

INTELIX PABX

Manual de Configuração



Del Grande Informática

www.delgrande.com.br

Copyright © 2014 Del Grande Informática e Telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

Intelix é marca registrada da Del Grande Informática.

Versão do manual: 3.1.5

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

Sumário	3
Apresentação.....	4
Capítulo1- Instalação do sistema.....	5
Instalando o equipamento	5
Iniciando a configuração.....	5
Capítulo2- Configuração do Intelix PABX.....	6
Iniciando a configuração.....	6
Cadastro de usuários.....	7
Configuração de perfis	9
Configuração de perfil do PABX	9
Configuração de Ramais	10
Configuração de Grupos	11
Configuração de Filas.....	12
Configuração de Troncos	18
Configuração de rotas de entrada.....	18
Entrega por Bina.....	19
Configuração de rotas de saída	19
Configuração de permissões.....	23
Outras Configurações	24
Ativação das configurações	25
Capítulo 3 – IntelixQueue Monitor	27
Características básicas do sistema.....	27
Eventos.....	28
Efetuando chamadas através do IntelixQueue Monitor	35

Apresentação

O Intelix PABX é uma central telefônica que, além de gerir o fluxo de chamadas da telefonia convencional, integra recursos de telefonia computadorizada tais como conectividade com ramais VoIP e softphones. O Intelix é o equipamento ideal para empresas que necessitam de uma solução PABX com recursos VoIP flexível e de baixo custo.

O Intelix PABX permite diminuir custos de telefonia por:

- Usar telefonia VoIP em ramais locais ou localizados em filiais distantes, mas ligadas à matriz via rede de dados (Internet ou VPN) de forma a evitar as tarifas das operadoras.
- Utilizar softphones nos Pontos de Atendimento, com todos os recursos de um terminal telefônico.
- Fácil migração para recursos avançados, como URA, DAC, gravação e discagem de chamadas, além de correio de voz e de fax usando o IntelixCall Center.

O Intelix PABX pode ser conectado diretamente à rede pública com troncos analógicos ou digitais (E1 ISDN ou R2D), distribuindo ligações para ramais analógicos, ramais VoIP e *softphones* em redes de dados.

O gerenciamento é realizado em interface web (browser) para configuração e monitoramento de ramais e filas, bem como emissão de relatórios.

Capítulo 1 - Instalação do sistema

O Intelix usa como plataforma um computador com sistema operacional Linux, adicionado de placas de telefonia FXO para interface com tronco analógico ou E1 e placas FXS para interface com ramais telefônicos. A porta Ethernet RJ-45 (10/100 Base T LAN) permite conectar o equipamento à rede local, aos telefones IP (SIP) e aos PCs com *softphones*.

Instalando o equipamento

Os passos a seguir mostram de forma reduzida os procedimentos da instalação:

1. Conectar a interface RJ-45 a uma porta disponível no switch da rede local. Isso permitirá que você acesse e configure o sistema a partir de qualquer ponto da rede, bem como conectar PCs com *softphone* à central Intelix;
2. Conectar o cabo de alimentação, observando se o equipamento está configurado para 110 ou 220V;
3. Conectar o tronco digital no conector E1 ou as linhas analógicas na interface FXO do Intelix;
4. Conectar os cabos dos ramais analógicos aos conectores RJ-11 da interface FXS;
5. Ligar o equipamento.
6. Agora o sistema está pronto para ser configurado através do browser (Firefox ou Internet Explorer);
7. Utilize a interface de configuração para ajustar os parâmetros da central, ramais e usuários.

Iniciando a configuração

Para acessar a interface de configuração via web:

1. Na barra de endereços do navegador, digite o endereço IP do Intelix fornecido pelo administrador da rede seguido do nome intelix separado por “/” (barra) como no exemplo a seguir:

`http://127.0.0.1/intelix`

2. Informe o login de administrador e a sua senha.

Capítulo2- Configuração do Intelix PABX

Este capítulo fornece informações sobre como configurar o seu sistema de telefonia através da interface de administração web do Intelix. A configuração compreende o gerenciamento de usuários, definição de ramais, grupos e filas de atendimento, bem como rotas e troncos.

Iniciando a configuração

Depois de efetuar login no Intelix através da interface de administração, o menu inicial será exibido, dando acesso a todas as configurações do sistema.



As opções disponíveis no menu são:

- **Configurador:** Possibilita acesso a todas as configurações do Intelix PABX, além da opção de backup do sistema;
- **Monitoramento:** Informa status dos ramais, troncos e filas;
- **Relatórios:** Disponibiliza relatórios para acompanhamento do desempenho do sistema;
- **Usuários:** Permite o gerenciamento dos usuários que acessam o Intelix;

As opções “Monitoramento”, “Relatórios” e “Usuários” são detalhadas no Manual-Intelix Monitoramento. Aqui, trataremos especificamente da opção “Configurador”.

Cadastro de usuários

Os usuários podem ser cadastrados com permissões de acesso a:


- Configurator
- Discador
- Monitoramento
- Relatórios
- Usuários

O administrador do sistema deve ter todas as permissões setadas. Os demais usuários podem ser configurados conforme a necessidade de cada um.

Realizando o cadastro de usuários

Para cadastrar, consultar ou excluir um usuário:

1. Selecione a opção *Usuários* no menu inicial e uma janela como a seguir será aberta:



Intelix - Usuários

X Sair

Configurador	Discador	Monitoramento	Relatórios	Usuários
--------------	----------	---------------	------------	----------

Adicionar

Excluir

Ordenar

Selecionar: Todos, Nenhum

Exibindo 4 usuários

Sel.	Usuário	Seções
<input type="checkbox"/>	Administrador	<div>Configurador</div> <div>Discador</div> <div>Monitoramento</div> <div>Relatórios</div> <div>Usuários</div> <div>Relatórios de Chamadas</div>
<input type="checkbox"/>	Call Center	<div>Relatórios</div> <div>Relatórios de Chamadas</div>
<input type="checkbox"/>	root	<div>Configurador</div> <div>Discador</div> <div>Monitoramento</div> <div>Relatórios</div> <div>Usuários</div> <div>Relatórios de Chamadas</div>
<input type="checkbox"/>	Suporte	<div>Configurador</div> <div>Relatórios</div>

© Copyright 2009 - Del Grande Informática® - Todos os direitos reservados

Estrada Geral do Ambrósio, 390 - Garopaba - SC - 88495-000 - Caixa Postal 685 - Fone (48) 3254-8600 - Fax (48) 3254-8601 - E-Mail

É exibida uma lista com os usuários já cadastrados, indicando as suas permissões, bem como botões para adicionar ou excluir um usuário.

2. Para excluir um usuário, basta marcar a caixa de seleção correspondente – coluna da esquerda – e clicar em *Excluir*.

3. Para adicionar um usuário, clique no botão *Adicionar* e a janela a seguir será aberta:

Adicionar Usuário

Usuário:

Senha:

Confirmar senha:

Seções:

- ☐ Configurador
- ☐ Discador
- ☐ Monitoramento
- ☐ Relatórios
- ☐ Usuários
- ☐ Relatórios de Chamada

Adicionar
Voltar

Nesta janela, forneça o nome do *Usuário* e sua *Senha* de acesso. Digite a senha novamente em *Confirmar senha*. Em seguida, marque as opções correspondentes às permissões do usuário e clique em *Adicionar*.

Alterando senha ou permissão de um usuário

1. Selecione a opção *Usuários* no menu inicial.
2. Clique sobre o usuário na lista de usuários e a seguinte janela seguinte janela será exibida:

Alterando usuário "Administrador"

Nova Senha:

Confirmar nova senha:

Seções:

- ☒ Configurador
- ☒ Discador
- ☒ Monitoramento
- ☒ Relatórios
- ☒ Usuários
- ☒ Relatórios de Chamada

Alterar
Voltar

3. Faça as alterações necessárias e clique em *Alterar*

Configuração de perfis

O Intelix PABX armazena sua configuração através de perfis. Isso possibilita que o usuário defina um conjunto de configurações e o associe a um perfil específico. Assim, quando quiser utilizar os parâmetros pré-estabelecidos, basta selecionar o perfil a ele associado.

Existem três níveis de perfil:

- **Pabx:** Armazena configurações gerais do pabx, tais como parâmetros de filas, troncos, rotas de saída e entrada, etc;
- **Ramal:** Guarda as permissões e características de ramais. Isso permite definir diferentes categorias de acesso ao sistema telefônico de acordo com os vários tipos de usuário. Por exemplo, pode-se criar um perfil “geral” para usuários que podem fazer ligações internas e externas locais para telefones fixos, celulares, interurbanas e internacionais, um perfil “atendente” para usuários que podem fazer apenas ligações internas e externas locais, um perfil de “supervisor” que pode capturar e monitorar ligações;
- **Atendente:** De forma semelhante ao ramal, define um conjunto de configurações para atendentes.

Configuração de perfil do PABX

Ao clicar na opção “Configurador”, na aba superior da tela do Intelix, é exibida a seguinte tela:



The screenshot shows a web interface for configuring a profile. At the top, it says "Escolha um perfil para configurar". Below this, there is a label "Perfil:" followed by a dropdown menu with the text "Selecione" and a downward arrow. To the right of the dropdown is a black button with the text "Configurar". Below these elements, there are two underlined links: "Opções de perfil" and "Opções de backup".

Basta selecionar o perfil desejado e clicar em “Configurar”. O item “Opções de perfil” exibe os perfis configurados e permite excluir ou cadastrar novos modelos.

O menu “Opções de backup” solicita apenas que o usuário informe o nome do arquivo. Neste serão salvos todos os dados e configurações da central Intelix..

Ao selecionar o perfil do pabx e clicar em “Configurar”, a seguinte tela será exibida:



Configuração de Ramais

O menu “Ramais” disponibiliza as seguintes opções:

- **Perfis:** Permite o cadastro, alteração ou exclusão de um perfil de ramal já cadastrado. Nessa opção são definidas as características e permissões do perfil em questão.
- **Gerenciamento:** Permite o cadastro, alteração ou exclusão de ramais. Exibe a seguinte tela:

**Ramais
Gerenciamento**

Função	<input type="text" value="Remover"/>	Transbordo	
Ramal	<input type="text" value="Selecione"/>	Quando não respond	<input type="text" value="Selecione"/>
Nome para exibição	<input type="text"/>	Tempo	<input type="text" value="45"/> Segundos
Tipo	<input type="text" value="Selecione"/>	Destino	<input type="text" value="Selecione"/>
Perfil do ramal	<input type="text" value="Não Configurado"/>	Quando ocupado	<input type="text" value="Selecione"/>
Email	<input type="text"/>	Destino	<input type="text" value="Selecione"/>
Senha Voicemail	<input type="text"/>	Quando indisponível	<input type="text" value="Selecione"/>
Senha Softphone	<input type="text"/>	Destino	<input type="text" value="Selecione"/>
Softphone NAT	<input type="checkbox"/>	Senha para ligações	<input type="text"/>
Envia DDR	<input type="checkbox"/>	Válido para:	
Tipo Softphone	<input type="text" value="Peer"/>	Locais	<input type="checkbox"/>
Perfil de Rota de Saída	<input type="text" value="Selecione"/>	DDD	<input type="checkbox"/>
		DDI	<input type="checkbox"/>
		Celular	<input type="checkbox"/>

Os seguintes parâmetros podem ser configurados na tela anterior:

- **Configura:** Define o tipo de ação a ser executada. Pode ser **Cadastrar** um novo ramal, **Alterar** ou **Remover** um ramal existente;
- **Número do Ramal:** Número do ramal no qual a ação será executada;
- **Nome para exibição:** Nome que será exibido ao destinatário;
- **Tipo:** Define o tipo do ramal. O tipo “Discador” é utilizado no “Intelix Discador” para ser tratado pelas rotas de saída e gerar bilhetes para os relatórios;
- **Perfil do ramal:** Associa o ramal a um perfil já criado;
- **Email:** Endereço de e-mail que receberá notificações de novas mensagens no correio de voz;
- **Senha Voicemail:** Senha do correio de voz;
- **Senha Softphone:** Senha do softphone;
- **Senha Atendente:** Senha para utilizar o ramal como atendente;
- **Softphone NAT:** Habilita a conexão via softphone a partir de uma rede externa;
- **Envia DDR:** Habilita o envio da identificação do ramal nas chamadas efetuadas;
- **Tipo Softphone:**
 - **Peer:** Modo padrão. Permite que o ramal efetue e receba chamadas;
 - **User:** Utilizado para gateway que registram mais de uma conta SIP no mesmo IP e porta;
 - **Friend:** Não utilizado na versão atual.
- **Perfil de Rota de Saída:** Permite relacionar o ramal a um perfil de rota de saída. Dessa forma, todas as ligações efetuadas pelo ramal serão submetidas à tabela de rotas definidas;
- **Quando não responde:** Define a ação que será executada quando o ramal não atender a ligação;
- **Tempo:** Informa o tempo a partir do qual a ação anterior será executada;
- **Destino:** Define o destino de uma ação quando a mesma é configurada como “Transferir”;
- **Quando Ocupado:** Define a ação que será executada quando o ramal estiver ocupado;
- **Quando Indisponível:** Define a ação que será executada quando o ramal estiver desconectado ou não registrado;
- **Senha para ligações:** Senha que será solicitada para o usuário efetuar ligações;
- **Válido para:** Informa o tipo de ligação na qual a senha anterior será solicitada.

Configuração de Grupos

Quando vários ramais fazem parte de um grupo, qualquer um poderá atender uma chamada direcionada ao número do grupo. O tipo de distribuição de chamadas define como uma chamada ao grupo toca nos seus ramais.

O menu “Grupo” disponibiliza as seguintes opções:

- **Gerenciamento:** Permite a criação, alteração ou remoção de um grupo já existente.
 - Permite tipo de chamadas “Seqüencial”, “Rotativo” ou “Todos” (simultâneo). Na opção “Rotativo”, o sistema lembrará o último ramal chamado e passará a ligação para o próximo da lista.
 - O campo “Tempo de Chamada” ajusta, em segundos, o tempo que a chamada tocará em cada ramal do grupo, ou se a opção “Todos” estiver selecionada, o tempo que tocará em todos os ramais.

- De forma semelhante à configuração do ramal, a opção “Envia DDR” permite informar o número DDR do grupo nas ligações efetuadas pelos ramais do mesmo;
- **Grupos x Ramais:** Relaciona cada ramal a um determinado grupo. Na tela apresentada, o usuário precisa somente selecionar o grupo e em seguida adicionar ao mesmo os ramais desejados;
- **Seqüência de chamada:** Se, no submenu “Gerenciamento”, o tipo de chamada foi definido como “Seqüencial” ou “Rotativo”, a tela “Seqüência de Chamada” determina a ordem em que os ramais serão chamados. Se for utilizada a opção “Rotativo”, então o Intelix lembrará o último ramal chamado e enviará a chamada para o próximo da lista;

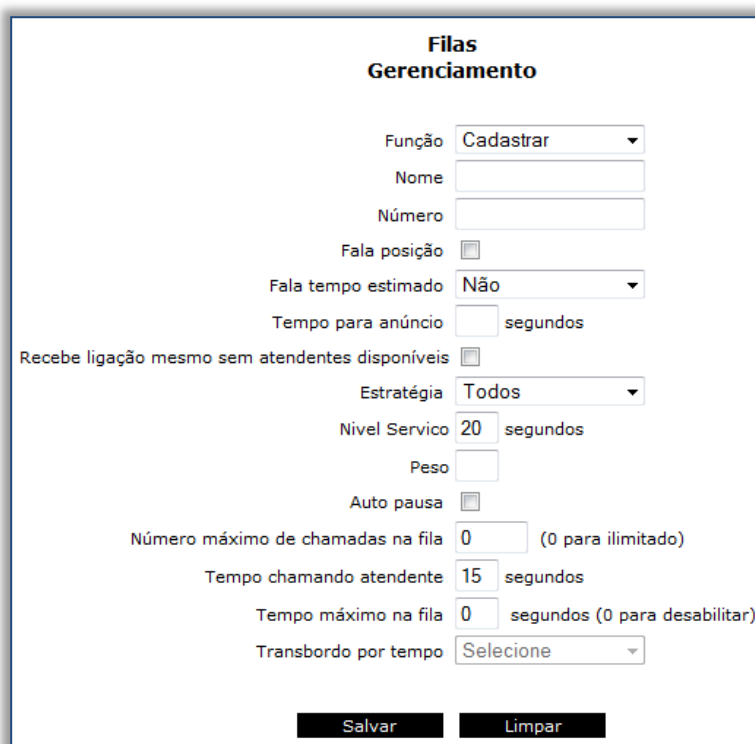
Configuração de Filas

A fila de atendimento permite o atendimento simultâneo de um maior número de chamadas, deixando-as em espera de atendimento, ouvindo uma música ou mensagem promocional, ao invés de enviá-las para um correio de voz ou dar um sinal de ocupado.

Gerenciamento de Filas

No menu “Filas”, selecione a opção “Gerenciamento”. A tela ao lado será exibida.

- **Função:** Permite Cadastrar uma nova fila, Alterar ou Excluir uma fila existente;
- **Nome:** Nome da fila;
- **Fala Posição:** Habilita a divulgação da posição do usuário na fila, enquanto o mesmo aguarda o atendimento;
- **Fala Tempo Estimado:** Habilita a divulgação ao usuário do tempo estimado para o atendimento;
- **Tempo para Anúncio:** indica o intervalo (em segundos) que o pabx divulgará a posição na fila e o tempo estimado para o atendimento;
- **Recebe ligação sem atendentes disponíveis:** Habilita a entrada de ligações na fila mesmo quando não há atendentes logados;
- **Estratégia:** Define o modo de distribuição das chamadas aos atendentes. Pode ser seqüencial, mais ou menos tempo livre, randômico, rotativa ou todos, que chama todos os atendentes livres simultaneamente;
- **Nível Serviço:** Indica o valor (em segundos) que servirá de base para o cálculo do nível de serviço do atendimento;
- **Peso:** Informa a relevância das chamadas da fila atual em comparação com as outras filas. Durante o atendimento, um atendente logado em duas filas receberá primeiro as chamadas provenientes daquela com maior peso;



Filas Gerenciamento

Função:

Nome:

Número:

Fala posição: ☐

Fala tempo estimado:

Tempo para anúncio: segundos

Recebe ligação mesmo sem atendentes disponíveis: ☐

Estratégia:

Nível Serviço: segundos

Peso:

Auto pausa: ☐

Número máximo de chamadas na fila: (0 para ilimitado)

Tempo chamando atendente: segundos

Tempo máximo na fila: segundos (0 para desabilitar)

Transbordo por tempo:

- **Auto pausa:** Quando assinalada, faz com que o atendente que não atendeu a chamada entre automaticamente no estado de pausa;
- **Número máximo de chamadas na fila:** Indica o número máximo de chamadas que entrará na fila. Atingido o número máximo, a chamada subsequente resultará em ocupado.
- **Tempo chamando atendente:** Informa o tempo máximo em segundos que a chamada tocará no atendente. Excedido este valor, a mesma volta para fila;
- **Tempo máximo na fila:** Tempo máximo que a chamada deve ficar esperando na fila antes de ir para o transbordo;
- **Transbordo por tempo:** Destino da chamada que excedeu o tempo máximo de espera na fila.

Música de Espera

No menu “Filas”, selecione a opção “Música de Espera”. Será exibida uma tela que permite ao usuário configurar uma música de espera para uma fila já cadastrada. Além disso, disponibiliza a opção de carregar um arquivo no formato WAV ou MP3 para ser utilizado nesta função.

Filas x Atendentes

Este menu permite inserir ou retirar atendentes de cada fila.

Filas
Filas X Atendentes

Fila 3 - Ouvidoria

Atendentes disponíveis		Atendentes selecionados
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 150px;"> Nunes(6400) Nadia(6401) </div>	<div style="margin-bottom: 10px;">>></div> <div style="margin-bottom: 10px;"><<</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 150px;"> Adenilson (6402) Evandro (6406) </div>

Salvar
Limpar

Após selecionar a fila, basta clicar no atendente desejado e adicioná-lo à fila (direita) ou removê-lo da mesma (lado esquerdo). Clique em “Salvar” para efetivar a configuração.

Motivos de Pausa

Quando o atendente entra em pausa, precisa informar ao Intelix o motivo para tal interrupção. No menu “Filas”, selecione a opção “Motivos de Pausa”. A tela ao lado será exibida.

Para cada motivo cadastrado, informe se o mesmo é produtivo ou não. Clique em “Salvar” para efetivar a operação.

Filas
Motivos de pausa

Motivos de pausa cadastrados

Nome	Produtivo	
Banheiro	Não	Remover
Reuniao	Sim	Remover
Cafe	Não	Remover

Adicionar novo motivo

Nome

Produtivo ☐ Sim ☒ Não

Salvar

Limpar

Motivos de Chamada

Semelhante aos motivos de pausa, o Intelix permite que o atendente classifique o motivo da chamada recebida e seu submotivo*.

Selecione o menu “Filas” – “Motivos de Chamada”. A tela ao lado será exibida.

Para cadastrar um novo motivo, selecione esta função, informe a descrição do motivo no campo “Nome” e, se necessário, selecione um submotivo personalizado.

Finalmente, selecione as filas desejadas na caixa “Filas disponíveis” e clique no botão “>>” para inseri-las na caixa “Filas relacionadas”. Os motivos não relacionados a nenhuma fila valem para todas.

Para finalizar basta clicar no botão “Salvar”.

Filas
Motivos de chamada

Motivos de chamada cadastrados


Motivo	Submotivo personalizado	Filas
Desligamento/Liberacao	Teste	...
Informacao	Info	...
Interesse em adquirir produtos		...

Gerenciar motivos de chamada

Função

Nome

Submotivo personalizado

Relacionamento com filas 

Filas disponíveis

Filas relacionadas

2 (Discador)

3 (Cobranca Entrada)

4 (Discador CDC)

5 (Call Back)

7 (Campanha Especial)

17 (Treinamento)

>>

<<

Salvar

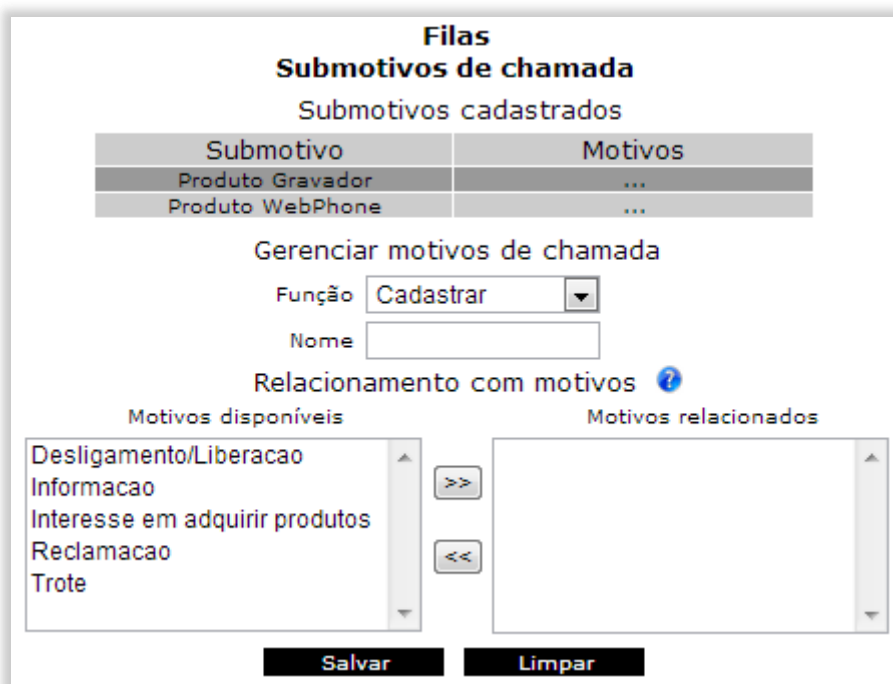
Limpar

* Disponível a partir da versão 1.2.3.

Os submotivos, por sua vez, podem ser fixos, que aparecerão em uma lista para o atendente selecionar, ou personalizados, que admitem qualquer texto informado pelo atendente.

Submotivos Fixos

Os submotivos fixos aparecem em uma lista para que o atendente selecione. Para cadastrar ou alterar os submotivos fixos, selecione o menu “Filas”/ “Submotivos”. A seguinte tela será exibida:



Filas
Submotivos de chamada

Submotivos cadastrados

Submotivo	Motivos
Produto Gravador	...
Produto WebPhone	...

Gerenciar motivos de chamada

Função:

Nome:

Relacionamento com motivos ?

Motivos disponíveis

- Desligamento/Liberacao
- Informacao
- Interesse em adquirir produtos
- Reclamacao
- Trote

>>

<<

Motivos relacionados

Salvar **Limpar**

Para cadastrar um novo submotivo fixo, selecione esta função, informe a descrição no campo “Nome”, selecione os motivos desejados na caixa “Motivos disponíveis” e clique no botão “>>” para inseri-los na caixa “Motivos relacionados”. Os submotivos não relacionados a nenhum motivo valem para todos.

Para finalizar basta clicar no botão “Salvar”.

Submotivos personalizados

O submotivo personalizado permite que o atendente informe a descrição do submotivo da chamada em um campo texto. Para cadastrar ou alterar os submotivos personalizados, selecione o menu “Filas”/ “Submotivos Personalizados”. A seguinte tela será exibida:

Filas
Submotivos de chamada personalizados
 Submotivos cadastrados

Nome	Rótulo	Global	Requerido	Tamanho mínimo	Tamanho máximo	Motivos
bla	oi			5	0	...
Info	Detalhamento			5	0	...
Teste	Código do Colaborador		X	3	0	...

Gerenciar submotivos

Função: Cadastrar

Nome:

Rótulo:

Global: ☐

Requerido: ☐

Tamanho mínimo:

Tamanho máximo:

Relacionamento com motivos

Motivos disponíveis

- Desligamento/Liberacao
- Informacao
- Interesse em adquirir produtos
- Reclamacao
- Trote

>>
 <<

Motivos relacionados

Salvar
Limpar

A configuração dos submotivos personalizados dispõe das seguintes opções:

- **Função:** Permite cadastrar, alterar e remover;
- **Nome:** Descrição do submotivo;
- **Rótulo:** Texto que será apresentado no Intelix Atendente para o preenchimento do submotivo;
- **Global:** Ativando um submotivo personalizado como global, todos os outros submotivos, personalizados e fixos, serão desconsiderados, e o submotivo global valerá para todos os motivos;
- **Requerido:** Só habilita o cadastro do motivo/submotivo no Intelix Atendente caso o submotivo esteja preenchido com a quantidade mínima de caracteres;
- **Tamanho mínimo:** Quantidade mínima de caracteres digitados no Intelix Atendente para considerar o submotivo preenchido. É obrigatório definir um valor maior que 0 caso seja marcado o campo “Requerido”;
- **Tamanho máximo:** Quantidade máxima de caracteres que pode ser digitada no Intelix Atendente;

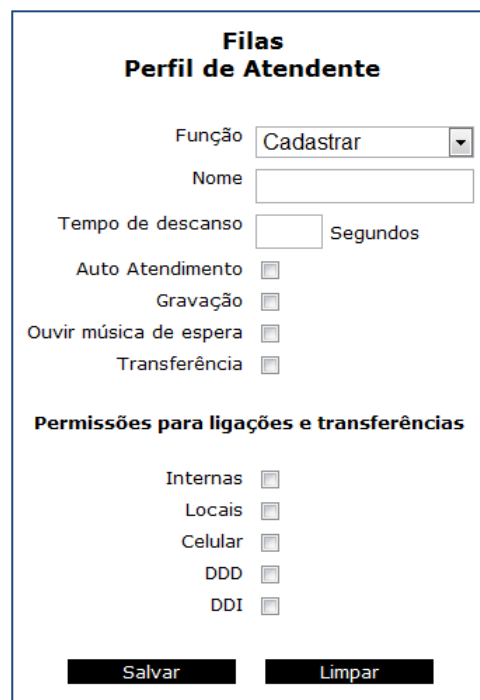
Para relacionar os motivos aos submotivos personalizados, basta selecionar os motivos na coluna da esquerda e transferi-los para coluna da direita. Para finalizar basta clicar no botão “Salvar”.

Perfil de Atendente

De forma semelhante aos ramais, o Intelix permite que sejam configurados perfis de atendentes. Selecione esta opção no menu “Filas” e a tela ao lado será exibida.

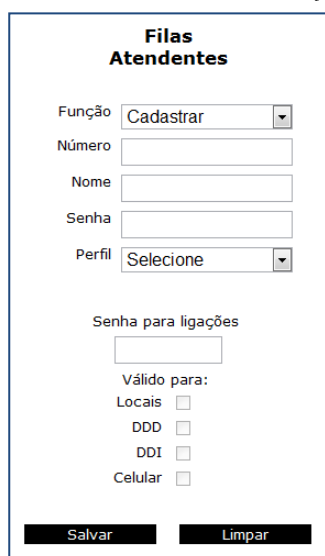
- **Função:** Permite Cadastrar um novo perfil, Alterar ou Excluir um perfil já existente;
- **Nome:** Nome do perfil;
- **Tempo de descanso:** Tempo após uma ligação no qual o atendente não receberá novas chamadas;
- **Auto Atendimento:** Permite que a chamada seja atendida automaticamente ao tocar no atendente, sem que seja necessário pressionar “#”;
- **Gravação:** Habilita a gravação das ligações do atendente;
- **Ouvir música de espera:** Faz com que o atendente ouça a música de espera enquanto aguarda uma nova chamada;
- **Transferência:** Habilita ou não a transferência de ligações;

A última coluna de opções permite definir os tipos de ligações que poderão ser efetuadas e transferidas pelo atendente.



Atendentes

Permite o cadastro, alteração ou exclusão de atendentes.



- **Função:** Permite Cadastrar um novo atendente, Alterar ou Excluir um atendente já existente;
- **Número:** Identificação (id) do atendente;
- **Nome:** Nome simbólico, apenas para facilitar a identificação;
- **Senha:** Senha do atendente;
- **Perfil:** Associa o atendente em questão com um dos perfis já cadastrados;
- **Senha para ligações:** Define a senha que será exigida ao efetuar os tipos de ligação assinalados na última coluna da tela.

Configuração de Troncos

Este menu divide os troncos em três categorias: Analógicos ou Celulares, Digitais e SIP. Além disso, permite também a configuração dos DDR's do intelix.

A configuração do tronco analógico ou celular contém os seguintes campos:

- **Nome:** É a descrição do tronco;
- **Interface:** Selecione a interface relacionada ao tronco;
- **Operadora Padrão:** Configure neste campo o número da operadora que será inserido automaticamente na discagem de todos os ramais;
- **Rota Padrão:** Selecione o destino que será utilizado como padrão para as ligações entrantes;
- **Prefixo:** Esse campo é utilizado somente nas chamadas de saída. Ele permite enviar ao provedor ou interface externa (ATA, por exemplo) uma string específica antes do número. Exemplo: Se for especificado neste campo o valor **L1** e for discado o número **32548600**, o Intelix encaminhará o número **L132548600**.

Além dos campos acima, a configuração de troncos digitais também permite a definição do "Id de chamada". Este campo é utilizado para informar a identificação da chamada nas ligações de saída. Preferencialmente, o Intelix utilizará o parâmetro estabelecido nas configurações de grupos e ramais, através da opção "Envia DDR". Caso este parâmetro não seja definido, será utilizado o valor definido no campo "Id de chamada" do tronco digital.

Na configuração do tronco SIP, o usuário deverá preencher também os seguintes parâmetros:

- **IP para conexão:** IP de destino do tronco SIP;
- **Porta:** Porta para conexão ao tronco SIP (geralmente 5060);
- **Usuário/Senha:** Dados para autenticação no servidor da operadora;
- **Registrar:** Indica se o Intelix deve se registrar no servidor SIP. Em alguns servidores não é necessário quando o tronco apenas efetua chamadas;
- **Operadora Padrão:** Define a operadora padrão que será utilizada nas chamadas efetuadas pelo tronco;
- **Extensão:** Este é um recurso avançado do Intelix utilizado para identificar a origem da chamada e possibilitar seu redirecionamento. É configurado quando há vários troncos SIP destinados a um mesmo endereço IP. Nesses casos, deve-se inserir neste campo a identificação da conta SIP;
- **Variável DDR:** Nome da variável enviada pela operadora no cabeçalho SIP informando a identificação do número DDR.

A opção "DDR's" deste menu permite a seleção de um tronco pré-configurado e o relacionamento do mesmo a uma faixa DDR.

Configuração de rotas de entrada

As rotas de entrada possibilitam o direcionamento das chamadas provenientes de um tronco digital ou SIP pré-configurado a um determinado destino. Este pode ser um ramal, fila, grupo de ramais,

Cadastro rotas de entrada

Função:

Nome:

Tronco:

DDR:

Destino:

Salvar
Limpar

URA ou mesmo o redirecionamento para outro pabx.

O campo DDR é obrigatório e indica o número que será relacionado ao destino. Todos os DDR's não configurados serão direcionados para a Rota Padrão, configurada através do menu Troncos.

A tela de configuração de rotas de entrada é mostrada ao lado.

Entrega por Bina

A entrega por bina funciona como uma “exceção” às regras cadastradas nas Rotas de Entrada. Ou seja, as chamadas recebidas de um determinado DDR serão encaminhadas para o destino configurado nas Rotas de Entrada, exceto se a **bina** (identificação do chamador) recebida na ligação estiver configurada na Entrega por Bina. Nesse caso, prevalecerá a configuração desta última.

Entrega por bina

Binas já configuradas:

Origem	Bina	Destino

Adicionar novo Filtro por bina.

Rota Entrada: Selecione ▼
Bina:
Destino: Selecione ▼

Salvar
Limpar

Nessa tela, o usuário precisa somente selecionar a rota de entrada, especificar a bina que será recebida e o destino final da ligação.

Configuração de rotas de saída

Define-se “Rota de Saída” como um caminho possível de uma ligação originada para o meio externo. Através desse parâmetro, pode-se criar uma “Chave” que, através da análise do número digitado, irá direcionar a chamada ao tronco apropriado para completar a mesma. Assim, é possível determinar, por exemplo, que todas as chamadas DDD saiam pelo link E1, enquanto as chamadas locais sejam originadas pelo tronco analógico.

A configuração de rotas de saída se divide em duas partes:

- **Gerenciamento:** Permite a criação, alteração ou exclusão de um perfil de rota de saída.

Rota Saída

Perfis de Rota de Saída

Perfis cadastrados

Id	Nome	
1	Padrao	Configurar
2	Compagas	Configurar

Gerenciar perfis

Função

Perfil

Remover
Limpar

Ao lado de cada perfil existe o botão “Configurar”, que permite ajustar outros parâmetros. A seguir é exibida a tela de configuração de perfil de rota de saída.

A ordem de ocupação dos troncos será de cima para baixo. O próximo tronco será utilizado quando o anterior estiver ocupado ou apresentar problemas.

Rota Saída
Gerenciando perfil 'Padrao'

Rotas cadastradas

Nome	Chave	Modo	Offset	Prefixo	Consultar operadora	Troncos
1802	1802	Sequencial	0			...
Cel DDD 9 digitos	ZX9ZXXXXXX	Rotativo	0			...
Cel DDD 9 digitos 0	0ZX9ZXXXXXX	Rotativo	0			...
Cel DDD 9 digitos 0 Op	0ZZX9ZXXXXXX	Rotativo	0			...
Cel DDD 9 digitos Op DDD	ZZX9ZXXXXXX	Rotativo	0			...

Gerenciar rotas

Função Cadastrar

Nome

Chave [\(Ajuda\)](#)

Modo de ocupação dos troncos Sequencial

Offset ?

Prefixo ?

Consultar operadora ☐ ?

Utilização de troncos

Troncos disponíveis

Celular 1
Celular 10
Celular 11
Celular 22

Salvar

Limpar

Criando uma chave para uma rota de saída

Uma Chave é uma expressão usada para filtrar números discados distribuir as chamadas para linhas específicas. É possível criar uma chave para um número específico ou que trate vários números que possuam certos padrões.

Para facilitar a criação de chaves, o Configurador Intelix disponibiliza caracteres "curingas", que são símbolos utilizados para representar uma faixa de números ou alguns números aleatórios, como exemplificado abaixo:

X: Representa qualquer número de 0 a 9;

Z: Representa qualquer número de 1 a 9;

N: Representa qualquer número de 2 a 9;

. (ponto): Só pode ser usado no final da chave. Significa que há um ou mais números;

[](colchetes): Usados pra representar números simples ou faixa de números, por exemplo:

[358] = Aceita nesta posição apenas os números 3, 5 ou 8;

[3-69] = Aceita nesta posição apenas os números de 3 a 6 ou o número 9.

Exemplos de chaves completas:

	Chave	Descrição
1	999934XX	Fitra todos os números com 8 dígitos em que os 6 primeiros são iguais a 999934;
2	0XX48[1-6].	Filtra todos os números que comecem com 0, tenha o quarto e o quinto dígitos igual a 48, que o sexto dígito seja um número entre 1 e 6, e tenha no mínimo 7 dígitos. Corresponde a uma ligação interurbana para o DDD 48.
3	3XXXXXXXX	Filtra qualquer número com 8 dígitos que comece com 3. Típica ligação local em SC;
4	[89]XXXXXXXX	Filtra qualquer número com 8 dígitos que comece com 8 ou 9. Típica ligação pra celular;
5	NZ.	Filtra qualquer número em que o primeiro dígito seja um número de 2 a 9, o segundo seja um número de 1 a 9, e tenha no mínimo 3 dígitos;
6	X.	Essa chave irá receber qualquer número que tenha no mínimo 2 dígitos.

As chaves são validadas por ordem de probabilidade de correspondência ao seu padrão, ou seja, quanto menor a probabilidade de ocorrência do padrão da chave, antes ela será avaliada. Por exemplo, considerando as chaves acima, um número discado seria comparado primeiramente à chave 1, depois com a 2, e assim por diante. Se não corresponder a nenhuma chave e tiver 2 dígitos ou mais, entrará na chave 5.

Consulta de Operadora

Essa facilidade permite a criação de uma rota de saída a partir do código de uma operadora. Quando a ligação for efetuada, o Intelix consultará um servidor externo (VOffice ou Telein, por exemplo) para saber a qual operadora o número pertence. Então, o Intelix aplicará as demais regras da tabela de rotas de saída.

O parâmetro offset informa quantos dígitos devem ser descartados para que permaneçam apenas os números que devem ser discados.

Exemplo: Imagine que todas as ligações locais para celulares da operadora **41** devem sair pelo tronco “**Celular 1**”. Vamos supor, neste exemplo, que seja utilizado o servidor Voffice. A resposta desse servidor obedece ao seguinte formato:

CCCOOXXXXXXXXX

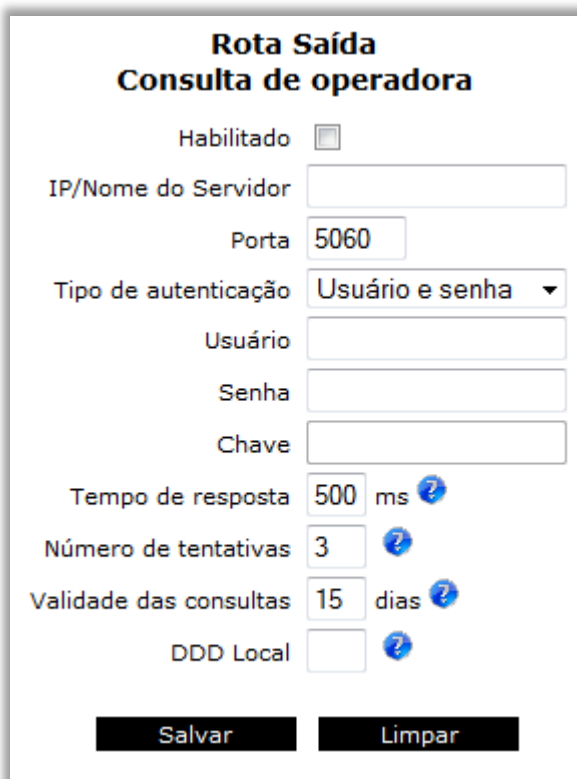
Onde CCC é um código específico (no exemplo acima deverá retornar 553), OO é o código da operadora e XXXXXXXXX é o número informado.

Para que o Intelix efetue a discagem apenas dos números XXXXXXXXX, deve ser descartada a sequência CCCOO. Assim, deve ser configurado o offset = 5.

No exemplo acima, as seguintes rotas devem ser criadas:

- [6-9]XXXXXXXX Rota para números de celular local. Deve-se marcar a opção “Consultar operadora”;
- 55341[6-9]XXXXXXXX Rota para tratar a resposta da consulta de operadora. Deve-se setar o offset = 5 para ignorar os 5 primeiros dígitos.

Abaixo é exibida a tela de configuração do servidor externo para consulta da operadora. O “Tipo de autenticação” pode ser efetuado por usuário/senha ou por uma chave de autenticação informada pelo servidor. No segundo caso, o campo “Chave” deve ser preenchido.



O “**Tempo de resposta**” é o tempo em milissegundos que o Intelix deve esperar uma resposta do servidor.

O campo “**Validade das consultas**” indica o tempo que o resultado da consulta pode ser utilizado. Após esse tempo, uma nova consulta será efetuada.

O campo “**DDD Local**” é utilizado quando o número informado não possui o DDD. Nesse caso, o valor do campo é concatenado ao número informado e posteriormente enviado ao servidor de consulta.

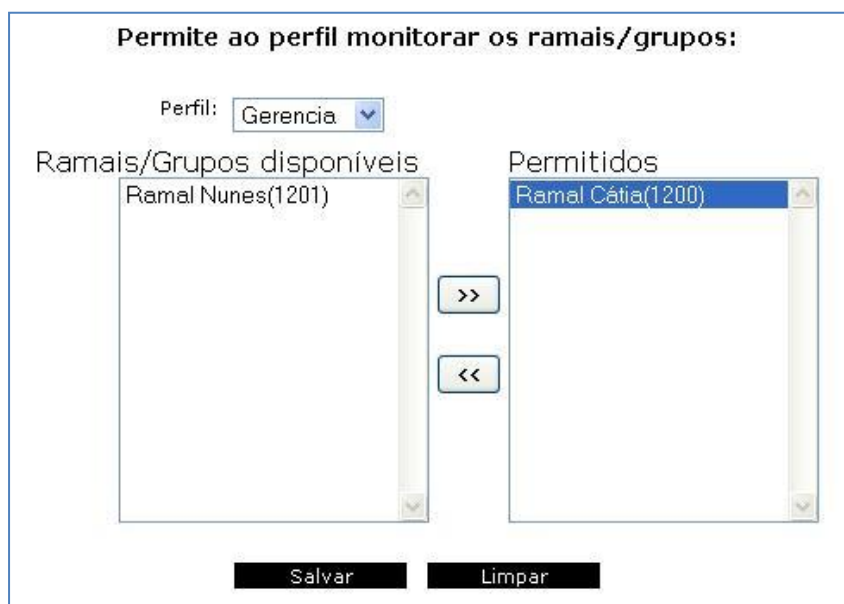
Configuração de permissões

Nesse menu, é possível definir, dentro de um mesmo perfil, quais ramais possuem a permissão selecionada. As permissões possíveis são:

- Ligações internas: Permite ligações para outros ramais;
- Monitoramento: Permite ouvir a ligação;

- Captura: “Puxa” a ligação que está tocando em outro ramal;

Abaixo segue o exemplo de configuração de permissão para Monitoramento:



Na configuração anterior, o ramal 1200 pode ser monitorado por todos os ramais que pertencem ao perfil “Gerencia”. A lógica de funcionamento é a mesma para as outras permissões.

Outras Configurações

O menu “Outros” disponibiliza as seguintes opções:

- **Atualizar URA’s:** Essa opção é utilizada para manutenção no programa de URA utilizado pelo Intelix. Ela possibilita que um arquivo “.tgz” seja transferido e descompactado automaticamente no diretório “ura” do servidor;
- **Redirecionamento:** Possibilita que o Intelix transfira para um pabx as ligações recebidas da central pública. Nessa situação, a chamada é recebida através de uma “Rota de Entrada”. Os seguintes dados são configurados no redirecionamento:
 - **Nome:** Identificação do redirecionamento;
 - **Tronco:** Tronco ligado ao pabx externo;
 - **DDR Chave:** Número DDR que será informado ao pabx externo quando este dado não é informado pela central pública;
 - **Reencaminha ID de Chamada:** Quando assinalado, encaminha ao pabx externo a bina fornecida pela central pública.
- **Encaminhamento:** Utilizado para encaminhar a ligação recebida em um ramal ou grupo de ramais a outro destino. O encaminhamento pode conter uma configuração fixa ou agendada para dias/horários específicos. A tela abaixo demonstra a utilização dessa facilidade:

Inserir novo encaminhamento.

Tipo: Dia semana ▼

Nome: Enc-Nunes

Origem: Ramal 6203 (Nune ▼

Dia: Seg ▼

Hora inicio: 08:00:00 Ex: 10:00:00

Hora fim: 13:30:00 Ex: 22:30:30

Destino: Ramal: 6200 ▼

Salvar
Limpar

Na configuração acima, todas as ligações recebidas no ramal 6203 nas Segundas Feiras entre 8 e 13:30 serão encaminhadas para o ramal 6200.

- **Agenda:** A agenda do Intelix faz com que um número seja identificado automaticamente quando a chamada for recebida. Além disso, permite que os números cadastrados na agenda tenham prioridade nas filas de atendimento.

Ativação das configurações

Efetuada as mudanças necessárias na configuração do Intelix, basta selecionar o menu “Sistema”. A seguinte tela será exibida:

Clique no botão “Ativar” para que o Intelix passe a utilizar as novas configurações.

Sistema

Ativar configuração

Ao ativar, todas as configurações deste Perfil serão recarregadas

☐ Recarregar configurações de Filas

Ativar

Serviço Intelix

Iniciar
Reiniciar
Parar

Servidor

Reiniciar
Desligar

Caso tenha alterado algo no menu “Filas”, marque a opção “Recarregar configurações de Filas”.

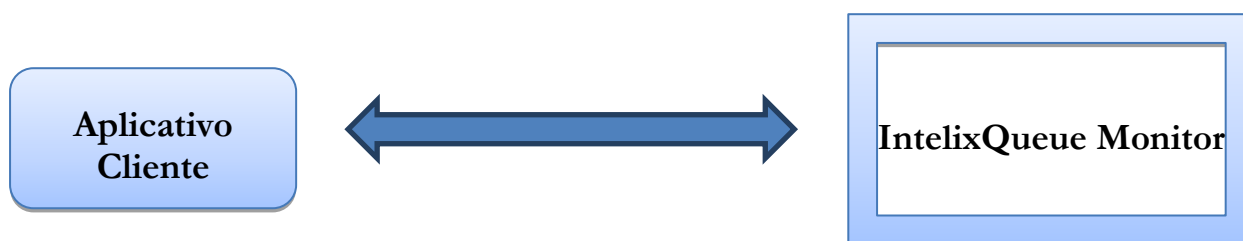
Atenção: Essa opção irá zerar os contadores do relatório diário do Monitor do Intelix.

Capítulo 3 – IntelixQueue Monitor

O IntelixQueue Monitor foi desenvolvido pela Del Grande Informática e possibilita a comunicação com o sistema Intelix no que se refere às filas (CallCenter). Ele permite monitorar as chamadas nas filas e efetuar pausas de agentes.

Todos os eventos das filas do Intelix são disponibilizados ao usuário através de uma interface amigável com linguagem texto.

O diagrama básico de funcionamento é ilustrado abaixo:



Características básicas do sistema

Comunicação

Toda a comunicação ocorre através da rede TCP/IP, com conexões socket. Por padrão, o IntelixQueue Monitor disponibiliza as informações na porta 5039.

Formato dos Pacotes

Os dados possuem o formato texto, sendo as linhas finalizadas com CRLF e o fim do pacote indicado por uma linha em branco, ou apenas CRLF.

Normalmente o Cliente envia um pacote *Action* informando a ação desejada e recebe o pacote *Response*, com os valores *Success* ou *Error*. Em cada pacote *Action*, poderá ser enviado um valor na variável *ActionId*. Este valor será retornado na resposta, na mesma variável.

A partir do login no sistema o cliente receberá os pacotes *Event*, indicando eventos de fila.

Login

Abaixo é descrita a estrutura do pacote de login. As variáveis *Username*, *Secret* não devem ser alteradas. Os parâmetros *ActionID* e *Clientname* não são obrigatórios.

Action: Login

Username: monitor

Secret: monitor

Clientname: Teste

ActionID: loginclimonitor

A resposta à uma solicitação de login pode ser Success ou Error. Se for Error, o cliente será desconectado.

Response: Success

ActionID: loginclimonitor

Message: Authenticationaccepted

Response: Error

Message: Authenticationfailed

Eventos

O IntelixQueue Monitor envia os eventos de chamadas nas filas e eventos de agentes, como Login, Logoff e Pausa.

Eventos de Chamada

São eventos relacionados às chamadas das filas. Estes eventos são:

Join – Enviado quando a chamada entra na fila.

AgentCalled – Enviado quando a chamada é encaminhada para um atendente.

Leave – Enviado quando uma chamada sai da fila. Pode ser por atendimento dela por um atendente ou por abandono.

AgentConnect – Enviado quando uma chamada é atendida pelo atendente.

AgentComplete – Enviado quando a chamada é encerrada.

QueueCallerAbandon – Enviado quando a chamada é abandonada na fila.

Estes eventos sempre enviam o pacote como descrito abaixo:

Event: (Nome no evento)

Start: (Início da chamada)

LastEvent: (Último evento da chamada. Indica o estado da chamada)

TimeLastEvent: (Horário do ultimo evento)

UniqueId: (Código único para cchamada)

ChannelJoin: (Canal que enviou a chamada na fila. Informação interna do Intelix)
CallerId: (Número de origem da chamada)
CallerIdName: (OBS 1)
Queue: (Número da fila no sistema Intelix)
QueueName: (Nome da fila no Intelix)
PositionJoin: (Posição em que a chamada entrou na fila)
CountJoin: (Quantidade de chamadas existentes na fila)
PositionAbandon: (Posição na fila em que a chamada foi abandonada)
AgentCalled: (Identificação interna do Intelix do agente que foi chamada)
AgentCalledId: (Número do agente que foi chamado)
AgentCalledName: (Nome no Intelix do agente que foi chamado)
AgentCalledDevice: (Número do ramal onde o agente está logado)
AgentConnect: (Identificação interna do Intelix do agente que atendeu chamada)
AgentConnectId: (Número do agente que atendeu a chamada)
AgentConnectName: (Nome no Intelix do agente que atendeu a chamada)
AgentConnectDevice: (Número do ramal onde o agente está logado)
HoldTime: 6 (Tempo em segundos que a chamada ficou na fila) TalkTime: (Tempo em segundos do atendimento)
Reason: (Indicando quem encerrou a chamada: caller ou agent)

OBS 1: O campo *CallerIdName* é preenchido por padrão com o nome da fila. Mas poderá ser usado para outros fins. Ele pode ser setado em uma Ura com uma informação digitada pelo usuário como um CPF, um código de cliente, um protocolo, ou vários deles. Assim, quando a chamada for encaminhada para fila esta informação já estará disponível. Quando a chamada for encaminhada para o agente o cliente poderá usar esta informação para, por exemplo, abrir um aplicativo ou janela com as informações do usuário.

Exemplo de uma chamada atendida

Event: Join

Start: 02/12/2011 11:32:15
LastEvent: Join
TimeLastEvent: 02/12/2011 11:32:15
UniqueId: 1325079135.8
ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0
CallerId: 6412
CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 1

CountJoin: 1
PositionAbandon: 0
AgentCalled:
AgentCalledId:
AgentCalledName:
AgentCalledDevice:
AgentConnect:
AgentConnectId:
AgentConnectName:
AgentConnectDevice:
HoldTime: 0
TalkTime: 0
Reason:

Event: AgentCalled

Start: 02/12/2011 11:32:15
LastEvent: AgentCalled
TimeLastEvent: 02/12/2011 11:32:15
UniqueId: 1325079135.8
ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0
CallerId: 6412 CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 1
CountJoin: 1
PositionAbandon: 0
AgentCalled: Agent/9254
AgentCalledId: 9254
AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira
AgentCalledDevice:
AgentConnect:
AgentConnectId:
AgentConnectName:
AgentConnectDevice:
HoldTime: 0
TalkTime: 0
Reason:

Event: Leave

Start: 02/12/2011 11:32:15
LastEvent: Leave
TimeLastEvent: 02/12/2011 11:32:15
UniqueId: 1325079135.8

ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0
CallerId: 6412
CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 1
CountJoin: 1
PositionAbandon: 0
AgentCalled: Agent/9254
AgentCalledId: 9254
AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira
AgentCalledDevice:
AgentConnect:
AgentConnectId:
AgentConnectName:
AgentConnectDevice:
HoldTime: 0
TalkTime: 0
Reason:

Event: AgentConnect

Start: 02/12/2011 11:32:15
LastEvent: AgentConnect
TimeLastEvent: 02/12/2011 11:32:15
UniqueId: 1325079135.8
ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0
CallerId: 6412
CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 1
CountJoin: 1
PositionAbandon: 0
AgentCalled: Agent/9254
AgentCalledId: 9254
AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira
AgentCalledDevice:
AgentConnect: Agent/9254
AgentConnectId: 9254
AgentConnectName: Eduardo Nunes Pereira
AgentConnectDevice:
HoldTime: 5
TalkTime: 0

Reason:

Event: AgentComplete

Start: 02/12/2011 11:32:15

LastEvent: AgentComplete

TimeLastEvent: 28/12/2011 11:32:15

UniqueId: 1325079135.8

ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0

CallerId: 6412

CallerIdName: SAC

Queue: 7

QueueName: SAC

PositionJoin: 1

CountJoin: 1

PositionAbandon: 0

AgentCalled: Agent/9254

AgentCalledId: 9254

AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira

AgentCalledDevice:

AgentConnect: Agent/9254

AgentConnectId: 9254

AgentConnectName: Eduardo Nunes Pereira AgentConnectDevice:

HoldTime: 5

TalkTime: 8

Reason: caller

Buscando a lista de chamadas em andamento

Após efetuar o login, o cliente pode enviar um comando para buscar a lista de chamadas ativas. Para isto basta enviar a ação *CallList*, como segue:

Action: CallList

O sistema enviará a resposta ao comando, e um evento *CallInfo* para cada chamada ativa. O formato do pacote deste evento é o mesmo dos pacotes nos eventos de chamadas. Ao final será enviado o evento *CallListComplete*.

Response: Success

Event: CallInfo

Start: 02/12/2011 13:54:48

LastEvent: AgentConnect

TimeLastEvent: 202/12/2011 13:54:48

UniqueId: 1325087688.17

ChannelJoin: SIP/6414-081e3e60
CallerId: 6412
CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 1
CountJoin: 1
PositionAbandon: 0
AgentCalled: Agent/9254
AgentCalledId: 9254
AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira
AgentCalledDevice:
AgentConnect: Agent/9254
AgentConnectId: 9254
AgentConnectName: Eduardo Nunes Pereira
AgentConnectDevice:
HoldTime: 33
TalkTime: 0
Reason:
 Event: CallInfo
Start: 02/12/2011 13:55:11
LastEvent: Join
TimeLastEvent: 02/12/2011 13:55:11
UniqueId: 1325087711.19
ChannelJoin: SIP/6414-b7152560
CallerId: 6422
CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 2
CountJoin: 2
PositionAbandon: 0
AgentCalled:
AgentCalledId:
AgentCalledName:
AgentCalledDevice:
AgentConnect:
AgentConnectId:
AgentConnectName:
AgentConnectDevice:
HoldTime: 0
TalkTime: 0
Reason:

Event: CallListComplete

Eventos de agentes

AgentLogin

Enviado no login de um agente.

Event: AgentLogin

TimeEvent: 02/12/2011 12:03:28

Agent: 9254

Channel: SIP/5254

Device: 5254

AgentLogoff

Enviado quando o agente encerra seu login.

Event: AgentLogoffTimeEvent: 02/12/2011 12:02:28

Agent: 9254

LoggedTime: 7956

AgentPaused

Enviado quando o agente entra ou sai de pausa.

Event: AgentPaused

Agent: 9254

Paused: 0

PauseReason:

Pausa de agentes

O cliente poderá enviar um comando para pausar ou tirar de pausa um agente. O comando deve ser enviado como segue:

Action: PauseAgent

Agent: (Número do agente)

Paused: (Se for 1 pausa o agente, se for 0 tira o agente da pausa)

Reason: (Código do motivo da pausa cadastrado no Intelix. Deve ser solicitado através do comando PauseReasonList)

Exemplos:

Action: PauseAgent

Agent: 9254

Paused: 1

Reason: 2

Action: PauseAgent

Agent: 9254

Paused: 0

Buscando a lista de Motivos de Pausas

Para buscar a lista de motivos de pausas cadastrados no Intelix deve ser enviado o comando *PauseReasonList*, conforme segue:

Action: PauseReasonList

Efetuando chamadas através do IntelixQueue Monitor

O **IntelixQueue Monitor** permite que sejam efetuadas chamadas através do Intelix. As regras de discagem serão as mesmas do sistema, incluindo rotas de saída, permissões de ramais, etc. A ação para discagem pode ser feita com o comando *MakeCall*, informando os parâmetros número de origem (*CallingNumber*) e número de destino (*CalledNumber*). Após o comando é efetuada a discagem para o *CalledNumber*, e quando este atende (sucesso) a chamada é encaminhada para o *CalledNumber*.

Há duas formas de discar através do sistema. A primeira é utilizar o ramal como *CallingNumber* e o número externo como *CalledNumber*. Neste caso, após o comando *MakeCall*, tocará no ramal informado e quando este atender será efetuada a discagem para o número externo. A outra forma é utilizar o ramal como *CalledNumber* e o número externo como *CalledNumber*. Isto fará que o sistema efetue a chamada para o número externo, e só em caso de sucesso a chamada será encaminhada para o ramal.

Há ainda o parâmetro *ActionId* que deverá ser informado no comando *MakeCall* para que a resposta possa ser referenciada ao comando. Poderá ser informado o parâmetro *Timeout* com o tempo que o sistema deverá esperar para que a chamada seja atendida.

O sistema responderá com *Success* ou *Failure* ao comando. Em caso de sucesso será retornado também o parâmetro *CallId*, o qual será referenciado nos eventos relacionados a esta chamada. Os eventos serão *MakeCallResponse*, que será enviado quando a chamada for atendida pelo *CallingNumber* (parâmetro *Response* com valor *Success*) ou em outros casos (parâmetro *Response* com valor *Failure*) ou *HangupCall*. Em caso de *Failure* será informado o parâmetro *Reason* com o motivo da falha (ver Motivos de Falha). O Evento *HangupCall* só será enviado vier o evento *MakeCallResponse* com o parâmetro *Response* com valor *Success*.

Alguns exemplos de chamadas:

Exemplo de uma chamada atendida (número externo > ramal)

Action: MakeCall

ActionId: Teste1234

CallingNumber: 6405

CalledNumber: 32548612

Response: Success

ActionId: Teste1234

CallId: 1333647992.2

Event: MakeCallResponse

ActionId: Teste1234

CallingNumber: 32548612

CalledNumber: 6405

CallId: 1333647992.2

Response: Success

Event: HangupCall

ActionId: Teste1234

CallingNumber: 32548612

CalledNumber: 6405

CallId: 1333647992.2

Exemplo de uma chamada não atendida (número externo > ramal)**Action: MakeCall**

ActionId: Teste1234

CallingNumber: 11111111

CalledNumber: 6405

Response: Success

ActionId: Teste1234

CallId: 1333648074.3

Event: MakeCallResponse

ActionId: Teste1234

CallingNumber: 11111111

CalledNumber: 6405

CallId: 1333648074.3

Response: **Failure**

Reason: 3

Exemplo de uma chamada atendida (ramal > número externo)**Action: MakeCall**

ActionId: Teste1234

CallingNumber: 6405

CalledNumber: 11111111

Response: Success

ActionId: Teste1234

CallId: 1333648168.4

Event: MakeCallResponse

ActionId: Teste1234

CallingNumber: 6405

CalledNumber: 11111111

CallId: 1333648168.4

Response: Success

Event: HangupCall

ActionId: Teste1234

CallingNumber: 6405

CalledNumber: 11111111

CallId: 1333648168.4

Motivos de Falha

- 1 – Chamada finalizada localmente (Abort)
- 3 – A chamada não foi atendida no tempo informado no parâmetro Timeout, no MakeCall
- 5 – O número (CallingNumber) está ocupado
- 8 – Congestionamento de circuitos (sem linha disponível para discar)