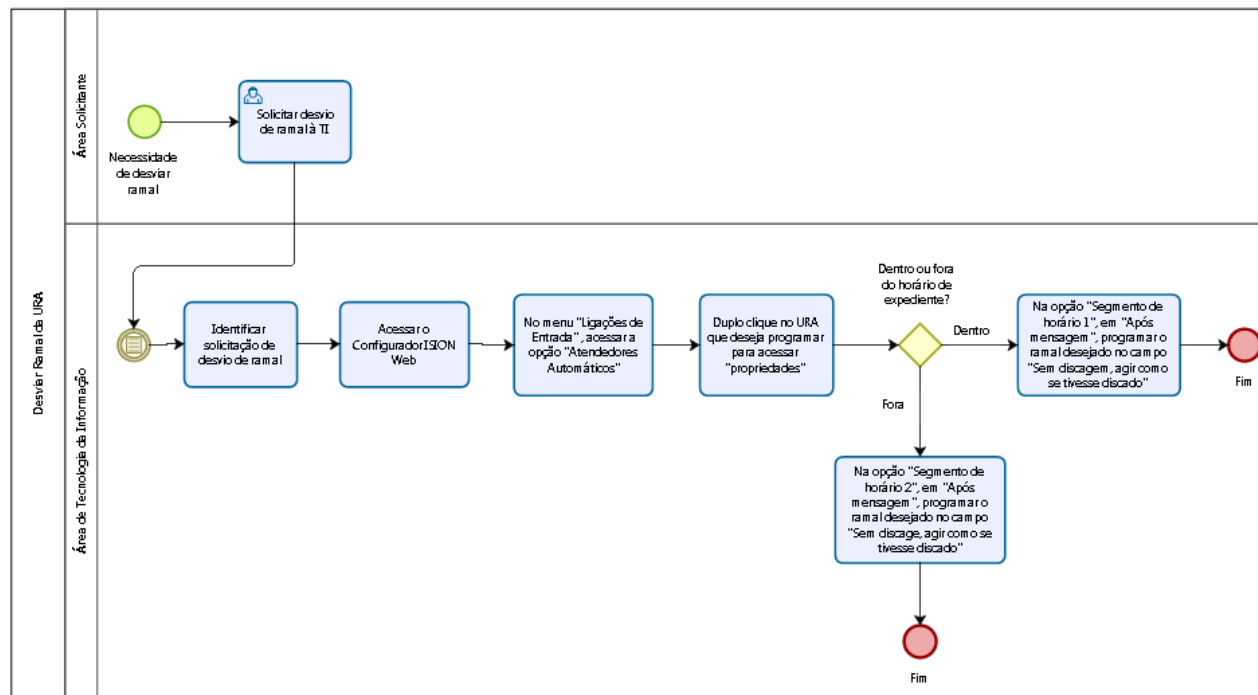


Desviar Ramal da URA

Criação	Edição	Codificação
Nov/2021	1ª	TI - 06
Elaboração	Revisão	Aprovação
Helio Lunelli	Claudete C. M. Scholze	Cleusa Mara Amaral
Conceito		
Procedimento necessário para desvio do ramal de atendimento da URA.		
Objetivos		
Desviar as ligações que chegarem para o troncal, para um ramal pré-determinado, evitando que a ligação se perca sem atendimento.		
Aplicação		Execução
Conforme demanda		Área de Tecnologia da Informação
Recursos Necessários		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Credenciais de acesso – Central ISION IP. 		
Siglas:		
URA – Unidade de Resposta Audível		
Descrição do Processo		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Receber solicitação das unidades internas, via e-mail ou spark (Gerências/Presidência); 2. Acessar o Configurator ISION Web: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. No menu “Ligações de Entrada”, acessar a opção “Atendedores Automáticos”: <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. Duplo clique no URA que se deseja programar para acessar “Propriedades”: <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1.1. Para modificar o ramal que será chamado quando uma ligação originar durante o horário de expediente (08:00 às 14:00): <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1.1.1. Na opção “Segmento de horário 1”, em “Após mensagem”, programar o ramal desejado no campo “Sem discagem, agir como se tivesse discado”. 2.1.1.2. Para modificar o ramal que será chamado quando uma ligação originar fora do horário de expediente: <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1.2.1. Na opção “Segmento de horário 2”, em “Após mensagem”, programar o ramal desejado no campo “Sem discagem, agir como se tivesse discado”. 		

Fluxograma



Considerações

- É indispensável que o operador tenha sido capacitado para operar a Central ISON IP.

Referências

- Não se aplica