

TELECALL

MANUAL BÁSICO

DE UTILIZAÇÃO DOS APARELHOS

TELECALL

SUMÁRIO

ATENDIMENTO E REALIZAÇÃO DE CHAMADAS	3
VOLUME	3
CHAMADAS ENTRE RAMAIS	3
CHAMADA EM ESPERA (HOLD)	4
TECLA RD (REDIAL/REDISCAGEM)	4
TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS	4
PUXAR CHAMADAS	5
CONFERÊNCIA DE CHAMADAS	5
MENSAGEM / VOICE MAIL	5
DND (DO NOT DISTURB)	6
MUTE (MUDO)	6
HISTÓRICO DE CHAMADAS	6
MENU BÁSICO	7
INSTALAÇÃO ELÉTRICA E REDE DE APARELHOS	8
SOLUÇÕES SIMPLES DE PROBLEMAS (FAQ)	9

ATENDIMENTO E REALIZAÇÃO DE CHAMADAS

● VIA FONE

Quando o telefone tocar atenda normalmente.

Para realizar uma chamada disque o número desejado e aperte a tecla  (ok).

● VIA VIVA VOZ

Atendendo uma chamada

Quando o telefone tocar atenda a ligação apertando a tecla  (ok).

● REALIZANDO UMA CHAMADA

Tecla  (hands-free), disque o número e aperte  (ok).

VOLUME

Ajuste o volume da voz e/ou o volume do toque através do botão  (volume), inclusive com a chamada em curso.

CHAMADAS ENTRE RAMAIS

Para efetuar chamadas entre ramais basta discar os 3 últimos dígitos do número e apertar o botão  (ok).

3



CHAMADA EM ESPERA (HOLD)

Após atender uma ligação, sendo necessário deixar a pessoa em espera, aperte a tecla **HOLD**.

Para retirar a chamada de espera, basta apertar novamente a tecla **HOLD**.

TECLA RD (REDIAL/REDISCAGEM)

Para rediscar a **última chamada efetuada** pelo aparelho, basta apertar a tecla **RD** (redial).

TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS

Para transferir uma chamada, após o atendimento, aperte a tecla **TRAN**, disque o ramal desejado; aperte **OK** (ok); espere a chamada ser atendida e aperte novamente a tecla **TRAN**. Assim, a chamada sairá de seu ramal e a transferência estará concluída.

OBS.: É extremamente importante que o usuário que recebe a chamada atenda a ligação antes que a transferência seja concluída pelo atendente inicial. Caso isso não ocorra, haverá falha no processo.

OBS II.: caso a pessoa, para qual a ligação foi transferida, não atenda a chamada ou atenda e não queira receber a transferência, aguarde ela desligar e aperte voltar para puxar novamente a chamada.



PUXAR CHAMADAS

Quando uma chamada estiver tocando em outro ramal, ela pode ser capturada (atendida) através de outro telefone, caso o mesmo pertença a um mesmo grupo de captura. Basta discar ***5**, durante a chamada e apertar **OK** (ok).

CONFERÊNCIA DE CHAMADAS (até 3 usuários)

Durante a chamada em curso - entre usuário A e B, aperte a tecla **CONF**; disque o número ou o ramal desejado; aperte **OK** e aguarde a pessoa terceira atender. Por fim, aperte **CONF** novamente. Assim as 3 pessoas estarão em conferência.

OBS.: Conferências podem ser realizadas entre ramais internos ou números externos.

MENSAGEM / VOICE MAIL

Para ouvir suas mensagens aperte a tecla **MESSAGE** ou disque **555** e aperte **OK**.
OBS: Para tal função ter êxito, a conta (número/ramal) deve estar com caixa postal habilitada no PABX virtual.

A FUNÇÃO 555 SERVE TAMBÉM PARA O USUÁRIO PERSONALIZAR SUA SAUDAÇÃO PESSOAL DA CAIXA POSTAL.

5

DND (DO NOT DISTURB)

A função DND (Do not disturb), é destinada ao usuário que não deseja receber chamadas naquele momento. Assim o usuário poderá efetuar chamadas, porém não receberá enquanto esta função estiver ativa.

Para ativar vá em Menu > Funções (2) > DND (9) > ativar > 

Para desativar Menu > Funções (2) > DND (9) > desativar > 

MUTE (MUDO)

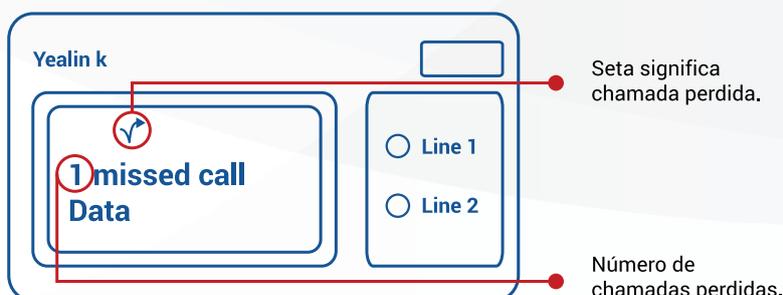
Utilizado para colocar o microfone do usuário no mudo. Assim, apenas um dos usuários ouve a ligação.

Para ativar a função atenda a ligação e aperte o botão  (mute), quando necessário. A partir deste momento a função MUTE já está ativa.

Para retirar a chamada do MUTE basta apertar novamente o botão.

HISTÓRICO DE CHAMADAS

Sempre que uma chamada não for atendida, o visor do aparelho informará a seguinte mensagem: "**X missed calls**", onde X é o número de chamadas perdidas.



Para visualizar as chamadas basta apertar o botão **OK** quando a mensagem acima estiver aparecendo no visor do aparelho.



Para visualizar o histórico de chamadas do aparelho aperte **MENU** > Histórico (5)

- Chamadas efetuadas - identificadas com seta voltada para cima. (▲)
- Chamadas recebidas- identificadas com seta para baixo (▼)
- Data e hora das mesmas.

MENU BÁSICO

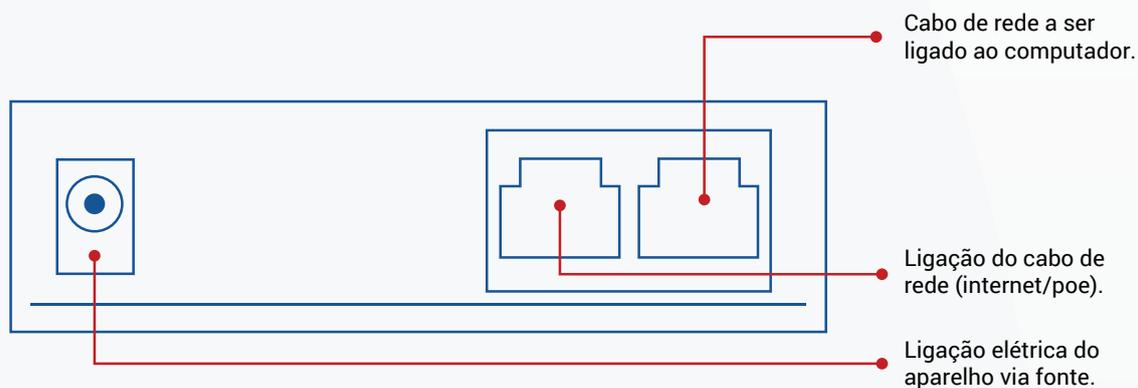
O manual básico deste equipamento serve para efetuar modificações do aparelho como Idioma, horário e toque.

Para acessar, basta apertar a tecla **MENU** > Configurações (3) > Básicas (1).

INSTALAÇÃO ELÉTRICA E REDE DE APARELHOS

Existem dois tipos de telefones T20 em relação à instalação elétrica e de rede:

- Equipamento alimentado eletricamente por fonte de alimentação 5Vcc e 1,2 A. A fonte é bivolt e pode ser ligada em tomadas 110Vca / 220Vca.
- Equipamento alimentado eletricamente pelo cabo de rede.





SOLUÇÕES SIMPLES DE PROBLEMAS (FAQ)

Principais dúvidas

1) Não estou recebendo ligação em meu aparelho, o que devo fazer?

R: Sempre verifique o status do aparelho em seu visor. Se o visor informar “sem rede” ou “sem serviço”, provavelmente o acesso a internet local não está funcionando. Se o acesso à internet local estiver OK, reinicie o aparelho (retire o cabo de rede da fonte do aparelho e o recoloque).

Verifique também o volume de toque, pode ser que esteja tocando e o volume do ring esteja baixo.

Observar se a função DND do aparelho não está ativa. Se estiver, basta desativar a função.

2) Não consigo receber chamadas via fone, somente via viva voz.

R: Verifique se o cabo do fone não está encaixado no lugar errado (do headset por exemplo).

3) Meu telefone está apagado.

R: Verifique a rede elétrica ou peça ao TI para verificar a ligação POE.

Qualquer outro tipo de dúvida favor contatar o TI da empresa ou enviar e-mail para suporte@telecall.com