

Autoatendimento : Ramais

17/04/2026 00:37:43

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	InstantVoice::Ramais	Votos:	0
Estado:	público (todos)	Resultado:	0.00 %
Idioma:	pt_BR	Última atualização:	Ter 02 Feb 15:53:59 2021

Palavras-chave

autoatendimento,faq,ramais

Problema (público)

Comandos de Ramal

Resolução de Problemas: Ramal

Resolução de Problemas: Respostas audíveis

Solução (público)

Comandos de Ramal

Resolução de Problemas: Ramal Ramal não registrado

Possível Causa:

Ramal (Telefone IP, Softphone ou Smartphone) não consegue comunicação com a Plataforma InstantVoice.

Solução:

Discar * 9 no seu ramal - caso obtenha sucesso a plataforma retornará uma resposta audível informando o número do seu ramal. Caso não receba nenhuma resposta, verificar se o equipamento está corretamente conectado à rede e checar se existe comunicação do seu ramal com a Plataforma InstantVoice. Se não houver comunicação de rede, procure o TI da sua empresa. Para as demais situações, contacte o suporte técnico Instant.

Chamada muda ao tentar fazer uma ligação do Ramal

Possível Causa:

Erro de configuração do ramal (Telefone IP, Softphone ou Smartphone) ou falha no sistema de som do ramal.

Solução:

Telefone IP - Revisar se os cabos estão conectados corretamente e verificar se o aparelho não está conectado a um headset. Em caso de dúvidas, procure o TI da sua empresa. Para as demais situações, contacte o suporte técnico Instant.

Softphone ou Smartphone - Verificar as configurações de som (alto falante e microfone) do ramal utilizado. Se houver problema de configuração, procure o TI da sua empresa. Para as demais situações, contacte o suporte técnico Instant.

Meu ramal não faz ou recebe ligações.

Possível Causa:

Ramal / Softphone / Smartphone não registrado.

Solução:

Discar * 9 no seu ramal - caso obtenha sucesso a plataforma retornará uma resposta audível informando o número do seu ramal. Caso não receba nenhuma resposta, verifique se o equipamento está corretamente conectado à rede, checar se existe comunicação do seu ramal com a Plataforma InstantVoice. Se o problema persistir, revise as credenciais de usuário e senha do ramal e/ou tente reiniciá-lo. Se não houver comunicação de rede, procure o TI da sua empresa. Para as demais situações, contacte o suporte técnico Instant.

Não consigo fazer nenhum tipo de chamada (exemplo: DDD, DDI..)

Possível Causa:

Erro na discagem.

Solução:

Primeiramente, verificar se o ramal está registrado (*9). Em seguida, verificar se está digitando certo: Por exemplo em alguns casos, o formato para ligar é 0+ddd+número da operadora. Verificar com o suporte local se está usando a sequência correta.

Caso a sequência esteja correta, possivelmente você não tem permissão configurada na plataforma para realizar o tipo de ligação desejado. Entre em contato com o seu suporte para realizar a configuração.

Ramal chiando e picotando a ligação

Possível Causa:

Cabo do monofone em caso de aparelhos IP, conexão de rede com o ramal ou computador em caso de softphone.

Solução:

Verificar os cabos de conexão do aparelho, se possível trocar o cabo do monofone por outro disponível; verificar a conexão de rede do aparelho ou do computador em caso de ramal softphone, caso o problema persista entrar em contato com o nosso Suporte Técnico.

Ramal consegue realizar chamadas, mas não recebe nenhuma ligação

Possível Causa:

O ramal pode estar com DND ativo, ou pode estar direcionando para um outro ramal sem registro ou número indevido.

Solução:

Primeiramente verificar se a função DND está ativa no ramal, caso não esteja, remover qualquer siga-me que esteja configurado através do comando *41. Persistindo o problema entrar em contato com o nosso Suporte Técnico.

Resolução de Problemas: Respostas audíveis

Em alguns casos, ao tentar fazer uma chamada ou comando no seu ramal, a plataforma irá dar um alerta em forma de voz. Abaixo relacionamos as possibilidades, e o que significa cada uma delas:

-

Rota Indisponível

-

Indica que o servidor entendeu o pedido, porém, não localizou nenhuma rota. Verificar número discado e/ou rotas cadastradas.

-

Digite sua senha

-

Solicita uma senha quando não há rota disponível, quando o ramal ou operador não possui grupo de permissão ou quando há senhas habilitadas para determinada rota ou quando o operador irá se logar na plataforma.

-

Circuito Ocupado

-

O servidor encontrou uma rota para o número discado, porém, não foi capaz de completar a ligação. Verificar se o Tronco está corretamente configurado, alinhado, etc...

-

Agente logado

-

A plataforma informa ao operador que o mesmo está com o seu login validado e pronto para o atendimento via URA.

-

Agente pausado

-

A plataforma informa ao operador que o mesmo está pausado.

-

Agente despausado

-

A plataforma informa ao operador que o mesmo está despausado

-

Aplicativo fora do ar

-

Indica que o servidor está incapaz de processar qualquer requisição. Contacte o administrador do sistema.

-

*9

-

Sem operador logado no ramal:

-

Informa o número do ramal registrado. Se for um ramal em nuvem, ele também diz o endereço IP do ramal.

-

Com operador logado no ramal:

-

Informa o número do ramal registrado e o número do operador logado. Se for um ramal em nuvem, ele também diz o endereço IP do ramal.