausência.

**Comunic.** > 

**Prima.**

A extensão é novamente contactada, mas desta vez não existem informações sobre a ausência.

**Comunic.** > 

**Prima.**



Se a extensão desviada aceitar a chamada:

**Prima para passar a chamada para a extensão.**

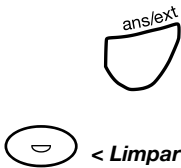
# Funcionalidades de serviços

## Em espera

Ao colocar temporariamente uma chamada em espera, deixa o terminal livre para executar outras acções. O tempo da chamada é controlado, o que significa que é novamente contactado se a chamada não for retomada dentro de um determinado período de tempo.

A chamada em espera tem de ter uma ligação de voz com o terminal, i.e. os símbolos <- ou -> têm de aparecer e o outro lado do visor tem de estar no modo inactivo.

Para colocar uma chamada em espera:



### Prima para passar a chamada para a extensão.

Para retomar a última chamada colocada em espera, o terminal tem de estar no modo inactivo.

### Prima.

Também pode premir a tecla Limpar >. A chamada é retomada.


**Nota:** *Se tiver passado chamadas depois de ter colocado uma chamada em espera e se nenhuma destas chamadas tiver sido atendida, a última chamada que passou é retomada.*

No caso de uma chamada retomada, a indicação RECALL aparece no visor e, consoante o tipo de chamada, a indicação EXTENSION ou TRK aparece também com o respectivo número, nome ou dados da linha.

### **Para colocar em espera com as teclas de espera, espera 1–4**

Existe um método alternativo para colocar uma chamada em espera que consiste em utilizar uma tecla de espera.


Para colocar a chamada em espera:

**Espera 2** 

#### **Prima uma tecla de espera livre.**

O indicador luminoso da tecla de espera correspondente começa a piscar e o terminal fica desimpedido.

Para retomar a chamada:

**Espera 2** 

#### **Prima a respectiva tecla de espera.**


O indicador luminoso apaga-se e obtém uma ligação de voz com a pessoa cuja chamada colocou em espera.

A indicação **RECALL** aparece no visor e, consoante o tipo de chamada, a indicação **EXTENSION** ou **TRK** aparece também com o respectivo número, nome ou dados da linha.

### **Para colocar em espera utilizando a tecla de espera controlada**

Também é possível colocar chamadas em espera com a tecla de espera controlada. Este método permite que o operador ouça a pessoa cuja chamada colocou em espera. O tempo da chamada não é controlado e a remarcação não é executada.


**Nota:** *Não é possível aplicar a tecla de espera controlada numa chamada de conferência.*

**Espera control.** 

#### **Prima para colocar a chamada em espera.**

O indicador luminoso acende-se e pisca lentamente.

O terminal fica desimpedido e é estabelecido um caminho de audição unidireccional que permite controlar a pessoa cuja chamada colocou em espera.

**Espera control.** 

#### **Prima para retomar a chamada em espera.**

A indicação **RECALL** aparece no visor e, consoante o tipo de chamada, a indicação **EXTENSION** ou **TRK** aparece também com o respectivo número, nome ou dados da linha.

## Anúncio

Se receber uma chamada para uma extensão que tenha de ser anunciada antes de a passar, siga estes procedimentos (o terminal tem de estar no modo de extensão manual).

### A extensão está desimpedida



#### Marque o número da extensão.

A indicação EXTENSION, o número e o nome da extensão para a qual ligou aparecem no lado direito do visor.

Comunic. >



#### Prima.

Quando o destinatário atender, a indicação ANSWER aparece no visor.

**Nota:** Se a extensão para a qual ligou pertencer à sua rede privada, não é necessário premir a tecla Comunic. > para ligar, dado que este procedimento é automaticamente executado.

#### Anuncie a chamada.

**Nota:** Se quiser falar simultaneamente com ambas as pessoas, prima a tecla < Comunic. > antes de passar a chamada para a extensão.



#### Prima para passar a chamada para a extensão.

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

### A extensão está ocupada

Se estiver a anunciar uma chamada para uma extensão ocupada e for permitida a chamada em espera.

As indicações BUSY e C.WAIT PERMIT aparecem no visor.

Se o emissor da chamada quiser aguardar:



#### Prima para activar o anúncio da chamada.



#### Prima para suspender a chamada.

A chamada fica suspensa na extensão com anúncio; o terminal fica desimpedido. Quando a extensão ficar desimpedida, é novamente contactado.

Exemplo de visor:

```
C= 1 I= 0 RECALL
TRK      RECALL      EXTENSION RESERVED
          010003012      206
                              BOB BURNES
                              15:25
```



**Prima.**

Ligação de voz com a pessoa cuja chamada colocou em espera.

**Comunic. >**



**Prima.**

O terminal liga para a extensão. Quando o destinatário atender, a indicação ANSWER aparece no visor.

**< Comunic. >**



**Anuncie a chamada.**

**Prima.**

Ligação de voz com o emissor da chamada e a extensão.



**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.



## Remarcação

Uma remarcação é uma:

- Chamada colocada em espera através da tecla de atendimento/extensão.
- Chamada colocada em espera através de uma tecla de espera.
- Chamada passada para uma extensão desimpedida que não atende.
- Chamada passada para uma extensão ocupada.

O tempo das chamadas é controlado. Se a chamada não for retomada ou atendida num espaço de tempo pré-determinado (que o administrador do sistema pode alterar), a chamada é devolvida ao terminal.

### **Chamadas colocadas em espera através da tecla de atendimento/extensão ou de uma tecla de espera**

O terminal toca (se tiver colocado a chamada em espera através de uma tecla de espera, a tecla correspondente pisca).

Exemplo de visor:

```

C= 1 I= 0 RECALL
TRK      RECALL
      010003012
                                     15:25
  
```

Se a remarcação for executada a partir de uma extensão, a indicação EXTENSION, o número e o nome aparecem no visor em vez de TRK e dos dados da linha.



### **Prima para atender a chamada.**

### Ninguém atende ou extensão ocupada

O terminal toca.

Exemplo de visor:

```
C= 1 I= 0 RECALL
TRK      RECALL      EXTENSION BUSY
          010003012    206
                              BOB BURNES
                              15:25
```

Se a remarcação for executada a partir de uma extensão, a indicação EXTENSION, o número e o nome aparecem no visor em vez de TRK e dos dados da linha. Se a extensão para a qual ligou estiver desimpedida, a indicação FREE aparece no visor em de BUSY.



#### **Prima para atender a chamada.**

Se a extensão atender:

Ouve-se um sinal de aviso, a indicação ANSWER aparece no visor e obtém uma ligação de voz com ambas as pessoas.



#### **Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

## Contador de chamadas

Uma extensão pode solicitar uma linha externa com contador de chamadas. Para tal, utilize um dos quatro métodos seguintes:

**Nota:** *Os dois primeiros métodos não são possíveis no caso de uma extensão sem fios ou IP, nem no caso de um terminal RDIS, dado que o toque manual não é aplicável a estes tipos de extensões.*

### Ligar primeiro para a extensão

Este método impede a extensão de receber ou efectuar outras chamadas enquanto está a preparar a chamada com contador solicitada.

**Peça à extensão para desligar.**



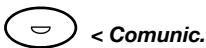
**Marque o número da extensão.**

**Prima.**



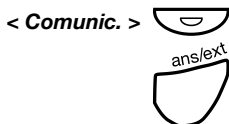
**Marque o número externo.**

**Peça ao destinatário para se manter em linha.**



**Prima e anuncie a chamada.**

Volta a ligar para a extensão.



**Prima para falar com ambas as pessoas.**

**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

**Ligar primeiro para a pessoa externa**



**Peça à extensão para desligar.**

**Prima.**

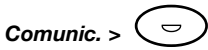


**Efectue uma chamada externa normalmente.**

**Peça ao destinatário para se manter em linha.**

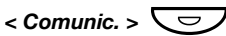


**Ligue para a extensão.**



**Prima.**

**Anuncie a chamada quando a extensão atender.**



**Prima para falar com ambas as pessoas.**



**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

**A extensão aguarda com o auscultador fora do descanso**

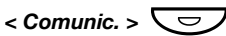


**Prima.**



**Marque o número externo.**

**Informe o destinatário que tem uma chamada para ele.**



**Prima para falar com ambas as pessoas.**

**Anuncie a chamada.**



**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

### Pedido de sinal de marcação

Uma extensão liga para o terminal e solicita uma linha externa com contador.



**Peça ao emissor da chamada para se manter em linha.**

**Prima.**



**Marque o código para obter uma linha externa.**

Sinal de marcação.



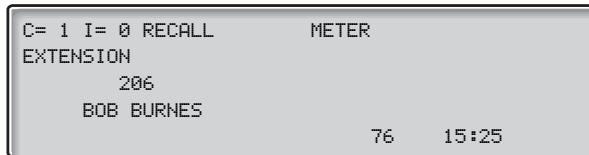
**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A linha é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

### Remarcação a partir de uma chamada com contador

Quando terminam, todas as chamadas com contador são remetidas para o operador de modo a que este possa ler o contador.

Exemplo de visor:



**Prima.**

**Repare no número de impulsos e no número/nome da extensão.**



**Prima.**

A última linha do visor muda e mostra o número externo.



**< Limpar**

**Repare no número externo.**

**Prima.**

A chamada com contador fica a zeros e o terminal fica desimpedido.

***Nota:** É possível ler números externos com um máximo de 20 dígitos. Se premir mais uma vez a tecla meter, o visor muda e mostra novamente o número de impulsos contados.*

## Chamadas em série

Uma chamada em série permite que uma pessoa fale para várias extensões da central sem ter de retornar a chamada. Após cada conversa, o emissor da chamada é redireccionado para o terminal. O operador marca a extensão seguinte e passa a chamada seguinte.

**Nota:** Se tiver de ser assinalado como ausente após ter pedido uma chamada em série, tem de activar a função "Desvio de remarcação"; consulte a secção "[Remarcações desviadas para outro terminal](#)" na página 55.

Se a chamada externa recebida solicitar uma chamada em série:

### Peça ao emissor da chamada para aguardar após cada conversa.



#### Prima.

#### Marque o número da extensão.

Proceda da mesma forma que na secção "[Extensão](#)" na página 34.

Cada vez que uma conversa terminar, o emissor da chamada é remetido para o terminal. Exemplo de visor:

```

C= 1 I= 0 RECALL          SERIAL
TRK          RECALL
010003012

15:25
    
```



#### Prima para atender e pergunte qual a extensão que o emissor pretende a seguir.

#### Marque o número seguinte e passe a chamada.

Quando a última conversa terminar:



#### Prima para ligar ao emissor da chamada.

#### Prima para cancelar a função de chamada em série.



< **Limpar**


#### Prima.

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.

## Remarções desviadas para outro terminal

Se tiver de deixar o terminal como, por exemplo, durante uma chamada em série, tem de se certificar de que todas as chamadas são redireccionadas para outro operador.

Para pedir o desvio das remarções:

\*21\*  
  
 #

**Marque e introduza o número do operador individual.**

**Prima.**



**Prima para activar.**

A indicação OFF DUTY aparece na linha superior do visor.



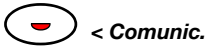
Para cancelar o desvio das remarções:

**Prima.**

**Nota:** Também pode marcar #21# para cancelar o desvio.

## Marcação durante uma chamada

Quando ligar para tele-serviços interactivos como, por exemplo, serviços bancários por telefone, tem de utilizar sinais DTMF (sinalização multifrequência de dupla tonalidade). Se a central ainda não estiver programada para converter automaticamente os dígitos introduzidos em sinais DTMF, tem de activar a função durante a chamada.

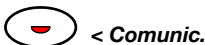


**Prima durante a chamada.**

A indicação DTMF-TONE aparece no visor, informando que acedeu ao modo DTMF.



**Marque os dígitos pretendidos.**



**Prima para sair do modo DTMF.**



**Prima para terminar.**

O terminal fica desimpedido e a chamada termina.

## Intrusão e desligar por emergência

No caso de chamadas urgentes, pode utilizar a função Intrusão para aceder a extensões ocupadas e, se for aceite, desligar a chamada em curso do destinatário para passar a nova chamada.

Uma chamada urgente recebida é ligada ao terminal.



Comunic. >



### Marque o número da extensão.

A indicação BUSY ou CALL WAITING aparece no visor, informando que a extensão está ocupada ou com uma chamada suspensa.

### Prima para entrar na conversa.

Ouve-se o sinal de intrusão e estabelece ligação com a conversa em curso.

### Informe o destinatário relativamente à chamada urgente.

### Se a extensão concordar em aceitar a nova chamada

Comunic. >



### Prima.

A ligação pretendida é mantida enquanto que a outra extensão fica desligada.

### Prima para ligar a chamada.

A chamada urgente é ligada à extensão; o terminal fica desimpedido.

### Se a extensão quiser terminar primeiro a conversa em curso



< Comunic.

### Prima.

Está ligado ao emissor da chamada urgente.

### Informe o emissor que vai passar a chamada assim que a extensão ficar desimpedida.



### Prima para suspender a chamada.

A chamada fica suspensa na extensão e o terminal fica desimpedido.



### Se a classe de serviço de extensões não permitir a intrusão

A indicação RESTRICTED aparece na linha inferior do visor, mostrando que a intrusão não é permitida nesta extensão.



< **Comunic.**

#### **Prima.**

Está ligado ao emissor da chamada urgente.

**Informe o emissor da chamada que não é capaz de interromper a chamada e que ele terá de aguardar até que a extensão fique desimpedida.**



#### **Prima para suspender a chamada.**

A chamada fica suspensa na extensão e o terminal fica desimpedido.

## Separação de chamadas

Se duas pessoas estiverem ligadas ao terminal (interna ou externamente), a função Separação de chamadas permite conversar em privado com cada pessoa.



< **Comunic.**

#### **Prima para falar apenas com a pessoa da esquerda**

Ligação de voz com a pessoa da esquerda.

**ou**

**Comunic. >**



#### **prima para falar apenas com a pessoa da direita.**

Ligação de voz com a pessoa da direita.

# Assistência

## Métodos de assistência

Se uma extensão não conseguir ou não estiver autorizada a executar uma tarefa, pode contactar um operador e solicitar assistência.

O operador pode:

- Ligar primeiro para a extensão.
- Ligar primeiro para a outra pessoa/externa.
- Pedir à extensão que aguarde pela chamada com o auscultador fora do descanso.
- Fazer um pedido de sinal de marcação para que a pessoa possa efectuar a chamada por si própria.

**Nota:** Não é possível utilizar 1 e 2 no caso de uma extensão sem fios ou IP, nem no caso de um terminal RDIS, dado que o toque manual não é aplicável a estes tipos de extensões.

### Primeiro a extensão

A extensão desliga após ter contactado o operador para solicitar assistência. Este método de assistência impede a extensão de efectuar ou receber chamadas.



Comunic. >

< Comunic.

### **Marque o número da extensão e o número pretendido.**

**Prima (se o número pretendido for um número interno).**

**Informe o destinatário da chamada e peça-lhe para aguardar.**

**Prima.**

**Anuncie a chamada.**



**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

**Primeiro a outra pessoa**

Este modo permite que a extensão inicie ou receba chamadas enquanto o operador contacta a outra pessoa.

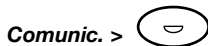


**Marque o número da outra pessoa.**

**Informe o destinatário da chamada e peça-lhe para aguardar.**



**Marque o número da extensão.**



**Prima.**

O terminal liga para a extensão.

**Anuncie a chamada quando a extensão atender.**



**Prima para passar a chamada para a extensão.**

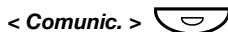
A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

**A extensão aguarda com o auscultador fora do descanso**



**Marque o número da outra pessoa.**

**Peça ao destinatário para aguardar.**



**Prima para falar com ambas as pessoas.**

**Anuncie a chamada.**



**Prima para passar a chamada para a extensão.**

A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

**Pedido de sinal de marcação**

O emissor da chamada solicita uma linha externa.

**Peça ao emissor para aguardar.**



**Marque o código de acesso de encaminhamento para uma linha externa.**

Sinal de marcação.



**Prima para passar a linha para a extensão.**

A linha é passada para a extensão, permitindo que o emissor efectue a chamada externa; o terminal fica desimpedido.

## Chamadas de conferência

É possível estabelecer uma chamada de conferência com um máximo de 8 membros; tanto pode liderar a conferência como ser um membro.

### Iniciador/Lider de conferência

Para iniciar uma conferência (o terminal encontra-se no modo inactivo em ambos os lados):

✖ 3 #


#### **Marque.**

As indicações CONFER. e FREE aparecem no visor.

Para adicionar um membro à conferência:



#### **Marque o número da extensão.**

Comunic. > 



#### **Prima.**


O terminal liga para a extensão; informe a extensão que está a começar uma chamada de conferência.

#### **Prima.**

O número de membros da conferência aparece no visor à esquerda, na 3ª linha.

### **Repita o procedimento para adicionar mais membros à conferência.**

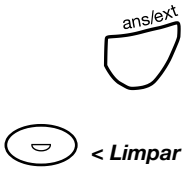
Para terminar a ligação com uma conferência estabelecida:

 < Limpar

#### **Prima.**

O terminal fica desimpedido.

**Nota:** Se atingir o número máximo de participantes, a sua ligação com a conferência termina automaticamente.



### Membro da conferência

Uma extensão pode incluir um operador numa conferência que tiver iniciado.

**Nota:** *Como membro da conferência, não tem acesso a qualquer função de operador.*

#### **Prima.**

Está ligado ao emissor da chamada. O emissor informa-o que está ligado a uma conferência.

#### **Prima para terminar.**


Termina a sua ligação com a conferência e o terminal fica desimpedido.

---

## Procura de grupo

Podem ajudar membros de grupos a sair e a ingressar num grupo.


Para sair do grupo:

**\* 2 1 \*** 

**Marque e introduza o número da extensão.**

**#** **Prima.**

Para entrar novamente no grupo:

**# 2 1 \*** 

**Marque e introduza o número da extensão.**

**#** **Prima.**

## Programar números de marcação rápida individual

Podemos ajudar as extensões a programarem números de marcação rápida individual nas teclas de dígito 0–9 do telefone. O número a programar pode ter um máximo de 20 dígitos.

**Nota:** *A extensão tem de ter acesso a esta função.*

Para programar ou alterar um número:

**\* 5 1 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ \*  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**Marque o número da extensão e prima.**

**( 0 – 9 ) \***

**Marque o dígito seleccionado e prima.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ #  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**Marque o número completo e prima.**

Para apagar um número específico:

**# 5 1 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ \*  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**Marque o número da extensão e prima.**

**( 0 – 9 ) #**

**Marque o dígito seleccionado e prima.**

Para apagar todos os números:

**# 5 1 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ #  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**Marque o número da extensão e prima.**

## Código de autorização

Podemos bloquear/desbloquear uma extensão através do código de autorização individual.

Para bloquear uma extensão:

**\* 7 6 \***

**Marque.**

⦿⦿⦿  
⦿⦿⦿  
⦿⦿⦿  
⦿  
#

**Marque o número da extensão e prima.**

Para desbloquear uma extensão:

**# 7 6 \***

**Marque.**

⦿⦿⦿  
⦿⦿⦿  
⦿⦿⦿  
⦿  
\*

**Marque o número da extensão e prima.**

⦿⦿⦿  
⦿⦿⦿  
⦿⦿⦿  
⦿  
#

**Marque o código de autorização individual e prima.**

Contacte o administrador do sistema relativamente ao código de autorização.



## Desvio

Podemos ajudar uma extensão a desviar chamadas para uma posição pré-determinada, especificada pelo administrador do sistema.

**Nota:** *A extensão tem de ter acesso a esta função.*

### Desvio directo quando uma chamada é passada para a extensão

Activar:

**\* 2 1 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**#**

**Marque o número da extensão e prima.**

Cancelar:

**# 2 1 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**#**

**Marque o número da extensão e prima.**

### Desvio quando a extensão não atende

Activar:

**\* 2 1 1 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**#**

**Marque o número da extensão e prima.**

Cancelar:

**# 2 1 1 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**#**

**Marque o número da extensão e prima.**

### Desvio quando a extensão está ocupada

Activar:

**\* 2 1 2 \***

**Marque.**

○○○  
○○○ #  
○○○  
○

**Marque o número da extensão e prima.**

Cancelar:

**# 2 1 2 \***

**Marque.**

○○○  
○○○ #  
○○○  
○

**Marque o número da extensão e prima.**

---

## Follow-me individual

Ajude uma extensão a desviar chamadas para um número de extensão alternativo.

**Nota:** *A extensão tem de ter acesso a esta função.*

Activar:

**\* 2 1 \***

**Marque.**

○○○  
○○○ \*  
○○○  
○

**Marque o número da extensão e prima.**

○○○  
○○○ #  
○○○  
○

**Marque o novo número e prima.**

Cancelar:

**# 2 1 \***

**Marque.**

○○○  
○○○ #  
○○○  
○

**Marque o número da extensão e prima.**

## Follow-me externo

Pode ajudar uma extensão a desviar chamadas para um número externo.

**Nota:** *A extensão tem de ter acesso a esta função.*

Activar:

**\* 2 2 \***

**Marque.**

○ ○ ○  
○ ○ ○ #  
○ ○ ○  
○

**Marque o número da extensão e prima.**

○ ○ ○  
○ ○ ○ #  
○ ○ ○  
○

**Marque o código para obter um nº externo/linha e prima.**

Cancelar:

**# 2 2 \***

**Marque.**

○ ○ ○  
○ ○ ○ #  
○ ○ ○  
○

**Marque o número da extensão e prima.**

## Follow-me para pager

Pode ajudar uma extensão a desviar chamadas para um pager.

Activar:

**\* 2 1 8 \***

**Marque.**

○ ○ ○  
○ ○ ○ #  
○ ○ ○  
○

**Marque o número da extensão e prima.**

Cancelar:

**# 2 1 8 \***

**Marque.**

○ ○ ○  
○ ○ ○ #  
○ ○ ○  
○

**Marque o número da extensão e prima.**

## Informações sobre a ausência (Desvio de mensagens)

Podemos ajudar uma extensão a desviar chamadas para uma mensagem de ausência. O motivo do desvio é um código predefinido de um dígito. A hora do regresso é indicada com quatro dígitos: HHMM (hora do dia) MMDD (data).

Activar:

**\*230\***

**Marque.**

○○○  
○○○  
○○○  
○

**\***

**Marque o número da extensão e prima.**

**(0-9)\***

**Introduza o código do motivo e prima.**

Contacte o administrador do sistema relativamente aos códigos de motivo válidos.

○○○  
○○○  
○○○  
○

**#**

**Marque a hora ou data (HHMM ou MMDD) de regresso e prima.**

*Nota: A ordem pela qual é indicada a data depende do sistema.*

Se não for necessário introduzir a hora ou data:

**\*230\***

**Marque.**

○○○  
○○○  
○○○  
○

**\***

**Marque o número da extensão e prima.**

**(0-9)#**

**Introduza o código do motivo e prima.**

Contacte o administrador do sistema relativamente aos códigos de motivo válidos.

Cancelar:

**#230\***

**Marque.**

○○○  
○○○  
○○○  
○

**#**

**Marque o número da extensão e prima.**

## Comunicação de dados

Ligar para uma extensão de dados que está desimpedida:



**Marque o número da extensão de dados.**

**Prima para ligar para a extensão.**

Quando o destinatário atender:



**Marque novamente o número da extensão de dados.**

A indicação DATA EXT (e FREE se a extensão estiver desimpedida) aparece no visor.



**Prima para passar a chamada para a extensão.**

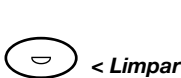
A chamada é passada para a extensão e o terminal fica desimpedido.

Se a extensão de dados se encontrar no modo de teste:

As indicações DATA EXT e TEST aparecem no visor, informando que não é possível estabelecer uma ligação.

Se a extensão de dados se encontrar no modo local:

As indicações DATA EXT e LOCAL aparecem no visor, informando que não é possível estabelecer uma ligação.



Se não conseguir estabelecer uma ligação:

**Prima para desimpedir o terminal.**

## Número pessoal (opcional)

Como operador, pode activar, alterar ou desactivar esta função para uma extensão seleccionada.

Se uma extensão tiver activado um perfil de procura de número pessoal, as chamadas recebidas são transferidas para telefones internos ou externos, ou para serviços de apoio (i.e. correio de voz ou operador) pela ordem decidida para localizar o destinatário da chamada.

Consoante a funcionalidade da central, a extensão pode ter um perfil de procura individual ou escolher entre cinco perfis de procura individuais.

Os perfis de procura são programados ou modificados pelo administrador do sistema.

Activar:

**\* 1 0 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ \*  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**Marque o número da extensão e prima.**

Se for necessário um perfil de procura especial:

**( 1 – 5 )**

**Prima o dígito do perfil de procura.**

***Nota:** Se não introduzir um dígito de perfil de procura, a lista predefinida é activada.*

**#**

**Prima.**

A função Número pessoal é activada.

Cancelar:

**# 1 0 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ #  
⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**Marque o número da extensão e prima.**

A função Número pessoal é desactivada.

## Base livre

Pode ajudar um utilizador no procedimento de desligamento. (Para se ligar, o utilizador tem de o fazer a partir do telefone que vai utilizar.)

Para se desligar:

**# 1 1 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**#**

**Marque o número da extensão e prima.**

O utilizador desliga-se do telefone utilizado.

## Desactivação geral

Pode cancelar as seguintes funções para uma extensão, marcando um comando de desactivação geral:

- Retorno de chamada
- Desvio directo
- Desvio quando a extensão está ocupada
- Desvio quando a extensão não atende
- Não incomodar
- Serviço nocturno flexível
- Follow-me (interno, externo)
- Mensagem em espera manual
- Informações sobre a ausência (Desvio de mensagens)

**# 0 0 1 \***

**Marque.**

⊙ ⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ ⊙  
⊙ ⊙ ⊙ ⊙  
⊙

**#**

**Marque o número da extensão e prima.**

A desactivação geral está concluída.

# Chamadas efectuadas

## Através de qualquer linha externa

**Nota:** O terminal tem de estar no modo inactivo sem ninguém no lado esquerdo do visor.



**Marque o código para obter uma linha externa e o número.**

Exemplo de visor:

```
C= 1 I= 0
TRK      OUTGOING
        010003012
                                0084220000    15:25
```



< **Limpar**

Para terminar a conversa:

**Prima.**

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.





Se todas as linhas estiverem ocupadas, a indicação **CONGEST.** aparece no visor, pode iniciar a supervisão e ser contactado quando a linha ficar desimpedida:

**Prima.**

**Prima.**

O encaminhamento é controlado e o terminal fica desimpedido. O terminal toca quando a linha ficar desimpedida e as indicações **RECALL**, **TRK** e **OUTGOING** aparecem no visor.

**Prima para atender.**

**Marque o número externo.**

Se for urgente e todas as linhas externas estiverem ocupadas, pode seleccionar uma linha externa específica e utilizar a função Desconectar por emergência; consulte a secção [“Através de uma linha externa específica”](#) na página 73.

## Através de uma linha externa específica



**Marque.**

**Marque o número da linha e prima.**

**Marque o código para obter uma linha externa e o número externo.**



< **Limpar**

**Prima para terminar a conversa.**

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.



Se a linha estiver ocupada, pode iniciar a supervisão e ser contactado quando a linha ficar desimpedida:

**Prima.**

**Prima.**

A linha é controlada e o terminal fica desimpedido. O terminal toca quando a linha ficar desimpedida e as indicações RECALL, TRK e OUTGOING aparecem no visor.

**Prima para atender.**

Se tiver de efectuar uma chamada urgente e todas as linhas estiverem ocupadas, pode entrar numa linha e desligar a respectiva chamada por emergência:



< **Comunic.**

**Prima para entrar.**

Informe as pessoas que estão na linha relativamente à situação.



< **Comunic.**

**Prima para desligar a chamada por emergência.**

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.

Marque novamente o número, utilizando "Através de qualquer linha" ou "Através de uma linha específica".

## Através de uma linha RDIS ou de uma linha directa para outra central dentro da rede privada



Marque o código da linha externa RDIS ou da linha directa.



Marque o número externo.

O número marcado aparece temporariamente e depois o visor mostra (exemplo):

```
C= 1 I= 0
TRK      OUTGOING <-
          010003012
                                     15:25
```



< Limpar

**Prima para terminar a conversa.**

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.

**Nota:** *Se todas as linhas estiverem ocupadas, a indicação CONGEST. aparece no visor.*

## Para uma extensão da rede privada



Marque o número da extensão.

O número marcado aparece temporariamente e depois o visor mostra (exemplo):

```
C= 1 I= 0
TRK      OUTGOING <-
          206
          BOB BURNES
                                     15:25
```



< Limpar

**Prima para terminar a conversa.**

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.

**Nota:** *Se todas as linhas estiverem ocupadas, a indicação CONGEST. aparece no visor.*

## Para uma extensão da própria central

Chamada normal:



**Marque o número da extensão.**

Exemplo de visor:

```
C= 1 I= 0
EXTENSION FREE
      206
    BOB BURNES
                                     15:25
```



< **Comunic.**

**Prima.**

O terminal liga para a extensão e a indicação ANSWER aparece no visor quando a extensão atender.



< **Limpar**

**Prima para terminar a conversa.**

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.

Se a extensão para a qual ligou tiver activado informações sobre a ausência:

As informações activadas aparecem no visor; consulte a secção “[Informações sobre a ausência \(Desvio de mensagens\)](#)” na página 68. Pode transpor as informações; consulte a secção “[Transposição](#)” na página 44.

Se a extensão para a qual ligou estiver desviada:

Exemplo de visor:

```
C= 1 I= 0
EXTENSION FREE
      207
    DAVID GILMOUR
    BOB BURNES
                                     206 15:25
```

Pode transpor o desvio, consulte a secção “[Transposição](#)” na página 44.

Se a extensão para a qual ligou tiver follow-me externo:

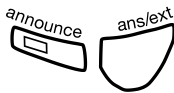
A indicação FWD TO TRUNK aparece por momentos e depois o visor mostra (exemplo):

```
C= 1 I= 0
TRK      OUTGOING <-
          010003012

          BOB BURNES 206      15:25
```

Se a extensão estiver ocupada (a indicação BUSY aparece no visor) ou se uma extensão sem fios ou IP não estiver disponível (a indicação UNAVAILABLE aparece no visor), pode controlar a linha até a extensão ficar desimpedida:

**Nota:** Também é possível controlar uma extensão desimpedida que não atende.



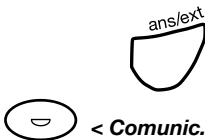
**Prima.**

A extensão fica suspensa. O terminal fica desimpedido e a extensão não pode iniciar novas chamadas. O terminal toca quando a extensão ficar desimpedida.

Exemplo de visor:

```
C= 1 I= 0 RECALL
EXTENSION RECALL
          206
          BOB BURNES

                              15:25
```

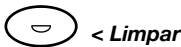


**Prima para atender a chamada.**

A indicação RESERVED aparece no visor.

**Prima para ligar para a extensão.**

O terminal liga para a extensão e a indicação ANSWER aparece no visor quando a extensão atender.

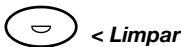


**Prima para terminar a chamada.**

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.

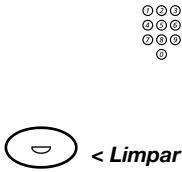
Se a extensão se encontrar no estado de linha bloqueada:

A indicação EXTENSION LOCKED aparece no visor.



**Prima para desimpedir o terminal.**

**Nota:** Se a indicação EXTENSION LOCKED aparecer no visor, tem de desimpedir o terminal e informar o pessoal da manutenção para que se proceda a uma investigação.



## Para outro operador

### Marque o número do operador individual.

A indicação OPERATOR FREE, bem como o número e o nome do operador individual aparecem no visor. A indicação ANSWER aparece no visor assim que o operador atender.

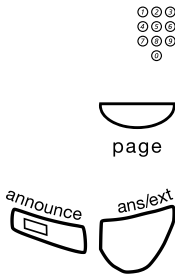
### Prima para terminar a conversa.

Termina a chamada e o terminal fica desimpedido.

---

## Para um pager

Podem enviar mensagens a partir do seu terminal para as pessoas que têm um receptor de paging. Consoante o tipo de sistema de paging, é possível enviar mensagens com dígitos ou mensagens de voz para a pessoa que tem um receptor de paging. Se ouvir um sinal de congestionamento ao enviar uma mensagem por paging, significa que o destinatário tem o receptor de paging no carregador e que está provavelmente fora do escritório.



### Marque o número da extensão da pessoa para quem pretende enviar a mensagem por paging.

### Prima para activar a função de paging.

Inicia-se o paging.

### Prima.

É novamente contactado quando a pessoa atender.

### Atenda a chamada normalmente.

**Nota:** Se o destinatário do paging não atender dentro de um determinado período de tempo, o utilizador não é novamente contactado.



Receptores de paging com mensagem de voz:

**Marque o número da extensão da pessoa para quem pretende enviar a mensagem por paging.**

**Prima para activar a função de paging.**

Inicia-se o paging. A indicação PAGING aparece na primeira linha do visor.

**Deixe a sua mensagem após o sinal.**

Ouve-se um sinal de aviso logo antes do fim do tempo de comunicação pré-determinado.

*Nota: O canal de voz pode ser uma ligação unidireccional ou bidireccional.*

Também pode enviar um código de mensagem com dígitos; consulte a secção “Pager” na página 42.

Paging de alarme sem código de mensagem:

**\* 8 1 0 \***



**Marque.**

**Marque o número da extensão do destinatário do paging e prima.**

Paging de alarme com código de mensagem:

**\* 8 1 0 \***



**Marque.**

**Marque o número da extensão do destinatário do paging e prima.**



**Marque o código da mensagem (1–10 dígitos).**

**#**

**Prima.**

*Nota: O paging de alarme continua até ser atendido.*

## Remarcação do último número externo

Para remarcar o último número externo marcado no terminal:

**\* \* \***

**Marque.**

---

## Marcação rápida

### Número de marcação rápida comum

Estes números são idênticos para todos os utilizadores e são programados centralmente a partir do terminal de manutenção.

⊙⊙⊙  
⊙⊙⊙  
⊙⊙⊙  
⊙

**Marque o número de marcação rápida comum e proceda como se fosse uma chamada de marcação normal.**

### Número de marcação rápida individual

Pode programar um máximo de 10 números de marcação rápida individual para seu próprio uso, através das teclas de dígito 0-9 do telefone. Os números programados podem ter um máximo de 20 dígitos.

**Nota:** *O terminal tem de ter privilégios de acesso a esta função.*

**\* \* (0-9)**

**Prima, marque o dígito seleccionado e proceda como se fosse uma chamada de marcação normal.**

Para programar ou alterar um número de marcação rápida individual:

**\* 5 1 \***

**Marque.**

**(0-9) \***

**Marque o dígito seleccionado e prima.**

⊙⊙⊙  
⊙⊙⊙  
⊙⊙⊙  
⊙

**Marque o número completo e prima.**



Para apagar um número específico:

**# 5 1 ✖** **Marque.**  
**( 0 – 9 ) #** **Marque o dígito seleccionado e prima.**

Para apagar todos os números:

**# 5 1 #** **Marque.**

## Outras funcionalidades úteis

### Relógio

A hora do dia aparece no canto inferior direito do visor.

A indicação AM/PM só aparece se a central estiver programada com o formato de 12 horas.

---

### Serviço noturno

A central tem quatro tipos diferentes de serviço noturno:

#### **Serviço noturno comum**

Todas as chamadas recebidas são reencaminhadas para uma(s) extensão(ões) pré-determinada(s).

#### **Serviço noturno individual**

As chamadas recebidas numa determinada linha externa ou num grupo de linhas externas são reencaminhadas para um cliente ou extensão pré-determinado.

#### **Serviço noturno universal**

As chamadas recebidas são assinaladas por várias campanhas situadas em locais diferentes do edifício. Qualquer extensão pode atender as chamadas levantando o auscultador e marcando um código de atendimento pré-determinado.

### Serviço nocturno flexível

Pode atribuir uma linha externa a uma extensão para uso temporário.

Para pedir o serviço nocturno flexível:

✱ 84 ✱

⓪⓪⓪  
⓪⓪⓪ ✱  
⓪⓪⓪  
⓪

**Marque.**

**Marque o número da extensão e prima.**

⓪⓪⓪  
⓪⓪⓪ ✱  
⓪⓪⓪  
⓪

**Marque o código para obter uma linha externa e prima.**

⓪⓪⓪  
⓪⓪⓪ #  
⓪⓪⓪  
⓪

**Marque o número da linha externa e prima.**

Para cancelar o serviço nocturno flexível:

# 84 ✱

⓪⓪⓪  
⓪⓪⓪ #  
⓪⓪⓪  
⓪

**Marque.**

**Marque o número da extensão e prima.**

***Nota:** Se o serviço nocturno durar mais do que uma hora e não tiver sido cancelado manualmente por si, o serviço nocturno flexível é automaticamente cancelado uma hora depois de a central ter passado para o serviço diurno.*

---

## Alarme

Se surgir uma avaria na central, o indicador luminoso do alarme começa a piscar.

Utilize o procedimento seguinte para confirmar o alarme:



### **Alarme**

**Prima sem soltar enquanto estiver a ler o visor.**

No canto inferior direito do visor aparece 2, 3 ou 4. Este número indica o nível de gravidade:

2 = Requer uma intervenção no espaço de uma semana

3 = Requer uma intervenção imediata durante o horário de expediente normal

4 = Necessita de uma intervenção imediata a qualquer hora

O objectivo da confirmação do alarme permite evitar que outros operadores comuniquem o alarme. Após a confirmação, tem de comunicar o alarme à manutenção, indicando a classe de alarme como descrito acima.

Quando soltar a tecla de alarme, o indicador luminoso da tecla passa a mostrar uma luz fixa. Este indicador permanece aceso até que o pessoal da manutenção resolva a avaria e remova o alarme do terminal de manutenção.

Se premir a tecla de alarme enquanto o indicador luminoso tiver uma luz fixa, a indicação E×G EMER aparece no canto inferior direito do visor mostrando que a central está a ser reparada.

---

## Modo de emergência

É possível definir a central para o modo de emergência. Este modo permite que apenas as extensões pré-determinadas iniciem chamadas.

Para definir a central para o modo de emergência:

**× 9 0 #**

**Marque.**

A indicação E×G EMER aparece no canto superior direito do visor.

Para repor a central no estado normal:

**# 9 0 #**

**Marque.**

---

## Registo de chamadas inconvenientes

Se for incomodado por chamadas externas aborrecidas ou inconvenientes, pode pedir o serviço de registo de chamadas inconvenientes, o qual emitirá um alarme e um relatório impresso. O relatório impresso contém o número do emissor da chamada, o número marcado, a data e a hora. Estas informações permitem determinar a origem das chamadas inconvenientes.

***Nota:** O caminho de entrada tem de ter uma categoria para o registo de chamadas inconvenientes. A funcionalidade é suportada pela central pública de interfuncionamento.*

Para pedir o serviço de registo de chamadas inconvenientes:

**× 3 9 #**

**Marque.**

## Verificação do estado ocupado

Se uma determinada extensão ou linha externa estiver excepcionalmente ocupada durante um longo período de tempo, pode verificar o respectivo estado.

**Nota:** O lado direito do terminal tem de estar no modo *inactivo*.




**Marque o número da extensão**

**ou**



**aceda a uma linha externa específica.**

**Comunic. >** 

**Prima.**

No lado direito do visor aparece o nome/número de quem está ligado à extensão ou linha externa ocupada.

## Localização de avarias

Podem ocorrer problemas numa linha externa específica ou falhas provocadas por interferências no equipamento. Existem duas formas de verificar as linhas externas com falhas:

Se detectar carga electrostática ou outras interferências enquanto estiver ligado a uma linha externa, tome nota do número do caminho, dos números do módulo da linha e do número da linha externa.

Se todas as linhas externas estiverem ocupadas com mais frequência do que é razoável ou se existir algum motivo para suspeitar de um problema numa linha externa específica, cada uma pode ser verificada individualmente, através do procedimento descrito na secção "[Através de uma linha externa específica](#)" na página 73.

Quando comunicar a avaria, tenha em conta o seguinte

- Localização
- Número do caminho, números do módulo da linha e número da linha externa
- Pessoa que comunica o problema
- Data e hora da comunicação
- Pessoa que resolve o problema
- Data e hora da resolução
- Avaria comunicada
- Avaria detectada

## Acessórios

### Kit auricular e microfone (opcional)

Para saber como instalar o kit auricular e microfone, consulte a secção “[Instalação](#)” na página 88.



#### Para passar do auscultador ao kit auricular e microfone

**Prima.**

O indicador luminoso da tecla de kit auricular e microfone acende-se.



**Volte a pôr o auscultador no descanso.**



#### Para passar do kit auricular e microfone ao auscultador

**Levante o auscultador.**



#### Para utilizar o auscultador para ouvir uma conversa em curso

**Levante o auscultador.**



**Prima.**

O indicador luminoso da tecla de kit auricular e microfone acende-se.

Para deixar de ouvir:



**Volte a pôr o auscultador no descanso.**

## Aba destacável (opcional)

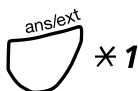
A aba destacável destina-se a uma lista de números de telefone pessoais e é colocada sob o terminal. Para saber como colocar a aba destacável, consulte a secção “Instalação” na página 88.

Utilize o Gestor de cartões de descrição para criar e imprimir o seu próprio cartão para a aba destacável. O Gestor de cartões de descrição está incluído no CD Telephone Toolbox do sistema de comunicações MD110. Para obter mais informações, contacte o parceiro de vendas autorizado da Ericsson Enterprise.

## Unidade opcional (opcional)

A unidade opcional DBY 420 01/1 é um acessório opcional que se instala por baixo do terminal. A unidade permite ligar uma campanha adicional fora da sua sala.

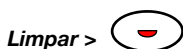
### Para verificar ou programar a unidade opcional para uma campanha adicional



#### **Prima simultaneamente sem soltar até ouvir um sinal de toque.**

No visor aparece a indicação OPTION PROGRAMMING e o indicador luminoso da tecla Limpar > indica a programação da unidade opcional:

- Apagado=Campinha adicional.
- (Aceso=Indicador luminoso do sinal de ocupado e A piscar=Campinha adicional e indicador luminoso do sinal de ocupado em simultâneo). Não pode utilizá-la com o seu terminal.



#### **Prima duas vezes para mudar para a campinha adicional.**

**Nota:** Se a tecla Limpar > estiver a piscar, prima-a uma vez para mudar para a campinha adicional.



#### **Prima para guardar a programação e sair.**

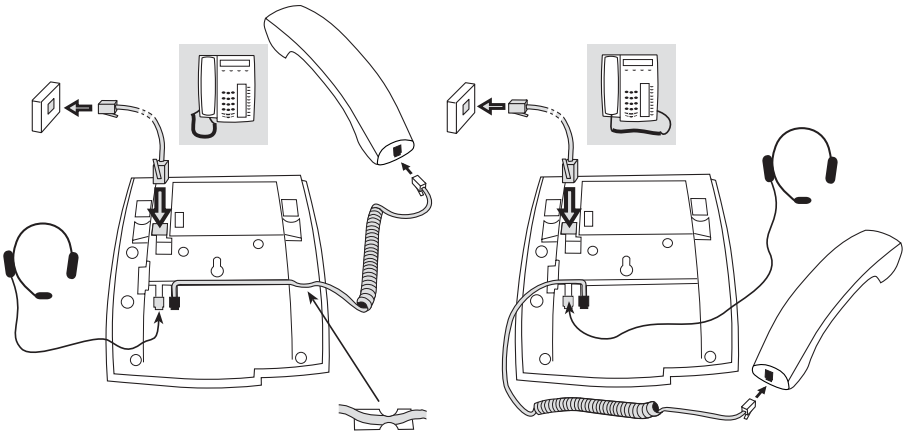
**Nota:** Se não premir #, o telefone fica automaticamente inactivo cerca de 30 segundos após ter premido a última tecla.

# Instalação

## Instalar cabos

Cabo do auscultador do lado esquerdo

Cabo do auscultador do lado direito



Pode colocar o cabo do auscultador no entalhe existente sob o terminal. Tem de ligar o cabo da central a “LINE” e o cabo do auscultador a “HANDSET”.

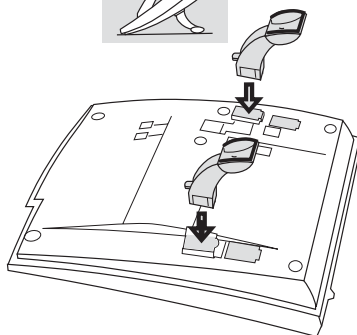
### **Mudar cabos**

Para retirar um cabo, utilize uma chave de fendas de modo a soltar a lingueta.

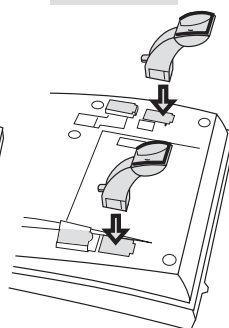


## Instalar bases e adaptar o terminal

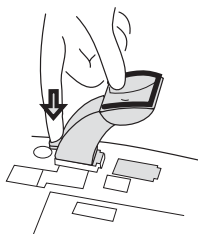
Posição alta



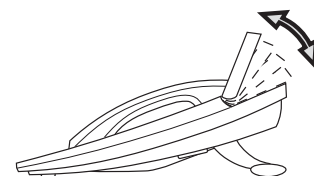
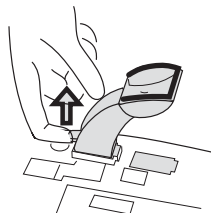
Posição baixa



Prima para fixar a base



Solte para retirar a base



Visor orientável

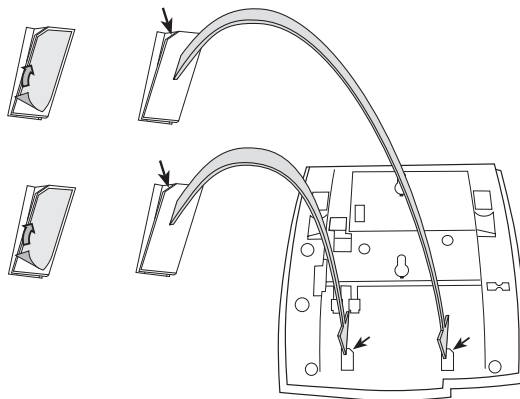
Ângulo de regulação

## Instalar o cartão

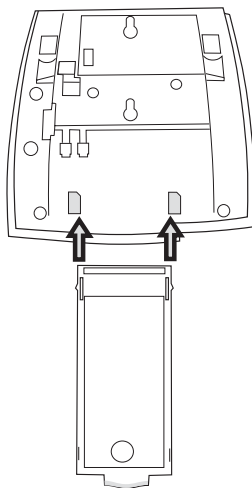
Utilize o Gestor de cartões de descrição para criar e imprimir os seus próprios cartões de descrição. O Gestor de cartões de descrição está incluído no CD Telephone Toolbox do sistema de comunicações MD110. Para obter mais informações, contacte o parceiro de vendas autorizado da Ericsson Enterprise.



## Instalar a aba destacável (opcional)



- 1 Retire a película de protecção das calhas.**
- 2 Fixe as calhas na parte inferior do terminal, tendo em conta a direcção do canto “cortado”.**



- 3 Introduza a aba destacável.**

## Localização do terminal

Não exponha o terminal à incidência directa de raios solares durante longos períodos de tempo. Não coloque o terminal em locais sujeitos a temperaturas e humidade excessivas.

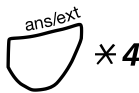
---

## Limpeza

Limpe o terminal apenas com um pano macio, humedecido em água. Se utilizar sabão ou qualquer outro produto de limpeza, pode descolorar ou danificar o terminal.

## Resolução de problemas

Se algo não funcionar correctamente, pode iniciar um teste automático para verificar se o terminal não está avariado ou se a falha vem do sistema. Também pode verificar o estado de revisão do firmware do terminal.



### Para iniciar um teste automático

**Prima simultaneamente sem soltar até ouvir um sinal de toque.**

No visor aparecem o estado de revisão do firmware e a indicação `Self test OK` durante alguns segundos. Se houver alguma falha, aparece uma mensagem de falha no visor. Informe o administrador do sistema da mensagem de falha.

Os indicadores luminosos de todas as teclas do telefone (e do painel de teclas adicional ligado) devem estar acesas durante o teste automático, indicando que cada indicador luminoso não está avariado.

Passados alguns segundos o visor é verificado (o visor fica totalmente preto). O visor está em perfeitas condições se não aparecerem pontos claros ou linhas. A moldura clara à volta do visor é suposta estar lá.

**# Prima para sair.**

**Nota:** Se não premir #, o teste automático é automaticamente concluído passados cerca de 30 segundos.

# Glossário

<b>Central</b>	Comutador. O sistema de comutação do telefone como, por exemplo, o sistema de comunicações MD110.
<b>Extensão IP</b>	Extensão que utiliza a rede de dados internos (LAN ou WAN).
<b>Modo inactivo</b>	Estado em que se encontra o telefone quando nada está activado; quando não está a chamar, a tocar nem desviado, etc.
<b>Linha directa</b>	Uma linha directa é o mesmo que uma linha externa. Pode ser digital ou analógica.
<b>Linha privada</b>	Linha externa da rede privada.
<b>Número de marcação rápida</b>	Número abreviado ou curto, utilizado para marcar mais rapidamente os números mais usados.
<b>RDIS</b>	Rede digital com integração de serviços. Fornece serviços suplementares da rede pública ao sistema.
<b>Suspender</b>	Colocar em fila de espera uma chamada para uma extensão ocupada.

# Índice remissivo

## A

- Aba destacável 87
- Acessórios 86
  - Aba destacável 87
  - Kit auricular e microfone 86
  - Unidade opcional 87
- Alarme 83
- Anunciar uma chamada antes de a passar para uma extensão 35
- Anúncio 47
- Assistência 58
  - Chamadas de conferência 61
  - Código de autorização 64
  - Comunicação de dados 69
  - Desactivação geral 71
  - Desvio 65
  - Follow-me externo 67
  - Follow-me individual 66
  - Follow-me para pager 67
  - Informações sobre a ausência (Desvio de mensagens) 68
  - Métodos 58
  - Número pessoal 70
  - Posição livre 71
  - Procura de grupo 62
  - Programar números de marcação rápida individual 63
- Atendimento manual ou automático 21

## B

- Bem-vindo 5
- Bloquear uma extensão 64

## C

- Chamadas de conferência 61
- Chamadas de emergência 32
- Chamadas desviadas 32
- Chamadas efectuadas 72
  - Através de qualquer linha externa 72

- Através de uma linha externa específica 73
- Através de uma linha RDIS ou de uma linha directa para outra central dentro da rede privada 75
- Marcação rápida 80
- Para outro operador 78
- Para um pager 78
- Para uma extensão da própria central 76
- Para uma extensão da rede privada 75
- Remarcação do último número externo 80

## Chamadas em série 54

## Chamadas recebidas 28

- Chamada de emergência 32
- Chamada desviada 32
- Chamada recebida normal 28
- Chamada reencaminhada 29
- Consulta 31
- Informações sobre a ausência 33
- Um operador liga para o terminal 31
- Uma extensão liga para o terminal 30

## Chamadas reencaminhadas 29

- Código de autorização 64
- Comunicação de dados 69
- Consulta 31
- Contador de chamadas 51
- Copyright 6

## D

- Declaração de conformidade 6
- Definições
  - Toque de melodias 23
  - Volume do auscultador e do kit auricular e microfone 22
- Desactivação geral 71
- Desbloquear uma extensão 64
- Descrição 8
  - Informações do visor 14
  - O terminal 8
- Desvio 65

## **E**

- Em espera 45
- Em/Fora de serviço 19
- Escolha do idioma 22
- Espera 45
- Extensão 34
  - Anunciar chamada 35
  - Extensão barrada 37
  - Extensão desimpedida 34
  - Extensão desviada 39
  - Extensão ocupada 36
  - Follow-me externo 39
  - Informações sobre a ausência 38
  - Linha externa 43
  - Número não atribuído 38
  - Número pessoal 40
  - Operadores e grupos 41
  - Pager 42
  - Paging de mensagens 43
  - Retomar uma chamada 35
  - Transposição 44
- Extensão barrada 37
- Extensão desimpedida 34
- Extensão desviada 39
- Extensão manual ou automática 21
- Extensão ocupada 36

## **F**

- Follow-me individual 66
- Follow-me para pager 67
- Funcionalidades de serviços 45

## **G**

- Garantia 6
- Glossário 94

## **I**

- Idioma 22
- Informações do visor 14
- Instalação 88
- Intrusão e desligar por emergência 56

## **K**

- Kit auricular e microfone 86

## **L**

- Localização de avarias 85

## **M**

- Marcação durante uma chamada 55
- Marcação rápida 80
- Modo de emergência 84

## **N**

- Número não atribuído 38
- Número pessoal 40
- Números curtos 80
- Números de marcação rápida comum 80
- Números de marcação rápida individual 80

## **O**

- O terminal 8
- Outras funcionalidades úteis 82

## **P**

- Paging de mensagens 43
- Pedido de sinal de marcação 53
- Posição livre 71
- Preparar o terminal 19
  - Atendimento manual ou automático 21
  - Em/Fora de serviço 19
  - Escolha do idioma 22
  - Extensão manual ou automática 21
  - Sinal de toque 20
- Procura de grupo 62
- Programar números de marcação rápida individual 63

## **R**

- Registro de chamadas inconvenientes 84
- Relógio 82
- Remarcação 49
- Remarcação a partir de uma chamada com contador 53
- Remarcação do último número externo 80
- Remarcações desviadas para outro terminal 55
- Remarcar 80
- Resolução de problemas 93
- Retomar uma chamada 35

## **S**

- Separação de chamadas 57
- Serviço noturno 82
- Sinais DTMF 55
- Sinal de toque 20



**T**

Toque de melodias 23  
Transpor extensão desviada 44  
Transpor informações sobre a ausência 44  
Transposição 44

**U**

Unidade opcional 87

**V**

Verificação do estado ocupado 85  
Volume 22  
Volume do auscultador e do kit auricular e  
microfone 22

O futuro das comunicações móveis e da Internet de banda larga está nas mãos da Ericsson, graças à sua liderança contínua no sector da tecnologia. Ao fornecer soluções inovadoras em mais de 140 países, a Ericsson ajuda a criar as empresas de comunicações mais poderosas do mundo.

Ericsson Enterprise AB  
Todos os direitos reservados.  
Se tiver dúvidas em relação ao produto,  
contacte o parceiro de vendas autorizado da Ericsson Enterprise.  
Visite-nos também em <http://www.ericsson.com/enterprise>

© Ericsson Enterprise AB 2004  
PT/ LZZ 103 63 R2A