

Disc - Manual do Usuário

Configuração

1 RECURSOS DE CONFIGURAÇÃO DO DISC	2
1.1 RAMAIS	2
1.2 TRANCOS	12
1.3 ROTAS	22
1.4 GRUPO DE BUSCA	29
1.5 GRUPOS DE HORÁRIOS	31
1.6 CONFERÊNCIA	33
1.7 FILAS	36
1.8 SERVIÇOS	37
1.9 ÁUDIO E MÚSICA	38
1.10 ATENDIMENTO AUTOMÁTICO	41
1.11 ESTACIONAMENTO.	43
1.12 DISA	45
1.13 CONFIGURAÇÕES	46
1.14 CORREIO DE VOZ.....	51
2 RECURSOS DE GERENCIAMENTO DO DISC	53
2.1 MESA OPERADORA	53
2.2 BACKUP E RESTORE	54
2.3 REGISTROS	55
2.4 SISTEMA	55
2.5 AGENDA	56
2.6 MONITOR E1	59
2.7 BLOQUEIOS	59
2.8 REGISTROS DE CHAMADAS	60
2.9 Gravações	61

1 RECURSOS DE CONFIGURAÇÃO DO DISC

1.1 RAMAIS

Os ramais são os pontos de atendimento de ligações. Eles podem ser tanto telefones normais, ligados via ATAs, quanto telefones IP ou ainda softphones. Ao clicar na opção **Ramais** no menu, abrirá a seguinte tela abaixo com todos os ramais disponíveis (figura 1.1) :



Figura 1.1

1.1.1 Adicionando um Ramal SIP

Para adicionar um ramal referente a um telefone normal,

conectado ao sistema Disc, basta clicar em . Em seguida, abrirá a seguinte tela (figura 1.2):

Ramais SIP possuem uma opção que visa facilitar sua criação em série. Essa função é ativada marcando “Salvar como Padrão” na barra superior. Quando essa opção é selecionada, todas as configurações digitadas, exceto nome e número, são salvas ao clicar no botão ao final da página, e preenchidas automaticamente quando um novo ramal SIP for criado. A alteração do Padrão não altera ramais já criados, apenas novos ramais. Dessa forma não é necessário, caso as configurações

sejam a mesma, reentrar as opções de codecs e acesso a rotas, por exemplo.



 Ajuda  Desconectar [admin @ Disc]

Inicio

Configuração

Ramais

Troncos

Rotas

Grupos de Busca

Grupos de Horários

Conferência

Filas

Serviços

Áudio e Música

Atendimento Automático

Estacionamento

DISA

Configurações

Correio de Voz

Gerenciamento

 **Ramais** ☐ Salvar como Padrão

Configurações do ramal

Digite o nome do ramal, este nome deve ser igual ao usuário configurado que está configurado no ATA

Nome

Digite o número do ramal desejado

Número

Código de acesso do ramal, utilizado para a caixa postal do correio de voz e acesso ao Disc

PIN

Identificação do ramal a ser usada em ligações saintes

Tronco TR001

Tronco TR002

Configurações de SIP

Digite a senha do ramal

Senha SIP

Listar os codecs permitidos a esse tronco, ordenados por prioridade.

Codecs

->

<-

GSM

iLBC

speex

H.261

H.263

H.263+

Permitir reinvites?

Reinvites

Tempo máximo de latência do parâmetro qualify, especificado em milisegundos. Caso queira desabilitar este item digite 0

Latência Máxima

3

Configurações adicionais de ramal

Gravar ligações?

Gravações

Utilizar correio de voz?

Correio de Voz

Endereço de e-mail que deve receber as notificações de mensagens de correio de voz

Email

Rotas de saída que este ramal pode utilizar

☐ Sai_E1

Configure abaixo os desvios. Pode ser especificado um telefone para cada tipo de desvio.

Desvio Sempre

Desvio Ocupado

Desvio Não atende

Figura 1.2

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome do Ramal**

Esse será o nome pelo qual o ramal será identificado por outras partes do sistema Disc. Poderá conter letras e números. Não pode conter espaços. Preenchimento obrigatório.

- **Número do Ramal**

Número a ser discado para se conectar com o ramal. Deve ser único. Preenchimento obrigatório.

- **PIN do ramal**

Senha numérica para acesso ao sistema Disc e à caixa postal.

- **CID Sainte**

Número pelo qual serão identificadas todas as chamadas originadas desse ramal. Cada tronco existente pode ter um CID diferente para o mesmo ramal. Essa opção só aparecerá se existirem troncos em seu sistema.

- **Senha SIP**

Senha a ser usada justamente com o Nome do Ramal pelo dispositivo SIP para se conectar ao sistema Disc. Deverá também ser configurado no seu dispositivo.

- **Codecs**

Permite escolher quais codecs podem ser utilizados por esse ramal. Eles são ordenados por prioridade, de cima para baixo. A lista de todos os codecs disponives se encontra na esquerda. Para se adicionar um codec basta selecioná-lo na esquerda e pressionar a seta para a direita. Para remover, basta selecioná-lo na direita e pressionar a tecla para a esquerda.

- **Reinvites**

Escolhe se o ramal suporta ou não ligações diretas entre ramas, sem passar pelo servidor. Deve ser também suportado pelo dispositivo.

- **Latencia Máxima**

Tempo máximo de latencia permitida do parametro qualify, em milisegundos. Esse parametro é usado para determinar se o ramal ainda está ativo e permite receber chamadas. Não é suportado por todos os tipos de ramal. Caso desabilitado, o ramal será sempre considerado ativo.

- **Gravações**

Essa opção determina se as ligações realizadas através desse ramal devem ser sempre gravadas. A opção “Sim” determina que todas as ligações do ramal serão gravadas.

- **Correio de voz**

Determina a possibilidade de o ramal ter correio de voz. Pode estar Habilitado ou Desabilitado.

- **Endereço de correio eletrônico**

Endereço de e-mail para o qual será enviado notificações quando o ramal tiver novas mensagens no correio de voz.


- **Acesso a rotas**

Define quais rotas saintes o usuário pode ter acesso. Essa opção só pode sere alterada pelo administrador.

- **Desvios do Ramal**

Permite criar desvios para cada situação no ramal. Por exemplo, caso quando estiver ocupado, tocar em outro numero. Caso queria desabilitar, basta deixar as opções em branco.

1.1.2 Adicionando um Ramal IAX2

Para adicionar um ramal referente a um telefone normal, que tiver protocolo de comunicação IAX2, basta clicar em . Em seguida, abrirá a seguinte tela (figura 1.3):



The screenshot shows the DISC web interface. At the top, there's a header with the DISC logo, a help icon, a 'Desconectar' button, and a user login '[admin @ Disc]'. A left sidebar contains a menu with options like 'Inicio', 'Configuração', 'Ramais', 'Troncos', 'Rotas', 'Grupos de Busca', 'Grupos de Horários', 'Conferência', 'Filas', 'Serviços', 'Áudio e Música', 'Atendimento Automático', 'Estacionamento', 'DISA', 'Configurações', 'Correio de Voz', and 'Gerenciamento'. The main content area is titled 'Ramais' and contains two sections: 'Configurações do ramal' and 'Configurações de IAX'. The 'Configurações do ramal' section includes fields for 'Nome', 'Número' (with '2004' entered), 'PIN', and two 'Tronco' fields (TR001 and TR002). The 'Configurações de IAX' section includes a 'Senha IAX2' field, a list of 'Codecs' (ALAW, ULAW, g726-32, g729, GSM, iLBC) with arrows to move them, a 'Permitir transferencias?' dropdown set to 'Sim', and a 'Latência Máxima' field set to '0'.

Configurações do ramal

Digite o nome do ramal, este nome deve ser igual ao usuário configurado que está configurado no ATA

Nome

Digite o número do ramal desejado

Número

Código de acesso do ramal, utilizado para a caixa postal do correio de voz e acesso ao Disc

PIN

Identificação do ramal a ser usada em ligações saintes

Tronco TR001

Tronco TR002

Configurações de IAX

Digite a senha do ramal

Senha IAX2

Listar os codecs permitidos a esse tronco, ordenados por prioridade.

Codecs

Permitir transferencias?

Trasferencia

Tempo máximo de latência do parâmetro qualify, especificado em milisegundos. Caso queira desabilitar este item digite 0

Latência Máxima

Configurações adicionais de ramal

Gravar ligações?

Gravações

Utilizar correio de voz?

Correio de Voz

Endereço de e-mail que deve receber as notificações de mensagens de correio de voz

Email

Rotas de saída que este ramal pode utilizar

☐ Sai_E1

Configure abaixo os desvios. Pode ser especificado um telefone para cada tipo de desvio.

Desvio Sempre

Desvio Ocupado

Desvio Não atende

Figura 1.3

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome do Ramal**

Esse será o nome pelo qual o ramal será identificado por outras partes do sistema Disc. Poderá conter letras e números. Não pode conter espaços. Preenchimento obrigatório.

- **Número do Ramal**

Número a ser discado para se conectar com o ramal. Deve ser único. Preenchimento obrigatório.

- **PIN do ramal**

Senha numérica para acesso ao sistema Disc e à caixa postal.

- **CID Sainte**

Número pelo qual serão identificadas todas as chamadas originadas desse ramal. Cada tronco existente pode ter um CID diferente para o mesmo ramal. Essa opção só aparecerá se existirem troncos em seu sistema.

- **Senha IAX2**

Senha a ser usada justamente com o Nome do Ramal pelo dispositivo SIP para se conectar ao sistema Disc. Deverá também ser configurado no seu dispositivo.

- **Codecs**

Permite escolher quais codecs podem ser utilizados por esse ramal. Eles são ordenados por prioridade, de cima para baixo. A lista de todos os codecs disponíveis se encontra na esquerda. Para se adicionar um codec basta selecioná-lo na esquerda e pressionar a seta para a direita. Para remover, basta selecioná-lo na direita e pressionar a tecla para a esquerda.

- **Transferencia**

Escolhe se o sistema Disc deve permitir ligações em passthrough para esse ramal.

- **Latencia Máxima**

Tempo máximo de latência permitida do parametro qualify, em milisegundos. Esse parametro é usado para determinar se o ramal ainda está ativo e permite receber chamadas. Não é suportado por todos os tipos de ramal. Caso desabilitado, o ramal será sempre considerado ativo.

- **Gravações**

Essa opção determina se as ligações realizadas através desse ramal devem ser sempre gravadas. A opção “Sim” determina que todas as ligações do ramal serão gravadas.

- **Correio de voz**

Determina a possibilidade de o ramal ter correio de voz. Pode estar Habilitado ou Desabilitado.

- **Endereço de correio eletrônico**

Endereço de e-mail para o qual será enviado notificações quando o ramal tiver novas mensagens no correio de voz.


- **Acesso a rotas**

Define quais rotas saintes o usuário pode ter acesso. Essa opção só pode ser alterada pelo administrador.

- **Desvios do Ramal**

Permite criar desvios para cada situação no ramal. Por exemplo, caso quando estiver ocupado, tocar em outro numero. Caso queria desabilitar, basta deixar as opções em branco.

1.1.3 Como editar um ramal


Clique no ícone  do ramal que deseja editar.



Na página seguinte, edite os campos que deseja alterar e, em seguida, clique em *enviar*.

Obs.: Não é possível editar o nome de um ramal.

1.1.4 Como editar um ramal Analógico FXS

RamasPara adicionar um ramal referente a um telefone normal, conectado ao sistema Disc via Placa Zaptel FXS, basta clicar em. Em seguida, abrirá a seguinte tela (figura 1.4):



 Ajuda  Desconectar [admin @ Disc]

↑ Início

► Configuração

Ramais

Troncos

Rotas

Grupos de Busca

Grupos de Horários

Conferência

Filas

Serviços

Áudio e Música

Atendimento Automático


Estacionamento

DISA

Configurações

Correio de Voz

► Gerenciamento

 **Ramais**

Configurações do ramal
Nome que descreve o ramal
Nomel ZAP063
Digite o número do ramal desejado
Número 2004
Código de acesso do ramal, utilizado para a caixa postal do correio de voz e acesso ao Disc
PIN
Identificação do ramal a ser usada em ligações saintes
Tronco TR001
Tronco TR002
Configurações de ZapTel FXS
Aumentar tolerância na detecção de DTMF
DMTF Não
Habilitar cancelamento de eco?
Cancelamento de Eco Não
Habilitar cancelamento de eco quando em bridge?
C.E. em bridge Não
Ganho de recepção em Db. Default 0.0
Ganho de Recepção 0.0
Ganho de transmissão em Db. Default 0.0
Ganho de Transmissão 0.0
Configurações adicionais de ramal
Gravar ligações?
Gravações Não
Utilizar correio de voz?
Correio de Voz Desabilitado
Endereço de e-mail que deve receber as notificações de mensagens de correio de voz
Email
Rotas de saída que este ramal pode utilizar
☐ Sai_E1
Configure abaixo os desvios. Pode ser especificado um telefone para cada tipo de desvio.
Desvio Sempre
Desvio Ocupado
Desvio Não atende

enviar

Figura 1.4

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome do Ramal**

Esse será o nome pelo qual o ramal será identificado por outras partes do sistema Disc. Esse nome é dado automaticamente pelo sistema e não pode ser alterado.

- **Número do Ramal**

Número a ser discado para se conectar com o ramal. Deve ser único. Preenchimento obrigatório.

- **PIN do ramal**

Senha numérica para acesso ao sistema Disc e à caixa postal.

- **CID Sainte**

Número pelo qual serão identificadas todas as chamadas originadas desse ramal. Cada tronco existente pode ter um CID diferente para o mesmo ramal. Essa opção só aparecerá se existirem troncos em seu sistema.

- **DTMF**

Determina se a tolerância a DTMF deve ser maior ou não.

- **Cancelamento de Eco**

Habilita cancelamento de eco no ramal. Ela pode ser habilitada ou não. Caso a placa não possua suporte nativo, habilitar essa opção irá aumentar o uso de CPU.

- **Cancelamento de Eco em Bridge**

Habilita ou não o cancelamento de eco quando o a placa estiver em modo bridge.

- **Ganho de recepção**

Ganho no volume do sinal recebido. Em Decibéis.

- **Ganho de envio**

Ganho no volume do sinal enviado. Em Decibéis.

- **Correio de voz**

Determina a possibilidade de o ramal ter correio de voz. Pode estar Habilitado ou Desabilitado.

- **Endereço de correio eletrônico**

Endereço de e-mail para o qual será enviado notificações quando o ramal tiver novas mensagens no correio de voz.


- **Acesso a rotas**

Define quais rotas saintes o usuário pode ter acesso. Essa opção só pode sere alterada pelo administrador.

- **Desvios do Ramal**


Permite criar desvios para cada situação no ramal. Por exemplo, caso quando estiver ocupado, tocar em outro numero. Caso queria desabilitar, basta deixar as opções em branco.

1.1.5 Como excluir um Ramal

Clique no ícone  do ramal que deseja excluir.

1.1.6 Como exportar lista de ramais.

O Sistema Disc também permite exportar um lista com o número e nome de todos os ramais como CSV (Lista separada por virgulas) para ser importado por outros aplicativos. Para exportar a lista de ramais

clique no ícone  e escolha o local no qual se já salvo o arquivo.

1.2 TRONCOS

Os troncos são as vias de entrada e saída para a realização de chamadas para fora do sistema interno de ramais. Existem dois tipos de troncos, são eles:

- **Troncos via Rede:** são troncos virtuais, ou seja, funcionam em uma rede de computadores. Os que estão disponíveis no Disc são: o tronco SIP e o tronco IAX2.
- **Troncos via PSTN:** funcionam no sistema público de telefonia. Necessitam de uma placa para adicioná-lo ao Disc e uma linha pela operadora. É o caso do tronco E1 e do tronco FXS.

Ao clicar na opção **Troncos**, abrirá a seguinte tela listando os troncos disponíveis – IAX2 e SIP - (figura 1.2.1):

Nome	Tipo	Status	Num. Canais		
Sip_Servidor	SIP	NÃO REGISTRADO	1		
TR001	MFC/R2		30		
TR002	MFC/R2		30		
ZAP066	FXO		1		

Figura 1.2.1

1.2.1 Adicionando um tronco SIP ou IAX2

Para se adicionar um tronco do tipo SIP, clique em *Tronco SIP*. Abrirá a seguinte tela (figura 1.2.4):

Troncos

Configurações de tronco

Digite o nome do tronco

Nome

Número do CallerID a ser mostrado

Identificação

Configurações de SIP

Digite o nome de usuário no seu provedor de serviços

Usuário

Digite a senha do tronco no provedor de serviços

Senha

Nome ou endereço IP do servidor SIP

Servidor

Porta do servidor SIP

Porta

Número de ligações simultâneas que o tronco permite

Número de Canais

Número de DDR utilizado no registro

DDR

Enviar pedido de registro ☐

Listar os codecs permitidos a esse tronco, ordenados por prioridade.

Codecs

Figura 1.2.4

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome**

Esse será o nome pelo qual o tronco será identificado por outras partes do sistema Disc. Pode conter letras e números. Preenchimento obrigatório.

- **Usuário**

Nome do usuário usado pelo tronco para se conectar ao sistema SIP.

- **Senha**

Senha numérica de acesso ao sistema SIP.

- **Servidor**

Endereço do sistema SIP. Pode ser um endereço “www” ou um número IP. Preenchimento obrigatório.

- **Porta**

Porta à qual deverá se conectar o sistema Disc. A porta padrão do Sip é 5060. Caso o seu sistema SIP tenha modificado-a por algum motivo, favor contatar o provedor SIP para descobrir essa informação.

- **Identificação**

Número do CID a ser mostrado.

- **Número de canais**

Número máximo de ligações simultâneas que podem ser realizadas através desse tronco

- **DDR**

Número DDR utilizado no registro. Número será usado para identificar o tronco de origem.


- **Registro**

Caso deseje que esse tronco se registre no sistema SIP para poder receber chamadas, marque essa opção.


- **Codecs**

Esse diálogo permite dizer todos os codecs disponíveis para o tronco. E que todos estão na direita e os selecionados estão na esquerda.

1.2.2 Editando um tronco SIP ou IAX2

Para editar as configurações de um tronco SIP ou IAX2, basta clicar no  correspondente ao tronco e, em seguida, edite as configurações desejadas. O nome dos troncos não pode ser alterado.

1.2.3 Como excluir um tronco SIP ou IAX2


Clique no ícone  referente ao tronco que deseja excluir.

1.2.4 Adicionando um tronco E1

Os Troncos E1 não podem ser adicionados via Disc, como já mencionados anteriormente. Para adicioná-los, você irá precisar instalar a placa E1 no computador. Após a instalação, o computador deverá ser reiniciado em modo de detecção de hardware para que sistema Disc reconheça essa placa. Em seguida, o sistema Disc terá automaticamente reconhecido e adicionado o tronco.

1.2.5 Editando um tronco E1

Os troncos E1 possuem configurações que não podem ser detectadas automaticamente. A cada mudança de placas você receberá um aviso na página inicial pedindo para configurar essas opções. As configurações são dependentes do sistema público de telefonia (PSTN) ao qual a placa está conectada.

Clique no  correspondente ao tronco E1, abrirá a seguinte tela (figura 1.2.5 e 1.2.6).

Obs.: O Nome do Tronco é automático.



[Ajuda](#) [Desconectar](#) [\[admin @ Disc\]](#)

[Início](#)
[Configuração](#)
[Ramais](#)
[Troncos](#)
[Rotas](#)
[Grupos de Busca](#)
[Grupos de Horários](#)
[Conferência](#)
[Filas](#)
[Serviços](#)
[Áudio e Música](#)
[Atendimento Automático](#)
[Estacionamento](#)
[DISA](#)

 **Troncos**

Configurações de Tronco
Nome do tronco
Nome TR002
Habilitar cancelamento de eco?
Cancelamento de Eco
Habilitar cancelamento de eco quando em bridge?
C. E. em bridge
Ganho de recepção em Db. Default 0.0
Ganho de Recepção
Ganho de transmissão em Db. Default 0.0
Ganho de
Transmissão

[Configurações](#)
[Correio de Voz](#)
[► Gerenciamento](#)

Configurações de Telefonia

Prefixo da central pública

Prefixo

Faixa válida de DDR para este tronco

Início

Fim

Número Piloto

Piloto

Protocolo de comunicação do tronco

Protocolo

Utilizar clock do tronco como fonte de sincronismo. Modificar essa configuração exigirá reiniciar o Asterisk, derrubando todas as ligações em andamento.

Sincronismo

Selecione a variante de MFC/R2 utilizada

País

Número de dígitos enviados pela central

ANI

DNIS

Idle Pattern

Idle Pattern

Selecione a direção de alocação dos canais

Alocação de Canais

Enviar em caso de número inexistente

Código Inexistente

Enviar em caso de terminal não registrado

Código Não Registrado

Tratamento de ligações a cobrar

Padrão de Bloqueio

Código de bloqueio

Configurações de Timming

Definição de valores dos timers do protocolo MFC/R2

Timer T2	<input type="text" value="150"/>
Timer T3	<input type="text" value="7"/>
Timer T4	<input type="text" value="15"/>
Timer T5	<input type="text" value="20"/>
Timer T7	<input type="text" value="200"/>
Timer T18	<input type="text" value="2"/>
Timer T20	<input type="text" value="90"/>
Timer T21	<input type="text" value="90"/>

figura 1.2.6

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Piloto**

Número dentro da faixa DDR para ser definido como padrão. É usado para a definição de CID entre outras configurações.

- **Prefixo**

Prefixo telefônico local. Geralmente 4 números.

- **Faixa DDR**

Faixa numérica disponibilizada pela operadora PSTN para esse tronco. Deve ser especificados o inicial e o final.

- **Protocolo**

Protocolo utilizado pelo sistema público de telefonia local (PSTN) para a realização de chamadas.

- **Sincronismo**

Essa configuração permite definir a prioridade da placa para geração de clock. Selecione *não utilizar* para gerar o clock internamente.

- **Terminação**

Permite definir se o tronco será usado como Operadora ou como cliente PABX.

- **Variante de Protocolo**

País ao qual está conectada a placa. Importante para determinar as variações nas configurações do protocolo.

- **Numero de Dígitos**

Numero do dígitos enviados pela central. Estabelecido pela operadora.

- **Número de Dígitos**

Quantidade de dígitos identificadores enviados pelo provedor PSTN. ANI representa o número de dígitos de informação de quem gerou a ligação. DNIS é a quantidade de dígitos representadores do número discado de um dos ramais. Ambos podem variar de operadora para operadora.

- **Idle Pattern**

Padrão a ser sinalizado para a operadora quando nenhuma ligação estiver em andamento.

- **Código Inexistente, Código Não Registrado e Ligações a Cobrar**

Códigos a serem enviados de volta para a operadora em cada um dos casos. Os valores definidos são os padrões.

- **Timers**

Definição de valores de temporização do protocolo MFC/R2. Caso seja necessário para a sua operadora, altere esses valores.

1.2.6 Como excluir um tronco E1


Devido ao fato de troncos E1 estarem atrelados à existência de placas E1 no sistema, é impossível excluí-los de dentro do Disc. Para excluir um tronco E1, será necessário retirar a placa do sistema e reiniciá-lo em modo de detecção de hardware.

1.2.7 Adicionando um tronco Zaptel FXS

Os troncos Zaptel não podem ser adicionados via Disc, como já mencionados anteriormente. Para adicioná-los, você irá precisar instalar a placa Zaptel no computador. Após a instalação, o computador deverá ser reiniciado em modo de detecção de hardware para que sistema Disc reconheça essa placa. Em seguida, o sistema Disc terá automaticamente reconhecido e adicionado o tronco.

1.2.8 Editando um tronco E1

Os troncos Zaptel possuem configurações que não podem ser detectadas automaticamente. A cada mudança de placas você receberá um aviso na página inicial pedindo para configurar essas opções. As configurações são dependentes do sistema público de telefonia (PSTN) ao qual a placa está conectada.

Clique no  correspondente ao tronco, abrirá a seguinte tela (figura 1.2.7).

Obs.: O Nome do Tronco é automático.

Troncos

Configurações de Telefonia

Método de discagem

Discagem

Tipo de identificador de chamada

Identificador de

Chamada

Monitoramentos de tom

Detectar ocupado?

Detectar Ocupado

Número de tons ocupados necessários para detecção

Contagem

Monitorar progresso da ligação (callprogress)

Monitorar Progresso

Cancelamento de eco

Habilitar cancelamento de eco?

Cancelamento de Eco

Habilitar cancelamento de eco quando em bridge?

C.E. em bridge

Ganhos

Ganho de recepção em Db. Default 0.0

Recepção

Ganho de transmissão em Db. Default 0.0

Transmissão

figura 1.2.7

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Discagem e identificador de chamada**

Padrão de discagem a ser utilizado. É definido pela operadora de telefonNúmero dentro da faixa DDR para ser definido como padrão. É usado para a definição de CID entre outras configurações.

- **Detectar ocupado**

Indica se o Asterisk deve tentar detectar linhas ocupadas ou não.

- **Contagem de tons ocupados**

Quantos tons ocupados são necessários para a detecção, se ativada, de ocupado.

- **Cancelamento de Eco**

Habilita cancelamento de eco no ramal. Ela pode ser habilitada ou não. Caso a placa não possua suporte nativo, habilitar essa opção irá aumentar o uso de CPU.

- **Cancelamento de Eco em Bridge**

Habilita ou não o cancelamento de eco quando o a placa estiver em modo bridge.

- **Ganho de recepção**

Ganho no volume do sinal recebido. Em Decibéis.

- **Ganho de envio**

Ganho no volume do sinal enviado. Em Decibéis.

1.2.9 Como excluir um tronco Zaptel FXS

Devido ao fato desses troncos estarem atrelados à existência de placas no sistema, é impossível excluí-los de dentro do Disc. Para excluir um tronco Zaptel, será necessário retirar a placa do sistema e reiniciá-lo em modo de detecção de hardware.

1.3 ROTAS

Rotas são os caminhos que irão percorrer as chamadas telefônicas. Rotas entrantes determinam regras sobre os destinos das ligações recebidas pelos troncos. Rotas saíntes determinam o comportamento das ligações originadas dos ramais internos. Discagem Direta Ramal (DDR) é uma maneira simplificada de criar rotas entrantes.

Ao clicar na opção **Rotas**, abrirá a seguinte tela (figura 1.3.1):

Rotas

Faixa DDR

Tronco	Início DDR	Fim DDR		
TR001	1	5		

Rota Entrante

Name	Troncos	Destino			
Entra_GrupodeBusca	ZAP033	Grupo de busca Atendentes			
Entra_Sip	Tronco_SIP_Provedor	Ramal Paulo			
Entra_E1	TR001	Grupo de busca Atendentes			

Rota Saindo

Name	Código	Prefixo	Troncos			
Sai_PSTN	X	\$0	ZAP033			
Sai_E1	0XX4[7-9]	0214\$2	TR001			

Figura 1.3.1

1.3.1 Faixa DDR

DDR (Discagem Direta Ramal) é um recurso no qual as chamadas podem ser encaminhadas diretamente ao ramal programado como destino, sem intermediação. É uma maneira simplificada, menos flexível e mais rápida de se criar rotas entrantes. Esse recurso prevalece sobre rotas entrantes já criadas, em caso de conflito.

1.3.2 Como editar o recurso DDR

Na tela inicial de Rotas, Selecione o Tronco e a Faixa de DDR desejada em .

Abrirá a seguinte tela (figura 1.3.2):



Figura 1.3.2

Nessa tela, selecione o destino de cada número DDR e atribua a funcionalidade desejada.

Exemplo: No número 2000, selecione recurso DISA para o ramal “Paulo”. Isso significa que qualquer pessoa, ao discar 2000 + ramal, receberá um sinal e terá habilitado o recurso de DISA. Logo em seguida, deverá digitar a senha do DISA, e então poderá realizar ligações externas através do ramal “Paulo”.

1.3.3 Rotas Entrantes

Uma rota entrante é um conjunto de regras e filtros que definem o comportamento de ligações originadas fora do sistema interno, chegando ao sistema através de um tronco.

1.3.4 Como criar rotas entrantes

Clique em  Rota Entrante. Abrirá a seguinte tela (figura 1.3.3):

The screenshot shows the 'Rota Entrante' configuration page in the DISC web interface. The sidebar on the left contains a menu with the following items: Início, Configuração, Ramais, Troncos, Rotas (highlighted), Grupos de Busca, Grupos de Horários, Conferência, Filas, Serviços, Áudio e Música, Atendimento Automático, Estacionamento, DISA, Configurações, Correio de Voz, and Gerenciamento. The main content area is titled 'Rota Entrante' and includes the following fields and options:

- Configurações de Rota entrante**
- Identifique a rota**
 - Nome da rota: [text input field]
- Selecione o(s) tronco(s) que utilizam esta rota**
 - ☐ TR001 ☐ Tronco_IAX_Bridge ☐ Tronco_SIP_Provedor ☐ ZAP032 ☐ ZAP033
 - ☐ ZAP034 ☐ ZAP035
- Digite o número de origem ao qual esta rota se aplica**
 - Número de origem: [text input field]
- Digite o número discado ao qual esta rota se aplica**
 - DDR: [text input field]
- Selecione o(s) grupo(s) de horários de funcionamento desta rota**
 - ☐ SEMPRE
- Destino das ligações que utilizam esta rota**
 - Destino: [dropdown menu] [text input field]
- enviar** (button)

Figura 1.3.3

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome da Rota**

O nome pelo qual a rota será identificada pelo resto do sistema Disc.

- **Troncos**

Define quais troncos essa rota se aplica.

- **Número de origem**

Número externo que originou essa ligação. Útil para a criação de rotas exclusivas, como agentes de campo que ligam para a empresa e caem diretamente no suporte técnico. Item opcional.

- **DDR**

Terminação do número que o telefone externo ligou. O número final é composto do prefixo adicionado a esse número. Útil para

a criação de discagem direta para ramais. Verifique o item *Como editar o recurso DDR para mais informações*. Item opcional.

- **Grupos de Horários**

Define os horários válidos para essa rota. Lembre-se: o grupo SEMPRE prevalece aos demais.


- **Destino**

Destino das ligações que caírem nessa rota.

1.3.5 Rotas Saintes

Rotas saintes definem o comportamento de ligações originadas de algum ramal. Para que um ramal possa fazer ligações para fora do sistema interno, ele obrigatoriamente deve ter acesso a uma rota sainte.

1.3.6 Como Criar Rotas Saintes

Clique em  Rota Sainte, abrirá a seguinte tela (figura 1.3.4):

The screenshot shows the 'Rota Sainte' configuration page. The sidebar on the left contains a menu with the following items: Início, Configuração (expanded), Ramais, Troncos, Rotas (selected), Grupos de Busca, Grupos de Horários, Conferência, Filas, Serviços, Áudio e Música, Atendimento Automático, Estacionamento, DISA, Configurações, Correio de Voz, and Gerenciamento. The main content area is titled 'Rota Sainte' and includes the following sections:

- Configurações de Rota Sainte**: This section contains four input fields: 'Nome da rota', 'Senha', 'Código', and 'Prefixo'. Above the 'Nome da rota' field is the text 'Identifique a rota'. Above the 'Senha' field is the text 'Digite a senha de acesso a rota, caso não necessite de proteção deixe em branco'. Above the 'Código' field is the text 'Código de acesso a rota'. Above the 'Prefixo' field is the text 'Prefixo adicionado a números discados através desta rota'.
- Grupos de Horários**: This section contains a checkbox labeled 'SEMPRE' with the text 'Selecione o(s) grupo(s) de horários de funcionamento desta rota' above it.
- Troncos Utilizados**: This section contains a list of trunks with buttons to add or remove them. The list includes: TR001, Tronco_IAX_Bridge, Tronco_SIP_Provedor, ZAP032, ZAP033, and ZAP034. The text 'Listar os troncos utilizados por esta rota, ordenados por prioridade.' is above the list.

An 'enviar' button is located at the bottom of the page.

Figura 1.3.4

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome da Rota**

O nome pelo qual a rota será identificada pelo resto do sistema Disc.

- **Senha**

Senha de acesso à rota. Usado caso se deseje bloquear tipos de ligação. Opcional.

- **Código**

Código a ser discado para se obter acesso à rota. Esse número não será parte do número final a ser chamado.

- **Prefixo**

Número a ser adicionado antes do número a ser chamado após ser retirado o código.

Exemplo: Ligações interurbanas devem ser feitas pela operadora cujo código é “78”. Basta definir que o número 0 é o de acesso e que o prefixo é 078. Desse modo, quando o usuário ligar (011) 5555-5555 o número chamado será (07811) 5555-5555 e a ligação será efetuada pelo tronco determinado por essa rota.

- **Grupos de horários**

Horário que é possível a realizar ligações por essa rota.

- **Troncos**

Troncos que podem ser utilizados. É definido por ordem. Quando o tronco superior estiver totalmente em uso, será usado o logo abaixo dele, e assim sucessivamente. Todos os troncos são listados à direita. Troncos listados à esquerda são os que se aplicam a essa rota.

As opções Código e prefixo possuem um poderoso sistema de padrões para facilitar a criação de rotas inteligentes. Um padrão é algo que representa um possível número. A opção código suporta os seguintes padrões:

- X: Qualquer número entre 0 e 9;
- Z: Qualquer número entre 1 e 9;
- N: Qualquer número entre 2 e 9;
- [ab-c]: O número “a” e os números entre “b” e “c”;

Ex: Para representar números de celular para a região sul teríamos:

0XX[4-5]X[8-9] representando **0** para interurbanos, **XX** representa qualquer código de operadora, **4** ou **5** seguido de qualquer número representa todos os códigos DDD da região sul e **8** ou **9** representa o número inicial que identifica celulares. Então o seguinte número casa com esse padrão: (0-21-48) 9977-8866 .

Como o sistema de código e prefixo funciona retirando todo o código e adicionando todo o prefixo antes do numero discado, é necessário dizer quais do padrões se deseja usar para compor o numero final. Cada numero que casou com um padrão é referenciado usando \$. Então \$1 referencia o numero utilizado que casou com o primeiro padrão, \$2 com o segundo e assim por diante.

No exemplo anterior para montarmos o numero final a ser discado, permanentemente com o código de operadora 74, usariamos o seguinte prefixo:

074\$3\$4\$5 . \$3 representa, nesse caso, o numero discado no terceiro padrão, [45], ou seja o primeiro numero do DDD do exemplo anterior, o numero 4. \$4 representa o quarto padrão , X, que representa o segundo digito do DDD, no caso anterior 8, e \$5 representa o ultimo padrão a ser utilizado, ou seja, 9. Sendo assim, o numero que seria discado para fora do sistema Disc seria (0-78-48) 9977-8866 .

É importante salientar que todos os padrões especificados em código não sejam repassados a não ser que se use o sistema de referencias com cifrão (\$1, \$2, \$3 ..., \$9). O sistema de cifrão apenas comporta nove padrões.


1.4 GRUPO DE BUSCA

Grupo de busca é uma funcionalidade na qual é definido um ramal ou um grupo de ramais para o atendimento de ligações. Clique em Grupo de Busca, abrirá a seguinte tela listando todos os grupos de busca existentes (figura 1.4.1):



Figura 1.4.1

1.4.1 Como Criar um grupo de busca

Para criar um grupo de busca basta clicar em  Grupo de Busca. Abrirá a seguinte tela (figura 1.4.2):

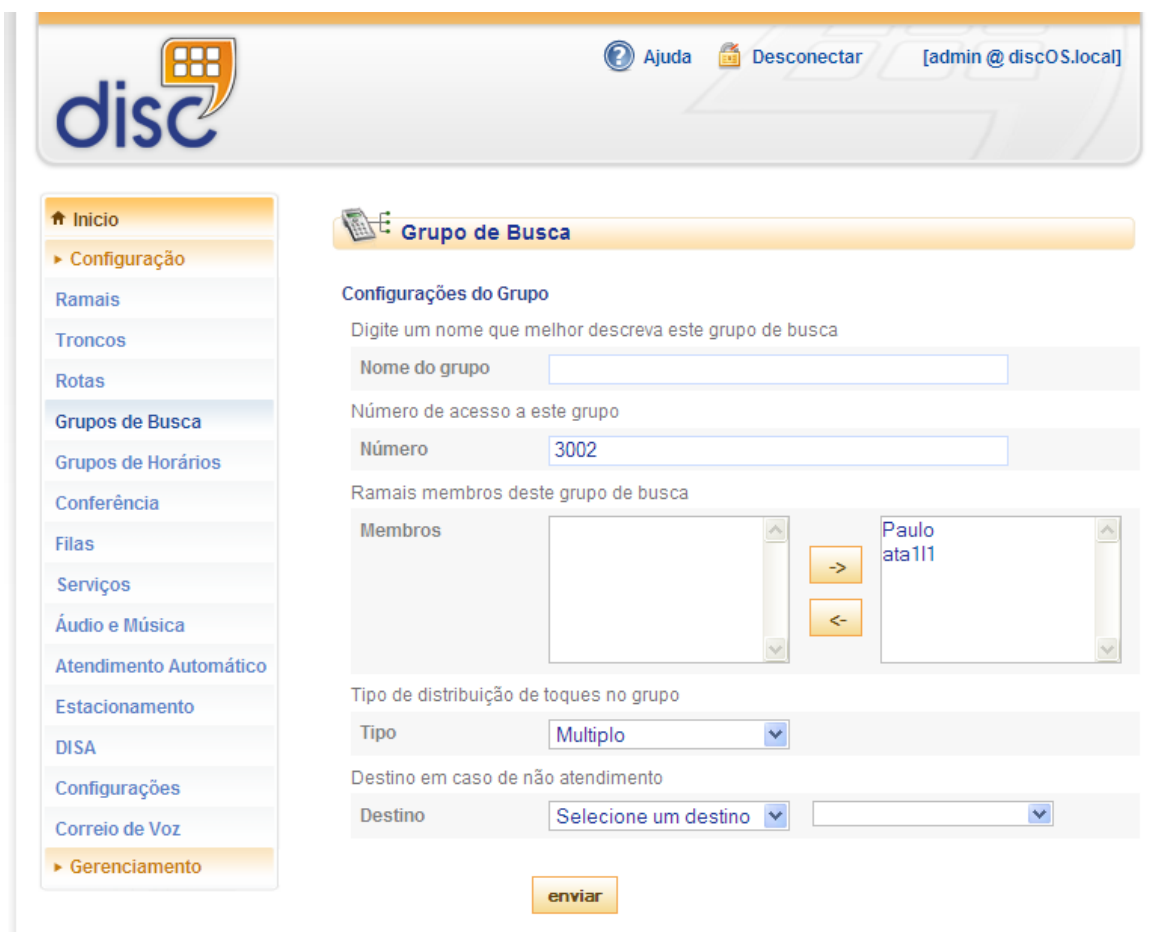


Figura 1.4.2

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome do Grupo**

Nome segundo o qual o grupo será identificado pelo sistema Disc.

- **Número**

Número de ramal a ser discado para que os telefones dos membros dos grupos toquem.

- **Membros**

Ramais pertencentes a esse grupo de busca. Apenas os selecionados tocarão caso o número de acesso seja discado.

- **Tipo**

Tipo de distribuição de toques no grupo. Há três tipos:

- **Múltiplo:** toca todos os membros ao mesmo tempo.
- **Hierárquico:** toca sequencialmente em todos os ramais do grupo, um por vez. A cada 20 segundos um novo ramal toca.
- **Memória:** toca sequencialmente em todos os ramais. Inicia tocando no primeiro ramal e a cada 20 segundos o próximo ramal do grupo começa a tocar em conjunto com os ramais que atualmente estão tocando. Ex: se ramais 2001, 2002 e pertencem ao grupo nesta ordem, ele toca o 2001 por 20s, depois o 2001 e 2002 por 20s, depois o 2001, 2002 e 2003 por 20s e então cai na opção de destino.


- **Destino**

Destino da ligação caso nenhum membro atenda.

1.4.2 Como excluir um grupo de chamada

Clique no ícone  do grupo de chamada que deseja excluir.

1.4.3 Como editar um grupo de chamada

Clique em , para editar o grupo de chamada. O nome não pode ser modificado. Clique em *enviar* para salvar as informações.

1.5 GRUPOS DE HORÁRIOS


Grupos de horários são filtros para serem usados para limitar a permissão de ligação apenas em um determinado horário. Clique em **Grupos de Horários**, abrirá a seguinte tela (figura 1.5.1):



Nome	Horário	Mês	Dias Semana	Dias Mês		
FimDeSemana	TODOS	TODOS	Sábado - Domingo	TODOS		
SEMPRE	TODOS	TODOS	TODOS	TODOS		

Figura 1.5.1

1.5.1 Como Criar um grupo de horários

Para criar um grupo de horários basta clicar em  Grupo de Horários na página inicial. Abrirá a seguinte tela (figura 1.5.2):

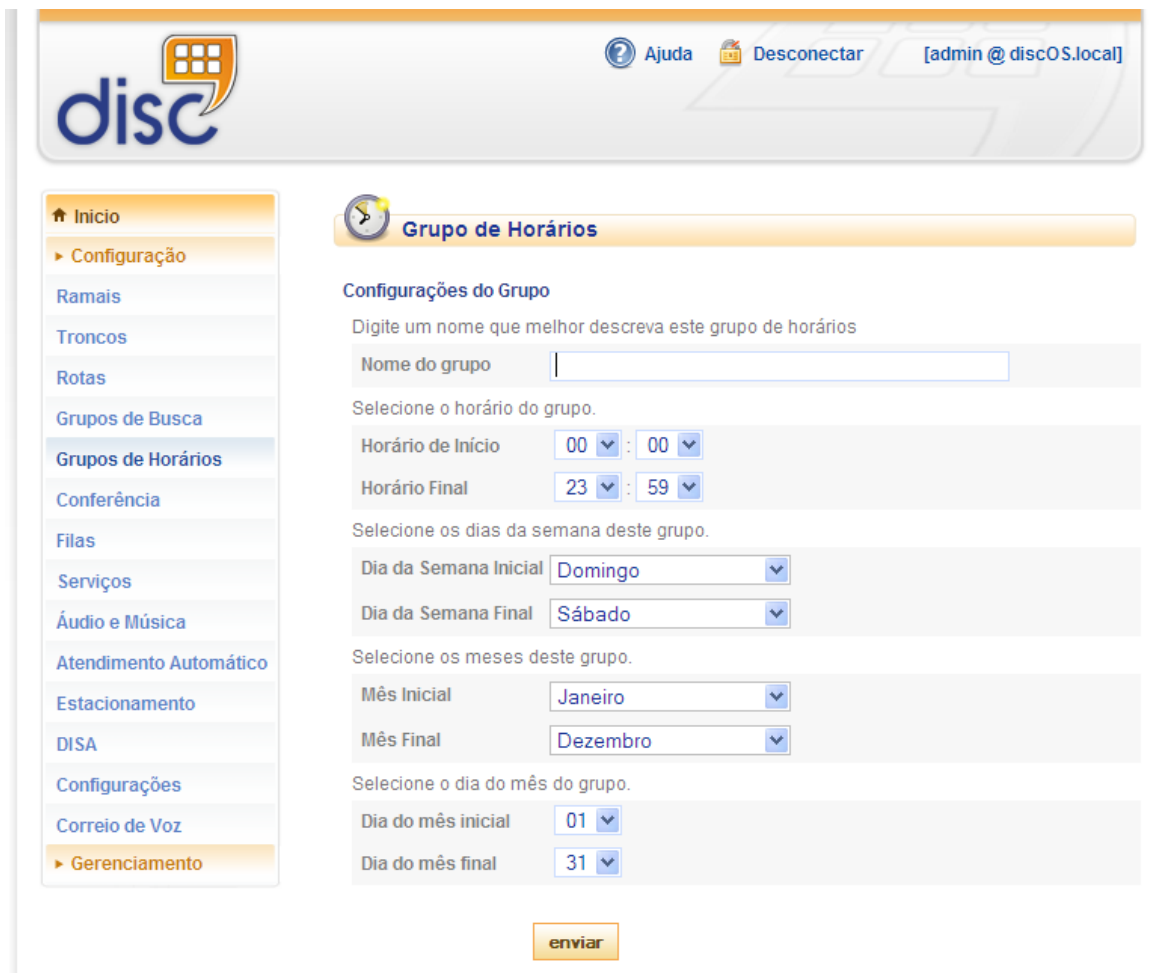


Figura 1.5.2

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome do Grupo**

Nome segundo o qual o grupo será identificado pelo sistema Disc.

- **Horário**

Hora e Minuto de início e final do grupo. São circulares, então pode ser inicial 23h00min e final 10h00min.

- **Dia da Semana**

Dias que pertencem ao grupo. São circulares.


- **Meses**

Meses que pertencem ao grupo. São circulares.


- **Dia do Mês**

Dias que pertencem ao grupo. São circulares.

1.5.2 Como excluir um grupo de horários

Clique no ícone  do grupo de horários que deseja excluir.

1.5.3 Como editar um grupo de horários

Clique em  para editar o grupo de horários. O nome não pode ser modificado. Clique em enviar para salvar as informações.

1.6 CONFERÊNCIA

Conferência é um recurso no qual diversos participantes, simultaneamente, podem realizar conversação entre si. Para iniciar esse recurso, siga o procedimento abaixo:

1.6.1 Como criar uma sala de conferência

Na página **TeleConferência**, clique em  Conferência.

Abrirá a seguinte tela contendo uma lista com as conferências existentes (figura 1.6.1):






Nome	Ramal	PIN Usuário	PIN Administrador		
Teste	5000	33	122		
Teste2	5001	775	1118		

Figura 1.6.1


Para adicionar a sala de conferência, clique em  para adicionar a conferência. Abrirá a seguinte tela (figura 1.6.2):



Figura 1.6.2

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome**

Esse será o nome pelo qual a sala será identificada por outras partes do sistema Disc. Preenchimento obrigatório.

Exemplo: Diretoria.

- **Ramal**

Número do ramal o qual deverá ser discado para acessar a sala de conferência. Preenchimento obrigatório.

Exemplo: 101.

- **Pin Usuário**

Senha numérica para acesso à sala de conferência em modo usuário, caso desejado.

Exemplo: 1111


- **Pin Administrador**

Senha numérica para acesso à sala de conferência como administrador.

Exemplo: 2222


Por fim, clique em *Enviar*. Caso tenha sido configurado corretamente, você visualizará uma mensagem de sucesso ao término da criação da conferência.

1.6.2 Como editar uma sala de conferência

Clique no ícone  da sala de conferência que você deseja editar.

Edite os campos que você deseja alterar. Em seguida, clique em *Enviar*.

1.6.3 Como excluir uma sala de conferência

Clique no ícone  da sala de conferência a qual deseja excluir.

1.6.4 Como usar uma sala de conferência

Digite o número da sala de conferência da qual deseja participar. Digite a senha para acessar a sala de conferência e, em seguida, digite “#” .

Importante: Há dois modos de acessar a sala de conferência: como usuário ou administrador. Para cada um, existe um menu personalizado, com as opções a seguir:

Digite * para ouvir as opções do menu:

- **Para modo usuário :** Digite 1 para habilitar ou Desabilitar microfone.
- **Para modo administrador:**

Há duas opções:

- Digite 1 para habilitar ou desabilitar microfone.
- Digite 2 para bloquear ou desbloquear a conferência. Essa opção impede a entrada de novos participantes na sala de conferência.

Exemplo:

Número da sala de conferência ativa: 111.

Digite 111

Senha necessária para entrar na sala de conferência: 2222.


Digite 2222 + #

1.7 FILAS

Filas é um recurso que permite que chamadas destinadas a um grupo de usuários sejam distribuídas dependendo de algum critério predefinido.

No menu principal, clique em *Filas*. Será mostrada uma lista com as filas de espera existentes.

1.7.1 Como adicionar uma fila

Para adicionar uma fila no Disc, clique em  Adicionar Filas. Abrirá a seguinte tela (figura 1.7.1):




Figura 1.7.1

Nessa tela, você deverá informar os seguintes parâmetros:

- **Nome da Fila**

Nome que descreva a fila.

- **Número de acesso a essa fila**

Número a ser discado para ter acesso à fila de espera.

- **Senha**

Senha de acesso dos agentes fixos da fila


- **Agentes Fixos**

Ramais que preferencialmente atenderão a essa fila.

1.7.2 Como excluir uma fila

Clique no ícone  da lista a qual deseja excluir.

1.7.3 Como editar uma fila

Clique em , para editar a lista.

1.8 SERVIÇOS

Serviços é um recurso que mostra uma lista com algumas funcionalidades especiais do Disc (como mostra a figura 1.8.1) no qual é possível acessá-las através de * + código correspondente e, ainda, habilitar/desabilitar a função, conforme desejado.



Serviço	Status	Código
Consulta última ligação recebida	INATIVO	*69
Desativa desvio ocupado	ATIVO	*91
Liga desvio ocupado	ATIVO	*90
Cancela desvio sempre	ATIVO	*73
Liga desvio sempre	ATIVO	*72
Cancela desvio não atende	ATIVO	*53
Liga desvio não atende	ATIVO	*52
Correio de voz	ATIVO	*98
Cancela não perturbe	ATIVO	*79
Liga não perturbe	ATIVO	*78
Teste de eco	ATIVO	*76
Gravar audio	ATIVO	*88
Verificar gravação	ATIVO	*99
Identifica ramal	ATIVO	*65
Hora certa	INATIVO	*60

Figura 1.8.1

1.9 ÁUDIO E MÚSICA

Sons é uma funcionalidade no qual é possível incluir, editar ou excluir arquivos de sons no Disc para diversos usos.


No menu, clique em *Sons*. Abrirá a seguinte tela contendo uma lista dos arquivos de sons disponíveis e algumas outras informações, como a data e hora que o arquivo foi gerado (figura 1.9.1):



Adicionar Som		Adicionar Música			
Tipo	Data	Hora	Arquivo		
ÁUDIO	29/01/07	18:08:56	2-recording		
ÁUDIO	29/01/07	15:56:02	2000-recording		
ÁUDIO	30/01/07	17:12:21	3-recording		
ÁUDIO	30/01/07	18:31:27	4-recording		
ÁUDIO	13/02/07	16:47:27	5-recording		
ÁUDIO	23/02/07	14:44:25	atlantic		
ÁUDIO	02/02/07	15:47:39	d0		
ÁUDIO	02/02/07	15:47:39	d1		
ÁUDIO	02/02/07	15:47:39	d10		
ÁUDIO	02/02/07	15:47:39	d11		
ÁUDIO	02/02/07	15:47:39	d12		
ÁUDIO	02/02/07	15:47:39	d13		
ÁUDIO	02/02/07	15:47:39	d14		
ÁUDIO	02/02/07	15:47:39	d15		
ÁUDIO	02/02/07	15:47:39	d16		

Figura 1.9.1

1.9.1 Como adicionar um som ao Disc

Para adicionar um som ao Disc, clique em  Adicionar Som. Abrirá a seguinte página (figura 1.9.2):



Envio de arquivo

Escolha abaixo o arquivo de áudio à ser enviado para o servidor. O arquivo deve estar codificado no formato wav.

Figura 1.9.2

Em seguida, inclua o arquivo, que deverá estar em formato **.wav**. Por fim, clique em *Enviar Arquivo*. Você visualizará uma mensagem de sucesso.

Obs.: O nome do arquivo não pode conter espaços.

1.9.2 Como editar um som



Escolha o arquivo de som o qual deseja editar e clique em , como mostra a figura 1.9.3:



Figura 1.9.3

Clique em *Enviar*. Você visualizará uma mensagem de sucesso.

1.9.3 Como excluir um som no Disc

Clique no ícone  do som o qual deseja excluir.

1.9.4 Como ouvir um som no Disc

- Clique no arquivo desejado.
- Salve-o em seu computador.
- Abra o arquivo de som para ouvi-lo.

1.10 ATENDIMENTO AUTOMÁTICO


Atendimento automático – Unidade de Resposta Audível (URA) - é um recurso no qual se define um ramal que fará o atendimento automático das chamadas, de acordo com os destinos configurados no menu de atendimento.

Em menu, clique em **Atendimento Automático**, abrirá uma tela contendo a lista com todos os atendedores disponíveis (figura 1.10.1):



Figura 1.10.1

1.10.1 Como adicionar um atendedor no Disc

Para adicionar um atendedor no Disc, clique em  Atendedor Automático. Abrirá a seguinte tela (figura 1.10.2).

Atendimento automático

Configurações de Atendedor

Digite um nome que melhor descreva esta URA

Nome da URA

Digite o ramal de acesso a URA

Ramal da URA

Digite o tempo máximo que esta URA deve aguardar por um dígito

Tempo de Espera

Mensagem de áudio da URA

Mensagem

Permitir acesso direto aos ramais ☐

Opções de destino

Selecione abaixo os destinos para cada opção do menu listada

Opção 0	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção 1	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção 2	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção 3	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção 4	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção 5	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção 6	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção 7	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção 8	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção 9	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção *	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>
Opção #	<input type="text" value="Selecione um destino"/>	<input type="text"/>

Caso nenhuma opção seja selecionada enviar para este destino

Time-out

enviar

Figura 1.10.2

Nessa tela, inclua o novo atendedor automático, informando estes parâmetros:

- **Nome da URA**

Nome que melhor descreva a URA a ser criada. Ela será tratada por esse nome em outras partes do sistema Disc.

- **Ramal da URA**

Número de acesso a URA.

- **Tempo de Espera**

Limite máximo em segundos que uma URA deve aguardar por um dígito.

- **Mensagem**

Mensagem de áudio a ser ouvida quando a ligação chegar a esse ponto.

- **Acesso direto aos ramais**

Uma vez selecionado, permite sempre acesso direto aos ramais, sem espera.


- **Configuração do menu**

Configura as opções do menu da URA e determina o destino para o qual a opção é válida, uma vez digitada.


- **Opção de Timeout**

Caso não seja digitada nenhuma opção do menu, o destino será o que for determinado nesse item.

1.10.2 Como excluir um atendedor automático no Disc

Clique no ícone  do atendedor que deseja excluir.

1.10.3 Como editar um atendedor automático no Disc

Clique em , para editar o Atendedor Automático.

1.11 ESTACIONAMENTO.

Estacionamento é um recurso do Disc no qual uma chamada externa é deixada num local, o estacionamento, enquanto aguarda ser capturada pela pessoa a quem se destina.

Importante: se a ligação não for retirada do estacionamento durante o tempo predeterminado no recurso, ela retornará para o ramal que a colocou no estacionamento.

No menu do Disc, clique em Estacionamento. Abrirá a seguinte tela contendo a lista com o número de estacionamento disponível (figura 1.11.1).

Clique em  para editar o Estacionamento.



Figura 1.11.1

Abrirá a seguinte tela (figura 1.11.2):



Figura 1.11.2

Nessa tela, informe os seguintes parâmetros:

- **Estacionamento**

Habilita ou Desabilita o recurso.

- **Ramal**

Número a ser discado para retirar uma chamada do estacionamento.

- **Número de posições**

Número de posições disponíveis no estacionamento.

- **Tempo de espera**

Tempo em segundos que uma chamada pode ficar estacionada aguardando ser capturada.

1.12 DISA

Direct Inward System Access (DISA) é um recurso que permite acessar um ramal, em qualquer lugar, para realizar ligações.

1.12.1 Como criar o recurso DISA

No menu, clique em *DISA*, abrirá a seguinte tela (figura 1.12.1) contendo uma lista com o nome das DISA's existentes e a senha para acesso ao recurso.

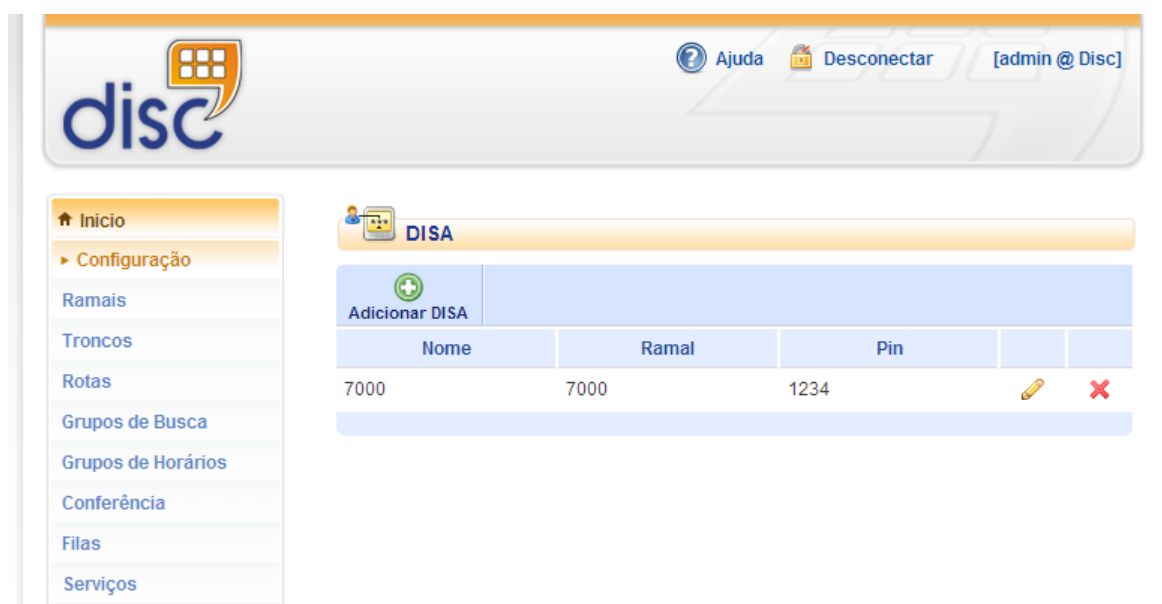


Figura 1.12.1

Para criar uma DISA, clique em  Adicionar DISA. Abrirá a seguinte tela (Figura 1.12.2):

disc

Ajuda Desconectar [admin @ discOS.local]

Inicio

Configuração

Ramais

Troncos

Rotas

Grupos de Busca

Grupos de Horários

Conferência

Filas

Serviços

Áudio e Música

Atendimento Automático

Estacionamento

DISA

Configurações

Correio de Voz

Gerenciamento

DISA

Configurações de DISA

Digite um nome que melhor descreva esta DISA

Nome da Disa

Número de acesso a esta DISA

Número 7000

Senha de acesso

Senha

Identificação do ramal a ser usada em ligações saintes

Tronco TR001

Tronco TR002

Tronco ZAP032

Tronco ZAP033

Tronco ZAP034

Tronco ZAP035

Rotas de saída que este ramal pode utilizar

☐ Sai_PSTN ☐ Sai_E1

enviar

Figura 1.12.2

Insira o nome da DISA e a senha de acesso nos parâmetros acima.

Obs.: Uma vez criada a DISA, é possível atribuir o recurso a um ou mais ramais, conforme mostra o item *DDR* deste manual.

1.13 CONFIGURAÇÕES

Configurações é um recurso no qual é possível alterar a configuração de rede; definir data e hora do sistema; mudar os dados do administrador do Disc; definir o Plano de Numeração; entre outras opções.

1.13.1 Configurações de Data e Hora

No menu do **Disc**, clique em *Configurações*. Abrirá a seguinte tela abaixo (figura 1.13.1), na qual você poderá alterar a data e hora do sistema.



Figura 1.13.1

1.13.2 Configurações de rede

Para alterar as configurações de rede, clique em *Rede*. Abrirá a seguinte tela abaixo (figura 1.13.2):

disc

Ajuda Desconectar [admin @ discOS.local]

Inicio

Configuração

Ramais

Troncos

Rotas

Grupos de Busca

Grupos de Horários

Conferência

Filas

Serviços

Áudio e Música

Atendimento Automático

Estacionamento

DISA

Configurações

Correio de Voz

Gerenciamento

Configurações de Rede

Data/Hora Rede Administrador Correio Numeração

Configuração do Servidor

Digite o nome do servidor Sustenido

Nome do Servidor discOS.local

Configuração de IP

Configure a rede abaixo, selecionando DHCP ou digitando os dados requisitados

☐ Obter endereço IP automaticamente através de DHCP

Endereço IP 192.168.0.4

Máscara de Rede 255.255.255.0

Gateway 192.168.0.1

DNS Primário 192.168.0.1

DNS Secundário

Configuração Protocolo SIP

Configure abaixo o comportamento do protocolo SIP de acordo com sua configuração de rede

Porta SIP 5060

Parâmetro Nat no

Parâmetro localnet

Parâmetro externip

enviar

Figura 1.13.2

Você poderá alterar as seguintes informações:

- **Nome do Servidor**

Altera o nome do servidor dos discos.

- **Configurações de rede**

Para obter IP automaticamente através de DHCP, selecione essa opção. Caso contrário defina manualmente os itens Endereço IP, Máscara de Rede, Gateway, DNS Primário e DNS Secundário.

1.13.3 Configurações de Administrador

Para alterar senha e e-mail para contato com o administrador, clique em *Administrador*. Abrirá a seguinte tela abaixo (figura 1.13.3):

Figura 1.13.3

Você poderá alterar as seguintes informações:

- **Identificação do Sistema**

Nome que será dado ao sistema Disc para utilização externa. É uma comodidade criada para facilitar a identificação em ambientes com mais de um sistema Disc instalados. Opcional.

- **Senha do Disc**

Nova senha do administrador Disc.

- **Endereço de email**

Email para contato com o administrador do Disc.

Para salvar as informações, clique no botão *Enviar*.

1.13.4 Configurações do Correio Eletrônico

Para alterar configurações de correio eletrônico, clique em *Correio*. Abrirá a seguinte tela abaixo (figura 1.13):

Figura 1.13.4

Você poderá alterar as seguintes informações:

- **Servidor de SMTP**

Endereço IP ou nome do servidor de mensagens enviadas.

- **Usuário do servidor**

Nome do usuário para acesso ao servidor SMTP configurado. No caso de autenticação automática, deixar o item em branco.

- **Senha do servidor**

Senha para conexão no servidor SMTP. No caso de autenticação automática, deixar o item em branco.

1.13.5 Numeração

Para determinar o DialPlan do Disc, clique em *Numeração*. Você poderá alterar as seguintes informações.

- *DialPlan*

Determine o número do ramal inicial reservado para cada recurso, conforme a tela abaixo:

- Ramais.
- Grupos de Busca.
- Filas.
- Conferência.
- URA's.
- DISA's.

Para salvar as informações, clique no botão *Enviar*.

The screenshot displays the 'Configurar Plano de Numeração' (Configure Numbering Plan) interface. On the left is a sidebar menu with 'Configuração' expanded, showing sub-items like 'Ramais', 'Troncos', 'Rotas', 'Grupos de Busca', 'Grupos de Horários', 'Conferência', 'Filas', 'Serviços', 'Áudio e Música', 'Atendimento Automático', 'Estacionamento', and 'DISA'. The main panel is titled 'Configurar Plano de Numeração' and features a 'Configuração de DialPlan' section. This section includes a text prompt: 'Configure abaixo o número do ramal inicial a ser atribuído para cada recurso'. Below the prompt are six input fields with the following values: 'Ramais' (2001), 'Groups de Busca' (3000), 'Filas' (4000), 'Conferências' (5000), 'URAs' (6000), and 'DISAs' (7000). An 'enviar' button is located at the bottom of the form. The top navigation bar contains the 'disc' logo, a help icon, 'Ajuda', a disconnect icon, 'Desconectar', and the user email '[admin @ discOS.local]'.

Figura 1.13.5

1.14 CORREIO DE VOZ

Correio de Voz é um recurso no qual se pode habilitar ou desabilitar o correio de voz para determinado ramal, conforme as figuras abaixo (1.18, 1.19 e 1.20):


1.14.1 Como Ativar e desativar o recurso de correio de voz

Existem duas maneiras:

Em *Correio de Voz*: Clique em  para habilitar/desabilitar o recurso de correio de voz.



Figura 1.14.1

Em *Ramais*, clique no ícone  do usuário do qual deseja habilitar/desabilitar o recurso.

Selecione no item *Correio de Voz*, habilitado/desabilitado, conforme figura abaixo (1.18):

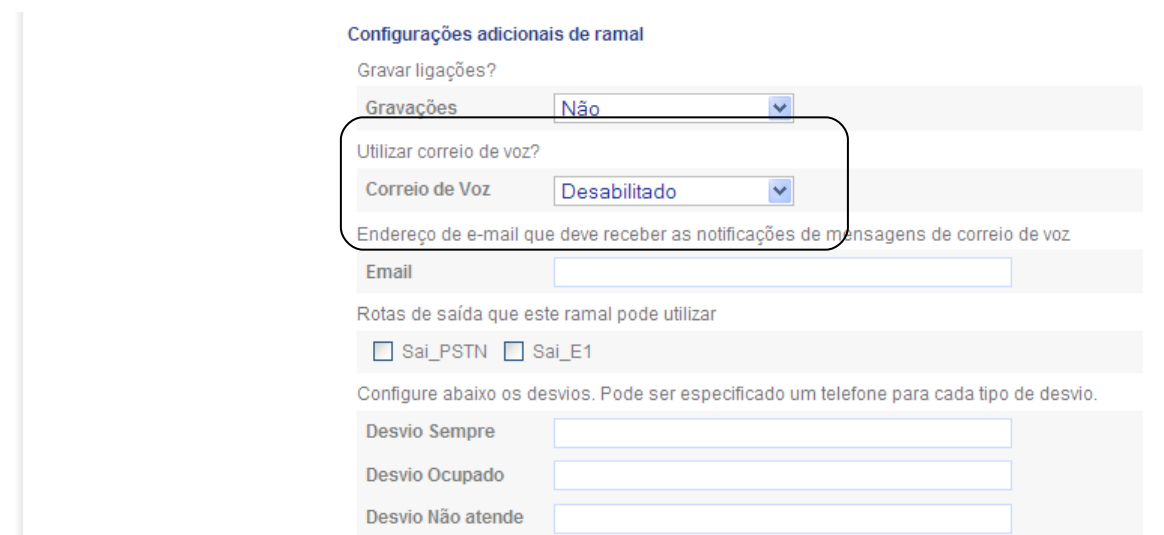



Figura 1.14.2

1.14.2 Como ouvir uma mensagem de correio de voz

Clique em  no arquivo de correio de voz correspondente para salvá-lo em seu computador.

Depois abra o arquivo salvo para poder ouvir a mensagem.

2 RECURSOS DE GERENCIAMENTO DO DISC

2.1 MESA OPERADORA

Mesa Operadora (Mesa Atendedora) é um recurso do Disc no qual é mostrada uma mesa operadora online, facilitando a visualização dos ramais disponíveis e toda manipulação das ligações.

Clique em Mesa Operadora, abrirá a seguinte tela (figura 2.1.1).



Figura 2.1.1

Para configurar, siga o procedimento abaixo:

- No menu principal, clique em Mesa Operadora.
- Em seguida, será mostrada uma aplicação com todos os ramais existentes.

- Para atender a um ramal, basta clicar no botão correspondente ao ramal desejado.
- Para transferir uma ligação, basta clicar no botão *referen*.

2.2 BACKUP E RESTORE

Backup e Restore são recursos que permitem gerar backups ou restaurar arquivos do sistema. No menu principal, clique em *Backup*. Abrirá a seguinte tela (figura 2.2.1) contendo uma lista com data, hora, e o nome dos arquivos de backup gerados pelo Disc.

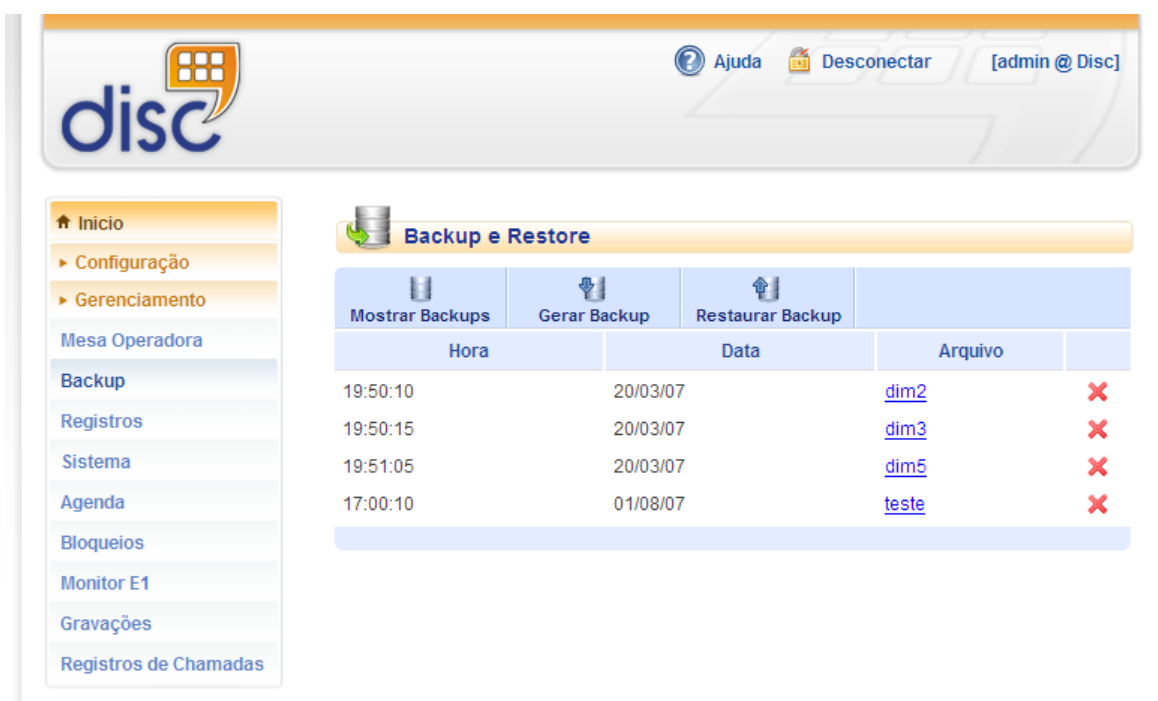


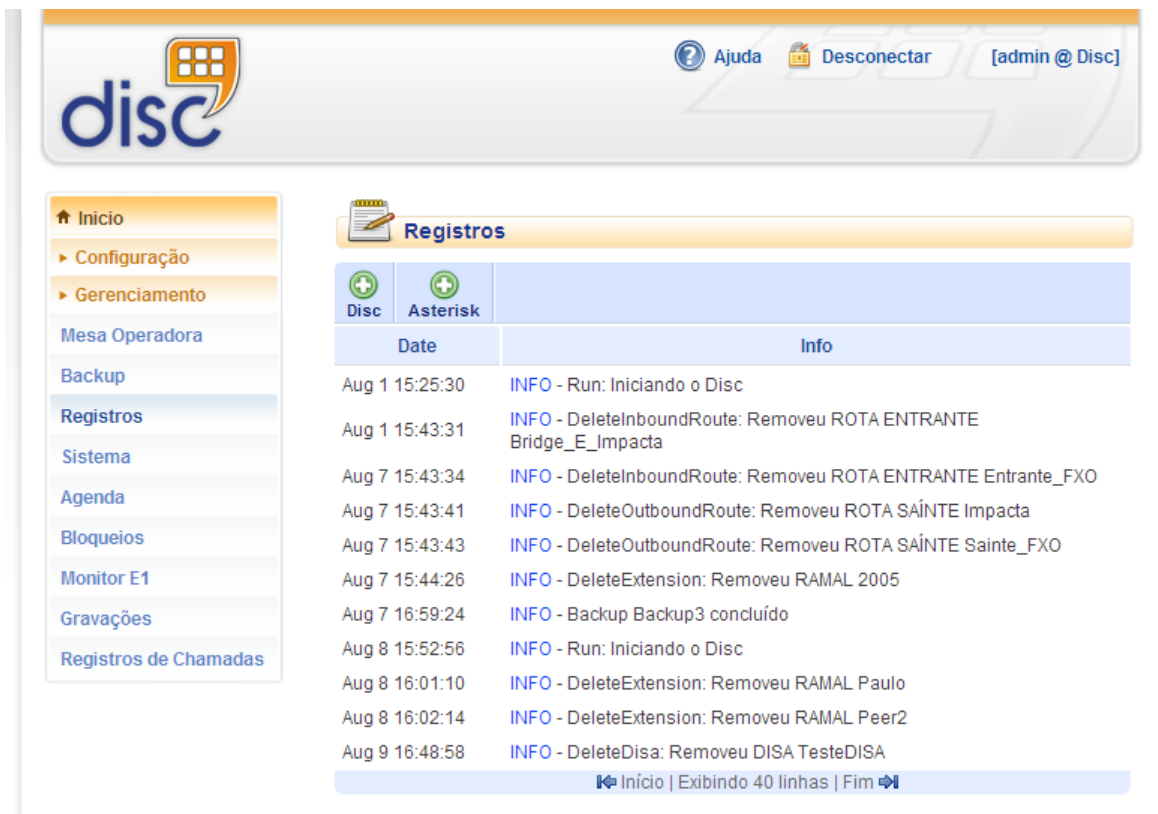
Figura 2.2.1

- Para atualizar a lista de arquivos backup, clique em *Mostrar Backups*;
- Para salvar um arquivo em seu computador, clique no nome do arquivo correspondente.
- Para excluir um arquivo, clique em ✗ do arquivo correspondente.

Para gerar um arquivo de backup, clique em *Gerar Backup* e, em seguida, clique em *Restaurar Backup* (você deve escolher o arquivo de backup a ser restaurado no servidor). Clique em *Arquivo*, para escolher o arquivo de backup no servidor que deseja restaurar. Clique em *Enviar Arquivo*, para restaurá-lo.

2.3 REGISTROS

Registros é um recurso que permite visualizar os logs de registro do sistema. No menu principal, clique em *Registros*. Abrirá a seguinte tela abaixo contendo a lista das informações de registro do sistema (figura 2.3.1):



Disc	Asterisk	Date	Info
		Aug 1 15:25:30	INFO - Run: Iniciando o Disc
		Aug 1 15:43:31	INFO - DeleteInboundRoute: Removeu ROTA ENTRANTE Bridge_E_Impacta
		Aug 7 15:43:34	INFO - DeleteInboundRoute: Removeu ROTA ENTRANTE Entrante_FXO
		Aug 7 15:43:41	INFO - DeleteOutboundRoute: Removeu ROTA SÁINTE Impacta
		Aug 7 15:43:43	INFO - DeleteOutboundRoute: Removeu ROTA SÁINTE Sainte_FXO
		Aug 7 15:44:26	INFO - DeleteExtension: Removeu RAMAL 2005
		Aug 7 16:59:24	INFO - Backup Backup3 concluído
		Aug 8 15:52:56	INFO - Run: Iniciando o Disc
		Aug 8 16:01:10	INFO - DeleteExtension: Removeu RAMAL Paulo
		Aug 8 16:02:14	INFO - DeleteExtension: Removeu RAMAL Peer2
		Aug 9 16:48:58	INFO - DeleteDisa: Removeu DISA TesteDISA

Inicio | Exibindo 40 linhas | Fim

Figura 2.3.1

2.4 SISTEMA

Sistema é um recurso que permite visualizar gráficos de desempenho do servidor e da rede, além de algumas funcionalidades, como desligar e reiniciar servidor; ligar o Asterisk, conforme tela abaixo (figura 2.4.1):

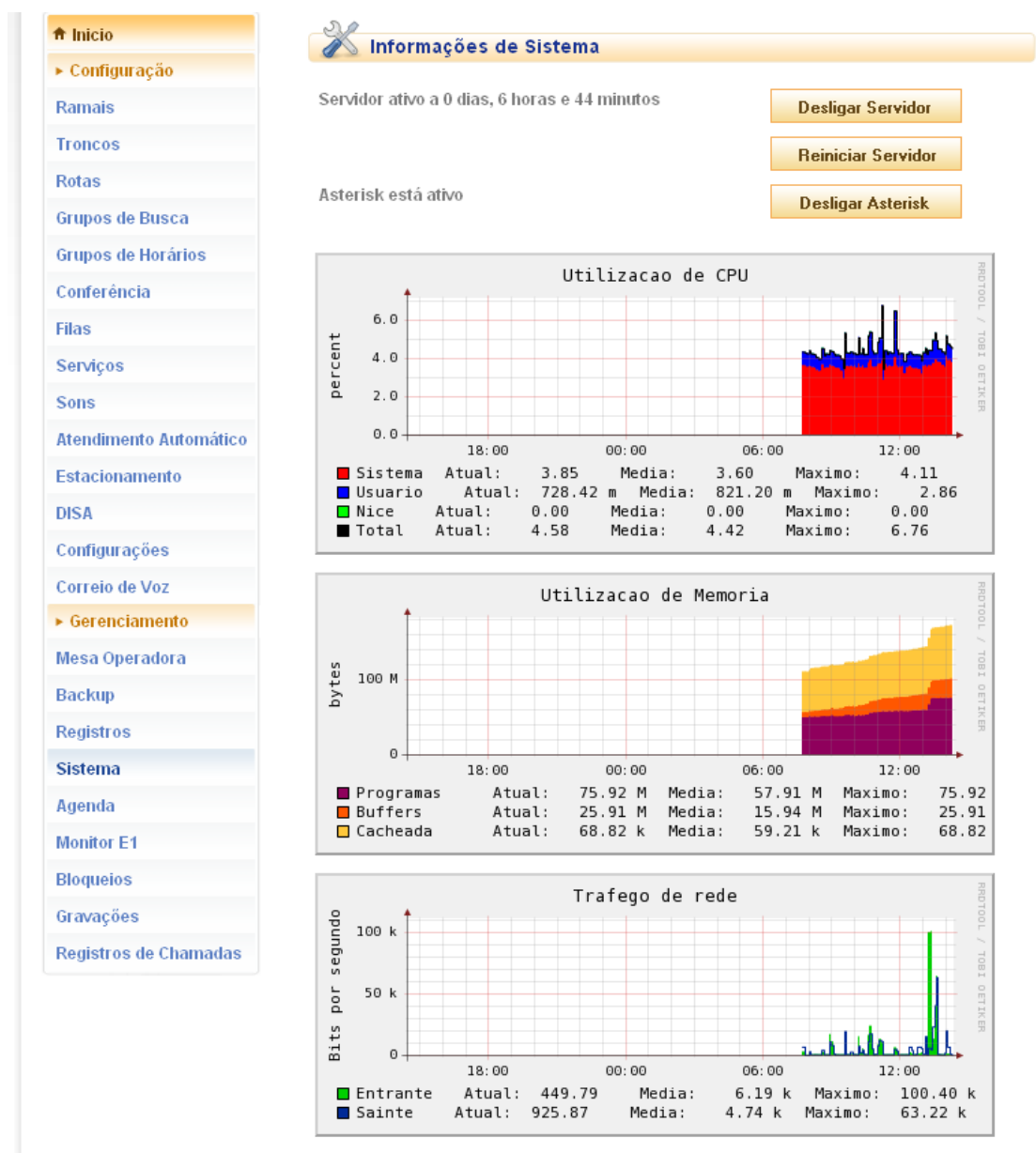


Figura 2.4.1

No menu principal, clique em *Sistema*.

2.5 AGENDA

Agenda é um recurso que facilita a realização de ligações. Cada usuário pode incluir números que, através do seu código, será realizada a ligação.

No menu principal, clique em *Agenda*.

Abrirá a seguinte tela abaixo com a lista contendo os nomes da Agenda; o número a quem está atribuído; o código para acessar o

número e o nome que melhor se define o número da agenda (figura 2.5.1):



Figura 2.5.1

Para adicionar um item à Agenda, clique em *Adicionar Item*.

Na próxima tela informe os seguintes parâmetros:

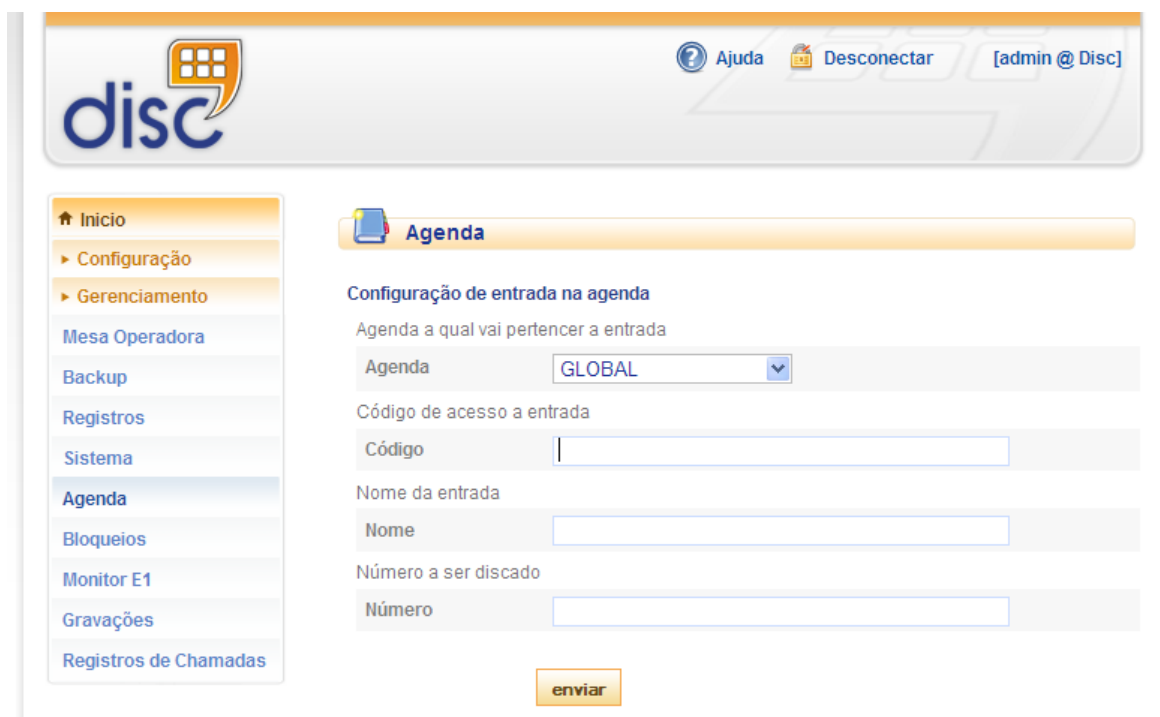


Figura 2.5.2

- **Agenda**

Selecione o tipo de agenda a ser adicionado.

- **Código**

Digite o código para chamada do número a ser adicionado.

- **Nome**

Digite o nome que melhor descreve esse item da agenda.

- **Número**

Número que será acrescentada para futuras ligações. Em seguida, clique em *Enviar* para salvar as informações.

2.5.1 Editando a agenda

Para editar um item da agenda, salve as informações alteradas, clicando no botão *Enviar*.

2.5.2 Exportando o conteúdo da Agenda.

No sistema Disc é possível exportar o conteúdo da agenda em dois formatos, CSV (Separado por vírgulas) e HTML. Para exportar basta pressionar o botão correspondente ao formato e salvar o arquivo.

2.5.3 Importante conteúdo para a agenda.

É possível também importar arquivos separados com vírgula (CSV) para a agenda. Esses arquivos devem possuir quatro campos, separados por vírgulas, por linha. O primeiro campo referente ao nome da Agenda para qual se deseja importar, segundo o código de acesso da entrada, terceiro o nome da entrada e por último o telefone a ser discado. Qualquer não conformidade fará o sistema não importar aquela linha, mas outras linhas válidas no mesmo arquivo serão importadas.

2.5.4 Excluindo um item

Para excluir um item da agenda, clique em .

2.6 MONITOR E1

Monitor E1 é uma funcionalidade do Disc no qual mostra uma lista de debugs originados das placas E1 disponíveis, bem como qual o status de cada canal disponível em cada tronco E1. É possível o monitoramento em tempo real dos eventos de cada canal através da opção rastrear. Na opção rastrear você poderá escolher individualmente cada canal a ser monitorado, bem como o tipo de monitoramento para cada canal, apenas selecionando as opções na tela.

2.7 BLOQUEIOS

Bloqueios é um recurso que permite bloquear ou liberar o recebimento de ligações internas ou externas para um ou mais ramais. No menu do Disc, clique em *Bloqueios*. Abrirá a seguinte tela contendo a lista de bloqueios (figura 2.7.1)

Lista	Entrantes	Saintes	
GLOBAL	1	1	
EXCESSÕES	0	1	
Eduardo	0	0	
Paulo	0	0	
Viviane	0	0	

Figura 2.7.1

Para adicionar um item a lista de bloqueios de determinado ramal, basta clicar no ramal desejado.

Na tela seguinte (figura 2.7.2), será mostrada uma lista com os números bloqueados para o ramal e a direção da ligação, se são saintes ou entrantes.

Para incluir novo item na lista, clique em *Adicionar Item*. Abrirá a seguinte tela:

Figura 2.7.2

Nessa tela, informe os seguintes parâmetros:

- **Lista**

Nome da lista de bloqueio.

- **Número**

Número a ser bloqueado.

- **Direção**

Se a ligação é do tipo entrante ou sainte.

Para salvar as informações, clique em *Enviar*.

Para excluir item da lista de bloqueios, clique em **X**.

2.8 REGISTROS DE CHAMADAS

Registros de Chamadas é um recurso que permite visualizar chamadas realizadas pelos usuários do Disc.

No menu principal, clique em *Registros de Chamadas*. Abrirá a seguinte tela abaixo contendo a lista das chamadas realizadas

com algumas informações tais como: data e hora; duração da chamada; origem e destino; entre outras (figura 2.8.1).



Registros de Chamadas

Exportar para CSV

Data Hora	Duração	Origem	Destino	Rota	Estado
2007-08-09 10:02:52	4	5555555	5555555	Sai_PSTN	ATENDIDA
2007-08-08 17:28:09	31		5555555	Sai_SIP	ATENDIDA
2007-08-08 17:27:52	4	2000	5555555	Sai_SIP	ATENDIDA
2007-08-08 17:10:37	227		5555555	Sai_PSTN	ATENDIDA
2007-08-08 16:53:02	41		5555555	Sai_PSTN	ATENDIDA
2007-08-08 15:52:48	4	5555555	5555555	Sai_PSTN	ATENDIDA
2007-08-08 15:27:31	62		5555555	Sai_PSTN	ATENDIDA
2007-08-08 14:45:24	4	5555555	5555555	Sai_PSTN	ATENDIDA
2007-08-08 13:49:39	108		5555555	Sai_PSTN	ATENDIDA
2007-08-08 13:48:43	4	2000	5555555	Sai_PSTN	ATENDIDA
2007-08-08 11:01:59	208		5555555	outrt	ATENDIDA
2007-08-07 18:44:22	101		5555555	outrt	ATENDIDA
2007-08-07 14:10:52	85		5555555	outrt	ATENDIDA
2007-08-07 14:00:51	27		5555555	outrt	ATENDIDA
2007-08-07 11:00:07	132		5555555	outrt	ATENDIDA
2007-08-07 10:57:04	27		5555555	outrt	ATENDIDA
2007-08-07 10:11:38	133		5555555	outrt	ATENDIDA
2007-08-07 10:10:33	10		5555555	outrt	ATENDIDA
2007-08-07 10:10:18	10		5555555	outrt	ATENDIDA
2007-08-06 16:38:41	398		5555555	outrt	ATENDIDA

◀ Início ◀ Anterior | Exibindo 20 linhas |

Figura 2.8.1

2.9 Gravações

Opção que permite ao administrador do sistema ouvir as gravações dos ramais nos quais está habilitado o recurso de gravação. Para ouvir as gravações basta clicar em

Figura 2.9.1



The screenshot displays the DISC web application interface. At the top, the header includes the DISC logo, a help icon labeled 'Ajuda', a disconnect icon labeled 'Desconectar', and the user identifier '[admin @ Disc]'. A left-hand navigation menu lists various system functions, with 'Gravações' currently selected. The main content area, titled 'Gravações', features a table with the following data:

Ramal	Entrantes	Saintes	
Eduardo	1	0	
Paulo	4	3	
Viviane	26	0	