



Treinamento

Aparelho 4018 / 4019

Introdução

Este manual foi elaborado para auxiliá-lo na utilização do novo sistema de telefonia Alcatel.

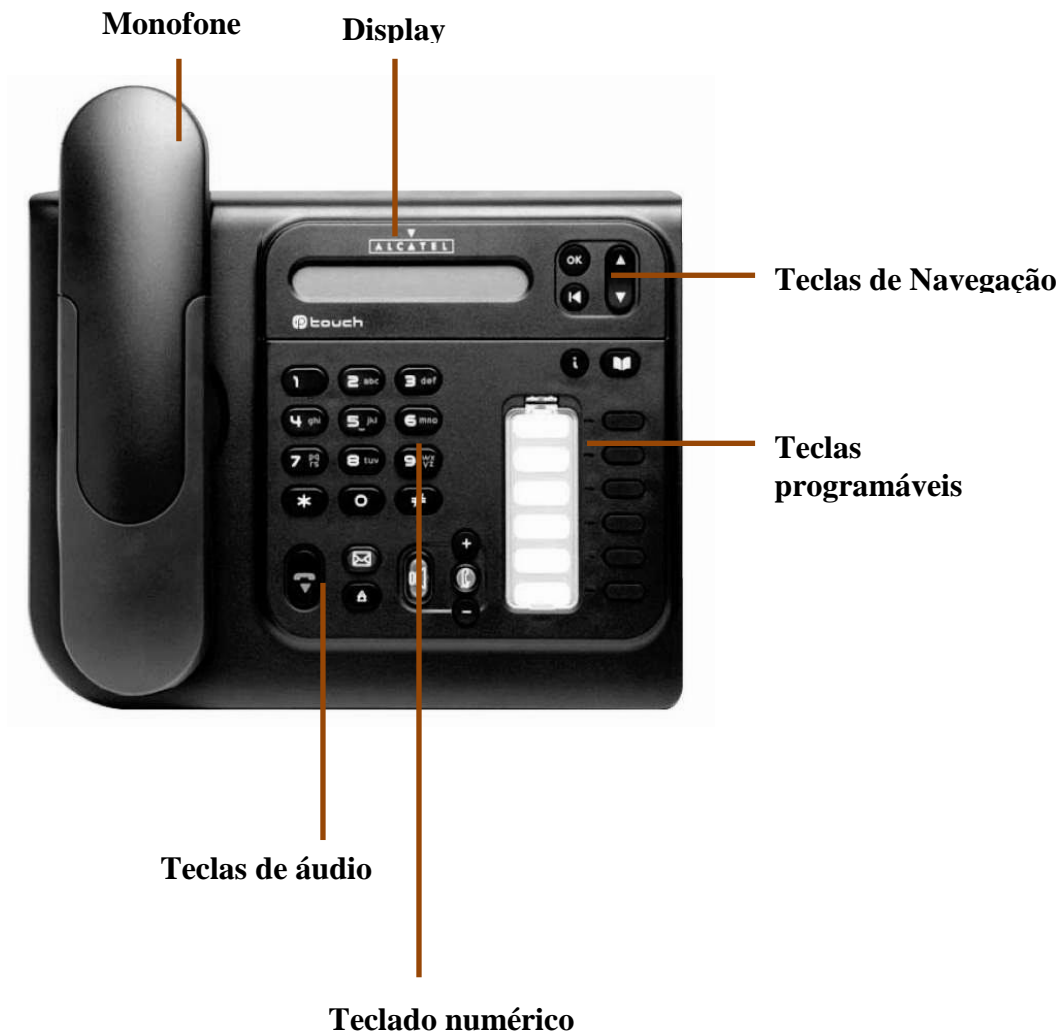
A seguir, apresentaremos a descrição do aparelho telefônico digital Alcatel 4018, bem como os códigos de facilidades disponíveis para o usuário do ramal.

Índice

1. APRESENTAÇÃO DO APARELHO	04
2. DISPLAY, TECLAS DINÂMICAS E TECLAS DE NAVEGAÇÃO.....	05
2.1 - APARELHO EM REPOUSO.....	06
2.2 - APARELHO DURANTE UMA COMUNICAÇÃO.....	06
3. TECLAS DE ÁUDIO	07
4. ESCOLHA DE MELODIA E CONTROLE DE VOLUME	09
5. CONTROLE DE CONTRASTE DO DISPLAY	11
6. TECLAS PROGRAMÁVEIS E ÍCONES ASSOCIADOS.....	12
7. PROGRAMAÇÃO DA AGENDA PESSOAL	13
8. PREFIXOS E FACILIDADES.....	14
8.1 - CHAMADA EXTERNA.....	14
8.2 - SUBSTITUIÇÃO.....	14
8.3 - DESVIO IMEDIATO.....	14
8.4 - DESVIO OCUPADO.....	15
8.5 - DESVIO EM NÃO ATENDIMENTO.....	15
8.6 - DESVIO POR NÃO ATENDIMENTO E OCUPADO.....	15
8.7 - CANCELAMENTO DE DESVIO.....	15
8.8 - CAPTURA DE GRUPO.....	15
8.9 - CAPTURA INDIVIDUAL.....	16
8.10 - TRANSFERÊNCIA DE CHAMADA.....	16
8.11 - CONFERÊNCIA A TRÊS.....	16
8.12 – REDISCAGEM PARA O ÚLTIMO NÚMERO EXTERNO.....	16
8.13 - CHAMADA DE RETORNO AUTOMÁTICO.....	17
8.14 – CONSULTA AO ÚLTIMO CHAMADOR.....	17
8.15 – MODIFICAÇÃO DE SENHA DO RAMAL.....	17
8.16 – CADEADO ELETRÔNICO.....	17
8.17 – CANCELAMENTO DE CADEADO ELETRÔNICO.....	18
8.18 – SAÍDA DO GRUPO DE RAMAIS.....	18
8.19 – ENTRADA NO GRUPO DE RAMAIS.....	18
8.20 – DTMF.....	18
8.21 – CORREIO DE VOZ.....	18
9. TABELA DE PREFIXOS.....	20

1.

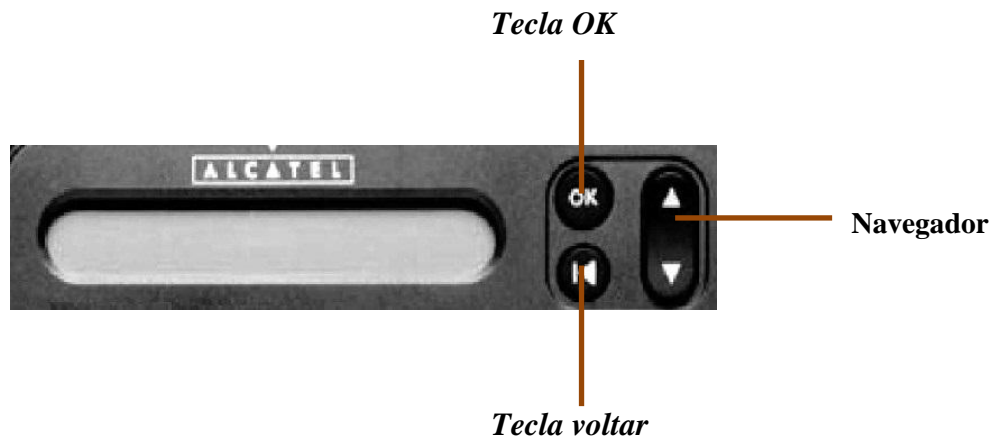
Apresentação do aparelho



2.

Display, teclas dinâmicas e navegação

O aparelho 4018 possui um visor de cristal líquido com 1 linha e várias páginas. Elas fornecem informações sobre a comunicação e funções que o usuário poderá acessar através das teclas dinâmicas que se encontram ao lado do display.



Tecla OK

Permite validar as diferentes opções propostas durante a ligação e fora dela, que estão a ser programadas ou configuradas pelo usuário.

Navegador

Através dela, o usuário poderá percorrer as diferentes páginas ou acessar funções disponíveis durante a ligação.

Tecla voltar

Permite voltar à função anterior a selecionada.

2.1 – Aparelho em repouso

O aparelho contém informações sobre o seu estado atual, data e hora. Ao pressionar a tecla de movimentação, as seguintes funções serão exibidas no display:

Ident?	Número do ramal atual (<i>Função - Quem sou eu?</i>).
Bloq	Bloquear / Desbloquear o telefone.
Reenv	Reenviar as chamadas recebidas no aparelho (desvio imediato, ocupado, Etc.) (<i>Função – Encaminhar</i>)
Config	Configuração do telefone (toque do aparelho por tipo de chamada, senha etc.)
Eventos	Últimas chamadas discadas, não atendidas ou mensagens do aparelho.

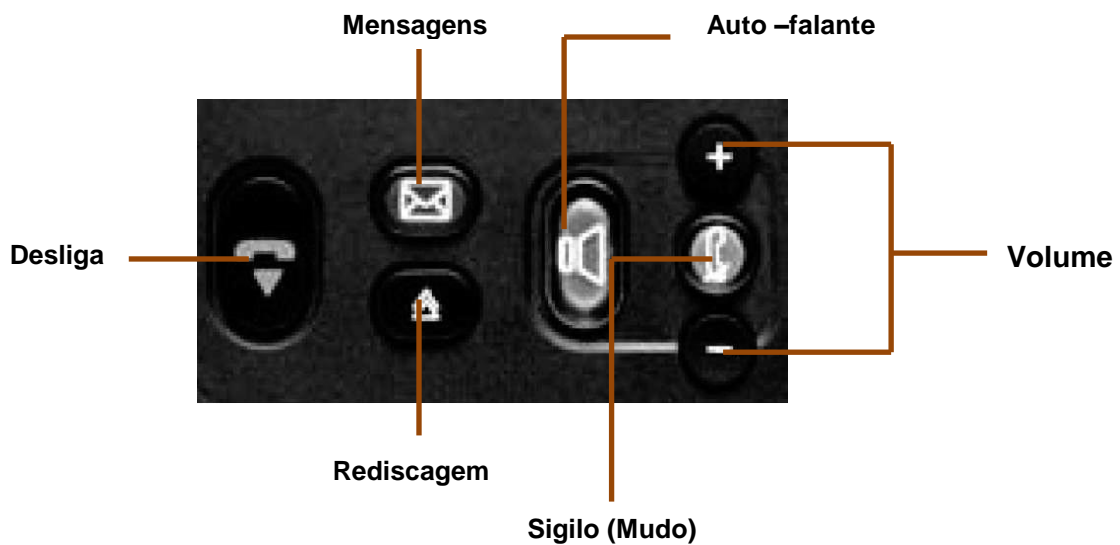
2.2 – Aparelho durante uma comunicação

Durante a comunicação, o aparelho contém informações sobre o seu correspondente e sobre a conversação em curso. Ao pressionar a tecla de movimentação, as seguintes funções serão exibidas no visor:

Consulta	Chamar um segundo correspondente (<i>Função – Nova Chamada</i>)
Enviar DTMF	Enviar dígitos durante a ligação (Função utilizada para digitar o número de opções desejadas em 0800 por ex.).
Gravar	Gravar a chamada em curso (não disponível no aparelho 4018).
Proibir retenção	Não permitir receber chamadas durante uma ligação em curso.

3.

Teclas de Áudio



Alto-falante

A tecla possui a função de alto-falante, utilizado quando o ruído externo não pode afetar a comunicação, falando pelo monofone e ouvindo pelo alto-falante do aparelho.

Estando em comunicação e deseja ativar o modo alto-falante, pressione a tecla por um longo tempo. A tecla ficará com o indicador luminoso intermitente. Caso deseje retornar ao modo monofone, basta pressionar a tecla de forma longa novamente. Assim o alto-falante ficará desativado.

Mute

Esta tecla interrompe o envio de voz enquanto ativada. Ela ficará acesa demonstrando sua ativação. Para retornar a comunicação, pressione a tecla novamente.

Ajuste de volume

Durante a comunicação selecione as teclas + ou – para aumentar ou diminuir o volume da ligação.

Rediscagem (bis)

A tecla possui duas funções diferentes para a utilização da rediscagem. Através de uma pressão de forma curta, o usuário poderá discar novamente o último número. Para uma pressão prolongada, será exibida uma lista com os dez últimos números discados, que poderá ser acessada através das teclas de movimentação.

Tecla de mensagem (Correio)

Nesta tecla ficam armazenadas as ligações não atendidas, mensagens de texto e mensagem de voz. Selecione esta tecla quando estiver ativada (*led* aceso) e as informações sobre o tipo de mensagem recebida serão exibidas. Nas teclas ao lado do display, selecione o tipo de mensagem que deseja ver. Após lida, apague para que o indicador luminoso de mensagem desative.

Desliga

Tecla utilizada para terminar uma ligação ou sair de uma função.

4.

Escolha de melodia e controle de volume

O aparelho 4018 vem com um toque padrão para chamadas internas e externas. Através do Menu de configuração o usuário poderá alterar o toque, dentre os disponíveis do sistema, para o que mais agrade.

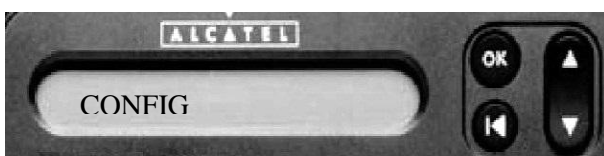
Para alterar o toque padrão, selecione através do navegador a opção Configuração (**Config**). Em seguida, selecione as opções nesta sequência: **Telefone + Campainha**. Logo após, digite sua **senha pessoal** e aplique para ter acesso às opções de alteração.

As opções que ficarão disponíveis para a modificação são: **chamadas internas, chamadas externas, volume e modo de campainha**.

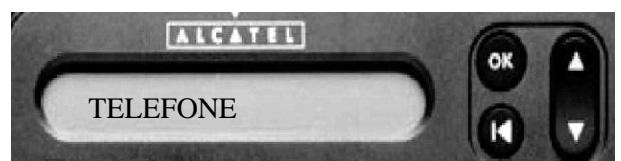
Para modificar o toque interno ou externo, selecione a opção **Interno ou Externo**. Uma lista de toques será exibida e, através das teclas dinâmicas, selecione a opção desejada.

Para aumentar ou diminuir o nível do toque, selecione a opção **Volume** e através das teclas + ou – ajuste o volume.

Abaixo detalhamento de configuração dos toques:



Selecione a opção Configuração (**Config**) para acessar as opções referentes ao toque do aparelho. Pressione a tecla **OK** para validar.



Selecione a opção telefone como demonstrado na ilustração acima. Pressione a tecla **OK** para validar.

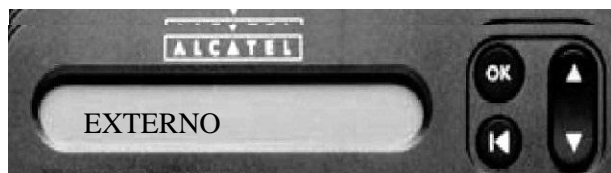


Para a configuração de toque, selecione **Campainha**.



Será necessário inserir uma senha para liberar o acesso à configuração. Esta senha é pessoal, se for o primeiro acesso sua senha será 0000. Selecione a tecla **OK**.





As funções de configuração de toque, então, serão exibidas. Existe uma configuração individual para cada toque (interno e externo), configuração de bip e de nível. Entre através da tecla de movimentação e valide com a tecla **OK** na opção desejada.

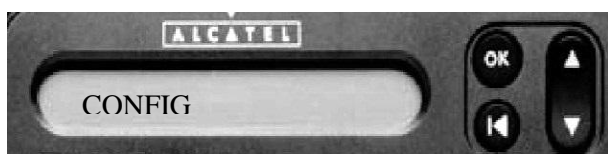
5.

Controle de contraste do Display

Além da possibilidade de posicionar o visor de acordo com as preferências do usuário, o contraste da tela também pode ser ajustado.

Para ajustar a intensidade de cor do visor selecione a configuração (**Config**). Em seguida, selecione as opções **telefone + contraste**. Através das teclas + ou - selecione o contraste que deseja do display do aparelho.

Abaixo o detalhamento de ajuste do contraste do visor:



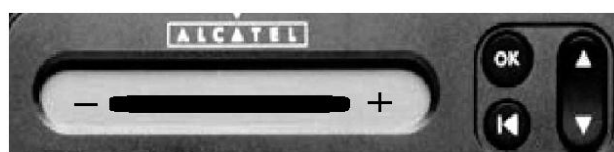
Selecione a opção Configuração (**Config**) para acessar as opções referentes ao toque do aparelho. Pressione a tecla **OK** para validar.



Selecione a opção telefone como demonstrado na ilustração acima. Pressione a tecla **OK** para validar.



Selecione a opção **Contraste**.



Através da tecla de movimentação para cima e para baixo ajuste o contraste ou através das teclas + ou - das teclas de áudio.

6.

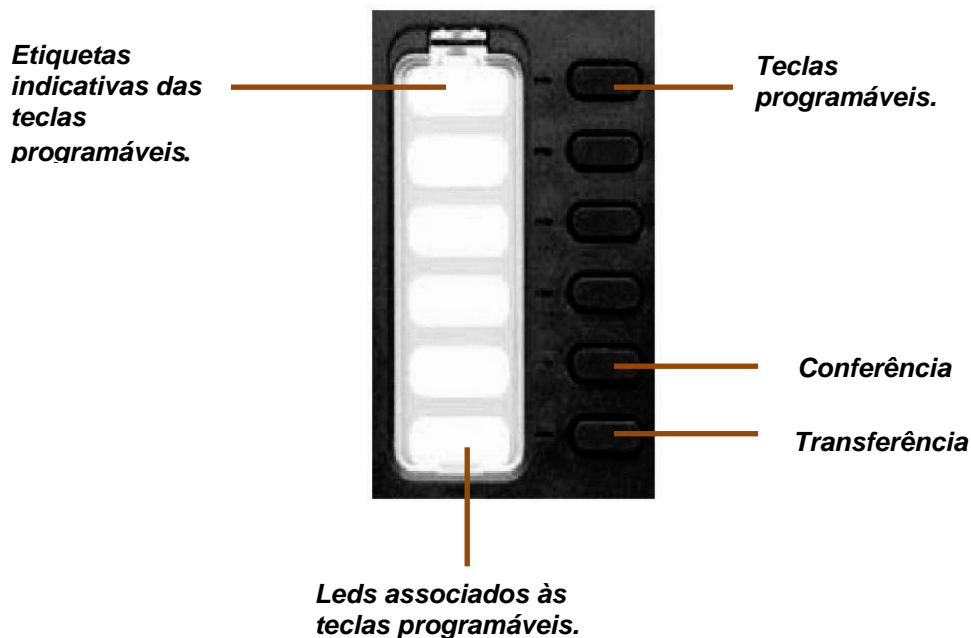
Teclas programáveis e ícones associados

O aparelho digital 4018 possui teclas programáveis pelo usuário ou pelo instalador da central telefônica. Essas teclas podem ter as seguintes funções:

- Chamar diretamente um número interno ou externo
- Executar uma função




Esses aparelhos permitem utilizar a facilidade de multilinha. (multilinha: ramais que duas linhas ou mais).

Por padrão da empresa, as teclas conferência e transferência foram programadas nas duas últimas teclas do aparelho, conforme demonstrado abaixo.




7.

Programações da Agenda Pessoal

Selecione a tecla  (ligeira pressão), selecione o número desejado do seu teclado numérico,  digite o número desejado, .

Obs.: Para configurações de ligações externas não esqueça que deverá acrescentar “0” para pegar uma linha e o número desejado, no caso de interurbano colocar a operadora desejada, o prefixo da localidade e o número do telefone.

Exemplo: **00XXYY5667238** (0 para capturar a linha, 0 para iniciar discagem interurbana, XX operadora, YY prefixo da localidade).

Após programado, para **efetuar a discagem**, selecione a tecla e  posteriormente o número do teclado numérico que possui a programação já efetuada.

8.

Prefixos e facilidades

São códigos utilizados pelo usuário do ramal para facilidades disponíveis no PABX:

8.1 - Chamada externa

Função: Efetuar uma ligação externa, caso não faça uso de senha.

Código: 0 + número externo.

Procedimento: Retire o telefone do gancho, digite 0 + (número do ramal) o número desejado (não digitar o código da operadora para ligações interurbanas).

8.2 - Substituição

Função: Efetuar a utilização do seu ramal através de outro ramal fora do local de trabalho.

Código: *524

Procedimento: Retire o telefone do gancho, digite *524 + n° do seu ramal + a senha do ramal.

8.3 - Desvio Imediato

Função: Desviar as chamadas do seu ramal a outro, independente de seu estado (livre ou ocupado). A chamada encaminhada para esse ramal será imediatamente desviada para o ramal programado.

Prefixo: *72 + (número do ramal)

Procedimento: Digite *72 + (número do ramal) o número no qual deseja receber as ligações e depois desligue.

8.4 - Desvio Ocupado

Função: Desviar as chamadas do seu ramal a outro. Esta função funciona apenas quando o ramal do usuário estiver ocupado.

Prefixo: *75 + (número do ramal)

Procedimento: Digite *75 + (número do ramal) o número no qual deseja receber as ligações e depois desligue.

Obs.: No caso dos ramais que utilizarem a facilidade de multilinha, só acontecerá o desvio no momento em que todas as linhas estiverem ocupadas.

8.5 - Desvio em não atendimento

Função: Desviar as chamadas do seu ramal a outro, apenas quando não houver atendimento.

Prefixo:*76

Procedimento: Digite *76 + (número do ramal) o número no qual deseja receber as ligações e depois desligue.

8.6 - Desvio por não atendimento e ocupado

Função: Desviar as chamadas do seu ramal a outro, quando estiver ocupado ou por não houver atendimento. A chamada encaminhada para esse ramal será desviada para o ramal programado.

Prefixo: *77

Procedimento: Digite *77 + (número do ramal) o número no qual deseja receber as ligações e depois desligue.

8.7 - Cancelamento do Desvio

Função: Cancelamento do desvio de chamada (todos os motivos citados acima).

Prefixo: *70

Procedimento: Digite *70 e desligue.

8.8 - Captura de grupo

Função: Capturar a chamada de um ramal o qual está no mesmo grupo. Geralmente o grupo está definido por áreas ou setores.

Prefixo: *53

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *53.

8.9 - Captura individual

Função: Para efetuar uma captura de chamada de um ramal qualquer. Geralmente este ramal encontra-se fora do setor.

Prefixo: *54

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *54 + o número do ramal que está tocando.

8.10 - Transferência de chamada

Função: Para transferir uma ligação para outro ramal.

Procedimento: Existem dois tipos de transferência.

Transferência sem anúncio:

Estando em uma comunicação (entrada ou saída), digite o número desejado e aperte a tecla transferência ou desligue.

Transferência com anúncio:

Estando em uma comunicação (entrada ou saída), digite o número desejado, espere o atendimento, aperte a tecla de transferência ou desligue.

8.11 - Conferência a três

Função: Estabelecer três conversações simultâneas.

Prefixo: 3.

Procedimento: Para efetuar uma conferência a três, ao estar com uma chamada em curso tecler Nova Chamada, efetue a segunda ligação e após estabelecer a ligação, selecione a tecla Conferência.

8.12 – Resdiscagem para o último número externo

Função: rediscar para o último número externo que você ligou.

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *82 e desligue.

8.13 - Chamada de retorno automático

Função: A facilidade retorno automático é utilizada quando se liga para um ramal, ele estando ocupado, o usuário queira que retorne a ligação ao desocupar.

Prefixo: 5

Procedimento: Ao ligar para um ramal, recebendo o tom de ocupado ou a mensagem de retorno automático, digite 5.

8.14 - Consulta ao último chamador

Função: Para consultar a última ligação recebida pelo aparelho telefônico.

Prefixo: *57

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *57. Aparecerá no display o último número que ligou para o ramal. Para ligar novamente ao número recebido, pressione OK ou a tecla Rechamar.

8.15 - Modificação de senha do ramal

Função: Para alterar a senha do ramal utilizada em algumas facilidades telefônicas.

Prefixo: *65

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *65, a senha do ramal (inicialmente 0000), a nova senha, repetir a senha (confirmação) e desligue.

8.16 - Cadeado eletrônico

Função: Para bloquear o ramal a fazer chamadas externas.

Prefixo: *523

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *523 e desligue.

8.17 - Cancelamento do cadeado eletrônico

Função: Para cancelar o bloqueio do ramal.

Prefixo: *523

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *523 + senha pessoal e desligue.

8.18 - Saída do grupo de ramais

Função: O grupo de ramais é um grupo que está programado para tocar ao receber uma ligação, podendo ser dentro de um setor ou uma área. Caso um dos usuários desse grupo for se ausentar, poderá digitar o código e o ramal não irá tocar até que o usuário retorne.

Prefixo: *63

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *63 e desligue.

8.19 - Entrada no grupo de ramais

Função: Retorna para o atendimento de chamadas direcionadas ao grupo.

Prefixo: *64

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *64 e desligue.

8.20 - DTMF

Função: Utilizado em consulta de cartão de crédito, URA, bancos ou ligações que necessitem enviar dígitos durante a ligação.

Prefixo: *526

Procedimento: Retire o fone do gancho, digite *526 ou selecione a tecla DTMF disponível no display do aparelho. O teclado número deixa de assumir funções locais e fica disponível o envio de dígitos na própria ligação.

9.

Tabela de prefixos

Chamada Externa	0
Desvio Imediato	*72
Desvio Ocupado	*75
Desvio em não atendimento	*76
Desvio por não atendimento e ocupado	*77
Cancelamento do Desvio	*70
Captura de grupo	*53
Captura Individual	*54
Conferência a três	3
Retorno Automático	5
Consulta do último chamador	*57
Modificação de senha do ramal	*65
Cadeado eletrônico	*523
Cancelamento do cadeado eletrônico	*523+cód personalizado
Substituição	*524+cód personalizado+n° do ramal desejado
Saída do grupo de ramais	*63
Entrada no grupo de ramais	*64
Rediscagem do último n° externo	*82
DTMF	*526

Créditos: Imagens e informações do aparelho retiradas do manual Alcatel-Lucent.