

Dialplan / Regras de Entrada

Palavras-chave

dialplan, regras de entrada, PABX virtual, URA, fila, DID, atendimento, comandos, fluxo de chamada

Resumo / Objetivo

A página de **Regras de Entrada**, define as lógicas de atendimento para chamadas recebidas por DIDs na plataforma de PABX Virtual.

Conteúdo

A tela Regras de Entrada permite configurar o destino e o comportamento das chamadas que entram pela estrutura de DIDs. Cada regra define ações específicas que podem incluir redirecionamentos, mensagens, horários, filas, ramais, entre outros.

The screenshot displays the 'Regras de Entrada' (Entry Rules) page within the SPX Demo Core interface. The page features a header with the SPX logo and navigation tabs: SIP, DIALPLAN (active), PABX, GERENCIAMENTO, CALLCENTER, RELATÓRIOS, DISCADOR, and SAIR. Below the header, the breadcrumb path is 'PABX Virtual / Dialplan / Regras de Entrada'. Two buttons are visible: '+ Cadastrar Regra' (Add Rule) and 'Deletar Regra' (Delete Rule). The main content area contains a table with the following data:

☐	Data Criação	Nome da Regra	Dialplan	Deletar
☐	07/07/2025 11:00	URA		
☐	07/07/2025 11:34	Horários		
☐	11/07/2025 10:58	Callcenter		

At the bottom of the table, it says 'Página 1 de 1'. Navigation links 'Anterior' and 'Próximo' are present, with '1' indicating the current page. The footer contains the email 'contato@saperx.com.br' and the phone number '(48) 3121-0110'.

Comandos de Dialplan

O dialplan é montado de forma visual, utilizando blocos arrastáveis:

AD_4nXcHH58tsCTcofuPOvhmvoLRewlgzrbWD5Y5MQ16kK8aQxa

Painel de Comandos (à esquerda):

- **Atender:** Inicia o atendimento da chamada.
- **Aguardar:** Insere uma pausa (em segundos) na execução.
- **Comentário:** Apenas informativo, sem impacto funcional.
- **Desligar:** Encerra a chamada.
- **Discar para Fila:** Encaminha a chamada para uma fila de atendimento.
- **Discar para Ramal:** Encaminha para um ramal específico.
- **Discar para Número:** Redireciona para número externo.
- **Pesquisa de Satisfação:** Inicia pesquisa após o atendimento.
- **Pular para regra X:** Redireciona para outra regra de entrada.
- **Pular para linha X:** Salta para outro ponto da regra atual.
- **Sala de Conferência:** Encaminha para uma sala de conferência.
- **Se data pular para:** Define rota por data e horário.
- **Se feriado pular para:** Roteia com base em feriados cadastrados.
- **Se binar X pular para regra Y:** Roteamento condicional baseado no número de origem.
- **Tocar mensagem de áudio:** Reproduz mensagem ao chamador.
- **Tocar mensagem de áudio com URA:** Exibe áudio com opções interativas.

Montagem de Dialplan (ao centro):

Área onde os blocos são organizados de forma sequencial. Cada bloco representa uma ação no fluxo da chamada. A ordem pode ser ajustada conforme a lógica desejada.

Resumo do Fluxo (à direita):

Exibe a visão consolidada do fluxo configurado, facilitando a validação geral do atendimento definido.

Aplicar Configurações

Após qualquer alteração no dialplan (criação, edição ou reorganização), é obrigatório clicar em “Aplicar Configurações” para que o novo fluxo entre em vigor.

AD_4nXdgdukcmVIATURgPcFFyuvf3GCZJiUWb79GP8eTSEBli3kcjIFHtkQjBX_V9_qpDmW7BkYDXoQN_I

Importante: Modificações só surtirão efeito após a aplicação. Essa medida evita que alterações incompletas afetem o atendimento.

FAQ – Perguntas Frequentes

1. O que acontece se eu não clicar em “Aplicar Configurações”?

As alterações feitas no dialplan não serão aplicadas e o sistema continuará utilizando o fluxo anterior.

2. É possível redirecionar uma chamada com base em data ou horário?

Sim. Use o comando “Se data pular para” para definir regras baseadas em horários específicos.

3. Como ativar uma pesquisa de satisfação após o atendimento?

Adicione o bloco “Pesquisa de Satisfação” ao final do fluxo desejado.

4. Posso encaminhar chamadas para um número externo?

Sim. Utilize o comando “Discar para Número” para configurar esse redirecionamento.

5. O bloco “Comentário” impacta a execução da chamada?

Não. Ele é utilizado apenas para organização visual e anotações internas.

6. Posso saltar de uma linha para outra dentro da mesma regra?

Sim. O comando “Pular para linha X” permite alterar o fluxo internamente.

7. Como faço para validar se o fluxo está correto?

Utilize o painel de resumo à direita, que mostra a visão final da sequência configurada.