

Manual Protocolos de Integração



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. MENSAGENS E REGRAS.....	6
2.1 MENSAGENS	7
2.1.1 Exemplo de mensagem	7
2.2 REGRAS.....	8
2.3 VISUALIZAÇÃO DAS MENSAGENS NOS LOGS DO INTEGRADOR CTI.....	8
3. TABELAS.....	10
3.1 TABELA 1 - DESCRIÇÃO DAS MENSAGENS	11
3.1.1 MSG_SERVIDOR	11
3.1.2 MSG_CONFIRMADA	11
3.1.3 MSG_ERRO	11
3.1.4 MSG_REFRESH_GRUPO	11
3.1.5 MSG_REFRESH_CAMPANHA	12
3.1.6 MSG_VINCULO_CAMPANHA.....	12
3.1.7 MSG_ATUALIZA_BASE.....	12
3.1.8 MSG_EXCLUI_PROCESSO	12
3.1.9 MSG_INFO_PROCESSO	13
3.1.10 MSG_INFO_CONEXAO	13
3.1.11 MSG_REFRESH_POSICAO.....	13
3.1.12 MSG_ATUALIZA_HORA.....	14
3.1.13 MSG_SOLICITA_RQ	14
3.1.14 MSG_INFO_DESISTENTE	15
3.1.15 MSG_ALERTA_FILA	15
3.1.16 MSG_MENSAGEM_TELA	15
3.1.17 MSG_NOTIFICAÇÃO.....	15
3.1.18 LOGIN_CALLCENTER	15
3.1.19 LOGOFF_CALLCENTER	16
3.1.20 CADASTRO_SUPERVISOR	16
3.1.21 CADASTRO_CONVERSOR	17
3.1.22 CADASTRO_RELATORIO.....	17
3.1.23 CADASTRO_SUPERCALL.....	17
3.1.24 CADASTRO_OPERACAO_PA	18
3.1.25 STATUS_CHMDA_ORIGINADA.....	18
3.1.26 LOGIN_RAMAL	19
3.1.27 LOGOFF_RAMAL	19
3.1.28 ESTADO_RAMAL	20
3.1.29 ESTADO_TRONCO	21
3.1.30 INFO_TRANSFERENCIA.....	21
3.1.31 RESET_SISTEMA.....	22
3.1.32 CHAMADA_CALLCENTER	22
3.1.33 CHAMADA_CALLCENTER_CANCELADA.....	22
3.1.34 MSG_SISTEMA_PARADO.....	23

3.1.35 MSG_FALHA	23
3.1.36 MSG_ALERTA.....	23
3.1.37 MSG_LOG.....	23
3.1.38 SISTEMA_ESTAVEL.....	23
3.1.39 ACIONA_SERVICO.....	24
3.1.40 CONFIRMA_SERVICO	24
3.1.41 SERVIÇO_NOTURNO	24
3.1.42 RQ_CHAVE_PABX	24
3.1.43 CHAVE_PABX.....	24
3.1.44 RQ_ALTERNA_CHAMADA	25
3.1.45 RQ_ATENDE_CHAMADA.....	25
3.1.46 RQ_RETOMA_CHAMADA.....	25
3.1.47 RQ_CALLBACK.....	25
3.1.49 RQ_INTERCALA_TR	26
3.1.50 RQ_RAMAL_GANCHO.....	26
3.1.51 RQ_CONFERENCIA.....	26
3.1.52 RQ_CHAMADA_INTERNA	26
3.1.53 RQ_TRANSFERE.....	27
3.1.54 RQ_ESPERA	27
3.1.55 RQ_RETORNO_ESPERA	27
3.1.56 RQ_ESTACIONA	27
3.1.57 RQ_RETORNO_ESTACIONA	27
3.1.58 RQ_ATIVA_MUTE.....	28
3.1.59 RQ_DESATIVA_MUTE.....	28
3.1.60 RQ_CHAMADA_EXTERNA	28
3.1.61 RQ_TOMA_TRONCO.....	28
3.1.62 RQ_LIBERA_TRONCO	29
3.1.63 RQ_POE_FILA	29
3.1.64 RQ_POE_TRFILA	29
3.1.65 RQ_TIRA_FILA	30
3.1.66 RQ_TROCA_FILA	30
3.1.67 RQ_FURA_FILA	31
3.1.68 RQ_INFO_FILA	31
3.1.69 RQ_DERRUBA_FILA	31
3.1.70 RQ_DERRUBA_ELEMENTO.....	32
3.1.71 RQ_ESTADO.....	32
3.1.72 RQ_ATZ_ETIQUETA	32
3.1.73 RQ_FINALIZA_SW	32
3.1.74 RQ_TRANSFERE_CHAMADA	32
3.1.75 RQ_TROCA_FILA_PRIOR	33
3.1.76 RQ_ELEMENTOS	33
3.1.77 ELEMENTOS	33
3.1.78 RQ_HORA_ATUAL.....	33
3.2 TABELA 2 - DESCRIÇÃO DE ERROS	34
3.2.1 SISTEMA_NAOAPTO	34
3.2.2 SEM_AUTORIZACAO	34

3.2.3 SEM_PARAMETROS	34
3.2.4 RAMAL_ERRADO	34
3.2.5 RAMAL_NAO_EXISTE.....	34
3.2.6 RAMAL_NAO_APTO.....	34
3.2.7 MSG_FALHA	35
3.2.8 MSG_NAO_EXISTE	35
3.2.9 PARAMETRO_INCORRETO	35
3.2.10 MAXIMO_RAMAL	35
3.2.11 TIMEOUT_RESPOSTA.....	35
3.2.12 NAOHA_TRONCO	35
3.2.13 NAOHA_CHAMADA	35
3.2.14 NAOHA_VAGA	35
3.2.15 NAO_EXECUTAVEL	36
3.3 TABELA 3 - INFORMAÇÃO DE LIGAÇÃO ORIGINADA	36
3.3.1 TIMEOUT_CHAMADA	36
3.3.2 ASSINANTE_OCUPADO	36
3.3.3 NUMERO_MUDOU	36
3.3.4 CONGESTIONAMENTO	36
3.3.5 NUMERO_CHAMADO_INVALIDO	36
3.3.6 ROTA_IMPOSSIVEL	36
3.3.7 CHAMADA_ATENDIDA	36
3.4 TABELA 4 - INFORMAÇÃO DE FALHAS.....	36
3.4.1 RAMAL_EM_USO	36
3.4.2 LIMITE_SWITCH	36
3.4.3 NAO_HA_PLACA.....	36
3.4.4 SEM_RESP_SISTEMA.....	36

1

Apresentação

Este manual tem como finalidade definir os protocolos de empacotamento de mensagens utilizados pelo software Integrador Call Center.

O Integrador Call Center é um software aplicativo fornecido pela Leucotron que deve ser executado em Sistemas Operacionais Windows NT/2K/XP. Esse software é o Switch de comunicação entre o PABX e o mundo externo, que traduz o protocolo proprietário das mensagens do PABX em um protocolo mais acessível a diversas linguagens de desenvolvimento, facilitando assim, a integração de softwares de Call Center do mercado.

O Integrador Call Center é um servidor TCP/IP que disponibiliza uma conexão em listening em uma porta configurável, onde clientes TCP/IP possam conectar-se para receber e enviar mensagens ao PABX. A porta padrão de comunicação é a "1085" que pode ser facilmente configurada.

Estes protocolos se referem à versão do Integrador CTI 1.0.0 ou superior.


2

Mensagens, Regras e Tabelas

Veja neste capítulo quais as mensagens geradas pelo Integrador Call Center e as regras referentes aos reports e requisições à central.

2.1 MENSAGENS

As mensagens geradas pelo Integrador Call Center serão identificadas por mnemônicos, sendo que essas mensagens são em formato TEXTO não havendo nenhum caractere inválido fora da tabela ASCII. Veja abaixo o formato dessas mensagens:

Código da Tarefa ou Evento
Número randômico ou sequencial com 5 caracteres obrigatoriamente que identifica um evento ou solicitação dentro do protocolo. O Integrador Call Center inicia esse número em 00001 e segue em sequência, ao chegar em 99999 o software reinicia a contagem.
 É interessante que a aplicação Call Center, que venha a comunicar-se com o Integrador, inicie essa contagem com uma folga, por exemplo em 50000.
Mnemônico da Mensagem
Indica a natureza da mensagem, que pode ser uma solicitação ao PABX, um evento de ramal, etc. (a Tabela 1 contém as definições de cada mnemônico).
Parâmetros
Cada Mnemônico pode ter um número específico de parâmetros cada qual com sua finalidade. Caso falte um parâmetro na mensagem de um Mnemônico, a mesma deve ser descartada e gerado uma mensagem de erro informando que houve falta ou falha de parâmetros. (As mensagens de erro estão definidas na Tabela 2).

Cada item da mensagem será separado pelo Caractere " | " (código 7C, em hexadecimal, ou 124, em decimal), todos os parâmetros também devem conter esse caractere para a sua separação.



Verificou-se que em conexões TCP-IP os pacotes podem ser enviados ao mesmo tempo ocasionando a união indesejada das mensagens. Para possibilitar a separação das mensagens está sendo inserido o caractere **0x0A** (carrier return) no fim de cada mensagem.

2.1.1 Exemplo de mensagem

Observe a seguir um exemplo de chamada recebida:

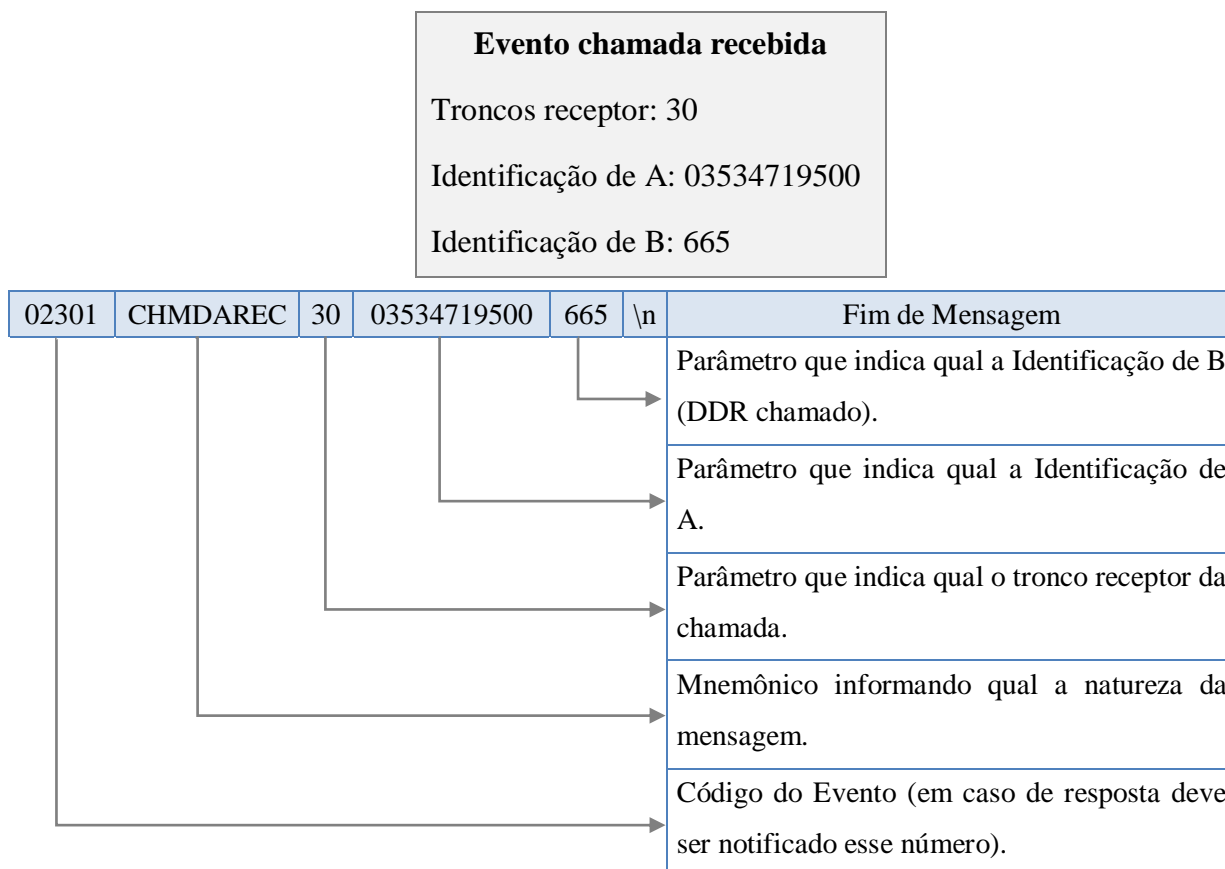


Figura 1 - Evento chamada recebida.

2.2 REGRAS

As mensagens referentes aos reports da central PABX não necessitam receber confirmação de recebimento, caso um report necessite ser respondido com algum evento, esse report será descrito na [Tabela 1](#). As mensagens referentes às requisições à central PABX devem ser confirmadas após a sua efetiva realização ou retornar mensagem de erro caso não seja possível realizar a operação.

Como a Leucotron possui seu próprio software de gerenciamento de ligações e aplicações complementares ao nosso Call Center, algumas mensagens são de uso exclusivo de tais aplicações, sendo assim, não há necessidade de implementação por empresas de integração. Essas mensagens serão identificadas para facilitar a interpretação do protocolo.

2.3 VISUALIZAÇÃO DAS MENSAGENS NOS LOGS DO INTEGRADOR CTI

As mensagens descritas neste manual e os exemplos fornecidos podem ser visualizados nos logs gerados pelo Integrador CTI. Para tal, é necessário configurar o registro de log para que este seja gerado em um arquivo (.txt) que pode ser aberto em um editor de texto.

Para habilitar a geração do arquivo de logs, abra o Integrador CTI e clique em “*Supervisão*”. Feito isso, será aberta a janela de configurações de supervisão. Na parte de configurações, marque a opção “*Gravar em arquivo*” e clique em sair. A Figura 2 ilustra este procedimento.

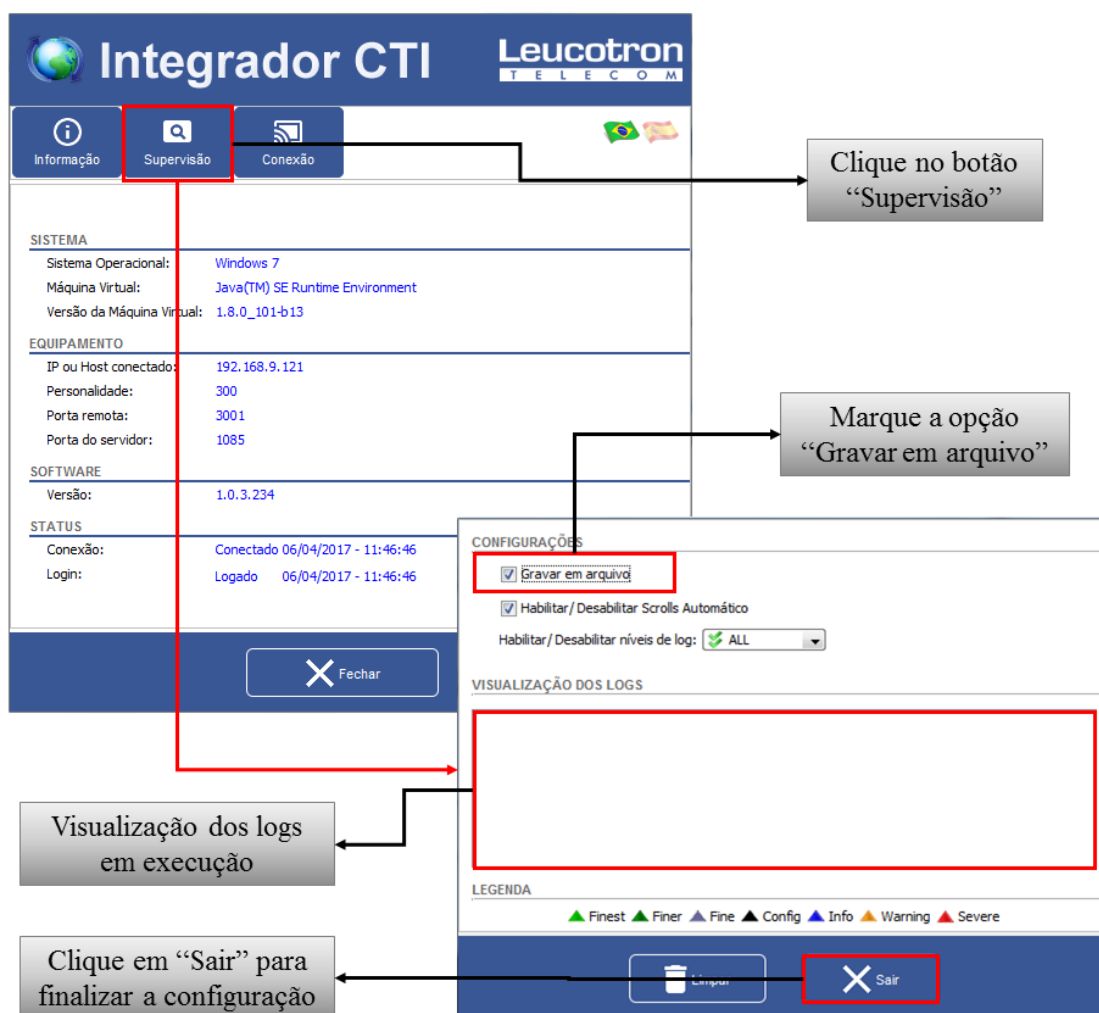


Figura 2 - Geração de logs Integrador CTI

Habilitado o registro de logs em arquivo, ao executar o Sistema Call Center e utilizar suas funcionalidades, será criado uma pasta de logs onde o arquivo será armazenado. O arquivo de log contém as mensagens conforme descrito no “[Capítulo 3 - Tabelas](#)”. O caminho para o diretório do arquivo será:

C:\Users\[NOME_DO_USUÁRIO]\leucotron\Integrador CTI\Logs



Os logs também poderão ser visualizados na janela de supervisão no momento de sua execução conforme indicado na Figura 2, porém não serão armazenados se a opção “*Gravar em arquivo*” não estiver marcada.

3

Tabelas

Este capítulo apresenta as tabelas referentes à descrição das mensagens e erros, informação de ligação originada e de falhas.

3.1 TABELA 1 - DESCRIÇÃO DAS MENSAGENS

3.1.1 MSG_SERVIDOR

Mensagem exclusiva. Mensagem utilizada pelos softwares Leucotron para rotear as mensagens entre os aplicativos da família Call Center.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Software de origem
Software de destino
Mnemônico da mensagem a ser encapsulada
Parâmetros da mensagem

3.1.2 MSG_CONFIRMADA

Mensagem de confirmação. Aplica-se a todo retorno de requisição feita pela Aplicação de Call Center ao Switch de Comutação que foi bem-sucedida. Eventualmente essa mensagem pode conter parâmetros contextuais à mensagem de solicitação que a gerou, caso isso ocorra a mensagem originadora da confirmação conterá os dados de resposta especificados.

Código da requisição que gerou a resposta
Mnemônico da mensagem
Início da sequência de resposta dependendo da solicitação.

Exemplo:

50143|MSG_CONFIRMADA| - (Mensagem de confirmação sem parâmetros)

50001|MSG_CONFIRMADA|70|NAO|ISION|true|true| (Mensagem de confirmação de [LOGIN_CALLCENTER](#))

3.1.3 MSG_ERRO

Mensagem de erro. Aplica-se a todo retorno de requisição feita pela Aplicação de Call Center ao Switch de Comutação que não obteve sucesso.

Código do Evento a ser negado com erro
Mnemônico da mensagem
Código do Erro (descrito na Tabela 2)

3.1.4 MSG_REFRESH_GRUPO

Mensagem exclusiva. Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento informando aos Supervisores as novas informações de um Grupo de Atendimento.

Código do Evento

Mnemônico da mensagem
Identificação do Grupo
Tempo acumulado de ocupação
Quantidade de chamadas atendidas
Quantidade de chamadas desistentes
Quantidades de chamadas em curso
Quantidade de chamadas em fila

3.1.5 MSG_REFRESH_CAMPANHA

Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento informando aos Supervisores as novas informações da campanha ativa.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Licença do Dialer
Estrutura da campanha

3.1.6 MSG_VINCULO_CAMPANHA

Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento informando aos Supervisores as novas informações da campanha ativa.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Identificador da Posição de Atendimento
Vínculo entre contato e campanha

3.1.7 MSG_ATUALIZA_BASE

Mensagem exclusiva. Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento ou pelos Supervisores informando que a base de dados deve ser recarregada.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem

3.1.8 MSG_EXCLUI_PROCESSO

Mensagem exclusiva. Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento informando aos Supervisores a exclusão de Processos.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Identificação do Processo

3.1.9 MSG_INFO_PROCESSO

Mensagem exclusiva. Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento informando aos Supervisores as novas informações de Processos.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Identificação do Processo
Tipo do Processo
Hora Inicio
Tronco
Identificador do Grupo de Atendimento
Identificador do Atendente
Identificação de A
Comentário da chamada
Tipo de processo
Protocolo do processo
Contato da chamada

3.1.10 MSG_INFO_CONEXAO

Mensagem gerada pelo Switch para todos os softwares informando que uma aplicação se conectou ou desconectou-se do sistema.

Código do Evento	
Mnemônico da mensagem	
Tipo Aplicação	
Evento conexão	Conectado
	Desconectado
Endereço IP da conexão	

Exemplo:

00036|MSG_INFO_CONEXAO|OPERACAO|CONECTADO|/192.168.9.121:50760|

(Aplicação conectada no endereço 192.168.9.121)

3.1.11 MSG_REFRESH_POSICAO

Mensagem exclusiva. Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento informando aos Supervisores as novas informações de uma posição de atendimento.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Identificador do Atendente
Número do Ramal

Estado Operação	
Estado Ocupação	
Identificação de A Atual	
Tronco ou ramal em conversação	
Grupo ao qual a chamada pertence	
Tempo de início de login	
Tempo de início de parada	
Tempo de início de ocupação	
Tempo de início de parada produtiva	
Número de chamadas atendidas	
Tempo acumulado de login	
Tempo acumulado de ocupação	
Tempo acumulado de parada	
Tempo acumulado de parada produtiva	
Natureza Ocupação	
Vago	
Estado de ocupação contextual	
Protocolo da chamada	
Tipo do processo	RECEPTIVO
	ATIVO
Nome do contato	
Motivo de parada	

3.1.12 MSG_ATUALIZA_HORA

Mensagem exclusiva. Mensagem gerada pelo software Gerenciador de Atendimento para informar a hora atual do micro onde a aplicação está rodando.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Hora Atual

3.1.13 MSG_SOLICITA_RQ

Mensagem exclusiva. Mensagem gerada pelo Supervisor fazendo alguma solicitação ao Gerenciador de Atendimento.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Mnemônico da solicitação a ser feita
Identificador do atendente ou processo que deve receber a atuação
Parâmetro contextual a solicitação

3.1.14 MSG_INFO_DESISTENTE

Mensagem exclusiva. Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento informando aos Supervisores as novas informações de Ligações Desistentes.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Data e Hora da Desistência
Tempo de duração da chamada antes da desistência
Identificador do Grupo
Identificação de A da chamada

3.1.15 MSG_ALERTA_FILA

Mensagem exclusiva. Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento informando aos Supervisores que houve um alerta de ligação em fila.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Ativa ou desativar o alerta
Identificador do grupo de atendimento que está em alerta

3.1.16 MSG_MENSAGEM_TELA

Mensagem gerada pelo supervisor ou gerenciador para ser exibida na tela do atendente.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Identificador do atendente (-1 todos podem exibir na tela)
Mensagem

3.1.17 MSG_NOTIFICAÇÃO

Mensagem gerada pelo Gerenciador de Atendimento informando aos Supervisores que houve uma notificação.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Tipo
Índice contextual (Identificador do grupo ou atendente)

3.1.18 LOGIN_CALLCENTER

Mensagem de Login da Aplicação de Call Center. Aplica-se no momento em que uma aplicação quer inicializar a monitoração da Central PABX Leucotron. A partir desse momento o Switch de Comutação estará apto a responder ao requerimento da Aplicação, bem como reportar eventos do PABX. Essa mensagem deve ser confirmada ou negada pelo Switch de Comutação.



Se uma aplicação conectar-se ao Integrador Call Center e não enviar essa mensagem em 5 segundos, o Integrador Call Center não aceitará mais nenhuma mensagem vindas desse software nem reportará nenhum evento.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Nome do software apenas informativo
Versão do software apenas informativo

Confirmação:

Código do Evento de solicitação	
Mnemônico da mensagem	
Categoria de licença da Chave de Proteção	
Status do Serviço Noturno:	SIM: ativado NAO: desativado
Informa se o equipamento é ACTIVE ou ISION	
Informa se existe licença de discador no ISION	

Exemplo:

50001|LOGIN_CALLCENTER|Módulo Gerenciador de Atendimento|4.3.1.1150|

(Mensagem de login do módulo Gerenciador de Atendimento)

50001|MSG_CONFIRMADA|70|NAO|ISION|true|true| *(Confirmação de login)*

3.1.19 LOGOFF_CALLCENTER

Mensagem de Logoff da Aplicação de Call Center. Aplica-se no momento em que a aplicação quer encerrar a monitoração da Central PABX Leucotron. Essa mensagem deve ser confirmada pelo Switch de Comutação.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Nome do software apenas informativo

3.1.120 CADASTRO_SUPERVISOR

Mensagem exclusiva. Mensagem que indica o cadastramento de um Supervisor de Mensagens. Nesse caso é um FUMAÇA (software de debug das mensagens fornecido pela Leucotron) para monitorar as mensagens do protocolo.

Código do Evento
Mnemônico da Mensagem
Nome do software

<u>Confirmação:</u>	Versão do software para controle
	Código do Evento
	Mnemônico da Mensagem
	Nome do Protocolo utilizado

3.1.21 CADASTRO_CONVERTOR

Mensagem exclusiva. Mensagem que indica o cadastramento de um Conversor de Protocolo para o Microsiga.

<u>Confirmação:</u>	Código do Evento
	Mnemônico da Mensagem
	Nome do software
	Versão do software para controle

Código do Evento
Mnemônico da Mensagem
Código da categoria da Chave de Proteção

3.1.22 CADASTRO_RELATORIO

Mensagem exclusiva. Mensagem que indica o cadastramento de um Módulo Relatório.

<u>Confirmação:</u>	Código do Evento
	Mnemônico da Mensagem
	Nome do software
	Versão do software para controle

Código do Evento
Mnemônico da Mensagem
Código da categoria da Chave de Proteção

3.1.23 CADASTRO_SUPERCALL

Mensagem exclusiva. Mensagem que indica o cadastramento de um Módulo Supervisão do Call Center.

<u>Confirmação:</u>	Código do Evento
	Mnemônico da Mensagem
	Nome do software
	Versão do software para controle

Código do Evento

Mnemônico da Mensagem
Código da categoria da Chave de Proteção

Exemplo:

50001|CADASTRO_SUPERCALL|Módulo Supervisor Call Center|4.3.1.1149| (*Mensagem de cadastro do módulo supervisor*)

50001|MSG_CONFIRMADA|70|NAO|ISION| (*Confirmação*)

3.1.24 CADASTRO_OPERACAO_PA

Mensagem exclusiva. Mensagem que indica o cadastramento de um Módulo de Operação de P.A (Posição de Atendimento).

Código do Evento
Mnemônico da Mensagem
Nome do software
Versão do software para controle

Confirmação:

Código do Evento
Mnemônico da Mensagem
Código da categoria da Chave de Proteção

Exemplo:

00001|CADASTRO_OPERACAO_PA|Atendente Call Center|null|1 (*Cadastro PA*)

00001|MSG_CONFIRMADA|70|NAO|ISION| (*Confirmação*)

3.1.25 STATUS_CHMDA_ORIGINADA

Mensagem espontânea gerada pelo Switch de Comutação informando o status da ligação originada por um determinado ramal.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal originador da chamada
Status da chamada (Descrito na Tabela 4)

3.1.26 LOGIN_RAMAL

Mensagem de Login de P.A. (Posição de Atendimento). Deve ser gerada pela Aplicação Call Center com intuito de informar ao switch de comutação que passe a informar as mensagens referente ao ramal da P.A. logada. A mensagem requer confirmação do Switch de Comutação.

Código do Evento		
Mnemônico da mensagem		
Número do ramal a ser logado		
Nome do Agente (máximo 10 caracteres)		
Categoria de apresentação do ramal		
Atualiza nome	NÃO	Não atualiza
	SIM	Atualiza
Limpa programações	NÃO	Não limpa
	SIM	Limpa
Inibe Toque do Ramal	NÃO	Com toque
	SIM	Sem toque
Break de Corrente (Alimentação)	NÃO	Sem break
	SIM	Com break

Exemplo:

50008|LOGIN_RAMAL|302|LUIZ|RAMAL_NORMAL|NAO|NAO|NAO|NAO| (*Login do usuário LUIZ no ramal 302*)

50008|MSG_CONFIRMADA| (*Confirmação*)

3.1.27 LOGOFF_RAMAL

Mensagem de logoff de P.A (Posição de Atendimento). Aplica-se ao Call Center no momento que não for mais necessário monitorar uma posição de ramal. Ao receber essa mensagem o Switch de Comutação não enviará mais eventos sobre a posição de ramal especificada.

O login de P.A. será controlado pelo número de licenças contida em chave de proteção. Contudo, ao fazer o logoff da P.A., ela ainda fica registrada como posição consumidora de licença até que o Switch seja inicializado. A mensagem requer confirmação do Switch de Comutação.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a ser retirado

Exemplo:

50226|LOGOFF_RAMAL|302| (*Mensagem de logoff do ramal 302*)

50226|MSG_CONFIRMADA| (*Confirmação do logoff*)

3.1.28 ESTADO_RAMAL

Mensagem espontânea gerada pelo Switch de Comutação informando que um determinado ramal que está logado mudou seu estado. Essa mesma mensagem é utilizada para resposta do RQ_ESTADO para um ramal.

Código do Evento			
Mnemônico da mensagem			
Número do ramal que mudou de estado			
Nome do ramal configurado no PABX			
Novo estado do ramal	Livre	Ocupado	Espera
	Estacionado	Chamando	Desconhecido
	Retornado	Desligado	Bloqueado

Subestado do ramal	Nada	Terminal
	Ausente	ChamaExterna
	Manutenção	Encaminhando
	Repouso	Atendido
	Idle	NumOcupado
	ChamaInterna	SendoChamado
	EmConversacao	NumInvalido
	NaEspera	AutoAtendimento
	ColocouEmEspera	Conferencia
	IntrcEsp	Indisponivel
Número do Elemento contextual ao ESTADO (Ramal ou tronco)		
Tipo do Elemento indicado acima	EXTERNO	
	INTERNO	
Identificação (BINA) em caso de EXTERNO ou NOME do ramal em caso de INTERNO		
Protocolo gerado pela chamada no ISION		

Exemplo:

00040|ESTADO_RAMAL|302|302|Livre|Repouso||Não||| (Ramal livre em repouso)

00039|ESTADO_RAMAL|302|302|Livre|Ausente||Não||| (Ramal livre ausente)

00086|ESTADO_RAMAL|302|302|Ocupado|Ocioso||Não||| (Ramal ocupado ocioso)

00088|ESTADO_RAMAL|302|302|Ocupado|Discando||Não||| (Ramal ocupado discando)

00062|ESTADO_RAMAL|302|302|Ocupado|SendoChamado|t010|EXTERNO|34719600|2
017043700466204| (Ramal ocupado recebendo ligação externa do número 34719600)

00067|ESTADO_RAMAL|302|302|Ocupado|EmConversacao|t010|EXTERNO|34719600|2
017043700466204| (Ramal ocupado em conversação com o número externo 34719600)

3.1.29 ESTADO_TRONCO

Mensagem espontânea gerada pelo Switch de Comutação ou em resposta a um [RQ_ESTADO](#) direcionado para um tronco do sistema.

Código do Evento	
Mnemônico da mensagem	
Número do tronco solicitado	
Nome do tronco configurado no PABX	
Estado do Tronco – Segue os mesmos parâmetros do RAMAL	
Subestado do Tronco – Segue os mesmos parâmetros do RAMAL ou em caso de estacionado vem o número da vaga	
Número do elemento referenciado ao estado	
Tipo do Elemento indicado acima	INTERNO -Ramal
	EXTERNO - Tronco
Identificação (BINA) em caso de EXTERNO ou NOME do ramal em caso de INTERNO	
Protocolo gerado pela chamada no ISION	

Exemplo:

00024|ESTADO_TRONCO|t009||Livre|Repouso||Não|| (Tronco livre em repouso)

00046|ESTADO_TRONCO|t010|34719600|Ocupado|Discando|300|INTERNO|CALLCENTER|2017043700465724| (Tronco ocupado discando interno)

3.1.30 INFO_TRANSFERENCIA

Mensagem gerada pelo Switch de Comutação informando que um ramal realizou uma transferência.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal originador da chamada
Número do Elemento (Tronco ou Ramal) envolvido na transferência
Número do Elemento (Tronco ou Ramal) envolvido na transferência
Número do Elemento (Tronco ou Ramal) envolvido na transferência



Essa mensagem é somente referência, pois o [ESTADO_RAMAL](#) irá complementá-la para dizer quem está em conversação com quem .

3.1.31 RESET_SISTEMA

Aplica-se quando o PABX foi resetado e a Aplicação Call Center deve notificar os agentes que não será possível fazer nenhuma ação até que o sistema retorne.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem

3.1.32 CHAMADA_CALLCENTER

Com essa mensagem o Switch de Comutação informa que está chegando uma chamada externa à Aplicação de Call Center. Essa mensagem é muito importante pois a Aplicação deverá informar, através de uma requisição, o que deve ser feito com essa chamada, para isso utiliza-se o Código do Evento.

Código do Evento	
Mnemônico da mensagem	
Elemento que está chamando	
Tipo de chamada	INTERNA
	EXTERNA
Identificação de A (BINA) (somente em caso de externa)	
Identificação de B (DDR chamado) (somente em caso de externa)	
Etiqueta do elemento chamador (somente em caso de externa)	
Elemento físico que recebeu a chamada (O ramal de operação do Integrador Call Center)	
Informa o tipo da chamada ATIVO ou RECEPTIVO	
Informa o protocolo gerado pela chamada no ISION	

Exemplo:

00055|CHAMADA_CALLCENTER|t010|EXTERNO|34719600|300|34719600|300|RECEPTIVO|2017043700466204||2017043700466204| (*Call Center recebendo uma chamada externa do número 34719600 com protocolo 2017043700466204*)

3.1.33 CHAMADA_CALLCENTER_CANCELADA

Com essa mensagem o Switch de Comutação informa que uma chamada já notificada foi cancelada.

Código do Evento que foi cancelado
Mnemônico da mensagem
Elemento que suspendeu a chamada
Identificação da chamada
Protocolo gerado pela chamada no ISION

Exemplo:

00155|CHAMADA_CALLCENTER_CANCELADA|t010|34719600|2017043700551897||

(Chamada cancelada)

3.1.34 MSG_SISTEMA_PARADO

Aplica-se quando o PABX não está mais enviando nenhum comando aos softwares.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem

3.1.35 MSG_FALHA

Aplica-se quando processo de inicialização do Switch não pode ser completado.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Motivo da falha (Tabela 4)

3.1.36 MSG_ALERTA

Aplica-se quando ocorre um evento na aplicação Call Center que mereça uma atenção especial.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Descrição do Alerta

3.1.37 MSG_LOG

Quando uma aplicação Call Center estiver com o status de geração de log ativada essa mensagem será gerada em pontos estratégicos do software para que possam ser analisadas. Toda aplicação que necessitar de debug deve utilizar essa mensagem para ser vista no software Fumaça.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Aplicação que gerou o Log
Parâmetros da Mensagem (quantos forem necessários para análise)

3.1.38 SISTEMA_ESTAVEL

Aplica-se quando a inicialização do PABX foi completada. A aplicação Call Center deve fazer Login das posições de Atendimento novamente.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem

Exemplo:

00002|SISTEMA_ESTAVEL| (*Mensagem Sistema estável*)

3.1.39 ACIONA_SERVICO

Aplica-se quando um determinado ramal acionou o código de Telesserviço do PABX.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal que acionou o serviço
Código discado no Telesserviço

3.1.40 CONFIRMA_SERVICO

Aplica-se quando um determinado ramal acionou o código de Telesserviço do PABX e a aplicação Call Center deseja confirmar a operação.

Código do Evento		
Mnemônico da mensagem		
Código do Evento de ACIONA_SERVICO		
Número do ramal que acionou o serviço		
Tipo de Confirmação	SIM	Ramal recebe tom de confirmação
	NÃO	Ramal recebe tom de erro

3.1.41 SERVIÇO_NOTURNO

Mensagem espontânea gerada pelo Switch de Comutação informando o status do serviço noturno do sistema PABX.

Código do Evento		
Mnemônico da mensagem		
Código do Evento de ACIONA_SERVICO		
Status	SIM	Ativado
	NÃO	Desativado

3.1.42 RQ_CHAVE_PABX

Requisição feita ao Switch para que seja enviado a Chave do PABX.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem

3.1.43 CHAVE_PABX

Resposta ao [RQ_CHAVE_PABX](#) onde será enviado a Chave do PABX atualmente conectado.

Código do Evento de requisição
Mnemônico da mensagem

Chave do PABX

3.1.44 RQ_ALTERNA_CHAMADA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que o Agente alterne entre duas chamadas que eventualmente estão sobre ele (após o duplo atendimento). Essa mensagem requer confirmação do Switch de Comutação.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando

3.1.45 RQ_ATENDE_CHAMADA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que uma chamada seja atendida. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do Ramal que deve atender a chamada
Código do Evento de CHAMADA_CALLCENTER

Exemplo:

50011|RQ_ATENDE_CHAMADA|302|00038| (*Mensagem para que o ramal 302 atenda a chamada*)

50011|MSG_CONFIRMADA| (*Confirmação*)

3.1.46 RQ_RETOMA_CHAMADA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que uma chamada seja retomada de volta para ele. Isso é utilizado quando uma ligação foi destinada a um ramal através da mensagem [RQ_ATENDE_CHAMADA](#) e o ramal não atendeu. Assim a chamada deve ser retornada ao switch para que seja criado um novo processo.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do tronco a ser retomado

3.1.47 RQ_CALLBACK

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal ative o retorno automático de ligação (Call Back) sobre um outro ramal. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem

Número do ramal a receber o comando

3.1.49 RQ_INTERCALA_TR

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal intercale outro ramal, mas com intervenção (INTERCALAÇÃO DE TREINAMENTO). Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando
Número do ramal a ser intercalado

3.1.50 RQ_RAMAL_GANCHO

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal volte ao gancho. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento		
Mnemônico da mensagem		
Número do ramal a receber o comando		
Estado gancho	SIM	Volta para o gancho
	NÃO	Sai do gancho

Exemplo:

50092|RQ_RAMAL_GANCHO|302|SIM| (Colocar ramal 302 no gancho)

50092|MSG_CONFIRMADA| (Confirmação)

3.1.51 RQ_CONFERENCIA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que seja feita uma conferência entre todos os elementos envolvidos em uma ligação. Aplica-se quando um ramal já estiver com uma linha e outro ramal em espera e desejar fechar uma conferência entre os elementos.

Cabe a Aplicação Call Center efetuar as ligações e gerenciar as esperas para que depois seja realmente efetuada a conferência. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando

3.1.52 RQ_CHAMADA_INTERNA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal em conversação faça uma consulta a outro ramal. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando
Número do ramal a ser chamado

3.1.53 RQ_TRANSFERE

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal em conversação faça uma transferência a outro ramal. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando

3.1.54 RQ_ESPERA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal em conversação coloque a ligação em espera. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando

3.1.55 RQ_RETORNO_ESPERA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal retorne a ligação que está em espera. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando

3.1.56 RQ_ESTACIONA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal estacione a ligação em que ele está. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando
Número da Vaga de Estacionamento (01 a 99)

3.1.57 RQ_RETORNO_ESTACIONA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal retire a ligação do estacionamento. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem

Número do ramal a receber o comando
Número da Vaga de Estacionamento (01 a 99)

3.1.58 RQ_ATIVA_MUTE

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal em conversação ative o mute. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando

3.1.59 RQ_DESATIVA_MUTE

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal em conversação desative o mute. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando

3.1.60 RQ_CHAMADA_EXTERNA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um ramal faça uma ligação externa. Essa mensagem requer confirmação do Switch.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando
Número a ser discado

Exemplo:

50010|RQ_CHAMADA_EXTERNA|302|34719600| (*Ramal 302 realizando uma chamada externa para o número 34719600*)

50010|MSG_CONFIRMADA| (*Confirmação*)

3.1.61 RQ_TOMA_TRONCO

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um determinado ramal tenha acesso a uma linha tronco.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando
Número do tronco

3.1.62 RQ_LIBERA_TRONCO

Requisição feita ao Switch de Comutação para que o tronco seja liberado.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal a receber o comando

3.1.63 RQ_POE_FILA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que uma chamada externa seja colocada na fila de atendimento. Essa mensagem é normalmente utilizada para ligações que ainda não foram atendidas no sistema (Ligações de Evento CHAMADA_CALLCENTER).

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Fila que deve ser utilizada (0 a 9)
Código do Evento de CHAMADA_CALLCENTER
Música em Retenção que será utilizada (0 a 8)

Confirmação:

Código do Evento originador
Mnemônico da mensagem
Código do Evento de CHAMADA_CALLCENTER
Número do tronco que foi colocado na FILA
Identificação de A se houver
Identificação de B se houver

Exemplo:

50138|RQ_POE_FILA|0|00055|0| (*Colocar chamada na fila 0*)

50138|MSG_CONFIRMADA|00055|t010|34719600|300|0|1| (*Confirmação*)

3.1.64 RQ_POE_TRFILA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que uma chamada externa seja colocada na fila de atendimento. Essa mensagem é normalmente utilizada para ligações que já estão em conversação e necessitam ser colocadas em fila, podendo ser recuperadas posteriormente.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Fila que deve ser utilizada (0 a 9)
Tronco a ser colocado em fila
Música em Retenção que será utilizada (0 a 8)

Confirmação:

Código do Evento originador
Mnemônico da mensagem
Número do tronco que foi colocado na FILA
Identificação de A se houver
Identificação de B se houver

3.1.65 RQ_TIRA_FILA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que uma chamada externa seja retirada da fila de atendimento.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do ramal que deve atender a chamada
Fila na qual deve ser retirada a chamada (0 a 9)

Confirmação:

Código do Evento requisitado
Mnemônico da mensagem
Número do tronco que foi colocado na FILA
Identificação de A se houver
Identificação de B se houver

Exemplo:

50149|RQ_TIRA_FILA|302|0| (*Retirar chamada da fila 0 para ser atendida pelo ramal 302*)

50149|MSG_CONFIRMADA|t010|34719600|300|0|0| (*Confirmação com identificação do número em fila (se houver)*)

3.1.66 RQ_TROCA_FILA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que uma chamada externa seja retirada de uma fila de atendimento e passado para outra.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Fila na qual deve ser retirada a chamada
Fila na qual deve ser colocada a chamada

3.1.67 RQ_FURA_FILA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que uma chamada externa seja colocada como primeira posição da fila.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Fila que deve ser furada (0 a 9)
Número do evento de CHAMADA_CALLCENTER que entrou em fila

3.1.68 RQ_INFO_FILA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que seja informada qual a próxima ligação que será retirada da fila.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Fila que deve ser informada (0 a 9)

Confirmação:

Código do Evento que gerou a requisição		
Mnemônico da mensagem	MSG_CONFIRMADA	Caso haja Ligação em fila
	MSG_ERRO	Caso não haja Ligação em fila
Código do evento da chamada que está em fila		
Nº do elemento que está em fila		
Identificação de A		
Ligação Prioritária	SIM	
	NÃO	

Exemplo:

50148|RQ_INFO_FILA|0| (*Consultar fila 0*)

50148|MSG_CONFIRMADA|00055|t010|34719600|NAO|0|1| (*Confirmação com os dados da ligação em fila*)

3.1.69 RQ_DERRUBA_FILA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que uma chamada externa seja retirada da fila de atendimento e desconectada.

Código do Evento	
Mnemônico da mensagem	
Fila na qual deve ser retirada a chamada (0 a 9)	
FLAG para indicar se o elemento deve ser desligado ou apenas retirado de fila	SIM - derruba elemento
	NÃO - apenas retirar da fila

3.1.70 RQ_DERRUBA_ELEMENTO

Requisição feita ao Switch de Comutação para que um elemento seja desligado, seja ele tronco ou ramal.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do elemento

3.1.71 RQ_ESTADO

Requisição feita ao Switch de Comutação para que seja enviada uma mensagem indicando o estado atual de ocupação do elemento solicitado. Esse elemento pode ser um tronco ou um ramal. A mensagem de retorno para essa mensagem vai ser ESTADO_RAMAL para ramal e ESTADO_TRONCO para tronco.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do elemento solicitado

Exemplo:

50156|RQ_ESTADO|302|| (*Consulta do estado do ramal 302*)

50156|MSG_CONFIRMADA| (*Confirmação*)

3.1.72 RQ_ATZ_ETIQUETA

Requisição feita ao Switch de Comutação para que seja atualizada a etiqueta de um determinado elemento, na maioria dos casos troncos externos.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Número do elemento
Nova etiqueta

3.1.73 RQ_FINALIZA_SW

Requisição feita a aplicação para que seja finalizada.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Texto para motivo da finalização

3.1.74 RQ_TRANSFERE_CHAMADA

Requisição feita para que o Integrador para que retome uma chamada, disque um determinado número e faça a transferência. Pode ser discado qualquer número do plano de numeração.

Código do Evento

Mnemônico da mensagem
Identificação do elemento da chamada (tronco ou ramal)
Número do plano de numeração a ser discado

3.1.75 RQ_TROCA_FILA_PRIOR

Requisição feita ao switch para que uma ligação de uma fila prioritária seja colocada em outra fila prioritária.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Fila que deve ser retirada (0 a 9)
Número do evento de CHAMADA CALLCENTER que entrou em fila
Nova fila prioritária que deve receber a chamada (0 a 9)

3.1.76 RQ_ELEMENTOS

Requisição feita ao integrador para que todos os elementos sejam enviados.

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Parâmetro de segurança

3.1.77 ELEMENTOS

Resposta ao [RQ_ELEMENTOS](#).

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Total de elementos
Posição enviada
Número de acesso
Nome do elemento
Estado do elemento
Subestado do elemento
Número de acesso contextual ao estado
Nome contextual ao estado
Natureza do elemento
INTERNO
EXTERNO
E-mail do elemento se existir

3.1.78 RQ_HORA_ATUAL

Requisição feita ao integrador para que informe sua data e hora

Código do Evento
Mnemônico da mensagem
Aplicação que está solicitando

IP da máquina de origem
Complemento: Número do ramal em caso de Software de Operação

Exemplo:

00011|RQ_HORA_ATUAL|OPERADOR|192.168.9.121|302| (*Consulta hora atual do operador do ramal 302*)

00011|MSG_CONFIRMADA|06/04/2017 10:55:23| (*Confirmação com a data e hora atual*)

3.2 TABELA 2 - DESCRIÇÃO DE ERROS

3.2.1 SISTEMA_NAOAPTO	
Aplica-se quando Call Center tentar logar-se no sistema e a inicialização não foi completada. Isso vale para Login de P.A.	
Ação	Tentar novamente

3.2.2 SEM_AUTORIZACAO	
Aplica-se quando Call Center tentar logar-se no sistema e não há autorização no sistema para esse tipo de aplicação. Essa mensagem de erro pode ser gerada para Login de P.A. caso o número de posições já tenha sido atingido.	
Ação	Abortar inicialização

3.2.3 SEM_PARAMETROS	
Aplica-se quando uma mensagem de requerimento chegou ao Switch de Comutação faltando parâmetros.	
Ação	Reenviar mensagem com novo Código de Evento.

3.2.4 RAMAL_ERRADO	
Aplica-se quando uma mensagem de requerimento chegou ao Switch de Comutação e foi solicitada para um ramal que não está logado.	
Ação	Verificar se ramal está logado

3.2.5 RAMAL_NAO_EXISTE	
Aplica-se quando uma mensagem de requerimento chegou ao Switch de Comutação e foi solicitada para um ramal que não existe no PABX.	

3.2.6 RAMAL_NAO_APTO	
Aplica-se quando uma mensagem de requerimento chegou ao Switch de Comutação e foi solicitada para um ramal que não está com status apto a receber comando.	

3.2.7 MSG_FALHA

Aplica-se quando uma mensagem de requerimento não pode ser executada devido a status errado de ramal.

Ação	Abortar ação
------	--------------

3.2.8 MSG_NAO_EXISTE

Aplica-se quando uma mensagem que não existe chegou ao Switch.

Ação	Não será tomada nenhuma ação no Switch.
------	---

3.2.9 PARAMETRO_INCORRETO

Aplica-se quando uma mensagem chegou com parâmetro incorreto.

Ação	Repetir a mensagem corrigindo parâmetro.
------	--

3.2.10 MAXIMO_RAMAL

Aplica-se quando a Aplicação Call Center tentou logar uma posição de ramal, mas já está no máximo de ramais permitidos para o Switch.

Ação	Cancelar cadastro de P.A.
------	---------------------------

3.2.11 TIMEOUT_RESPOSTA

Aplica-se quando uma mensagem necessita de uma resposta para indicar que o processo solicitado foi concluído ou quando uma mensagem necessita de uma resposta para que seja tomada uma ação. Caso essa resposta não venha, será gerada a mensagem de erro com esse parâmetro.

Ação	Abandonar processo referente ao código ou repetir a mensagem.
------	---

3.2.12 NAOHA_TRONCO

Aplica-se quando a aplicação Call Center requer uma ligação externa e não há tronco para executar o comando.

Ação	Abandonar discagem e tentar novamente mais tarde.
------	---

3.2.13 NAOHA_CHAMADA

Aplica-se quando a aplicação Call Center requer o atendimento de uma ligação externa que não está mais em processo.

Ação	Descartar ligação
------	-------------------

3.2.14 NAOHA_VAGA

Aplica-se quando a aplicação Call Center tentou enfileirar uma chamada através do

[RQ_POE_FILA](#) e não há mais vagas.

Ação Aguardar liberação de vaga

3.2.15 NÃO_EXECUTAVEL

Aplica-se quando a aplicação Call Center requer o atendimento de uma ligação externa que não está mais em processo.

Ação Descartar ligação

3.3 TABELA 3 - INFORMAÇÃO DE LIGAÇÃO ORIGINADA

3.3.1 TIMEOUT_CHAMADA

Aplica-se quando uma ligação termina por Time Out.

3.3.2 ASSINANTE_OCUPADO

Aplica-se quando o assinante chamado está ocupado

3.3.3 NUMERO_MUDOU

Aplica-se quando o número chamado se mudou.

3.3.4 CONGESTIONAMENTO

Aplica-se quando a rede externa está congestionada.

3.3.5 NUMERO_CHAMADO_INVALIDO

Aplica-se quando o número discado é inválido.

3.3.6 ROTA_IMPOSSIVEL

Aplica-se quando não foi possível acessar rota externa.

3.3.7 CHAMADA_ATENDIDA

Aplica-se quando a chamada originada foi atendida.

3.4 TABELA 4 - INFORMAÇÃO DE FALHAS

3.4.1 RAMAL_EM_USO

Aplica-se quando uma ligação termina por Time Out.

3.4.2 LIMITE_SWITCH

Aplica-se quando o assinante chamado está ocupado

3.4.3 NAO_HA_PLACA

Aplica-se quando o número chamado se mudou.

3.4.4 SEM_RESP_SISTEMA

Aplica-se quando a rede externa está congestionada.

As especificações descritas neste manual estão sujeitas a alterações sem prévio aviso, devido aos contínuos aperfeiçoamentos dos produtos e serviços.



Leucotron Equipamentos Ltda.

CNPJ: 18.149.211/0001-56

Insc. est.: 596.417.174.0002

Rua Jorge Dionísio Barbosa, 312, Boa Vista

Sta. Rita do Sapucaí - MG

CEP: 37.540-000

SAC BRASIL: 0800 035 8000

sac@leucotron.com.br

www.leucotron.com.br

PRODUTO HOMOLOGADO PELA



Leucotron

T E L E C O M

Para cada necessidade, uma solução.