

Manual atendedor automático Exotec

Disk Ramal

Para maiores informações sobre este ou outro produto Exotec ligue:
Tel: 11 2858-0544 ou acesse o site :
www.asservice.com.br

A T E N D E D O R A U T O M Á T I C O
T E L E - P R O G R A M Á V E L

M A N U A L D O U S U Á R I O

V E R S ã O 4

EXOTEC

Índice

ÍNDICE	3
BEM-VINDO !	5
INTRODUÇÃO	5
INSTALAÇÃO	6
ACESSÓRIOS INCLUSOS	6
INSTALAÇÃO FÍSICA	6
FINALIZANDO A INSTALAÇÃO	6
<i>Programações na Central PABX</i>	6
TESTANDO A INSTALAÇÃO	6
OPERAÇÃO	7
DISCAGEM A RAMAL	7
MENU DE OPÇÕES	7
TRANSBORDO	7
MODOS DE OPERAÇÃO	8
DESCRIÇÃO	8
MUDANÇA DO MODO DE OPERAÇÃO	8
<i>Passagem Manual entre os Modos Expediente e Fora de Expediente</i>	8
<i>Passagem Automática entre os Modos Expediente e Fora de Expediente</i>	8
PROGRAMAÇÃO	9
MODO PROGRAMAÇÃO – ACESSO E SENHA	9
MODO PROGRAMAÇÃO – OPERAÇÃO	9
MODO PROGRAMAÇÃO – DESCRIÇÃO DOS COMANDOS	10
• <i>Modelo do PABX</i>	10
• <i>Faixa de Ramais Válidos</i>	10
• <i>Ramais inválidos ou sem acesso direto</i>	11
• <i>Modo de Discagem</i>	11
• <i>Tempo de Flash</i>	11
• <i>Número de Toques (Rings) para Atendimento</i>	12
• <i>Tempo Máximo de Espera pelo Atendimento</i>	12
• <i>Tempo de Atraso para Bloqueador DDC</i>	12
• <i>Reprodução de "Bip"</i>	13
• <i>Mensagem Pré-Saudação</i>	13
• <i>Discagem a Ramal</i>	14
• <i>Tipo da Fila de Transbordo</i>	15
• <i>Fila de Transbordo</i>	16
• <i>Ramal Final de Transbordo</i>	16
• <i>Tipo de Opção de Menu Principal</i>	17
• <i>Fila de Ramais de Opção de Menu Principal</i>	18
• <i>Gravação de Mensagens</i>	19
• <i>Apagamento de Mensagens</i>	19
• <i>Emissão de Mensagens Padrão</i>	20
• <i>Eco do Número de Ramal</i>	20
• <i>Alteração da Senha do Modo Programação</i>	21
• <i>Código para Mudança do Modo de Operação</i>	21
• <i>Transferência para Ramal</i>	22
• <i>Programação de Fábrica</i>	22
FILA DE RAMAIS	23
MONITORAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA	24
MENSAGENS DO ATENDEADOR	24

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	25
SISTEMA.....	25
GRAVAÇÃO	25
PROGRAMAÇÃO.....	25
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E ELÉTRICAS.....	25
TERMO DE GARANTIA	26
ANEXO 1 – RELÓGIO-CALENDÁRIO	27
INTRODUÇÃO	27
DESCRIÇÃO	27
<i>Configuração Padrão do Relógio-Calendarário</i>	28
<i>Habilitando e Desabilitando o Relógio-Calendarário</i>	28
PROGRAMAÇÃO.....	29
• <i>Horário Atual</i>	29
• <i>Data</i>	29
• <i>Horário de Expediente - Segunda a Sexta-feira</i>	30
• <i>Horário de Expediente - Sábado</i>	30
• <i>Horário de Expediente - Domingo</i>	30
• <i>Horário de Expediente - Especial</i>	31
• <i>Intervalo de Almoço</i>	31
• <i>Feriados</i>	32
• <i>Saudação na Mensagem de Atendimento</i>	32
• <i>Código de Ativação do Relógio-Calendarário</i>	33
ANEXO 2 – SUBMENUS	34
DESCRIÇÃO	34
PROGRAMAÇÃO.....	35
• <i>Mensagem Associada e Início da Numeração</i>	35
• <i>Tipo de Opção de Submenu</i>	36
• <i>Fila de Ramais de Opção de Submenu</i>	37
ANEXO 3 – ENTRADA DE ÁUDIO	38
DESCRIÇÃO	38
PROCEDIMENTO	38

Bem-vindo !

Obrigado por adquirir o *Disk Ramal*, o Atendedor Automático desenvolvido e produzido pela **EXOTEC**. Antes de configurar e instalar o equipamento, leia atentamente as instruções deste manual.

Introdução

*Disk
Ramal*

é um produto desenvolvido com a finalidade de atender e transferir automaticamente chamadas telefônicas recebidas num sistema PABX, minimizando, ou até mesmo eliminando, a necessidade de se ter pessoas dedicadas exclusivamente para essa tarefa.

Consiste num sistema digital autônomo que, acoplado a um ramal analógico de uma central PABX, atende as chamadas com mensagem personalizada solicitando à pessoa que chamou discar um número de ramal ou uma opção de menu e transfere a ligação conforme o que for discado.

O *Disk Ramal* faz a detecção de discagens tanto de dígitos decádicos (pulso) como multifrequências (tom). Suas mensagens personalizadas podem ser gravadas e regravadas em campo através da linha telefônica ou entrada de áudio, ou ainda, em estúdio para melhor qualidade.

Além da operação normal, onde o *Disk Ramal* executa as funções de atendedor automático, ele também pode operar em Modo Programação que permite alterar diversos parâmetros da sua configuração e suas características de funcionamento.

O acesso ao Modo Programação pode ser feito através de ligação externa o que permite a configuração/manutenção remota do atendedor. Os parâmetros de configuração programáveis são armazenados em memória não volátil e permanecem salvos mesmo em caso de falta de energia.

Instalação

Acessórios inclusos

Antes de iniciar a instalação física do *Disk Ramal*, certifique-se que os seguintes acessórios acompanham o atendedor em sua embalagem:

- 1- Conversor CA/CC, 110V/220V ou Adaptador para Bateria, 10 a 56V
- 2- Cabo RJ-11
- 3- Manual do Usuário

Instalação Física

- 1- Fixe o *Disk Ramal* à parede

O *Disk Ramal* é comumente fixado em parede através de 2 parafusos muito embora seja possível instalá-lo sobre um móvel ou suporte qualquer.

O *Disk Ramal* deve ser instalado preferencialmente num local próximo à central PABX a qual estará conectado, sem umidade e longe de fontes de calor.

- 2- Conecte o *Disk Ramal* ao PABX

A conexão deve ser feita entre o conector RJ-11 do gabinete do *Disk Ramal* e os terminais de ramal no PABX através do cabo fornecido com o atendedor.

Cada canal de atendimento do *Disk Ramal* ocupa uma posição de ramal da central PABX.

- 3- Ligue o *Disk Ramal* à alimentação

Alimentação por Rede Elétrica - plugue o conversor CA/CC fornecido no conector de alimentação do gabinete do *Disk Ramal* e ligue o conversor a uma tomada da rede elétrica.

ATENÇÃO

Antes de ligar o conversor CA/CC à rede elétrica, certifique-se de que sua chave de seleção de voltagem esteja na posição correta.

Alimentação por Bateria - plugue o Adaptador de Bateria fornecido no conector de alimentação do gabinete do *Disk Ramal* e conecte os seus terminais aos da bateria, observando a polaridade conforme descrito no adendo que acompanha o adaptador.

Finalizando a instalação

Após sua instalação física, o *Disk Ramal* deve ser devidamente configurado para funcionar de acordo com os requisitos do estabelecimento onde ele operará. Para configurá-lo, proceda conforme descrito no tópico **Programação**.

Programações na Central PABX

Para que o *Disk Ramal* faça o atendimento das ligações externas, seu ramal deverá ser programado como atendedor para chamadas entrantes ou pertencer a um grupo de atendimento.

Além disso, o ramal também deverá ser configurado como ramal de dados. Essa configuração fará com que o PABX não emita nenhum tipo de sinalização no ramal do *Disk Ramal* enquanto este estiver atendendo uma ligação, o que evita interferências indevidas em sua operação.

Testando a instalação

Uma vez ligado à alimentação, o led verde deverá acender ou piscar em intervalos regulares. Se isto não ocorrer, verifique se o *Disk Ramal* está devidamente alimentado.

Para verificar se o atendedor está operacional, faça uma chamada externa para o estabelecimento. O *Disk Ramal* deverá fazer o atendimento e transferir a ligação conforme configurado.

Operação

A operação do atendedor automático *Disk Ramal* consiste basicamente no atendimento de chamadas telefônicas e transferência conforme solicitação da pessoa que chamou.

O atendimento de chamadas é feito com mensagem personalizada que identifica o estabelecimento e instrui a pessoa chamando como proceder para encaminhar sua ligação ao destino desejado - discar um número de ramal, um número de opção ou simplesmente aguardar pela transferência.

Discagem a Ramal

Caso a pessoa chamando disque um número de ramal, o *Disk Ramal* tentará executar a transferência da ligação para o ramal discado. Completada a transferência, o *Disk Ramal* volta a aguardar nova chamada finalizando o ciclo de atendimento.

Se a transferência não puder ser completada, três situações são possíveis de ocorrer, dependendo da configuração do atendedor no modo de operação corrente:

- 1- solicita discagem de novo número de ramal;
- 2- transfere a ligação para o transbordo;
- 3- desconecta.

No primeiro caso, a pessoa poderá discar outro número de ramal. O *Disk Ramal* fará o mesmo procedimento com a diferença que se a transferência não puder ser completada, desta vez não será permitida outra discagem de número de ramal.

No segundo caso, a ligação é transferida para um grupo de ramais chamado de transbordo que será explicado a seguir.

Na terceira alternativa, o atendedor simplesmente desliga, podendo opcionalmente emitir a mensagem *LIGUE MAIS TARDE; OBRIGADA*.

Menu de Opções

O *Disk Ramal* pode ser configurado com um menu de opções para discagem abreviada. Cada opção do menu corresponde a um dígito numérico (que não deve coincidir com o primeiro número dos ramais do PABX caso se deseje que o atendedor também aceite discagem a ramal) e pode ser configurada para operar de 3 formas:

- 1- Associada a uma fila de ramais
- 2- Associada a uma mensagem
- 3- Associada a um submenu

Ao ser selecionada uma opção associada a uma fila de ramais, o atendedor irá executar a transferência para os ramais de acordo com as características da fila programadas (vide item **Fila de Ramais** no tópico **Programação**).

Se a opção discada estiver associada a uma mensagem, esta será imediatamente reproduzida e ao seu término a ligação pode ser transferida para o transbordo (vide item a seguir) ou desconectada.

Na terceira situação, o atendedor reproduzirá a mensagem do submenu associado e aguardará por nova discagem. O funcionamento do submenu é similar ao do menu inicial (também chamado de menu principal).

Transbordo

O transbordo consiste de um grupo de ramais especial para onde a ligação é transferida caso a pessoa que chamou não faça discagem alguma ou faça uma discagem inválida, ou ainda, se o ramal solicitado não atender ou estiver ocupado.

A fila de transbordo pode conter até seis ramais que são percorridos na ordem de entrada na fila. A exemplo do que ocorre com as outras filas, o primeiro ramal a receber a transferência depende do tipo programado - Fixo ou Circular - e, além disso, pode-se programar também como será a monitoração da transferência para seus ramais (vide item **Fila de Ramais** no tópico **Programação**).

Opcionalmente, pode-se especificar um ramal, chamado de **Ramal Final de Transbordo**, que receberá a ligação caso a transferência para os ramais da fila de transbordo não puder ser

completada. A transferência para o Ramal Final de Transbordo é feita com monitoração específica que pode ser diferente daquela usada para os ramais da fila de transbordo. Este recurso permite que percorrida toda fila, a transferência seja forçada para um ramal, evitando que o atendedor desconecte a ligação.

Modos de Operação

Descrição

O atendedor automático *Disk Ramal* possui dois modos de operação denominados Modo Expediente e Modo Fora de Expediente. A principal utilização desses dois modos de atendimento é para compatibilizar o funcionamento do atendedor com os horários de expediente e fora de expediente de estabelecimentos comerciais. Por exemplo, durante o período em que o departamento de vendas não está operando, não faz sentido o atendedor fornecer essa opção no menu da mensagem de atendimento.

Assim, cada um dos modos de atendimento do *Disk Ramal* possui seus próprios parâmetros de configuração como mensagem de atendimento, fila de transbordo e menu de opções que devem ser programados de acordo com o funcionamento do estabelecimento onde o atendedor será instalado.

O modo de operação corrente pode ser facilmente identificado observando-se o led verde (L1) do gabinete do *Disk Ramal*. No Modo Expediente, ele pisca em intervalos regulares quando está esperando para atender uma ligação e fica apagado durante o atendimento. No Modo Fora de Expediente, este led permanece aceso.

Mudança do Modo de Operação

A passagem do Modo Expediente para o Modo Fora de Expediente e vice-versa pode ocorrer de duas formas: manualmente, através da discagem de código específico por aparelho telefônico multifrequencial, ou automaticamente, em horários pré-definidos (apenas disponível nos modelos de atendedor equipados com relógio-calendário).

Passagem Manual entre os Modos Expediente e Fora de Expediente

Para ativar o **Modo Expediente** manualmente, basta discar para o ramal do *Disk Ramal* e, durante a mensagem de atendimento, discar * e o código programado (vide comando ***Código para Mudança do Modo de Operação*** do item **Modo Programação – Descrição dos Comandos**)

Programação de Fábrica: * 0 0 0 0

Para sinalizar a passagem para o Modo Expediente, o atendedor fala "ZERO" e desliga.

Para ativar o **Modo Fora de Expediente**, deve-se proceder da mesma maneira, discando * e o código programado acrescido de 1.

Programação de Fábrica: * 0 0 0 1

Para sinalizar a passagem para o Modo Fora de Expediente, o atendedor fala "UM" e desliga.

Após a ativação manual, o atendedor permanecerá no modo de operação programado até que seja executada outra programação manual ou ocorra uma mudança automática do relógio-calendário (vide item a seguir).

Passagem Automática entre os Modos Expediente e Fora de Expediente

O Modo Fora de Expediente pode ser ativado e desativado automaticamente em dias e horários pré-definidos, através da programação do relógio-calendário do atendedor (vide Anexo 1 - Relógio-Calendário).

Atenção: Esta facilidade só está disponível nos modelos de *Disk Ramal* equipados com o Relógio-Calendário opcional.

Programação

No modo Programação, pode-se alterar a configuração do *Disk Ramal* e/ou simplesmente consultar a configuração já programada.

Para programar o *Disk Ramal*, proceda da seguinte forma:

1. Conecte o atendedor em um ponto de ramal ou linha telefônica
2. A partir de um telefone multifrequencial, ligue para o atendedor e aguarde o início da mensagem de atendimento - se não houver mensagem gravada, o atendedor emitirá três bips curtos
3. Disque asterisco e a senha de acesso ao modo programação
4. Disque os comandos de programação exatamente como constam abaixo, no item **Modo Programação – Descrição dos Comandos**.
5. Para finalizar, desligue e aguarde alguns segundos até o led vermelho (L2) se apagar.

Modo Programação – Acesso e Senha

Para impedir o acesso ao modo Programação por pessoas não autorizadas, o *Disk Ramal* exige que seja discada uma senha de 4 dígitos numéricos (0 a 9). Para entrar em modo programação, deve-se discar, durante a mensagem de atendimento, asterisco “*” e a senha configurada.

Fornecendo a senha correta, você ouvirá um “bip” longo sinalizando o acesso ao modo programação. Caso contrário, o *Disk Ramal* emitirá a mensagem “INCORRETO” e desligará.

A Senha de Programação pode ser alterada através de comando específico (vide comando **Senha para Programação** do item **Modo Programação – Descrição dos Comandos**).

ATENÇÃO Acesso ao Modo Programação na Configuração de Fábrica: * 1 2 3 4

Modo Programação – Operação

Uma vez em Modo Programação, para executar uma programação ou consulta, disque o comando desejado seguido de seus parâmetros, observando a seqüência exata da descrição do comando. O *Disk Ramal* aguarda até 10 segundos para a discagem de cada dígito.

Após cada tentativa de programação, o *Disk Ramal* emitirá “UM” no caso de sucesso ou “ZERO” caso contrário. No caso de uma consulta, o *Disk Ramal* retornará uma mensagem correspondente à configuração programada.

Caso o comando discado seja inválido, será emitida a mensagem “INCORRETO”.

É possível mesclar consultas e programações indefinidamente.

Para sair do modo programação, disque asterisco no lugar de um comando ou simplesmente desligue e aguarde alguns segundos até o atendedor também desligar.

Modo Programação – Descrição dos Comandos

• Modelo do PABX

Descrição:

Este comando permite configurar o modelo da central PABX a qual o *Disk Ramal* será conectado. O número do modelo deve ser selecionado conforme a tabela de modelos de centrais PABX. Se a central PABX a qual o *Disk Ramal* será instalado não constar nessa tabela, consulte o fabricante.

Caso o número de dígitos dos ramais da central PABX selecionada seja diferente do atual, a Faixa de Ramais Válidos será automaticamente reprogramada conforme o quadro abaixo:

Número de Dígitos dos Ramais da Central PABX	Faixa de Ramais Válidos
2	10 a 99
3	100 a 999
4	1000 a 9999

Os demais parâmetros de configuração, como filas de transbordo e opções de menu, permanecerão inalterados.

Para programar:

1 0 * s #

Onde:

s ⇒ sequência de dígitos relativa ao novo valor a ser configurado (vide tabela dos modelos de central PABX)

Para consultar:

1 0 #

Você ouvirá os dígitos que compõem o número do modelo de central PABX programado.

• Faixa de Ramais Válidos

Descrição:

Este comando permite alterar a faixa de ramais válidos relativa a numeração da central PABX a qual o *Disk Ramal* está ligado.

Para programar:

1 2 * Ramal Inicial * Ramal Final #

Onde:

Ramal Inicial / Ramal Final ⇒ seqüências de dígitos que representam os números do ramal inicial e final respectivamente na numeração da Central PABX.

Para consultar:

1 2 #

Você ouvirá uma mensagem do tipo: "RAMAL **s1** RAMAL **s2**" onde **s1** é a seqüência de dígitos do ramal inicial e **s2** é a seqüência de dígitos do ramal final da faixa configurada.

- **Ramais inválidos ou sem acesso direto**

Descrição:

Este comando é usado para configurar até 10 ramais dentro da faixa de numeração do PABX que não podem ser acessados diretamente através da discagem de número de ramal. Neste caso, a ligação pode ser transferida para o transbordo (vide comando **Discagem a Ramal**).

Para programar:

2 3 * Ramal 1 * Ramal 2 * ... * Ramal n #

Para consultar:

2 3 #

Você ouvirá uma série (tantos quantos forem os ramais configurados) do tipo "RAMAL *s*" onde *s* é uma seqüência de dígitos que representa um número de ramal.

- **Modo de Discagem**

Descrição:

Este comando permite programar se o *Disk Ramal* executará as transferências na central PABX discando em pulso (decádico) ou tom (multifreqüencial).

Caso seja programada a transferência em modo tom (multifreqüencial), é fundamental que o tempo de flash programado (vide comando **Tempo de Flash**) seja compatível com o da central PABX.

Para programar:

2 4 * n #

Onde:

n ⇒ Se "0" habilita o modo tom. Qualquer outro dígito habilita o modo pulso.

Para consultar:

2 4 #

Você ouvirá "ZERO" se o modo de discagem programado for tom (multifreqüencial) ou "UM" caso seja pulso (decádico).

- **Tempo de Flash**

Descrição:

Este comando permite programar a duração do flash que o *Disk Ramal* usará nas transferências.

Para programar:

2 5 * s #

Onde:

s ⇒ seqüência de dígitos que representa o tempo de flash em múltiplos de 10 milissegundos

Para consultar:

2 5 #

Você ouvirá uma seqüência de dígitos que representa o tempo de flash programado em múltiplos de 10 milissegundos.

• **Número de Toques (Rings) para Atendimento**

Descrição:

Este comando permite configurar o número de toques da campainha (rings) que o *Disk Ramal* aguarda antes de fazer o atendimento da ligação.

Para programar:

Modo Expediente: **4 0 * n #**

Modo Fora de Expediente: **6 0 * n #**

Onde:

n ⇒ dígito relativo ao novo valor a ser configurado (de 1 a 9)

Para consultar:

Modo Expediente: **4 0 #**

Modo Fora de Expediente: **6 0 #**

Você ouvirá um dígito correspondendo ao valor do número de toques programado.

• **Tempo Máximo de Espera pelo Atendimento**

Descrição:

Este comando permite configurar o tempo máximo que o *Disk Ramal* aguardará pelo atendimento numa transferência com monitoração do tom de chamada.

Para programar:

4 1 * s #

Onde:

s ⇒ seqüência de até 3 dígitos relativa ao novo valor configurado em **segundos** (max. 255)

Para consultar:

4 1 #

Você ouvirá a seqüência de dígitos correspondente a temporização programada.

• **Tempo de Atraso para Bloqueador DDC**

Descrição:

Este comando permite programar um intervalo de tempo de espera entre o atendimento de uma ligação e o início da reprodução da mensagem.

Esta programação está voltada para instalações com bloqueadores de chamada a cobrar para que a atuação destes não afete a perfeita compreensão da mensagem de atendimento.

Para programar:

4 2 * s #

Onde:

s ⇒ seqüência de dígitos que representa o intervalo em segundos (de 0 a 15)

Para consultar:

4 2 #

Você ouvirá uma seqüência de dígitos que representa o tempo de atraso programado em segundos.

• Reprodução de "Bip"

Descrição:

Este comando permite programar se o *Disk Ramal* reproduzirá ou não um "bip" ao término das mensagens de atendimento dos modos Expediente e Fora de Expediente e das mensagens dos submenus.

Para programar:

4 3 * n1 * n2 #

Onde:

n1 ⇒ dígito que identifica a mensagem personalizada:

0 ⇒ Atendimento Modo Expediente

1 ⇒ Atendimento Modo Fora de Expediente

2, 3, 4, 5 ⇒ Submenus 1, 2, 3 e 4 respectivamente

n2 ⇒ Se "0" desativa Bip; qualquer outro valor, ativa.

Para consultar:

4 3 * n1 #

Onde:

n1 ⇒ dígito que identifica a mensagem personalizada (vide **Para programar**)

Você ouvirá "UM" se a reprodução de Bip estiver habilitada para a mensagem especificada ou "ZERO" caso contrário.

• Mensagem Pré-Saudação

Descrição:

Este comando habilita a reprodução da mensagem Pré-Saudação (antes do Bom Dia, Boa Tarde ou Boa Noite) como parte das mensagens de atendimento dos modos Expediente e Fora de Expediente.

Este comando só tem efeito se a mensagem Pré-Saudação estiver gravada (vide comando **Gravação de Mensagens**).

Para programar:

3 8 * n #

Onde:

n ⇒ dígito que identifica quando a mensagem será reproduzida:

0 ⇒ em nenhum modo

1 ⇒ apenas no Modo Expediente

2 ⇒ apenas no Modo Fora de Expediente

3 ⇒ em ambos modos

Para consultar:

3 8 #

Você ouvirá um número que identifica a programação da reprodução da mensagem Pré-Saudação conforme a tabela acima.

• Discagem a Ramal

Descrição:

Habilita/desabilita o atendedor a aceitar discagem de número de ramal. A discagem a ramal pode ser configurada de forma que o atendedor aceite um segundo número de ramal caso não consiga transferir para o primeiro.

Além disso, pode-se configurar também como será a monitoração da transferência e se a ligação deve ir para o transbordo caso a transferência para o ramal discado não possa ser completada.

Para programar:

Modo Expediente: ou
 ou

Modo Fora de Expediente: ou
 ou

Onde:

n1 ⇒ dígito que indica se aceita discagem de ramal:

0 ⇒ Não aceita

1 ⇒ Aceita discagem de apenas um número de ramal

2 ⇒ Opção de 2ª discagem caso primeiro ramal ocupado

3 ⇒ Opção de 2ª discagem caso primeiro ramal não atenda

4 ⇒ Opção de 2ª discagem caso primeiro ramal ocupado ou não atenda

n2 ⇒ dígito que indica se transfere para transbordo:

0 ⇒ não transfere

2 ⇒ transfere caso ramal não atenda

1 ⇒ transfere caso ramal ocupado

3 ⇒ transfere em ambos os casos

n3 ⇒ dígito que identifica a monitoração da transferência.

vide item **Monitoração da Transferência** abaixo.

Para consultar:

Modo Expediente:

Modo Fora de Expediente:

Caso a discagem a ramal esteja habilitada, você ouvirá três dígitos na forma:

1º Dígito - Configuração da Discagem a Ramal:

1 ⇒ Aceita discagem de um único número de ramal

2 ⇒ Opção de 2ª discagem caso o primeiro estiver ocupado

3 ⇒ Opção de 2ª discagem caso o primeiro não atenda

4 ⇒ Opção de 2ª discagem caso o primeiro estiver ocupado ou não atenda

2º Dígito - Transferência para Transbordo:

0 ⇒ não transfere

2 ⇒ transfere caso ramal não atenda

1 ⇒ transfere caso ramal ocupado

3 ⇒ transfere em ambos os casos

3º Dígito - Monitoração da Transferência

vide item **Monitoração da Transferência** abaixo.

Se não houver discagem a ramal configurada, o atendedor fala somente "ZERO".

- **Tipo da Fila de Transbordo**

Descrição:

Configura o tipo da fila de transbordo (Fixo ou Circular) e como será a monitoração da transferência para os ramais dessa fila.

Para mais detalhes sobre a configuração e o funcionamento das filas de ramais, veja o item **Fila de Ramais** abaixo.

Para programar:

Modo Expediente: ou

Modo Fora de Expediente: ou

Onde:

n1 ⇒ dígito que identifica o tipo da fila:

0 ⇒ Sem transbordo

1 ⇒ Fixo

2 ⇒ Circular

n2 ⇒ dígito que identifica a monitoração da transferência.
vide item **Monitoração da Transferência** abaixo.

Para consultar:

Modo Expediente:

Modo Fora de Expediente:

Você ouvirá dois dígitos indicando respectivamente o tipo da fila de transbordo e a monitoração programada conforme os valores acima.

Se existir transbordo configurado, você ouvirá dois dígitos na forma:

1º Dígito - Tipo da Fila:

1 ⇒ Fixo

2 ⇒ Circular

2º Dígito - Monitoração da Transferência

vide item **Monitoração da Transferência** abaixo.

Se o transbordo não estiver configurado, o atendedor fala somente "ZERO".

• Fila de Transbordo

Descrição:

Este comando é usado para programar os ramais do transbordo. Até 6 ramais podem ser configurados para comporem a fila de transbordo.

Para mais detalhes sobre a configuração e o funcionamento das filas de ramais, veja o item **Fila de Ramais** abaixo.

Para programar:

Modo Expediente: 1 6 * *Ramal 1* * *Ramal 2* * ... * *Ramal n* #

Modo Fora de Expediente: 1 8 * *Ramal 1* * *Ramal 2* * ... * *Ramal n* #

Para consultar:

Modo Expediente: 1 6 #

Modo Fora de Expediente: 1 8 #

Você ouvirá uma série (tantos quantos forem os ramais de transbordo configurados) do tipo "*RAMAL s*" onde *s* é uma seqüência de dígitos que representa um número de ramal ou grupo.

Se o transbordo não estiver configurado, o atendedor fala "ZERO".

• Ramal Final de Transbordo

Descrição:

Este comando permite configurar um ramal ou grupo para o qual a ligação será transferida, caso a fila de transbordo tenha sido totalmente percorrida sem que a transferência se completasse.

Para programar:

Modo Expediente: 2 6 * *n* * *Ramal* #

Modo Fora de Expediente: 2 7 * *n* * *Ramal* #

Onde:

n ⇒ Se 5, desprograma o ramal final de transbordo;
de 0 a 4, indica a monitoração da transferência.
vide item **Monitoração da Transferência** abaixo.

Ramal ⇒ seqüência de dígitos que representa o número do ramal final de transbordo

Para consultar:

Modo Expediente: 2 6 #

Modo Fora de Expediente: 2 7 #

Você ouvirá "5" caso não haja ramal final de transbordo configurado. Caso esteja configurado, o atendedor emite o dígito correspondente à monitoração da transferência (vide item **Monitoração da Transferência** abaixo) e, em seguida, uma mensagem da forma "*RAMAL s*" onde *s* é a seqüência de dígitos que representa o número do ramal programado.

Para consultar:

Modo Expediente: * #

Modo Fora de Expediente: * #

Onde:

Opção ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

Se a opção não tiver associação, o atendedor fala "ZERO".

Se estiver associada a uma fila de ramais, você ouvirá três dígitos indicando respectivamente o tipo da fila, se transborda ou não e a monitoração programada conforme os valores do item **Para programar - Associada a Fila de Ramais** acima.

Se associada a uma mensagem, o atendedor fala "TRÊS" e, em seguida, 3 dígitos de indicação conforme os valores do item **Para programar - Associada a Mensagem** acima.

Se associada a um submenu, o atendedor fala "QUATRO" seguido do número do submenu associado.

- **Fila de Ramais de Opção de Menu Principal**

Descrição:

Este comando é usado para configurar os ramais de uma fila associada a uma opção de menu principal. Até 6 ramais podem ser configurados para comporem a fila de cada opção.

Para mais detalhes sobre a configuração e o funcionamento das filas de ramais, veja o item **Fila de Ramais** abaixo.

Para programar:

Modo Expediente: * * * ... * #

Modo Fora de Expediente: * * * ... * #

Onde:

Opção ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

Ramal n ⇒ seqüência de dígitos que representa um número de ramal

Para consultar:

Modo Expediente: * #

Modo Fora de Expediente: * #

Onde:

Opção ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

Caso a opção esteja associada a uma fila (vide comando **Tipo de Opção de Menu Principal**), você ouvirá uma série (tantos quantos forem os ramais configurados) do tipo "RAMAL s" onde s é uma seqüência de dígitos que representa um número de ramal ou grupo.

Se a opção não tiver nenhuma associação, o atendedor fala "ZERO"; se ela estiver associada a uma mensagem, o atendedor fala "TRÊS" ou se estiver associada a um Submenu, o atendedor fala "QUATRO".

• Gravação de Mensagens

Descrição:

Grava as mensagens de personalização do atendedor usando como entrada o sinal de áudio do ramal / linha telefônica.

As mensagens chamadas de auxiliares são, em geral, associadas a submenus (vide Anexo 2). Para mais informações sobre configuração e funcionamento das mensagens do atendedor, vide item **Mensagens do Atendedor** abaixo.

Para gravar:

3 0 * n *

Onde:

- n* ⇒ mensagem a ser gravada:
- 0 ⇒ Principal do Modo Expediente
 - 1 ⇒ Principal do Modo Fora de Expediente
 - 2 ⇒ Auxiliar 1
 - 3 ⇒ Auxiliar 2
 - 4 ⇒ Auxiliar 3
 - 5 ⇒ Auxiliar 4
 - 6 ⇒ Pré-saudação

O *Disk Ramal* emitirá dois bips para indicar o início da gravação.

Para finalizar a gravação, disque * (ASTERISCO).

Observação: as mensagens de atendimento precisam ser previamente apagadas antes de nova gravação (vide comando **Apagamento de Mensagens**).

Para consultar:

3 0 * n #

Onde:

n ⇒ mensagem de atendimento gravada (vide acima **Para gravar**)

Você ouvirá a mensagem correspondente. Se ela não estiver gravada, o atendedor fala "ZERO".

• Apagamento de Mensagens

Descrição:

Este comando apaga todas as mensagens de personalização do *Disk Ramal*. Para evitar apagamentos acidentais, é necessário entrar com a identificação do comando duas vezes.

Para apagar:

3 1 * 3 1 #

Em caso de sucesso, você ouvirá "UM"; caso contrário, "ZERO".

Este comando pode levar alguns segundos para ser completado. Sempre aguarde a confirmação do atendedor antes de fazer nova discagem.

Para consultar:

3 1 #

Todas as mensagens de personalização gravadas serão reproduzidas com intervalo de 1 segundo entre elas. Se não houver nenhuma mensagem gravada, o atendedor fala "ZERO".

• **Emissão de Mensagens Padrão**

Descrição:

Este comando permite habilitar ou desabilitar a emissão de mensagens padrão do atendedor. Para mais informações sobre configuração e funcionamento das mensagens do atendedor, vide item **Mensagens do Atendedor** abaixo.

Para programar:

3 7 * n1 * n2 #

Onde:

n1 ⇒ identifica a mensagem padrão:

0 ⇒ *LIGUE MAIS TARDE*

1 ⇒ *AGUARDE*

2 ⇒ *RAMAL OCUPADO*

3 ⇒ *RAMAL NÃO ATENDE*

4 ⇒ *INCORRETO*

n2 ⇒ Se "0" desabilita; qualquer outro valor, habilita.

Para consultar:

3 7 * n1 #

Onde:

n1 ⇒ mensagem padrão conforme valores acima em **Para programar**

Você ouvirá "UM" se a mensagem selecionada estiver habilitada ou "ZERO" caso contrário.

• **Eco do Número de Ramal**

Descrição:

Este comando permite desabilitar o eco do número de ramal discado. Opcionalmente, pode-se também desabilitar a mensagem "RAMAL INCORRETO".

Para programar:

3 6 * n1 * n2 #

Onde:

n1 ⇒ parâmetro a configurar:

0 ⇒ eco do número de ramal

1 ⇒ mensagem "RAMAL INCORRETO"

n2 ⇒ Se "0" desabilita; qualquer outro valor, habilita.

Para consultar:

3 6 * n1 #

Onde:

n1 ⇒ parâmetro de configuração conforme acima em **Para programar**

Você ouvirá "UM" se o parâmetro selecionado estiver habilitado ou "ZERO" caso contrário.

- **Alteração da Senha do Modo Programação**

Descrição:

Este comando permite alterar a senha de acesso ao modo programação.

Para programar:

1 1 * s * s #

Onde:

s ⇒ sequência de 4 (quatro) dígitos correspondendo a nova senha para o modo programação.
Note que a nova senha deve ser fornecida duas vezes para evitar programações indevidas.

Para consultar:

Não se aplica.

- **Código para Mudança do Modo de Operação**

Descrição:

Este comando permite alterar o código para passagem manual entre os modos Expediente e Fora de Expediente.

Para programar:

9 3 * s #

Onde:

s ⇒ sequência de 4 (quatro) dígitos correspondendo ao novo código.

A sequência programada será o novo código para ativar o **Modo Expediente**. Use o mesmo código acrescido de 1 para ativar o **Modo Fora de Expediente**.

Para consultar:

9 3 #

Você ouvirá a sequência de 4 dígitos correspondente ao código configurado.

• **Transferência para Ramal**

Descrição:

Este comando executa a transferência da chamada atual para um ramal discado. É útil para executar programações em estabelecimentos onde há mais de um canal de atendimento instalado pois permite transferir a ligação de um canal para outro sem desconectar.

Para transferir:

9 7 * ramal #

Onde:

ramal ⇒ seqüência de dígitos representando o número do ramal para o qual se deseja transferir a ligação.

• **Programação de Fábrica**

Descrição:

Este comando reconfigura o *Disk Ramal* para sua programação de fábrica, apagando todas as programações correntes inclusive a Senha de acesso ao Modo Programação que retornará a seu valor original de fábrica.

ATENÇÃO Acesso ao Modo Programação na Configuração de Fábrica: * **1 2 3 4**

Para programar:

9 8 * 9 8 #

Em caso de sucesso, você ouvirá "UM"; caso contrário, "ZERO".

Este comando pode levar alguns segundos para ser completado. Sempre aguarde a confirmação do atendedor antes de fazer nova discagem.

Para consultar:

Não se aplica.

Fila de Ramais

Uma fila de ramais de ramais consiste de um ou mais ramais agrupados logicamente para receber ligações transferidas pelo atendedor em caso de discagem de uma opção do menu principal ou de submenu.

O transbordo é um tipo especial de fila de ramais que recebe as ligações que não puderam ser transferidas para o destino solicitado (como em casos de ramal ocupado ou que não atende) ou que recebe as ligações onde não ocorreu discagem válida.

As filas de ramais possuem características próprias que enumeramos a seguir:

- 1- Tipo Fixo ou Circular: determina qual o primeiro ramal dentre os componentes da fila que será selecionado pelo atendedor para receber a chamada em curso;
- 2- Monitoração: o tipo de supervisão que o atendedor usará na transferência da ligação para os ramais da fila;
- 3- Transbordo: determina se o atendedor deve encaminhar a ligação para o transbordo, caso não consiga transferi-la para nenhum dos ramais da fila (não se aplica para o próprio transbordo).

Para percorrer uma fila de ramais, o atendedor obedece a ordem de entrada dos ramais nessa fila. A seleção do primeiro ramal é feita com base no tipo da fila: se Fixo, será sempre o primeiro da fila; se Circular, será o ramal seguinte a aquele que recebeu a chamada anterior.

O atendedor tenta transferir para cada um dos ramais da fila antes de dirigir a ligação para o transbordo. A monitoração da transferência será a mesma para todos os ramais da fila, obedecendo ao valor configurado para essa fila. Para mais detalhes, veja o item abaixo **Monitoração da Transferência**.

Se a transferência para o transbordo não estiver habilitada, o atendedor desconecta, podendo opcionalmente emitir a mensagem: *LIGUE MAIS TARDE; OBRIGADA*.

A programação de uma fila de ramais é feita sempre através de dois comandos conjugados: um para entrada dos ramais que comporão a fila e outro para configurar suas propriedades:

Fila de Ramais	Comandos
Transbordo - modo expediente	15 e 16
Transbordo - modo fora de expediente	17 e 18
Menu Principal - modo expediente	19 e 20
Menu Principal - modo fora de expediente	21 e 22
Submenu	55 e 56

Monitoração da Transferência

A monitoração da transferência determina o tipo de supervisão que o atendedor irá executar antes de completar a transferência de uma chamada. É um parâmetro que pode ser configurado com valores de 0 (zero) a 4 (quatro) assim definidos:

- 0 - sem monitoração: simplesmente desconecta (gancho) após discar o ramal
- 1 - somente ocupado: após discar o ramal, verifica se retorna tom de ocupado. Em caso positivo, recupera a ligação; caso contrário, desconecta.
- 2 - somente não atende: após discar o ramal, verifica se retorna tom de chamada. Em caso positivo, aguarda o tempo programado para recuperar a ligação (vide comando **Tempo de Máximo de Espera pelo Atendimento**); caso contrário, desconecta.
- 3 - ocupado e não atende: após discar o ramal, verifica se retorna tanto tom de chamada como ocupado, comportando-se como descrito acima para cada um dos casos.
- 4 - força transferência: antes de desconectar, disca uma seqüência para forçar a transferência da ligação. Geralmente usado para sinalizar a transferência sobre um ramal ocupado.
ATENÇÃO: Para que esta programação funcione, a central PABX precisa dispor de uma facilidade do tipo Chamada Urgente.

Mensagens do Atendedor

As mensagens emitidas pelo atendedor automático *Disk Ramal* estão divididas em duas categorias: as mensagens ditas padrão e as de personalização.

A categoria "de personalização" engloba as mensagens de atendimento dos modos Expediente e Fora de Expediente e as mensagens auxiliares (geralmente associadas a submenus).

As mensagens de atendimento podem ser divididas em duas partes. A primeira parte, chamada de Pré-saudação, geralmente é usada para identificar o estabelecimento, enquanto a segunda, chamada de mensagem principal, é usada para orientar a pessoa chamando a, por exemplo, discar uma opção de menu ou número de ramal.

Caso a reprodução da saudação esteja habilitada (vide Anexo 1 - Relógio-Calendarário), a mensagem de Pré-saudação é emitida antes do "BOM DIA", "BOA TARDE" ou "BOA NOITE". Se houver opção para repetir a mensagem de atendimento, apenas a mensagem principal é reproduzida.

Além disso, por padrão, o atendedor emite um "bip" ao término das mensagens de atendimento e de submenus que também pode ser desabilitado através do comando **Reprodução de "Bip"**.

As mensagens de personalização são (re)graváveis em campo através de comandos específicos - vide **Gravação de Mensagens** e **Apagamento de Mensagens** acima.

A categoria de mensagens padrão compreende mensagens de diagnóstico ou de operação como **RAMAL OCUPADO** ou **AGUARDE** que não podem ser alteradas. No entanto, a emissão dessas mensagens pode ser controlada através de comandos específicos para esse fim - vide **Emissão de Mensagens Padrão** e **Eco do Número de Ramal**.

Especificações Técnicas

Sistema

- Tecnologia digital baseada em microprocessador
- Parâmetros de Operação armazenados em Memória não volátil EEPROM
- Relógio-Calendarário com bateria para 5 anos (opcional)
- Armazenamento do Programa e Gravação em memória “flash”

Gravação

- Capacidade Total: 78,09 segundos
- Mensagens Padrão: 22,19 segundos
- Mensagem(ns) de Atendimento: 55,90 segundos
- Taxa de Amostragem: 5860 Hz - Compressão: CCITT A-Law

Programação

- ◆ Numeração dos Ramais: 2, 3 ou 4 dígitos
- ◆ Transbordo – Modos Expediente e Fora de Expediente
 - Fila para até 6 posições (ramais e/ou grupos com 1, 2, 3 ou 4 dígitos)
 - Tipos Fixo e Circular independente para cada fila
 - Com ou sem supervisão da transferência
- ◆ Menu de Opções – Modos Expediente e Fora de Expediente
 - Até 10 opções com numeração de 1 (um) a 0 (zero)
 - Para cada opção, uma fila associada com até 6 posições com operação independente
 - Modos Fixo e Circular, Tipo de Monitoração da Transferência e Opção de Transbordo
- ◆ Submenu de Opções
 - Até 4 submenus com mensagem específica
 - Até 6 opções por submenu com numeração flexível
 - Para cada opção, uma fila associada com até 3 posições com operação independente
 - Modos Fixo e Circular, Tipo de Monitoração da Transferência e Opção de Transbordo
- ◆ Lista de Ramais Restritos com até 10 posições

Características físicas e elétricas

Gabinete em aço; acabamento com pintura eletrostática na cor gelo

Dimensões:

16,5 X 10,5 X 4,0 cm (monocanal)

30,5 X 15,0 X 4,0 cm (gabinete múltiplo)

Peso:

370 g (monocanal)

1,20 Kg (gabinete múltiplo com três canais)

Alimentação: 9 a 14 VDC @ 200 mA (por canal)

Termo de Garantia

O equipamento está coberto por garantia contra defeitos de fabricação pelo período de 12 (doze) meses contados a partir da aquisição pelo primeiro consumidor, ficando garantido ao comprador o reparo ou substituição do aparelho sem qualquer ônus, exceto despesas de transporte, frete, seguro ou deslocamento de pessoal.

Este termo de garantia torna-se sem efeito caso haja abuso ou mau-uso do aparelho, como por exemplo:

- ◆ conexão à tensão errada;
- ◆ instalação em ambientes sujeitos a umidade excessiva, gases corrosivos ou em locais com altas/baixas temperaturas, poeira, acidez, etc;
- ◆ queda;
- ◆ sobrecarga ou raio na rede elétrica;
- ◆ manutenção por pessoas não autorizadas pelo fabricante.

Observação: devido a limitações inerentes ao sistema de reconhecimento de dígitos, não há garantia de 100 % de acerto.

EXOTEC Indústria e Comércio Ltda.

CGC: 00.444.241 / 0001-20

Anexo 1 – Relógio-Calendário

Introdução

O Relógio-Calendário é um acessório do *Disk Ramal* cuja função básica é coordenar a passagem entre os modos Expediente e Fora de Expediente (vide tópico **Modos de Operação**) de maneira automática.

Embora não impeça a mudança manual entre os modos de operação, o Relógio-Calendário evita a necessidade de se fazer essa programação em todo início ou final de expediente do estabelecimento onde o atendedor opera.

Além disso, a instalação do Relógio-Calendário permite que o *Disk Ramal* emita uma saudação do tipo Bom Dia, Boa Tarde ou Boa Noite em sua mensagem de atendimento.

O Relógio-Calendário tem bateria própria que mantém seu funcionamento mesmo em caso de falta de energia, além de memória não volátil que impede a perda dos parâmetros armazenados.

Descrição

De maneira similar a programação dos parâmetros do atendedor, o Relógio-Calendário possui comandos específicos para determinar sua configuração, que vão desde a programação do horário e data atuais até o controle da emissão da saudação na mensagem de atendimento.

A mudança automática entre os modos de operação do atendedor é configurada através 6 programações do Relógio-Calendário, a saber:

1. Horário de Expediente de Segunda a Sexta-feira
2. Horário de Expediente aos Sábados
3. Horário de Expediente aos Domingos
4. Horário de Expediente Especial
5. Intervalo de Almoço de Segunda a Sexta-feira
6. Feriados

O Modo Fora de Expediente é automaticamente ativado nos feriados, durante o horário de almoço ou fora dos intervalos de expediente programados.

Assim, por exemplo, se não houver expediente no Domingo, deve-se programar o mesmo horário de início e fim de expediente no comando Horário de Expediente aos Domingos. Desta forma, o Modo Fora de Expediente ficará sempre ativo aos Domingos.

O comando Horário de Expediente Especial permite programar um horário de expediente específico para um determinado dia da semana (de Segunda a Sexta-feira) ou para feriados. Quando configurado para um dia da semana, esse horário superpõe a programação feita com o comando Horário de Expediente de Segunda a Sexta-feira. O intervalo de almoço continua válido para esse dia.

Configuração Padrão do Relógio-Calendarário

Em sua configuração padrão, os parâmetros do Relógio-Calendarário são os seguintes:

Expediente de Segunda a Sexta-feira: das 8:00 às 18:00 horas

Sábados e Domingos: sem expediente

Expediente Especial não configurado

Sem Intervalo de Almoço de Segunda a Sexta-feira

Feridos:

1º de janeiro - Confraternização Universal / Ano Novo

21 de abril - Tiradentes

1º de maio - Dia do Trabalho

7 de setembro - Independência do Brasil

12 de outubro - Nossa Senhora Aparecida, Padroeira do Brasil

2 de novembro - Dia de Finados

15 de novembro - Proclamação da República

25 de dezembro - Natal

Habilitando e Desabilitando o Relógio-Calendarário

O funcionamento do Relógio-Calendarário pode ser desabilitado para evitar a mudança automática entre os modos de atendimento. Esta programação é especialmente útil quando se deseja deixar o atendedor num determinado modo de operação por um longo período, como por exemplo em períodos de férias coletivas ou feriados prolongados.

Para **desabilitar** o Relógio-Calendarário, basta discar para o ramal do atendedor e, durante a mensagem de atendimento, discar * e o código programado (vide comando **Código de Ativação do Relógio-Calendarário** do tópico **Programação** abaixo)

Programação de Fábrica: * 1 0 0 0

Para sinalizar a desabilitação do Relógio-Calendarário, o atendedor fala "ZERO" e desliga em seguida.

Para **habilitar** o Relógio-Calendarário, deve-se proceder da mesma maneira, discando * e o código programado acrescido de 1.

Programação de Fábrica: * 1 0 0 1

Neste caso, o atendedor fala "UM" e então desliga.

Após desabilitar o funcionamento do Relógio-Calendarário, o atendedor permanecerá no modo de operação atual até que seja feita uma mudança manual do modo corrente ou até que o Relógio-Calendarário volte a ser habilitado, quando então os horários previamente programados passam a ditar novamente o modo de atendimento do *Disk Ramal*.

A emissão da saudação (Bom Dia, Boa Tarde ou Boa Noite) nas mensagens de atendimento não é afetada por esta programação, continuando a operar conforme configurada.

Programação

Para uma descrição do procedimento de como acessar e operar o modo programação do *Disk Ramal* vide o tópico **Programação** do manual do usuário.

Os parâmetros relativos a horário devem sempre ser fornecidos com dois dígitos tanto para hora como para minutos. A hora deve ser especificada entre 00 e 24.

• **Horário Atual**

Descrição:

Atualiza o horário do Relógio-Calendarário do *Disk Ramal*.

Para programar:

4 9 * horário atual #

Para consultar:

4 9 #

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **hh HORAS mm MINUTOS** referente ao horário atual do Relógio-Calendarário do *Disk Ramal*.

Exemplos:

horário	comando
6h 15min	4 9 * 0 6 1 5 #
12h 7min	4 9 * 1 2 0 7 #
18h 30min	4 9 * 1 8 3 0 #

• **Data**

Descrição:

Atualiza a data do Relógio-Calendarário do *Disk Ramal*. Ambos dia, mês e ano devem ser fornecidos com dois dígitos e nesta ordem.

Para programar:

4 8 * data atual #

Para consultar:

4 8 #

Você ouvirá uma sequência de 6 dígitos a saber:

Dia do Mêsprimeiro e segundo dígitos
 Mês.....terceiro e quarto dígitos
 Anoquinto e sexto dígitos

Exemplos:

data	comando
31/Dez/2005	4 8 * 3 1 1 2 0 5 #
25/Jan/2006	4 8 * 2 5 0 1 0 6 #
04/Jul/2006	4 8 * 0 4 0 7 0 6 #

- **Horário de Expediente - Segunda a Sexta-feira**

Descrição:

Configura o horário de expediente de segunda a sexta-feira para a passagem automática entre os modos Expediente e Fora de Expediente.

Para programar:

4 **7** * **horário de início** * **horário de fim** **#**

Para consultar:

4 **7** **#**

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **hh HORAS mm MINUTOS – hh HORAS mm MINUTOS** referente aos horários de início e fim do expediente de segunda a sexta-feira.

Se não houver expediente programado, o atendedor fala **ZERO**.

- **Horário de Expediente - Sábado**

Descrição:

Configura o horário de expediente aos sábados para a passagem automática entre os modos Expediente e Fora de Expediente.

Para programar:

4 **6** * **horário de início** * **horário de fim** **#**

Para consultar:

4 **6** **#**

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **hh HORAS mm MINUTOS – hh HORAS mm MINUTOS** referente aos horários de início e fim do expediente aos sábados.

Se não houver expediente programado, o atendedor fala **ZERO**.

- **Horário de Expediente - Domingo**

Descrição:

Configura o horário de expediente aos domingos para a passagem automática entre os modos Expediente e Fora de Expediente.

Para programar:

4 **5** * **horário de início** * **horário de fim** **#**

Para consultar:

4 **5** **#**

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **hh HORAS mm MINUTOS – hh HORAS mm MINUTOS** referente aos horários de início e fim do expediente aos domingos.

Se não houver expediente programado, o atendedor fala **ZERO**.

- **Horário de Expediente - Especial**

Descrição:

Configura um horário de expediente diferenciado para um dia da semana específico.

Para programar:

5 **1** ***** **n** ***** **horário de início** ***** **horário de fim** **#**

Onde:

n ⇒ dígito que identifica o dia da semana:

2 a 6 ⇒ Segunda a Sexta-feira, respectivamente

8 ⇒ Feriados

Para desprogramar:

5 **1** ***** **0** **#**

Para consultar:

5 **1** **#**

Você ouvirá um dígito indicando o dia da semana especificado conforme os valores acima em **Para programar**, seguido de uma mensagem do tipo:

hh HORAS mm MINUTOS – hh HORAS mm MINUTOS

referente ao início e fim do expediente para esse dia da semana.

Se não houver horário de expediente especial programado, o atendedor fala **ZERO**.

- **Intervalo de Almoço**

Descrição:

Configura o intervalo de almoço de Segunda a Sexta-feira.

Para programar:

4 **4** ***** **horário de início** ***** **horário de fim** **#**

Para consultar:

4 **4** **#**

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **hh HORAS mm MINUTOS – hh HORAS mm MINUTOS** referente ao início e fim do intervalo de almoço de Segunda a Sexta-feira.

Se não houver intervalo programado, o atendedor fala **ZERO**.

• Feriados

Descrição:

Configura datas (dia e mês) como feriados. Até 15 datas podem ser programadas. Os feriados não precisam ser programados de uma única vez - a repetição do comando atua incluindo novas datas.

Para incluir feriados:

5 0 * feriado 1 * feriado 2 * ... * feriado n #

Onde:

Feriado n ⇒ 4 dígitos na forma **DD MM** (DD=dia / MM=mês)

Para apagar todos feriados:

5 0 * 5 0 #

Para consultar:

5 0 #

Você ouvirá uma seqüência de mensagens do tipo **DD MM** referente aos feriados programados.

• Saudação na Mensagem de Atendimento

Descrição:

Este comando permite programar se o *Disk Ramal* reproduzirá ou não uma saudação (*BOM DIA*, *BOA TARDE* ou *BOA NOITE*) nas mensagens de atendimento dos modos Expediente e Fora de Expediente.

Para programar:

3 9 * n #

Onde:

n ⇒ dígito que identifica quando será emitida a saudação:

0 ⇒ não reproduz saudação

1 ⇒ emite apenas no Modo Expediente

2 ⇒ emite apenas no Modo Fora de Expediente

3 ⇒ emite em ambos modos

Para consultar:

3 9 #

Você ouvirá um número que identifica a programação da reprodução da saudação conforme valores acima em **Para programar**.

- **Código de Ativação do Relógio-Calendário**

Descrição:

Este comando permite alterar o código que habilita/desabilita o funcionamento do relógio-calendário para mudança automática entre os modos Expediente e Fora de Expediente.

Para programar:

9 4 * s #

Onde:

s ⇒ sequência de 4 (quatro) dígitos relativa ao novo código.

A seqüência programada será o novo código para **desabilitar** o funcionamento do relógio-calendário. Para **habilitar**, use o mesmo código acrescido de 1.

Para consultar:

9 4 #

Você ouvirá a seqüência de 4 dígitos correspondente ao código configurado.

Anexo 2 – Submenus

Descrição

Além do menu principal para discagem abreviada de cada modo de operação (Expediente e Fora de Expediente), o atendedor automático *Disk Ramal* pode ser configurado para operar com até 4 submenus com mensagens e parâmetros específicos.

Cada submenu pode ser composto de no máximo 6 opções cuja numeração pertencerá a uma faixa de 6 números consecutivos (por exemplo, de 1 a 6 ou de 4 a 9) sendo o número inicial configurável através de comando específico.

Os submenus são numerados de 1 a 4 e devem ser assim especificados em seus comandos de configuração. Além do início da numeração, a configuração de um submenu consiste de sua mensagem de personalização e da configuração de suas opções.

Cada opção de um submenu pode ser configurada com as mesmas facilidades das opções de menu principal, com a diferença que no caso de associação a uma fila, esta poderá conter no máximo 3 ramais.

O procedimento de configuração de um submenu pode ser resumido em 4 passos principais:

- 1 – gravação da mensagem do submenu
- 2 – associação da mensagem com o submenu e programação do início da numeração do submenu
- 3 – programação das características das opções do submenu
- 4 – programação das filas de ramais associadas às opções do submenu

Para gravação da mensagem do submenu, proceda conforme a descrição do comando **Gravação de Mensagens** do tópico **Programação** do manual do usuário.

Para as demais programações, existem comandos específicos que serão descritos a seguir.

Programação

Para uma descrição do procedimento de como acessar e operar o modo programação do *Disk Ramal* vide o tópico **Programação** do manual do usuário.

• **Mensagem Associada e Início da Numeração**

Descrição:

Este comando faz a associação de uma mensagem de personalização com o submenu e permite configurar o início da numeração de suas opções.

O início da numeração pode variar de 1 até 5 correspondendo às seguintes faixas de opções do submenu:

Início da Numeração	Faixa de Opções do Submenu
1	1 a 6
2	2 a 7
3	3 a 8
4 *	4 a 9
5	5 a 0

* configuração padrão de fábrica

Todos comandos relativos ao submenu selecionado são afetados por esta programação, passando a funcionar com a nova numeração assim que esta for programada.

Para programar:

5 **4** ***** **Submenu** ***** **n1** ***** **n2** **#**

Onde:

Submenu ⇒ número do submenu (de 1 a 4).

n1 ⇒ número da mensagem (de 0 a 6).

Vide comando **Gravação de Mensagens** do tópico **Programação** do manual do usuário.

n2 ⇒ início da numeração (de 1 a 5).

Para consultar:

5 **4** ***** **Submenu** **#**

Você ouvirá dois dígitos correspondentes ao número da mensagem associada e ao início da numeração configurado.

Para programar - Associada a Submenu

5 5 * Submenu * Opção * 4 * n1 #

Onde:

Submenu ⇒ número do submenu (de 1 a 4).

Opção ⇒ dígito que identifica o número da opção do submenu

n1 ⇒ número do Submenu associado

Se **n1** for "0", volta para o menu principal

Se **n1** for igual ao número do submenu corrente, repete a mensagem.

Para consultar:

5 5 * Submenu * Opção #

Onde:

Submenu ⇒ número do submenu (de 1 a 4).

Opção ⇒ dígito que identifica o número da opção do submenu

Se a opção não tiver associação, o atendedor fala "ZERO".

Se estiver associada a uma fila de ramais, você ouvirá três dígitos indicando respectivamente o tipo da fila, se transborda ou não e a monitoração programada conforme os valores do item **Para programar - Associada a Fila de Ramais** acima.

Se associada a uma mensagem, o atendedor fala "TRÊS" e, em seguida, 3 dígitos de indicação conforme os valores do item **Para programar - Associada a Mensagem** acima.

Se associada a um submenu, o atendedor fala "QUATRO" seguido do número do submenu associado.

- **Fila de Ramais de Opção de Submenu**

Descrição:

Este comando é usado para configurar os ramais de uma fila associada a uma opção de submenu. Até 3 ramais podem ser configurados para comporem a fila de cada opção.

Para mais detalhes sobre a configuração e o funcionamento das filas de ramais, veja o item **Fila de Ramais** no tópico **Programação** do Manual do Usuário.

Para programar:

5 6 * Submenu * Opção * Ramal 1 * ... * Ramal n #

Onde:

Submenu ⇒ número do submenu (de 1 a 4).

Opção ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

Ramal n ⇒ seqüência de dígitos que representa um número de ramal

Para consultar:

5 6 * Submenu * Opção #

Onde:

Opção ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

Caso a opção esteja associada a uma fila (vide comando **Tipo de Opção de Submenu**), você ouvirá uma série (tantos quantos forem os ramais configurados) do tipo "RAMAL s" onde **s** é uma seqüência de dígitos que representa um número de ramal ou grupo.

Se a opção não tiver nenhuma associação, o atendedor fala "ZERO"; se ela estiver associada a uma mensagem, o atendedor fala "TRÊS" ou se estiver associada a um Submenu, o atendedor fala "QUATRO".

Anexo 3 – Entrada de Áudio

Descrição

O atendedor automático *Disk Ramal* é dotado de uma entrada de áudio que permite executar a gravação de suas mensagens de personalização a partir de uma fonte de áudio externa como um toca-fitas, um toca-CDs ou ainda um kit multimídia de microcomputador.

Para poder executar a gravação, o usuário deve possuir um cabo especial que possibilite conectar sua fonte de áudio ao *Disk Ramal*. Além disso, as mensagens a serem gravadas devem conter sinalizações que permitam seu entendimento pelo programa do atendedor.

Procedimento

Observação Importante:

As mensagens precisam ser previamente apagadas antes de qualquer regravação. Vide comando **Apagamento de Mensagens** do tópico **Programação** do Manual do Usuário para informações de como proceder para apagar as mensagens gravadas.

Para executar uma gravação usando a entrada de áudio do *Disk Ramal*, siga os passos abaixo:

- 1- Certifique-se de que o atendedor esteja alimentado e o desconecte de seu ramal
- 2- Abra o gabinete do atendedor e conecte o cabo de gravação no conector J1 do circuito impresso (vide Figura 1 abaixo)
- 3- Conecte a outra extremidade na saída da fonte de áudio externa
- 4- Ajuste o volume da saída de áudio para cerca de 130 milivolts RMS
- 5- Reproduza a mensagem a ser gravada
- 6- Ao término da reprodução da mensagem o led verde do atendedor deverá piscar 3 vezes indicando que a gravação foi bem sucedida. Caso contrário, o led se acenderá por 2 segundos.
- 7- Para gravar outra mensagem, volte ao passo 4.

Para ouvir as mensagens gravadas, utilize o procedimento de consulta do comando **Gravação de Mensagens** do tópico **Programação** do Manual do Usuário.

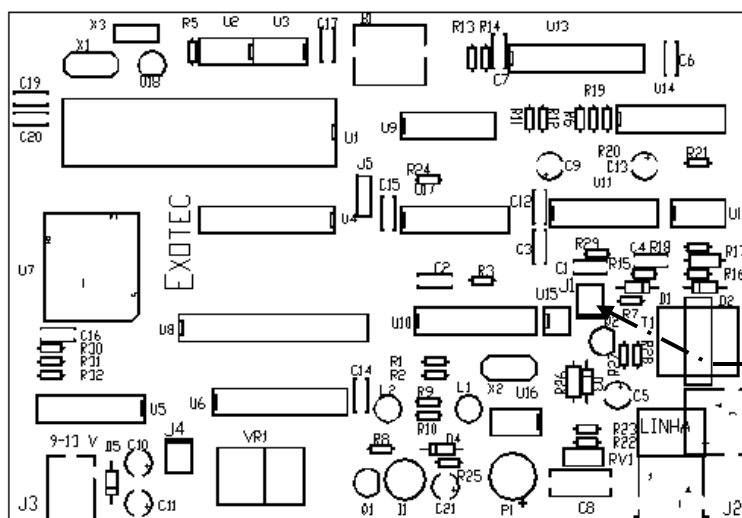


Figura 1. Circuito Impresso

Conector J1
Entrada de Áudio

