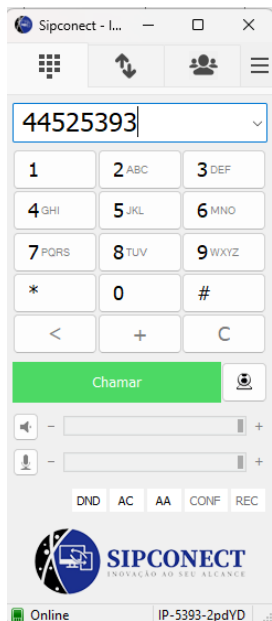




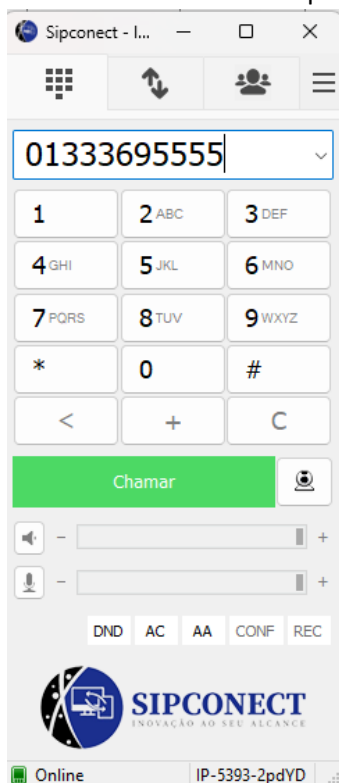
Manual Softphone Sipconnect

Fazer chamadas

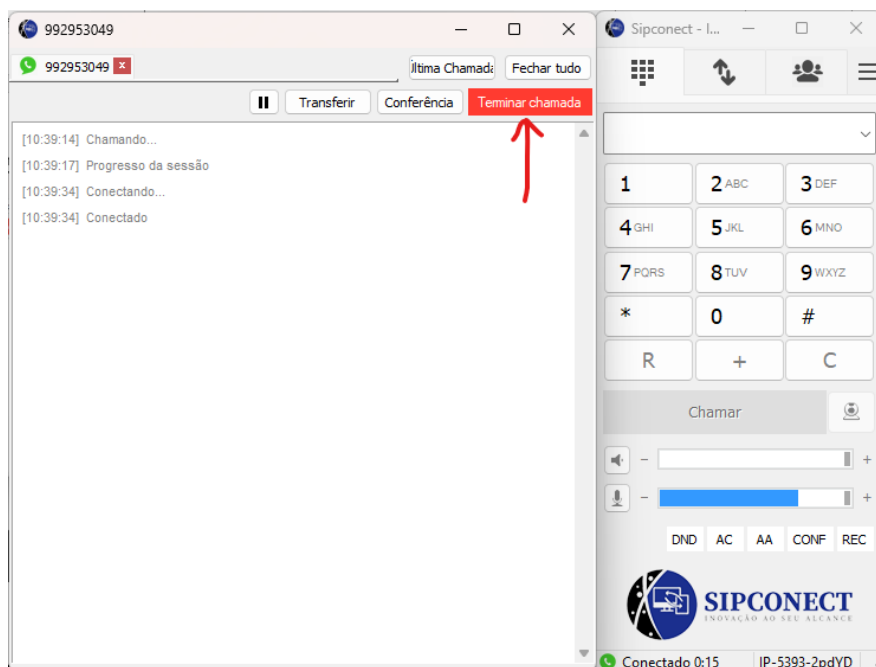
Ligação local, celular ou fixo apenas colocar o número (sem 0 nem DDD) e clicar em “Chamar” como no exemplo abaixo:



Ligação para fora do estado tanto celular quanto fixo deve ser colocado 0 + cod. Cidade + número) e clicar em “Chamar” como no exemplo abaixo, que seria uma ligação para Santos onde o número é do DDD13.



Para finalizar uma chamada, basta clicar no botão vermelho “terminar chamada”



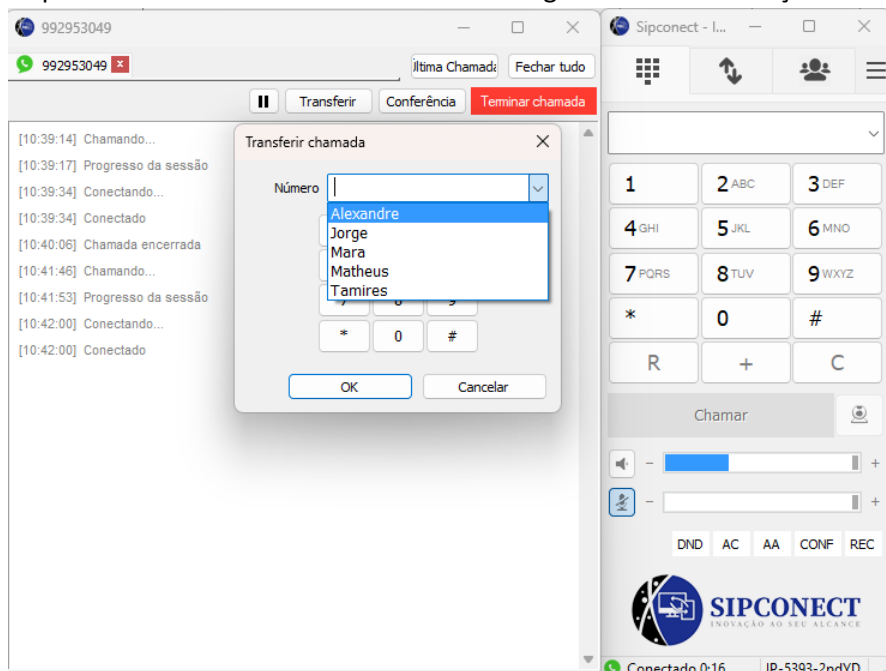
Transferência de chamada.

Transferência direta: quando estiver em ligação digite ## (dará um aviso sonoro “transferência” após a mensagem só digitar o ramal para onde deseja transferir a chamada e depois desligar sua ligação).

Transferência assistida: quando estiver em ligação Digite ## (dará um aviso sonoro “transferência” após a mensagem só digitar o ramal para onde deseja transferir a chamada, após a outra pessoa atender é só desligar a sua chamada. Caso o outro ramal não atenda, pode digitar *1 para recuperar a chamada (para recupera a ligação com o *1, você não pode ter desligado sua chamada).

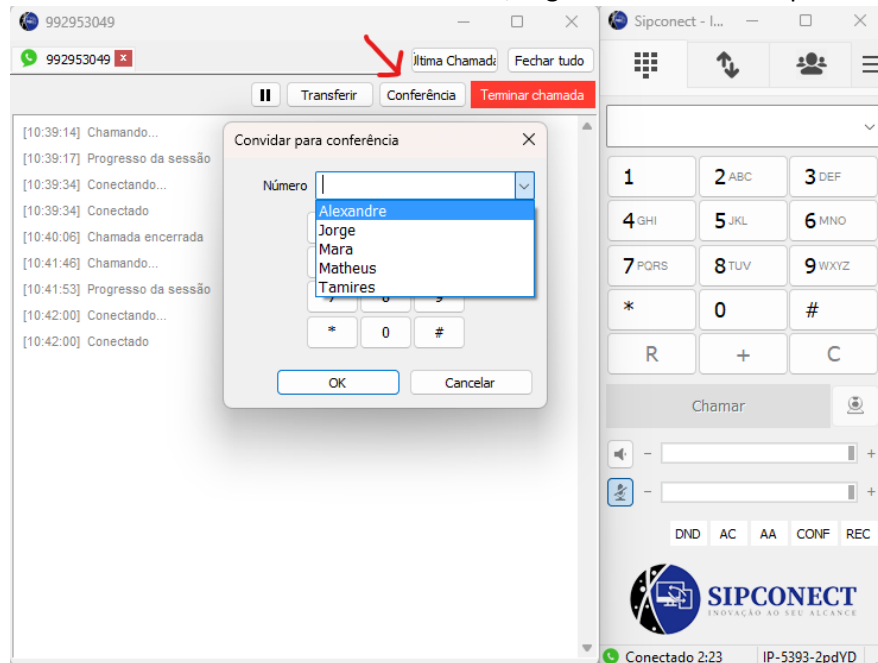
Utilizando a transferência para um ramal cadastrado na agenda



quando estiver em ligação aparecera a função “Transferência” e depois “Transferir chamada”, clique nela e em seguida aparecera um mini discador onde pode digitar o numero do ramal ou selecionar um ramal cadastrado na agenda e clicar em ok, em seguida sua chamada ira para o ramal selecionado diretamente, não sendo mais possível recupera a chamada, sendo assim se o outro ramal não atender o cliente receberão o aviso que o ramal não está disponível e sua chamada será derrubada. Segue caminho da função na imagem abaixo:

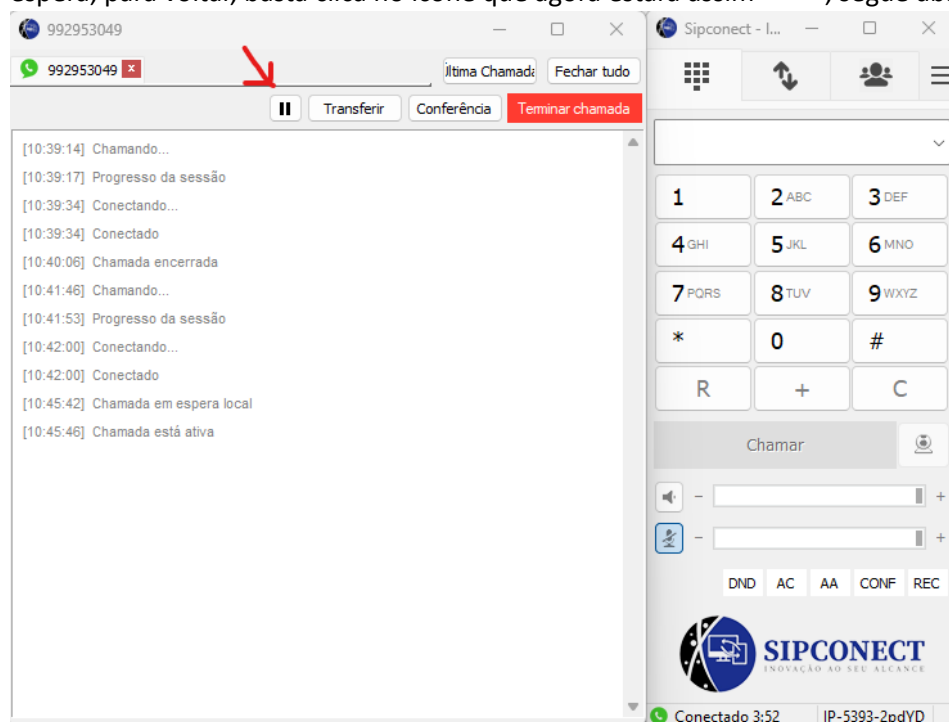


Obs.: Recomendamos sempre tanto transferência direta e transferência assistida serem feitas pelo ##, caso usem a função do softphone a ligação será fragmentada no relatório dificultando rastreios e podendo dar divergência na quantidade de chamadas no relatório.

Conferencia: quando já estiver em ligação clique na função “Conferencia”, após isso convidar para conferencia, selecione o ramal cadastrado na agenda ou digite o número no mini discador, em seguida clique em ok que automaticamente entrará em conferencia, segue abaixo caminho para a função:

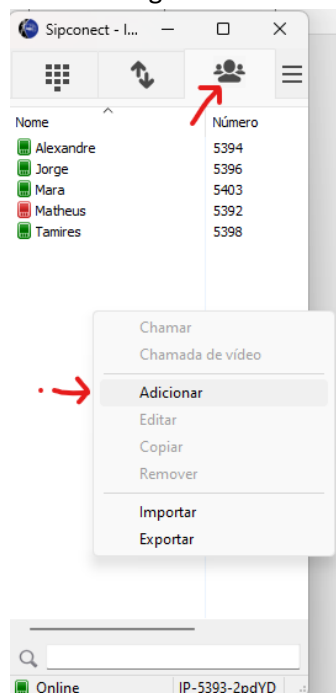


Para colocar uma chamada em espera: quando estiver em ligação, terá o ícone , ao clicar nele o cliente ficará em espera, para voltar, basta clicar no ícone que agora estará assim , segue abaixo a localização da função:



Agenda

Para adicionar um ramal ou número externo na agenda, vá para a aba de agenda, em seguida clique na parte em branco da agenda com botão direito e clique em adicionar como na imagem abaixo:



Obs.: Os ramais na agenda têm a função de verificar os status do ramal, se está livre, online ou ocupado em tempo real. Para habilitar essa função, no momento de cadastrar habilite a função como na imagem abaixo:

A screenshot of the 'Contato' (Contact) form in the Sipconnect application. The form has a title bar 'Contato' and a close button. It includes a 'Favorito' checkbox. Below this is a person icon. The form has two input fields: 'Nome' (containing 'Ramal Teste') and 'Número' (containing '5393'). Below these is a checkbox labeled 'inscrição de presença' which is checked. Further down are several more input fields: 'Primeiro nome', 'Último nome', 'Número de telefone', 'Número de celular', 'Endereço de e-mail', 'Endereço', 'Cidade', 'Estado', 'Código', and 'Comentário'. At the bottom are 'OK' and 'Cancelar' buttons.

Status dos ramais:



= Online e Livre



= Offline



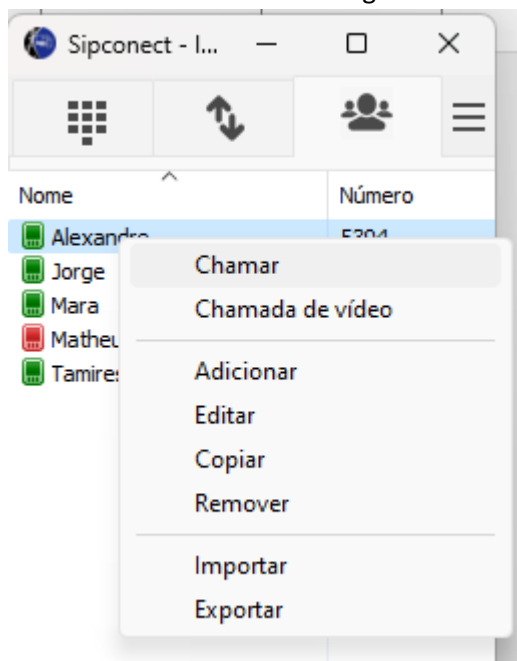
= Ocupado

Número externo (celular ou fixo) ficarão sempre em cinza

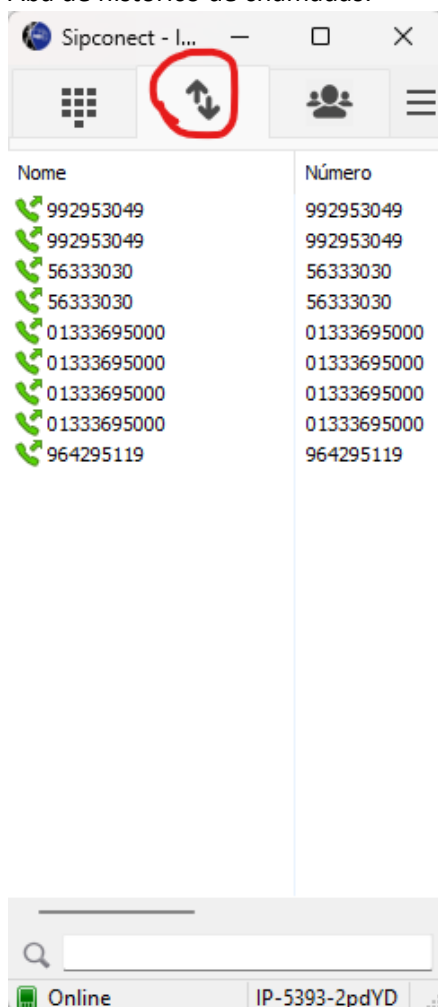


= Número externo

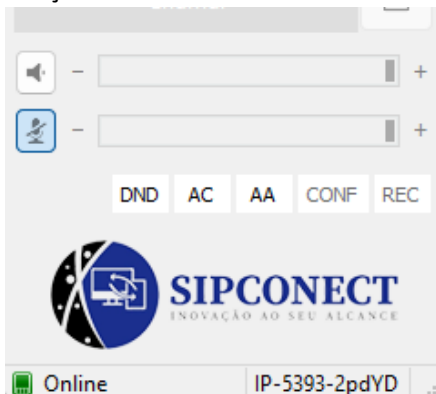
Após número ou ramal cadastrado, é possível ligar para eles digitando com botão direito em cima do nome e clicando chamar como na imagem abaixo:



Aba de histórico de chamadas:



Funções do de teclas:



DND = Não perturbe, se ele estiver ativado, seu ramal não receberá nenhuma chamada.

AC = Auto conferencia, se estiver ativado, quando estiver em uma ligação a próxima chamada que entrar, vai automaticamente para a função de conferencia.

AA = Atendimento automático das chamadas, não precisando mais aceitar a ligação manualmente.

CONF = função de conferencia, ela é habilitada assim que estiver em uma chamada.

REC = faz a gravação da chamada e salva em sua área de trabalho em uma pasta de “records”, ela é habilitada assim que estiver em uma chamada.

Abaixar ou aumentar o volume durante a chamada: quando estiver em ligação é possível abaixar ou aumentar o volume pelas barras que ficam na parte de baixo do softphone como informado na imagem abaixo:

