



Eder Dias
Suporte Técnico

Eder Dias
Suporte Técnico
eder@alctel.com.br

QUEM SOMOS?

Empresa iniciada pela Alcatel para comercializar, distribuir e manter soluções e equipamentos da linha Enterprise (comunicação para empresas).

Estamos situados em Belo Horizonte - MG.

O QUE ESTAMOS FAZENDO?

Substituição da central telefônica que permitirá melhor utilização das facilidades proporcionando melhor desempenho.

- Melhor distribuição das chamadas de entrada.
- Melhor controle das ligações efetuadas (tarifador).
- Gerenciamento dinâmico das facilidades telefônicas (controle interno).

OBJETIVO DO TREINAMENTO:

Capacitar os participantes a utilizar os recursos e as funcionalidades do terminal para maior interação e racionalização dos processos de comunicação com eficácia e agilidade.

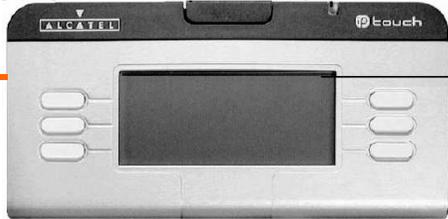
Apresentação

do aparelho

4029



Monofone



Display
Display de cristal líquido com várias linhas e páginas.
Teclas dinâmicas
Executam funções indicadas no display. Essas funções se alteram dinamicamente, de acordo com o estado do aparelho.
[Slide 5](#)

Teclado numérico



Teclas de áudio
- Mute, para isolar-se do seu correspondente
- Tecla de término de chamada ou sair do programa
- Alto-falante
- Controle de volume (+ aumenta, - diminui)
- Viva Voz
[-Slide 8](#)



Teclado alfabético,
Utilizado para programação das teclas.



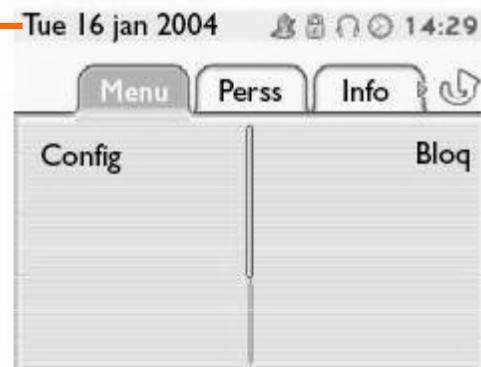
Teclas de Navegação,
Possibilitam a navegação sobre as páginas do display.

Visor



Aparelho em repouso

1a linha contém informações sobre o estado do aparelho, data e hora.



2a linha contém informações de mudança de página. Tais como menu, pessoal, info.



As teclas de movimentação permitem mudar as páginas (menu, pers, e info) selecionando direita ou esquerda.

Permite também deslocar para verificar conteúdo da página selecionando para cima ou para baixo.

Aparelho durante uma comunicação



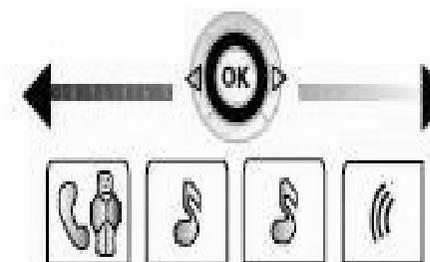
Chamada de entrada.



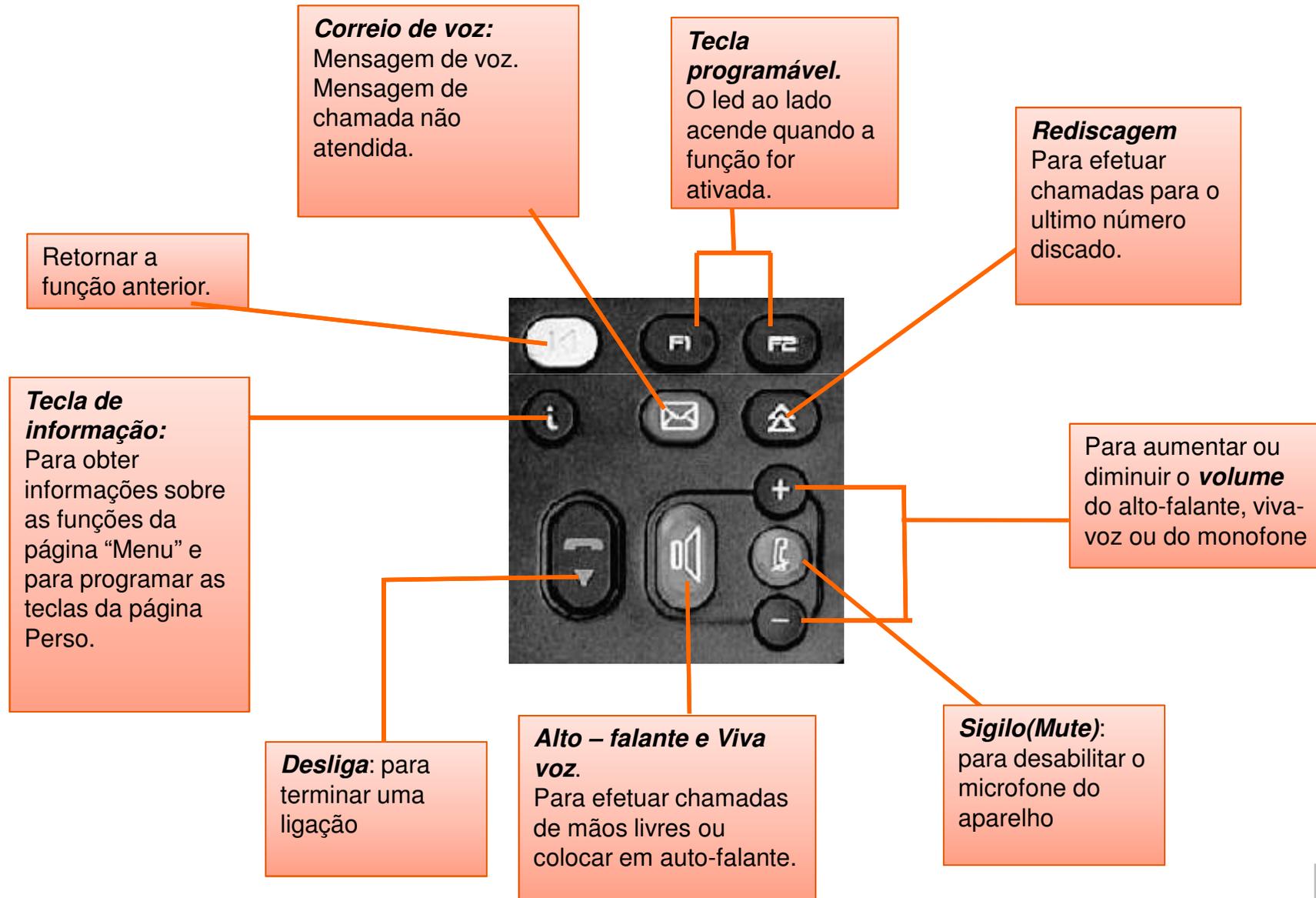
Chamada em espera*.



Comunicação em curso.



Teclas de audio e funções





**Programação, customização
do aparelho e utilização**



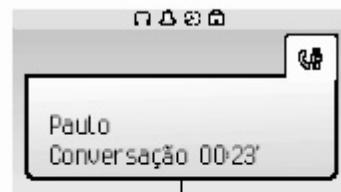
Funções Básicas

1 – DTMF	<u>Slide 11</u>
2 – Efetuar uma segunda chamada (Consulta)	<u>Slide 12</u>
3 – Alternar entre as chamadas (PÊNDULO)	<u>Slide 13</u>
4 – Transferência	<u>Slide 14</u>
5 – Conferência	<u>Slide 15</u>
5 – Mudança de melodia	<u>Slide 16</u>
6 – Mudança de contraste de display	<u>Slide 17</u>
7 – Programação de teclas	<u>Slide 18</u>

Funções Básicas

1.1 DTMF

Estando em uma comunicação, deseja enviar dígitos para completar a chamada (ex. digite 1 para ... 2 para.... Etc...), selecione a tecla DTMF no seu display, assim poderá digitar sem que pegue outra linha para comunicação.



encontra-se em
comunicação



Funções Básicas

1.2 Efetuar uma segunda chamada (consulta)

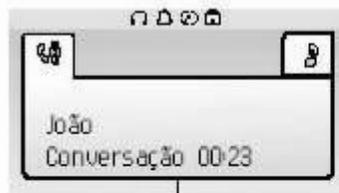
Estando em uma comunicação (efetuada ou recebida), selecione a opção consulta no display, você receberá um tom de linha, digite o número desejado (interno ou externo).



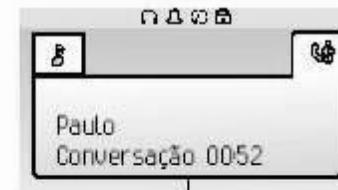
Funções Básicas

1.3 Alternar entre as chamadas (PÊNDULO)

Estando em duas comunicações (efetuada ou recebida), selecione as teclas associadas às chamadas no display (ao lado dos ícones de conversação e espera).



tecla associada ao ícone 'chamada em espera'



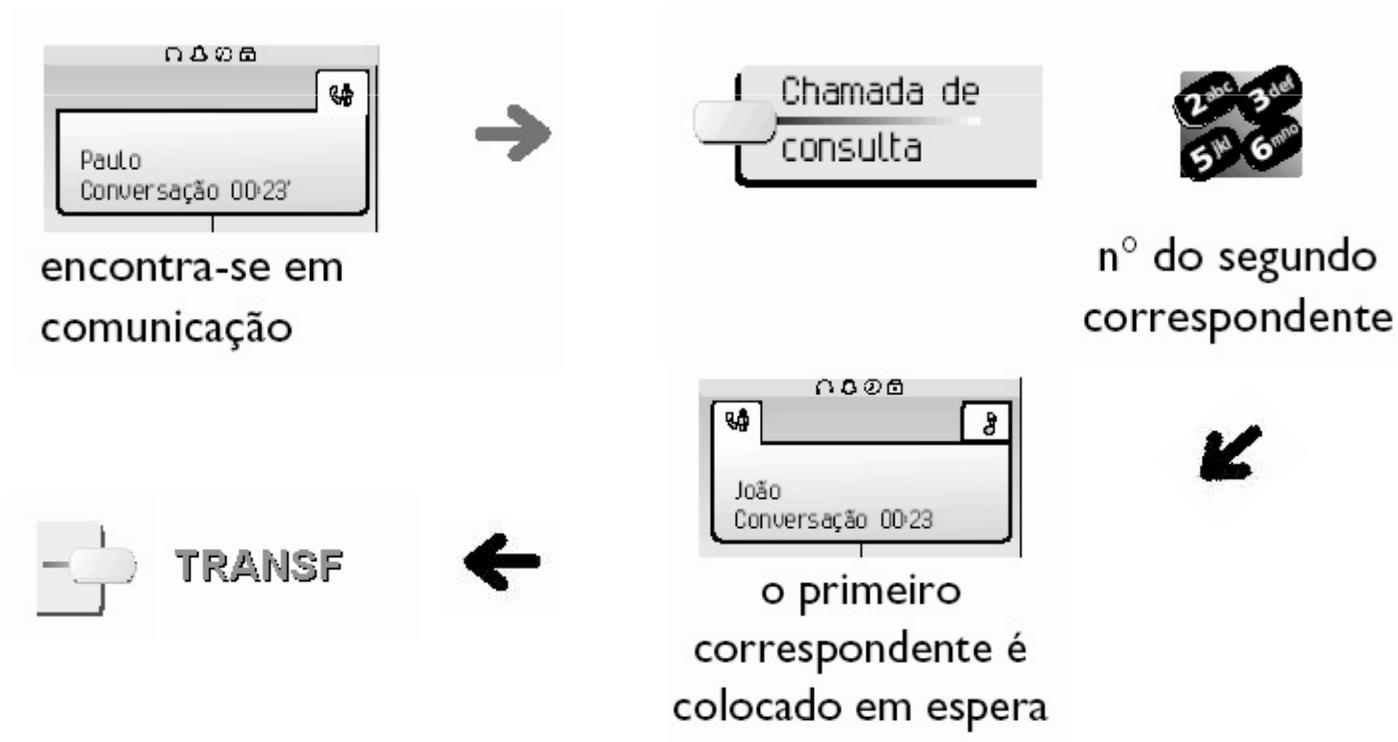
o seu primeiro correspondente é colocado em espera



Funções Básicas

1.4 Transferência

Estando em modo consulta (duas comunicações efetuadas ou recebidas) selecione a opção transf. A ligação pode ser transferida antes do atendimento ou após o atendimento e conversação da segunda linha.

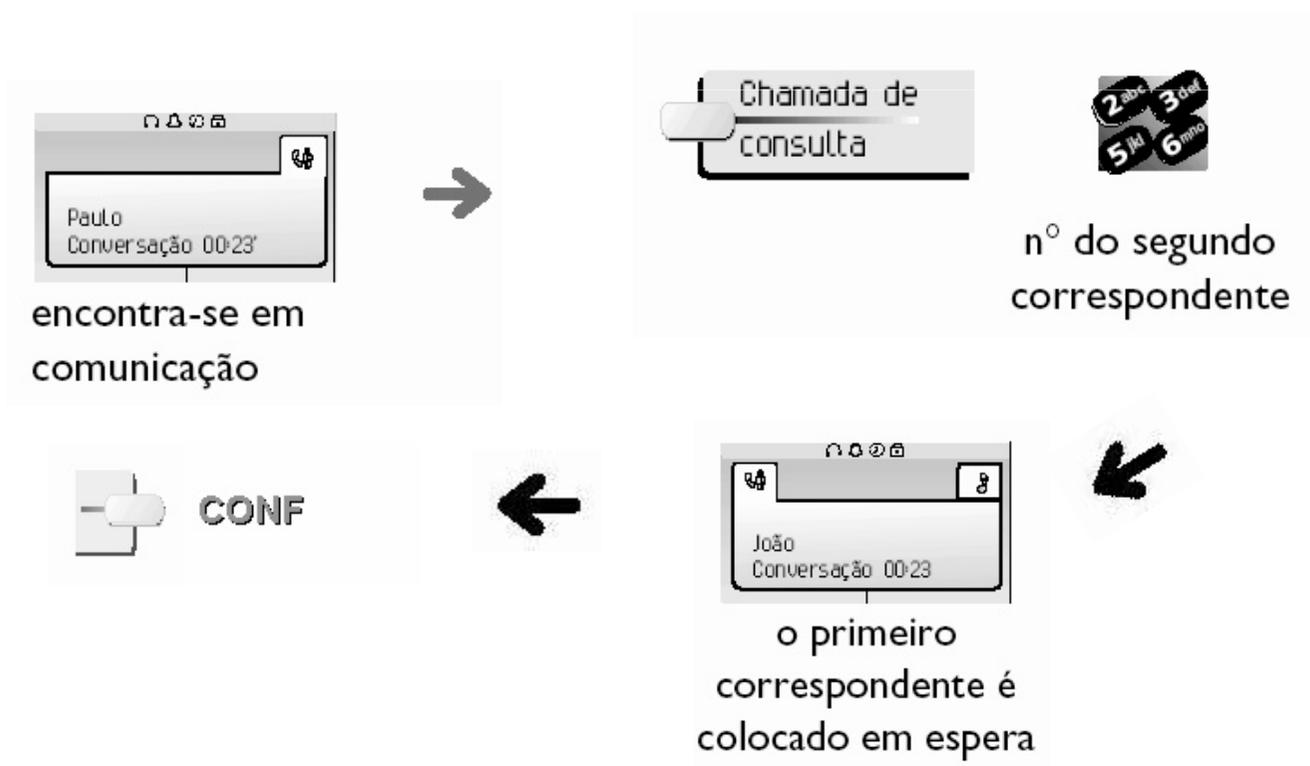


EFETUAR UMA CONFERÊNCIA

1.5 CONFERÊNCIA

Estando em modo consulta (duas comunicações efetuadas ou recebidas) através da tecla de movimentação, selecione a opção Conferência.

Observação: A opção conferência só irá aparecer quando estiver em comunicação com a segunda ligação.



Mudança de melodia

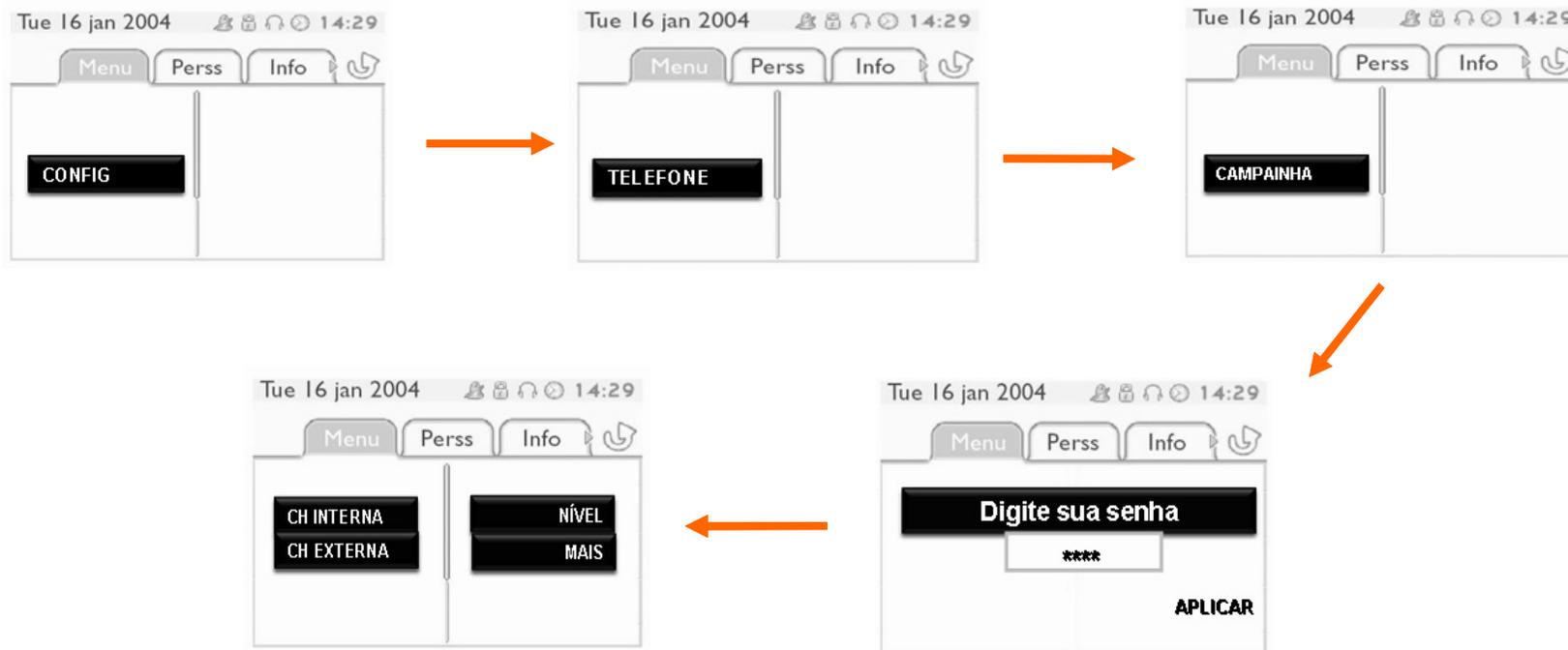
Para mudar a melodia do aparelho telefônico, através da barra de rolagem, selecione a opção MENU, após selecione a opção CONFIG, TELEFONE, CAMPAINHA, digite a senha do aparelho telefônico. Aparecerão quatro opções:

Chamada interna : troca do toque de chamada interna.

Chamada externa: troca do toque de chamada externa.

Nível: Mudança do volume do toque.

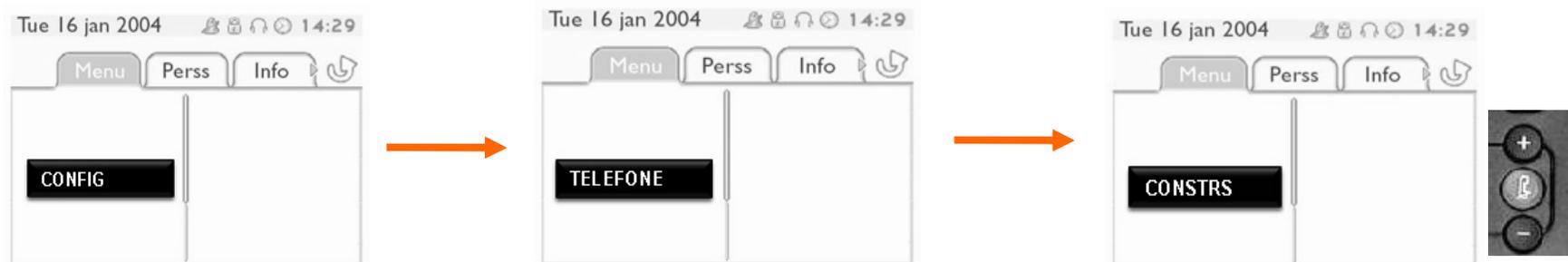
Mais: Outras opções: Silencioso, progressivo e bips antes do toque.



Mudança de contraste do display

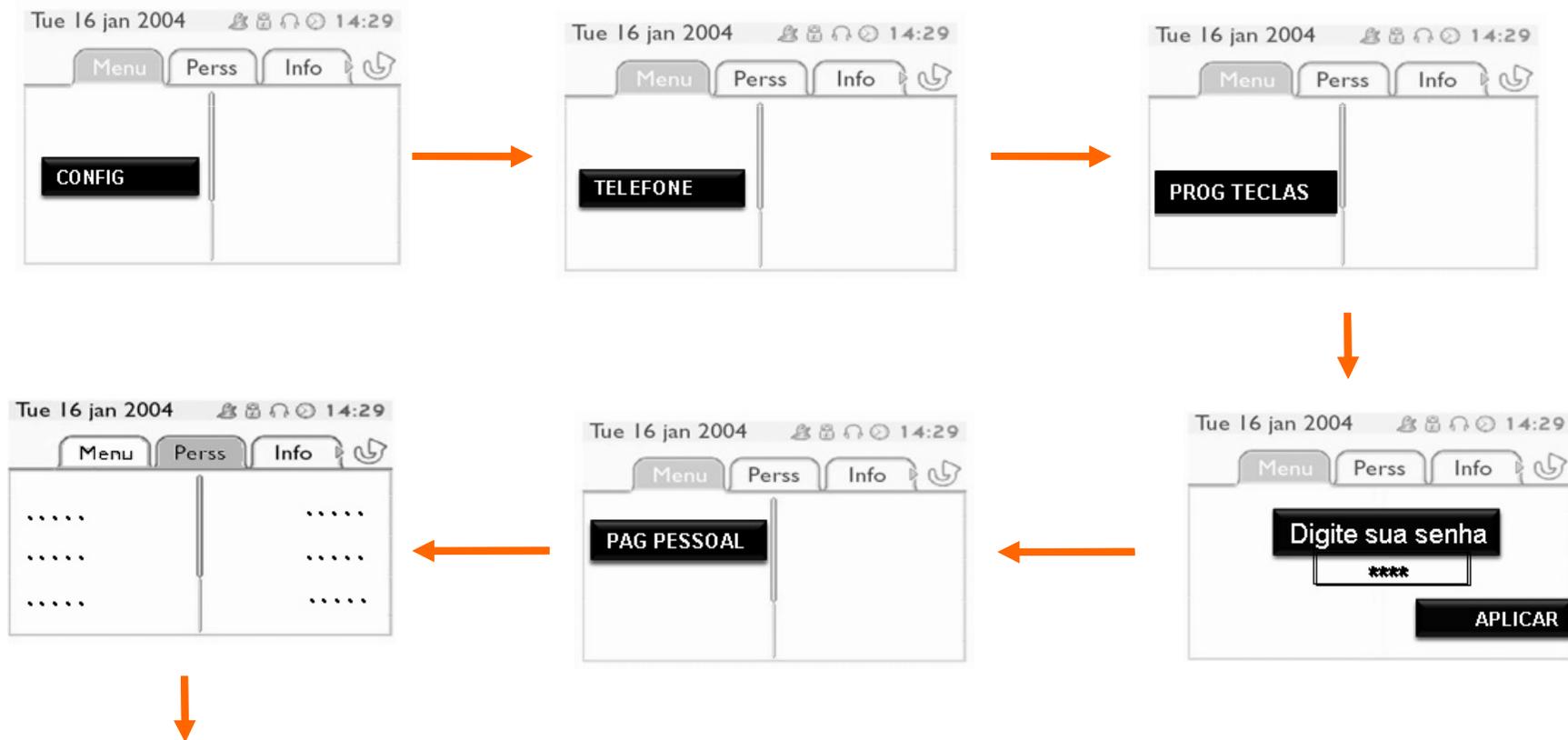
Para mudar a melodia do aparelho telefônico, através da barra de rolagem, selecione a opção MENU, após selecione a opção CONFIG, TELEFONE, CONTRS.

Selecione o contraste desejado através das teclas + e -.



Programação de teclas

Para programar as teclas pessoais do aparelho telefônico (total 74), selecione MENU através da tecla de movimentação, CONFIG, TELEFONE, PROG TECLAS, digite sua senha, APLICAR ou OK, selecione PAG PESSOAL, escolha a tecla desejada e selecione através das teclas associadas, selecione a opção MARCAÇÃO RÁPIDA, digite o nome e o telefone.



Programação de teclas

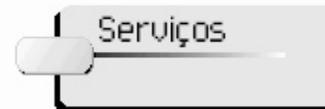


premir a tecla a programar



para programar um número

ou



para programar uma função

- Para programar um número:



introduzir o número

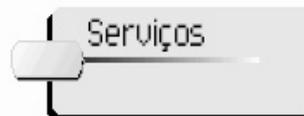


introduzir o nome



validar

- Para programar uma função:



Siga as instruções que aparecem no ecrã



Códigos e facilidades

1 – Chamada externa	<u>Slide 22</u>
2 – Chamada de retorno automático	<u>Slide 23</u>
3 – Cancelamento de chamada de retorno automático	<u>Slide 24</u>
4 – Desvio imediato	<u>Slide 25</u>
5 – Desvio por ocupado	<u>Slide 26</u>
6 – Desvio por não atendimento	<u>Slide 27</u>
7 – Desvio por não atendimento e ocupado	<u>Slide 28</u>
8 – Cancelamento do desvio	<u>Slide 29</u>
9 – Captura de grupo	<u>Slide 30</u>
10 – Captura individual	<u>Slide 31</u>
11 – Cadeado eletrônico	<u>Slide 32</u>
12 – Cancelamento do cadeado eletrônico	<u>Slide 33</u>
13 – Modificação de senha	<u>Slide 34</u>
14 – Saída de grupo de ramais	<u>Slide 35</u>
15 – Entrada no grupo de ramais	<u>Slide 36</u>
16 – Rediscagem	<u>Slide 37</u>
17 – Aviso de Compromisso / Despertador	<u>Slide 38</u>
18 – Cancelamento de Aviso de Compromisso / Despertador	<u>Slide 39</u>