



breakfree
with a software based PBX for Windows



Manual de Ramais

Assistente 3CX, Portal do usuário
MyPhone, Códigos de discagem &
Mensagem de voz para a Central
Telefônica 3CX

Versão 8.0

Copyright 2006-2009, 3CX Ltd.

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

E-mail: info@3cx.com

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Nomes de empresas e dados usados nos exemplos são fictícios salvo indicação em contrário. Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida ou transmitida em qualquer forma ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, para qualquer finalidade, sem a expressa autorização por escrito da 3CX Ltd.

A Central Telefônica 3CX para Windows é propriedade de 3CX Ltd.

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

Versão 8.0 - Última atualização 21 de setembro de 2009

Índice Remissivo

Introdução a Central Telefonica 3CX	7
O que é a Central Telefonica 3CX para Windows ?	7
Benefícios para um usuário de ramal.....	7
Assistente 3CX	Error! Bookmark not defined.
Introdução	Error! Bookmark not defined.
Instalando o Assistente 3CX	10
Requisitos do sistema	Error! Bookmark not defined.
Executando a instalação.....	Error! Bookmark not defined.
Configurando o Assistente 3CX	11
Usando o Assistente 3CX.....	11
Chamadas.....	12
Ramais	Error! Bookmark not defined.
Filas.....	Error! Bookmark not defined.
Historico de Chamadas.....	14
Ferramenta de Bate Papo	14
Conectando a uma fila de chamada.....	14
Especificando status ausente/ disponivel	15
Acessando o MyPhone pelo Assistente 3CX.....	15
Opções do Assistente 3CX	17
Introdução	Error! Bookmark not defined.
Opções.....	17
Notificações.....	17
Visão	18
Filtro de chamadas	18
Discando	Error! Bookmark not defined.
Chat.....	20
Avançado	20
Correio de voz.....	Error! Bookmark not defined.
Introdução	Error! Bookmark not defined.
Recuperando o correio de voz pelo telefone	23
Recebendo correio de voz no seu email	24

Portal do usuário MyPhone	25
Introdução	Error! Bookmark not defined.
Conectando ao MyPhone	25
Configuração de ramais	26
Configuração de correio de voz	Error! Bookmark not defined.
Defina seu Status.....	27
Regras de direcionamento	Error! Bookmark not defined.
O que são as regras de direcionamento de chamadas ? ...	Error! Bookmark not defined.
Interface Simples de regras de direcionamento de chamadas	28
Configurando o comportamento do ramal em Sem Resposta.....	28
Na seção ‘Sem resposta’:.....	28
Configurando comportamento quando o usuario esta ocupado ou seu status esta definido como ‘Ausente’	29
Configurando encaminhando TODAS as chamadas	29
Interface Avançada de direcionamento de chamadas.....	30
Correio de voz.....	Error! Bookmark not defined.
Outbound, Inbound, Chamadas perdidas	33
Agenda telefonica	Error! Bookmark not defined.
Importando entradas da agenda telefonica.....	34
Lista negra	Error! Bookmark not defined.
Status de Ramal / Porta	34
Telefone 3CX – Telefone Soft para Windows.....	37
Introdução	Error! Bookmark not defined.
Download e Documentação	37
Integração CRM.....	39
Introdução	Error! Bookmark not defined.
Instalando a integração CRM 3CX.....	39
Executando o assistente de configuração do CRM	Error! Bookmark not defined.
Fazendo chamadas a partir do Microsoft Outlook	40
A tela de pop-up	41
Integração de CRM Salesforce.com	41
Integração de CRM pagina Wiki.....	42
Códigos de discagem	43

Introdução	Error! Bookmark not defined.
Atendendo chamada	43
Parando chamada.....	43
Correio de voz.....	Error! Bookmark not defined.
Especificando status Ausente / Disponível.....	44
Conectando às filas	44
Intercom	44
Conferência.....	45
Introdução	Error! Bookmark not defined.
Criando uma conferência de chamadas	45

Introdução a Central Telefônica 3CX

O que é a Central Telefônica 3CX para Windows?

A Central Telefônica 3CX é um IP PBX baseado em software, que substitui um sistema de telefone tradicional. A Central Telefônica 3CX envia chamadas como um pacote de dados através da rede de dados do computador em vez de através da rede de telefone tradicional. Telefones compartilham da rede com os computadores e a fiação telefônica pode ser eliminada.

Com o uso de um gateway VoIP, você pode se conectar as linhas de telefone para o PABX IP e fazer e receber chamadas telefônicas através de uma linha PSTN regular.

Benefícios a um usuário de ramal

A Central Telefônica 3CX traz muitos benefícios ao usuário do sistema:

- Capacidade de atender e fazer chamadas em qualquer lugar, mesmo fora do escritório
- Fácil gestão de ramal usando um navegador
- Capacidade de rapidamente verificar a presença (status do ramal) de outros usuários
- Capacidade de ver o status de linhas de entrada
- Capacidade de ver o número de chamadores na fila
- Capacidade de receber seu correio de voz e faxes na sua caixa de entrada de email
- Encaminhar as chamadas com base no identificador de chamadas, tempo e tipo de chamada
- Rapidamente ver chamadas não atendidas
- Ver uma lista de números de ramais atualizados automaticamente
- Transfere as chamadas para qualquer usuário com poucos cliques do mouse
- Clique para discar através do Microsoft Outlook, Salesforce.com & outros

Assistente 3CX

Introdução

O Assistente 3CX é um utilitário compacto, que permite aos usuários gerenciar facilmente o seu ramal, com poucos cliques do mouse – ao invés de através de uma interface de telefone enigmática e limitado

Assistente 3CX não é um telefone – ele trabalha em conjunto com um telefone existente hardware IP, softphone ou mesmo um telefone analógico. As chamadas são feitas e respondidas em seu telefone existente. O Assistente 3CX oferece as seguintes funções

1. **Pop-up da chamada** - Após uma chamada recebida, uma pequena janela de pop-up vai aparecer, que lhe permite rejeitar uma chamada ou transferir uma chamada para outra pessoa ou ao correio de voz - com um único clique do mouse ou usando arrastar e soltar
2. **Fácil Transferir / Parar Chamada** – quando estiver numa chamada, você pode transferir ou parar a mesma com alguns cliques do mouse, não precisa aprender códigos de discagem ou procedimentos de transferência num telefone.
3. **Presença** – O status dos outros ramais é mostrado, permitindo que você evite chamadas ou transferências desnecessárias para os colegas.
4. **Clique para chamar** – Faça chamadas com um clique do mouse – clique duas vezes em um ramal para chamar a pessoa, ou entre um número com o seu teclado numérico. A chamada será conectada e seu telefone irá tocar.
5. **Monitoramento de fila** – Veja o status da fila que você é um membro. Você verá os chamadores aguardando na fila e poderá pegar uma chamada da mesma.
6. **Bate papo** – envie mensagem para outro usuário com a opção de chat
7. **Gravação de chamadas** - você pode acionar a gravação de uma chamada, pressionando o botão de gravação
8. **Iniciar MyPhone** – Você pode facilmente iniciar a pagina do MyPhone através do Assistente 3CX. A autenticação será automaticamente feita usando as credenciais do Assistente 3CX e os usuários poderão configurar direcionamento de chamadas ou ver suas recentes atividades incluindo chamadas perdidas.
9. **Agenda Telefônica** – O Assistente 3CX dá fácil acesso a agenda telefônica da empresa e pessoal e permite que os usuários façam chamadas simplesmente digitando um nome – isso vai automaticamente buscar o numero e fazer a chamada.

O Assistente 3CX irá mostrar diferentes informações baseadas em se você é um usuário padrão, um gerente de departamento ou um gerente da empresa. No modo gerente de departamento você verá as chamadas de qualquer um no seu departamento. No modo gerenciamento você verá informações de toda a empresa. Estes direitos são dados pelo administrador da Central Telefônica.

Instalando o Assistente 3CX

Requisitos do Sistema

- Windows XP, Vista ou superior
- .NET 2.0 framework ou superior. A maioria das instalações do Windows já tem isso instalado. Cheque indo no Painel de Controle > Adicionar/Remover Programas. Se não, a ultima NET framework pode ser baixada no site da Microsoft em <http://msdn.microsoft.com/en-us/netframework/>

Executando a instalação

1. Faça o Download do Assistente 3CX aqui

<http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup8.exe>

2. Execute a instalação e siga o assistente

3. Você será perguntado se você deseja instalar a integração de CRM. A Integração de CRM permite que sejam feitas chamadas a partir do Microsoft Outlook e Salesforce.com, assim como faz pop-up do registro do cliente com base no ID do chamador quando se recebe uma chamada. Mais informações sobre a integração de CRM pode ser encontrada no capítulo sobre a 'integração de CRM'.

4. A Configuração irá perguntar se você deseja instalar o 3CXPhone. O 3CXPhone é um telefone soft que lhe permitirá fazer e receber chamadas de seu computador. Se você instalar o 3CXPhone, você pode configurar o Assistente 3CX para integrar com ele e lançar o 3CXPhone automaticamente para chamadas de saída e de entrada.

Configurando o Assistente 3CX

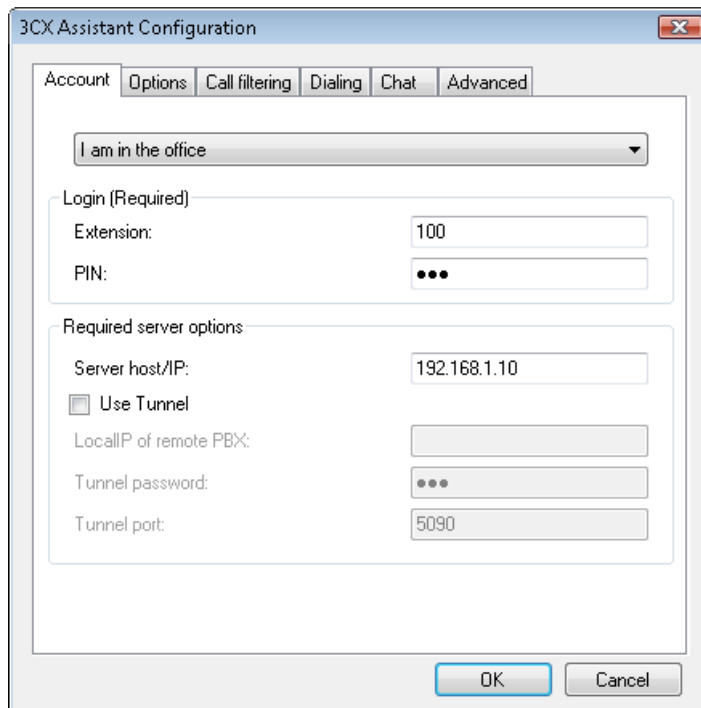


Figura 1 – Configuração do Assistente 3CX

A primeira vez que você iniciar o Assistente 3CX, você deve entrar com os detalhes do seu ramal:

1. Na seção de login, entre seu numero de ramal e seu pin do correio de voz (via de regra o PIN é o mesmo que o seu numero de ramal). Você pode alterar este através do seu menu de correio de voz ou no portal do usuário MyPhone.
2. Na seção localização, especifique Dentro ou Fora do escritório.
3. Na seção de opções do Servidor, especifique o IP Local ou host name da máquina da Central Telefônica 3CX.
4. Se você vai usar o Assistente 3CX fora do escritório, você também precisa especificar:
 - a. O IP público ou host name da maquina da Central Telefônica 3CX
 - b. Senha do Tunnel
 - c. Porta do Tunnel
5. Clique OK.

Usando o Assistente 3CX

A janela do Assistente 3CX é dividida em 4 seções. Ativar chamadas, ramais, filas e histórico de chamadas.

Chamadas



A seção chamadas mostra todas as chamadas ativas divididas em:

- Minhas chamadas – mostra qualquer chamada ativa que você estiver participando
- Chamadas externas – mostra qualquer chamada externa sendo feita no sistema (necessidade de direitos do gerenciador)
- Fila de chamadas – mostra qualquer chamador em fila
- Chamadas paradas – mostra chamadas que foram paradas

Você pode clicar com o botão direito do mouse em qualquer chamada ativa e fazer uma das seguintes ações:

- Rejeitar – desliga a chamada
- Desviar – desvia uma chamada para outro número. Desvio esta disponível quando a chamada esta tocando.
- Transferir – transfere a chamada para outro ramal. Esta opção esta disponível depois que você atendeu a chamada. Você será enviado para um ramal.
- Parar- parar a chamada para que outro usuário possa pegá-la.
- Correio de voz – transfere a chamada para o seu correio de voz – o chamador poderá deixar uma mensagem.
- Gravar a chamada – gravar a conversa. Este irá guardar a chamada como um arquivo wav no servidor.
- Entrar (se você tem direitos) - participar de um convite para que você possa falar e ouvir em uma chamada existente.

Você também pode arrastar e soltar uma chamada que esta tocando ou conectá-la ao

- Outros ramais,
- Fila
- Orbita de parada (só chamadas conectadas)
- Minhas chamadas (para atender a chamada)

O ícone de chamada mostrado irá mudar dependendo do que você mandar a chamada fazer. A ação será realizada quando você soltar o mouse.

Por exemplo, se você passa o mouse sobre uma chamada na seção Chamadas paradas, o ponteiro do mouse irá mudar para o ícone P que remete para o Parque. Se você tentar

transferir uma chamada para uma situação ilegal (por exemplo, transferir uma chamada para o seu próprio ramal), o cursor do mouse mudará para mostrar o sinal não admitidos.

Ramais

Extensions		
Management		
100	Lee Parker	Available
101	Richardson Bailey	Available
102	Taylor Smith	Available
103	Miller Cox	Available
104	Bell Shaw	Available
105	Thomas White	Available

A seção de ramais do Assistente 3CX lista todos os ramais e mostra seu status. Você pode chamar um ramal clicando duas vezes nele. Os seguintes status de ramal são possíveis:

- Disponível – verde – usuário não está numa chamada e está disponível
- Ausente – vermelho – usuário não pode receber a chamada
- Numa chamada interna – azul claro – usuário está fazendo uma chamada interna
- Numa chamada externa – laranja - usuário está numa chamada externa
- Tocando – amarelo – o telefone do usuário está tocando
- Não registrado – cinza – usuário não tem um telefone registrado para receber chamadas

Filas

Queues		
804 (804) Hunt Queues		
100	100	00:00:05
101	Richardson Bailey	Available
102	Taylor Smith	Available
103	Miller Cox	Available
104	Bell Shaw	Available
105	Thomas White	Available
107	Adam Simpson	Ringing

A seção de filas mostra todas as filas, e todos os agentes que são registrados na fila para receber chamadas. As chamadas que estão aguardando na fila serão mostradas no topo da fila. O tempo que o autor da chamada está na fila será exibido após o Caller ID do chamador.

Para chamar alguém que está aguardando na fila, clique sobre a chamada e selecione 'Atender' no menu. Alternativamente, clique com o botão direito sobre a chamada e selecione 'Atender'

Histórico de chamadas

Call History	
Missed calls	
101	18/09/2009 15:52:35
Received calls	
101	18/09/2009 15:52:48
Outbound calls	
105	18/09/2009 15:43:19

O histórico de chamadas mostra todas as ligações originadas, recebidas e não atendidas. Clique duas vezes em uma entrada para fazer uma chamada a ele. Para ver todo o histórico de chamadas, clique com o botão direito em uma entrada e selecione 'Mostrar Todos'. Isso iniciará o servidor baseado no histórico de chamadas na sua página MyPhone.

Ferramenta de chat

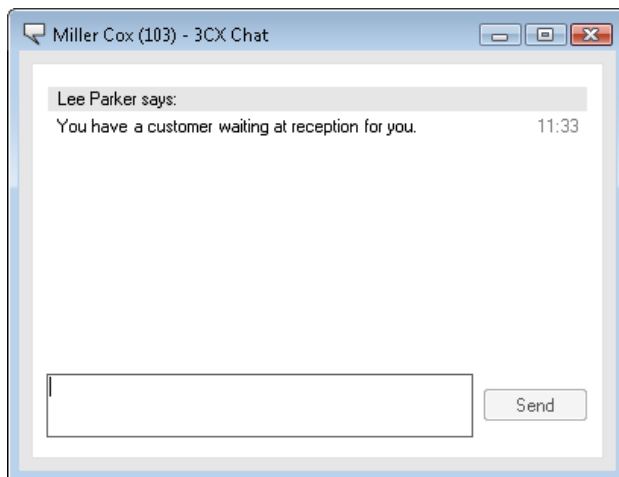


Figura 2 – Ferramenta de chat

Você pode fazer um chat a outro usuário do Assistente 3CX simplesmente clicando no usuário e depois clique com o botão direito e selecione chat ou clique no botão chat da barra de ferramentas. Alternativamente selecione a opção chat no menu de ação. Para usar o chat com usuários, eles devem estar com o Assistente 3CX funcionando!

Conectando numa fila de chamada

A Central Telefônica 3CX tem um recurso poderoso chamado Filas de Chamadas, que permite que os chamadores esperem na fila até que qualquer um dos usuários possa atendê-lo. A configuração real do quem é um usuário é feito a partir do console de gerenciamento 3CX. Se você é um usuário de uma fila, você precisa se conectar nas filas para deixar que a central telefônica saiba que você está disponível para começar a atender as chamadas. Isso evita que chamadas sejam enviadas para o seu ramal, sem você estar disponível.

Para conectar a uma Fila de Chamadas que você seja membro:

- Clique no botão 'Conectar Fila' na barra de ferramentas
- Alternativamente selecione Ação > Conectar a todas as filas no menu.

Para desconectar, selecione Ação > Desconectar de todas as fila ou clique no mesmo ícone.

Especificando status Ausente/ Disponível

Se você temporariamente não pode atender o telefone, você pode especificar que você está 'Ausente'. Isto irá informar os seus colegas que você não está em condições de atender as chamadas. Todas as chamadas que são enviadas para o seu ramal serão tratadas de acordo com o "Telefone ocupado" configurado para sua extensão.

Para definir o status do ramal, selecione "disponível" ou "ausente" na barra de ferramentas. Observe que essa configuração irá persistir mesmo se você fechar Assistente 3CX!

Para configurar o que deve acontecer quando o telefone estiver ocupado, visite a página do MyPhone 'Regras de direcionamento'.

Acessando o MyPhone através do Assistente 3CX

O menu MyPhone dá rápido e fácil acesso as paginas principais do MyPhone sem ter que iniciar a navegação e conectar. Você tem acesso através de um clique para:

- Configuração de regra de direcionamento (Direcionamento de chamadas)
- Lista de chamadas Outbound
- Lista de chamadas Inbound
- Lista de chamadas perdidas
- Agenda telefônica
- Lista negra

Opções do Assistente 3CX

Introdução

Você pode customizar o Assistente 3CX através do diálogo de configuração. Este é acessado no Arquivo > Menu de configuração. Você pode customizar o seguinte:

Opções

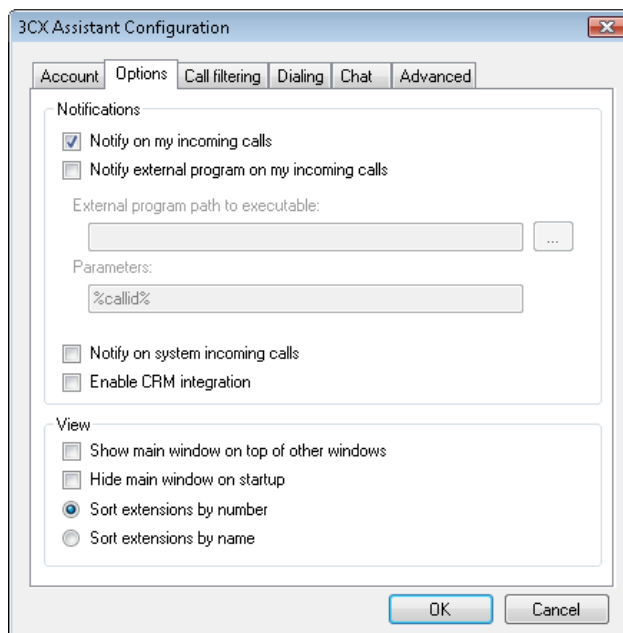


Figura 3 – Opções do Assistente 3CX

Notificações

- Notifique as chamadas recebidas – isto irá abrir um pop up no seu desktop notificando que você tem uma chamada e permitindo que você rejeite ou transfira a mesma.
- Notificando programa externo – opcionalmente você pode rodar um programa externo que realize certas ações em chamadas inbound, por exemplo faça o pop up de uma gravação customizada. Selecione o programa executável e qualquer parâmetro opcional para habilitar esta função.
- Informe sobre o sistema de chamadas recebidas - essa opção irá notificá-lo de todas as chamadas que entram no sistema de telefonia
- Permitir a integração de CRM - esta opção permite que o Assistente 3CX integre-se com softwares de gerenciamento de contatos como o Microsoft Outlook ou Salesforce.com. Esta opção só estará ativa se você tiver selecionado essa opção durante a instalação do Assistente 3CX.

Visão

- Mostre a janela principal – janela irá permanecer no topo
- Esconda a janela principal – automaticamente minimize quando inicia
- Ordena os ramais por nome ou numero

Filtro de chamadas

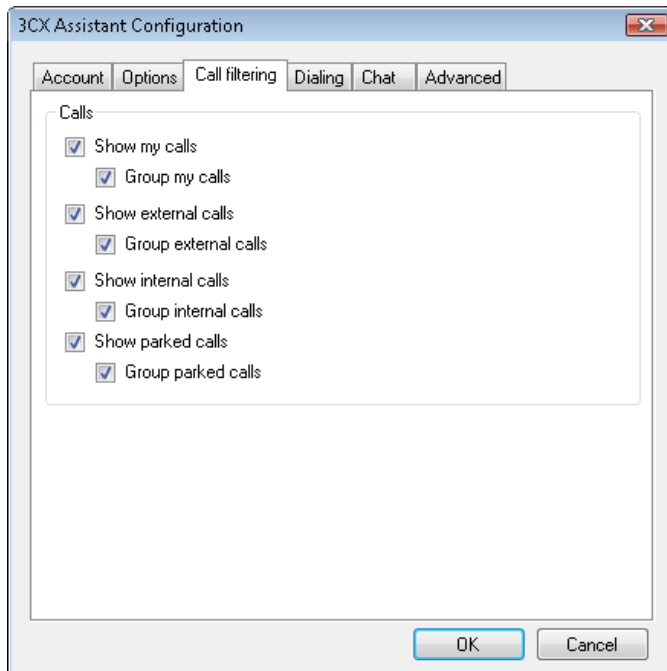


Figura 4 – Opções de filtro de chamada

A caixa de diálogo de filtro de chamada permite configurar o que se mostra na seção Minhas Chamadas do Assistente 3CX. Você pode mostrar/ esconder todo o grupo (opção de mostrar) e suas respectivas chamadas e você também pode mostrar/ ocultar o cabeçalho do grupo (opção de grupo), mas ainda mostra a respectiva chamada.

Discando

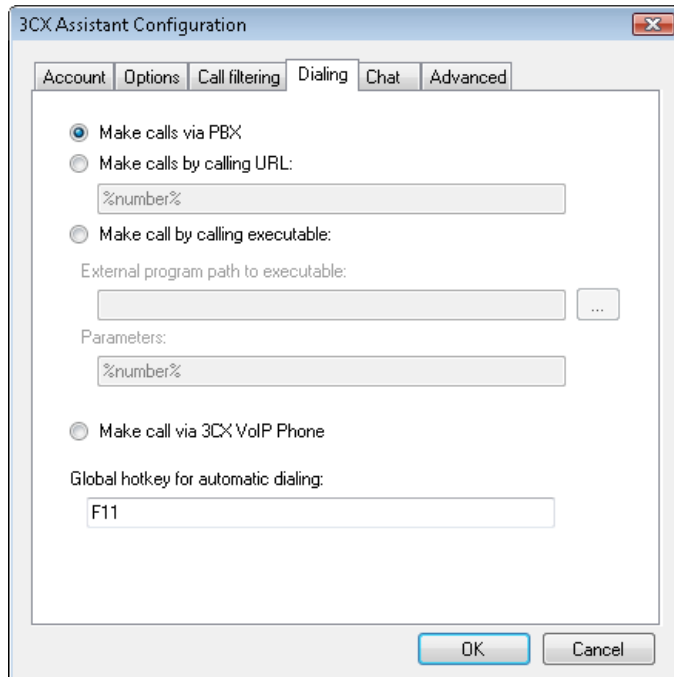


Figura 5 – Opções de discagem

As opções de discagem podem ser usadas para configurar como as chamadas outbound devem ser atendidas. Via de regra, o PBX irá chamar o telefone que esta registrado para o seu ramal.

Também é possível fazer chamadas diretamente do telefone, o que é mais rápido. Isto requer que o telefone suporte fazer chamadas através de um URL ou um executável.

Se você for usar um telefone soft, você pode selecionar para fazer uma chamada através do 3CXPhone, que está, claro, totalmente integrado com o Assistente 3CX.

A URL para entrar vai depender do modelo do telefone que você estiver usando. Por exemplo, para usar esta ferramenta com um telefone SNOM, coloque a seguinte URL.

```
http://10.172.0.116/command.htm?number=%number%
```

aonde 10.172.0.116 é o IP do seu telefone. As chamadas serão então feitas como se o numero fosse inserido no seu telefone!

Para outros telefones por favor faça referencia ao documento do telefone particular sobre como configurar isso ou se refira ao 3CX Wiki.

A opção de atalho permite que você selecione um número de uma página web ou documento e bata um atalho para iniciar a chamada.

Chat

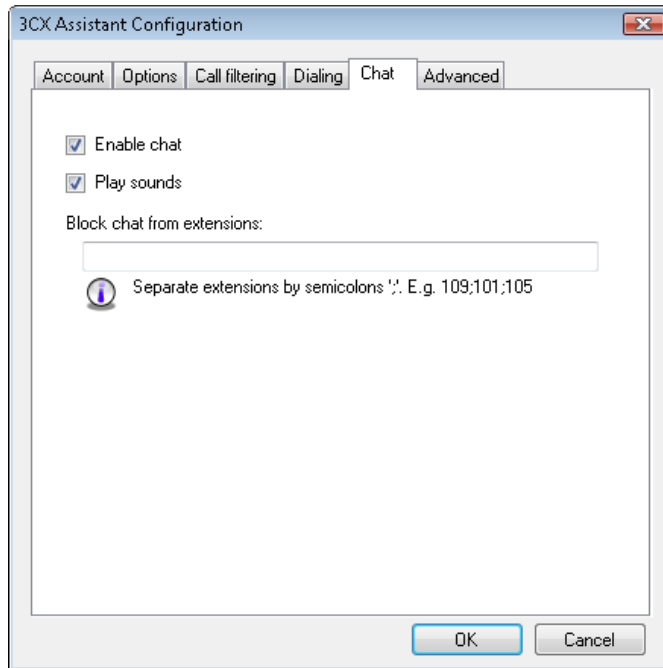


Figura 6 – Opções de Chat

A guia de opções de chat permite configurar as preferências de bate-papo. Você pode desativar o bate-papo para o seu ramal, bem como desativar os sons que são tocados quando uma nova mensagem de texto aparece. Você também pode bloquear o bate-papo de determinados ramais.

Avançado

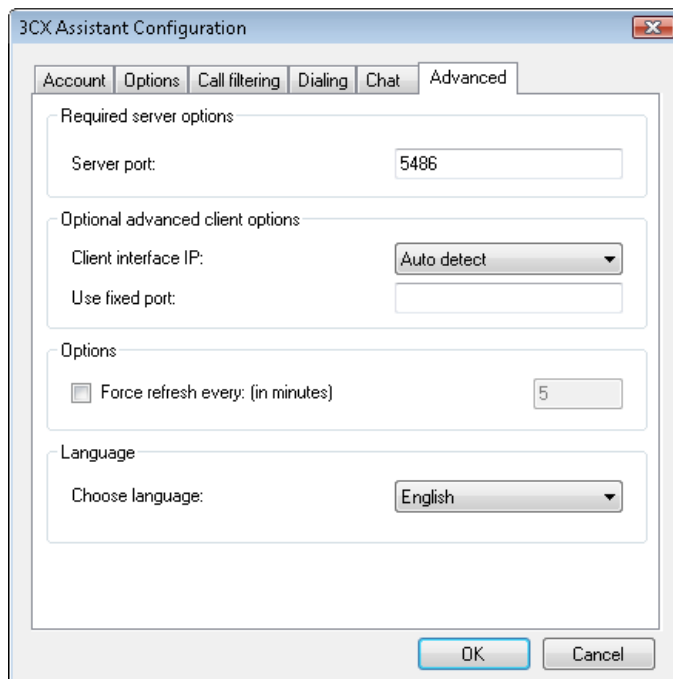


Figura 7 – Configuração de Avançado

A configuração avançada contém um número de opções que podem ser usadas pelo administrador para controlar em qual porta e sobre qual interface de rede o Assistente 3CX deve comunicar.

A opção mais importante é a opção de linguagem, que permite alterar o idioma do Assistente 3CX.

Correio de voz

Introdução

Se você não estiver disponível para atender uma chamada, a Central Telefônica 3CX pode gravar uma mensagem do chamador. Estas mensagens podem ser ouvidas da seguinte forma:

- Você pode ter a mensagem de voz enviada via email para você como um anexo WAV que pode ser tocado pelo Windows media player.
- você pode ter uma mensagem de notificação enviada via email a você para que você possa discar para o sistema de correio de voz e ouvir a mensagem pelo telefone.
- Você pode recuperar o correio de voz discando 999 (ramal padrão do correio de voz)

A Central Telefônica 3CX realize o conceito de um sistema de mensagem unificado, no qual o usuário só precisa checar sua caixa de entrada de email para ver as mensagens de email, voz e fax.

Recuperando o correio de voz pelo telefone

Para recuperar sua mensagem pelo telefone:

1. Disque o ramal do correio de voz - 999. Se você estiver fora da empresa, você pode discar este número de qualquer menu de recepcionista digital.
2. Entre com o número do seu ramal e quando solicitado seu número PIN. Pressione o jogo da velha #.
3. Uma mensagem será tocada com o número de mensagens lidas e não lidas no seu correio de voz
4. Pressione * para tocar as mensagens não lidas.
5. Durante a exibição do correio de voz, você tem estas opções:
 - 0 – Pule para a próxima mensagem
 - 1 – Vá para a mensagem anterior.
 - 2 – Repita esta mensagem.
 - 3 – Apague esta mensagem e automaticamente vá para a próxima mensagem.
 - 4 – Ligue de volta – isto vai efetuar uma chamada ao ID da pessoa que deixou a mensagem.
 - 5 – Envie a mensagem a um outro ramal
 - 9 – Para ir para as opções de menu do correio de voz
 - # - Para desligar a chamada

6. Menu de opções do correio de voz

O menu de opções do correio de voz permite configurar o código PIN e apagar todas as mensagens lidas. Pode ser alcançado digitando 9 durante a reprodução da mensagem. As seguintes opções são válidas:

- 3 – para discar para um numero externo ou um ramal interno
- 4 – para deletar todas as mensagens
- 5 – para gravar seu nome (usado para chamada por nome)
- 6 – para tocar informações do correio de voz
- 7 – para alterar o numero pin
- 8 – para alterar a saudação do correio de voz
- 9 – para repetir o comando
- # - para deixar a chamada

Recebendo mensagem de voz na sua caixa de entrada de email

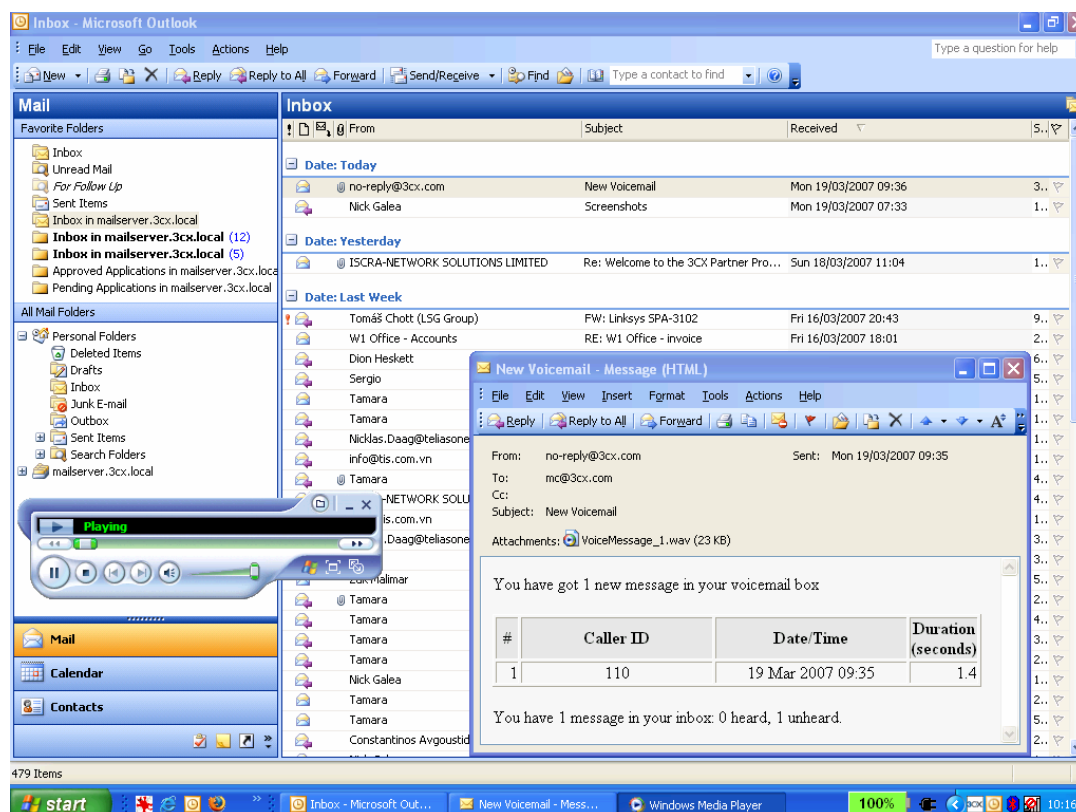


Figura 8 – Recebendo mensagem de voz na sua caixa de entrada de email

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

Portal do Usuário MyPhone

Introdução

O portal do usuário permite que você gerencie suas configurações de ramal através da web. Com o portal do usuário MyPhone você pode:

- Alterar o PIN
- Ver chamadas perdidas
- Ver todas as suas chamadas outbound e inbound
- Editar sua agenda pessoal
- Colocar chamadores na lista negra
- Ouvir seu correio de voz
- Configurar o encaminhamento de chamadas quando ausente, fora do escritório ou no telefone.

Conectando ao MyPhone

Para conectar ao portal do usuário MyPhone:

1. Selecione a Pagina do 'MyPhone' através do menu MyPhone menu no Assistente 3CX. Isto irá conectá-lo automaticamente usando as credenciais que você entrou no Assistente 3CX.
2. Alternativamente, se você não tiver instalado o Assistente 3CX, você pode lançar seu navegador e navegue até: `http:// <phone-system> / myphone /` (Se estiver usando IIS) ou `http:// <phone-system>: 5000` (Se estiver usando o Cassini), onde `<phone-system>` é o nome ou IP do servidor do sistema de telefonia. Especifique o seu número de ramal e PIN e clique em 'Login'. Após o login bem-sucedido, as configurações atuais serão mostradas.

Configurações de ramais

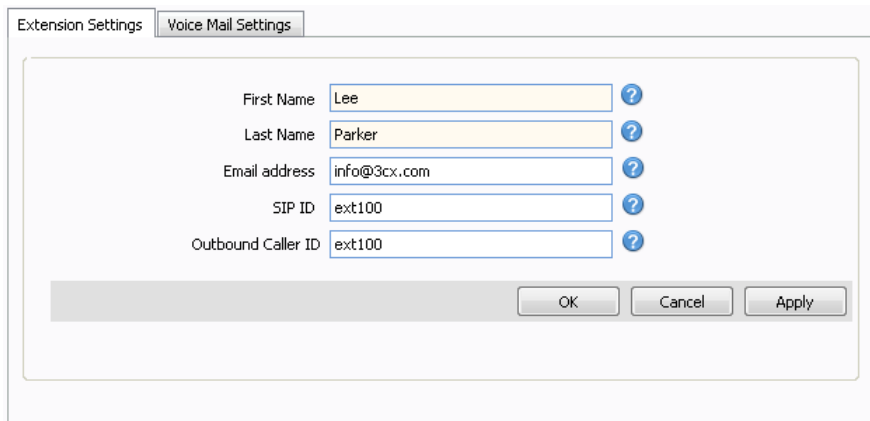


Figura 9 – Configurações de ramais

Na guia "configurações de ramais", você pode configurar o seu ramal e as configurações de correio de voz.

Você pode configurar o seu nome, endereço, número do pin e ID do chamador outbound. O número PIN será usado para autenticar no sistema o correio de voz, bem como o portal do usuário. O ID do chamador outbound será mostrado em suas chamadas de saída. Note que esta definição poderá ser substituída pelo fornecedor Telco.

Configurações de correio de voz

A guia de configurações de correio de voz permite que você configure suas opções de correio de voz.

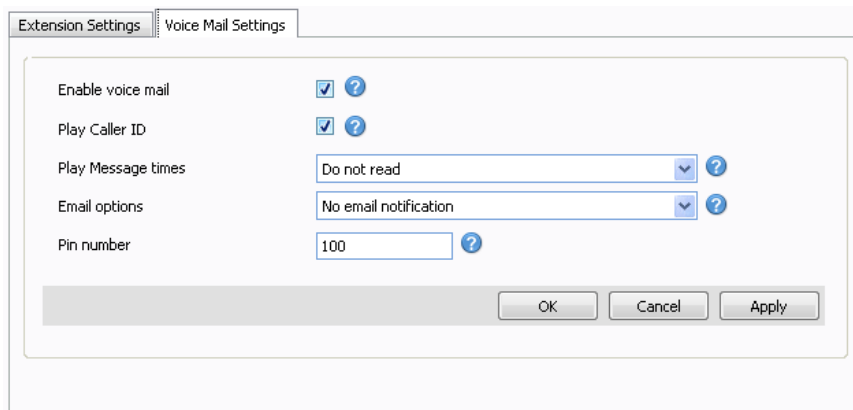


Figura 10 – Configurações de correio de voz

Você pode configurar as seguintes opções:

- Habilitar ou desabilitar o correio de voz
- Tocar a ID da pessoa que deixou a mensagem
- Configurar se deve tocar a hora da mensagem ou não
- Especificar se você quer ter o correio de voz entregue no email ou não.

- Opcionalmente alterar o seu PIN. (Este Pin é usado para conectar também no portal)

Configure 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	?
Set Queue Status	Logged Out	?

OK Cancel Apply

Figura 11 - Status

A página de Status permite que você conecte em filas para que você possa começar a atender chamadas em filas, bem como permite que você especifique o status 'Ausente' ou 'Disponível':

- Configure seu Status: Se você está disponível para receber chamadas ou não. Se você definir o seu estado para ausente, as chamadas serão tratadas pelo PABX, como se o seu ramal estivesse ocupado.
- Configure seu status de fila: Você pode se conectar e desconectar às filas. Para receber chamadas de qualquer fila, você deve estar conectado às mesmas.

Regras de encaminhamento

O que são regras de encaminhamento?

Usando o recurso das regras de encaminhamento, você pode configurar exatamente o que deve acontecer com as chamadas quando o seu ramal estiver ocupado, a chamada permanece sem resposta ou quando um ramal não está registrado. É possível configurá-las baseado nas horas de expediente, identidade do chamador e do tipo de chamada.

A Central Telefônica 3CX tem funcionalidades avançadas para regras de encaminhamento de chamadas e porque entregar toda esta funcionalidade pode ser esmagador, criamos 2 interfaces: Uma simples e uma interface de encaminhamento de chamada avançadas.

Interface simples de regra de encaminhamento de chamadas

Forwarding Rules
Forward calls based on caller ID, time the call is received and whether they are internal or external

Simple Advanced ?

Simple | **Advanced**

No Answer

If call is not answered within seconds, then: ?

Send call to my voice mail
 Send call to extension ?
 Disconnect

Phone is busy or status set to away

If my phone is busy, or my status is set to away, then:

Send call to my voice mail
 Send call to extension ?
 Give busy tone
 I want to be able to accept more than 1 call at the same time - uses Phone Status

Forward ALL calls/ Out of Office

Forward ALL calls to:

My Voice Mail
 Send call to extension ?
 An external number or Skype ID ?

Offer option to reject call and divert to voice mail
 Don't forward calls outside office hours (Send these to my voice mail)
 Forward only external calls (Internal calls will be sent to my voice mail)

Figura 12 – Interface simples de regra de encaminhamento de chamadas

A interface simples de regra encaminhamento de chamadas permite facilmente configurar a transferência da chamada que será suficiente para a maioria dos usuários. Você pode configurar para onde uma chamada deve ser reorientado, quando você não responder, estiver ao telefone, ou o status estiver definido ausente. Além disso, se você estiver fora do escritório, a seção Encaminhe TODAS pode ser configurada. A interface simples de encaminhamento de chamada irá criar as regras necessárias de encaminhamento de chamadas. Estas podem ser vistos mudando para a interface avançada.

Configurando o comportamento do ramal quando estiver Sem Resposta

Na seção 'Sem resposta':

1. Especifique o tempo em segundos que você quer que o sistema espere antes de considere a chamada como não atendida.
2. Selecione uma das seguintes opções
 - Envie a chamada para o correio de voz (daquele ramal)
 - Envie a chamada para o ramal
 - Desconecte

Configurando o comportamento quando o usuário estiver ocupado ou seu status estiver como 'Ausente'

Na seção 'Telefone está ocupado':

1. Selecione uma das seguintes opções

- Envie a chamada para o correio de voz (daquele ramal)
- Envie a chamada para o ramal
- Dê tom de ocupado para o chamador

2. Agora selecione se você quer ser capaz de receber uma segunda chamada. Por padrão, a maioria dos telefones SIP aceitam uma segunda chamada. Se você quiser ter uma segunda chamada quando já estiver ao telefone, terá de assinalar a opção "Eu quero ser capaz de aceitar mais de 1 chamada ao mesmo tempo".

3. Clique OK para salvar a configuração!

Configurando Encaminhando TODAS as chamadas

Forward ALL calls/ Out of Office

Forward ALL calls to:

My Voice Mail

Send call to extension

An external number or Skype ID

Offer option to reject call and divert to voice mail

Don't forward calls outside office hours (Send these to my voice mail)

Forward only external calls (Internal calls will be sent to my voice mail)

Figura 13 – Encaminhando todas as chamadas

A opção Encaminhando todas as chamadas é usada quando você estiver fora do escritório. Esta opção irá substituir qualquer outra regra e encaminhar **TODAS** as chamadas para o destino configurado. Para configurar:

1. Clique na opção 'Encaminhe TODAS as chamadas / Fora do escritório'

2. Selecione uma das seguintes opções

- Envie a chamada para o correio de voz (daquele ramal)
- Envie a chamada para um ramal
- Um número externo ou ID Skype

3. Se você selecionou o encaminhamento para um número externo, você pode especificar se deseja usar a opção "Ofereça opção de rejeitar a chamada e desviar para o correio de voz" característica. Esse recurso permite que o receptor (o usuário do ramal) rejeite a chamada e envie para o sistema de correio de voz da empresa. Isso evita que a chamada seja enviada para a caixa postal móvel do usuário. Como isso funciona:

- A Central Telefônica 3CX informa que ao chamador "Por favor aguarde enquanto localizamos "John" (Mensagem de ID do usuário)" e coloca o chamador em espera (música de espera).

- 3CX agora liga para o numero externo especificado e anuncia “Você tem uma chamada de “0123456789” “Pressione 1 para atender, pressione 2 ou desligue para enviar ao correio de voz”.

4. Selecione se você quer que as chamadas recebidas fora do horário comercial da empresa sejam redirecionadas também. Se você não selecionar esta opção, as chamadas fora do horário comercial serão encaminhadas ao correio de voz.

5. Selecione se você quer que somente as chamadas externas sejam encaminhadas. Clique nesta opção para enviar todas as chamadas internas à caixa postal.

6. Clique OK para salvar suas configurações!

Nota: encaminhar as chamadas para uma ID Skype requer que o gateway SKYPE esteja e instalando e ligado.

Interface Avançada de encaminhamento de chamada

Se você tiver requisitos mais complexos para Encaminhando de Chamadas, você pode usar a Interface Avançada de Encaminhamento de Chamadas. Com esta interface você pode definir regras de encaminhamento com base no horário de expediente personalizado, identidade do chamador, Tipo da Chamada (interna ou externa) e assim por diante.

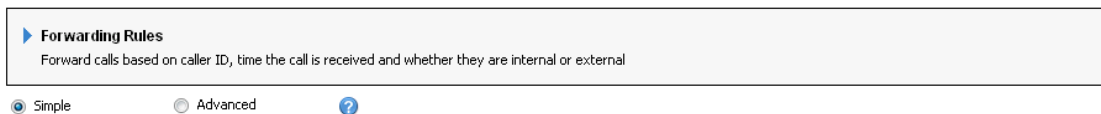


Figura 14 – Selecionando Simples ou Avançada

Para alternar para a Interface Avançada de Encaminhamento de Chamada, basta clicar no botão Avançado. Você pode voltar para a interface de regras simples em qualquer ponto. Suas atuais regras simples de encaminhamento serão listadas automaticamente. No entanto, note que quando você voltar, suas regras de encaminhamento de chamada avançadas serão excluídas e você tem que re-configurar o reencaminhamento de chamadas simples.

Simple | Advanced

Forward Rules Settings:

Rule Type: No Answer ?

Hours: All Hours ?

Call Type: All Calls ?

Action: Forward to Voice mail ? Destination: 100 ?

Add Rule Update Delete Move Up Move Down Clear

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

General Forwarding Options

Busy detection mechanism: Use phone status ? Use PBX status ?

Trigger "no answer" after: 60 seconds ?

OK Cancel Apply

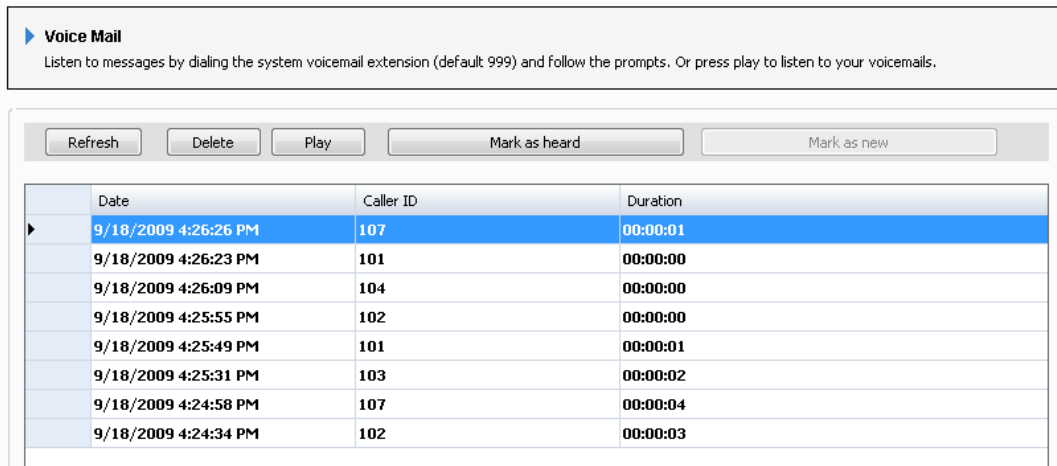
Figura 15 – Configuração de destino não alcançado

Para criar uma regra de encaminhamento na interface avançada;

1. Clique em 'Regra de Encaminhamento'. Agora especifique as seguintes opções de regra:
2. Tipo de regra - Define para quais chamadas esta regra irá ser aplicada:
 - Sem resposta – Você precisará especificar o tempo em segundos que você quer que o sistema aguarde antes de considerar uma chamada como sem resposta. Esta opção pode ser especificada em "Toque Continuo" embaixo da tela. Esta configuração será aplicada para todas as regras "Sem Resposta".
 - Telefone ocupado – você terá que especificar se quer que o telefone ou PBX dê sinal de ocupado. Via de regra, a maioria dos telefones SIP não dão sinal de ocupado, mas aceitam uma segunda chamada. Se você quer redirecionar uma chamada quando um ramal estiver ocupado, você precisará especificar "Use o status do PBX" na detecção de ocupado.
 - Telefone não registrado – Se o telefone SIP não foi registrado com a Central Telefônica 3CX (por ex. esta desligado), então o telefone é considerado como não registrado e a regra será aplicada
 - Encaminhe todas as chamadas – Esta regra irá encaminhar TODAS AS CHAMADAS
 - Baseado no ID do chamador – Você pode lidar com as chamadas de chamadores específicos, indicando sua identidade.

3. Agora você pode especificar um determinado tempo durante quais horas que esta regra deve ser aplicada. Você pode configurar a regra para ser válida o tempo todo (todas as horas), durante ou fora do horário de expediente (confia na configuração do sistema de horas de expediente) ou durante o horário específico (Neste caso você pode configurar a hora específica utilizando o botão 'hora específico')
4. Especifique o Tipo da chamada – Se esta regra deve ser aplicada para todas as chamadas, ou somente para chamadas internas ou externas.
5. Especifique a ação que a regra deve tomar:
 - Finalizar a chamada
 - Encaminhar para o correio de voz
 - Encaminhar para o ramal – especifique o ramal para encaminhar a chamada na lista.
 - Encaminhar para número externo – Neste caso o sistema irá encaminhar a chamada para um numero externo. Tenha certeza de incluir o numero de discagem completo incluindo o prefixo.
 - Ofereça a opção de mudar para vm – Esta opção também encaminha chamadas para um numero externo, porem ela dá a opção de rejeitar a chamada e mandá-la para o sistema de correio de voz da empresa. Como funciona:
 - i. A Central Telefônica 3CX informa que ao chamador “Por favor aguarde enquanto localizamos “John” (Mensagem de ID do usuário)” e coloca o chamador em espera (música de espera).
 - ii. 3CX agora liga para o numero externo especificado e anuncia “Você tem uma chamada de “0123456789” “Pressione 1 para atender, pressione 2 ou desligue para enviar ao correio de voz”. Se você não atender em 30 segundos ela vai para o correio de voz.
 - Encaminha para a Fila/ Grupo de Toque – especifique o numero de ramal virtual do grupo de toque ou fila na lista
 - Encaminhe para a recepcionista digital – especifique o numero de ramal virtual da recepcionista digital na lista.
5. Depois de ter preenchido todos os campos necessários, clique no botão 'Adicionar' para criar a nova regra. Você pode ordenar a prioridade das regras deslocando as regras para cima ou para baixo. A primeira regra que satisfaça as condições será acionada!

Correio de Voz



Voice Mail
Listen to messages by dialing the system voicemail extension (default 999) and follow the prompts. Or press play to listen to your voicemails.

Refresh Delete Play Mark as heard Mark as new

Date	Caller ID	Duration
9/18/2009 4:26:26 PM	107	00:00:01
9/18/2009 4:26:23 PM	101	00:00:00
9/18/2009 4:26:09 PM	104	00:00:00
9/18/2009 4:25:55 PM	102	00:00:00
9/18/2009 4:25:49 PM	101	00:00:01
9/18/2009 4:25:31 PM	103	00:00:02
9/18/2009 4:24:58 PM	107	00:00:04
9/18/2009 4:24:34 PM	102	00:00:03

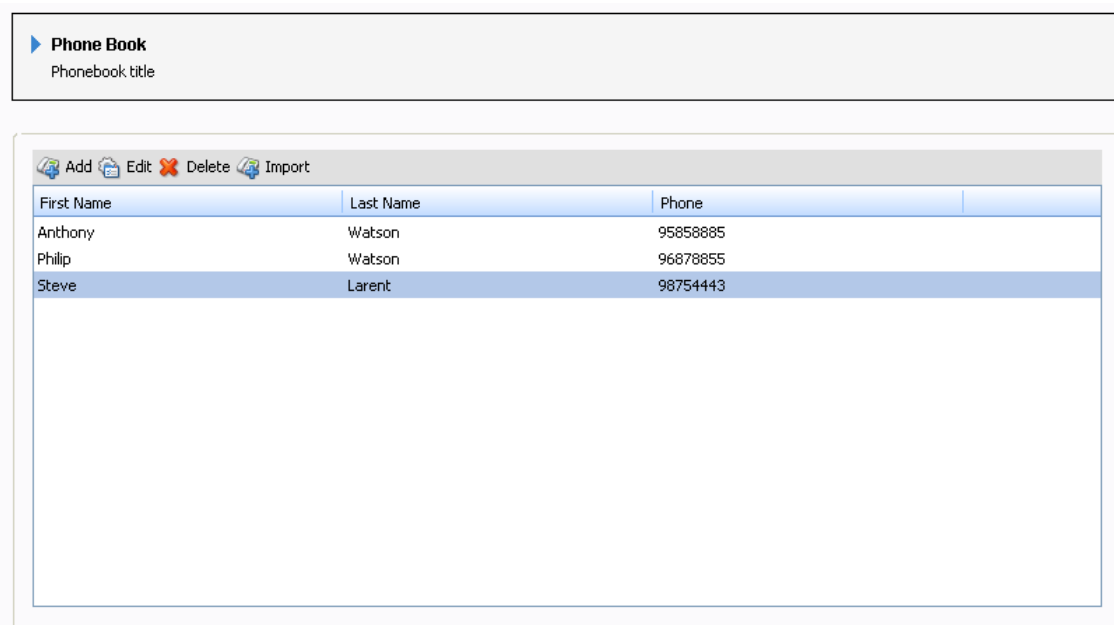
Figura 16 – Ouvindo o correio de voz

A Guia do Correio de Voz permite que você toque e gerencie as mensagens do seu correio de voz de um navegador ao invés de através de um telefone.

Chamadas Outbound, Inbound e Perdidas

Você pode ver um log de todas as chamadas que você fez indo para a Guia de Chamadas Outbound, Inbound e Perdidas. Clique no botão chamar do lado direito para fazer a chamada.

Agenda Telephonic



Phone Book
Phonebook title

Add Edit Delete Import

First Name	Last Name	Phone
Anthony	Watson	95858885
Philip	Watson	96878855
Steve	Larent	98754443

Figura 17 – Mantendo sua agenda telefônica pessoal

A agenda telefônica pessoal permite que você crie uma lista dos seus números pessoais que você pode usar para discagem rápida na Interface do Assistente 3CX interface. Para

gerenciar as entradas de telefones, mude para a guia da agenda telefônica. Você pode Adicionar, Editar ou Deletar entradas clicando no botão apropriado da barra de ferramentas.

Importando entradas da Agenda

Você pode importar entradas da agenda de um arquivo CSV. O formato deve ser o seguinte:

Primeiro Nome, Ultimo Nome, Numero de Telefone

Cada entrada da agenda deve estar numa nova linha.

Lista Negra

Black List
Block calls to your extension from the following caller ID's

96525633
96655222
196
192

* Important: Maximum 15 rules/extension

OK Cancel Apply

Figura 18 – Colocando chamadores na lista negra

É possível colocar um chamador na lista negra. As chamadas destas pessoas serão automaticamente desligadas. Para colocar um numero na lista negra:

1. Mude para a guia Lista Negra
2. Entre com o ID do chamador como aparece no seu telefone
3. Clique OK.

Nota: Normalmente existe um limite de no máximo 15 entradas para a lista negra.

Status do Ramal/ Porta

Nesta pagina você pode ver o status de outros ramais na central telefônica, permitindo que você evite chamadas ou transferências se eles já estiverem no telefone.

Home > Extension/Port Status Extension - 100 Lee Parker [Logout](#)

Home | Extension Settings | SIP Authentication | Forwarding Rules | Voice Mail | Set your status | Missed Calls | Outbound Calls | Received Calls | Phone Book | Black List | Extension/Port Status

Show Only Registered Entities Change View

Status	Number	Description	Status	Number	Description
Registered (idle)	100	Lee Parker	Registered (idle)	104	Bell Shaw
Registered (idle)	101	Richardson Bailey	Registered (idle)	105	Thomas White
Registered (idle)	102	Taylor Smith	Registered (idle)	107	Adam Simpson
Registered (idle)	103	Miller Cox	Registered (idle)	10002	10002

Extensions/Ports

- Extensions
- MANAGEMENT
- Secretary
- Testing Department
- Ports

Figura 19 – Status do ramal

Se você faz parte de um grupo de gerenciamento, você também poderá ver o status das linhas de telefone da empresa (Portas)

3CXPhone – Telefone Soft para Windows

Introdução



Figura 20 – O Telefone VoIP 3CX

O 3CXPhone é um pequeno aplicativo do Windows que permite que você faça e receba chamadas usando um fone de ouvido conectado diretamente ao seu computador. O 3CXPhone é fácil de instalar e usar, e pode conectar-se a Central Telefônica 3CX usando o Túnel 3CX. Ele pode ser usado ao mesmo tempo como um telefone de mesa (por ex. tanto o telefone soft quanto o aparelho telefônico podem ser registrados usando o mesmo numero de ramal). Você pode instalar o 3CXPhone durante a instalação do Assistente 3CX, ou fazer o download em separado.

Download e Documentação

Você pode fazer o download do Telefone VoIP em:

<http://www.3cx.com/downloads/3CXPhone4.msi>

O manual pode ser encontrado em

<http://www.3cx.com/manual/3CXPhonemanual4.pdf>

Integração CRM

Introdução

O Integração CRM do Assistente 3CX é um módulo que lhe permite iniciar automaticamente chamadas do seu aplicativo de CRM, como o Microsoft Outlook, ou Salesforce.com. Além de fazer o convite, ele irá também manter um registro de todas as chamadas que você tenha feito ou recebido a partir desse contato. Na integração de CRM também aparece o registro de contato do cliente, ao receber uma chamada.

Instalando o Integração CRM 3CX

O módulo de integração CRM do 3CX faz parte da instalação do Assistente 3CX. Ao instalar o Assistente 3CX, você deve especificar que você deseja instalar a integração de CRM. Depois de concluída a instalação, você deve executar o Assistente de configuração de CRM para configurar a integração

Executando o assistente de configuração do CRM

1. O assistente de configuração do CRM no Assistente 3CX percorre uma série de tarefas essenciais que você precisa fazer para obter a sua integração em funcionamento. Depois que ele inicia, ele irá perguntar se você quer permitir a integração com o Microsoft Outlook. Também você pode especificar se você deseja armazenar a atividade da chamada no Diário do contato
2. O assistente irá então perguntar se você deseja habilitar a integração com o Salesforce. Você pode especificar se você quer armazenar as atividades das chamadas no histórico de atividades do Contato. Depois você será solicitado para entrar com as informações de login (Nome do usuário, senha e token de segurança).
3. Se você tiver habilitado a integração com o Microsoft Outlook e o Salesforce, você precisa definir a ordem da consulta. Se o identificador de chamadas é combinado com contatos no Microsoft Outlook e Salesforce, esta configuração irá determinar qual deles será usado. A instalação irá direcioná-lo para o plug-in com a maior prioridade.
4. A instalação irá perguntar sobre o comportamento da janela de pop-up que você deseja.
5. O assistente irá então perguntar por um prefixo a ser usado quando fazendo chamadas outbound.
6. A instalação irá pedir que você clique em "Próximo" para salvar suas configurações.
7. Pressione Terminar para finalizar o processo de instalação.

Após o assistente ter sido concluído, você pode abrir o Assistente da Integração CRM 3CX do Assistente 3CX. Lá você pode alterar a configuração, e executar outras tarefas como visualizar as chamadas não atendidas ou monitorar o estado do sistema.

Fazendo chamadas através do Microsoft Outlook

Se você usa o Microsoft Outlook ou qualquer aplicativo TAPI compatível, e guarda todos os seus números de telefone nos contatos do Outlook, você pode facilmente fazer as chamadas diretamente do Outlook. Para isso:

1. Clique com o botão direito nos contatos no Microsoft Outlook, e selecione “Ligar para o Contato”

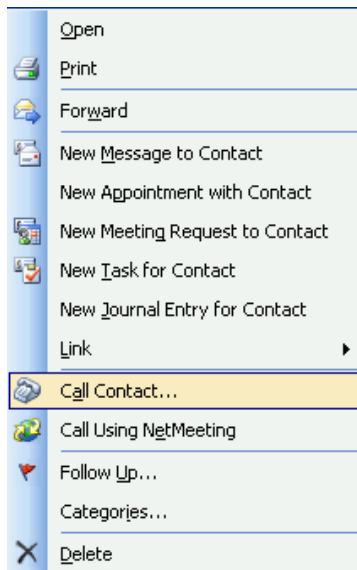


Figura 10 – Clique com o botão direito em um contato

2. A caixa de diálogo de Nova Chamada do Microsoft Outlook irá aparecer. A primeira vez que você usar a integração do Microsoft Outlook, clique em “Opções de discagem”

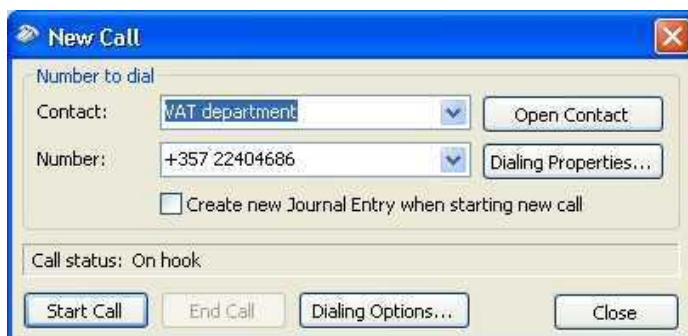


Figura 11 – Caixa de diálogo de Nova Chamada do Microsoft Outlook

3. Na seção ‘Conecte usando linha’, selecione a entrada da Central Telefônica 3CX. Clique OK para sair da caixa de diálogo.

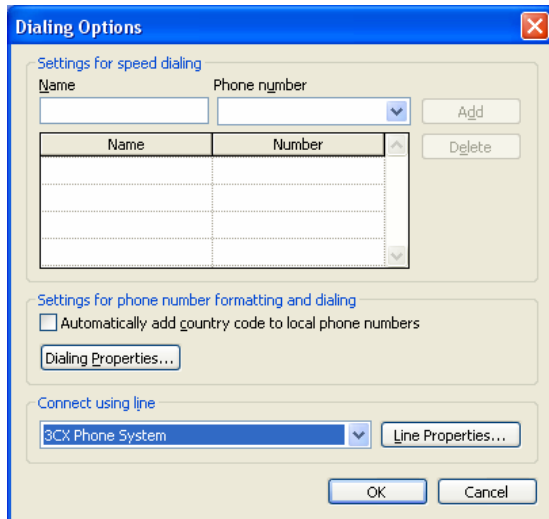


Figura 12 – As opções de discagem

4. Agora você pode clicar no botão iniciar chamada. A chamada será feita para o seu telefone.

The screen pop-up

Quando uma chamada inbound chega ao seu ramal, uma tela pop-up irá mostrar os detalhes de contato do cliente. Você pode fechá-la imediatamente ou esperar para o aplicativo fechá-lo automaticamente.



Figura 8 – Tela pop-up

Para abrir os dados do contato no Microsoft Outlook ou Salesforce, clique em “Clique no link “Clique para abrir os dados do contato”. Quando um contato não é encontrado no Microsoft Outlook ou Salesforce, você pode automaticamente criá-lo clicando no link “Clique para criar um novo contato”.

Integração CRM Salesforce.com

Para informações sobre como configurar a integração CRM para usar com o Salesforce.com, visite este link :
<http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM/salesforce-integration>

Pagina WIKI da Integração CRM

Mais informações sobre o modulo de integração CRM pode ser encontrada no Wiki 3CX:

<http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM>

Códigos de Discagem

Introdução

Códigos de discagem são números/chaves particulares usadas para acessar determinadas funções da central telefônica diretamente do telefone.

Atender chamada

Se você ouve um determinado ramal tocando, e você sabe que a pessoa não pode atender a chamada, você pode atendê-la usando a ferramenta de “Atender Chamadas”. Para isso, digite:

***20* <numero do ramal>**

Isso irá redirecionar a chamada ativa daquele ramal para o ser.

Você também pode recuperar uma chamada de um ramal que esteja tocando, sem especificar o número do ramal. Para fazer isso, digite * 20 * seguido da tecla enviar. Isto irá redirecionar a primeira chamada ativa disponível ao seu ramal.

Parando uma chamada

Se você quer “parar” uma chamada e depois pegar a chamada de outro ramal, então você terá que parar a chamada em uma “Orbita de Parada” e depois pegar a chamada de outro ramal.

Para parar uma chamada:

BOTÃO DE TRANSFERENCIA CEGA seguido de *00 a 09 para especificar a órbita de parada

Por exemplo *01 irá colocar a chamada na órbita 1.

Para atender a chamada

***10 a 19** aonde o 0 – 9 é o numero da orbita

Por exemplo *11 irá pegar qualquer chamada parade na órbita 1

Múltiplas chamadas nos estacionamentos

Os estacionamentos permitem parar múltiplas chamadas. Por isso, quando un-parking, você pode adicionar o numero do ramal aonde a chamada esta parada para ter certeza de un-park a chamada que você parou.

Por exemplo: Se o ramal 100 parou uma chamada no 0, esta chamada pode ser pega pelo ramal 101 discando *10100

Exemplos de telefones IP populares

Alguns exemplos para parar uma chamada em telefones populares:

- Em um telefone Grandstream, pressione o botão TRNF e disque *00

- Em um telefone Snom, pressione o botão TRANSFER e disque *00
- Em um telefone Polycom, pressione o botão TRANSFER, da tela, depois escolha a opção CEGA e disque *00
- Em um telefone Cisco, escolha mais opções na tela, escolha BlndXfr e disque *00
- Em um telefone Linksys, pressione a chave da flecha direita no botão de navegação para mais opções e depois escolha bxfer e disque *00

Nota: Atender Chamada e Parar Chamada só estão disponíveis nas edições comerciais da Central Telefônica 3CX

Mensagem de Voz

Para deixar uma mensagem em uma caixa postal de um determinado ramal;

Disque *4{ramal}

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

Especificando status Ausente/ Disponível

Para especificar status ausente ou disponível para um determinado ramal:

Disque *60 para configurar o ramal como disponível

Disque *61 para configurar o ramal como ausente

Nota: Ausente e Disponível só estão disponíveis nas edições comerciais da Central Telefônica 3CX

Conectando a filas

Para conectar numa fila;

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

Disque *63 para desconectar o ramal de todas as filas que ele esta conectado.

Nota: Filas só estão disponíveis nas edições comerciais da Central Telefônica 3CX

Intercom

O recurso de intercom permite que um usuário da central telefônica faça um anúncio para outro ramal sem a necessidade de a outra parte pegar o telefone. A mensagem será ouvida através do alto-falante do telefone. O áudio é em dois sentidos, e da parte chamada pode responder de imediato, sem levantar o fone. Para chamar um usuário através da função de intercom:

Pré-fixe o ramal que você quer chamar com *9, seguido do ramal. Por exemplo para fazer uma chamada de intercom para o ramal 100 você deve discar:

***9100'**

Nota: A ferramenta de intercom requer um telefone que suporte intercom e que esteja configurado para permiti-lo. Cheque com seu administrador se estiver em duvida.

Conferência

Introdução

A conferência de chamada permite que você facilmente configure uma conferência para até 32 chamadores (se a licença permitir). Apesar de existirem muitos serviços de conferência de chamada, é normalmente mais fácil e barato hospedar sua própria conferência.

Conferências podem ser instaladas ad hoc, sem a necessidade de reservar uma sala de conferência. Isto foi feito para simplificar a instalação de conferências de chamadas.

Criando uma conferência de chamada

Para instalar uma conferência de chamada;

1. Disque o ramal da conferência, normalmente é 700
2. Você será solicitado para entrar com um ID da conferência. Este pode ser qualquer número, por exemplo '100'. Todos os chamadores que quiserem entrar nesta conferência devem usar o mesmo ID!
3. Se você for o primeiro participante, o sistema de conferência irá solicitar que você confirme a criação da mesma. Pressione * para confirmar ou # para cancelar
4. Você será solicitado para falar seu nome após o bipe e pressionar um botão para continuar.
5. Agora você irá entrar na conferência. Se você for o primeiro, você ouvirá a música de espera, enquanto aguardo os outros. Assim que outra pessoa entrar, seu nome será anunciado.