



breakfree  
with a software based PBX for Windows



# Manual de Extensão

Portal do Usuário, Código de  
discagem e Caixa postal para a  
Central Telefônica 3CX

Versão 7.0

Copyright 2006-2009, 3CX Ltd.

<http://www.3cx.com>

E-mail: [info@3cx.com](mailto:info@3cx.com)

As informações neste documento estão sujeitas a mudança sem aviso prévio. Nomes de empresas e dados utilizados como exemplo aqui são fictícios a não ser que anteriormente notificados. Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida ou transmitida em nenhuma forma, eletrônica ou mecânica, por nenhum propósito, sem a expressa permissão da 3CX Ltd.

A Central Telefônica 3CX para Windows é marca registrada da 3CX Ltd.

3CX é marca registrada, e a Central Telefônica 3CX para Windows e o logo 3CX são marcas registradas da 3CX Ltd. na Europa, Estados Unidos e outros países.

Versão 7.0 – Última atualização 14 de Novembro de 2008



# Índice

Introdução a Central Telefônica 3CX .....	5
O que é a Central Telefônica 3CX para Windows? .....	5
Benefícios a um usuário de ramal .....	5
Caixa Postal.....	7
Introdução .....	7
Recuperando mensagens de voz pelo telefone.....	7
Recebendo mensagens de voz na sua caixa de entrada de email .....	8
O Portal do Usuário .....	9
Introdução .....	9
Conectando.....	9
Configuração de Ramal.....	9
Configuração de Caixa Postal.....	10
Autenticação SIP .....	10
Regras de Redirecionamento.....	11
Defina seu Status .....	12
Códigos de discagem .....	15
Introdução .....	15
Atender chamada.....	15
Chamada em pausa.....	15
Caixa postal .....	16
Especificando status ausente / disponível .....	16
Conectando as filas da espera .....	16
Intercom .....	16
Conferencia.....	17
Introdução .....	17
Criando uma conferencia de chamada .....	17

## Introdução a Central Telefônica 3CX

### O que é a Central Telefônica 3CX para Windows?

A Central Telefônica 3CX é um PBX baseado num software que substitui um PBX tradicional/ central telefônica. A Central Telefônica 3CX envia chamadas como pacotes de dados através da rede de computadores ao invés de através da tradicional rede telefônica. Os Telefones dividem a rede com computadores e toques telefônicos separados podem ser eliminados.

Como o uso de uma entrada VOIP, você pode conectar linhas telefônicas existentes ao IP PBX e fazer e receber chamadas telefônicas através de uma linha PSTN regular;

#### Benefícios a um usuário de ramal

A Central Telefônica 3CX traz inúmeros benefícios aos usuários do sistema:

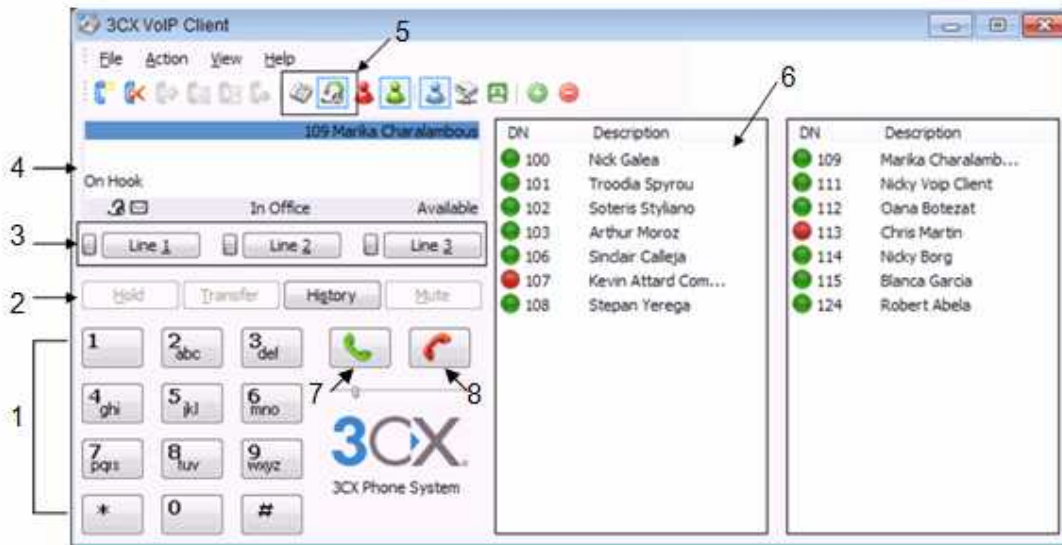
- Possibilidade de fazer ou receber chamadas de qualquer lugar ate mesmo de fora do escritório
- Fácil gerenciamento de ramais utilizando um browser
- Possibilidade de rapidamente ver a presença (status do ramal) de outros usuários
- Possibilidade de ver o status de linhas recebidas
- Possibilidades de ver um número de ligações em espera
- Possibilidade de receber seus recados de caixa postal e fax na sua caixa de entrada de email
- Direcionar chamadas baseadas no ID de quem esta chamando, hora e tipo de chamada
- Rapidamente ver chamadas perdidas
- Ver e automaticamente atualizar a lista de ramais
- Transferis chamadas recebidas para qualquer usuário com poucos cliques do mouse

#### O telefone 3CX VOIP

O Telefone 3CX VOIP é uma pequena aplicação do Windows que permite que você faça e receba ligações pelo seu telefone ou utilizando um headset conectado diretamente ao seu computador.

Você pode ver os números de ramais de outros usuários e se eles estão disponíveis para receber chamadas. O Telefone 3CX VOIP tem seu próprio manual. Ele pode ser baixado no:

<http://www.3cx.com/downloads/3CXVoIPClient7.msi>



**Imagem 1 – Telefone 3CX VOIP**

1. Teclado
2. Funções do Telefone
3. Linhas
4. Tela de status
5. Modos do Telefone
6. Painel de status
7. Discar
8. Desligar

## Caixa Postal

### Introdução

Se você está indisponível para receber uma chamada, a Central Telefônica 3CX pode gravar uma mensagem de quem está ligando. Estas mensagens podem ser ouvidas dos seguintes modos:

- Você pode ter a mensagem enviada ao seu email como um anexo WAV que pode ser rodado no Windows media player.
- Você pode ter uma mensagem de notificação enviada ao seu email para que você possa discar para o sistema de caixa postal e ouvir a mensagem pelo telefone.
- Você pode acessar a caixa postal discando 999 (numero de extensão da caixa postal)

A Central Telefônica 3CX conhece o conceito do sistema de mensagem unificada, no qual o usuário só precisa checar sua caixa de entrada de email para mensagens de email, voz ou fax.

### Recuperando mensagens de voz pelo telefone

Para recuperar sua mensagem de voz pelo telefone:

1. Disque a extensão do sistema de caixa postal - 999. Se você estiver fora da empresa, você pode discar este numero de qualquer menu de recepcionista digital.
2. Entre seu numero de ramal e quando solicitado sua senha. Pressione #
3. Uma mensagem informará o numero de mensagens lidas e não lidas na sua caixa postal.
4. Pressione \* para tocar as mensagens não lidas.
5. Durante a leitura das mensagens de voz, você tem estas opções:
  - 0 – Pule para a próxima mensagem
  - 1 – Pule para a mensagem anterior
  - 2 – Repita a mensagem atual
  - 3 - Delete a mensagem atual e automaticamente vá para a próxima mensagem.
  - 9 – Para ir para o menu da Caixa Postal
  - # - Para desligar a chamada
6. Menu de opções da caixa postal

O menu de opções da caixa postal permite que você configure sua senha e delete todas as mensagens lidas. Ele pode ser alcançado digitando 9 durante a leitura das mensagens. As seguintes opções são válidas:

- 3 – para discar um numero externo ou um ramal interno
- 4 – para deletar todas as mensagens
- 5 – para gravar seu nome (utilizado para chamadas pelo nome)
- 6 – para tocar informações da caixa postal
- 7 – para alterar a senha
- 8 – para mudar sua saudação da caixa postal
- 9 – para repetir os comandos
- # - para desligar a chamada

## Recebendo mensagens de voz na sua caixa de entrada de email

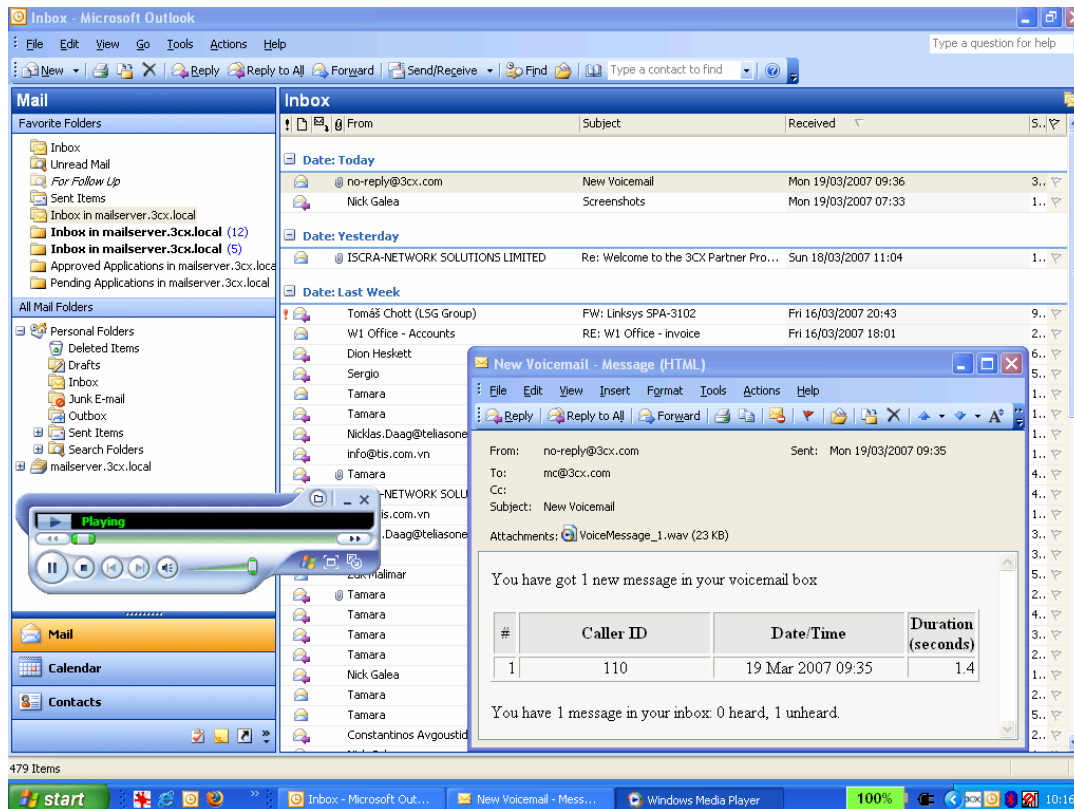


Imagem 2 – Recebendo mensagens de voz na sua caixa de entrada de email

Se o seu sistema é configurado para anexar a mensagem de voz ao seu email, simplesmente abra o email e dê um clique duplo no anexo. A mensagem de voz foi anexada no formato wav, então ela será automaticamente aberta e tocada no media player.

## O Portal do Usuário

### Introdução

O portal do usuário permite que você modifique suas opções de ramal. Por exemplo, você pode configurar o que o sistema do telefone fará se você estiver indisponível, numa ligação ou fora do escritório.

### Conectando

3CX Login to 3CX User Portal  
3CX Phone System v7.0.3053.0

Language: English

User Login: 100

Password: ●●●

Login

© 2008 Copyright 3CX Ltd.

#### Imagem 3 – Login do Portal

Para fazer login no portal do usuário:

1. abra seu navegador de internet e coloque o seguinte endereço:

http://<phone-system>/Myphone/

Aonde aparece <phone-system> é o nome ou o IP da central telefônica.

Note, em algumas instalações, pode ser http://<phone-system>:5000

2. Especifique seu ramal e senha e clique 'Login'. Depois de ter entrado com sucesso, sua configuração atual será mostrada.

### Configuração de Ramal

Extension Settings | Voice Mail Settings

Extension Number

First Name: Joe

Last Name: Bloggs

Email address: jb@3cx.com

SIP ID: 100

PIN Number: 100

Outbound Caller ID: 23100

OK Cancel Apply

#### Imagem 3 – Configuração de ramal

No quadrado de Configuração de Ramal, você pode configurar seu ramal e caixa postal.

Você pode configurar seu nome, email, senha e ID de chamadas externas. A senha será utilizada para autenticar sua caixa postal bem como o portal. O ID de chamada externa será mostrado nas suas chamadas externas. Note que esta configuração pode ser vista pelo provedor telco.

## Configuração de Caixa Postal

A janela de configuração de caixa postal permite que você configure suas opções de caixa postal

Extension Number	
Enable voice mail	<input checked="" type="checkbox"/> ?
Play Caller ID	<input type="checkbox"/> ?
Play Message times	Do not read ▼ ?
Email options	No email notification ▼ ?
Pin number	100 ?

OK Cancel Apply

### Imagem 4 – Configuração de caixa postal

Você pode configurar as seguintes opções:

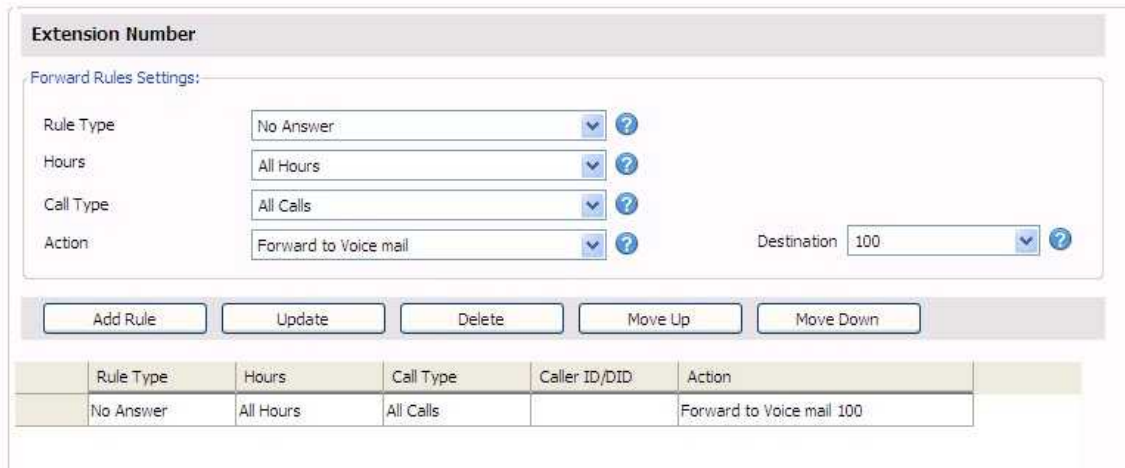
- Habilite ou desabilite a caixa postal
- Ouça o ID de chamada da pessoa que deixou a mensagem de voz
- Configure se toca as mensagens ou não
- Especifique se você quer ter as mensagens de voz entregues via email ou não.
- Opcionalmente troque sua senha (Esta senha é usada para usar o portal também)

## Autenticação SIP

Os telefones SIP requerem um ID de autenticação e senha para que seja possível fazer e receber chamadas. Você pode mudar o ID de autenticação e senha neste diálogo. Quaisquer mudanças na ID de autenticação e senha vai ser necessário que seu telefone de mesa SIP ou softphone estejam atualizados também. Não altere a ID de autenticação e senha a não ser que esteja familiarizado com este procedimento!

## Regras de Redirecionamento

Utilizando as ferramentas das regras de Redirecionamento, você pode configurar exatamente o que pode acontecer com suas chamadas quando seu ramal esta ocupado, uma chamada permanece sem resposta ou quando um ramal não esta registrado. Você também pode fazer regras de Redirecionamento baseada no horário que a chamada foi recebida e a identidade de quem esta chamando.



Rule Type	Hours	Call Type	Caller ID/DID	Action
No Answer	All Hours	All Calls		Forward to Voice mail 100

### Imagem 6 – Regras de Redirecionamento

Para criar uma regra de Redirecionamento;

1. Na janela de regras de Redirecionamento, selecione um tipo de regra, que define para qual chamada esta regra se aplica:
  - Sem resposta – Você vai precisar especificar o tempo em segundos que você vai querer que o sistema espere antes de considerar a chamada como não atendida. Esta opção pode ser determinada no ‘Continue tocando’ na caixa embaixo da tela. Esta configuração ira se aplicar para todas as regras ‘Sem resposta’.
  - Telefone ocupado – você terá que especificar se você quer que o telefone ou o PBX faça o sinal de ocupado. Por critério, a maioria dos telefones SIP não dão sinal de ocupado, mas aceitam uma chamada em espera. Se você quiser redirecionar uma chamada quando a extensão estiver ocupada, você terá que especificar “Use status do PBX” na lista da caixa de detecção de ocupado.
  - Telefone não registrado – se o telefone SIP não esta registrado na Central Telefônica 3CX (por exemplo, esta desligado), então o telefone é considerado não registrado e a regra não terá validade
  - Redirecione todas as chamadas – Esta regra ira redirecionar TODAS as chamadas
  - Baseada na identidade de quem chama – você pode lidar com chamadas de pessoas especificas, especificando o ID deles.

2. Você agora pode especificar um horário durante o qual esta regra se aplica. Você pode configurar esta regra para ser válida todo o tempo (All Hours), durante ou fora do horário de trabalho (depende do sistema de configuração dos horários de trabalho) ou durante horários específicos (neste caso você pode configurar o horário específico usando o botão 'Specific hours')
3. Especifique o tipo de chamada – se esta regra deve se aplicar para todas as chamadas ou somente para chamadas internas, ou externas
4. Especifique a ação que a regra deve gerar:
  - Encerrar a chamada
  - Direcionar para a caixa postal
  - Redirecionar para ramal – especifique o ramal para ser direcionado na lista
  - Redireciona para números externos – neste caso o sistema irá redirecionar a chamada para um número externo. Tenha certeza de incluir o número completo incluindo o DDD.
  - Redirecione para a fila de espera / grupo de toque – especifique a extensão virtual do grupo de toques ou a fila de espera na lista
  - Redirecione para a recepcionista digital – especifique a extensão virtual da recepcionista digital na lista.
5. Depois de ter preenchido todos os campos necessários, clique no botão 'Add' para criar a nova regra. Você pode pedir prioridade da regra movendo ela para cima ou para baixo. A primeira regra que atenda as condições será utilizada!

## Defina seu Status

▶ **Set your status**  
Configure whether you will accept calls to your extension and whether you are able to take calls from Queues you are member of.

Extension Number	
Set Your Status	Available <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="?"/>
Set Queue Status	Logged Out <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="?"/>

### Imagem 5 - Status

Nesta página você pode definir seu status:

- Defina seu Status: se você está disponível para receber chamadas ou não. Se você definir seu status como ausente, as chamadas serão tratadas pelo PBX como se o seu ramal estivesse ocupado.

- Defina seu fila de espera Status: Você pode entrar e sair das filas de espera. Para receber chamadas de qualquer das fila de espera, você precisa estar logado nas fila de espera.



## Códigos de discagem

### Introdução

Códigos de discagem são combinações de números/ chaves particulares utilizadas para acessar determinadas funções no sistema telefônico.

### Atender chamada

Se você ouvir um determinado toque de um ramal e você souber que a pessoa não está disponível para atender, você pode atender a chamada utilizando a ferramenta 'Atender Chamada'. Para isso, digite

**\*20\* <número do ramal>**

Isto irá redirecionar a ligação daquele ramal para o seu.

Você também pode pegar uma chamada de um ramal que esteja tocando sem especificar o ramal. Para isso disque \*20\* seguido da tecla send. Isto irá redirecionar a primeira chamada disponível ativa para o seu ramal.

### Chamada em pausa

Se você quiser pausar uma chamada e depois pegá-la de outro ramal:

**APERTE O BOTAO DE TRANSFERENCIA \*00 a 09 – para pausar a chamada.**

Por exemplo \*01 vai deixar a chamada na vaga 1.

**\*10-9 – para atender uma chamada pausada**

Por exemplo \*11 vai pegar qualquer chamada pausada na vaga 1

Os "estacionamentos" de chamadas suportam múltiplas chamadas. Por isso, quando despausar, você pode adicionar o numero do ramal aonde a chamada foi pausada para ter certeza que você despausa a chamada que você pausou aqui.

por exemplo: se o ramal 100 pausou uma chamada na vaga 0, esta chamada pode ser pega no ramal 101 teclando \*10100

Alguns exemplos para pausar a chamada de telefone populares:

- De um telefone Grandstream, pressione o botão TRNF e disque \*00
- De um telefone Snom, pressione o botão TRANSFER e disque \*00
- Com um telefone Polycom, pressione o botão TRANSFER, da tela, depois escolha a opção BLIND e disque \*00
- Com um telefone Cisco, escolha a opção "more" na tela, escolha BlndXfr e disque \*00

- Com um telefone Linksys, pressione a tecla direita no botão de navegação para mais opções e depois escolha bxfer e disque \*00

*Nota: Atendimento de chamada e chamada em pausa só estão disponíveis nas edições comerciais da Central Telefônica 3CX*

### Caixa postal

Para deixar uma mensagem numa caixa postal de um ramal em particular;

#### Disque \*4{ramal}

Por exemplo, \*4100, vai deixar uma mensagem na caixa postal do ramal 100

### Especificando status ausente / disponível

Para especificar status ausente ou disponível para um ramal em particular:

Disque **\*60 para definir o ramal como disponível**

Disque **\*61 para definir o ramal como ausente**

*Nota: Ausente ou disponível só estão disponíveis na edição comercial da Central Telefônica 3CX*

### Conectando as filas da espera

Para conectar numa queue;

Disque **\*62** para conectar o ramal em todas as Queues que o ramal é membro.

Disque **\*63** para conectar o ramal for a de todas as queues que o ramal esta conectado.

*Nota: Queues só estão disponíveis na edição comercial da Central Telefônica 3CX*

### Intercom

A ferramenta intercom permite que um usuário da central telefônica fala um anúncio para outro ramal sem requerer que a outra parte pegue o fone. A mensagem será tocada através do auto falante do telefone. O áudio tem duas partes e a parte chamada pode responder imediatamente sem pegar o fone.

Para chamar um usuário via a função intercom:

Pressione **\*9**, seguido do ramal que você quer chamar. Por exemplo para fazer uma chamada intercom para o ramal 100 você deve discar:

**\*\*9100'**

*Nota: a ferramenta intercom requer um telefone que suporte intercom e que esteja configurado para permiti-la. Cheque com seu administrados se tiver duvidas.*

# Conferencia

## Introdução

Conferencia de chamada permite que você facilmente configure uma chamada em conferencia para ate 32 pessoas (mediante licença). Apesar de existirem muitos serviços de conferencia de chamada, é normalmente mais fácil e mais barato ter sua própria áudio conferencia.

Conferencias podem ser configuradas ad hoc, sem a necessidade de reservar uma sala de conferencia. Isto foi feito para simplificar a conferencia de chamada.

## Criando uma conferencia de chamada

Para configurar uma conferencia de chamada;

1. Disque o numero de ramal da conferencia, normalmente é 700
2. Você será solicitado para entrar com um ID de conferencia. Este pode ser qualquer numero, por exemplo '100'. Todas as pessoas que desejarem entrar na conferencia devem usar o mesmo ID!
3. Se você for o primeiro participante, o sistema de conferencia irá pedir para confirmar a criação da conferencia. Pressione \* para confirmar ou # para cancelar
4. Você será solicitado para falar seu nome depois do bip e pressionar uma tecla para continuar.
5. Você ira agora entrar na conferencia. Se você for a primeira pessoa, você ouvirá a musica de espera, enquanto espera pelos outros participantes. Quando outra pessoa entrar, seu nome sera anunciado.