

INTELIX PABX

Manual de SoftPhones



Del Grande Informática

www.delgrande.com.br

Copyright © 2013 Del Grande Informática e Telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

DGPhone é marca registrada da Del Grande Informática e Telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

Versão do manual: 3.0.1

Suporte técnico:

Telefone 48 3254-8600

Fax: 48 3254-8601

suporte@delgrande.com.br

Del Grande Informática

www.delgrande.com.br

Rua Josina Amélia da Silveira, 909, Caixa Postal 185 • Garopaba - SC • 88495-000

Sumário

Capítulo 1 – Apresentação dos softwares de operação	4
O programa DGPhone	4
Capítulo 2 - Instalação dos softwares de operação.....	5
Instalando e configurando o softphone DGPhone.....	5
Iniciando o software DGPhone	5
Iniciar várias instâncias do DGPhone	5
Capítulo 3 – Usando o softphone DGPhone	6
Conhecendo o softphone DGPhone.....	6
Efetuando chamadas	7
Atendimento de chamadas	7
Comandos durante uma chamada	8
Chamadas em Espera	8
Utilizando mais de uma linha	9
Transferência de ligações	9
Captura de ligações	11
Conferência.....	11
Auto-atendimento e Não perturbe.....	11
Agenda de contatos	12
Capítulo 4 – Comandos para atendentes em fila	13
Login e logoff da fila de atendimento.....	13
Atendimento de chamadas	13
Encerramento de chamadas	13
Efetuando chamadas	14
Transferência de chamadas.....	14
Iniciar várias instâncias do DGPhone	14
Capítulo 5 – Usando um ramal analógico	16
Efetuando chamadas	16
Atendimento de chamadas	16
Transferência de ligações.....	16
Captura de ligações	17

Capítulo 1 – Apresentação dos softwares de operação

O programa DGPhone



O programa DGPhone é um softphone para Windows que oferece todas as características de um telefone tradicional, além de outras mais avançadas. As operações do telefone podem ser acionadas através do teclado ou do mouse para discar, efetuar e receber chamadas, colocar chamadas em espera, etc.

No caso do sistema fornecido pela Del Grande, o programa DGPhone funcionará conectado em rede local à plataforma Intelix, que dá acesso à rede de telefonia tradicional.

O DGPhone apresenta as seguintes características:

- Display de chamadas e mensagens;
- Teclado para efetuar chamadas e sinalização;
- Controle de volume do microfone e alto-falante;
- Gerenciamento de múltiplas linhas;
- Rediscagem;
- Colocar chamada em espera;
- Transferência;
- Opção modo Sem Som (Mute);
- Opção Não Perturbe (Do Not Disturb);
- Agenda de contatos;
- Histórico de chamadas – recebidas, efetuadas, perdidas;
- Modo conferência

Capítulo 2 - Instalação dos softwares de operação

Instalando e configurando o softphone DGPhone

Os passos a seguir mostram os procedimentos da instalação.

1. Execute o setup do DGPhone, clicando no botão *Próximo* sempre que solicitado.
2. Clique no botão *Encerrar* para completar a instalação e execute o DGPhone a partir do ícone na área de trabalho ou a partir do menu *Iniciar* → *Programas*
3. Configure o endereço IP do servidor, nome do usuário e a senha fornecidos pelo administrador para que o softphone comece a operar.

Iniciando o software DGPhone

Uma vez instalado, o software pode ser iniciado através do ícone criado na área de trabalho do Windows ou através do menu *Iniciar* → *Programas*.

Normalmente o DGPhone estará configurado para inicializar automaticamente.

Iniciar várias instâncias do DGPhone

Para iniciar mais de uma instância do DGPhone, proceda da seguinte maneira:

1. Faça uma cópia do atalho do DGPhone;
2. No novo atalho, clique com o botão direito e selecione “propriedades”;
3. No campo “Destino” acrescente o número da porta e o nome do novo arquivo de configuração. Exemplo:

"C:\Program Files (x86)\Del Grande Informática\DGPhone\dgPhone.exe" 5070 dgphone2.ini

Isso fará com que o DGPhone conecte na porta 5070 e guarde as configurações no arquivo dgphone2.ini.

Feito isso, basta executar o novo atalho para abrir um novo DGPhone.

Capítulo 3 – Usando o softphone DGPhone

Neste capítulo serão apresentadas as funcionalidades do Softphone DGPhone conectado como ramal IP da central Intelix. Os comandos de central exclusivos para atendentes serão apresentados no próximo capítulo.

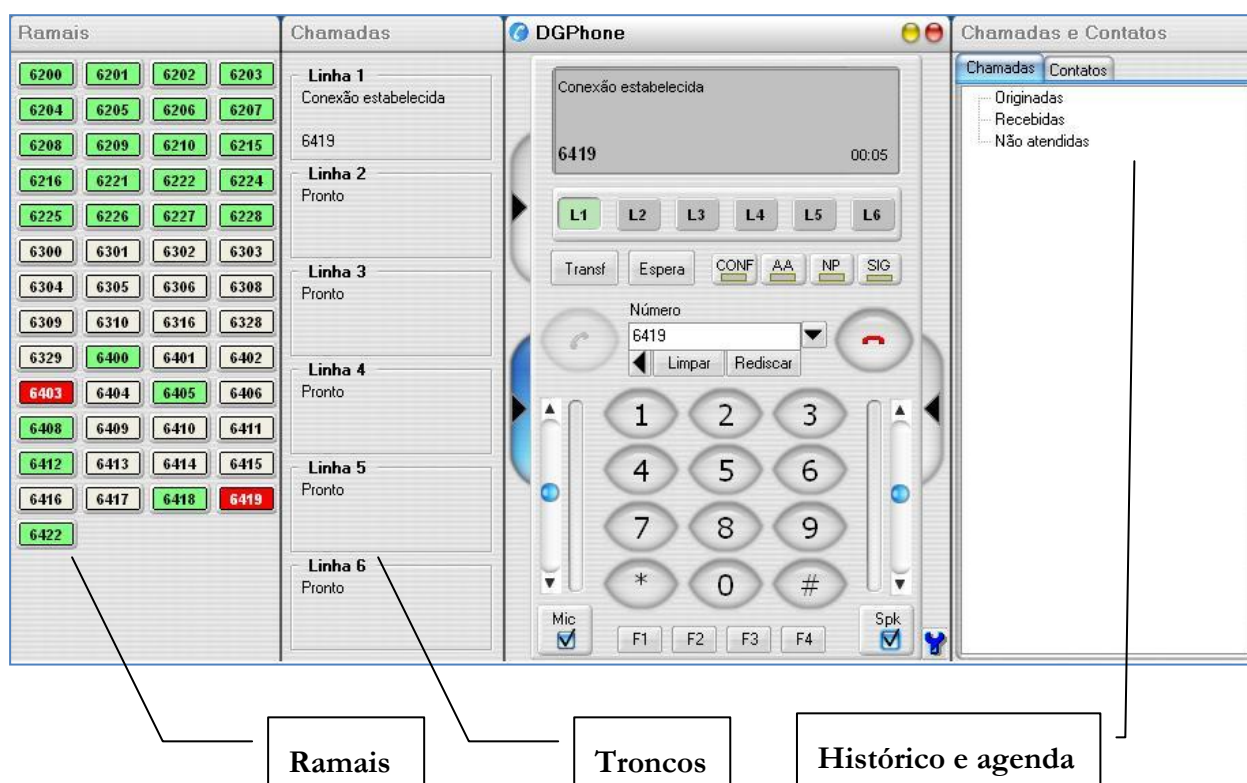
As funcionalidades que serão descritas são:

- Efetuar, atender e encerrar chamadas;
- Utilização de duas ou mais linhas;
- Colocar chamada em espera, capturas e transferências;
- Chamadas em conferência e auto-conferência;



Conhecendo o softphone DGPhone

Normalmente o DGPhone estará configurado para inicializar automaticamente. Se isso não acontecer, o software pode ser iniciado através do ícone criado na área de trabalho do Windows ou através do menu *Iniciar* → *Programas*.

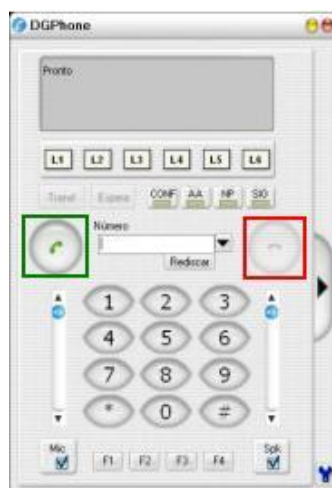
A tela inicial é mostrada a seguir. O display do software em forma de telefone dá acesso a todas as funções do softphone.



Efetutando chamadas


Tecla	Descrição
	1) Digite um número e pressione essa tecla para efetuar uma chamada. 2) Atenda uma ligação pressionando essa tecla.
	Encerra ou desliga uma ligação.

Para efetuar uma chamada, você deverá digitar um número através do teclado do computador ou do teclado do DGPhone. Depois, deverá pressionar o botão assinalado em verde. Não é necessário discar “0” para obter linha externa na central, bastando discar diretamente o número desejado.



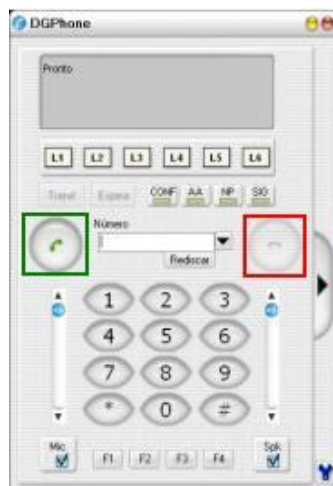
Para encerrar uma chamada, você deverá pressionar o botão assinalado em vermelho.

Atendimento de chamadas


Tecla	Descrição
	Atenda uma ligação pressionando essa tecla.

Atenção: O atendimento de chamadas será feito de modo diferente se o usuário estiver logado numa fila de atendimento. Neste caso, ao ouvir um sinal sonoro no seu fone (beep) deverá pressionar a tecla # (sustenido) para aceitar a ligação.




A sinalização de uma chamada aparecerá no display junto com o sinal sonoro. Para atender uma chamada, você deve pressionar o botão assinalado em verde a seguir, possibilitando o início da conversação.



Para encerrar uma chamada, pressione o botão assinalado em vermelho acima.

Atenção: Se o atendente estiver numa fila, ele não deverá utilizar o botão  para encerrar uma chamada. Se ele clicar neste botão, estará fazendo o logoff. Nesse caso, o atendente deve digitar * (asterisco) e a chamada será encerrada.

Comandos durante uma chamada

Tecla	Descrição
	Controle de volume do microfone (à esquerda).
	Controle de volume do alto-falante (à direita).
	Não Perturbe – Quando esta tecla estiver pressionada, o softphone não atenderá uma nova ligação. O ramal informará tom de ocupado.

Chamadas em Espera

Para colocar uma chamada em espera, basta selecionar o botão **Espera** indicado em vermelho na imagem a seguir. Para retirar a chamada de espera, você deverá clicar no botão correspondente à linha em espera.

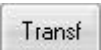


Utilizando mais de uma linha

Logo abaixo do display existem seis botões numerados que correspondem ao número de ligações simultâneas que o softphone pode gerenciar. Por exemplo, se o usuário estiver em uma ligação e quiser efetuar uma outra ligação sem encerrar a primeira, basta clicar na linha 2 (L2) e efetuar a nova chamada. Quando o usuário aciona uma nova linha, a anterior ficará em espera automaticamente, não havendo a necessidade de pressionar a tecla **Espera**.

Para retomar à ligação anterior, basta clicar na linha 1 (L1). Se a ligação na linha 2 não foi encerrada, ela ficará em espera.

Transferência de ligações

Tecla	Descrição
	Transfere ligação.

O botão utilizado para fazer transferências está indicado em vermelho na figura a seguir.



Existem duas maneiras de fazer a transferência: cega e assistida.

Transferência cega

Na transferência cega, o usuário que está transferindo não espera o destinatário atender e não é necessário nem mesmo esperar tocar no ramal.

Por exemplo, se o usuário está com uma ligação na linha 1, pode efetuar uma transferência cega para um novo destinatário, pressionando a tecla **TRANSF** e o número desejado em seguida. Não será necessário esperar o tom de chamada.

Transferência assistida

Na transferência assistida, o usuário que está transferindo espera tocar no ramal e falar com o destinatário.

Por exemplo, se você está com uma ligação na linha 1, para falar com o destinatário antes de transferir a ligação, obtenha uma nova linha pressionando a Tecla L2 e disque o número do destinatário. Quando se usa uma segunda linha, a primeira chamada fica em espera. Ao anunciar ao destinatário que você irá transferir uma ligação, pressione a tecla **TRANSF** e em seguida pressione a tecla L1. A transferência será efetuada.

Se o ramal destinatário da transferência não atender, a transferência pode ser cancelada pressionando duas vezes rapidamente a tecla # (sustenido).


Atenção: A transferência de chamadas será feita de modo diferente se o usuário estiver logado numa fila de atendimento. Neste caso, não pode ser pressionada a tecla TRANSF. O atendente deverá pressionar a tecla # (sustenido) e ouvir a central falar “*Transferência*”. Após ouvir esta mensagem, o atendente disca o ramal para o qual quer transferir a ligação e aguarda o ramal atender. Após o ramal consultado atender a ligação, o atendente efetiva a transferência pressionando a tecla * (asterisco).

Captura de ligações

Tecla	Descrição
*5	Captura ligação: O ramal que discar para o número *5 captura uma ligação entrante que esteja tocando em qualquer ramal.
*5XXXX	Captura ligação de um ramal: Será capturada a ligação que está tocando no ramal XXXX.

A captura possibilita que um usuário, no seu ramal, atenda uma ligação que esteja tocando em outro ramal qualquer.



Conferência

Tecla	Descrição
	Pressione a tecla Conf para realizar conferência entre os participantes das ligações.

Conferência é uma conversação entre duas ou mais pessoas em duas ou mais ligações simultâneas em ramal ou chamada externa.

Para suspender a conferência, clique no botão **Conf** novamente.

Auto-atendimento e Não perturbe

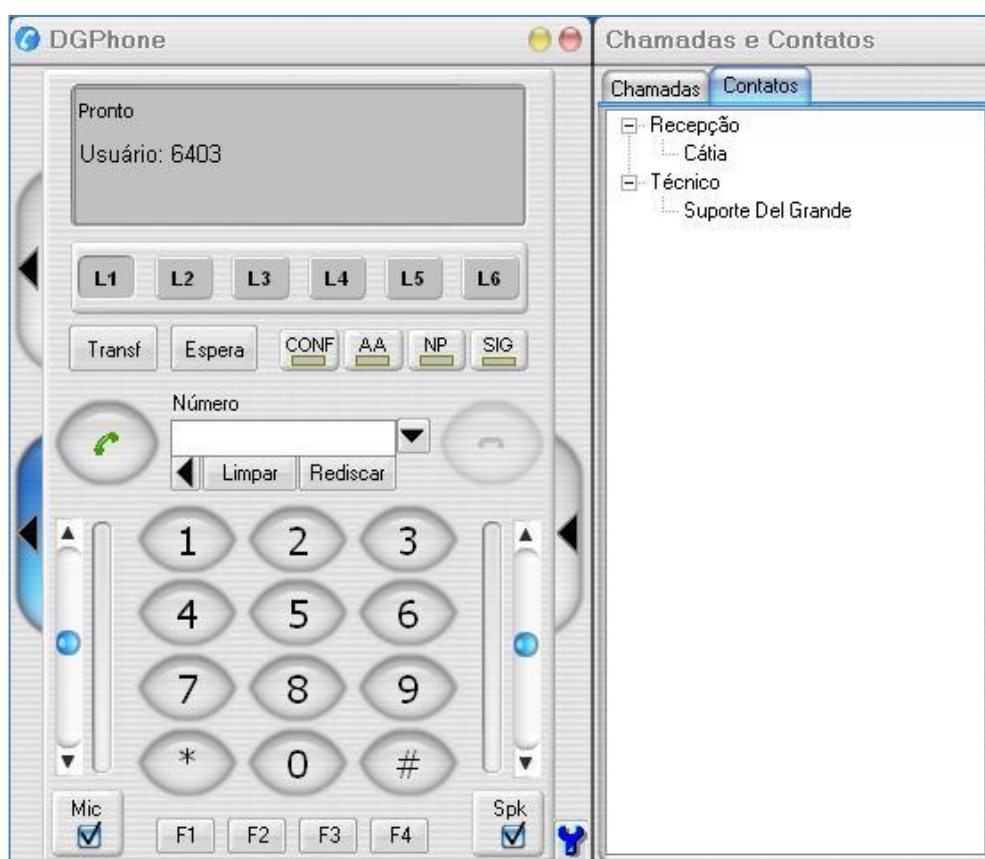
Tecla	Descrição
	Auto-atendimento
	Não perturbe

Quando a tecla **AA** estiver pressionada, o atendimento das ligações será feito automaticamente sem que o usuário precise clicar em .

Quando a tecla **NP** estiver pressionado, o softphone não atenderá nenhuma nova ligação. Se chegar uma nova ligação, o seu ramal informará tom de ocupado.

Agenda de contatos



Ao clicar no botão que abre a aba de contatos e chamadas na extremidade direita do softphone, será exibida a agenda de contatos.



Capítulo 4 – Comandos para atendentes em fila


Estes comandos são destinados a atendentes que foram colocados pelo supervisor em uma fila.

Login e logoff da fila de atendimento


<p>*9800</p>	<p><i>Fazendo Login no atendimento</i></p> <p>Para se logar na fila de atendimento, o atendente deve discar para o número *9800. Após a discagem, será solicitada a identificação e a senha do atendente, ambas as informações seguidas da tecla # (cerca). Se o login ocorrer com sucesso, uma mensagem de confirmação será anunciada, e o atendente estará na fila aguardando o recebimento de ligações.</p>
	<p><i>Fazendo Logoff</i></p> <p>Para finalizar o seu trabalho como atendente e sair da fila de atendimento, o atendente fará o logoff encerrando a ligação feita para o número *9800, pressionando a tecla  do softphone.</p>

Quando um usuário está logado na fila, a linha 1 está permanentemente ocupada exclusivamente para recebimento de chamadas oriundas da fila.


Atendimento de chamadas


Tecla	Descrição
	Atenda uma ligação pressionando a tecla # (sustenido).

Quando receber uma nova chamada, o atendente vai ouvir um sinal sonoro (beep) no seu fone e a janela de pop-up do aplicativo Intelix Atendente indicará a nova chamada.

Atenção: Se o atendente estiver numa fila, ele não pode usar o botão  para atender uma chamada.



Encerramento de chamadas

Tecla	Descrição
	Encerre uma ligação pressionando a tecla * (asterisco).




Atenção: Se o atendente estiver numa fila, ele não pode usar o botão  para encerrar uma chamada. Se ele clicar neste botão, estará fazendo o logoff.


Efetuando chamadas

Lembre-se que, quando um usuário está logado na fila, a linha que corresponde à fila (geralmente a linha 1) está permanentemente ocupada. Para efetuar uma chamada ele precisará utilizar uma outra linha.

Tecla	Descrição
	1) Digite um número e pressione a tecla para efetuar uma chamada. 2) Atenda uma ligação pressionando a tecla.
	Encerra ou desliga uma ligação.

Transferência de chamadas

Tecla	Descrição
	Para transferir uma chamada que esteja em andamento, o atendente pressiona a tecla  (sustenido) e, então, ouvirá a central falar “Transferência”. Após ouvir a mensagem, o atendente disca o ramal para o qual quer transferir a ligação e aguarda o ramal atender. Após o ramal consultado atender a ligação, o atendente efetiva a transferência pressionando a tecla  (asterisco).

Atenção: Quando o atendente estiver logado na fila, não pode ser pressionado a tecla .

Se o ramal destinatário da transferência não atender, a transferência pode ser cancelada pressionando duas vezes rapidamente a tecla # (sustenido).

Iniciar várias instâncias do DGPhone

Para iniciar mais de uma instância do DGPhone, proceda da seguinte maneira:

- Faça uma cópia do atalho do DGPhone;
- No novo atalho, clique com o botão direito e selecione “propriedades”;

6. No campo “Destino” acrescente o número da porta e o nome do novo arquivo de configuração. Exemplo:

"C:\Program Files (x86)\Del Grande Informática\DGPhone\dgPhone.exe" 5070 dgphone2.ini

Isso fará com que o DGPhone conecte na porta 5070 e guarde as configurações no arquivo dgphone2.ini.

7. Feito isso, basta executar o novo atalho para abrir um novo DGPhone.

Capítulo 5 – Usando um ramal analógico

Neste capítulo serão apresentados os comandos para um ramal analógico da central Intelix.

As funcionalidades que serão descritas são:

- Efetuar chamadas;
- Receber chamadas;
- Transferências;
- Captura.

Efetuando chamadas

Para efetuar uma chamada, retire o fone do gancho e disque o número desejado. Não é necessário discar “0” para obter linha externa na central, bastando discar diretamente o número desejado.

Atendimento de chamadas

No caso de um ramal comum (que não pertence a um atendente em fila), basta retirar o fone do gancho.

Atenção: O atendimento de chamadas será feito de modo diferente se o usuário estiver logado numa fila de atendimento. Neste caso, ao ouvir um sinal sonoro (beep) no seu fone, deverá pressionar a tecla # (sustenido) para aceitar a ligação.

Transferência de ligações

Tecla	Descrição
#	Transfere ligação.

Existem duas maneiras de fazer a transferência: cega e assistida.

Transferência cega

Na transferência cega, o usuário que está transferindo não espera o destinatário atender.

O atendente deverá pressionar a tecla # (sustenido) e ouvir a central falar “Transferência”. Após ouvir a mensagem, o atendente disca o número do ramal para o qual quer transferir, aguarda tocar no ramal e desliga antes que o destinatário atenda.

Transferência assistida

Na transferência assistida, o usuário que está transferindo espera tocar no ramal e o destinatário atender. O atendente deverá pressionar a tecla # (sustenido) e ouvir a central falar “*Transferência*”. Após ouvir a mensagem, o atendente disca o ramal para o qual quer transferir a ligação e aguarda o ramal atender. Após o ramal consultado atender a ligação, o atendente efetiva a transferência desligando o telefone.

Atenção: A transferência de chamadas será feita de modo diferente se o usuário estiver logado numa fila de atendimento. O atendente deverá pressionar a tecla # (sustenido) e ouvir a central falar “*Transferência*”. Após ouvir a mensagem, o atendente disca o ramal para o qual quer transferir a ligação e aguarda o ramal atender. Após o ramal consultado atender a ligação, o atendente efetiva a transferência pressionando a tecla * (asterisco).

Captura de ligações

Tecla	Descrição
*5	Captura ligação: O ramal que discar para o número *5 captura uma ligação entrante que esteja tocando em qualquer ramal.
*5XXXX	Captura ligação de um ramal: Será capturada a ligação que está tocando no ramal XXXX.

A captura possibilita que um usuário, no seu ramal, atenda uma ligação que esteja tocando em outro ramal qualquer.