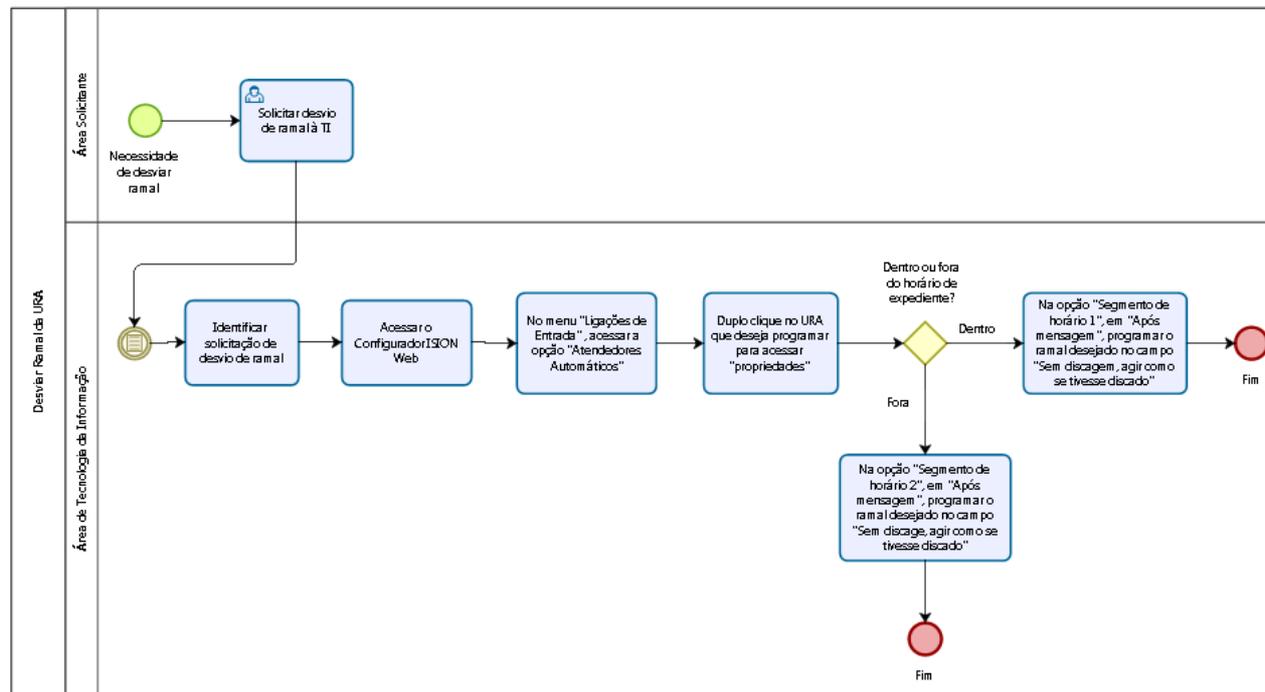


**Desviar Ramal da URA**

<b>Criação</b>	<b>Edição</b>	<b>Codificação</b>
Nov/2021	1ª	TI - 06
<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>
Helio Lunelli	Claudete C. M. Scholze	Cleusa Mara Amaral
<b>Conceito</b>		
Procedimento necessário para desvio do ramal de atendimento da URA.		
<b>Objetivos</b>		
Desviar as ligações que chegarem para o troncal, para um ramal pré-determinado, evitando que a ligação se perca sem atendimento.		
<b>Aplicação</b>		<b>Execução</b>
Conforme demanda		Área de Tecnologia da Informação
<b>Recursos Necessários</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Credenciais de acesso – Central ISION IP.</li> </ul>		
<b>Siglas:</b>		
URA – Unidade de Resposta Audível		
<b>Descrição do Processo</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Receber solicitação das unidades internas, via e-mail ou spark (Gerências/Presidência);</li> <li>2. Acessar o Configurator ISION Web:             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. No menu “Ligações de Entrada”, acessar a opção “Atendedores Automáticos”:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1.1. Duplo clique no URA que se deseja programar para acessar “Propriedades”:                     <ol style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>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”.</li> </ol> </li> <li>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"> <li>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”.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>		

### Fluxograma



### Considerações

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

### Referências

- Não se aplica