

ÍNDICE

1.0– Finalidade

2.0– Facilidade do Equipamento

3.0– Apresentação do Equipamento

4.0– Procedimento de Operação

4.1– Boot Automático

4.1.1 – Router com Hard Disk – unidade C

4.1.2 Router com Floppy disk 3 1/2" - unidade A

4.2– Configurações

4.2.1 – Configurações Gerais

4.2.1.1 – Configurações de Rings

4.2.1.2 – Configurações para Não Atende

4.2.1.3 – Número de Tentativas

4.2.1.4 – Número Máximo de Dígitos

4.2.1.5 – Tempo de Flash para Transferência

4.2.1.6 – Tempo de Flash para Restauração

4.2.1.7 – Dígitos para Restauração

4.2.1.8 – Faixa de 2 a 4 dígitos

4.2.2 – Configuração para Dia Útil

4.2.3 – Configuração para Sábado

4.2.4 – Configuração para Domingo

4.2.5 – Configuração para Feriados

4.2.5.1 – Configuração dos Horários e Menus

4.2.5.2 – Configuração dos Feriados

4.2.6 – Configuração do Menu 00 ao menu 15

4.2.7 – Configuração dos Ramais Restritos/Código p/ Acesso
/Parâmetros Técnicos

5.0- Gerando Um Menu de Voz

6.0– Características Operacionais

7.0– Características Técnicas

8.0 - Relação dos Menus de Fábrica

1.0 Finalidade

O SIVOX - ROUTER é um equipamento que foi concebido para executar as seguintes funções:

- Rotear (transferir / encaminhar) chamadas telefônicas entrantes para outros pontos quando ligados aos terminais de ramal atendedor de um PABX;
- Enviar diversas informações gravadas escolhidas a partir de um menu de opções (navegação). Esta função é normalmente conhecida por URA (unidade de resposta audível) e pode ser utilizada ligando-se aos terminais de ramal de um PABX ou diretamente à linha de assinantes. As funções acima podem ser implementadas, pelo próprio cliente, em separado ou conjuntamente bastando para isto configurar as telas de programação apropriadas.
- Discador telefônico* – Ideal para fazer propaganda de produtos e/ou serviços via linha telefônica em horários previamente programados.

* - Software especial opcional.

2.0 Facilidades do Equipamento

- 2 a 12 canais de atendimento simultâneos;
- Todos os canais podem ser programados independentemente;
- 4 períodos totalmente programáveis;
- 16 menus para navegação;
- Atendimento da ligação por menu de opções e/ou por discagem de ramal;
- Programação de até 30 ramais restritos;
- Programação de menus para dias Úteis, Sábados, Domingos e Feriados;
- Calendário até ano 2099;
- Call progress para detecção dos sinais de tom de ocupado e tom de controle de chamada.
- Programação dos tempos de flash para transferência/restauração;
- Programação de até 22 feriados¹;
- Estatística de chamadas telefônicas².

Nota 1 – Os feriados nacionais já saem programados de fábrica.

Nota 2 – Opcional para versão de 8 canais e discador.

3.0 Apresentação do equipamento

O SIVOX - ROUTER é montado em microcomputador compatível com padrão IBM-PC/AT. Cada placa possui 4 canais e podem ser colocados até 3 módulos por computador, totalizando 12 canais de atendimento.

O equipamento pode ser utilizado com ou sem monitor e teclado, e fornecido nas tensões de alimentação de 110 / 220Vac.

Para sistemas cujo tempo total das mensagens não ultrapasse 250 segundos, pode-se dispensar o disco rígido.



Caso o sistema possua monitor, a tela que será mostrada é a da Figura acima. Todo evento que ocorre nos canais será mostrado nesta tela..

Mostramos a seguir, em ordem de apresentação, a seqüência de operação após a chegada do ring no canal:

- RNG X - onde x é a quantidade de rings para o canal atender (vide item 4.2.1.1 para efetuar a programação). A cada toque (ring) a quantidade é decrementada de uma unidade.
- ATD - Atendimento da ligação.
- MSG XX - reprodução da mensagem MNXX (00 a 15)
- DIG XYZT - dígitos recebidos, sendo que o primeiro é o X, segundo é o Y, o terceiro é o Z e o quarto é o T
- TRF XYZT - Transferência para o ramal XYZT.
- TON - Muda de cor toda vez que é recebido tom do ramal.
- FSH - Muda de cor toda vez que é executado flash.

4.0 Procedimentos de Operação

Arquivos que compõe o sistema Sivox Router (atendedor):

- | | |
|-----------------------|----------------|
| - Command.com | - porfavor.bin |
| - Routerxc.com | - Naoexist.bin |
| - Sistema operacional | - OpcaoInv.bin |
| - Autoexec.bat | - Menu 00.bin |
| - Config.com | - Menu 01.bin |
| - Config.rot | - Menu 02.bin |
| - Zero.bin | - Menu 03.bin |
| - Um.bin | - Menu 04.bin |
| - Dois.bin | - Menu 05.bin |
| - Tres.bin | - Menu 06.bin |
| - Quatro.bin | - Menu 07.bin |
| - Cinco.bin | - Menu 08.bin |
| - Seis.bin | - Menu 09.bin |
| - Sete.bin | - Menu 10.bin |
| - Oito.bin | - Menu 11.bin |
| - Nove.bin | - Menu 12.bin |
| - Ocupado.bin | - Menu 13.bin |
| - Naoat.bin | - Menu 14.bin |
| | - Menu 15.bin |

Onde o **x** de router**xc**.com é o número de canais.

4.1 Boot automático

4.1.1 Router com Hard Disk - unidade C

Após o boot o Router deverá apresentar a tela de trabalho. Caso isto não ocorra verifique:

- Se pelo menos os arquivos em negrito, listados no item 4.0 encontram-se na unidade;

- Se o arquivo **autoexec.bat** contém:

Cls

routerxc****

config

pause

autoexec

- Se o disco contém todo o Sistema Operacional

4.1.2 Router com Floppy disk 3½ " - unidade A.

Usando um disco floppy de 3.5 polegadas no drive A, com sistema operacional, o Router deverá apresentar a tela de trabalho. Caso isto não ocorra proceda como no item 4.1.1.

Nota: No Router Standard que é equipado com 01 (um) drive de 3,5 polegadas podemos armazenar, além dos arquivos do sistema, até 100s de gravações. Já no Router/Plus, que é equipado com 02 (dois) drives de 3,5 polegadas podemos armazenar, além dos arquivos do sistema, até 250s de gravação.

4.2 Configurações

Considerando que o SivoX Router é totalmente programável, é necessário fazer as configurações dos parâmetros para que o equipamento funcione de acordo com as necessidades do usuário.

Para executar as configurações, apertar a tecla "ESC" se o sistema estiver rodando o programa Router**xc** (tela de trabalho). Caso contrário, dentro do diretório Router, digitar "CONFIG". A primeira tela de configurações é a de configurações gerais. As teclas "Pg Up", "Pg Dow" e Setas "<" ">" têm as seguintes funções :

- "Pg Up"- rola a tela para trás (tela anterior).
- "Pg Dow" - rola a tela para frente (tela posterior).
- Seta "->" - rola o cursor para direita. Se o cursor estiver na última linha e na última coluna nada acontecerá.
- Seta "<-" - rola o cursor para esquerda. Se o cursor estiver na primeira linha e na primeira coluna nada acontecerá.

Obs.: Onde **x** do router**xc** é o número de canais.

4.2.1 - Configurações gerais

```

µtel MICROTEL TECNOLOGIA - SIVOX ROUTER CONFIGURADOR - PgUp ↑ PgDow ↓ Seta→
CONFIRUGACAO CANAL ->      01      02      03      04      05      06      07      08
RINGS PARA ATENDER ->
TOQUES P/ N.ATENDE ->
NUMERO TENTATIVAS ->
TEMPORIZADOR DDC ->
FLASH TRANS / REST ->
DISCAGEM TON/PULSO ->
DIGITOS RESTAURAR ->
CONFIRUGACAO CANAL ->      09      10      11      12      13      14      15      16
RINGS PARA ATENDER ->
TOQUES P/ N.ATENDE ->
NUMERO TENTATIVAS ->
TEMPORIZADOR DDC ->
FLASH TRANS / REST ->
DISCAGEM TON/PULSO ->
DIGITOS RESTAURAR ->
FAIXA 2 DIG.>      3 DIG.>      4 DIG.>      "F1" Salva+exit "Esc" Sai

```

4.2.1.1 - Configuração de Rings

Programa a quantidade de toques para o canal correspondente fazer o atendimento da ligação. Com as teclas "<-" e "->" posicionar o cursor no canal desejado e digitar o número de toques, que pode variar entre 0 e 9.

4.2.1.2 - Toques para não atende

Programa a quantidade de toques para o canal restaurar a ligação e informar que o ramal não atende. Com as teclas "<-" e "->" posicionar o cursor no canal desejado e digitar o número de toques, que pode variar entre 1 e 9.

4.2.1.3 – Número de Tentativas

Programa a quantidade de tentativas que o chamador pode efetuar para atingir o objetivo da ligação. Por exemplo: Ao discar o número de um ramal inválido o Router solicitará para o chamador discar novamente (quantas vezes estiver programado neste campo). Com as teclas "<-" e "->" posicionar o cursor no canal desejado e digitar o número de tentativas, que pode variar entre 1 e 9.

4.2.1.4 - Temporizador para Bloqueador DDC

Programa o tempo de atraso (delay) entre o atendimento da ligação e o começo da reprodução do primeiro menu.

Obs.: Caso não exista bloqueador DDC instalado preencha este campo com 0.

4.2.1.5 - Tempo de Flash para Transferência/Restauração

Programa o tempo, em milisegundos, para que o PABX possa entender que se trata de uma transferência/restauração de uma ligação. Este valor varia de fabricante para fabricante e consta das especificações técnicas do PABX. Com as teclas "<-“ e “->” posicionar o cursor no canal desejado e digitar o valor desejado, que pode variar entre 0 a 9.999 ms.

4.2.1.6 – Discagem em TOM/PULSO

Programa o tipo de discagem de cada canal. Com as teclas "<-“ e “->” posicionar o cursor no canal desejado e digitar **P** para pulso ou **T** para tom.

4.2.1.7 – Dígito(s) para Restauração

Em alguns PABX é necessário um ou mais dígitos para recuperar a ligação em casos de transferência para ramal ocupado ou não atende. Estes dígitos variam de fabricante para fabricante e consta das especificações técnicas do PABX. Com as teclas "<-“ e “->” posicionar o cursor no canal desejado e digitar o(s) dígito(s) para restauração..

Ex.: *1.

4.2.1.8 - Faixa de 2 a 4 dígitos

Programa a faixa de ramais válidos para receber transferência de ligação. Com as teclas "<-“ e “->” posicionar o cursor no campo desejado e digitar o menor e o maior ramal, deixando entre eles um espaço.

OBS: Toda vez que houver modificação nos parâmetros acima apertar a tecla "F1" para salvar os novos parâmetros.

4.2.2 - Configuração para Dia Útil

µtel MICROTEL TECNOLOGIA - SIVOX ROUTER CONFIGURADOR - PgUp PgDow Seta-																	
CANAL	PERIODO 1			PERIODO 2			PERIODO 3			PERIODO 4							
1	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
2	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
3	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
4	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
5	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
6	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
7	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
8	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
9	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
10	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
11	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
12	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
13	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
14	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
15	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
16	->	08:00	11:59	MN	00	12:00	12:59	MN	03	13:00	17:59	MN	01	18:00	07:59	MN	04
DIA UTIL																	
F1 Salva+exit "Esc" encerra																	

Esta tela permite a programação de até 4 períodos diferentes para atendimento por canal. Com as teclas "<" e ">" posicionar o cursor no canal desejado e digitar os horários inicial e final e também digitar o número do menu com o qual se quer fazer o atendimento da ligação. Os horários dos períodos do mesmo canal não podem se sobrepor e mesmo que sejam, não serão salvos.

OBS: Toda vez que houver modificação nos parâmetros acima, apertar a tecla "F1" para salvar os novos parâmetros.

4.2.3 - Configuração para Sábado

µtel MICROTEL TECNOLOGIA - SIVOX ROUTER CONFIGURADOR - PgUp PgDow Seta-																	
CANAL	PERIODO 1			PERIODO 2			PERIODO 3			PERIODO 4							
1	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
2	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
3	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
4	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
5	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
6	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
7	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
8	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
9	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
10	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
11	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
12	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
13	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
14	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
15	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
16	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
SABADO																	
F1 Salva+exit "Esc" encerra																	

Esta tela permite a programação de até 4 períodos diferentes para atendimento por canal. Com as teclas "<" e ">" posicionar o cursor no canal desejado e digitar o número do menu com a qual se quer fazer o atendimento da ligação. Os horários dos períodos do mesmo canal não podem se sobrepor.

OBS: Toda vez que houver modificação nos parâmetros acima apertar a tecla "F1" para salvar os novos parâmetros.

4.2.4 - Configuração para Domingo

µtel MICROTTEL TECNOLOGIA - SIVOX ROUTER CONFIGURADOR - PgUp PgDow Setas-																	
CANAL	PERIODO	1	PERIODO	2	PERIODO	3	PERIODO	4									
1	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
2	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
3	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
4	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
5	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
6	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
7	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
8	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
9	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
10	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
11	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
12	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
13	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
14	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
15	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
16	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
DOMINGO																	
F1 Salva+exit "Esc" encerra																	

Esta tela permite a programação de até 4 períodos diferentes para atendimento por canal. Com as teclas "<" e ">" posicionar o cursor no canal desejado e digitar o número do menu com a qual se quer fazer o atendimento da ligação. Os horários dos períodos do mesmo canal não podem se sobrepor.

OBS: Toda vez que houver modificação nos parâmetros acima apertar a tecla "F1" para salvar os novos parâmetros.

4.2.5 - Configuração para Feriados

µtel MICROTTEL TECNOLOGIA - SIVOX ROUTER CONFIGURADOR - PgUp PgDow Setas-																	
CANAL	PERIODO	1	PERIODO	2	PERIODO	3	PERIODO	4									
1	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
2	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
3	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
4	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
5	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
6	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
7	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
8	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
9	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
10	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
11	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
12	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
13	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
14	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
15	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
16	->	08:00	11:59	MN	04	12:00	12:59	MN	04	13:00	17:59	MN	04	18:00	07:59	MN	04
FERIADOS> 01/01 21/04 01/05 07/09 12/10 02/11 15/11 25/12 25/01 / /																	
F1 Salva / / / / / / / / / /																	

4.2.5.1 - Configuração dos horários e menu

Esta tela permite a programação de até 4 períodos diferentes para atendimento por canal e a inclusão de feriados regionais. Ex.: Aniversário da Cidade.

Com as teclas "<" e ">" posicionar o cursor no canal desejado e digitar o número do menu com a qual se quer fazer o atendimento da ligação. Os horários dos períodos do mesmo canal

não podem se sobrepor.

OBS: Toda vez que houver modificação nos parâmetros acima apertar a tecla "F1" para salvar os novos parâmetros.

4.2.5.2 - Configuração dos Feriados

Com as teclas "<-“ e “->” posicionar o cursor na penúltima ou última linha e digitar o dia e mês com dois dígitos separados com /.

OBS: Toda vez que houver modificação nos parâmetros acima apertar a tecla "F1" para salvar os novos parâmetros.

4.2.6 Configuração do Menu 00 ao Menu 15

```
µtel MICROTEL TECNOLOGIA - SIVOX ROUTER CONFIGURADOR -> PgUp | PgDow | Seta-
MAPA DE PROGRAMACAO -----> MENU 00
OPCAO 0 -> MN00 RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
OPCAO 1 -> MN02 RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
OPCAO 2 -> 220 RETOR. OCUPADO > 216 RETOR. N ATENDE > 216 SUPERV. L
OPCAO 3 -> MN01 RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
OPCAO 4 -> 201 RETOR. OCUPADO > 220 RETOR. N ATENDE > 220 SUPERV. L
OPCAO 5 -> RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
OPCAO 6 -> RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
OPCAO 7 -> RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
OPCAO 8 -> RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
OPCAO 9 -> F RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
NAO TEClOU -> 220 RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
ESTOURO -> 220 RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
RAMAL INV. -> 220 RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
MODO MISTO -> S RM/OC COD. INV > RM/NAT COD. CORR > STATUS.
OPCAO INV. -> MN00 RETOR. OCUPADO > RETOR. N ATENDE > SUPERV.
----- ECOAR DIG. L
MNXX MN = Menu SUPERV. L
xx = 00 a 15 L = LIGADA
F1 Salva+exit "Esc" encerra
```

Como os menus 00 a 15 são iguais, nos restringiremos apenas à configuração do menu 00. Esta tela permite programar a navegação dentro do menu.

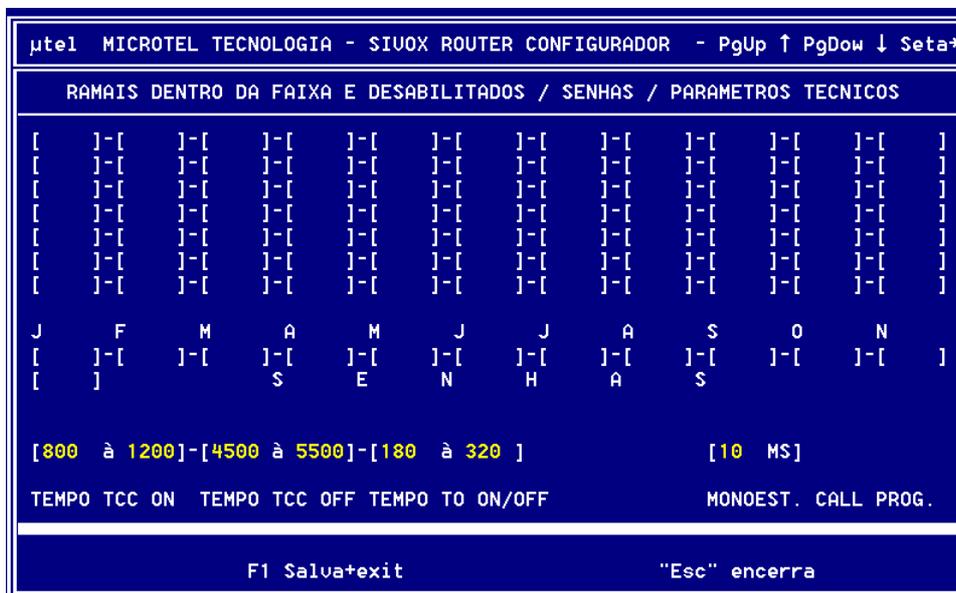
Com as teclas "<-“ e “->” posicionar o cursor na linha que se quer programar e digitar MNXX, número de ramal, F (de finalizar) ou L para ligar a supervisão. Para uma melhor compreensão do modo de programação veja à figura acima que se refere ao MN00. Na opção 0 foi digitado MN00 e os campos RETOR. OCUPADO, RETOR. NÃO ATENDE E SUPERV. não foram preenchidos, isto significa que ao ser atendida a ligação com o MN00 e for teclado o dígito:

- Zero - o sistema irá reproduzir o MN00.
- Um - o sistema irá reproduzir o MN02.
- Dois - o sistema irá transferir para o ramal 220 e se estiver ocupado será transferido para o ramal 216 e se não atender será também transferido para o ramal 216. Neste caso a supervisão deve estar preenchida com a letra L.
- Três - o sistema irá reproduzir o MN01.
- Quatro - o sistema irá transferir para o ramal 201 e se estiver ocupado será transferido para o ramal 220 e se não atender será também transferido para o ramal 220. Neste caso a supervisão deve estar preenchida com a letra L.

- Cinco – o sistema informará opção inválida e repetirá o menu, respeitando a programação de estouro.
- Seis – o sistema informará opção inválida e repetirá o menu, respeitando a programação de estouro.
- Sete – o sistema informará opção inválida e repetirá o menu, respeitando a programação de estouro.
- Oito – o sistema informará opção inválida e repetirá o menu, respeitando a programação de estouro.
- Nove - o sistema irá finalizar a ligação.
- Não teclou – Caso o usuário não digitar nada o sistema irá transferir para o ramal 220.
- Estouro - se o número de tentativas exceder o programado, o sistema irá transferir para o ramal 220.
- Ramal inválido
- Ramal válido - se o ramal digitado estiver dentro da faixa e se esse ramal estiver ocupado será transferido para o ramal 220 e se não atender será também transferido para o ramal 220. Neste caso a supervisão deve estar preenchida com a letra L.
- Opção inválida. - o sistema irá reproduzir o MN00.

OBS.: Toda vez que houver modificação nos parâmetros acima apertar a tecla "F1" para salvar os novos parâmetros.

4.2.7 Configuração dos Ramais Restritos/Código p/ Acesso/Tempo de Espera/Parâmetros Técnicos



Programa os ramais restritos, ou seja, aqueles que não podem receber ligações externas transferidas diretamente pelo Router. Com as teclas "<" e ">" posicionar o cursor e digitar o(s) número(s) do(s) ramal(is) restrito(s).

Neste menu também configuramos 12 códigos (de 4 dígitos), um para cada mês do ano, a fim de que o Router só permita um acesso mediante o acerto deste código. Caso você não

tenha interesse em utilizar estes códigos, basta não programar sua ativação nos menus de voz (‘‘C’’ na opção Modo Misto) . Os códigos são apresentados da esquerda para direita, na ordem dos meses do ano, ou seja, o mais a esquerda é o código do mês de janeiro, seguido pelo mês de fevereiro e assim sucessivamente.

IMPORTANTE: Lembre-se que estes códigos só serão válidos se o menu de voz (menu 00 a 15) estiver com a opção de análise de código ativada (‘‘C’’ na opção Modo Misto).

Nota: Os parâmetros técnicos referem-se as cadências dos tons internos dos ramais do PABX ao qual o Router está conectado. Ajustando estes parâmetros, conseguimos fazer com que, com o mesmo software, o equipamento fique compatível com uma série de PABXs.

TEMPO TCC ON – Refere-se ao tempo em que o Tom interno de Controle de Chamada está presente.

TEMPO TCC OFF - Tempo em que o Tom interno de Controle de Chamada está ausente.

TEMPO TO ON/OFF – Tempo em que o Tom interno de Ocupado está presente/ausente.

MONOEST. CALL PROG. – Tempo em que o circuito de call progress admite como limite entre oscilações do TOM PRESENTE.

*Obs.1: O PARÂMETRO **MONOEST. CALL PROG.** NÃO DEVE SER PROGRAMADO COM VALORES ACIMA DE 25 (VALORES TÍPICOS – 8, 10, 14, 16). Quanto maior este parâmetro, maior será a dificuldade do Router perceber o atendimento de uma ligação transferida (alô).*

OBS.2: Toda vez que houver modificação nos parâmetros acima apertar a tecla "F1" para salvar os novos parâmetros.

5.0 Gerando Um Menu de Voz

Você pode, a princípio, converter qualquer arquivo de áudio em um menu de voz. Basta para isto seguir os passos abaixo:

- 1) Verifique o espaço disponível no disquete ou no HD do Router (em ambos os casos a quantidade de memória RAM do Router deve ser superior a soma de todos os arquivos contidos na mídia).
- 2) Trate o arquivo de áudio (elimine ruídos, ‘‘pufs’’, ‘‘pofs’’, acerte espaços, etc.)
- 3) O nível médio do arquivo de áudio deve estar em torno de –15 DB.
- 4) Em seguida passe no arquivo um filtro para eliminar frequências que correspondem a dígitos DTMF (cortando as frequências de 650 a 1.050Hz ou de 1.050 a 1.700Hz – deve ser utilizado o filtro que menos deteriore o sinal de voz).
- 5) Converta o arquivo já tratado para o seguinte formato:

PCM RAW DATA – 8.000Hz/8 bits/A Law com a terminação .bin

6) Renomeie o arquivo convertido para menuxx.bin onde xx=00 a 15.

7) Copie para o Router e configure-o adequadamente.

Obs.: *Todo o tratamento do arquivo deve ser feito antes de convertido para o formato do Router.*

6.0 Características Operacionais :

- Número de toques de RING;
- Temporizador para bloquear DDC;
- Discagem em PULSO ou TOM;
- Supervisão de ramal OCUPADO ou NÃO ATENDE;
- Número de toques de chamada para NÃO ATENDE;
- Cadastro de FAIXA DE RAMAIS do PABX;
- RAMAL DE DESVIO (fuga) independente por menu;
- Mudança automática das mensagens de atendimento (Relógio e calendário internos);
- Tempo de FLASH programável;
- GRAVAÇÃO de mensagens personalizadas em multimídia PC ;
- Cadastro de RAMAIS RESTRITOS (acesso proibido);
- Programação e mensagens armazenadas em disquete de 1,44Mb-3/2" ou HD;
- Cadastro de 12 códigos especiais para permissão de acesso (senhas);
- Cadastro do(s) tempo(s) para cálculo do pseudo tempo médio de atendimento*.

* Software especial opcional.

7.0 Características Técnicas:

- Alimentação: 110/220Vac ou 48VDC*
- Interface de linha: 600 Ohms
- Volume de saída: De acordo com a amplitude do arquivo de áudio
- Quantidade de canais: até 12 canais independentes por módulo
- Quantidade de períodos: 4 totalmente programáveis
- Quantidade de menus: 16
- Quantidade de ramais restritos: 77
- Programação independente de menus
- Programação diferente para dias úteis, sábados, domingos e feriados
- Relógio e Calendário internos
- Detecção de dígitos: DTMF
- Discagem por Pulso ou Tom DTMF
- Supervisão de tons: call progress
- Tempo de flash para transferência/restauração: 0 a 9999 msec
- Dígitos para restaurar: até 4 caracteres
- Quantidade de feriados: até 22 dias (feriados nacionais já incorporados)
- Formato dos arquivos de áudio: PCM lei A – 8.000Hz
- Tempo total das mensagens (menus):
 - disco rígido - sem limite* (Router Advanced)
 - 1 floppy disk - até 100 segundos (Router Standard)
 - 2 floppys disk – até 250 segundos (Router Plus)

- placa de vídeo on board

Sem limite - O tempo para gravação está também vinculado à quantidade de memória do Router, ou seja, a quantidade de memória disponível deve ser superior a da soma de todos os arquivos do HD.*

8.0 - RELAÇÃO DOS MENUS DE FÁBRICA

MENU 00

BOM DIA, BEM VINDO AO NOSSO ATENDIMENTO ELETRÔNICO. DISQUE O RAMAL DESEJADO OU AGUARDE PARA SER ATENDIDO.

MENU 01

BOA TARDE, BEM VINDO AO NOSSO ATENDIMENTO ELETRÔNICO. DISQUE O RAMAL DESEJADO OU AGUARDE PARA SER ATENDIDO.

MENU 02

DISQUE O RAMAL DESEJADO OU AGUARDE PARA SER ATENDIDO.

MENU 03

BEM VINDO AO NOSSO ATENDIMENTO ELETRÔNICO. ESTAMOS EM HORÁRIO DE ALMOÇO. POR FAVOR, LIGUE MAIS TARDE.

MENU 04

BEM VINDO AO NOSSO ATENDIMENTO ELETRÔNICO. ESTAMOS FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE. POR FAVOR, RETORNE A LIGAÇÃO.

OBS.: LEMBRAMOS QUE ESTES MENUS PODEM SER SUBSTITUÍDOS OU APAGADOS.