

# MANUAL DE INSTALAÇÃO E OPERAÇÃO DO ATENDEDOR AUTOMÁTICO

## ECOvox ATENDENTE

Versão 1.0



**MICROTEL TECNOLOGIA**

# MANUAL DE INSTALAÇÃO E PROGRAMAÇÃO ECOvox Atendente ÍNDICE

## 1.0 Apresentação

- 1.1 Instalação
- 1.2 Fixação do equipamento
- 1.3 Conexão à rede elétrica
- 1.4 Conexão ao ramal do PABX ou à linha telefônica
- 1.5 Testando a conectividade
- 1.6 Problemas na instalação? O que fazer?

## 2.0 Concepção do Equipamento

- 2.0.1 Conhecendo o funcionamento
- 2.0.2 Modo Humano
- 2.0.3 Modo Máquina
- 2.0.4 Novos Recursos
- 2.0.5 Recursos Ampliados/Melhorados

## 3.0 Programação

- 3.0.1 Entrando em Modo de Programação

### 3.1 Comandos Referentes ao(s) Menu(s) de Atendimento

- 3.1.1 Comandos para Gravar/Reproduzir os Menus e Sub-Menus de Atendimento
- 3.1.2 – Programando as Opções dos Menus e Sub-Menus de Atendimento

## **4.0 Comandos Referentes ao PABX**

4.0.1 Comando 64

4.0.2 Comando 65

4.0.3 Ramais restritos

4.0.4 Retenção de chamadas (novidade)

## **5.0 Comandos Referentes ao Relógio/Calendário**

5.0.1 Horário do dia útil especial

5.0.2 Horário do dias úteis normais

5.0.3 Horário do Sábado e os Feriados Locais 1 e 2

5.0.4 Horário do Domingo e os Feriados locais 3 e 4

5.0.5 Horário do Feriado e do Recesso Coletivo

5.0.6 Acerto de Hora e Data do Relógio/Calendário

## **6.0 Comandos Diversos**

6.0.1 Controle de Volume

6.0.2 Espelho da Programação (cópia)

6.0.3 Vocalização da Programação Armazenada

6.0.4 Reset (carrega a programação de fábrica – DEFAULT)

6.0.5 Troca da Senha

## **6.0.7 Saindo do Modo de Programação**

## **7.0 Suporte Técnico**

## **Anexo I - Formulário de Programações**

## **1.0 Apresentação**

Você acaba de adquirir um dos atendedores automáticos de ligações telefônicas mais modernos do mercado brasileiro.

Este equipamento é a quarta geração de atendedores desenvolvida pela Microtel Tecnologia e é fruto de mais de duas décadas de experiência no desenvolvimento de produtos voltados para a área de telefonia.

Utilizando o que há de mais moderno na micro-eletrônica, nós chegamos a um equipamento que alia preço competitivo, facilidade de programação e ótimo desempenho no atendimento das ligações telefônicas.

## **1.1 Instalação**

Você está prestes a instalar um equipamento de atendimento de chamadas telefônicas de última geração.

Lembre-se que este equipamento deve ser conectado tanto na rede elétrica como na rede de telefonia. Então tenha em mãos as ferramentas adequadas para instalação.

## **1.2 Fixação do equipamento**

O equipamento pode ser instalado sobre uma superfície plana (como uma mesa, prateleira, etc.) ou fixado na parede através dos orifícios existentes na parte inferior do equipamento (parafusos e buchas de fixação não acompanham o equipamento).

**OBS.:** Não deixe mais que 1 cm da cabeça do parafuso para fora da parede.

## **1.3 Conexão à rede elétrica**

A conexão à energia elétrica deverá ser feita em rede de 110 ou 220 Volts AC / 60 Hz, para isto verificar se a chave de seleção de tensão de rede, localizada na fonte de alimentação de parede (conversor AC/DC) que acompanha o equipamento, encontra-se na posição correta.

Após a verificação da tensão de rede, conecte a fonte de alimentação à rede elétrica e, após isto, conecte o plug P4 da fonte ao equipamento. Neste

momento o *Led* localizado, a esquerda, no painel frontal deverá piscar intermitentemente.

**OBS.:** O fonte de alimentação sai de fábrica com a chave de seleção na posição de 220 Volts/AC.

#### 1.4 Conexão ao ramal do PABX ou a linha telefônica

Você só deverá conectar o equipamento diretamente a uma linha telefônica quando este for usado apenas como anunciador de chamadas, ou seja, sem a função de transferência.

A conexão ao PABX é feita através do(s) cabo(s) com conectores RJ-11 (dois cabos no caso do ECOvox 2 canais) que acompanha(m) o equipamento. Uma de suas extremidades, qualquer uma delas, deve ser conectada ao equipamento e a outra ao ramal atendedor do PABX.

**OBS:** O ramal deve ser do tipo analógico a dois fios.  
No caso do ECOvox 2 canais serão usados dois ramais atendedores.

#### 1.5 Testando a conectividade

Após o procedimento de instalação realize uma ligação interna para os ramais conectados ao equipamento e verifique se há atendimento automático.

**OBS:** Este teste é apenas para verificar a conectividade. O equipamento ainda não está programado.

#### 1.6 Problemas na instalação? O que fazer?

**O *Led* do painel frontal não acendeu quando você ligou a fonte de alimentação ao equipamento.**

-Verifique se há energia elétrica compatível na tomada de força utilizada.

-Verifique se os conectores estão bem encaixados.

#### **O equipamento não atende a uma chamada.**

-Verifique se a chamada (Ring) está chegando ao equipamento, substituindo o mesmo por telefone comum.

-Verifique se as conexões estão corretas.

### 2.0 Concepção do ECOvox Atendente

Este produto foi concebido para funcionar em qualquer tipo de PABX (marca ou modelo) sem que seja necessário para isto a troca de seu software de gerenciamento interno (firmware).

Apesar da grande quantidade de comandos existentes não é necessário programar todos eles para um perfeito funcionamento. Basta apenas alterar os que forem necessário para adequar o seu atendimento telefônico ou o de seu cliente.

#### 2.0.1 Conhecendo o equipamento

Este equipamento é utilizado para atendimento e gerenciamento automático de ligações telefônicas para ramais ou grupos de ramais mediante opções escolhidas durante o atendimento.

Através do(s) menu(s) de voz o usuário pode *navegar pelo atendimento telefônico* até encontrar o encaminhamento desejado para sua chamada. Para tanto este equipamento possui 4 menus e 2 sub-menus, sendo eles:

Menu Diurno ou de Expediente;

Menu Almoço ou de Intervalo;

Menu Noturno ou Fora de Expediente;

**Menu de Recesso Coletivo (novidade);**

Sub-menu 1 (Acessado de qualquer menu);

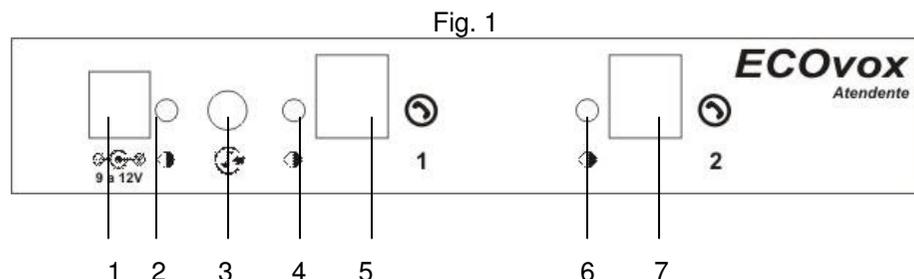
Sub menu 2. (Acessado de qualquer menu).

**Obs. 1: Todos os menus e sub-menus possuem, cada um, 30 segundos para gravação personalizada, exceto o menu de almoço que possui 20 segundos.**

**Obs. 2: Ao regravar os menus ou sub-menus a gravação anterior será perdida (sobrepota).**

Além dos menus e sub-menus para navegação o equipamento possui dois formatos de atendimento chamados **modo humano** e **modo máquina**.

Abaixo a descrição das conexões e sinalizações do ECOvox Atendente.



- 1 – Entrada de alimentação (9 a 12 Vdc);
- 2 – Led on/off (piscando – equipamento ligado e aguardando ligação / aceso – equipamento ligado e em atendimento / apagado – equipamento desligado ou com problemas);
- 3 – Entrada de áudio padrão (comum ao canal 1 e ao canal 2);
- 4 – Led sinalização do canal 1;
- 5 – Entrada do canal 1 (conecte o ramal atendedor ou a linha telefônica);
- 6 – Led de sinalização do canal 2;
- 7 – Entrada do canal 2 (conecte o ramal atendedor ou a linha telefônica).

A sinalização luminosa dos canais segue o andamento da ligação em curso (call progress). Quando a ligação é atendida o led de sinalização do canal correspondente ficará aceso até o momento da transferência, ficando, deste momento em diante, aceso quando houver tom presente e apagado na sua ausência. Ao término do atendimento o Led volta a ficar apagado, indicando que está pronto para uma nova ligação.

## 2.0.2 Modo Humano

Neste formato de atendimento o equipamento se aproxima bastante de uma telefonista real, possibilitando um atendimento mais amigável e ao mesmo tempo ágil.

## 2.0.3 Modo Máquina

Já neste formato de atendimento o equipamento se parece bastante com o R100 e R200/Plus, seus antecessores, onde apenas a velocidade nas operações era o ponto alto do produto.

## 2.0.4 Novos Recursos

Abaixo são apresentados os novos recursos acrescentados a esta nova geração de atendedores com relação anterior (R100 e R200/Plus).

- **Retenção de Chamadas (novidade – comando 80)** – Com esta função é possível que o atendimento em questão seja colocado na retenção do PABX. Para tanto é só programar no equipamento o código, do PABX, correspondente ao comando de retenção.

- **Anúncio de Ligação Externa (comando 65)** – Este recurso permite que quando a ligação transferida for atendida, o equipamento antes de “liberar” a ligação a quem atendeu, informe que se trata de uma ligação externa.

- **Anúncio de Feriado Local (novidade – comando 65)** – Esta função permite, quando habilitada, que o equipamento informe a toda ligação atendida que é FERIADO LOCAL.

- **Menu de Recesso Coletivo (novidade – comando 95)** – Mensagem exclusiva para aqueles períodos em que as empresas não estão funcionando, porém não é feriado. Ex.: Férias coletivas, luto, emenda de feriados prolongados, etc.

Este recurso dispensa o uso de interceptadores ou anunciadores de chamadas exclusivos para este período.

- **Eco da Programação (comando 79)** – Através de um comando é possível conhecer (por voz) a programação armazenada em qualquer comando.

- **Espelho de Programação (comando 77)** – Permite ao técnico, quando usando o ECOvox de 2 canais, a cópia de toda programação já realizada no outro canal de atendimento.

- **Ramais Restritos (comandos 71 e 72)** – Pode-se cadastrar até 8 ramais, dentro de uma faixa de ramais válida, para os quais não se deve transferir nenhuma chamada externa diretamente.

- **Dia Útil Especial (comando 67)** – É possível escolher um dia, dentro dos dias úteis, para ter horário de atendimento diferenciado.

- **Ajuste Digital de Volume (comando 73)** – O volume do áudio (mensagens) pode ser amplificado ou reduzido através de um único comando.

## 2.0.5 Recursos Ampliados/Melhorados

Os recursos abaixo já existiam na linha anterior (R100 e R200/Plus) e foram ampliados nesta nova geração.

- **Grupos simples (comandos 81 a 89)** – Foram acrescentados, aos antigos comandos 51 a 59, mais 9 grupos simples, de ramais ou grupo de ramais do PABX, para serem indexados as opções oferecidas no(s) menu(s) de atendimento.

- **Feriados locais (comando 69)** – Foram acrescentados mais dois campos para inclusão de feriados locais. O que possibilita a inclusão de até 4 feriados (dois no comando 69 e dois no antigo comando 68).

## 3.0 Programação

Nesta fase você irá programar o equipamento de maneira que este realize as tarefas desejadas. A programação deverá ser feita por um técnico especializado para evitar problemas no atendimento das chamadas telefônicas. Para tal, **leia atentamente este manual** e preencha os formulários do item 3 antes de iniciar a programação e, em caso de dúvida, contate o suporte técnico do distribuidor ou revendedor autorizado onde você adquiriu o produto.

### 3.0.1 Entrando em Modo de Programação

Para realizar qualquer programação é necessário estar em modo de programação. Portanto para entrar em modo de programação basta ligar de um ramal qualquer ou de uma linha externa para o equipamento e durante a mensagem de voz (menu) digitar a seguinte seqüência:

\* **SSSS**

Onde, SSSS = senha de 4 dígitos.

**OBS. 1:** Senha de fábrica (default) = 0000

**Obs. 2:** Este equipamento possui uma senha mestra caso o usuário não se lembre da senha programada (consulte seu revendedor).

**Obs. 3:** Existe um Strap, na placa de circuito eletrônico, que deve ser cortado caso o usuário não queira que a senha mestra seja aceita pelo ECOvox Atendente.

Se a senha digitada não for aceita a ligação corrente será finalizada pelo ECOvox.

**IMPORTANTE:** Se a ligação for encerrada, dentro da programação, a desconexão do equipamento só acontecerá após 16 segundos.

## 3.1 Comandos Referentes ao(s) Menu(s) de Atendimento

Os menus e sub-menus não são nada mais que as mensagens gravadas que podem ser personalizadas pelo cliente. No ECOvox Atendente temos quatro menus de atendimento (diurno, almoço, noturno, recesso) e dois sub-menus (sub-menu 1 e sub-menu 2).

Para tanto existem comandos específicos para sua programação e gravação.

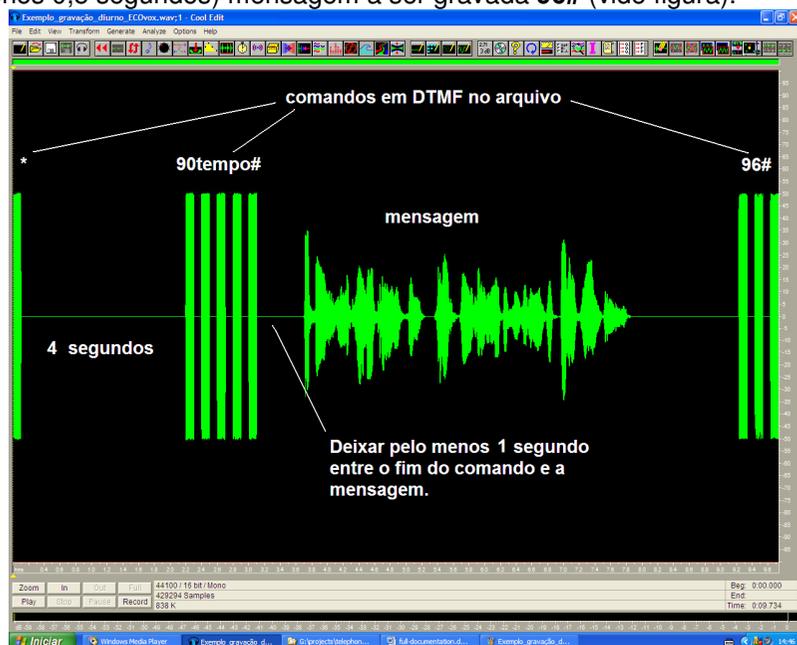
### 3.1.1 Comandos para Gravar/Reproduzir os Menus e Sub-Menus de Atendimento

Os comandos para gravar e reproduzir são os comandos compreendidos entre 90 e 95 seguidos do tempo de gravação (com dois dígitos) e # para validá-los.

Você pode fazer a gravação de qualquer menu ou sub-menu através de um ramal ou pela entrada de áudio padrão localizada na parte frontal do equipamento. Caso você opte por utilizar a entrada de áudio basta só conectar a sua fonte de áudio (computador, cd, mp3/mp4 player, etc.) e injetar a gravação do menu desejado; se preferir por ramal é só ligar para o ECOvox e dentro da programação digitar o comando referente a qual menu deseja gravar.

No modo de gravação via entrada de áudio padrão os códigos referentes à gravação devem fazer parte do arquivo de áudio que você deseja gravar, e o formato do arquivo de áudio deve ser o seguinte:

\* (dois segundos de silêncio) **9x tempo com dois dígitos #** (silêncio de pelo menos 0,5 segundos) mensagem a ser gravada **96#** (vide figura).



C		Tempo de gravação		E	
O		Diurno = 01 a 30s		N	
A		Almoço = 01 a 20s		T	
N		Noturno = 01 a 30s		E	
D		Sub 1 = 01 a 30s		R	
O		Sub 2 = 01 a 30s			
		Recesso = 01 a 30s			
		** = Reproduz Menu			
9	X				#

X = 0 – menu diurno  
 1 – menu almoço  
 2 – menu noturno  
 3 – sub menu 1

4 – sub menu 2  
 5 – menu de recesso

**Ex.1:** Deseja-se gravar a seguinte mensagem de 12 segundos de duração no menu diurno.

Microtel Tecnologia, digite:  
 1 – para vendas  
 2 – compras  
 3 – administrativo / financeiro  
 4 - informações  
 5 – para fax,  
 Ou aguarde para ser atendido.

Seqüência de programação para gravar (dentro da programação)

9 0 1 2 # - após o # faça a gravação desejada e depois de transcorridos os 12 segundos programados o ECOvox Atendente encerrará automaticamente a gravação.

Para ouvir (reproduzir) a mensagem gravada digite:

9 0 \* \* # - após o # o ECOvox Atendente reproduzirá a mensagem diurna.

**Ex.2:** Deseja-se gravar a seguinte mensagem de 20 segundos de duração no primeiro sub-menu.

Estamos localizados à Rua Vaticano, 116 – Jd. Fontana – Cotia – SP - na alt. do Km26 da Rodovia Raposo Tavares.

Nosso horário de atendimento é de segunda a quinta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 18:00h e na sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00h. Visite nosso site: [www.microtel.com.br](http://www.microtel.com.br).

Seqüência de programação para gravar (dentro da programação)

9 3 2 0 # - após o # faça a gravação desejada e depois de transcorridos os 20 segundos programados o ECOvox Atendente encerrará automaticamente a gravação.

Para ouvir (reproduzir) a mensagem gravada digite:

9 3 \* \* # - após o # o ECOvox Atendente reproduzirá o primeiro sub-menu.

### 3.1.2 – Programando as Opções dos Menus e Sub-Menus de Atendimento

Após a gravação dos menus ou sub-menus serem feitas existe a necessidade de programar para onde o ECOvox Atendente deverá redirecionar a ligação.

C O M A N D O	O P Ç Ã O	GRUPO		E N T E R #
X	Y			#

X = 0 – menu diurno  
1 – menu almoço  
2 – menu noturno / recesso  
3 – sub menu 1  
4 – sub menu 2

Y = opções de 1 a 9 ou \* para fuga (desvio)

**Ex.:** Mensagem do Menu diurno  
Microtel Tecnologia, digite:  
1 – para vendas  
2 – compras  
3 – administrativo / financeiro  
4 - informações  
5 – para fax,  
Ou aguarde para ser atendido.

Seqüência de programação (dentro da programação)

0 1 51 #  
0 2 52 #  
0 3 53 #  
0 4 64 # (“navegação” para o sub-menu1)  
0 5 54 #  
0 \* 59 #

Sem programação de fábrica.

**NOTA:** A programação utilizada para o menu recesso é a mesma utilizada pelo menu noturno.

**IMPORTANTE:** Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.

### 4.0 Comandos Referentes ao PABX

Para poder operar com qualquer marca ou modelo de PABX o ECOvox dispõe dos comandos 64, 65 e 80.

#### 4.0.1 Comando 64

Através do comando 64 são programados os seguintes parâmetros:

PROGRAMAÇÃO DA FAIXA DE RAMAIS E PARÂMETROS							
CO MAN DO	RAMAL INFERIOR (MENOR RAMAL)	RAMAL SUPERIOR (MAIOR RAMAL)	DÍGITOS PARA RESTAURAR	TEMPO DE FLASH (X10) (00 A 99)	TIPO SUPER. P/ RAMAL ( 0 A 4 )	NR. TENTA- TIVAS ( 1 A 9 )	E N T E R #
6 4							#
	RINF	RSUP	REST	TF	T	N	

**Ramal Inferior (RINF)** - Menor ramal do PABX.  
Programação de fábrica: 9\*\*\*.

**Ramal Superior (RSUP)** – Maior ramal do PABX.  
Programação de fábrica: 9999.

Com a definição da faixa de ramais (ramal inferior e ramal superior) o ECOvox aceitará, como ramais válidos para transferência, apenas os ramais que estiverem compreendidos dentro desta faixa.

**Dígitos para Restaurar (REST)** – Cadastre aqui o dígito ou os dígitos referentes à restauração de chamadas. Não é o dígito de captura do PABX e sim o de RESTAURAÇÃO (vide o manual do PABX).  
Ex.: **0** para Intelbrás e **\*0** para Siemens.  
Programação de fábrica: 0\*\*\* (dígito de restauração usado no Intelbras e no Digistar).

**Tempo de Flash (TF)** – Coloque neste campo o tempo de Flash compatível com o ramal no qual será instalado o ECOvox.  
Ex.: Para um flash de 120 ms – programe 12;  
Para um flash de 600 ms – programe 60.  
Para outros valores siga a mesma regra (tempo em milissegundos / 100).  
Programação de fábrica: 12 (120 milissegundos).

**Tipo de supervisão para Ramal (T)** – A supervisão de ramal para o ECOvox é o mesmo que uma transferência com consulta. Para tanto ele dispõe de algumas opções. São elas:  
0 – sem supervisão (o mesmo que sem consulta);  
1 – só ocupado;  
2 – só não atende;  
3 – Ambos (tanto ocupado como não atende);  
4 – Forçar transferência (para aqueles PABXs que não aceitam transferência direta quando o ramal está ocupado)  
Programação de fábrica: 3 (supervisiona tanto o ocupado como o não atende).

**Número de Tentativas (N)** – É a quantidade de vezes (1 a 9) que o ECOvox repetirá o menu após um erro de discagem. Normalmente utiliza-se o valor 2 neste campo.  
Programação de fábrica: 2.

**IMPORTANTE: Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.**

#### 4.0.2 Comando 65

Através do comando 65 são programados os seguintes parâmetros:

PROGRAMAÇÃO DE PARÂMETROS														
C	R	TP	NÚME	NÚ	PUL	ECO	RES	TI	FLASH	DÍGI	M	L	U	A
O	I	O	RO	ME	SO/	ECO	ER-	PO	PARA	TOS	C	L	T	V
M	N	DD	TOQU	RO	TON	0=O	VAD	PA	FORÇA	PAR	D	G	I	I
A	G	C	ES P/.	DE	0= P	FF	O	BX	R/SAU-	A	C	L	S	E
N	S	(1	NÃO	DÍ	1= T	1=O		VI	DAÇÃO	FOR	E		C	R
D	A	ATEN	GI	TOS		N		DE	0 = OFF	ÇAR	X	E		
O	9)	DE	TOS	(1 A				TA	1 = ON	A	T	S	F	
		(	4)					BE		99)				
6	5													#
	R	D	T	N	P	E	C	X	F	S	DF			

**Rings (R)** – Após a quantidade de toques definida (0 a 9) ocorrerá o atendimento da ligação.  
Programação de fábrica: 1.

**Temporizador DDC (D)** – Inserir, automaticamente, em todo o início de atendimento um atraso de 1 a 9 segundos no começo da reprodução do menu. Normalmente quando o PABX possui bloqueador DDC nos troncos aconselha-se colocar o valor 3 neste campo, de modo que o corte do bloqueador na linha não interfira na mensagem de atendimento. Caso o PABX não possua bloqueador coloque o valor 1 neste campo.  
Programação de fábrica: 1 (1 segundo).

**Número de Toques para não Atende (T)** – É a quantidade de toques que o ECOvox utilizará como limite para definir que um ramal não atende.  
Programação de fábrica: 5 (5 toques).

**Número de dígitos (N)** – Determina a quantidade de dígitos que o ECOvox aguardará para iniciar uma transferência. Este parâmetro funciona em conjunto com o parâmetro RINF e RSUP do comando 64.  
Ex.: A faixa de ramais vai de 200 a 236. Programe este campo com o valor 3 (3 dígitos).  
A faixa de ramais vai de 200 a 3000. Programe este campo com o valor 4, pois o ECOvox aceitará ramais com 3 e 4 dígitos de comprimento.

Programação de fábrica: 4 (4 dígitos).

**Pulso / Tom (P)** – Seleciona o tipo de discagem do ECOvox. Coloque o valor 0 para pulso (decádico) ou 1 para DTMF.

Programação de fábrica: 1.

**ECO (E)** – Quando habilitado (1), repete o ramal digitado pelo usuário.

Programação de fábrica: 1.

**Tipo do PABX (X)** – De acordo com o definido neste campo o ECOvox mudará o tipo de análise dos tons de ramais (call progress).

0 – Intelbras, Siemens, Leucotron, ou qualquer outro PABX que siga a norma Telebrás de sinalização de ramal.

1 – Gold Star / Daruma

3 - Panasonic

Programação de fábrica: 0.

**Flash para Forçar (F)** – Utilizado apenas quando ligado a PABXs que não aceitam a transferência, sem consulta, sobre um ramal ocupado. Ex.: Alguns modelos da Leucotron. Este parâmetro deve ser utilizado em conjunto com o parâmetro DÍGITOS PARA FORÇAR.

Programação de fábrica: 0 (sem Flash).

**Saudação (S)** – Inserir, automaticamente, no início de todo o atendimento telefônico, bom dia, boa tarde ou boa noite.

Programação de fábrica: 1 (com saudação).

**Dígitos para Forçar (DF)** – Utilizado apenas quando ligado a PABXs que não aceitam a transferência, sem consulta, sobre um ramal ocupado. Ex.: Alguns modelos da Leucotron. Este parâmetro deve ser utilizado em conjunto com o parâmetro FLASH PARA FORÇAR.

Programação de fábrica: \*\* (sem dígitos).

**Modo (M)** – Utilize 0 para modo máquina ou 1 para modo humano.

O modo máquina prioriza a velocidade no fluxo de atendimento, já o modo humano tenta simular uma telefonista real.

Quando em modo humano o ECOvox procede da seguinte maneira:

Programação de fábrica: 1 (modo humano).

**Ligação Externa (L)** – Informa, por voz, a quem atendeu, que se trata de uma ligação externa (como uma telefonista).

Programação de fábrica: 1 (habilitado).

**Dia Útil Especial (U)** – Defini qual dia útil terá um horário de atendimento diferenciado.

\* – sem dia útil especial;

2 – segunda-feira;

3 – terça-feira;

4 - quarta-feira;

5 - quinta-feira;

6 - sexta-feira.

Programação de fábrica: \* (sem dia útil especial)

Este parâmetro é usado em conjunto com o comando 66.

**Aviso de Feriado (A)** – Quando houver feriados diferentes dos nacionais (locais) e este parâmetro estiver habilitado, será reproduzido, antes da mensagem de atendimento, a gravação “ATENÇÃO, FERIADO LOCAL”.

Programação de fábrica: 1 (habilitado)

Este parâmetro é usado em conjunto com o comando 70.

**IMPORTANTE: Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.**

#### 4.0.3 Ramais restritos

Se você quiser bloquear o acesso direto a ramais que se encontram dentro da faixa de ramais válidos (comando 64) é só utilizar os campos dos comando 71 e 72 para isto.

PROGRAMAÇÃO DE RAMAIS RESTRITOS 1																	
COMANDO	RAMAL 1				RAMAL 2				RAMAL 3				RAMAL 4				ENTER
7 1																#	
PROGRAMAÇÃO DE RAMAIS RESTRITOS 2																	
COMANDO	RAMAL 5				RAMAL 6				RAMAL 7				RAMAL 8				ENTER
7 2																#	

Estes comandos não possuem programação de fábrica (default).

**IMPORTANTE: Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.**

#### 4.0.4 Retenção de chamadas (novidade)

Com este recurso o ECOvox se assemelha ainda mais com uma telefonista real, permitindo que uma ligação transferida para um ramal de fuga, de qualquer menu, possa ser colocada em retenção caso o mesmo se encontre ocupado ou não atender.

Ex.: Suponha que a fuga é o ramal 9 (telefonista real) e o mesmo encontra-se ocupado. Neste caso o ECOvox emitirá a seguinte mensagem: "Ramal ocupado, caso deseje aguardar digite 1."

Se o usuário digitar 1 a ligação será então colocada em retenção e permanecerá lá pelo tempo determinado pelo PABX, enquanto isto o atendedor estará disponível para outro atendimento.

NOTA: Ideal para locais com muitas ligações.

PROGRAMAÇÃO COMANDO RETENÇÃO							
COMANDO	COMANDO DE RETENÇÃO DE CHAMADAS DO PABX						
8 0					*	*	#

Este comando não possui programação de fábrica (default).

**IMPORTANTE: Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.**

### 5.0 Comandos Referentes ao Relógio/Calendário

Os comandos referentes ao relógio/calendário são os compreendidos entre os comandos 66 a 70 e o 98.

#### 5.0.1 Horário do dia útil especial

Neste comando você programa o horário de atendimento diferenciado para o dia útil especial escolhido no parâmetro DIA ÚTIL ESPECIAL (U) do comando 65.

Ex.: O expediente da empresa é de segunda a quinta-feira das 08:00 às 18:00h e de sexta-feira das 08:00 às 17:00h.

Então digite 6 no parâmetro DIA ÚTIL ESPECIAL (U) do comando 65 indicando que o dia útil especial é sexta-feira, e no comando 66, 0800 no período 1, \*\*\*\* no período 2, \*\*\*\* no período 3, 1700 no período 4 e # para encerrar.

PROGRAMAÇÃO DOS HORÁRIOS DE TRABALHO UTIL ESPECIAL												
COMANDO	PERÍODO 1			PERÍODO 2			PERÍODO 3			PERÍODO 4		ENTER
6 6												#
	HORA : MINUTO INICIAL (MANHÃ) MENU PRINCIPAL			HORA : MINUTO INICIAL (INTERVALO) MENU ALMOÇO			HORA : MINUTO INICIAL (TARDE) MENU PRINCIPAL			HORA : MINUTO INICIAL (NOITE) MENU NOTURNO		

**IMPORTANTE: Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.**

#### 5.0.2 Horário dos dias úteis normais

Para os dias úteis, com horários normais, digite o período de atendimento da empresa.

Ex.: O expediente da empresa é de segunda a quinta-feira das 08:00 às 18:00h e de sexta-feira das 08:00 às 17:00h.

Então digite no comando 67: 0800 no período 1, \*\*\*\* no período 2, \*\*\*\* no período 3, 1800 no período 4 e # para encerrar.

PROGRAMAÇÃO DOS HORÁRIOS DE TRABALHO DOS DIAS ÚTEIS												
COMANDO	PERÍODO 1			PERÍODO 2			PERÍODO 3			PERÍODO 4		ENTER
6 7												#
	HORA : MINUTO INICIAL (MANHÃ) MENU PRINCIPAL			HORA : MINUTO INICIAL (INTERVALO) MENU ALMOÇO			HORA : MINUTO INICIAL (TARDE) MENU PRINCIPAL			HORA : MINUTO INICIAL (NOITE) MENU NOTURNO		

**IMPORTANTE:** Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.

### 5.0.3 Horário do Sábado e os Feriados Locais 1 e 2

Se a empresa, onde será instalado o ECOvox, possui expediente no sábado preencha o horário inicial e final neste comando.

Como se não bastasse, você ainda pode inserir dois feriados locais (feriado local 1 e 2).

PROGRAMAÇÃO DO HORÁRIO DO SÁBADO E FERIADOS LOCAIS 1 e 2											
COMANDO	HORA INICIAL			HORA FINAL			FERIADO LOCAL1		FERIADO LOCAL 2		ENTER
6 8											#
	HORA : MINUTO INICIAL PARA SABADO			HORA : MINUTO FINAL PARA SABADO			DIA / MÊS FERIADO MUNICIPAL OU ESTADUAL		DIA / MÊS FERIADO MUNICIPAL OU ESTADUAL		

**NOTA:** Entende-se por feriado local os feriados não nacionais.

**Obs.:** Não é necessário programar os feriados nacionais, pois os mesmos já se encontram cadastrados.

**IMPORTANTE:** Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.

### 5.0.4 Horário do Domingo e os Feriados locais 3 e 4

Se a empresa, onde será instalado o ECOvox, possui expediente no domingo preencha o horário inicial e final neste comando.

Como se não bastasse, você ainda pode inserir mais dois feriados locais (feriado local 3 e 4).

PROGRAMAÇÃO DO HORÁRIO DO DOMINGO E FERIADOS LOCAIS 3 e 4											
COMANDO	HORA INICIAL			HORA FINAL			FERIADO LOCAL3		FERIADO LOCAL 4		ENTER
6 9											#
	HORA : MINUTO INICIAL PARA DOMINGO			HORA : MINUTO FINAL PARA DOMINGO			DIA / MÊS FERIADO MUNICIPAL OU ESTADUAL		DIA / MÊS FERIADO MUNICIPAL OU ESTADUAL		

**NOTA:** Entende-se por feriado local os feriados não nacionais.

**Obs.:** Não é necessário programar os feriados nacionais, pois os mesmos já se encontram cadastrados.

**IMPORTANTE:** Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.

### 5.0.5 Horário do Feriado e do Recesso Coletivo (novidade)

Se a empresa, onde será instalado o ECOvox, possui expediente no domingo preencha o horário inicial e final neste comando.

Agora você não precisa mais se preocupar com o atendimento telefônico no período de recesso coletivo ou férias coletivas, pois o ECOvox possui um menu de atendimento próprio e horário de atendimento específico para este período.

**Ex.:** A empresa não tem expediente em feriados e encerra suas atividades no período de 20/12 a 02/01 do ano seguinte.

Digite no comando 70 : \*\*\*\* na hora inicial do feriado, \*\*\*\* na hora final do feriado, 2012 no início recesso, 0201 no final recesso e # para encerrar.

PROGRAMAÇÃO DO HORÁRIO DO FERIADO E RECESSO COLETIVO											
COMANDO	HORA INICIAL			HORA FINAL			INICIO RECESSO		FINAL RECESSO		ENTER
7 0											#

**NOTA:** O horário inicial e final do feriado é o mesmo para os feriados nacionais ou locais.

**IMPORTANTE:** Não deixe, sobre hipótese alguma, campos em branco. Se o valor que você for utilizar não ocupar todo o campo disponível preencha o que sobrar com \*.

### 5.0.6 Acerto de Hora e Data do Relógio/Calendário

Existe no ECOvox um circuito eletrônico responsável pela data e hora que o sistema de atendimento utiliza para proceder com a entrada dos menus de atendimento (diurno, almoço, noturno ou recesso).

PROGRAMAÇÃO DO RELÓGIO CALENDÁRIO							
COMANDO	DIA	MÊS	ANO	DIA DA SEMANA	HORA	MINUTO	ENTER
9 8							#
	De 01 a 31	De 01 a 12	De 00 (2000) a 99 (2099)	01- domingo 02- segunda 03- terça-feira 04- quarta-feira 05- quinta-feira 06- sexta-feira 07- sábado	De 00 a 23	De 00 a 59	

## 6.0 Comandos Diversos

Além dos comandos referentes as mensagens, ao PABX e ao relógio calendário, existem os comandos variados que sofisticam ainda mais o atendimento telefônico e a programação.

### 6.0.1 Controle de Volume

O ECOvox possui controle de volume digital para adequar o nível de áudio a qualquer linha ou ramal telefônico. Para isto, depois de instalado, é só escolher o volume que fique mais agradável.

COMANDO	volume	Enter
7 3	x	#

X = 1 a 6, sendo que 1 é o menor volume e 6 o maior.

Programação de fábrica: 4.

### 6.0.2 Espelho da Programação (cópia)

Através deste comando você pode copiar, de um canal para o outro, toda a programação feita (espelho).

COMANDO ESPELHO DE PROGRAMAÇÃO	ENTER
7 7	#

Obs.: Este comando copia apenas a programação.

### 6.0.3 Vocalização da Programação Armazenada

Com este comando você pode escutar a programação que está armazenada na memória de programa do seu ECOvox. Para isto existem duas formas de realizar este comando. São elas:

COMANDO PARA REPRODUÇÃO (VOCALIZAÇÃO) DAS PROGRAMAÇÕES			
COMANDO	COMANDO DA PROGRAMAÇÃO A SER REPRODUZIDO		ENTER
7 9	X	Y	#

Ou o comando que você deseja ouvir a programação seguido de \* \* #.

Ex.: Deseja-se ouvir a programação contida no comando 65.  
Para isto é só digitar, dentro da programação, **7965#** ou **65\*\*#**.

### 6.0.4 Reset (carrega a programação de fábrica – DEFAULT)

Sempre que você for iniciar uma nova programação ou estiver confuso com relação a existente é aconselhável “resetar” o ECOvox e só então efetuar a programação desejada.

O reset é válido apenas para a programação, permanecendo inalterado o horário/data e as mensagens dos menus e sub-menus.

Após o “reset” são carregados os valores de fábrica (default) para memória de programação do ECOvox.

RESET (CARREGA PROGRAMAÇÃO DE FÁBRICA – DEFAULT)	
COMANDO	ENTER
9 9	#

### 6.0.5 Troca da Senha

Caso você deseje alterar a senha de fábrica (0000), utilize, dentro da programação, o comando abaixo.

COMANDO	NOVA SENHA	COMANDO CADASTRO	ENTER
5 0		* *	#

Este equipamento possui, além da senha do usuário, uma senha mestra para entrar na programação caso você esqueça a sua.

**NOTA:** Se você não quiser que o equipamento reconheça a senha mestra de forma alguma, corte o jumper - jp1 na placa do circuito eletrônico do ECOvox.

**Obs.:** Este recurso está disponível a partir da versão 1.1.

Se a senha digitada não for aceita a ligação corrente será finalizada pelo ECOvox.

**IMPORTANTE:** Se a ligação for encerrada, dentro da programação, a desconexão do equipamento só acontecerá após 16 segundos.

### 6.0.7 Saindo do Modo de Programação

Existem duas formas de sair do modo de programação, são elas:

COMANDO PARA SAIR DO MODO PROGRAMAÇÃO	
COMANDO	ENTER
9 6	#

ATALHO PARA RETORNAR AO ATENDIMENTO	
COMANDO	ENTER
9 7	#

Com o comando 96 o ECOvox sai do modo de programação e derruba a ligação corrente. Já com o comando 97 o ECOvox sai do modo de programação e retorna ao atendimento normal (ideal para testar o que acabou de ser programado).

### 7.0 Suporte Técnico

Em caso de dúvidas ou problemas contate o suporte técnico do seu revendedor.

## TERMO DE GARANTIA

A Microtel Tecnologia garante este produto por 01 (um) ano a contar da data da aquisição e se reserva no direito de substituir ou consertar o produto que contenha vícios de fabricação.

Excluem-se da garantia os seguintes itens:

- Uso inadequado do produto;
- A não conformidade com as especificações deste manual;
- Produtos que tenham sido violados;
- Danos provocados por raios ou outros agentes da natureza;
- Danos provocados por outros aparelhos ou acessórios acoplados ao produto;
- Danos morais, físicos ou materiais, mesmo que provocados por possível falha do equipamento;
  
- Frete, seguro, desinstalação e reinstalação para envio e retorno do equipamento à assistência técnica;
  
- Programação ou reprogramação das configurações feitas pelo usuário;
- Desgaste de pilhas ou baterias.

**OBS.: AS PROGRAMAÇÕES SÃO SINALIZADAS POR BIP'S  
 2 OU 3 BIP'S PARA PROGRAMAÇÃO OK E 6 OU 7 BIP'S PARA ERRO DE PROGR.**

PROGR.MENU PRINCIPAL				PROG.MENU INTERVALO			
COMANDO	OPÇÃO	GRUPO / SUBMENU	ENTER	COMANDO	OPÇÃO	GRUPO / SUBMENU	ENTER
0	1		#	1	1		#
0	2		#	1	2		#
0	3		#	1	3		#
0	4		#	1	4		#
0	5		#	1	5		#
0	6		#	1	6		#
0	7		#	1	7		#
0	8		#	1	8		#
0	9		#	1	9		#
0	*		#	1	*		#

PROGR. MENU NOTURNO			
COMANDO	OPÇÃO	GRUPO / SUBMENU	ENTER
2	1		#
2	2		#
2	3		#
2	4		#
2	5		#
2	6		#
2	7		#
2	8		#
2	9		#
2	*		#

A opção 0 (zero) é reservada para voltar ao menu de origem em todos os menus ou submenus.

O campo **GRUPO/SUBMENU** indica um grupo simples (51 a 59, ou 81 a 89), especial (60 à 63) ou submenus acessados através dos códigos:

64 para o 1º submenu

65 para o 2º submenu

**A OPÇÃO \* (ESTRELA) DOS MENUS E SUBMENUS INDICA O GRUPO DE FUGA CASO O USUÁRIO NÃO TECLE NADA.**

**PARA ENTRAR EM MODO DE PROGRAMAÇÃO DIGITE \* (ESTRELA) SEGUIDO DA SENHA PRINCIPAL.**

PROGR. 1º SUBMENU 64							
COMANDO	OPÇÃO	GRUPO / SUBMENU	ENTER	COMANDO	OPÇÃO	GRUPO / SUBMENU	ENTER
3	1		#	4	1		#
3	2		#	4	2		#
3	3		#	4	3		#
3	4		#	4	4		#
3	5		#	4	5		#
3	6		#	4	6		#
3	7		#	4	7		#
3	8		#	4	8		#
3	9		#	4	9		#
3	*		#	4	*		#

**OBS.: OS CAMPOS PROGRAMADOS DEVEM SER PREENCHIDOS TOTALMENTE. PARA RAMAIS OU PARÂMETROS COM MENOS DE 4 DÍGITOS COMPLETAR COM \* (ESTRELA).**

**EX: RAMAL 2 DÍGITOS 20\*\*, RAMAL 3 DÍGITOS 200\*, DÍGITOS P/ RESTAURAR 0\*\*\*, ETC.**

PROGRAMAÇÃO DOS GRUPOS SIMPLES							
GRUPO / COMANDO	RAMAL			TIPO SUPERVISÃO	ENTER		
51				0	#		
52				0	#		
53				0	#		
54				0	#		
55				0	#		
56				0	#		
57				0	#		
58				0	#		
59				0	#		

PROGRAMAÇÃO DO GRUPO SIMPLES AUXILIAR							
GRUPO / COMANDO	RAMAL			TIPO SUPERVISÃO	ENTER		
81				0	#		
82				0	#		
83				0	#		
84				0	#		
85				0	#		
86				0	#		
87				0	#		
88				0	#		
89				0	#		

TIPO SUPERVISÃO
0 = SEM SUPERVISÃO
1 = SÓ OCUPADO
2 = SÓ NÃO ATENDE
3 = AMBOS
4 = FORÇAR TRANSFERÊNCIA
5 = CIRCULAR
6 = CASCATA

PROGRAMAÇÃO DOS GRUPOS ESPECIAIS											
GRUPO /COMANDO	RAMAL 1			RAMAL 2			RAMAL 3			TIPO SUPERVISÃO	ENTER
60										0	#
61										0	#
62										0	#
63										0	#

PROGRAMAÇÃO DA FAIXA DE RAMAIS E PARÂMETROS													
COMANDO	RAMAL INFERIOR (MENOR RAMAL)			RAMAL SUPERIOR (MAIOR RAMAL)			DÍGITOS PARA RESTAURAR			TEMPO DE FLASH (X10) (00 A 99)	TIPO SUPER. P/ RAMA L (0 A 4)	NR. TENTA TI-VAS (1 A 9)	ENTER
6 4													#
	<i>RINF</i>			<i>RSUP</i>			<i>REST</i>			<i>TF</i>	<i>T</i>	<i>N</i>	

PROGRAMAÇÃO DE PARÂMETROS													
COMANDO	R	TP	NÚMERO TOQUE S P/ NÃO ATENDE (1 A 9)	NÚMERO DE DÍGITOS (1 A 4)	PULSO/TON 0=P 1=T	ECO 0=OFF 1=ON	RESE R-VAD O	TIP O PA BX VID TA BE LA	FLASH PARA FORÇAR/ SAUDAÇÃO 0=OFF 1=ON	DÍGITOS PARA FORÇAR (00 A 99)	M O D O C O E T S P	L I T I L S E O R	U A V N
6 5													#
	<i>R</i>	<i>D</i>	<i>T</i>	<i>N</i>	<i>P</i>	<i>E</i>	<i>C</i>	<i>X</i>	<i>F</i>	<i>S</i>	<i>DF</i>		

TABELA ÚTIL ESPECIAL 2,3,4,5,6

TIPO DE PABX 0 = INTELBRAS.... 1= GOLDSTAR/DARUMA.... 3= PANASONIC

PROGRAMAÇÃO DOS HORÁRIOS DE TRABALHO ÚTIL ESPECIAL					
COMANDO	PERÍODO 1	PERÍODO 2	PERÍODO 3	PERÍODO 4	ENTER
6 6					#
	HORA : MINUTO INICIAL (MANHÃ) MENU PRINCIPAL	HORA : MINUTO INICIAL (INTERVALO) MENU ALMOÇO	HORA : MINUTO INICIAL (TARDE) MENU PRINCIPAL	HORA : MINUTO INICIAL (NOITE) MENU NOTURNO	

PROGRAMAÇÃO DOS HORÁRIOS DE TRABALHO ÚTIL					
COMANDO	PERÍODO 1	PERÍODO 2	PERÍODO 3	PERÍODO 4	ENTER
6 7					#
	HORA : MINUTO INICIAL (MANHÃ) MENU PRINCIPAL	HORA : MINUTO INICIAL (INTERVALO) MENU ALMOÇO	HORA : MINUTO INICIAL (TARDE) MENU PRINCIPAL	HORA : MINUTO INICIAL (NOITE) MENU NOTURNO	

PROGRAMAÇÃO DO HORÁRIO SABADO E FERIADO LOCAL					
COMANDO	HORA INICIAL	HORA FINAL	FERIADO LOCAL1	FERIADO LOCAL 2	ENTER
6 8					#
	HORA : MINUTO INICIAL PARA SABADO	HORA : MINUTO FINAL PARA SABADO	DIA / MÊS FERIADO MUNICIPAL OU ESTADUAL	DIA / MÊS FERIADO MUNICIPAL OU ESTADUAL	

PROGRAMAÇÃO DO HORÁRIO DOMINGO E FERIADO LOCAL					
COMANDO	HORA INICIAL	HORA FINAL	FERIADO LOCAL3	FERIADO LOCAL 4	ENTER
6 9					#
	HORA : MINUTO INICIAL PARA DOMINGO	HORA : MINUTO FINAL PARA DOMINGO	DIA / MÊS FERIADO MUNICIPAL OU ESTADUAL	DIA / MÊS FERIADO MUNICIPAL OU ESTADUAL	

PROGRAMAÇÃO DO HORÁRIO FERIADO E RECESSO COLETIVO					
COMANDO	HORA INICIAL	HORA FINAL	INICIO RECESSO	FINAL RECESSO	ENTER
7 0					#
PROGRAMAÇÃO DE RAMAIS RESTRITOS 1					
COMANDO	POSIÇÃO 1	POSIÇÃO 2	POSIÇÃO 3	POSIÇÃO 4	ENTER
7 1					#

PROGRAMAÇÃO DE RAMAIS RESTRITOS 2					
COMANDO	POSIÇÃO 5	POSIÇÃO 6	POSIÇÃO 7	POSIÇÃO 8	ENTER
7 2					#

**COMANDO VOLUME**

COMANDO	ENTER
7 3	1 #
7 3	2 #
7 3	3 #
7 3	4 #
7 3	5 #
7 3	6 #

Estes comandos alteram o volume de saída das mensagens do atendedor.  
 1 – menor volume possível  
 6 – maior volume possível

COMANDO ESPELHO PROGRAMAÇÃO	ENTER
7 7	#

COMANDO PARA REPRODUÇÃO DAS PROGRAMAÇÕES			
COMANDO	COMANDO REPRODUZ	ENTER	
7 9	X	Y	#

**OBS: TODO COMANDO (01 A 95 SEGUIDO DE \*\* TAMBÉM REPRODUZ OS DADOS PROGRAMADOS.**

PROGRAMAÇÃO COMANDO RETENÇÃO							
COMANDO					*	*	#
8 0					*	*	#

Este comando ativa automaticamente a fraseologia indexada a ele

PROGRAMAÇÃO DO RELÓGIO CALENDÁRIO							
COMANDO	DIA	MÊS	ANO	DIA DA SEMANA	HORA	MINUTO	ENTER
9 8							#
	De 01 a 31	De 01 a 12	De 00 (2000) a 99 (2099)	01- domingo 02- segunda 03- terça-feira 04- quarta-feira 05- quinta-feira 06- sexta-feira 07- sábado	De 00 a 23	De 00 a 59	

COMANDO PARA GRAVAÇÃO DA MENSAGEM DO MENU PRINCIPAL (PERÍODO MANHÃ E TARDE)		
COMANDO	TEMPO DE GRAVAÇÃO	ENTER
9 0		#
	De 01 a 30 segundos	

COMANDO PARA REPRODUÇÃO DA MENSAGEM DO MENU PRINCIPAL (PERÍODO MANHÃ E TARDE)		
COMANDO	COMANDO REPRODUZ	ENTER
9 0	*	#

COMANDO PARA GRAVAÇÃO DA MENSAGEM DO MENU INTERVALO (ALMOÇO)		
COMANDO	TEMPO DE GRAVAÇÃO	ENTER
9 1		#
	De 01 a 20 segundos	

COMANDO PARA REPRODUÇÃO DA MENSAGEM DO MENU PRINCIPAL (PERÍODO MANHÃ E TARDE)		
COMANDO	COMANDO REPRODUZ	ENTER
9 1	*	#

COMANDO PARA GRAVAÇÃO DA MENSAGEM DO MENU NOTURNO		
COMANDO	TEMPO DE GRAVAÇÃO	ENTER
9 2		#
	De 01 a 30 segundos	

COMANDO PARA REPRODUÇÃO DA MENSAGEM DO MENU NOTURNO		
COMANDO	COMANDO REPRODUZ	ENTER
9 2	*	#

COMANDO PARA GRAVAÇÃO DA MENSAGEM DO 1º SUBMENU		
COMANDO	TEMPO DE GRAVAÇÃO	ENTER
9 3		#
	De 01 a 60 segundos (vide Obs.)	

COMANDO PARA REPRODUÇÃO DA MENSAGEM DO 1º SUBMENU			
COMANDO	COMANDO REPRODUZ		ENTER
9 3	*	*	#

COMANDO PARA GRAVAÇÃO DA MENSAGEM DO 2º SUBMENU			
COMANDO	TEMPO DE GRAVAÇÃO		ENTER
9 4			#
	De 01 a 30 segundos		

COMANDO PARA REPRODUÇÃO DA MENSAGEM DO 2º SUBMENU			
COMANDO	COMANDO REPRODUZ		ENTER
9 4	*	*	#

COMANDO PARA GRAVAÇÃO DA MENSAGEM DO RECESSO			
COMANDO	TEMPO DE GRAVAÇÃO		ENTER
9 5			#
	De 01 a 30 segundos		

COMANDO PARA REPRODUÇÃO DA MENSAGEM DO RECESSO			
COMANDO	COMANDO REPRODUZ		ENTER
9 5	*	*	#

COMANDO PARA SAIR DO MODO PROGRAMAÇÃO	
COMANDO	ENTER
9 6	#

**OBS: O TEMPO DE GRAVAÇÃO DOS SUBMENUS SÃO NOMINAIS DE 30 SEGUNDOS.**  
O 1º SUBMENU PODE TER UM TEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS PORÉM O 2º SUBMENU SERÁ SURPIMIDO.

ATALHO PARA RETORNAR AO ATENDIMENTO	
COMANDO	ENTER
9 7	#

COMANDO RESET GERAL DO SISTEMA	
COMANDO	ENTER
9 9	#

**OBS: O COMANDO DE RESET GERAL LIMPA TODOS OS PARÂMETROS NÃO AS GRAVAÇÕES**

COMANDO PARA ALTERAR SENHA			
COMANDO	NOVA SENHA	COMANDO CADASTRO	ENTER
5 0		*	#

EMPRESA:	DATA :	/	/
PROGR./TÉCNICO:	TIPO PABX:	MODELO :	
ENDEREÇO:	CONTATO:		
TELEFONE:	RAMAL DO ATENDEADOR :		
OBS:			