

Gerenciamento / Grupos e Setores

Palavras-chave

setores, grupos, callgroup, pickupgroup, ramais, central telefônica

Objetivo

A página de **Grupos e Setores** apresenta como organizar os ramais da central telefônica por área ou departamento, permitindo o compartilhamento e a captura de chamadas entre eles.

Conteúdo

A funcionalidade de Setores (Grupos) permite agrupar ramais da central telefônica conforme a estrutura organizacional da empresa, como por exemplo: Callcenter, Financeiro, Suporte, entre outros.

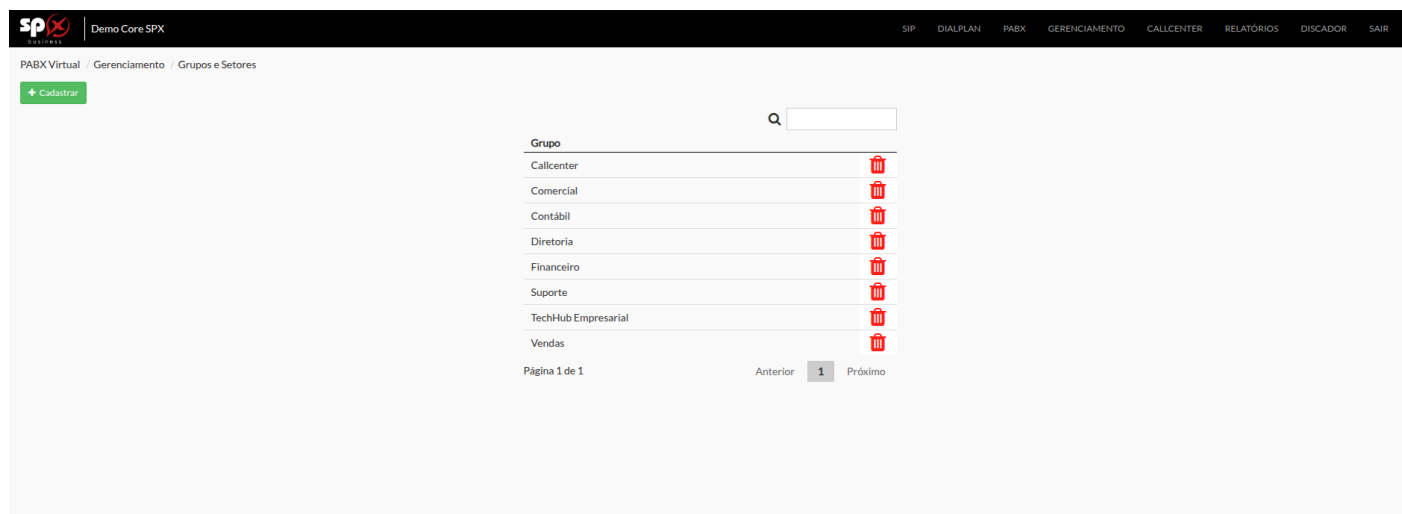
Esses grupos facilitam a gestão e o atendimento de chamadas, definindo quais ramais podem interagir diretamente entre si. Dois conceitos técnicos estão envolvidos nesse processo:

- **Callgroup**

Permite que uma chamada recebida por um ramal seja atendida por qualquer outro integrante do mesmo grupo.

- **Pickupgroup**

Permite que um ramal capture uma chamada que esteja tocando em outro ramal pertencente ao mesmo setor. Em termos práticos, os setores determinam quem pode atender chamadas uns dos outros, proporcionando mais agilidade e eficiência no atendimento telefônico interno.



Integração com os Ramais

Os grupos são selecionados diretamente na configuração dos ramais.

Editar Ramal SIP

Conta SIP

1_206

Senha SIP *

spxlq8e9d

Ramal SIP

206

Nome *

Marcos A. Souza Aplicativos e Sistemas

Regra de Saída *

Operação

Grupo *

Vendas

Carregar

Campos Opcionais

ACL

0.0.0.0/0

Conexões Simultâneas

10

Limite de Entrada

2

Limite de Saída

2

Limite Geral

0

Desvio

DTMF

Auto

DOD

Gravar Ligações

Sim

Habilitar Correio de Voz

Não

Ligação com Senha

Não

Transbordo

Não

Definir Horário

Não

Fechar

Salvar

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Qual a diferença entre callgroup e pickupgroup?

Callgroup permite que qualquer membro do grupo atenda uma chamada destinada a outro ramal

do mesmo grupo. Pickupgroup permite capturar uma chamada em andamento em outro ramal do grupo.

2. É obrigatório criar setores para usar a central telefônica?

Sim, é obrigatório que um ramal possua pelo menos um grupo.

3. Um ramal pode pertencer a mais de um setor?

Sim, um ramal pode pertencer a mais de um grupo/setor ao mesmo tempo.

4. Os setores impactam na distribuição automática de chamadas?

Não, os grupos e setores apenas determinam quem pode atender ou capturar chamadas dentro do grupo.

Revision #7

Created 2025-07-22 14:29:38 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-30 17:08:00 UTC by Nataniel