

GUIA DE UTILIZAÇÃO DO SD ATENDENTE 1 e 2 CANAIS

1.0 APRESENTAÇÃO

O SD Atendente é um equipamento de atendimento telefônico moderno muito similar a uma mini URA. Possui 10 menus de voz que permitem grande versatilidade na navegação e excelente qualidade de áudio (CD). Além destes menus possui um extra, chamado de VINHETA, para ser reproduzido imediatamente após o atendimento em qualquer horário ou dia da semana.

2.0 INSTALAÇÃO

- Escolha um local isento de umidade, poeira, luz solar direta, vibrações e campos eletromagnéticos;
- Fixe o SD Atendente utilizando os furos de fixação localizados no fundo do gabinete;
- Conecte o ramal ou ramais atendedores do PABX aos conectores com a inscrição RAMAL do SD Atendente;
- Conecte o adaptador DC (fonte) a entrada de alimentação (POWER) e a rede elétrica (90 a 240 Vac).

3.0 PROGRAMAÇÃO

O SD Atendente permite a programação via computador PC com Windows (aplicativo no cartão de memória) ou via Tom DTMF (tabelas neste manual). Recomendamos a programação do equipamento sempre com o aplicativo para PC e por tom DTMF apenas para pequenos ajustes quando remotamente.

3.0.1 Via aplicativo de configuração (SD ATD CONFIGURADOR)

Retire o cartão de memória (com o dedo indicador empurre-o levemente para frente e solte-o) de qualquer canal do SD Atendente e com um adaptador conecte-o a um computador PC com Windows e rode o aplicativo SD ATD CONFIGURADOR (no próprio cartão de memória). Preencha todos os campos necessários (CONFIGURAÇÕES MENUS / HORÁRIOS e CONFIGURAÇÕES GERAIS) para montar a sua árvore de atendimento e clique em SALVAR. Retorne o SD CARD para o SD Atendente (com o dedo indicador empurre-o levemente para frente e em seguida para trás).

Você deve OBRIGATORIAMENTE programar os comandos contidos na tabela FORA DO APLICATIVO DE CONFIGURAÇÃO, via Tom DTMF, para completar a programação do seu SD Atendente.

Obs.: Se o seu SD Atendente for de 2 canais não se esqueça de gravar a programação efetuada no cartão de memória do outro canal. Não precisa fazer tudo novamente, basta colocar o cartão de memória do outro canal de atendimento no PC e clicar no botão gravar do configurador.

3.0.2 Via Tom DTMF

Ligue para o ramal em que está conectado ao SD Atendente e, em cima da gravação, teclé * seguido da senha (default = 642). Após isto entre com os comandos e parâmetros que deseja programar/alterar; para tanto se utilize das telas-planilhas impressas neste manual como guia e como backup da programação realizada. Cada linha de programação deve ser totalmente preenchida mesmo que seja para alterar um único parâmetro; quando não utilizado preencha-o com *.

Obs.: Se o seu SD Atendente for de 2 canais não se esqueça de fazer a mesma programação no outro canal.

3.0.3 Sequência de Programação

Você deve programar os parâmetros incluídos nas quatro telas/tabelas deste guia de acordo com sua árvore de atendimento, porém, lembrando que você, independentemente da árvore de navegação, deve programar obrigatoriamente os parâmetros CONFIGURAÇÃO DOS HORÁRIOS (menus de atendimento), CONFIGURAÇÕES GERAIS (características do PABX) e o FORA DO APLICATIVO DE CONFIGURAÇÃO (que não constam do aplicativo de programação no PC, ou seja, apenas programados via Tom DTMF (ver item 3.0.2 deste manual).

4.0 TROCA DOS MENUS DE VOZ (GRAVAÇÕES) e CONFIGURAÇÕES

Retire o(s) cartão(es) de memória (com o dedo indicador empurre-os levemente para frente) dos canais de atendimento do SD Atendente, com um adaptador conecte-os a um computador e copie os novos menus de voz (formato Wave) ou altere a configuração. Caso seus arquivos de áudio não estejam no formato utilizado pelo SD Atendente selecione "CONVERTE ARQUIVO" no aplicativo de configuração (fig. 1), escolha o menu de voz e na sequência o arquivo a ser utilizado. Em seguida retorne o cartão de memória para o soquete do SD Atendente (com o dedo indicador empurre-o levemente para frente e em seguida para trás).

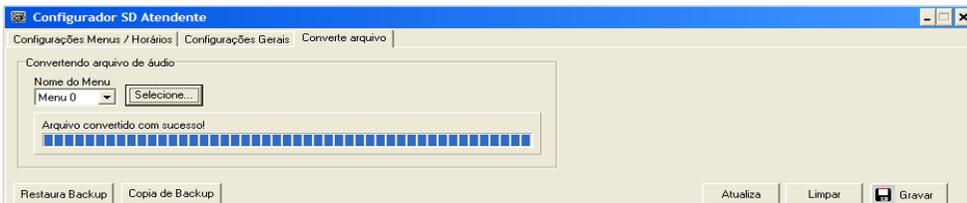


Fig. 1

GUIA DE UTILIZAÇÃO DO SD ATENDENTE 1 e 2 CANAIS

SEMPRE PREENCHA TODA A LINHA DE PROGRAMAÇÃO. PARA CAMPOS NÃO UTILIZADOS USE *.

Menu	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
Menu 0	Opção 1 -	001					
	Opção 2 -	002					
	Opção 3 -	003					
	Opção 4 -	004					
	Opção 5 -	005					
	Opção 6 -	006					
	Opção 7 -	007					
	Opção 8 -	008					
	Opção 9 -	009					
	Não dig. -	000					
Menu 1	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
	011						
	012						
	013						
	014						
	015						
	016						
	017						
	018						
	019						
	020						
Menu 2	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
	021						
	022						
	023						
	024						
	025						
	026						
	027						
	028						
	029						
	030						
Menu 3	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
	031						
	032						
	033						
	034						
	035						
	036						
	037						
	038						
	039						
	040						
Menu 4	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
	041						
	042						
	043						
	044						
	045						
	046						
	047						
	048						
	049						
	040						
Menu 5	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
	051						
	052						
	053						
	054						
	055						
	056						
	057						
	058						
	059						
	Não dig. -	050					
Menu 6	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
	061						
	062						
	063						
	064						
	065						
	066						
	067						
	068						
	069						
	060						
Menu 7	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
	071						
	072						
	073						
	074						
	075						
	076						
	077						
	078						
	079						
	070						
Menu 8	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
	081						
	082						
	083						
	084						
	085						
	086						
	087						
	088						
	089						
	080						
Menu 9	Comando	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	Ramal/Grupo	F	Play >	Stop
	091						
	092						
	093						
	094						
	095						
	096						
	097						
	098						
	099						
	090						

LEGENDA:
 Hora - hora com dois dígitos
 Min. - minutos com dois dígitos
 Menu - nr. do menu de voz (0 a 9)
 Ramal/Grupo/Menu = nr. do ramal ou grupo do PABX com até 4 dígitos ou # seguido do nr. do menu de voz (0 a 9).
 Não dig. = Não digitou (fuga)
 Não dig. = Não digitou (fuga)
 Com F habilitado vai para fuga (não dig.) caso não obtenha sucesso.
 F = habilitado o desabilitado

Configurador SD Atendente

Configurações Menus / Horários [Configurações Gerais]

SEMPRE PREENCHA TODA A LINHA DE PRORAMAÇÃO. PARA CAMPOS NÃO UTILIZADOS USE *.

Configurações: Ring p/ atender (1 a 9) Silêncio DDC (1 a 9) Tipo de PABX de ramal (1 a 9) Ramal Superior (1 a 9) Ramal Inferior (1 a 9) Toque p/ Reservado Reservado Reservado
 Comando 220 (1 a 9) (1 a 9) (1 a 4) (1 a 9) 1-ligado 0 - desligado Faixa de ramais válidos 223
 Comando Restauração Senha

Ramais Restritos: Ring p/ Atender = número de toques para atendimento (0 a 9)
 Comando Ramal 1 Ramal 2 Ramal 3 Ramal 4 Silêncio DDC = inserção de delay (1 a 9 segundos) entre o atendimento e o início da reprodução do primeiro menu.
 222 Ramais Restritos = Ramais dentro da faixa válida (ramal superior - ramal inferior), porém com acesso direto proibido.

Cadastro de feriados: Comando Dia/Mês Dia/Mês Dia/Mês Dia/Mês Dia/Mês Dia/Mês Dia/Mês
 221

Cadastro de feriados = Os feriados nacionais (8 feriados) já vem cadastrados, portanto o usuário pode acrescentar mais 2 feriados locais. Qtd. DÍgitos = número de dígitos (1 a 4) do ramal. Utilize o valor diferente de 1 apenas quando quiser que além das opções seja aceita também a discagem a ramal. Tipo de PABX = 1 a 4 - Telebrás (inteligíveis etc); 5 - padrão especial; 6 a 9 - Panasonic. Utilize apenas um dígito. Obs.: Quanto maior o valor maior a sensibilidade. Toque para IA = Informa o número de toques (1 a 9) internos para ser reconhecido como ramal livre (lão Atende). Flash = Tempo de abertura e fechamento do gancho para se efetuar uma transferência. Valores entre 1 e 9 representaram múltiplos de 100ms. Ex.: 200ms = 2. Ramal Superior = Maior ramal válido do PABX. Ramal Inferior = Menor ramal válido do PABX. Senha = nova senha com 3 nrs. Restauração=Sequência DTMF para restaurar uma ligação externa. Saudação:Eco de Ramal/Supervisão de ramal = 1 ligado, 0 desligado. Limpar

FORA DO APLICATIVO DE CONFIGURAÇÃO

Ajuste do Relógio/Calendário

Comando ano dia do calendário hora minuto
 3 0 0 aa ss mm dd hh mm

Dia da Semana:
 01 - domingo 04 - quarta-feira 07 - sábado
 02 - segunda-feira 05 - quinta-feira
 03 - terça-feira 06 - sexta-feira

Menu Forçado (reproduz o menu programado independente do horário e do dia da semana)

Comando menu habilita/desabilita encerra
 * m (0 a 9) 1 = habilita; 0 = desabilita # Obs.: Este comando só pode ser executado fora da programação.

Reprodutor de Programação

Comando linha de comando xxx
 SEMPRE PREENCHA TODA A LINHA DE PRORAMAÇÃO. PARA CAMPOS NÃO UTILIZADOS USE *.

MICROTEL TECNOLOGIA

SD Atendente

Atendedor Automático de 1 ou 2 canais

5.0 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- Alimentação/Consumo: 90 a 240Vac (adaptador AC/DC de parede) / <10W
- Arquivos de áudio: Wave Windows PCM (100.wav a 109.wav (menus de voz) ou 132.wav - vinheta)
- Amostragem do arquivo de áudio: 8KHz, 16KHz, 22.050 Hz ou 44.100Hz (ambos de 16 bits - mono)
- Quantidade de menus: 11 (10 menus + 01 menu vinheta)
- Formatação do cartão de memória: Fat16 ou Fat32
- Conectividade: ramal analógico ou linha telefônica convencional (600 Ohms)
- Programação: Via aplicativo (PC com Windows) ou via Tom DTMF
- GARANTIA DE 01 ANO CONTRA DEFEITOS DE FABRICAÇÃO
- IMPORTANTE: NÃO UTILIZAR SDs CARDS (cartão de memória) DA MARCA KINGSTON**

VER. 1.0

Rev. 7.0