

FAQ - Suporte ao PABX - Falha ao Realizar Chamadas

?? Etapa 1: Validar o número discado

- Primeiramente, **verifique com o usuário se a falha ocorre em todas as chamadas ou apenas em um número específico.**
 - Isso ajuda a identificar se o problema é pontual ou generalizado.
- Pergunte **como ele está discando o número.**
- Reforce que o padrão correto é:
 - (Exemplo: 019988123883 ou 01134567543)
- Oriente o usuário e, se possível, **realize o teste junto com ele.**

? Etapa 2: Testar com nossos recursos

Realize testes a partir de diferentes canais:

- Configure o **nosso ramal de suporte** no MicroSIP da empresa do cliente e tente ligar.
- Tente realizar a chamada usando **nosso ramal no PABX.**
- Tente ligar de um **celular pessoal (fora do PABX)** para o mesmo número.

? Etapa 3: Análise dos resultados

- **Falha em todos os cenários:**
Provavelmente o problema está no **número de destino** (inexistente, fora de área, sem sinal).

“ Ação:

Explique ao cliente os testes realizados e **peça que ele também tente ligar do celular dele.**

- 📞 **Falha apenas dentro do PABX, mas celular funciona:**
Pode ser uma **falha de interconexão entre operadoras.**

“ Ação:

- Abra um chamado técnico na operadora.
- Detalhe:
 - Número de origem e destino
 - Data e hora das tentativas
 - Resultados dos testes
- Seja o mais **preciso e objetivo possível.**

? Etapa 4: Comunicação com o cliente

- Sempre **dê feedback ao cliente** e explique **com clareza tudo o que foi feito.**
- **Evite citar fornecedores diretamente.**

“ Use abordagens como:

- “Vamos acionar o suporte avançado”
- “Estamos abrindo um chamado na operadora”
- “Estamos escalando o caso para análise interna”

Revision #1

Created 2026-05-17 18:42:26 UTC by Bruno Galzerano

Updated 2026-05-17 18:42:48 UTC by Bruno Galzerano