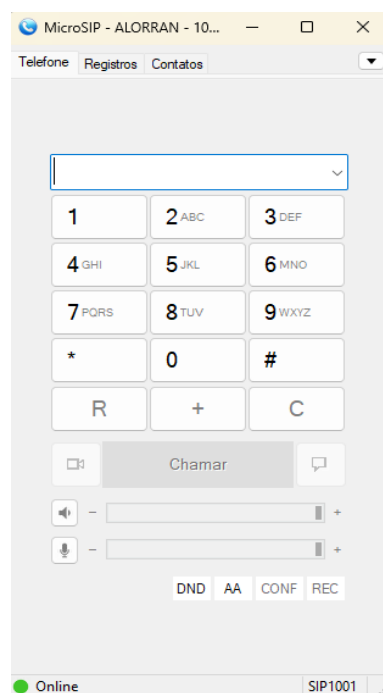


MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SOFTPHONE “MICROSIP” TELEFONIA DIGITAL (Versão: 01)

Este manual aborda funções e dicas de utilização do MicroSIP, o novo SoftPhone da Telefonia Digital do Sebrae Tocantins.

O MicroSIP possui uma interface amigável que permite que o colaborador compreenda com facilidade todo o seu uso.

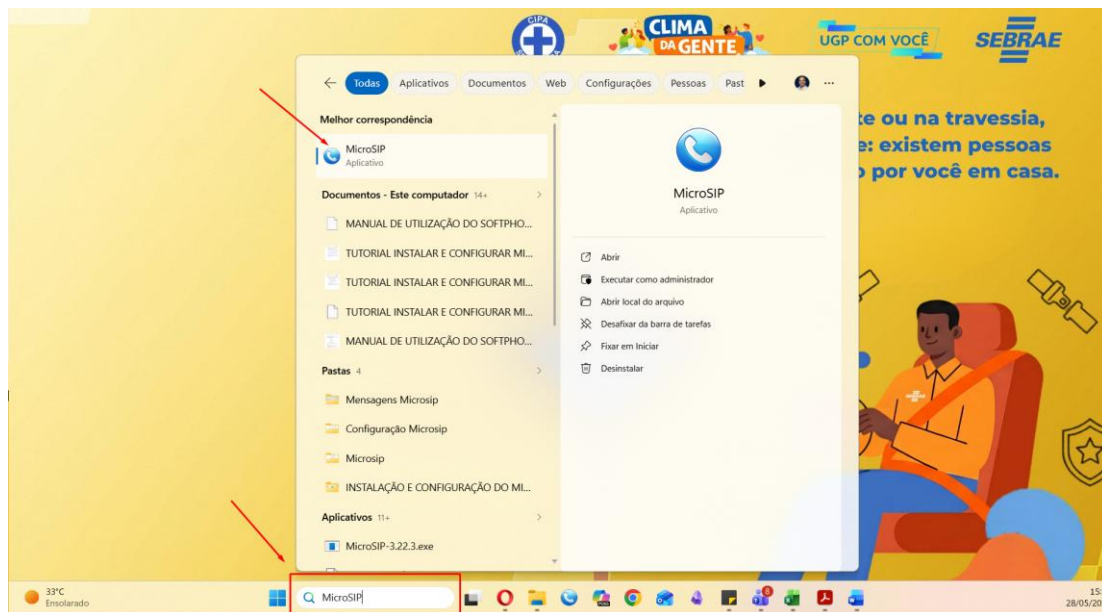
Possui um teclado numérico que pode ser clicado com o mouse ou pode ser utilizado o teclado físico do seu computador.



Esta é a tela inicial de um MicroSIP indicando que ele está conectado normalmente. No canto inferior esquerdo, em verde, está online, e no canto inferior direito está o número do ramal cadastrado, que neste exemplo é o ramal 1001.

Localizando o SoftPhone

Para localizar o SoftPhone MicroSIP no seu computador basta digitar o nome “MicroSIP no campo “**Pesquisar**” da barra de tarefas, logo o ícone do Softphone vai ser apresentado na tela, depois é só clicar que a aplicação irá abrir.



Aba Telefone

Esta é a tela principal do aplicativo onde todas as funções necessárias durante uma ligação estarão disponíveis.

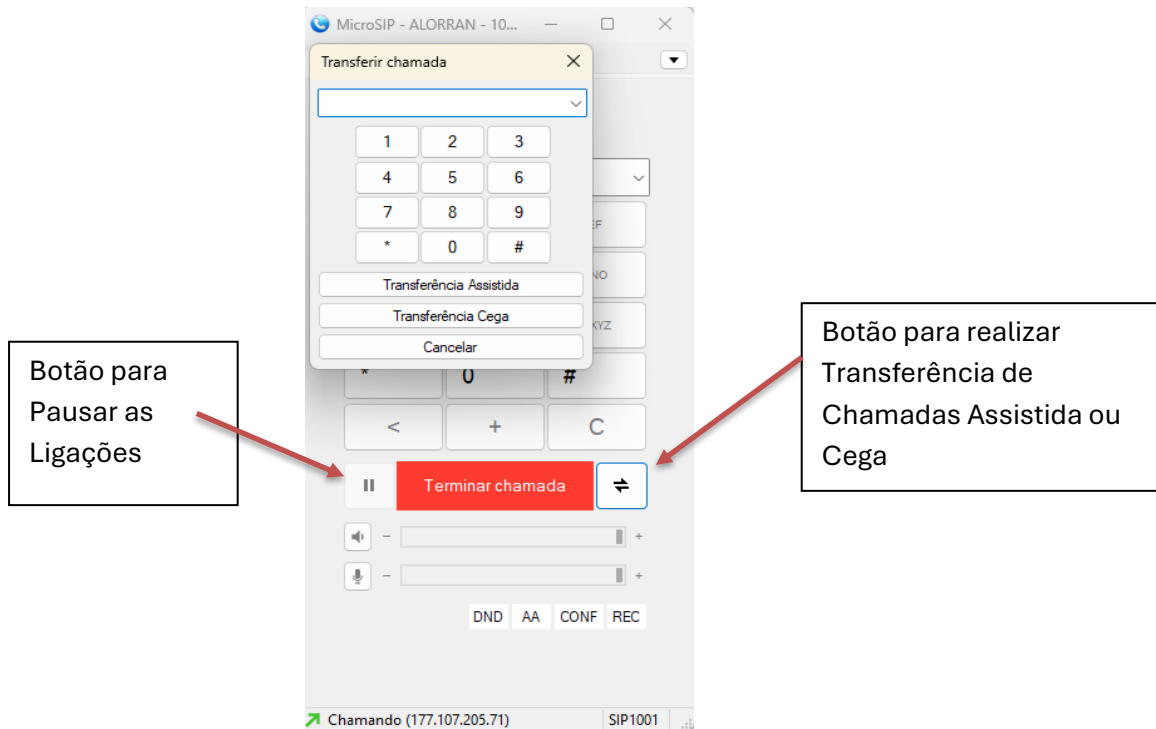
Algumas funções, como a transferência **sem consulta**, ficam disponíveis apenas quando existe uma ligação em curso.

Este é um exemplo de uma ligação de teste que está sendo efetuada pelo MicroSIP.



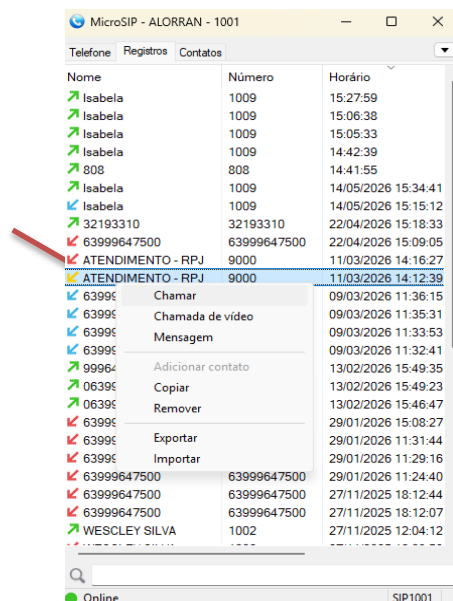
O botão no centro agora é o botão de Terminar chamada.

Do lado esquerdo está o botão de pause, que faz o outro lado da linha ficar em espera enquanto ouve uma música. Do lado direito há o símbolo de transferência de chamadas.



Aba Registros

Nesta aba está listada todas as ligações que aconteceram neste ramal. Conforme mostrado na próxima imagem, ali estão as ligações efetuadas, recebidas, não atendidas, horário, duração e informações das chamadas que podem ser visualizadas ao deslizar a barra ou maximizar a tela do MicroSIP. **IMPORTANTE:** Se o contato estiver cadastrado na ABA contatos ou se for um número do Ramal do qual na plataforma do PABX o ramal esteja configurado com o nome, em vez de aparecer o número irá retornar o contato ou o nome do ramal.

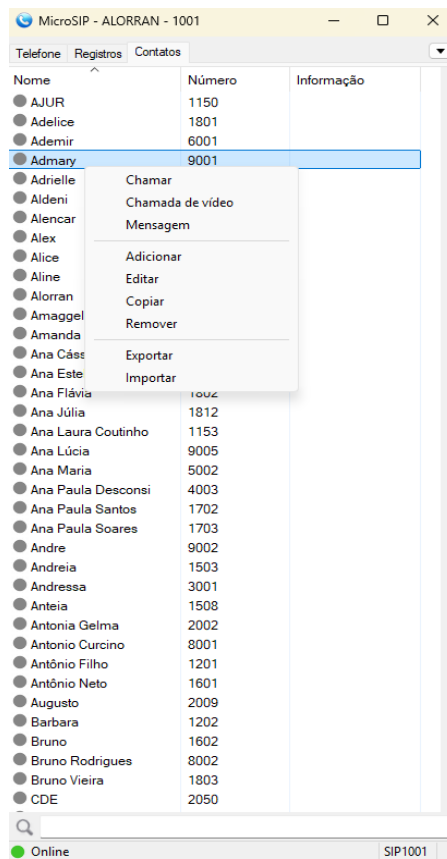


Ao clicar com o botão direito do mouse sobre o registro, será apresentado um menu contendo opções para a execução de ações rápidas.

Aba Contatos

Esta é uma aba muito útil para pessoas que precisam ter os contatos em fácil acesso.

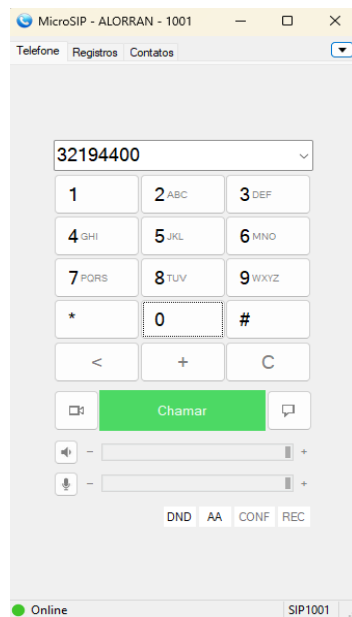
Ela é uma aba de agenda que permite que sejam salvos números de telefones comuns e os ramais de cada usuário do sistema de telefonia digital do Sebrae Tocantins.



Atenção: Na imagem acima, a lista de ramais de todos os usuários ativos do Sebrae Tocantins já aparece na Aba Contatos, o que facilita a localização e a chamada rápida ao ramal do usuário.

Ligações

Efetuando Ligações:



Para efetuar ligações, basta ir à tela inicial e digitar o número a ser discado no campo disponível e então pressionar o botão “**Enter**” do teclado ou o botão “**Chamar**”.

O padrão das ligações do usuário do Sebrae Tocantins sempre será:

• **Ligações para um ramal interno (institucional):**

Exemplo: Ligar para um colaborador cujo ramal é **1019**.

Digitar o número do ramal desejado: 1019 no teclado numérico do discador do SoftPhone e clicar no botão de “Chamar” ou com então a tecla “Enter”.

• **Para ligações locais fixo ou móvel (mesmo DDD): Número.**

Exemplo: Ligação local para 3811-8400.

Digite o número fixo local ou móvel: 3811-8400 e então clicar no botão de "Chamar" ou com então a tecla "Enter".

• **Para ligações longa distância Fixo ou Móvel (outro DDD): 0 + DDD + Número.**

Exemplo: Ligação DDD para (11) 3811-8400.

Digite: 0 11 38118400 e então clicando no botão de "Chamar" ou com então a tecla "Enter".

• **Para ligações Internacionais Fixo ou Móvel (DDI): 00 + Código do país + código da cidade + número**

Exemplo: Ligação DDI para o número 1-877-203930.

Digite: 00 1 877 2043930 e então clicando no botão de "Chamar" ou com então a tecla "Enter".

Caso haja algum erro na discagem, haverá um retorno imediato, seja sonoro ou um alerta por escrito.

Recebendo Ligações:

Para que um ramal receba ligações, é necessário ele estar conectado e não estar com outra ligação em andamento.

O aplicativo emitirá o som de toque de telefone e exibirá um pop-up no centro da tela.




Atenção: para que o pop-up sempre apareça no centro da tela, mantenha o aplicativo sempre fechado clicando no X vermelho na tela inicial. Deste modo, o aplicativo ficará rodando em segundo plano e o seu ícone ficará na bandeja do sistema.

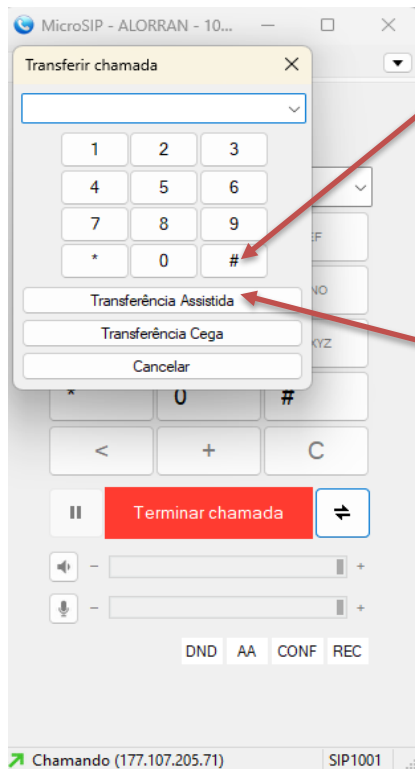
Funções

Transferindo Ligações Recebidas:

Para transferir ligações recebidas, existem 2 modos. A transferência cega e a transferência assistida.

Na transferência cega, a ligação é encerrada imediatamente para quem transferiu e toca diretamente no destino.

Para esta transferência, com a ligação em curso basta clicar no botão  que fica ao lado direito do botão terminar chamada, ao clicar irá abrir uma janela para você digitar o ramal e escolher o modo de transferência.



Para realizar a transferência de uma **Ligação Assistida** (informar/falar com o destinatário antes, que vai transferir a ligação) -> Clicar em “Transferência Assistida” e digitar o Número do ramal do colaborador que deseja transferir a ligação e aguardar ele atender, assim que ele atender basta Terminar a Chamada que a ligação é transferida.

Para realizar a transferência de uma **Ligação Cega ou sem Consulta** (não informar ao destinatário antes de transferir a ligação) -> Clicar em “Transferência Cega” e digitar o Número do ramal do colaborador que deseja transferir a ligação. Neste modo não precisa de esperar o colaborador atender, basta Terminar a Chamada que a ligação é transferida.

Outra forma de utilizar o recurso de transferir uma ligação em curso, é digitar no teclado os comandos:

+ Ramal -> para Transferência Cega

***2 + Ramal** -> para Transferência Assistida

Para a **transferência assistida**, vamos utilizar o comando ## (“jogo da velha”) duas vezes. Desse jeito será dado o som de linha e o sistema irá anunciar a mensagem transferência, neste momento você deve digitar o ramal para qual a ligação deve ser transferida.

Vamos supor que deseja transferir para o ramal 1150. Você deve discar, no aplicativo, ## (“jogo da velha”) duas vezes, ouvir a mensagem, digitar o ramal 1150, o comando será interpretado pelo PABX e começará a tocar e você permanecerá ouvindo o som de toque. Quando o ramal 1150, deste exemplo, atender vocês poderão conversar entre si sem que a pessoa do outro lado da linha escute você. Quando um dos dois ramais desligar, o outro ficará com a ligação.

Caso o ramal destino esteja demorando atender após 4 toques a ligação retornará para você.



Capturar Ligação:

Para capturar as ligações você pode digitar **, a ligação que estiver tocando em qualquer ramal do seu grupo você irá capturar para o seu ramal.

Atenção: No Sebrae Tocantins, considera-se como mesmo grupo, a faixa de ramais de uma mesma Unidade Administrativa ou Unidade Regional.