

# Telefonia

## Primeiros passos para entrar na fila

Procedimento Operacional Padrão - SOP

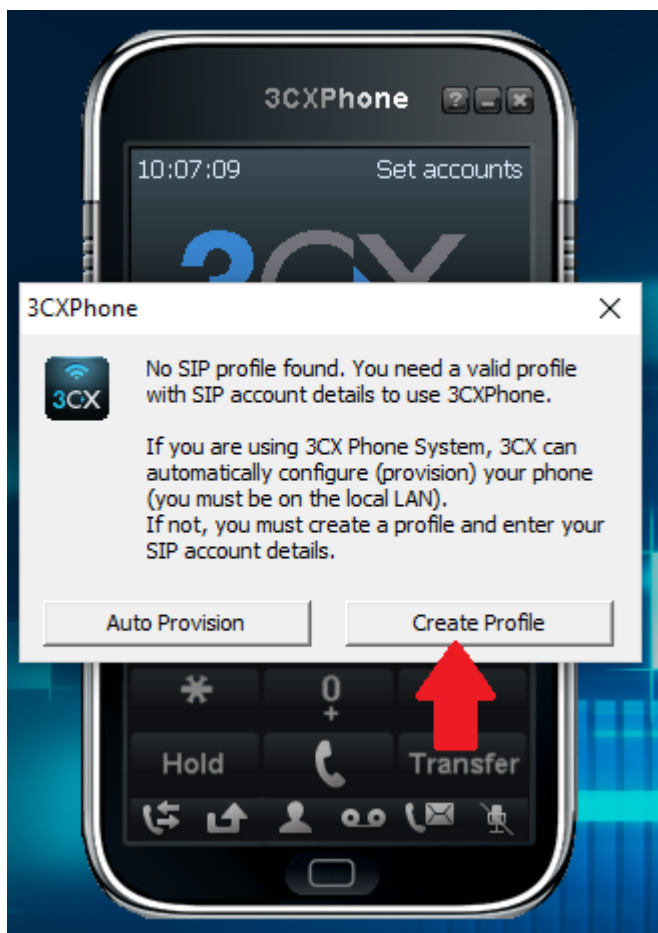
SUPORTE TÉCNICO

### Introdução

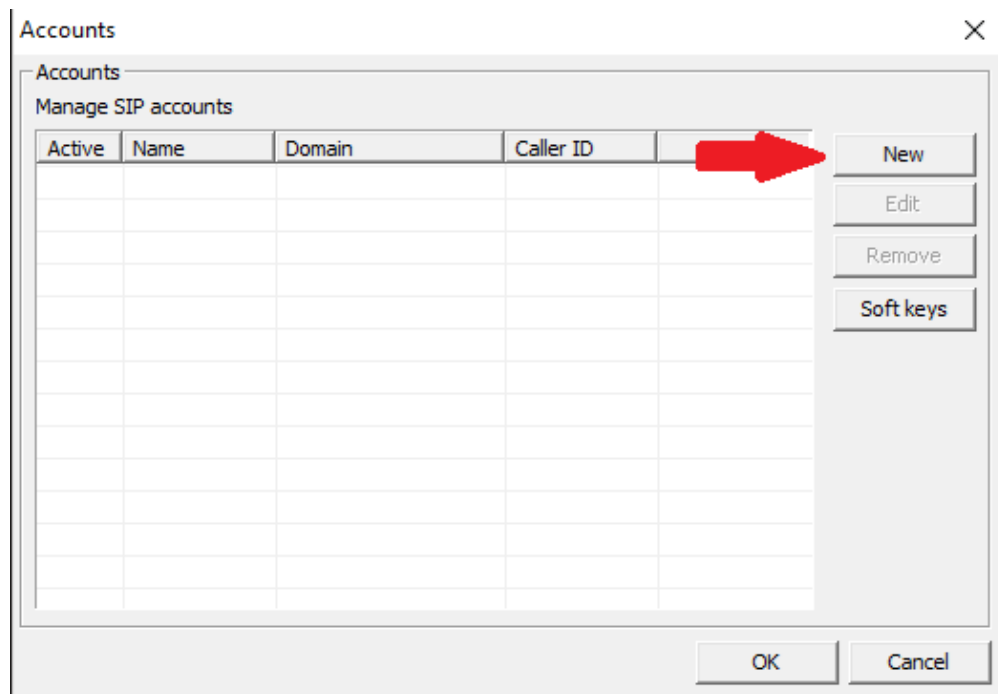
Este manual serve para auxiliar o analista a realizar o primeiro acesso a fila do telefone do Suporte Técnico.

## 1. Instalação e configuração do 3cxPhone

**1.1** - [Clique aqui](#) para baixar o 3cxPhone no computador. Instale o 3CXPhone, após a instalação abra o programa e clique em **Create Profile**.



**1.2** - Na próxima tela, clique em **New** para criar um novo cadastro.



**1.3** - Na próxima tela, preencha conforme as configurações abaixo:

Account name: seu nome.

Caller ID: usuário de rede.

Extension: seu ramal

ID: seu ramal

Password: primeiro nome + ramal

I am in the office – local IP: telefonia.safeweb.com.br

Account settings

Account name: Nayane

Caller ID: nayane.prezzi

**Credentials**

Enter your SIP account credentials

Extension: 614

ID: 614

Password: \*\*\*\*\*

**My location**

Specify the IP of your PBX/SIP server

☒ I am in the office - local IP telefonica.safeweb.com of PBX

☐ I am out of the office - external IP of PBX

☐ Use 3CX Tunnel

Eliminates firewall configuration. Requires 3CX Phone System for Windows

Local IP of remote PBX: telefonica.safeweb.com.br

Tunnel password: \*\*\* Port: 5090

☐ Use Outbound Proxy server

Required by some VoIP Providers. Specify IP or name.

☐ Perform provisioning from following URL:

http://

Advanced settings OK Cancel

Após o preenchimento, clique em **OK**.

## 2. Logar na fila

**2.1** - Digite no telefone \*45200 para logar na fila. Seu nome ficará em **verde**, sendo assim estará disponível na fila do suporte para receber as ligações.

Poderá verificar a fila do telefone no link abaixo.

<http://monast.safeweb.com.br/index.php>

Usuário: agente


Senha: safeweb

**Queues**

Queue: 200

Statistics					
Max:	0	Calls:	0	Holdtime:	15
Abandoned:	3	Service Level:	60	Service level Perf.:	100.0
				Completed:	76
				Weight:	0

Members (23)			Clients (0)
Location/Name	Calls Taken	Status	
Suporte-CHAT-Nayane(614)	0	Not In Use	
Suporte-N1-Alisson(109)	12	In Use	
51999433496 <51999433496> 00:00:17		Answered	
Suporte-N1-Atila(543)	2	Paused 01:52:58	
Suporte-N1-Caio(134)	6	In Use	

### 3. Pausar

**3.1** - Para pausar o telefone para não receber mais ligações digite: **\*46200** ou **\*46** se estiver em mais de uma fila (certificado digital e sistemas de notas).

Para voltar a ficar disponível na fila basta digitar novamente **\*46200** ou **\*46** se estiver em mais de uma fila (certificado digital e sistemas de notas).

Obs: Caso precise realizar uma transferência para outro ramal, basta clicar em **Transfer** e digitar: **\*2 +o ramal desejado**. Aguarde na linha até a outra pessoa atender a ligação, informe a situação e desligue para que a transferência seja concluída.



**Criado por:**  
Nayane Prezzi - Dezembro/2021

**Depto. Suporte ao Cliente**

Porto Alegre, 18 de junho de 2020