



ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE INTERCONEXÃO E TELEFONIA IP

---

**MANUAL BÁSICO CLOUD PABX VIRTUAL FLEX**

DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO SIPCODE BRASIL

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

A SipCode Brasil já provê soluções de Telefonia IP a alguns anos, e neste período diversas empresas solicitavam uma solução de PABX IP VIRTUAL de fácil operação e baixo custo de implementação.

Foram consideradas algumas ferramentas para o provimento deste serviço, e optamos por uma interface Web amigável e de fácil utilização, sendo totalmente customizada por nossos profissionais de desenvolvimento, caracterizando-se como uma solução sólida e capaz de prover diversos serviços que fazem parte de uma Central de Telefonia IP de última geração, aliada a inovação aplicada na total integração das plataformas IP Asterisk e Kamailio – criamos assim, o **CLOUD PABX VIRTUAL FLEX**.

**O ATENDIMENTO COMEÇA PELO SISTEMA DE TELEFONIA.**  
ECONOMIA E AGILIDADE NA COMUNICAÇÃO.

**PABX Virtual Flex**  
[cloudpabx@sipcode.com.br](mailto:cloudpabx@sipcode.com.br)

**cloud**  
COMMUNICATIONS

	Interconexão entre Matriz e Filiais		Ramais Virtuais configurados em qualquer device SIP: Gateways, ATAs, Telefones IP, Softphones
	Grupos de Atendimento		Rotas de entrada/saída por Ramal ou Grupo
	50 Ramais Virtuais por Cloud PABX		Auto-atendimento e URAs Ilimitadas
	Ligações gratuitas entre Ramais		Filas de Espera
	Secretária Eletrônica para Ramais e Grupos		Salas de Conferência
	Gravação de Chamadas para Voicemail		Relatórios de ligações recebidas/realizadas
	Siga-me Inteligente		Exclusiva Interface Web de Gerenciamento

**É muito fácil configurar e utilizar os recursos do Cloud PABX, sendo este também um forte ponto positivo!**

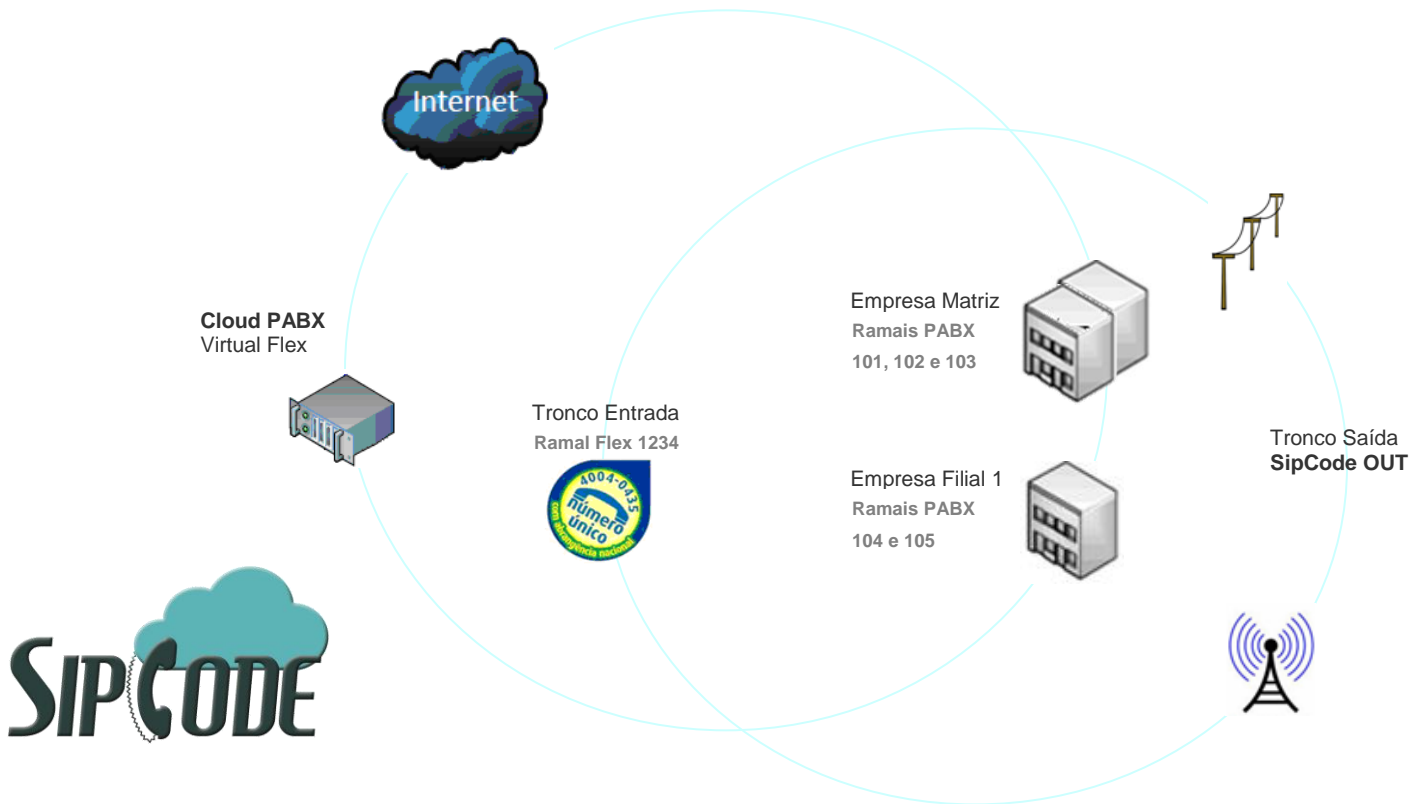
Através deste manual de utilização, iremos demonstrar claramente as características e configurações básicas que fazem parte do Cloud PABX, onde ao final o leitor ficará apto a configurar e alterar cada um deles, ao mesmo tempo em que possibilitará a manutenção dos serviços já previamente configurados pela SipCode.

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### A SIPCODE TAMBÉM OFERECE PLANOS DE SUPORTE DIFERENCIADOS PARA EMPRESAS

É importante salientar que o manual apresentará como conteúdo prático de recursos e configuração, inclusive com a definição dos principais campos, mas atenção, a SipCode é MANTENEDORA do seu Cloud PABX, onde qualquer necessidade de manutenção ou configuração específica, nossos profissionais estarão interagindo conforme solicitado, além disso, dúvidas poderão surgir no decorrer da utilização e se torna fundamental que o usuário utilize os meios de contato padrão da SipCode, com solicitações de suporte pelo email [suporte@sipcode.com.br](mailto:suporte@sipcode.com.br) ou solicitações de suporte através da opção **Contato** do Website SipCode, sendo este o canal de comunicação principal para qualquer dúvida ou solicitações para auxílio técnico.

Para facilitar a compreensão na utilização do **Cloud PABX**, este manual foi desenvolvido seguindo uma sequência lógica de utilização, onde o índice correspondente ao conteúdo deve ser considerado como passos para criação do atendimento de uma Central de Telefonia IP, onde segue diagrama exemplo de estrutura abaixo:



SipCode Brasil

"Esta mensagem é endereçada exclusivamente ao seu destinatário e poderá conter informações confidenciais. O uso não autorizado de tais informações é proibido e estará sujeito a penalidade cabível".

"This message is intended exclusively for its addressee and may contain information that is confidential. Unauthorized use of such information is prohibited and subject to applicable penalties".

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### CONTEÚDO

Vamos considerar uma **Central de Telefonia IP** com os seguintes serviços:

- 1 Tronco de Entrada composto de 1 Ramal Flex (1234);
- 1 Tronco de Saída com o serviço SipCode Out configurado;
- 5 Ramais PABX divididos em 2 Grupos de Atendimento, contendo 3 Ramais PABX (101, 102 e 103) na empresa Matriz e 2 Ramais PABX (104 e 105) na empresa Filial1;
- 1 áudio para atendimento com opções para contato com cada empresa (Matriz e Filial1);
- 1 áudio para atendimento fora do horário de atendimento das empresas.

### 1. Passos para disponibilizar os serviços:

Acesse o Cloud PABX pelo seu browser (sugerido Chrome ou Firefox), digitando o endereço correspondente, a seguir clique na opção de menu logo abaixo: CENTRO DE CONTROLE.



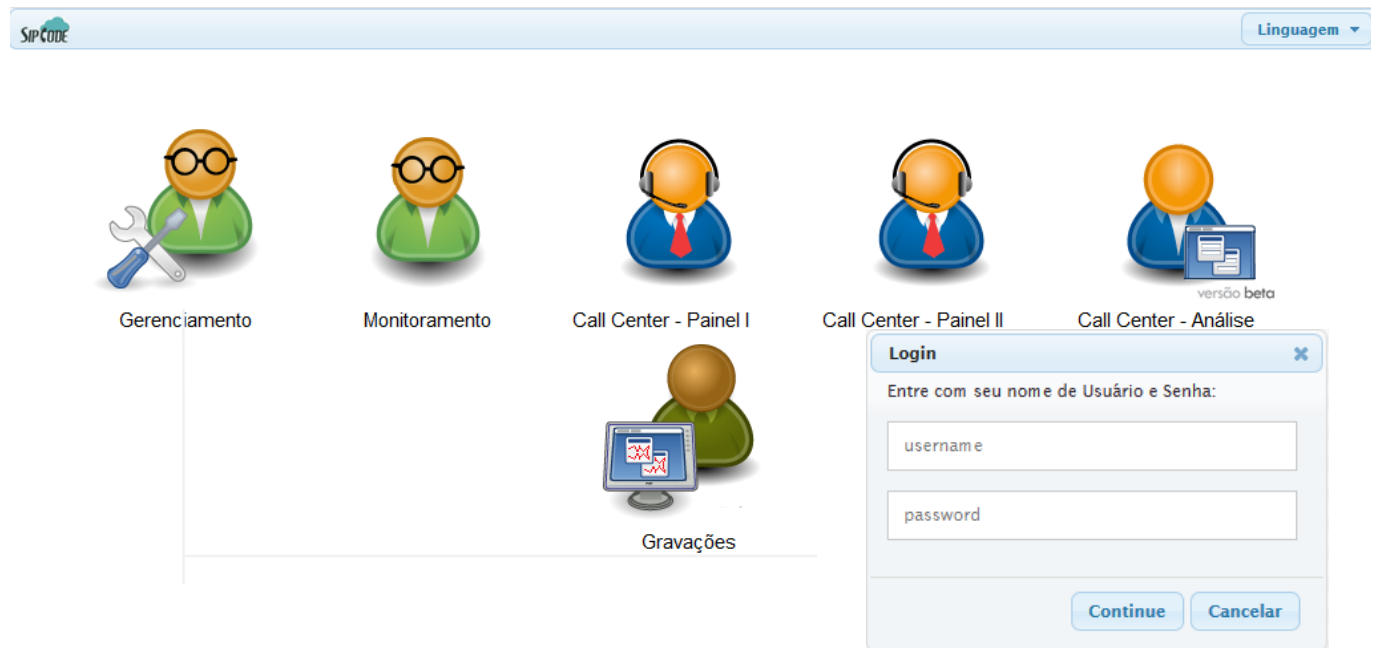
SipCode Brasil

"Esta mensagem é endereçada exclusivamente ao seu destinatário e poderá conter informações confidenciais. O uso não autorizado de tais informações é proibido e estará sujeito a penalidade cabível".

"This message is intended exclusively for its addressee and may contain information that is confidential. Unauthorized use of such information is prohibited and subject to applicable penalties".

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

Logo após clicar no [ CENTRO DE CONTROLE ] surgirá a seguinte página, apresentando opções de acesso específicas para uso com o sistema **Cloud PABX Virtual Flex**:



Cada imagem estará direcionando o acesso a determinado serviço, onde:

### 1) Imagem: **Gerenciamento**

Clicando nesta imagem surgirá uma caixa de diálogo onde serão solicitadas as credenciais de acesso ao sistema Cloud PABX, logo após, o acesso ao sistema será estabelecido.

### 2) Imagem: **Monitoramento**

Ao clicar nesta opção o usuário será direcionado diretamente para a área de monitoramento do sistema, onde todos os serviços configurados serão apresentados no Painel através de diversas opções, além de possibilitar acompanhamento online de todos os serviços e tráfego de ligações do Cloud PABX.

### 3) Imagem: **Call Center Painel I**

Clicando nesta imagem surgirá um dos painéis de monitoramento de Filas de Atendimento. Neste Painel bastará selecionar a Fila de Atendimento desejada e acompanhar o atendimento em tempo real. Um breve histórico das últimas chamadas atendidas também é apresentado.

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### 4) Imagem: **Call Center Painel II**

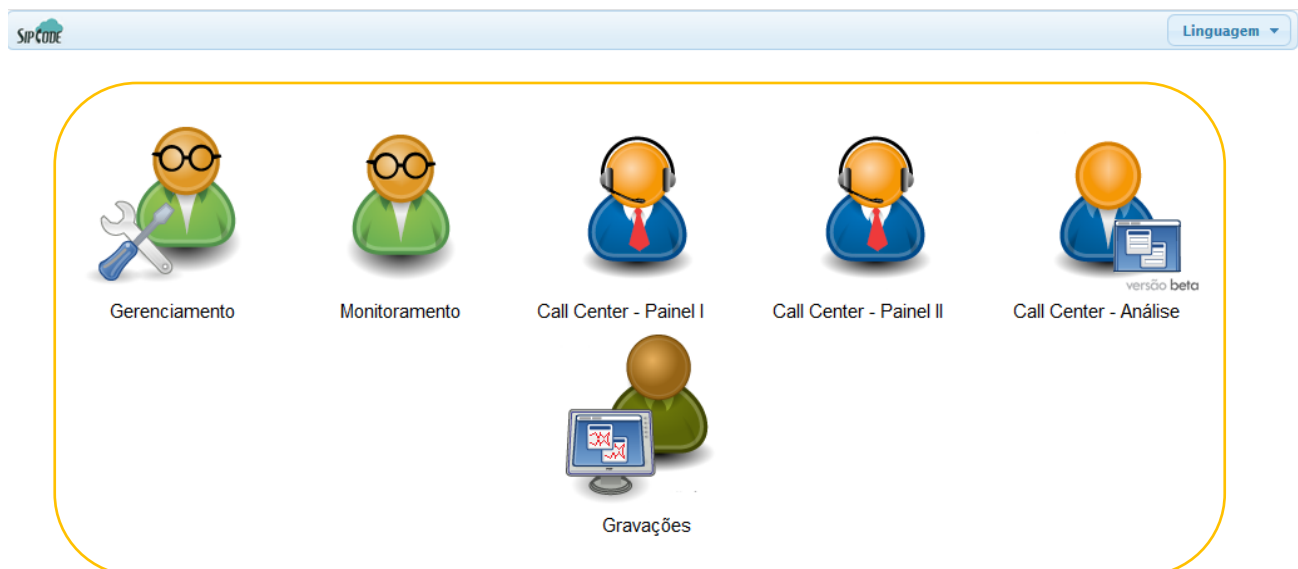
Clicando nesta imagem surgirá o outro painel de monitoramento de Filas de Atendimento. Neste Painel, da mesma, forma, bastará selecionar a Fila de Atendimento desejada e acompanhar o atendimento em tempo real.

### 5) Imagem: **Call Center Painel - Análise**

Em fase de *beta teste*, o Painel Estatístico de Filas de Atendimento irá apresentar informações para análise de atendimento baseado nos Ramais PABX que fazem parte das filas. Importante selecionar as Filas de Atendimento, os Atendentes/Ramais PABX, e o período desejado. Salientamos que este recurso está em fase de avaliação e que as informações apresentadas podem sofrer variações conforme o recurso esteja sendo aprimorado e atualizado.

### 6) Imagem: **Gravações**

Caso o Ramal PABX tenha sido configurado para que Gravações de Chamadas sejam armazenadas, ao clicar nesta opção bastará citar o número do Ramal PABX e sua senha correspondente. Após o acesso será possível ouvir, baixar e excluir Mensagens de Voz gravadas. É importante que os arquivos de áudio sejam baixados e excluídos periodicamente, tendo em vista que – na versão padrão do Cloud PABX - o prazo máximo para armazenamento de arquivos de áudio das chamadas é de até 90 dias ou 3 meses, ou quando o espaço de armazenamento ultrapassar 500 MB.



SipCode Brasil

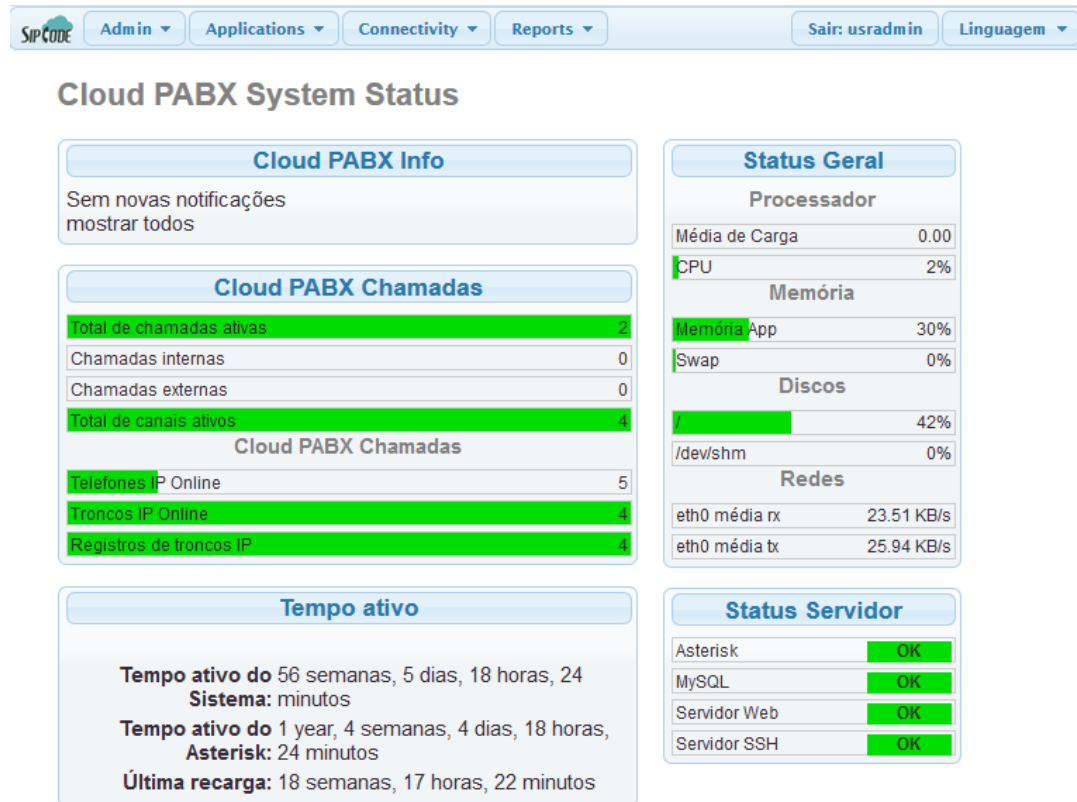
"Esta mensagem é endereçada exclusivamente ao seu destinatário e poderá conter informações confidenciais. O uso não autorizado de tais informações é proibido e estará sujeito a penalidade cabível".

"This message is intended exclusively for its addressee and may contain information that is confidential. Unauthorized use of such information is prohibited and subject to applicable penalties".

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### 2. Interface Web do Cloud PABX Virtual Flex:

Conforme demonstrado na imagem abaixo, ao acessar o Cloud PABX será apresentado o status geral do Sistema, com especial atenção para o quadro referente a [ Notificações ] e [ Status do Servidor ].



The screenshot shows the 'Cloud PABX System Status' dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Admin', 'Applications', 'Connectivity', and 'Reports' menus, along with 'Sair: usradmin' and 'Linguagem' options. The main content is divided into several sections:

- Cloud PABX Info:** 'Sem novas notificações mostrar todos'.
- Cloud PABX Chamadas:** A table showing call statistics:

Total de chamadas ativas	2
Chamadas internas	0
Chamadas externas	0
Total de canais ativos	4

Below this is another table for 'Cloud PABX Chamadas':

Telefones IP Online	5
Troncos IP Online	4
Registros de troncos IP	4
- Tempo ativo:** Displays system uptime: 'Tempo ativo do Sistema: 56 semanas, 5 dias, 18 horas, 24 minutos' and 'Tempo ativo do Asterisk: 1 year, 4 semanas, 4 dias, 18 horas, 24 minutos'. It also shows 'Última recarga: 18 semanas, 17 horas, 22 minutos'.
- Status Geral:** A summary of system resources:
  - Processador:** Média de Carga 0.00, CPU 2%.
  - Memória:** Memória App 30%, Swap 0%.
  - Discos:** 42% usage, /dev/shm 0%.
  - Redes:** eth0 média rx 23.51 KB/s, eth0 média tx 25.94 KB/s.
- Status Servidor:** A list of services with their status:

Asterisk	OK
MySQL	OK
Servidor Web	OK
Servidor SSH	OK

As informações sobre o status do Cloud PABX poderão ser acessadas a qualquer momento, através da opção [ Relatórios ] do Menu Principal.

#### Dicas e Observações:

**ATENÇÃO:** No canto superior direito, mais propriamente na opção [ Linguagem ] sempre selecione qual a linguagem (entre Português ou Inglês) que será utilizada na operação do Cloud PABX.

### 3. Troncos de Entrada e Saída

A configuração de troncos, sejam de entrada e/ou saída é unicamente realizada pelos Profissionais da SipCode, isso tendo em vista, que nos anos de 2017/18 os Servidores da SipCode sofreram fortes ataques e tentativas de acesso indevido para verificação e utilização de troncos e demais serviços. Com esta ação diminuiu-se a "carga" de ataques e falhas em mais de 70%.

Qualquer necessidade de intervenção para manutenção ou ainda configuração de Troncos de Entrada e Saída, os profissionais da SipCode estarão sempre disponíveis para auxílio, bastando para isso solicitar diretamente pelo email "[suporte@sipcode.com.br](mailto:suporte@sipcode.com.br)" ou via WhatsApp corporativo: **552140040435**.

Considerando a Central de Telefonia IP que vamos configurar, vamos considerar o **Tronco de Entrada** composto de 1 Ramal Flex de número 1234.

#### Verificando a autenticação/registro do Tronco – informação do registro

Após a criação/configuração do Tronco, verifiquemos a autenticação/registro do mesmo, para isto basta clicar em [ Ferramentas ] e logo a seguir em [ Asterisk Info ], no menu que surgirá a direita, clique em [ Sip Info ].



The screenshot shows the Asterisk web interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Admin, Applications, Connectivity, Relatórios, Sair: usradmin, and Linguagem. The 'Relatórios' tab is active, and a dropdown menu is open, showing options: Asterisk Info, CDR Reports, Status do freePBX, and Print Extensions. The 'Asterisk Info' option is highlighted. Below the navigation bar, there is a 'Summary' page. The 'Summary' page displays the following information:

Asterisk System uptime: 19 minutes, 15 seconds Last reload: 19 minutes, 15 seconds	
Active SIP Channel(s): 0	Active IAX2 Channel(s): 0
Sip Registry: 2	IAX2 Registry: 1
Sip Peers: Online: 1 Online-Unmonitored: 0 Offline: <b>31</b> Offline-Unmonitored: 0	IAX2 Peers: Online: 0 Offline: 0 Unmonitored: 0

Below the 'Summary' page, there is a 'Refresh' button. To the right of the 'Summary' page, there is a vertical menu with the following options: Summary, Registries, Channels, Peers, Sip Info, IAX Info, Conferences, Subscriptions, Voicemail Users, Queues, and Full Report. The 'Sip Info' option is highlighted.



## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### Verificando a autenticação/registro do Tronco – apresentação do registro

Serão apresentadas as informações sobre registros de cada um dos Troncos e Ramais PABX configurados.

Após cadastrado e configurado pelos profissionais SipCode, o Tronco T1234 apresenta o status “Registered”, demonstrando que se encontra devidamente autenticado/registrado.

### Sip Registry

---

Host ser.sipcode.com.br:5060 1 SIP registrations.	dnsmgr Username N 1234	Refresh State 105 Registered	Reg.Time Mon, 22 Apr 2013 21:09:52
---	---------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

---

### Sip Peers

---

Name/username	Host	Dyn	Forcerport	ACL	Port	Status
100	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
101	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
102	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
103	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
104	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
105	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
106	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
107	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
108	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
109	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
110	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
111	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
112	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
113	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
114	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
115	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
116	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
117	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
118	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
119	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
120	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
121	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
122	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
123	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
124	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
125	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
126	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
127	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
128	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
129	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
130	(Unspecified)	D	N	A	0	UNKNOWN
ES1234/1234	200.152.125.221	N			5060	OK (137 ms)

32 sip peers [Monitored: 1 online, 31 offline Unmonitored: 0 online, 0 offline]

SipCode Brasil

"Esta mensagem é endereçada exclusivamente ao seu destinatário e poderá conter informações confidenciais. O uso não autorizado de tais informações é proibido e estará sujeito a penalidade cabível".

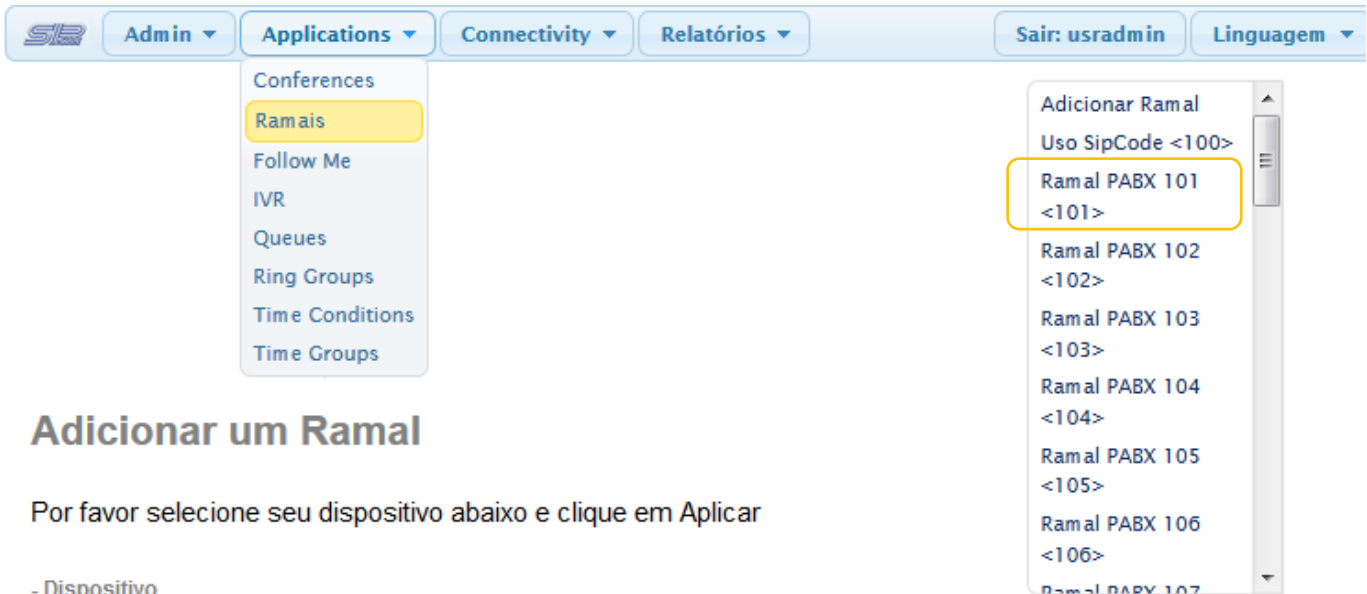
"This message is intended exclusively for its addressee and may contain information that is confidential. Unauthorized use of such information is prohibited and subject to applicable penalties".

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### 4. Secretária Eletrônica

Para que possamos fazer uso do serviço de Secretária Eletrônica, a seguir partimos para a configuração dos **Ramais PABX** que farão parte do nosso exemplo de Central de Telefonia IP:

Acesse qualquer um dos Ramais PABX clicando em [Ramais], e na sequência clique no Ramal PABX que deseja alterar ou verificar a configuração, conforme demonstrado no exemplo abaixo:



The screenshot shows the SipCode administration interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Admin', 'Applications', 'Connectivity', and 'Relatórios'. The 'Applications' tab is active, and its dropdown menu is open, showing options like 'Conferences', 'Ramais', 'Follow Me', 'IVR', 'Queues', 'Ring Groups', 'Time Conditions', and 'Time Groups'. The 'Ramais' option is highlighted. To the right, there is a 'Sair: usradmin' button and a 'Linguagem' dropdown. Below the navigation bar, a list of PABX extensions is displayed, including 'Adicionar Ramal', 'Uso SipCode <100>', 'Ramal PABX 101 <101>', 'Ramal PABX 102 <102>', 'Ramal PABX 103 <103>', 'Ramal PABX 104 <104>', 'Ramal PABX 105 <105>', and 'Ramal PABX 106 <106>'. The 'Ramal PABX 101 <101>' entry is highlighted with a yellow box.

### Adicionar um Ramal

Por favor selecione seu dispositivo abaixo e clique em Aplicar

- Dispositivo

Dispositivo

#### Dicas e Observações:

**ATENÇÃO:** O Ramal PABX de número **100** é de uso **EXCLUSIVO** da Equipe de Desenvolvimento e Suporte SipCode, utilizado sempre para realização de avaliações e testes.

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

Ramais PABX possuem diversos campos configuráveis, sendo que poderão vir a fazer parte de algum novo recurso a ser disponibilizado ou necessário. Considerando o modelo atual de fornecimento do Cloud PABX, apresentaremos abaixo somente os campos comumente utilizados:

### Configuração do Ramal PABX - Parte 1

AdminApplicationsConnectivityRelatóriosSair: usradminLinguagem

#### Ramal: 101

[Excluir Ramal 101](#)  
[Add Follow Me Settings](#)

**Editar Ramal**

Nome de exibição:

Pseudo CID Num:

Pseudônimo (alias) SIP:

Opções do Ramal

<NO MOMENTO, NENHUM CAMPO A SER PREENCHIDO PARA ESTA OPÇÃO>

DDR/CID Atribuído

<NO MOMENTO, NENHUM CAMPO A SER PREENCHIDO PARA ESTA OPÇÃO>

Opções do dispositivo

Este dispositivo usa tecnologia sip:

secret	<input type="text" value="79hywuef"/>
dtmfmode	<input type="text" value="RFC 2833"/>
canreinvite	<input type="text" value="Não"/>
context	<input type="text" value="from-internal"/>
host	<input type="text" value="dynamic"/>
trustpid	<input type="text" value="Sim"/>
sendrpid	<input type="text" value="Não"/>
type	<input type="text" value="friend"/>
nat	<input type="text" value="Sim"/>
port	<input type="text" value="5060"/>
qualify	<input type="text" value="yes"/>
qualifyfreq	<input type="text" value="60"/>
transport	<input type="text" value="UDP Only"/>
encryption	<input type="text" value="Não"/>
callgroup	<input type="text"/>
pickupgroup	<input type="text"/>
disallow	<input type="text"/>
allow	<input type="text"/>
dial	<input type="text" value="SIP/101"/>
accountcode	<input type="text"/>
mailbox	<input type="text" value="101@device"/>
vmexten	<input type="text"/>
deny	<input type="text" value="0.0.0.0/0.0.0.0"/>
permit	<input type="text" value="0.0.0.0/0.0.0.0"/>

Adicionar Ramal

- Uso SipCode <100>
- Ramal PABX 101**
- <101>
- Ramal PABX 102
- <102>
- Ramal PABX 103
- <103>
- Ramal PABX 104
- <104>
- Ramal PABX 105
- <105>
- Ramal PABX 106
- <106>
- Ramal PABX 107

Coloque o nome do Ramal PABX que achar conveniente, porém sempre de forma associativa ao uso em que estará vinculado. Ex: R101-João/Contab

Para a definição da senha SEMPRE considere o mínimo de 8 caracteres, sendo que dois destes caracteres deverão OBRIGATORIAMENTE conter números.

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### Configuração do Ramal PABX - Parte 2

Correio de voz & Diretório

Status:  Desabilitado  **Habilitado**

Senha do correio de voz: 101101

Endereço de e-mail: meuemail@meudominio.com.br

Endereço de email do pager: \_\_\_\_\_

Anexar ao e-mail:  sim  não

Tocar o CID:  sim  não

Tocar o envelope:  sim  não

Excluir o correio de voz:  sim  não

Opções de VM: \_\_\_\_\_

Contexto do VM: default

Fax: <NO MOMENTO, NENHUM CAMPO A SER PREENCHIDO PARA ESTA OPÇÃO>

Opções de Gravação: <NO MOMENTO, NENHUM CAMPO A SER PREENCHIDO PARA ESTA OPÇÃO>


VmX Locator: <NO MOMENTO, NENHUM CAMPO A SER PREENCHIDO PARA ESTA OPÇÃO>

Optional Destinations: <NO MOMENTO, NENHUM CAMPO A SER PREENCHIDO PARA ESTA OPÇÃO>

Habilite a utilização da Secretária Eletrônica (Voicemail) para este Ramal PABX, na sequência defina uma senha NUMÉRICA para o recurso, e cite o email que será utilizado para receber as Mensagens de Voz.

Marcando os campos [ Anexar ao e-mail ] e [ Excluir o correio de voz ], toda e qualquer Mensagem de Voz seguirá sempre para o email que está configurado, sendo excluída logo a seguir.

Clicar no botão [ Aplicar ], e a seguir, bem acima da página, clicar em [ **Aplicar Alterações de Configuração** ] e confirmar a alteração efetuada, fazem parte da rotina de utilização e configuração dos recursos do Cloud PABX.



### Dicas e Observações:

A alteração da configuração de Ramais PABX é muito simples, possibilitando que o nome, senhas e email possam ser alterados a qualquer momento, e sem preocupações com outros campos que fazem parte ou poderão fazer parte da configuração de um Ramal PABX, já que no fornecimento, estarão previamente configurados.

**ATENÇÃO:** Qualquer necessidade específica os profissionais SipCode interagem para implementação e auxílio.

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### 5. Grupos de Atendimento

Agora vamos definir os **Grupos de Atendimento**, onde no nosso exemplo de Central de Telefonia IP, vamos configurar dois Grupos de Atendimento: (1) Empresa Matriz, formado pelos Ramais PABX 101, 102 e 103, e por último iremos configurar o Grupo de Atendimento da (2) Empresa Filial1, formado pelos Ramais PABX 104 e 105, utilizando o recurso [ Ring Groups ], conforme segue na imagem demonstrativa:

#### Configuração do Grupo de Atendimento da Empresa Matriz

#### Ring Group: 600

Delete Group

Usado como destino por 3 Objetos:

Edit Ring Group

Change External CID Configuration

Destination if no answer:

Submit Changes

Primeiramente definimos uma descrição para o serviço, onde é conveniente que haja uma associação que facilite a identificação do uso do serviço, no nosso exemplo definimos como RGMatriz, correspondente ao serviço Grupo de Atendimento para a Empresa Matriz.

Na sequência selecionamos o tipo de estratégia que será utilizada para que os Ramais PABX toquem, sendo que o Cloud PABX considera 2 tipos:

1. **ringall**: todos os Ramais PABX tocam ao mesmo tempo, até que a ligação seja atendida.
2. **hunt**: irá tocar um Ramal PABX de cada vez, até que a ligação seja atendida.

Na sequência definimos quantas vezes os Ramais PABX irão tocar, onde devemos considerar que 20 segundos correspondem a cerca de 4/5 toques e 30 segundos correspondem a cerca de 6/7 toques.

A seguir citamos os Ramais PABX que irão fazer parte do atendimento, para o nosso exemplo: 101, 102 e 103.

Agora vamos selecionar o campo [ Destination if no answer ], pela qual será definido o destino caso nenhum dos Ramais PABX - que fazem parte do Grupo de Atendimento - atendam a ligação, no nosso exemplo estamos definindo que a ligação seja finalizada.

Clicar no botão [ Submit Changes ], e a seguir, bem acima da página, clicar em [ [Aplicar Alterações de Configuração](#) ] e confirmar a alteração efetuada, são procedimento que fazem parte da rotina de utilização e configuração dos recursos do Cloud PABX.

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### Configuração do Grupo de Atendimento da Empresa Filial1

#### Ring Group: 601

Primeiramente definimos uma descrição para o serviço, onde é conveniente que haja uma associação que facilite a identificação do uso do serviço, no nosso exemplo definimos como RGFilial1, correspondente ao serviço Grupo de Atendimento para a Empresa Filial1.

Na sequência selecionamos o tipo de estratégia que será utilizada para que os Ramais PABX toquem, sendo que o Cloud PABX considera 2 tipos:

1. **ringall**: todos os Ramais PABX tocam ao mesmo tempo, até que a ligação seja atendida.
2. **hunt**: irá tocar um Ramal PABX de cada vez, até que a ligação seja atendida.

Na sequência definimos quantas vezes os Ramais PABX irão tocar, onde devemos considerar que 20 segundos correspondem a cerca de 4/5 toques e 30 segundos correspondem a cerca de 6/7 toques.

A seguir citamos os Ramais PABX que irão fazer parte do atendimento, para o nosso exemplo: 104 e 105.

Agora vamos selecionar o campo [ Destination if no answer ], pela qual será definido o destino caso nenhum dos Ramais PABX - que fazem parte do Grupo de Atendimento - atendam a ligação, no nosso exemplo estamos definindo que a ligação seja encaminhada para checagem de horário de atendimento em [ Time Conditions ].

Clicar no botão [ Submit Changes ], e a seguir, bem acima da página, clicar em [ [Aplicar Alterações de Configuração](#) ] e confirmar a alteração efetuada, são procedimento que fazem parte da rotina de utilização e configuração dos recursos do Cloud PABX.

#### Dicas e Observações:

Diversos serviços fazem parte do destino que a chamada poderá percorrer quando os Ramais PABX que fazem parte do Grupo de Atendimento não atenderem, basta avaliar qual seria o adequado e necessário.

**ATENÇÃO:** O serviço **Time Conditions** já deverá estar definido para que este Grupo de Atendimento seja criado em sua totalidade, veja mais adiante: **Definindo o Horário de Atendimento da Empresa (item 7)**.

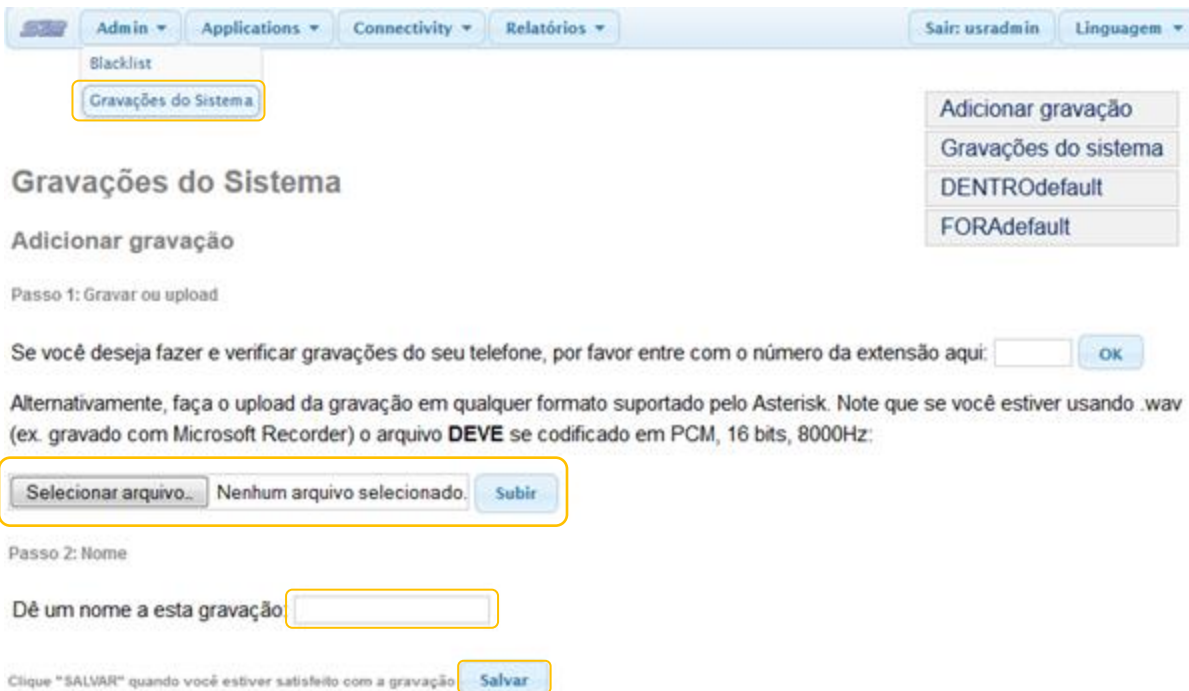
## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### 6. Áudios de Atendimento

O atendimento através de uma Central de Telefonia IP deve sempre estar associado a um áudio interativo, nem que seja para encaminhar uma chamada para um Grupo de Atendimento, demonstrando qualidade e preocupação no atendimento de todos os contatos. No nosso exemplo estaremos configurando 2 áudios, um áudio de atendimento (**IVR**) para Dentro e outro Fora do Horário de Atendimento das Empresas Matriz e Filial1.

- O texto correspondente ao áudio de atendimento **Dentro** do Horário de Atendimento será:  
“Olá seja Bem vindo ao grupo de empresas XYZ Comunicações, disque 1 para contato com a Matriz Belo Horizonte, ou 2 para Filial Manaus.” – ao discar **1** a chamada será encaminhada para o Grupo de Atendimento da Empresa Matriz, ao discar **2** a chamada será encaminhada para o Grupo de Atendimento da Empresa Filial.
- O texto correspondente ao áudio de atendimento **Fora** do Horário de Atendimento será:  
“Olá seja Bem vindo ao grupo de empresas XYZ Comunicações, o nosso Horário de Atendimento é de segunda a sexta, das 08 às 18 horas, ou deixe suam mensagem após o beep...” – no nosso exemplo, caso o contato deixe uma mensagem após o beep, esta Mensagem de Voz será encaminhada para o email cadastrado no Ramal PABX 101.

Efetue o upload dos arquivos de áudio clicando em [Configurações], na sequência clique em [ Gravações do Sistema ], e a seguir clique em [ Selecionar arquivo ], então, clique no botão [ Subir ]. Feito isso dê um nome a gravação e clique em [ Salvar ].



The screenshot shows the 'Gravações do Sistema' (System Recordings) configuration page. At the top, there is a navigation bar with 'Admin', 'Applications', 'Connectivity', and 'Relatórios' menus. A 'Gravações do Sistema' button is highlighted in the 'Applications' dropdown. On the right, there are buttons for 'Adicionar gravação', 'Gravações do sistema', 'DENTROdefault', and 'FORAdefault'. The main content area is titled 'Gravações do Sistema' and 'Adicionar gravação'. It includes a 'Passo 1: Gravar ou upload' section with a text input for an extension number and an 'OK' button. Below this, there is a note about uploading .wav files and a 'Selecionar arquivo...' button highlighted with a yellow box. The 'Passo 2: Nome' section has a text input for the recording name, also highlighted with a yellow box. At the bottom, there is a 'Salvar' button highlighted with a yellow box.

SipCode Brasil

"Esta mensagem é endereçada exclusivamente ao seu destinatário e poderá conter informações confidenciais. O uso não autorizado de tais informações é proibido e estará sujeito a penalidade cabível".

"This message is intended exclusively for its addressee and may contain information that is confidential. Unauthorized use of such information is prohibited and subject to applicable penalties".

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

Para criamos os 2 atendimentos (IVR) com estes áudios – Dentro e Fora do Horário de Atendimento da Empresa - é muito fácil, vamos clicar em [ Configurações ] e na sequência em [ IVR ], no menu a direita vamos clicar na opção [ Adicionar IVR ], e proceder conforme imagem demonstrativa:

### IVR para atendimento Dentro do Horário de Atendimento



## Recepcionista digital

### Editar Menu IVR1234-D

Salvar Remove Recepcionista digital IVR1234-D

Mudar Nome:

Anúncio:

Timeout:

VM retorna para a URA:

Habilitar discagem direta:

Loop antes do destino 't':

Mensagem de timeout:

Loop antes do destino 'i':

Mensagem inválida:

Repetir Loops:

Aumentar opções Salvar Diminuir Opções

1	Ring Group	RGMatriz <600>	Retornar para a URA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ring Group	RGFilial1 <601>	Retornar para a URA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i	Ring Group	RGMatriz <600>	Retornar para a URA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t	Ring Group	RGMatriz <600>	Retornar para a URA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aumentar opções Salvar Diminuir Opções

Descreveremos o nome do **IVR**, associando ao tipo de atendimento prestado, no exemplo utilizamos a letra "D" para identificar como atendimento **Dentro do Horário de Atendimento**, e utilizaremos o Timeout 3, possibilitando que – após o áudio ser ouvido - o contato tenha até 3 segundos para discar uma das opções do menu.

Marcaremos o campo [ Habilitar discagem direta ] para que uma das opções do menu possa ser discada durante o áudio, e logo a seguir selecionaremos 0 (zero) para o campo [ Repetir Loops ].

Definidas opções 1 e 2 para o menu, e também caso nenhuma das opções sejam discadas (i e t).

Para cada opção do IVR foi definido o tipo de atendimento, sendo este direcionado para um Grupo de Atendimento (Ring Group) correspondente a cada Empresa: Matriz e Filial.

No nosso exemplo para a opção 1 atenderão os Ramais PABX do Grupo de Atendimento da Empresa Matriz, e para a opção 2 atenderão os Ramais PABX do **Grupo de Atendimento** da Empresa Filial1.

Se nada for discado (opções i e t), a chamada será direcionada para os Ramais PABX do **Grupo de Atendimento** da Empresa Matriz.

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### IVR para atendimento Fora do Horário de Atendimento



The screenshot shows the SIPCODE administration interface. At the top, there are navigation tabs: Admin, Applications, Connectivity, Relatórios, Sair: usradmin, and Linguagem. The Applications tab is selected, and a dropdown menu is open, showing options like Conferences, Ramais, Follow Me, IVR (highlighted), Queues, Ring Groups, Time Conditions, and Time Groups. To the right of the dropdown, there are buttons for 'Adicionar IVR', 'IVR1234-D', and 'IVR1234-F'.

### Recepcionista digital

#### Editar Menu IVR1234-F

Salvar Remove Recepcionista digital IVR1234-F

Mudar Nome	<input type="text" value="IVR1234-F"/>
Anúncio	<input type="text" value="FORAdefault"/>
Timeout	<input type="text" value="1"/>
VM retorna para a URA	<input type="checkbox"/>
Habilitar discagem direta	<input type="checkbox"/>
Loop antes do destino 't'	<input type="checkbox"/>
Mensagem de timeout	<input type="text" value="Nenhum"/>
Loop antes do destino 'i'	<input type="checkbox"/>
Mensagem inválida	<input type="text" value="Nenhum"/>
Repetir Loops:	<input type="text" value="0"/>

Aumentar opções Salvar Diminuir Opções

<input type="checkbox"/>	Correio de Voz	<101> Ramal PABX 101 (no-msg)	Retornar para a URA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Correio de Voz	<101> Ramal PABX 101 (no-msg)	Retornar para a URA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aumentar opções Salvar Diminuir Opções

Descreveremos o nome do IVR, associando ao tipo de atendimento prestado, no exemplo utilizamos a letra "F" para identificar como atendimento **Fora do Horário de Atendimento**, e utilizaremos o Timeout 1, onde o contato poderá deixar sua Mensagem de Voz imediatamente após o áudio ser ouvido, sendo esta enviada por email.

A Mensagem de Voz será enviada para o email cadastrado no Ramal PABX 101.

Especial atenção para a escolha da opção "no-msg", significando que apenas será ouvido um BEEP, liberando a seguir a gravação da Mensagem de Voz.

### Dicas e Observações:

Para cada inclusão ou alteração, sempre deverá clicar no botão [ Salvar ], e a seguir, bem acima no topo da página, bastará clicar em [ Aplicar Alterações de Configuração ] e confirmar a alteração efetuada, sendo que estes procedimentos fazem parte da rotina de utilização e configuração dos recursos do Cloud PABX.

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### 7. Horário de Atendimento

Para definirmos o **Horário de Atendimento** da Empresa precisaremos antes criarmos um **Grupo de Horário de Atendimento** – para isto basta clicar em [ Configurações ], na sequência clique em [ Time Group ]. Abaixo demonstramos a edição do Grupo de Horário de Atendimento TG0818, pela qual corresponde ao atendimento de segunda a sexta, das 08 às 18 horas.

- O Grupo de Horário de Atendimento será utilizado para configuração do serviço de Horário de Atendimento, portanto deverá ser definido ANTES.



The screenshot shows the top navigation bar with 'Admin', 'Applications', 'Connectivity', and 'Relatórios' menus. The 'Applications' menu is open, showing options like 'Conferences', 'Ramais', 'Follow Me', 'IVR', 'Queues', 'Ring Groups', 'Time Conditions', and 'Time Groups' (highlighted in yellow). To the right, there is a 'Sair: usradmin' button and a 'Linguagem' dropdown. Below the navigation, there is an 'Add Time Group' button and a dropdown menu showing 'TG0818 <3>'.

#### Edit Time Group: TG0818

⊖ Delete Time Group 3

Time Group

Descrição TG0818

Used By

TC1234

08:00-18:00|mon-fri|\*

Time to start: 08 : 00  
Time to finish: 18 : 00  
Week Day start: Monday  
Week Day finish: Friday  
Month Day start: -  
Month Day finish: -  
Month start: -  
Month finish: -

Remove Section and Submit Current Settings

Submit

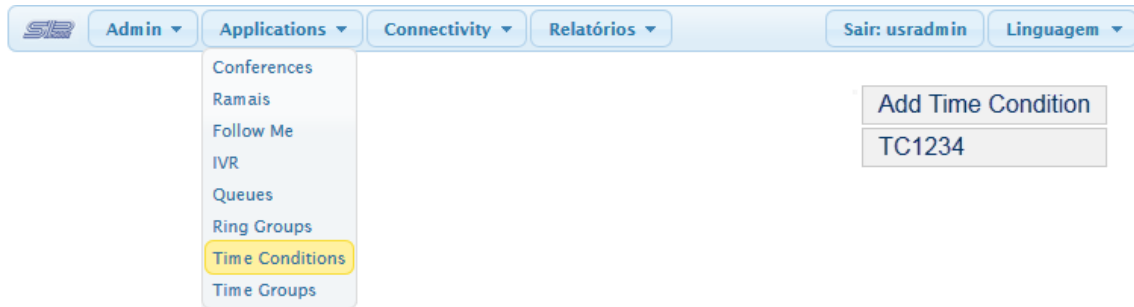
Repare que o **Grupo de Horário de Atendimento** foi criado com a descrição TG0818, dando referência que se trata do serviço Time Groups (Grupo de Horário de Atendimento).

O atendimento será no horário das 08 às 18 horas, sendo que mais abaixo apresenta os dias da semana em que este horário deve ser considerado, neste nosso exemplo, de de segunda (Monday) a sexta (Friday).

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### Definindo o serviço de Horário de Atendimento (Time Conditions)

Para criarmos e definirmos o Horário de Atendimento da empresa, basta clicar em [ Configurações ] e na sequência clicar na opção [ Time Conditions ]. Abaixo demonstramos a edição do Horário de Atendimento TC0818, pela qual corresponde ao atendimento de segunda a sexta, das 08 às 18 horas.



The screenshot shows the SIPCODE administration interface. At the top, there are navigation tabs: 'Admin', 'Applications', 'Connectivity', and 'Relatórios'. The 'Applications' tab is active, and its dropdown menu is open, showing options like 'Conferences', 'Ramais', 'Follow Me', 'IVR', 'Queues', 'Ring Groups', 'Time Conditions' (highlighted), and 'Time Groups'. To the right, there are buttons for 'Sair: usradmin' and 'Linguagem'. Below the navigation, there are two buttons: 'Add Time Condition' and 'TC1234'.

### Time Condition: 1


🗑 Delete Time Condition: TC1234

#### Edit Time Condition

Time Condition name:

Enable Override Code  (\*272)

Time Group:

 [Goto Current Time Group](#)

#### Destination if time matches:

#### Destination if time does not match:

Submit

Repare que nome do Horário de Atendimento foi criado com a descrição **TC1234**, dando referência que se trata do serviço Time Conditions (Horário de Atendimento), onde tem referência ao Tronco de Entrada 1234.

No campo [ Time Group ] selecionamos o Grupo de Horário de Atendimento criado anteriormente.

Como já criamos nossos atendimentos audíveis (**IVR**): Dentro e Fora do Horário de Atendimento da Empresa, bastará selecioná-los nos campos [ Destination IF time matches ] e [ Destination IF time does not match ], respectivamente.

## 8. Rota de Entrada e Rota de Saída

Para finalizar a configuração do nosso exemplo de Central de Telefonia IP, vamos criar e definir a **Rota de Entrada** e a **Rota de Saída**, onde estamos considerando o mesmo Tronco para ambas as rotas.

### Configuração da Rota de Entrada

Admin Applications Connectivity Relatórios Sair: usradmin Linguagem

Rotas de Entrada  
Rotas de saída  
Troncos

Adicionar Rota de Entrada  
Todos DDRs(modificar ordem)  
DDRs do usuário  
DDRs gerais  
DDRs não usados

RE1234  
1234 / Qualquer CID

### Rota: RE1234

Excluir Rota RE1234

Editar Rota de entrada

Descrição: RE1234  
Número DDR: 1234  
CallerID Number:  
Rota de prioridade DDR:

Opções

Alert Info:  
Nome do prefixo DDR: 1234 <<<  
Música em Espera: Padrão  
Sinal RINGING:   
Pausa antes de atender:

Privacidade

Gerenciador de Privacidade: Não

Fax Detect

Detect Faxes:  Não  Sim

Configurar Destino

Time Conditions TC1234

Aplicar Limpar Destino e Aplicar

Na descrição do serviço é conveniente que haja uma associação que facilite identificarmos o serviço, no exemplo definimos como **RE1234**, correspondente as iniciais da palavra "Rota de Entrada", juntamente com o número 1234 do Tronco utilizado. No campo [ Número DDR ] colocaremos o mesmo conteúdo citado no campo [ Outbound Caller IP ] quando definimos Tronco, ou seja: 1234.

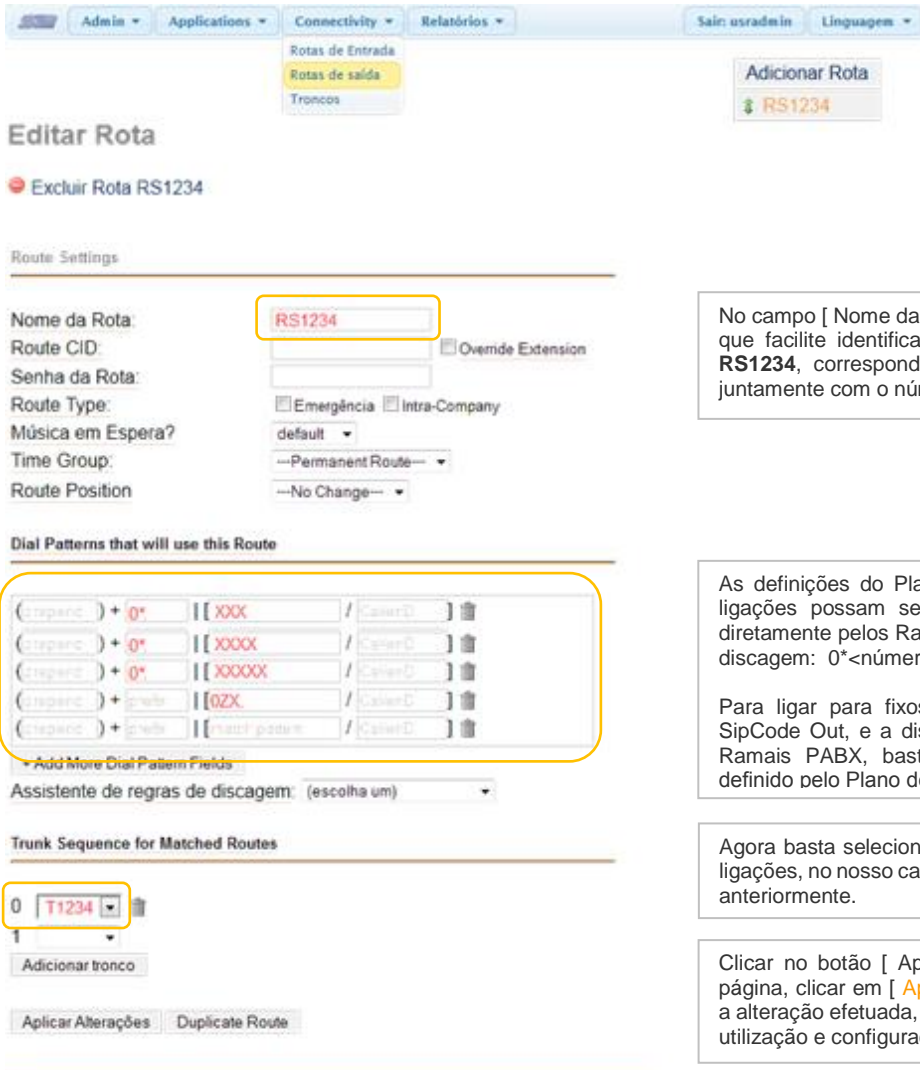
Para facilitar a identificação das chamadas entrantes por esta Rota, preencheremos o campo [ Nome do prefixo DDR ] conforme demonstrado ao lado.

Agora vamos selecionar o conteúdo do campo [ Configurar Destino ], pela qual será definido o destino para que esta ligação seja atendida, no nosso exemplo estamos definindo que a ligação seja encaminhada para checagem do horário de atendimento em [ Time Conditions ], para então dar prosseguimento no atendimento.

Clicar no botão [ Aplicar ], e a seguir, bem acima no topo da página, clicar em [ Aplicar Alterações de Configuração ] e confirmar a alteração efetuada, são procedimento que fazem parte da rotina de utilização e configuração dos recursos do Cloud PABX.

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### Configuração da Rota de Saída



Admin Applications Connectivity Relatórios Sair: usradem In Linguagem

Rotas de Entrada  
Rotas de saída  
Troncos

Adicionar Rota  
RS1234

### Editar Rota

Excluir Rota RS1234

Route Settings

Nome da Rota:

Route CID:   Overide Extension

Senha da Rota:

Route Type:  Emergência  Intra-Company

Música em Espera? default

Time Group: --Permanent Route--

Route Position: --No Change--

Dial Patterns that will use this Route

(sipenc) + 0*	[[ XXX	/ CallerID	
(sipenc) + 0*	[[ XXXX	/ CallerID	
(sipenc) + 0*	[[ XXXXX	/ CallerID	
(sipenc) + 0*	[[ 0ZX	/ CallerID	
(sipenc) + 0*	[[ natl port	/ CallerID	

+ Add More Dial Pattern Fields

Assistente de regras de discagem: (escolha um)

Trunk Sequence for Matched Routes

0

Adicionar tronco

Aplicar Alterações Duplicate Route

No campo [ Nome da Rota ] é conveniente que haja uma associação que facilite identificarmos o serviço, no exemplo definimos como **RS1234**, correspondente as iniciais da palavra "Rota de Saída", juntamente com o número 1234 do Tronco utilizado.

As definições do Plano de Discagem (dial plan), possibilitam que ligações possam ser realizadas para Ramais Flex da SipCode diretamente pelos Ramais PABX, bastando discar usar o método de discagem: 0\*<número\_Ramal\_Flex>.

Para ligar para fixos e móveis do Brasil utilizaremos o serviço SipCode Out, e a discagem poderá ser realizada diretamente dos Ramais PABX, bastando discar 0+DDD+<número\_fone>, sendo definido pelo Plano de Discagem "0ZX."

Agora basta selecionar o Tronco que será utilizado para realizar as ligações, no nosso caso selecionamos o Tronco **T1234** já configurado anteriormente.

Clicar no botão [ Aplicar Alterações ], e a seguir, bem acima da página, clicar em [ [Aplicar Alterações de Configuração](#) ] e confirmar a alteração efetuada, são procedimento que fazem parte da rotina de utilização e configuração dos recursos do Cloud PABX.

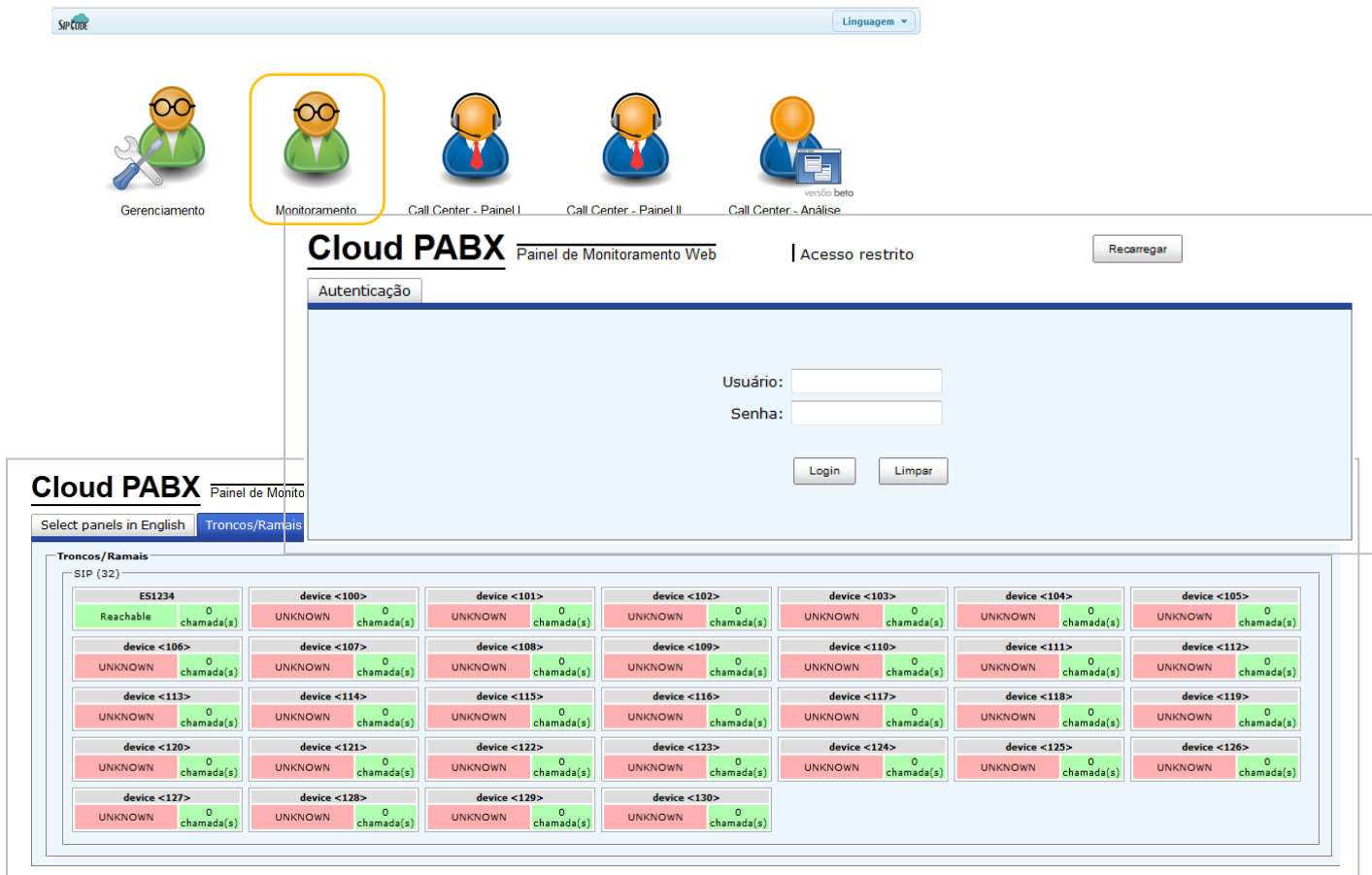
### Dicas e Observações:

Com extrema qualidade de voz, a SipCode fornece o serviço **SipCode Out** – possibilitando que chamadas possam ser realizadas para fixos e móveis do Brasil e do mundo, porém, uma das grandes vantagens do Cloud PABX é a possibilidade de configurar Rotas de Entrada e Saída de qualquer Operadora – A SipCode irá cadastrar a conta VoIP conveniente para a empresa!

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### 9. Painel de Monitoramento

Utilizamos o Painel de Monitoramento Web para acompanhar o tráfego e operações em tempo real, conta com login exclusivo, diversas opções de monitoramentos, e para utilizá-lo basta clicar na opção [Painel de Monitoramento], diretamente da página de acesso ao Cloud PABX.



**Cloud PABX** | Painel de Monitoramento Web | Acesso restrito

Autenticação

Usuário:

Senha:

Login Limpar

Troncos/Ramais

SIP (32)	device <100>	device <101>	device <102>	device <103>	device <104>	device <105>
ES1234	Reachable 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <106>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <107>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <108>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <109>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <110>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <111>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <112>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <113>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <114>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <115>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <116>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <117>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <118>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <119>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <120>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <121>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <122>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <123>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <124>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <125>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <126>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <127>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <128>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <129>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)
device <130>	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)	UNKNOWN 0 chamada(s)

#### Dicas e Observações:

Os dados para acesso ao Painel de Monitoramento Web, com Usuário e Senha, serão repassados juntamente com a documentação referente a contratação do Cloud PABX Virtual Flex.



## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### 10. Informações e Dicas adicionais

Alguns recursos adicionais se somam as facilidades diferenciadas no uso do Cloud PABX, onde apresentaremos abaixo dois deles, o acesso a alguns serviços através da discagem diretamente pelo Ramal PABX e o acesso as, extremamente úteis e funcionais, **Salas de Audioconferência**, que possibilitam que reuniões “virtuais” possam ser realizadas sem que a limitação geográfica seja considerada como um empecilho.

#### Alguns serviços com acesso através da discagem direta por Ramal PABX

Função	Código
. Captura de chamadas	*8 +<Ramal PABX>
. Ativar o encaminhamento de Chamadas	*72 +<Ramal PABX ou até mesmo número PSTN Fixo/Móvel>
. Desativar o encaminhamento de Chamadas	*73
. Ativar Não Perturbe	*78
. Desativar Não Perturbe	*79
. Teste de Eco	*43
. Entrar e Sair de uma Fila de Espera	*45 +<Número da Fila de Espera>
. Transferência assistida durante chamada	*2 +<Ramal PABX>
. Transferência Cega durante chamada	## +<Ramal PABX ou até mesmo número PSTN fixo/móvel>
. Acesso ao Meu Correio de Voz	*97
. Falar número do próprio Ramal PABX	*65
. Falar o horário atual	*60

- Os códigos “\*72” e “##” podem ser utilizados para encaminhar/transferir chamadas para números PSTN (fixos ou móveis), sejam estes números de telefones fixos ou móveis, mas é importante salientar que para isso uma **Rota de Saída** deverá estar associada a um **Tronco**, possibilitando assim que estas “ligações” sejam completadas/direcionadas!

#### Dicas e Observações:

Não se preocupe com isso, basta adquirir um dos planos do serviço **SipCode Out** e pronto, não será necessária nenhuma configuração adicional, porque seu Cloud PABX já está pronto para o uso do serviço **SipCode Out!** 😊

## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### Criando e acessando a Sala de Audioconferência

O Cloud PABX já é fornecido com uma Sala de Audioconferência configurada e plenamente funcional. Mas é muito fácil criar uma Sala de Audioconferência, e acessá-la é mais fácil ainda, pois bastará discar o código de acesso diretamente do Ramal PABX, veja imagem demonstrativa abaixo:



The screenshot shows the SIPCODE administration interface. At the top, there are navigation tabs: 'Admin', 'Applications', 'Connectivity', and 'Relatórios'. A dropdown menu is open under 'Applications', showing options like 'Conferences', 'Ramais', 'Follow Me', 'IVR', 'Queues', 'Ring Groups', 'Time Conditions', and 'Time Groups'. To the right, there are buttons for 'Sair: usradmin' and 'Linguagem'. Below the navigation, there is a button labeled 'Adicionar Conferência' and a text box containing the code '12341234:CONF1234'.

### Adicionar Conferência

#### Adicionar Conferência

Número da conferência	<input type="text" value="12341234"/>
Nome da conferência	<input type="text" value="CONF1234"/>
PIN do usuário	<input type="text"/>
PIN do Admin	<input type="text"/>

#### Opções da conferência

Mensagem de chegada:	<input type="text" value="Nenhum"/>
Aguarda o líder	<input type="text" value="Não"/>
Talker Optimization:	<input type="text" value="Não"/>
Talker Detection:	<input type="text" value="Não"/>
Modo silencioso:	<input type="text" value="Não"/>
Número de usuários	<input type="text" value="Não"/>
entrada/saída de usuário	<input type="text" value="Sim"/>
Música em espera	<input type="text" value="Sim"/>
Music on Hold Class:	<input type="text" value="default"/>
Menu de permissões	<input type="text" value="Não"/>
Gravar conferência	<input type="text" value="Não"/>
Maximum Participants:	<input type="text" value="5"/>
Mute on Join:	<input type="text" value="Não"/>

Neste exemplo, com a definição de apenas alguns campos, criamos a Sala de número **12341234**, e bastará que este número seja discado de qualquer Ramal PABX para que o acesso seja realizado.

Vamos imaginar que poderíamos configurar um Tronco de Entrada (DID), e poderíamos adicionar uma Rota de Entrada direcionada para a Sala de Audioconferência, assim, todos que discassem para este número estaria acessando diretamente a Sala de Audioconferência... simples assim!



## SOLUÇÕES CORPORATIVAS – CLOUD PABX VIRTUAL FLEX

### Considerações

Mesmo com o auxílio deste Manual Básico de utilização, onde ...

1. Acessamos a Interface Web do Cloud PABX Virtual Flex
2. Conhecemos um pouco mais da Interface Web do Cloud PABX Virtual Flex
3. Avaliamos se um Tronco estava autenticado/registrado
4. Configuramos Ramais PABX com Secretária Eletrônica
5. Criamos Grupos de Atendimento
6. Geramos áudios de atendimento e criamos IVR para atendimento audível
7. Criamos o Grupo de Horário de Atendimento, juntamente com o Horário de Atendimento
8. Finalizamos a criação da Central de Telefonia IP definindo as Rotas de Entrada e Saída
9. Utilizamos o Painel de Monitoramento Web para acompanhar as operações em tempo real
10. Obtivemos Informações e Dicas Adicionais

... poderão surgir dúvidas no decorrer da utilização do sistema de gerenciamento Web do Cloud PABX, assim, sugerimos a todos os usuários do Cloud PABX Virtual Flex que, independente de já terem um Contrato de Suporte diferenciado junto a SipCode, se torna fundamental que utilizem os nossos meios de contato padrão, com solicitações de suporte pelo email [suporte@sipcode.com.br](mailto:suporte@sipcode.com.br) ou através da opção **Contato** do Website SipCode, sendo este o canal de comunicação principal para qualquer dúvida ou solicitações para auxílio técnico.

Sabemos que as possibilidades de configuração que podem ser aplicadas pelo uso do Cloud PABX são inúmeras, e que o exemplo que utilizamos para demonstrar algumas das configurações de uma Central de Telefonia IP poderia ser realizado procedendo de diversas outras formas, o que pretendemos foi “aproximar” e apresentar à sua área de TI algumas das possibilidades e facilidades de se utilizar uma solução de Telefonia IP, que com baixo custo de implementação e contando com o diferencial de qualidade que a SipCode proporciona, poderá transformar de forma efetiva a telefonia de sua empresa, seja ela micro, pequena, média ou grande porte, sem que as soluções estejam vinculadas a altos custos de investimento ou que dependam de pessoal especializado para usufruir dos recursos e/ou mantê-los – **Bem vindos a SipCode!**

**Equipes de Desenvolvimento e Suporte SipCode Brasil.**

SipCode Brasil

"Esta mensagem é endereçada exclusivamente ao seu destinatário e poderá conter informações confidenciais. O uso não autorizado de tais informações é proibido e estará sujeito a penalidade cabível".

"This message is intended exclusively for its addressee and may contain information that is confidential. Unauthorized use of such information is prohibited and subject to applicable penalties".