

ATENDIMENTO AUTOMÁTICO

Pré-atendimento, Audiotexto e Voice-Mail

Manual de Instalação e Programação



<http://www.eurosolution-se.com>

MN1000920E
Ed. 1.2 Jul. 2004

Conteúdo

1. Fluxograma de processamento de chamada	1
2. Instalação	
Diagrama de Ligações -----	3
Procedimentos de instalação -----	5
3. Comandos de Voz	
Programação do sistema -----	7
Programação de Administrador -----	9
Programação de caixa de correio (utilizador) -----	11
4. Programação e Exemplos	
Gravação de mensagens -----	13
Grupos de extensões -----	15
Números de Operadora -----	17
Código de Identificação -----	19
Mensagens de notificação -----	21
Menus de informação -----	23
Outras funções -----	25
5. Apêndice	
Diagnóstico -----	27
Dados para o PABX -----	29
Formulário de utilizador -----	30

Processamento de Chamada

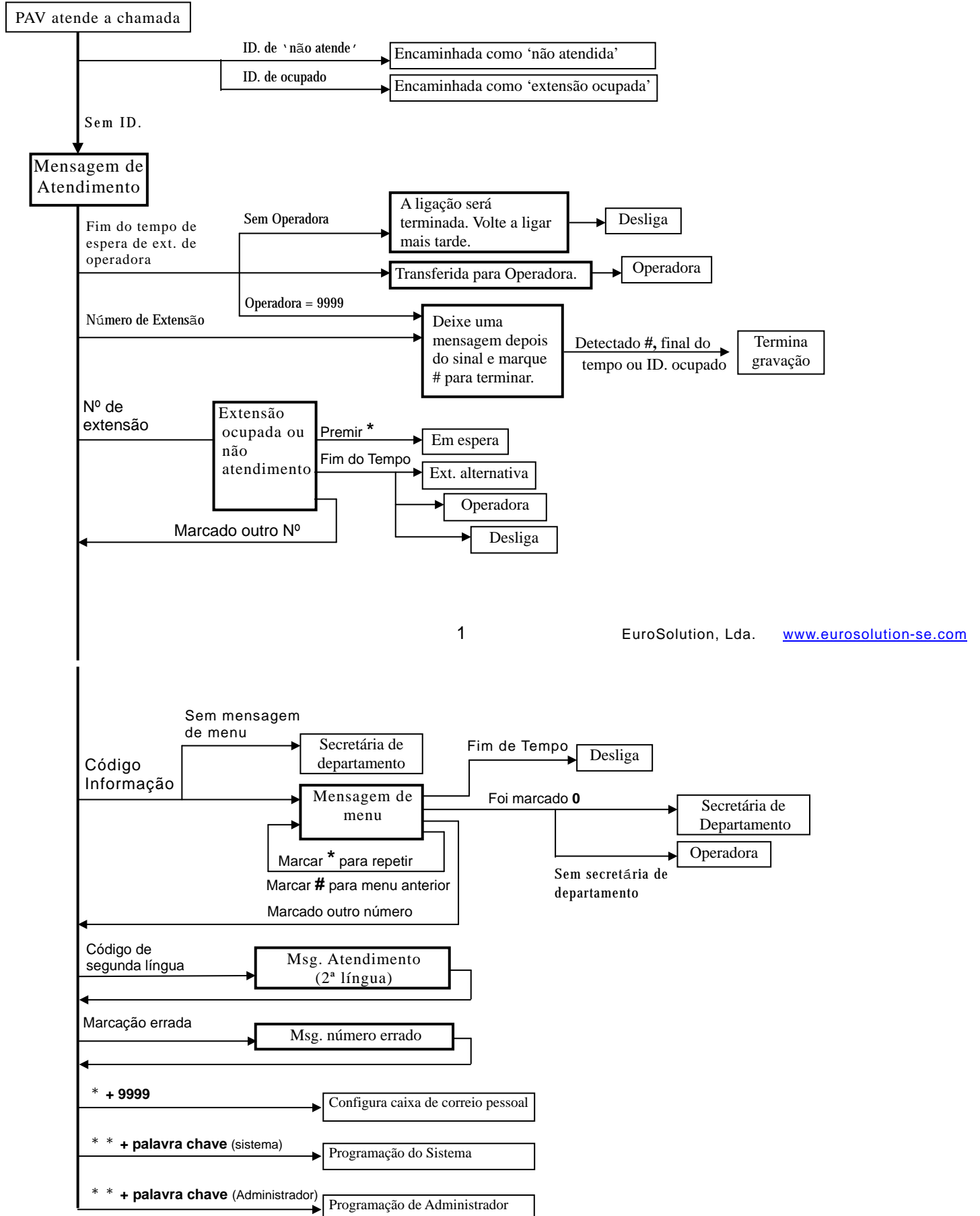
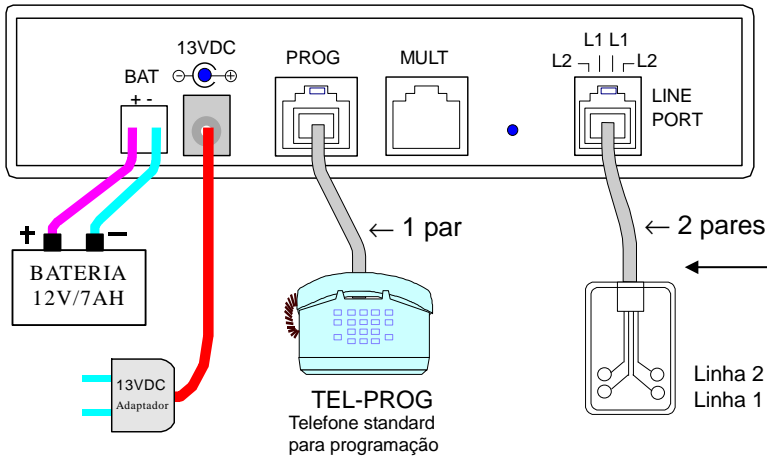
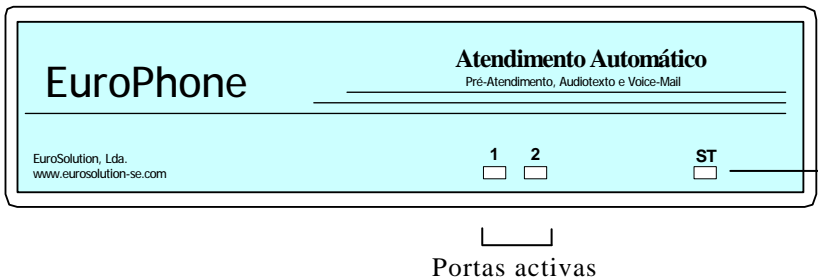


Diagrama de ligações – PAV2004 PAV2008



Os 2 pares possuem as seguintes cores:
Vermelho- Verde para linha 1
Amarelo- Preto para a linha 2



O painel frontal e traseiro podem diferir do representado na figura.

Led informativo ST (Status)

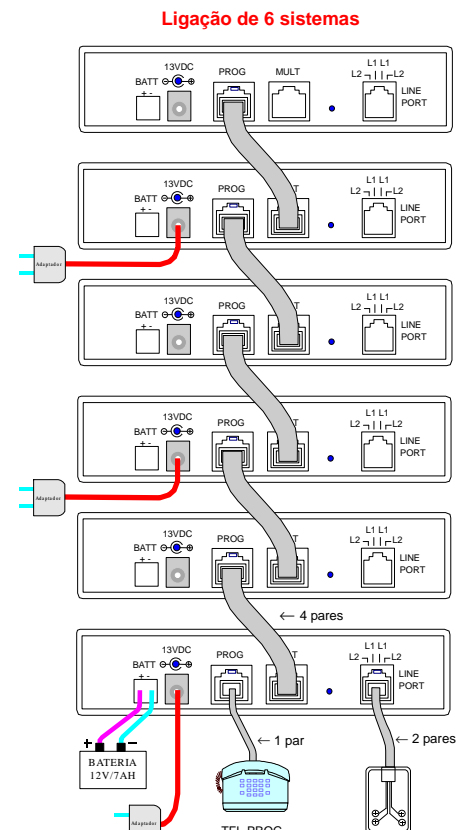
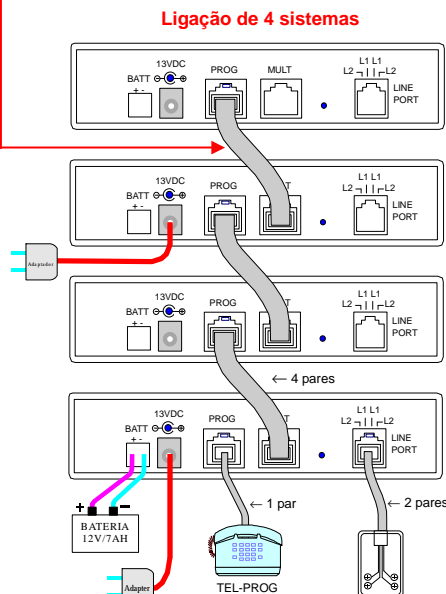
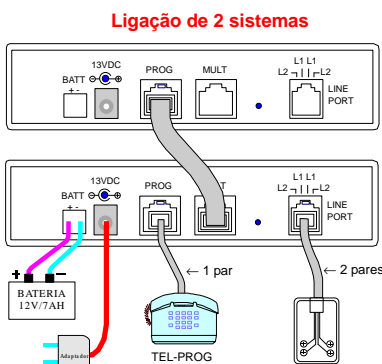
1. Durante horário de funcionamento: pisca ao ritmo de 0,5s ON/ 0,5s OFF
2. Fora do horário de funcionamento e durante período de descanso: pisca ao ritmo de 1.5s ON/ 0.5s OFF
3. Outra informação:
 - A. Tensão de alimentação abaixo de 10 V (baixa intensidade)
 - B. Tensão de alimentação acima de 24V (alta intensidade)
 - C. Apagado: Sistema desligado

Diagrama de ligações

- Depois de verificar os dados de programação e as mensagens de voz utilize SYS_1_99_* ou ADM_2_1_99_* para enviar os dados através do cabo de 4 pares 'MULT - PROG' para as restantes unidades.

O cabo de 4 pares 'MULT-PROG' permite:

1. Transmissão de dados
2. Alimentação global.
 - O alimentador (adaptador) de 500mA apenas pode alimentar 2 unidades PAV.
 - A bateria permite alimentar até 6 unidades de PAV em simultâneo.



Procedimentos de Instalação

- 1. Planeamento** Verificar o plano de numeração da central telefónica, obter as instruções do telefone standard que irá usar na programação e preencher a folha de 'Informação de Utilizador'. Se tiver alguma dúvida consulte a página 13 a 26 para Exemplos de Programação.
- 2. Instalação** Siga o diagrama de ligações para efectuar a ligação das portas em uso (L1 e L2 no conector LINE-PORT) assim como da alimentação (VDC) e bateria (BAT). Verifique os leds 1 e 2 pois no arranque do sistema serão activados indicando o correcto funcionamento das portas instaladas. Depois disso voltarão ao estado normal (apagados quando porta livre e activo quando portas ocupada). Ligue o cabo de interligação entre sistemas (MULT) se o desejar usar.
- 3. Acesso à programação** **Local:** Ligue um telefone standard ao conector TEL-PROG no painel traseiro do PAV. Quando levantar o auscultador ouvirá a mensagem 'Bem vindo ao modo de programação de Sistema'. **Remota:** Marque o número do PAV desde o exterior, ou da rede interna. Marque a **Palavra Chave** * * 0 # 0 # e ouvirá a mensagem 'Bem vindo ao modo de programação de Sistema'.
- 4. Programação** Permite a 'Programação de Sistema' e a 'Programação de Administrador' descrita nas páginas 7 a 10 para : (1) gravar mensagens (2) programar os dados recolhidos na folha de 'Informação de utilizador' (3) definir hora do sistema. Marque (desde o exterior ou rede interna) para a primeira unidade (se várias instaladas) do PAV, marque uma extensão ocupada, inexistente e uma extensão livre (mas não atenda) e repita 3 vezes para auto-configurar os parâmetros de detecção de tom de ocupado, erro, chamar, *flash*, etc. Consulte o documento 'PAV – Auto-Configuração e configurações básicas'. Se tiver algum problema consulte a página 27- diagnóstico.
- 5. Saída de Programação** Durante o menu de programação marque # para sair e voltar à mensagem de atendimento.
- 6. Teste** Efectue chamadas para o PAV simulando um caso real e verifique o seu correcto e adequado funcionamento. Se necessário volte ao modo de programação para corrigir / alterar os valores de programação.
- 7. Copiar para** Utilize SYS_1_99_* ou ADM_2_1_99_* para copiar todos os dados para as restantes unidades. Note que até ao momento todos os dados de programação introduzidos, assim como as mensagens de voz gravadas estão apenas na primeira unidade (aonde possui ligado o telefone TEL-PROG).
- 8. Final** Entregue o 'Guia de Administrador' ao administrador do sistema e explique-lhe em traços gerais como pode definir o horário de funcionamento, hora de fecho, modo de funcionamento automático, gravação do anúncio temporário, etc.

n Definições do PABX (1) Defina o código de identificação (2) os toques para chamadas de entrada no PAV e o grupo de extensões.

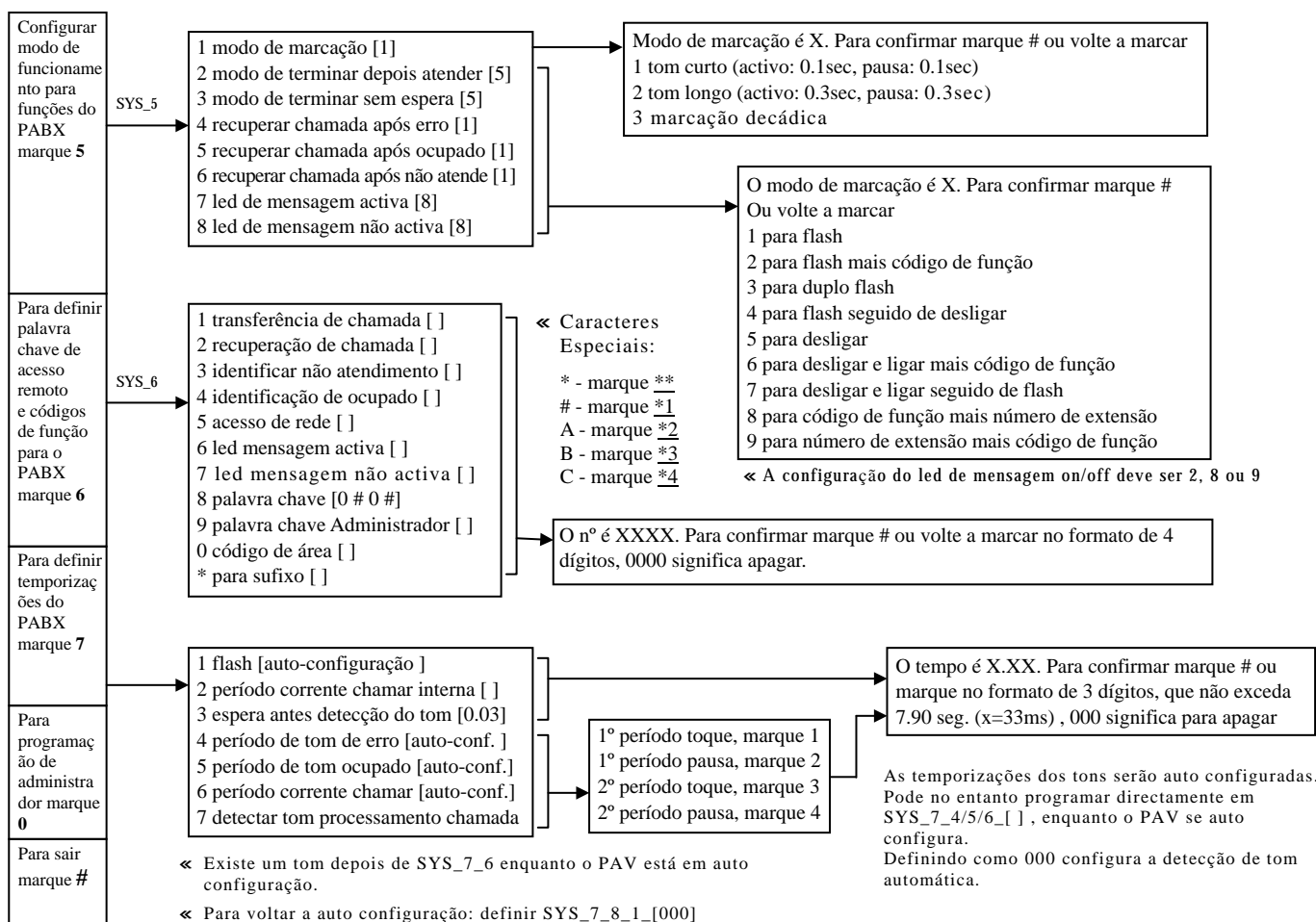
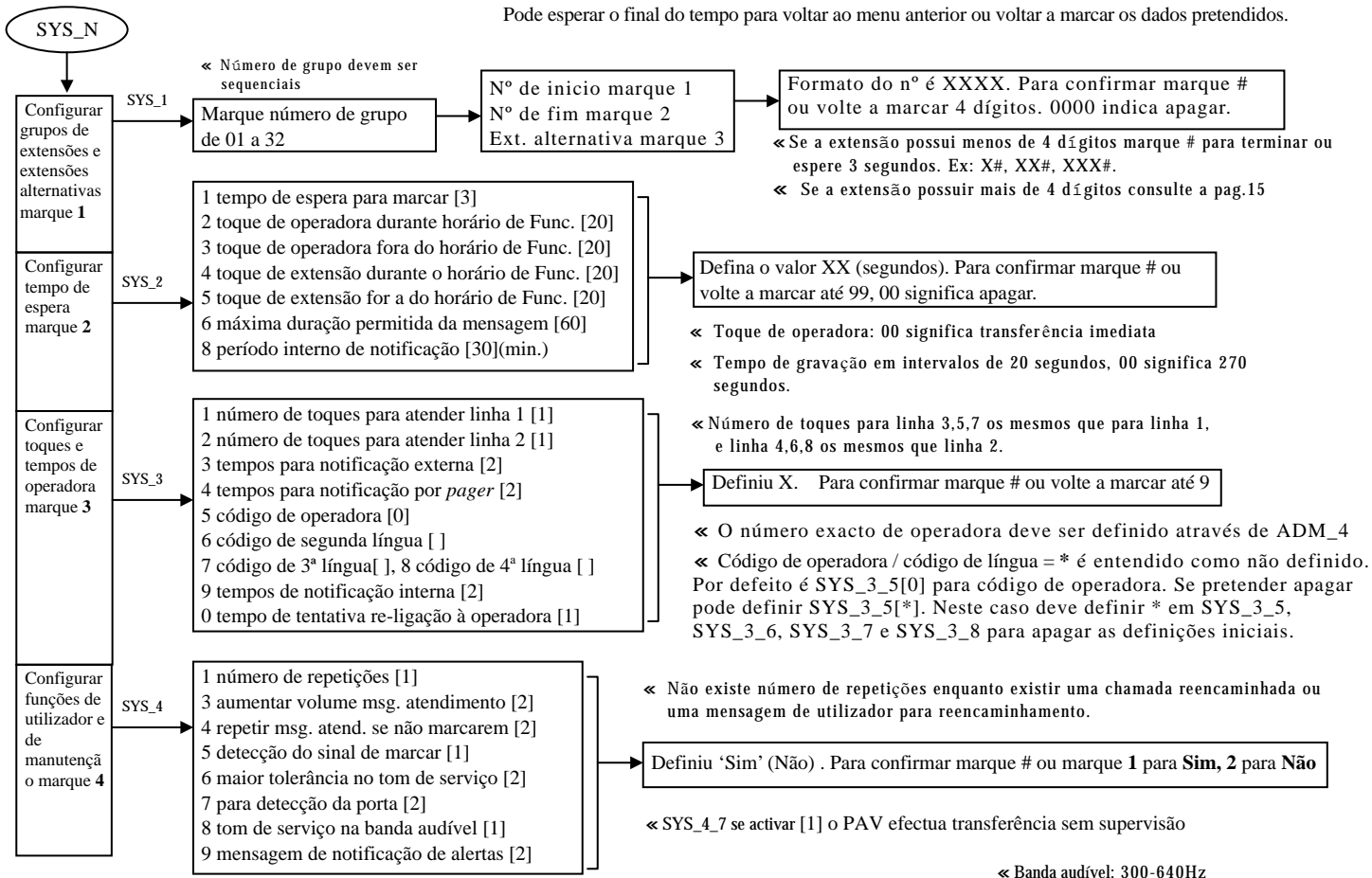
n Nota

- Marque # para confirmar que os dados foram introduzidos correctamente. Se não quiser validar os dados introduzidos não marque #. Espere 3 segundos antes de voltar ao menu e efectuar nova selecção.
- Quando a extensão do Menu Informativo possui menos de 4 dígitos, espere 3 segundos ou marque # para completar a entrada de dados. ex. X#, XX#, XXX#.
- Para caracteres especiais marque: * marque **, # marque *1, A marque *2, B marque *3, C marque *4.

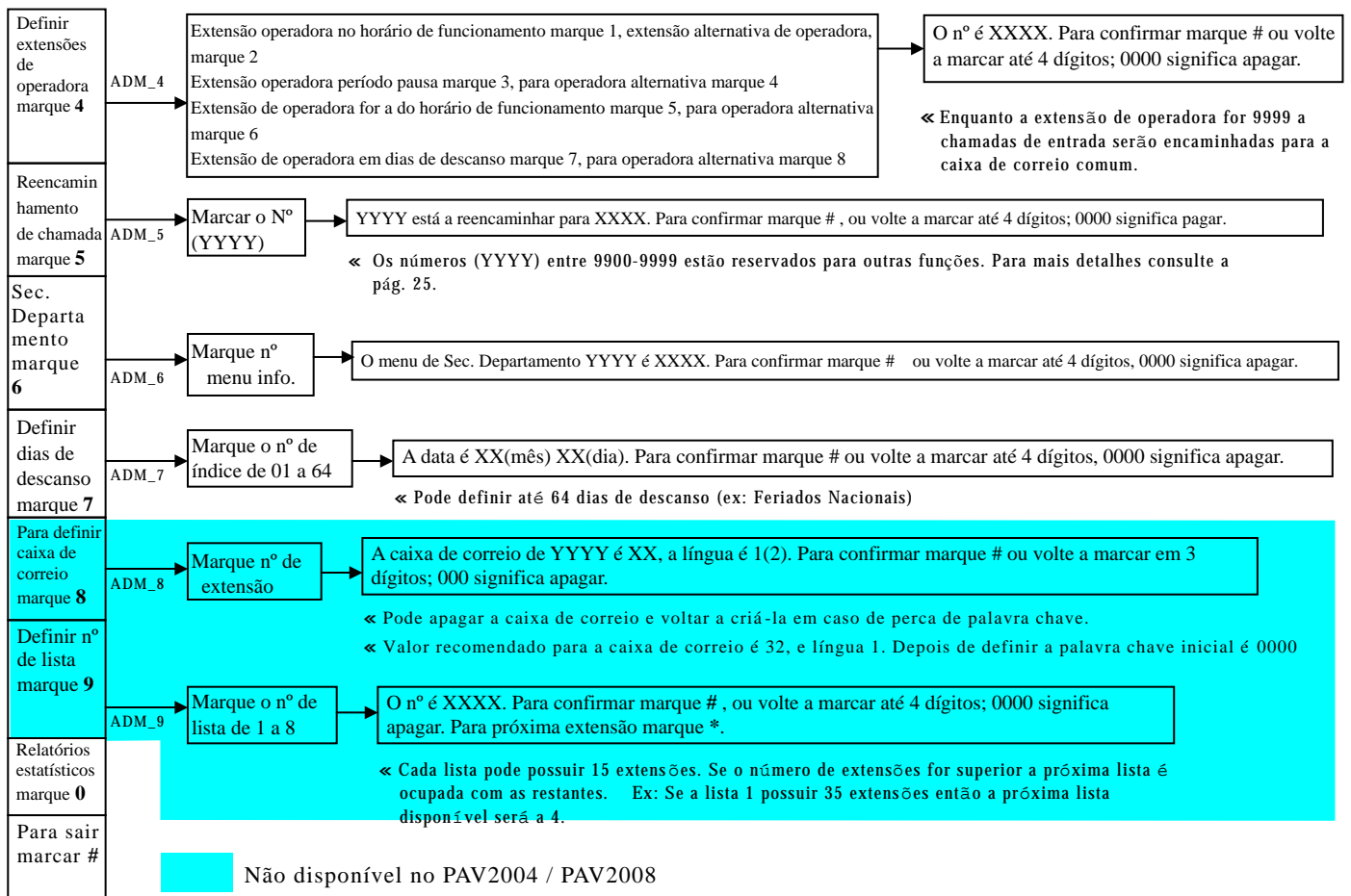
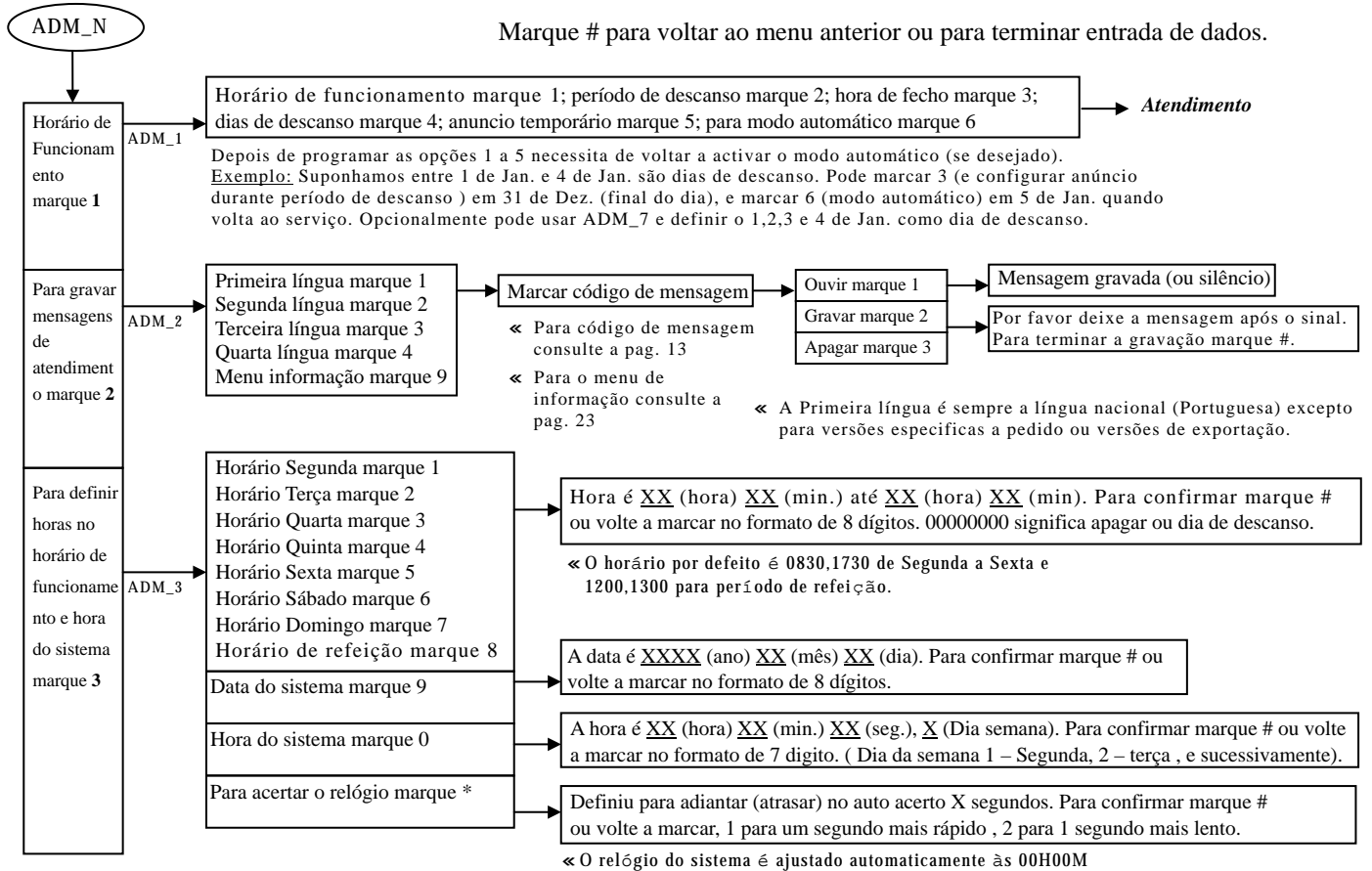
n Para efectuar uma reinstalação , os comandos seguintes permitem apagar os já definidos.

Programação	Descrição
SYS_1_00_0	São carregadas as definições por defeito. Todos os números de operadora e dias de descanso são apagados.
SYS_7_8_1_000 (após mensagem de voz)_#	Para apagar a configuração de detecção de tons e voltar a auto configuração.
ADM_2_1_00 (após mensagem de voz)_0	Apagar todas as mensagens gravadas pelo utilizador
ADM_2_9_0000 (após mensagem de voz)_0	Para apagar todas as mensagens dos Menus de Informação
ADM_5_0000_0000 (após mensagem de voz)_#	Para apagar todos os reencaminhamentos
ADM_6_0000_0000 (após mensagem de voz)_#	Para apagar todos os menus de secretariado de departamento

Nota: Quando indicado 'após mensagem de voz' deve ouvir a mensagem na sua totalidade e posteriormente marcar o dígito indicado.

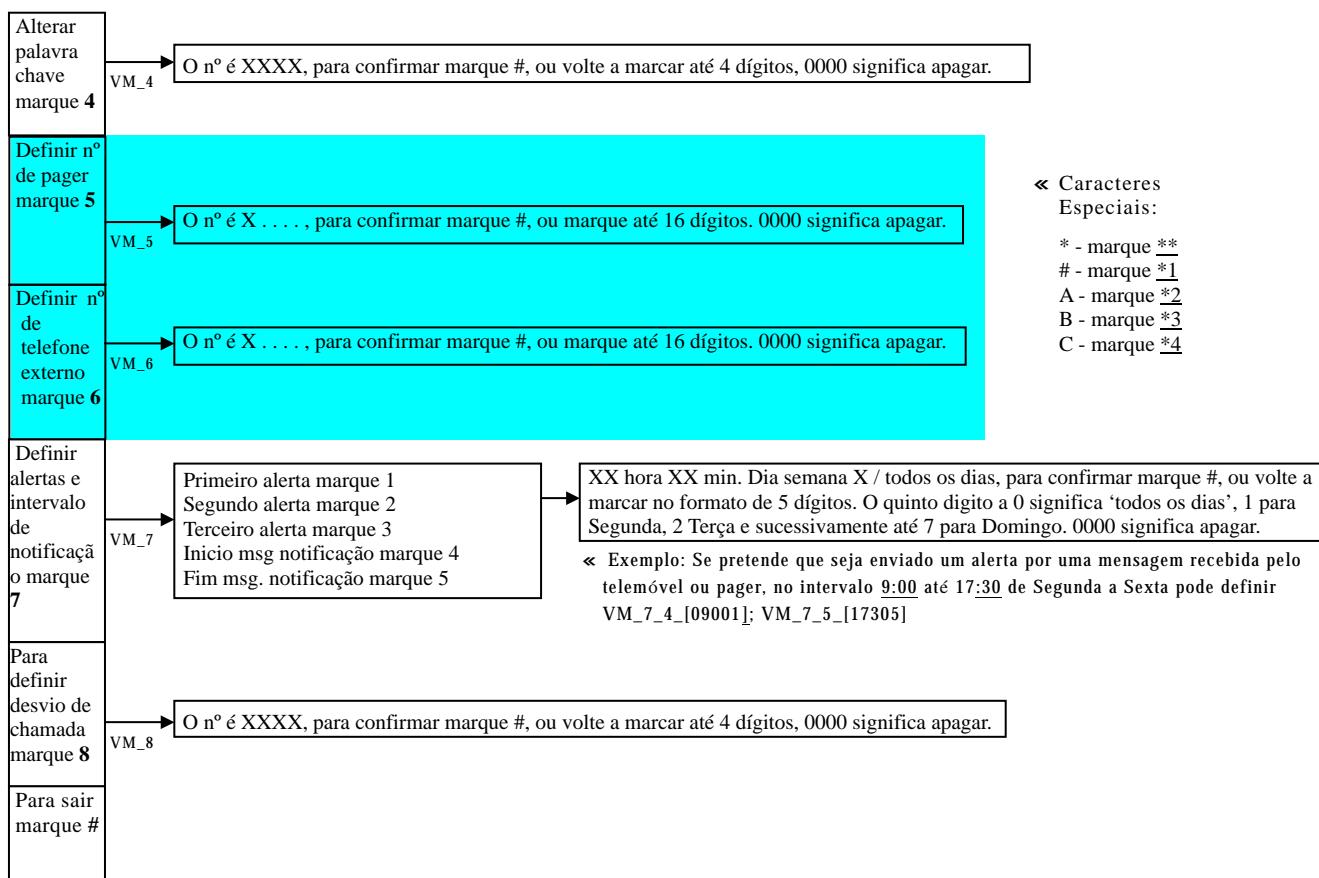
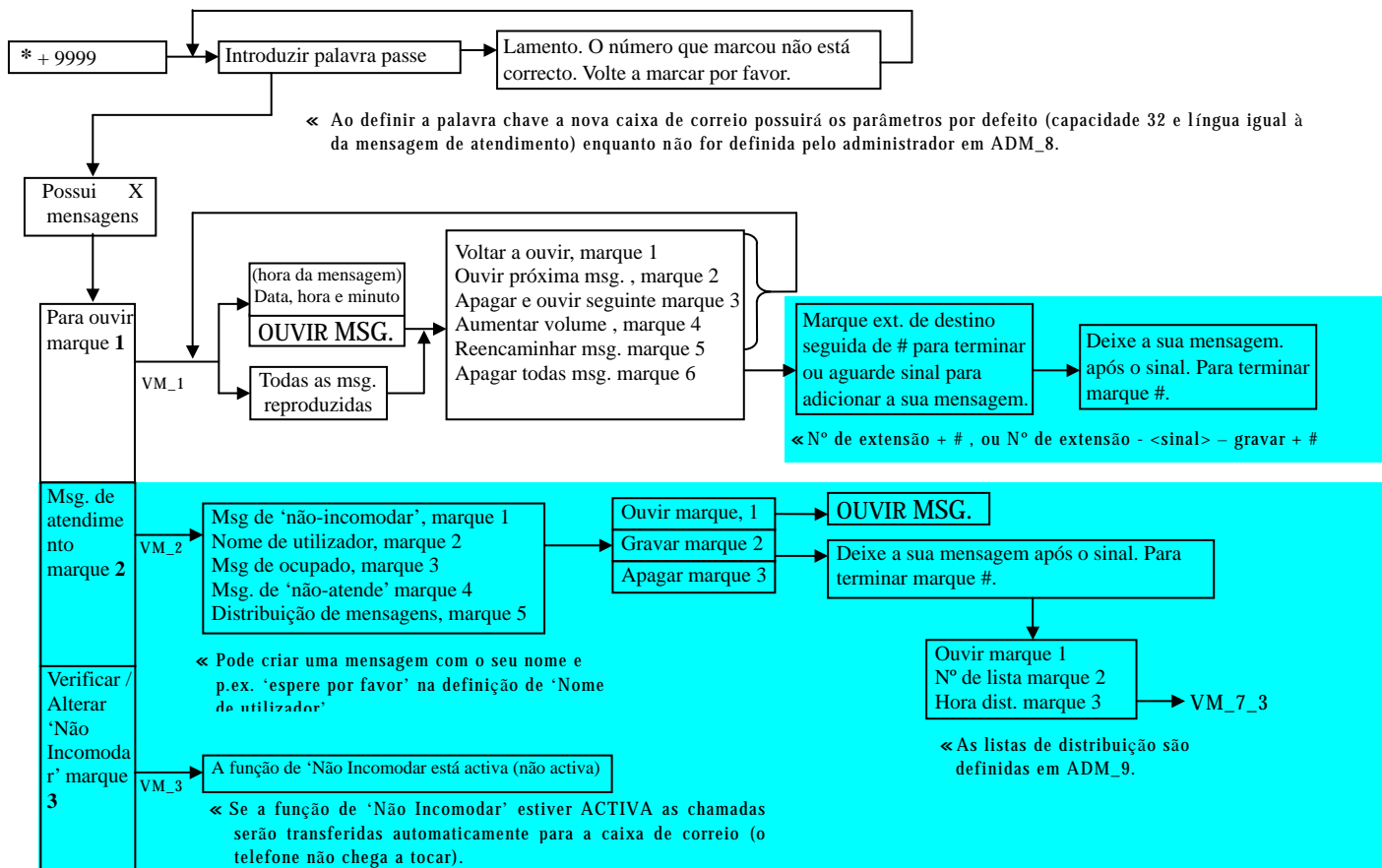


Programação de Administrador



Programação de Caixa de Correio

Marque # para voltar ao menu anterior ou para terminar entrada de dados.



Gravação de mensagens

- Para gravar / ouvir / apagar mensagens, marque 2 no menu principal de Administrador e siga as instruções.

Exemplo 1: Para gravar mensagem de atendimento durante o horário de funcionamento na língua 1 (nacional).

Marque 1 para seleccionar a língua 1 → marque o código de mensagem 01 → marque 2 para gravar → espere o sinal → grave a mensagem → termine com # .

Exemplo 2: Para gravar mensagem de atendimento durante o horário de funcionamento na língua 1 (nacional).

Marque 2 para seleccionar a Segunda língua → marque o código de mensagem 01 → marque 2 para gravar → espere sinal → grave a mensagem → termine com #.

Adicionalmente o “Código de Língua SYS_3_6_[]” para a segunda língua deve ser definido de modo que o chamador possa seleccionar a segunda língua marcando o código de língua indicado durante a mensagem ouvida (na língua 1 - nacional).

- Para alterar a mensagem basta gravar novamente sem necessidade de apagar a mensagem anterior. Se a mensagem for simplesmente apagada o PAV reproduzirá a mensagem pré-definida.
- A mensagem pré-definida para a língua 1 (nacional) pode ser gravada noutras línguas. As mensagens constantes da tabela abaixo podem ser (re)gravadas em qualquer momento.

Cod.	Descrição Mensagem	Mensagem pré-definida
01	Atendimento durante horário funcionamento	Por favor marque o número da extensão pretendida, ou espere para falar com a Operadora.
02	Atendimento durante período de refeição	Estamos em período de refeição. Por favor marque o número da extensão pretendida.
03	Atendimento fora do horário de funcionamento	Estamos encerrados. Por favor marque o número da extensão pretendida, ou espere para falar com a Operadora
04	Atendimento durante dias de descanso	Estamos encerrados, Por favor marque o número da extensão pretendida
05	Transferência de chamada	a. Espere um momento! b. Espere um momento para falar com a Operadora
08	Operadora ocupada no horário de funcionamento	a. Lamento, a operadora está de momento ocupada.. Por favor marque asterisco para continuar em espera, ou marque outro número de extensão.
11	Operadora ocupada fora do horário funcionamento	
06	Extensão ‘não atende’ no horário de funcionamento	a. Lamento. A extensão está de momento ocupada.. Por favor marque asterisco para continuar em espera ou espere para falar com a Operadora
07	Extensão ‘ocupada’ no horário de funcionamento	
09	Extensão ‘não atende’ fora horário funcionamento	b. Lamento, a extensão está de momento ocupada (a chamada não foi atendida). Por favor marque asterisco para continuar em espera, ou marque outro número de extensão. (nota: A gravação efectuada pelo utilizador para horário de funcionamento podem ser usados para dentro e fora do horário de funcionamento).
10	Extensão ‘ocupada’ fora horário de funcionamento	

18	Nº marcado errado durante hor. de funcionamento	a. Lamento, número que marcou está errado, por favor verifique e volte a marcar o número da extensão pretendida.
19	Nº marcado errado fora do hor. de funcionamento	b. Lamento o número que marcou XXXX não pode ser identificado, por favor verifique e volte a marcar o número da extensão pretendida..
20	Desligar	A ligação será terminada. Por favor volte a ligar mais tarde. Obrigado.
21	Após menu informativo	Para repetir marque * , para o menu anterior marque # , ou marque 0 para falar com a operadora.
22	Notificação	Olá! Existem novas mensagens na sua caixa de correio. Para ouvir introduza a sua palavra chave.
23	Anúncio temporário	
24	Gravar mensagem	Por favor deixe a mensagem após o sinal. Para terminar a gravação marque #.
25	Fim de mensagem	Todas as mensagens foram reproduzidas.
26	Número marcado errado	Lamento o número que marcou não está correcto. Por favor volte a marcar.
27	Confirmar gravação	Para ouvir as suas mensagens marque 1, para voltar a gravar marque 2, para terminar marque 3
28	Introduzir palavra chave	Por favor marque a palavra chave
29	Menu principal do utilizador (caixa de correio)	Para ouvir as msgs. marque 1, para gravar msg. atendimento ... marque 2, para modo ‘não incomodar’ marque 3, ...
30	Ouvir mensagem	Para voltar a ouvir marque 1, para ouvir próxima msg. marque 2, para apagar a msg. e ouvir a seguinte marque 3, para aumentar o volume marque 4, para reencaminhar a msg. marque 5, para apagar todas as msg. marque 6
31	Mensagens de atendimento	Para mensagem de ‘não incomodar’ marque 1, para nome de utilizador marque 2, distribuição de msg. marque 5
32	Desvio para Caixa correio em ‘Não Incomodar’	A função de ‘não-incomodar’ está activada.
33	Cancelar o ‘não incomodar’	A função de ‘não-incomodar’ está desactivada.
34	Reencaminhar mensagem	Por favor marque a extensão das extensões de destino. No final marque # para completar a selecção ou aguarde pelo sinal para adicionar a sua mensagem.
35	Alertas (versão standard – não hoteleira)	Para primeira alerta, marque 1, para segundo alerta marque 2, para hora de distribuição marque 3, para hora de início de mensagem de notificação marque 4, para hora de fim de mensagem de notificação marque 5.
36	Mensagem de Aviso	Foi atingida a hora do aviso que solicitou.
37	Ouvir / gravar / apagar	Para ouvir marque 1, para gravar marque 2, para apagar marque 3
38	Não existem mensagens	Não existem mensagens na caixa de correio.
39	Caixa de correio cheia	Lamento, a caixa de correio está cheia.

Grupos de extensões

- Os grupos de extensões é usado para definir o intervalo de número de extensões que originarão a mensagem de 'Identificação falhada' quando for marcada desde o exterior. (mensagem : Lamento o número que marcou não pode ser identificado. Por favor verifique e volte a marcar).
- As extensões definidas num grupo deverão ser sucessivas.
- Programar ADM5_[YYYY]_[9000] pode ser usado para definir o número YYYY como um número não atribuído. Assim quando o chamador marca YYYY, será reproduzida a mensagem de "Identificação falhada" (mensagem 18 ou 19).
- Habitualmente o plano de numeração dos PABX possuem um dos tipos (ou vários) abaixo indicados:

	Nº de dígitos da extensão	Programação
1	Até 4 dígitos inclusive	Introduzir directamente o número da extensão
2	Mais de 4 dígitos, mas alguns dígitos no final são idênticos ; não podem ser excedidos os 4 dígitos com o prefixo excluído.	Deve ser definido o 'código de área' como o prefixo em SYS_6_0_[] O código de deve ser excluído quando for introduzido o numero de extensão, número de operadora, números de reencaminhamento, etc..
3	Mais de 4 dígitos, mas alguns dígitos no final são idênticos; excede os 4 dígitos com o prefixo excluído.	Defina a dimensão do número da extensão pelo prefixo (sem função de caixa de correio) : Número de inicio = 0 0 N N Número de fim = 0 X Y Z NN: Prefixo para este grupo de extensões.
4	Mais de 4 dígitos, mas alguns dígitos no final são diferentes;	X= dimensão do número de extensão para este grupo, X= 0 significa dimensão variável Y= pausa de 3 segundos depois do digito Y
5	A extensão ou extensões estão noutra PABX (remoto) ligado ao PABX principal (aonde está ligado o PAV).	Z= pausa de 3 segundos novamente após o digito Z, Z= 0 significa transferência sem supervisão (o PAV liberta a chamada logo após transferida) Z=# significa detecção automática

Exemplo 1: O plano de numeração da empresa A está definido para as extensões 100 a 250 e 30 a 39 (quando a extensão está ocupada ou não é atendida, e o chamador não marca um número de extensão, a chamada é transferida para o secretariado de departamento – 100).

Quando as extensões possuem menos de 4 dígitos a programação é a seguinte:

Ø Para o grupo 01, o inicio é 100, e o fim 250: SYS_1_01_1_[100], SYS_1_01_2_[250]

Ø Para o grupo 02 , o inicio é 30, e o fim 39, Sec. de departamento é 100: SYS_1_02_1_[30], SYS_1_02_2_[39], SYS_1_02_3_[100]

Exemplo 2: O plano de numeração da empresa B está definido para as extensões 611000 a 615999, e de 721000~728999. A extensão de operadora é 9 durante o horário de funcionamento , e 611000 fora do horário de funcionamento. A programação é a seguinte:

Ø 611000 a 615999 possuem 2 dígitos iguais no inicio (61) , defina o código de área igual a esses dígitos SYS_6_0_[61]

Ø Depois de suprimido o código de área (61) às extensões 611000 a 615999, defina o número de inicio como 1000 e de fim como 5999 para o grupo 01 - SYS_1_01_1_[1000], SYS_1_01_2_[5999]

Ø A extensão de operadora durante o horário de funcionamento é 9. Como é constituído por um único digito não necessita de suprimir o código de área - ADM_4_1_[9]

Ø A extensão de operadora for a do horário de funcionamento é 611000. Depois de suprimido o código de área (61) - ADM_4_5_[1000]

Ø Para as extensões 721000 a 728999, o prefixo é 72, e dimensão de 6 dígitos, a detecção de tons é iniciada após o 6º digito com 3 segundos de espera - SYS_1_02_1_[0072], SYS_1_02_2_[0606]

Ø As extensões 720000 a 720999 não são utilizadas, defina o prefixo 720 como não identificado - ADM_5_[720]_[9000]

Ø As extensões 729000 a 729999 não são utilizadas, defina o prefixo 729 como não identificado - ADM_5_[729]_[9000]

Números de operadora

- PAV desligará a chamada após a temporização após a mensagem se SYS_3_0_[0] ou não existir número de operadora definido.
- PAV desligará a chamada após temporização depois de mensagem de 'ocupado' ou 'não-atende' se SYS_4_4_[2].
- Se a extensão de atendimento de chamada é definida por ADM_5_[Y]_[X], e se Y é o mesmo que o código de operadora então X é entendido como o número de operadora.
- Se foi definido um código de área então deve-se suprimir o código de área do número de extensão de operadora, excepto para número de extensão de operadora apenas com um dígito.

Exemplos de números de operadora

Dentro Horário		Fora do Horário		Pausa Refeição		Programação
Tempo	Marca 0	Tempo	Marca 0	Tempo	Marca 0	
Para a operadora	Para a operadora	Para a operadora	Para a operadora	Para a operadora	Para a operadora	Ø SYS_3_0_[2]: Rechamada operadora 2 vezes Ø SYS_3_5_[0]: Cód. operadora é 0 Ø ADM_4_1_[100]: Durante horário funcionamento a extensão de operadora é 100 Ø ADM_4_3_[300]: Fora horário funcionamento a extensão de operadora é 300 Ø ADM_4_5_[1000]: Quando encerrado a extensão de operadora é 1000
Para a operadora	Para a operadora	Desliga	Para a operadora	Para a operadora	Para a operadora	Ø SYS_3_0_[2]: Rechamada operadora 2 vezes Ø SYS_3_5_[0]: Cód. operadora é 0 Ø ADM_4_1_[100]: Durante horário funcionamento a extensão de operadora é 100 Ø ADM_4_3_[300]: Fora horário funcionamento a extensão de operadora é 300 Ø ADM_4_5_[0000]: Quando encerrado não existe extensão de operadora Ø ADM_5_[0]_[200]: Durante pausa / encerrado marcar 0 para a extensão 200
Para a operadora	Para a operadora	Desliga	Para a operadora	Desliga	Para a operadora	Ø SYS_3_0_[2]: Rechamada operador 2 vezes Ø SYS_3_5_[0]: Cód. operadora é 0 Ø ADM_4_1_[100]: Durante horário funcionamento a extensão de operadora é 100 Ø ADM_4_3_[0000]: Durante a pausa não existe operadora Ø ADM_4_5_[0000]: Quando encerrado não existe operadora Ø ADM_5_[0]_[200]: Durante pausa / encerrado marcar 0 para a extensão 200

Dentro Horário		Fora do Horário		Pausa Refeição		Programação
Tempo	Marca 0	Tempo	Marca 0	Tempo	Marca 0	
Para a operadora	Para a operadora	Desliga	Desliga	Desliga	Desliga	Ø SYS_3_0_[2]: Rechamada operadora 2 vezes Ø SYS_3_5_[0]: Cód. operadora é 0 Ø ADM_4_1_[9]: Durante horário funcionamento a extensão de operadora é 9 Ø ADM_4_3_[0000]: Durante a pausa não existe operadora Ø ADM_4_5_[0000]: Quando encerrado não existe operadora
Desliga	Para a operadora	Desliga	Para a operadora	Desliga	Para a operadora	Ø SYS_3_0_[0]: Sem rechamada operadora Ø SYS_3_5_[0]: Cód. Operadora é 0 Ø ADM_4_1_[100]: Durante horário funcionamento a extensão de operadora é 100 Ø ADM_4_3_[300]: Fora horário funcionamento a extensão de operadora é 300 Ø ADM_4_5_[200]: Quando encerrado a extensão de operadora é 200
Desliga	Para a operadora	Desliga	Desliga	Desliga	Para a operadora	Ø SYS_3_0_[0]: Sem rechamada operadora Ø SYS_3_5_[0]: Cód. Operadora é 0 Ø ADM_4_1_[100]: Durante horário funcionamento a extensão de operadora é 100 Ø ADM_4_3_[300]: Fora horário funcionamento a extensão de operadora é 300 Ø ADM_4_5_[0000]: Quando encerrado não existe operadora
Desliga	Para a operadora	Desliga	Desliga	Desliga	Desliga	Ø SYS_3_0_[0]: Sem rechamada operadora Ø SYS_3_5_[0]: Cód. Operadora é 0 Ø ADM_4_1_[100]: Durante horário funcionamento a extensão de operadora é 100 Ø ADM_4_3_[0000]: Fora do Horário de Funcionamento não existe operadora Ø ADM_4_5_[0000]: Quando encerrado não existe operadora.
Desliga	Desliga	Desliga	Desliga	Desliga	Desliga	Ø SYS_3_5_[*]: Não existe código de operadora Ø ADM_4_1_[0000]: Não existe operadora durante o horário de funcionamento Ø ADM_4_3_[0000]: Não existe operadora fora do horário de funcionamento Ø ADM_4_5_[0000]: Quando encerrado não existe operadora

Código de Identificação

- Depois de atender uma chamada de entrada o PAV espera do PABX o código de identificação (ID) de modo a reproduzir a mensagem adequada em função do sinal recebido.

Código (ID) recebido pelo PAV	Msg. reproduzida	Nota
Não foi reconhecido qualquer sinal	Atendimento	
Código de 'não atende': Prefixo + outros dígitos + número da extensão	'não atende'	Para definir transferência sem supervisão : SYS_2_4_[00] , SYS_2_5_[00]
Código de 'ocupado': Prefixo + outros dígitos + número da extensão	'ocupado'	

- Quando o código proveniente do PABX é muito rápido o PAV não consegue detectar o código completo. Para obviar o problema adicione um tempo de espera ao código de identificação.
- Quando o código proveniente do PABX é muito lento seleccione um tempo de espera superior para o código de identificação.

n Tempo de espera do código de identificação

Programação	Descrição
ADM_5_9908_[A] XXX	A: Tempo de espera para o código de identificação; A=0=1 segundo A=1=1.5 segundos A=2=2 segundos

(XXX → refere-se a outras funções – verifique os parâmetros a que se refere e programe adequadamente.)

(ver mais detalhes na pag. 25)

n Definir código de identificação

Item	Programação	Descrição
Não atende	SYS_6_3_[XXYY]	XX= prefixo (se o prefixo é de apenas um dígito introduzir 0 para o segundo dígito) Para caracteres especiais : *- marcar **, #- marcar *1, A- marcar *2, B - marcar *3, C - marcar *4.
Ocupado	SYS_6_4_[XXYY]	YY= os dígitos antes do número da extensão (não é o número da extensão). Se por ex. o PABX envia '*1234789' como código de função quando a extensão '789' está ocupada deve definir SYS_6_4_[**105]. Deste modo indica que o código de função começa com '*1' e possui no total 5 dígitos. YY=99 indica que o PABX responderá com o código de identificação imediatamente depois de receber o número da extensão. Aplica-se apenas ao sinal de ocupado.
Prefixo de 'não-atende' ou 'ocupado'	ADM_5_9924_[XXXX]	XXXX= prefixo de não atende ou ocupado

Exemplo 1: A marca 'A' de PABX envia o seguinte código de identificação quando a extensão está atribuída ao sistema de voice mail:

VOICEMAIL marca uma extensão — PABX envia B6 antes do sinal de chamar, indicando que a extensão marcada está disponível.
— PABX envia B7 antes do sinal de ocupado indicando que a extensão está ocupada.

VOICEMAIL atende uma chamada — PABX envia A4 + número de extensão indicando que a chamada não foi atendida.
— PABX envia A7, indicando que existe uma chamada de entrada (de uma linha de rede).

Para definir SYS_6_3_[A402] — Prefixo de 'não atende' é A4 (os 2 dígitos seguintes não são número de extensão).

Para definir SYS_6_4_[B799] — Prefixo de 'ocupado' é B7 antes de sinal de ocupado.

Exemplo 2: A marca 'B' envia o seguinte código de identificação quando 'não atende' B + XX (Número de Rede) + XXXX (Número de extensão)

Para definir SYS_6_3_[B003] — Prefixo de 'não atende' é B (os 3 dígitos seguintes não são número de extensão).

Exemplo 3: A marca 'C' envia o seguinte código de identificação quando 'não atende' ***3 + XX (Número de Rede) + XXXX (Número de extensão)

Para definir ADM_5_9924_[**] — Prefixo de ID de não atende é '**'

Para definir SYS_6_3_[*307] — Os dígitos seguintes de ID não atende é '*3' (os 7 dígitos seguintes não são número de extensão).

Mensagens de notificação

n Notificação por Led de Mensagem (LM)

	Opções Funcionamento	Procedimento	Notas
1	LM-ON: SYS_5_7_[8] LM-OFF: SYS_5_8_[8]	Código LM-ON → N° Extensão → Sufixo Código LM-OFF → N° Extensão → Sufixo	SYS_6_6_[código LM-ON] SYS_6_7_[código LM-OFF] SYS_6_*_[Sufixo]
2	LM-ON: SYS_5_7_[9] LM-OFF: SYS_5_8_[9]	N° Extensão → código LM-ON → Sufixo N° Extensão → código LM-OFF → Sufixo	
3	LM-ON: SYS_5_7_[0] LM-OFF: SYS_5_8_[0]	De acordo com ADM_5_9930_[XXXX] X: 0= Desligar 1= <i>Flash</i> 2= Número de extensão 3= ADM_5_9931_[1º código de função] 4= ADM_5_9932_[2º código de função]	Exemplo Configurar LM-ON: Levantar auscultador → Flash → * 1 → N° Extensão Ø SYS_5_7_[0] Ø ADM_5_9930_[132]: funcionamento Ø ADM_5_9931_[* 1]: código LM-ON
4	LM-ON: SYS_5_7_[*] LM-OFF: SYS_5_8_[*]	De acordo com ADM_5_9933_[XXXX] X: 0= Desligar 1= <i>Flash</i> 2= Número de extensão 3= ADM_5_9934_[1º código de função] 4= ADM_5_9935_[2º código de função]	Configurar LM-OFF: Levantar auscultador → Flash → # 1 → N° Extensão Ø SYS_5_8_[*] Ø ADM_5_9933_[132] : funcionamento Ø ADM_5_9934_[# 1] : código LM-OFF

n

n **Notificação interna:** Número de tentativas SYS_3_9_[], com tentativas de SYS_2_8_[]

n Opções de notificação

Programação	Descrição
ADM_5_9901_[XXXX]	X: 0= LM-ON, 3= Chamada interna Defeito = 03 (1º LM-ON, 2º Chamada externa)

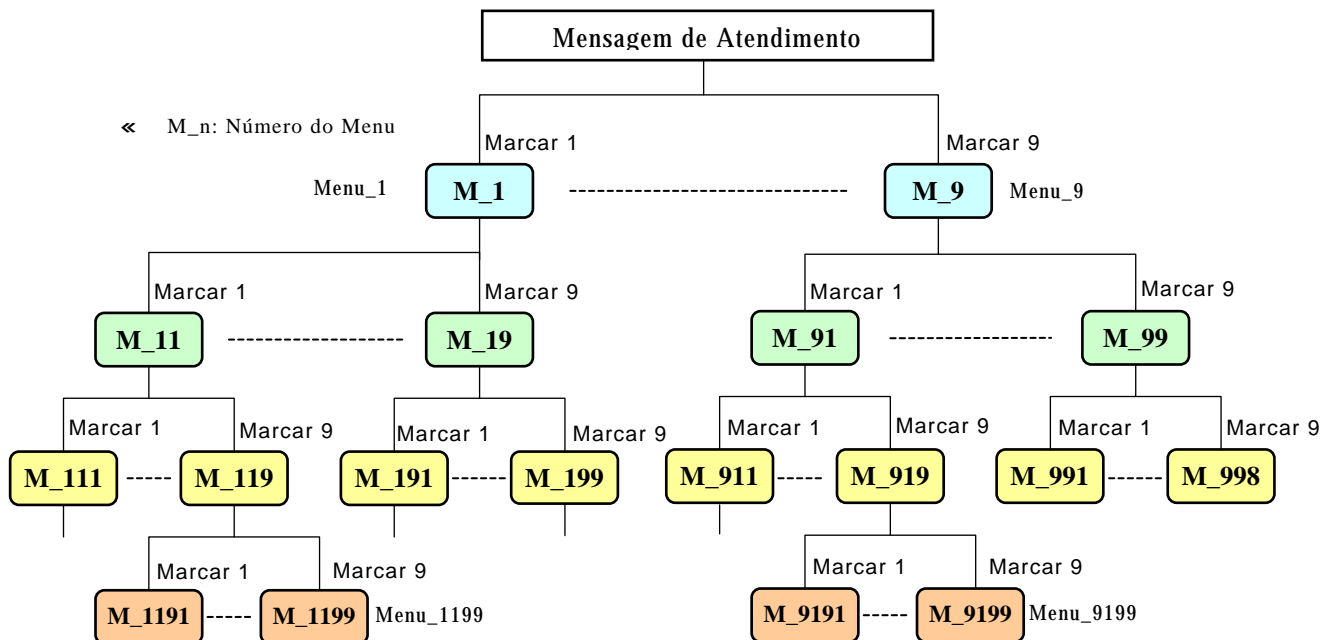
- Na caixa de correio comum (9999), não existem opções de notificação para pager e chamada externa e o número de extensão para chamada interna não é 9999 mas sim definido por VM_8.

n Programação associada

- ADM_5_9909_[]: Código de função para marcação interna (ex: PABX Nitsuko V4)
- SYS_6_5_[]: Dígito(s) de acesso à rede externa

Menus Informativos (Audiotexto)

- PAV possui 4 níveis de atendimento e um máximo de 256 menus (PAV2004 possui apenas 9 menus). Um número de extensão para a 'Secretária de Departamento' pode ser atribuído a cada secção do menu.
- Durante (ou depois) da mensagem do menu informativo marcar * para repetir, ou # para o menu anterior. Se marcar 0 será transferida para a secretária do departamento referente a este menu (se não estiver definida será transferida para a operadora). Se marcar 1 a 9 seleccionará o próximo nível ou a secretária de departamento (se não existir o número marcado), pode marcar uma extensão se não existir mensagem e secretária de departamento atribuída.
- O número do menu é o número marcado durante a mensagem de atendimento conforme indicado na figura abaixo.

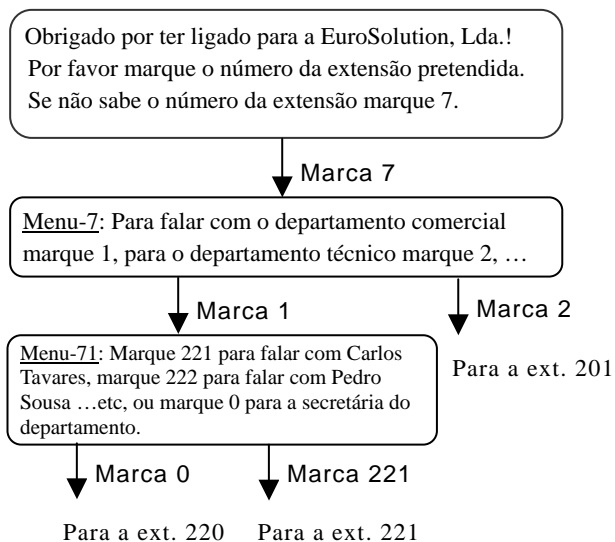


- Após reproduzir a mensagem de menu o PAV reproduz mensagem "após menu informativo" (código 21).

A língua será definida por ADM_5_991[Y]_[X]; Y= primeiro dígito do número de menu

Língua X: 1= Primeira língua (nacional), 2= Segunda língua, 3= Terceira língua, 4= Quarta língua.

Exemplo: Pedido de número de extensão



Programação:

- Ø ADM_5_991[7]_[1]: Tipo de língua para o menu 7 / menu-71
- Ø ADM_2_9_[7]_[2]: para gravar mensagem do menu 7
- Ø ADM_2_9_[71]_[2]: para gravar mensagem do menu 71
- Ø ADM_6_[71]_[220]: para definir Sec. de departamento do menu 71
- Ø ADM_6_[72]_[201]: para definir Sec. de departamento do menu 72
- Ø Menu-712 sem secretária de departamento e mensagem de voz

Outras Funções

Programação	Descrição
ADM_5_9901_[XXXX]	Ver 'mensagem de notificação' na pág. 22
ADM_5_9904_[AB]	A é um dos dígitos 1~9 para auto deslocamento de menus (menu 'X' a menu 'AX') durante a pausa de refeição. Se A=0 indica para apagar. B é um dos dígitos 1~9 para o caminho de menus (menu 'X' a menu 'BX') fora do horário de funcionamento. Se A=0 indica para apagar. Exemplo: Para definir ADM_5_9904_[78] para caminho do menu informativo da seguinte forma: Durante horário de funcionamento se o chamador marca 1 o caminho será do atendimento para o 'menu 1' Durante a pausa de refeição se o chamador marca 1 o caminho será do atendimento para o 'menu 71' Fora do horário de funcionamento se o chamador marca 1 o caminho será do atendimento para o 'menu 81'.
ADM_5_9907_[XXXX]	Código de Captura de Chamada Se este código for introduzido o PAV coloca a chamada em 'transferência sem supervisão'. Quando terminar o tempo definido para captura de chamada (SYS_2_7_[XX]), o PAV recupera a chamada não atendida pelo processo SYS_5_9_[X]. Programação relacionada: SYS_2_2_[00], SYS_2_3_[00], SYS_2_4_[00], SYS_2_5_[00],
ADM_5_9908_[ABCD]	A: Tempo de espera para código de identificação (ID). Para mais detalhes ver pág. 19 B: Para aumentar (em dB) a sensibilidade do detector de tons nas extensões. C: Para aumentar (em dB) a sensibilidade do detector de tons nas linhas d de rede. 0=0db (por defeito) 1=2db 2=4db 3=6db 4=8db 5=10db 6=12db 7=14db

ADM_5_9909_[XXXX]	Código de função para marcação interna; Alguns PABX (ex: V4) obrigam o utilizador a digitar um código de função antes de marcar o número de extensão. Isto é usado pelo PAV para notificar as extensões com mensagens.
ADM_5_991[Y]_[X]	Tipo de língua para mensagem "após menu informativo", ver menus informativos na pág. 24. Y – Primeiro dígito do Menu Informativo (1 a 9), X – código de língua (1 a 4)
ADM_5_[YYYY]_9000	Para definir um numero de extensão como não atribuído.
ADM_5_[Y]_9999	Y é o código de caixa de correio. O chamador pode marcar o código de caixa de correio (comum) para deixar mensagem.
ADM_0_[X]	Relatório estatístico de chamadas X: 1= Chamadas de Entrada 2= Menu Informativo 3= Extensão ocupada 4= Extensão 'não-atende' 5= Operadora ocupada.
ADM_2_1_99_*	Para enviar os dados de programação (dados e voz) para as outras unidades de PAV ligadas – administrador.
SYS_1_99_*	Para enviar os dados de programação (dados e voz) para as outras unidades de PAV ligadas – utilizador.
SYS_2_7_[XX]	XX: Tempo de tocar para captura de chamada O tempo deve ser reduzido e mais pequeno que o tempo definido pelo PABX de modo a evitar captura de chamada não pretendidas.
SYS_5_9_[X]	Modo de operação para captura de chamada X: 8= Código de captura→número de extensão (por defeito), 2= Flash→ Código captura →número de extensão
SYS_4_9_[X]	X: 1= aviso com notificação de mensagem, 2= aviso sem notificação de mensagem (por defeito)
SYS_4_0_[X]	X: 1= Compressão do silêncio (defeito), 2= Sem compressão do silêncio.
SYS_9	Indica a versão do PAV

Diagnóstico

Problema	Causa possível e resolução do mesmo
Por vezes reproduz a mensagem de atendimento da caixa de correio.	<ul style="list-style-type: none"> Existe interferência devido a ruído externo. Se o problema não puder ser resolvido defina 'sem compressão do silêncio' SYS_4_0_[2]". A capacidade de armazenamento de voz reduz cerca de 20%.
O PAV não atende as chamadas.	<ul style="list-style-type: none"> Se o <i>led</i> ST não está a piscar verifique a fonte de alimentação. Verifique as ligações e que a corrente de chamara de entrada está presente e é correcta. PABX colocou a extensão fora de serviço. Defina a detecção automática em SYS_4_7_[2]
O PAV atende após 2 ou 3 toques da corrente de chamar	<ul style="list-style-type: none"> Esta situação é normal. Defina o número de toques de atendimento em SYS_3_1_[0] para atendimento mais rápido.
A conversão não está disponível de imediato logo após o 'chamado' atender.	<ul style="list-style-type: none"> Esta situação é normal quando o PAV está em espera. Defina o código de captura de chamada ou código de informação para permitir a 'transferência sem supervisão'. O PAV ainda não terminou a auto-configuração. Marque 3 vezes para uma extensão ocupada e para um extensão livre (sem atender a chamada).
O PAV indica que o número marcado é errado quando na verdade a extensão está ocupada e vice versa.	<ul style="list-style-type: none"> Devem ser trocados os parâmetros definidos para 'tom de erro' e 'tom de ocupado'.
O PAV reproduz a mensagem ' Espere, por favor' cada 4 segundos e a chamada não está em espera.	<ul style="list-style-type: none"> O tempo de <i>flash</i> é muito reduzido. SYS_7_1_[] O detector de tons (DTMF) do PABX não é adequado. i
O PAV reproduz a mensagem ' Espere, por favor' cada 4 segundos e a chamada está em espera.	<ul style="list-style-type: none"> O sinal de marcar do PABX Dial está fora da frequência de detecção (300 – 640 Hz), deve ser definido para não detectar a frequência. SYS_4_8_[2] O detector de tons (DTMF) do PABX não é adequado. i
Depois de reproduzida a mensagem de 'Espere por favor' a chamada é desligada.	<ul style="list-style-type: none"> O tempo de <i>flash</i> definido no PAV é muito grande. Quando o tempo de <i>flash</i> é menos que 130ms o PAV não efectua auto configuração pelo que deve ser programado manualmente.

O número da extensão esta correcta mas o PAV indica 'número errado' ou 'extensão ocupada'.	<ul style="list-style-type: none"> O modo de marcação não está definido correctamente. SYS_5_1_[] O código de função para transferência de chamada não está definido correctamente. SYS_6_1_[] PABX necessita de tons (DTMF) de maior duração. Definir SYS_5_1_[2] O detector de tons (DTMF) do PABX não é adequado. <i>i</i>
O PAV não indica que a extensão está ocupada ou não atende.	<ul style="list-style-type: none"> Se o tons possuem atraso ou existe um tom aviso antes dos tons esperados deve definir um atraso na detecção de tons. SYS_7_3_[] Se a frequência dos tons está fora da frequência de detecção (300 ~ 640Hz), deve ser definido para não detectar a frequência. SYS_4_8_[2] Se a detecção dos tons é anómala deve ser definido uma tolerância mais ampla para a detecção dos tons. SYS_4_6_[1] OS tons possuem um nível muito baixo. Aumente a sensibilidade de detecção. ADM_5_9908_x[]xx Se tiver uma central do tipo 'key-system' pode a extensão estar definida apenas para chamada de voz. Defina-a para que receba chamadas (e exista corrente de chamar). O código de função é necessário para recuperar a chamada externa, ou o procedimento de recuperar chamada é incorrecto. SYS_6_2_[], SYS_5_5_[], SYS_5_6_[] O <i>flash</i> é muito curto ou muito longo. SYS_7_1_[]
Outros	Coloque um telefone 'mãos-livres' no conector TEL-PROG. Marque # para abandonar programação e voltar ao atendimento. Quando o PAV terminar a reprodução de mensagem (e ficar em silêncio), o procedimento de transferência da linha 1 pode ser monitorizado através do telefone (alta-voz). Este procedimento pode ajudar a determinar algo que esteja errado.

i O receptor de tons (DTMF) no PABX não é adequado. Eis as alternativas possíveis para resolver o problema:

1. Aumente a sensibilidade do receptor de tons (DTMF) no PABX.

2. Defina o PAV para marcação decádica.

3. Distribua as extensões ligadas ao PAV por diferentes placas do PABX. (Por exemplo cada placa SLT do PABX KX-TX possui apenas 2 circuitos de detecção de tons (DTMF).

Dados específicos para PABXs

Pode definir apenas grupos de extensões, número de operadora e horário de funcionamento no PAV para a maior parte dos PABX, mas para alguns PABXs pode necessitar de definir códigos de função e modos de funcionamento conforme descrito abaixo:

PABXs	Modos de funcionamento			Código de função		Outros
LUCENT PROLOGIX	SYS_5_4_[3]	SYS_5_5_[3]	SYS_5_6_[3]			
NAKAYO 64IS/88IS	SYS_5_4_[6]	SYS_5_5_[6]	SYS_5_6_[6]		SYS_6_2_[]	
NEC ADK/NDK	SYS_5_4_[5]	SYS_5_5_[5]	SYS_5_6_[5]			SYS_5_2_[5] SYS_5_3_[4]
Nitsuko UXE-128	SYS_5_4_[4]	SYS_5_5_[4]	SYS_5_6_[4]			
NORSTAR	SYS_5_4_[2]	SYS_5_5_[2]	SYS_5_6_[2]	SYS_6_1_[*70]	SYS_6_2_[2]	SYS_4_5_[2]
Panasonic A	SYS_5_4_[5]	SYS_5_5_[5]	SYS_5_6_[5]			
Panasonic ICX						SYS_4_8_[2]
ROLM CBX9751				SYS_6_1_[*7]	SYS_6_2_[*1]	

Informação do Utilizador 1/2

Empresa:	Tel:	Contacto:	Palavra Chave ADM:	Palavra Chave SYS:
PABX:	Nº de extensões do PAV	/	/	/

Dados principais

Deteção do sinal de marcar SYS_4_5_[]	Modo de marcação SYS_5_1_[₁]]	Flash SYS_7_1_[]
Deteção de frequência SYS_4_8_[₁]]	Libertar após atender SYS_5_2_[₅]]	
Cód. transferência chamada SYS_6_1_[]]	Libertar sem espera SYS_5_3_[₅]]	Espera antes de detectar tom SYS_7_3_[]]
Cód. recuperar chamada SYS_6_2_[]]	Recup. chamada, tom de erro SYS_5_4_[₁]]	Tom de erro, SYS_7_4_ []] []] []] []]
Cód. Id. de 'ocupado' SYS_6_4_[]]	Recup. chamada, tom ocupado SYS_5_5_[₁]]	Tom de ocupado, SYS_7_5_ []] []] []] []]
Cód. Id de 'não atende'. SYS_6_3_[]]	Recup. Chamada, não atende SYS_5_6_[₁]]	Corrente Chamar, SYS_7_6_ []] []] []] []]
Código de LM-ON SYS_6_6_[]]	Definir LM-ON SYS_5_7_[₈]]	Tom para deteção de porta SYS_4_7_[₂]]
Código de LM-OFF SYS_6_7_[]]	Definir LM-OFF SYS_5_8_[₈]]	
Sufixo de LM SYS_6_*_[]]	Modo captura chamada SYS_5_9_[₈]]	
	Código de função intercom ADM_5_9909 []]	ADM_5_9908 []] []] []]

Menus informativos

Nº Menu.	Sec. Depart.	Msg	Nº Menu	Sec. Depart.	Msg

Os dígitos entre parêntesis rectos indicam os valores por defeito
EuroSolution, Lda. www.eurosolution-se.com

3U

Informação do Utilizador 2/2

Horário Func. ADM_3_

	Das / Às
Segunda	/
Terça.	/
Quarta.	/
Quinta.	/
Sexta.	/
Sábado.	/
Domingo	/
P. Refeição	/

ADM_4_

	Extensão de Operadora
Dentro H.F.	1:
	2:
Fora H.F.	1:
	2:
Encerrado	1:
	2:
Dias de Descanso	1:
	2:

Grupos de extensões SYS_1_

Grp	Início	Fim	Alternativa	Grp	Início	Fim	Alternativa
01				21			
02				22			
03				23			
04				24			
05				25			
06				26			
07				27			
08				28			
09				29			
10				30			
11				31			
12				32			
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Código área	SYS_6_0_[]
Cód. Operadora	SYS_3_5_[]
Nº repetições	SYS_4_1_[]

ADM_5_

Número	Reencaminhar

NOTAS	DISTRIBUIDOR
	INSTALADOR



MN1000920E
Ed. 1.2 Jul. 2004