Dialplan / Regras de Saída

Palavras-chave

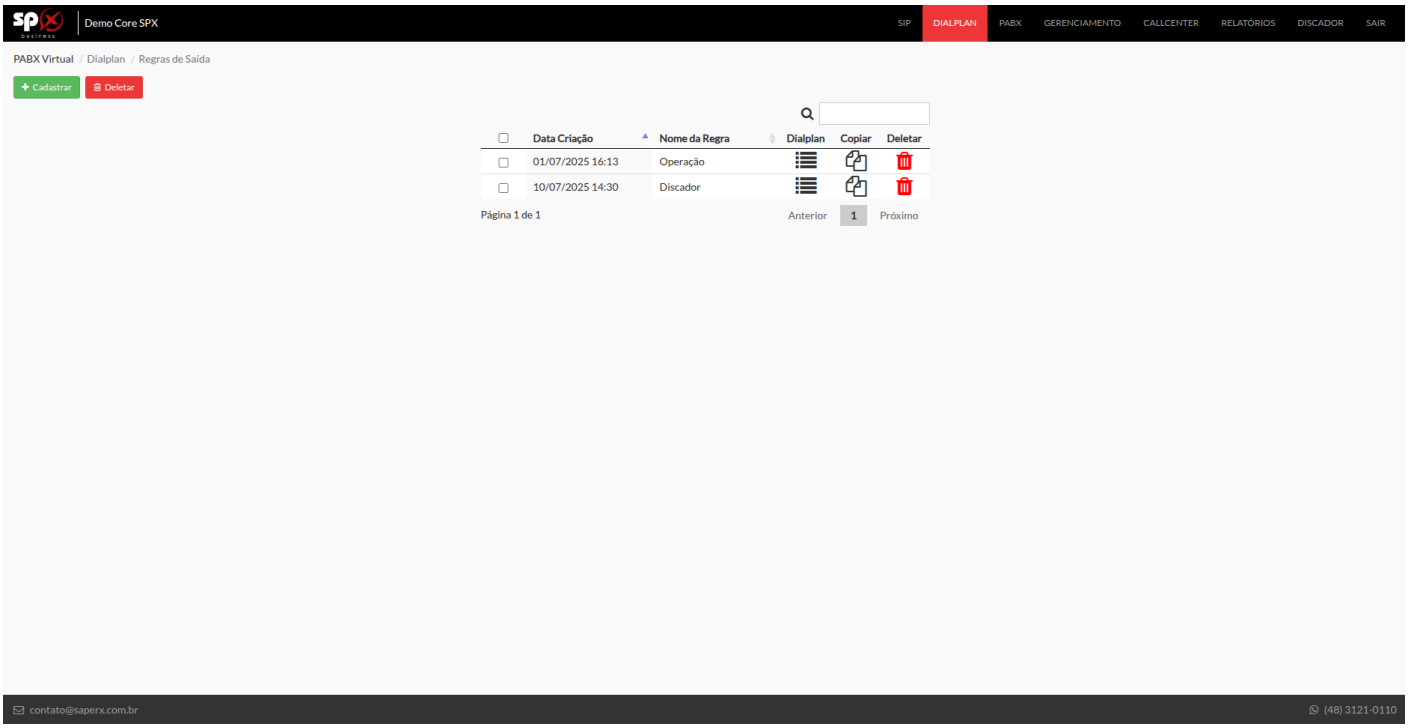
regras de saída, discagem, dialplan, PABX virtual, DDD, DDI, tronco, máscara, ramal, discagem rápida

Resumo / Objetivo

Este documento descreve a funcionalidade da tela “Regras de Saída”, responsável por definir como as chamadas originadas nos ramais internos são tratadas e roteadas pela plataforma de PABX Virtual.

Conteúdo

A tela Regras de Saída permite configurar o roteamento, permissões e padrões de discagem para chamadas externas realizadas por ramais. É possível criar, editar, duplicar ou excluir regras para diferentes cenários de uso.



Padrões de Discagem

As regras de saída são ativadas com base nos padrões de discagem digitados pelos ramais. A plataforma utiliza máscaras e curingas para reconhecer diferentes tipos de chamadas.

Caracteres e Formatos Comuns:

- **X**: Representa qualquer dígito (0-9). Pode ser repetido.
  Ex: 9XXXXXXXX → celulares locais.

- **[0-9]**: Define faixas de dígitos.
  Ex: [2-5]XXXXXXXX → fixos locais.

- **Prefixos Fixos + Curingas**:
  Ex: 00[1-9]XXXXXXXXX → chamadas internacionais.

Exemplos Comuns de Padrões:

Padrão	Significado
9XXXXXXXX	Celulares locais
0XXXXXXXXXX	DDD para fixos

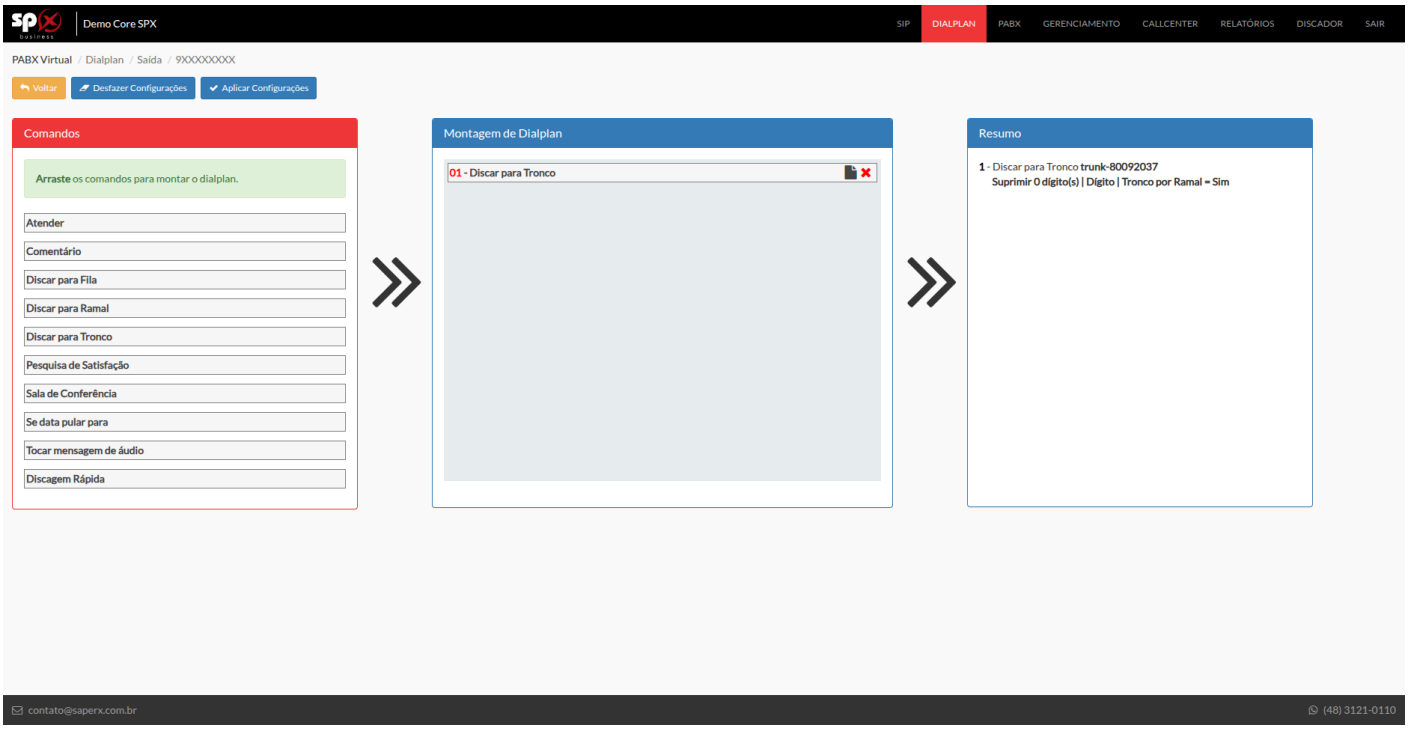
00XXXXXXXXXX	Chamadas internacionais (DDI)
XXX	Serviços de 3 dígitos (ex: 190)
[2-5]XXXXXXX	Telefones fixos locais (7 dígitos)
0XXXX9XXXXXXXX	Operadora + DDD + celular

Regra Genérica (X.)

A regra X. captura qualquer discagem que não corresponda a padrões mais específicos. Deve ser usada com cautela:

- Indicado para testes ou fluxos de captura.
- Útil em ambientes pequenos com regras únicas de saída.
- Não recomendado em produção sem filtros adicionais.

Comandos de Dialplan (Painel Esquerdo)



- **Atender:** Inicia o atendimento da chamada.
- **Comentário:** Informativo, sem efeito funcional.
- **Discar para Fila:** Encaminha para grupo de atendimento.
- **Discar para Ramal:** Redireciona internamente.
- **Discar para Tronco:** Usa tronco de saída configurado.
- **Pesquisa de Satisfação:** Executa pesquisa ao final.
- **Sala de Conferência:** Redireciona para conferência.
- **Se data pular para:** Condiciona o fluxo por data/horário.
- **Se binar X pular para regra Y:** Condiciona por número de origem.
- **Tocar mensagem de áudio:** Exibe áudio informativo.
- **Discagem rápida:** Atalhos personalizados para números.

Montagem do Fluxo (Centro da Tela)

Os blocos podem ser arrastados e organizados para montar a lógica de saída. Permite reordenar, editar ou remover comandos conforme a estratégia desejada.

Resumo do Fluxo (Painel Direito)

Exibe uma visão final da lógica configurada, facilitando a revisão do fluxo completo sem abrir cada etapa individual.

Aplicar Configurações

Após qualquer ajuste no dialplan de saída, é necessário clicar no botão “Aplicar Configurações” para ativar as mudanças.

AD_4nXeDqm_hlaXMMIaxzyXGs50KKezq_sYUpLbauCamNSq5C_cTenOVZW-IYnnaqtwA13pViSbkN6vX

> **Importante**: Sem essa ação, as alterações não entram em vigor, garantindo segurança contra edições incompletas ou incorretas.

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Qual a função da máscara “X.” nas regras de saída?
Serve como uma regra genérica, capturando qualquer discagem não prevista por outras regras.

2. O que acontece se eu esquecer de aplicar as configurações?
As alterações realizadas não serão efetivadas no sistema.

3. Como redirecionar chamadas para operadoras específicas?
Utilize prefixos fixos combinados com máscaras (ex: 0XX9XXXXXXXX).

4. É possível usar regras diferentes para ramais distintos?
Sim. Crie múltiplas regras de saída e atribua conforme o perfil de cada ramal.

5. O que a função de discagem rápida faz?
Permite cadastrar atalhos para números externos, facilitando a discagem para destinos frequentes.

6. Como posso evitar que a regra X. interfira em outras?
Garanta que ela esteja abaixo de regras mais específicas e, se necessário, use restrições adicionais no dialplan.

Revision #10
Created 2025-07-21 11:48:14 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-26 00:46:44 UTC by Nataniel