

FAQ - Suporte ao PABX - Falha ao Receber Chamadas

☐ Etapa 1: Testar a recepção da chamada

Realize uma chamada de teste para o número do cliente:
Use um celular pessoal ou outro número externo ao PABX.
Observe o que acontece:

A chamada toca? Vai para o ramal correto? Cai direto?

☐ Etapa 2: Coletar informações precisas

Pergunte ao cliente:

Qual número foi utilizado para ligar?

Qual operadora foi usada na chamada?

△ Etapa 3: Analisar possíveis causas

Em casos raros, especialmente após portabilidade, pode ocorrer falha de rota:
Algumas operadoras podem não ter atualizado corretamente as rotas.

Ação:

Abra um chamado técnico com a operadora.

Inclua detalhes completos:

Número de origem e destino

Operadora envolvida

Data e hora das tentativas

Resultados dos testes

☐ Etapa 4: Manter o cliente informado

Explique ao cliente tudo o que foi feito até o momento.

Informe que o problema foi encaminhado para análise.

Nunca mencione nomes de fornecedores.

Use expressões como:

“Vou abrir um chamado na operadora.”

“Vamos acionar o suporte avançado.”

“Vamos encaminhar o caso para análise interna.”

Revision #1

Created 2026-05-17 18:41:42 UTC by Bruno Galzerano

Updated 2026-05-17 18:42:04 UTC by Bruno Galzerano