



## GUIA DO USUÁRIO

Explore o seu Callbox e saiba como utilizar as facilidades utilizando o seu ramal

### \*2 TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS

Existem duas formas para transferir chamadas. Você pode utilizar a tecla de transferência do telefone (ex. TRANSFER) ou pode utilizar o recurso do Callbox, o \*2.

Transferindo...

COM CONSULTA: \*2 + destino + informe quem está na linha + desligue

SEM CONSULTA: \*2 + destino + (# ou aguarde o tom de chamada) + desligue

\*2 ou TRANSFER do telefone

### \*3 CAPTURA DE CHAMADA EM GRUPO

Quando um ramal estiver tocando, você poderá atender de onde estiver. Existem duas formas para capturar chamadas: DE UM GRUPO (\*3) ou DE RAMAL ESPECÍFICO (\*4).

Capturando uma chamada... DE UM GRUPO: ao escutar um ramal tocando, basta digitar \*3 + #

Os grupos devem ser pré-definidos no Callbox.

### \*4 CAPTURA DE CHAMADA EM RAMAL ESPECÍFICO

Quando um ramal estiver tocando, você poderá atender de onde estiver. Existem duas formas para capturar chamadas: DE UM GRUPO (\*3) ou DE RAMAL ESPECÍFICO (\*4).

Capturando uma chamada... DE RAMAL ESPECÍFICO: ao escutar um ramal tocando, basta digitar \*4 + ramal que está tocando + #

### \*5 SIGA-ME OU DESVIO DE CHAMADAS

Você pode ativar essa facilidade para atender às suas chamadas em outro dispositivo. Pode ser outro ramal, um número externo (ex. Celular) ou um telefone residencial. Ao ativar, as ligações passarão a tocar no número destino configurado.

ATIVAR: \*5 + # informe número destino + #

DESATIVAR: \*5

### \*6 CHAMADA POR NOME

Se esquecer ou não souber o número de um ramal, utilizando as iniciais do nome ou sobrenome do usuário, você conseguirá chamá-lo da mesma forma, pois o callbox te ajudará a encontrá-lo.

CHAMAR POR NOME: \*6 + # + 3 primeiras letras do NOME ou SOBRENOME

O callbox apenas localiza usuários que possuam Correio de Voz.

### \*7 ALTO FALANTE

Você pode acionar o alto falante dos telefones IP que estiverem conectados ao Callbox, de forma automática, para fazer algum anúncio em um departamento ou falar com alguém no ambiente.



ANUNCIAR: \*7 + Ramal Destino

## **\*8 NÃO PERTURBE**

Para não ser interrompido por telefonemas, ative essa facilidade e todas as suas ligações serão encaminhadas automaticamente para o destino configurado no transbordo do seu ramal.

ATIVAR: \*8

DESATIVAR: \*8

## **\*9 CADEADO ELETRÔNICO**

Esta facilidade protege o seu ramal com uma senha. Quando ativado, será solicitada a senha em todas as ligações externas que efetivar.

ATIVAR: \*9

DESATIVAR: \*9 + # + SENHA

## **\*10 SENHA DO CADEADO ELETRÔNICO**

É altamente recomendado que você altere a senha padrão do Cadeado Eletrônico do seu Ramal. Pois a senha padrão é o número do ramal.

ALTERAR SENHA: \*10 + Siga Instruções

A senha é constituída por 4 dígitos e em casos de ramaís com 2 ou 3 dígitos, completar com "zeros à esquerda".

## **\*11 CORREIO DE VOZ**

Personalize a sua Caixa Postal com sua mensagem de boas-vindas para receber seus recados. Aqui no \*11 você pode também consultar as suas mensagens, porém, é aconselhado que o Administrador do Callbox, cadastre o seu e-mail, para que as mensagens sejam enviadas para você.

ACESSAR: \*11 + # + Senha + Siga Instruções

## **\*12 CORREIO DE VOZ REMOTO**

Acesse sua caixa postal através de qualquer ramal do Callbox. Para isso, basta discar para \*12 e seguir as orientações.

ACESSAR: \*12 + # + ramal + senha do cadeado.

## **\*13 ESTACIONAMENTO**

Você pode estacionar uma chamada em uma posição de memória do Callbox para que qualquer pessoa atenda essa chamada de qualquer ramal. Para isso, basta transferir a chamada para o \*13.

ESTACIONAR: \*2 + \*13 + ouça a posição informada

ATENDER: digite a posição informada de qualquer ramal do Callbox

## **\*14 SUBSTITUIÇÃO**

Você pode utilizar o seu ramal a partir de qualquer outro ramal do Callbox. Imagine que você está na portaria da empresa e precisa ligar para um telefone móvel, mas o ramal da portaria não tem categoria para esse tipo de chamada. Neste caso, você substitui



temporariamente o ramal da portaria pelo seu. Em resumo, o seu ramal vai até você e ao desligar, volta para o seu lugar.

SUBSTITUIR: \*14 + # + seu ramal + cadeado (ouvirá o tom do seu ramal)

CANCELAR: desligue a chamada

### **\*15 ESCUTA AO VIVO (INTERCALAÇÃO)**

Esta permite que usuários previamente autorizados escutem as ligações de outros ramaís em tempo real.

ESCUTAR: \*15 + Ramal ou Agente desejado

### **\*16 PONTO ELETRÔNICO**

Esta facilidade permite que usuários previamente autorizados ou supervisores de callcenter interajam em tempo real com outros ramaís ou agentes do Callbox sem que o cliente (ou quem está na linha do outro lado) escute as instruções ou conversa.

ESCUTAR: \*16 + Ramal ou Agente desejado

### **\*17 SUA SALA DE CONFERÊNCIA**

No Callbox, cada ramal possui uma Sala de Conferência. Esta sala pode ser pública ou privada, pode ter senha ou não, pode ter uma mensagem de boas-vindas padrão ou customizada por você. Os participantes podem ser internos e/ou externos.

ATIVAR: \*17 + Siga Instruções

ENTRAR EM REUNIÃO: Divulgue o número de acesso (pré-definido) e divulgue para os convidados.

### **\*18 DESCUBRA O RAMAL**

Ao ativar esse recurso, o Callbox informará a você o número daquele ramal que executa a facilidade

Ativar: \*18

### **\*19 CONSULTA A PORTABILIDADE**

Use essa facilidade para descobrir a operadora de qualquer número telefônico; para isso é necessário ter o serviço ativado.

ATIVAR: \*19 + cód de área + Número Externo a ser Consultado

### **\*30 DESVIO DE TELEFONISTA**

Os ramaís das recepcionistas possuem tratamentos especiais, logo o seu desvio também é diferente e por isso, ao invés do \*5, utilizamos aqui o \*30 que não transfere simplesmente, mas sim, elege o ramal destino como Recepcionista temporária.

DESVIAR: \*30 + # + Ramal

CANCELAR DESVIO: \*30

### **\*40 RAMAL DINÂMICO**

O Ramal Dinâmico não existe fisicamente. Portanto, um usuário de Ramal Dinâmico possui total liberdade para sentar em qualquer mesa e buscar o seu ramal com essa facilidade.

LOGAR: \*40 + # + Seu Ramal + Seu Cadeado Eletrônico

SAIR: \*40 + # + Seu Cadeado Eletrônico



## **\*60 LOGON/LOGOFF DE AGENTE DE CALLCENTER**

Esta facilidade permite o agente se logar-se no sistema para receber e/ou efetivar chamadas. Estes dados são coletados e armazenados em relatórios para consultas futuras.

ATIVAR: \*60 + número do agente + senha

DESATIVAR: \*60 + senha

## **\*61 PAUSA DE AGENTES DE CALLCENTER**

Para pausar para o café, para o almoço ou qualquer outra atividade, o agente deverá utilizar essa facilidade. Esses dados são armazenados para consultas em relatórios.

ATIVAR: \*61 + Escolha a opção desejada

DESATIVAR: \*61