

A T E N D E D O R A U T O M Á T I C O

M O D E L O D R 4

M A N U A L D O U S U Á R I O

V E R S ã O 1

EXOTEC

Índice

ÍNDICE	3
BEM-VINDO !	5
INTRODUÇÃO	5
INSTALAÇÃO	6
ACESSÓRIOS INCLUSOS	6
INSTALAÇÃO FÍSICA.....	6
FINALIZANDO A INSTALAÇÃO.....	6
<i>Programações na Central PABX</i>	6
TESTANDO A INSTALAÇÃO	6
FUNCIONAMENTO	7
TRANSBORDO DE LIGAÇÕES	7
MENU DE OPÇÕES	7
DISCAGEM A RAMAL	8
FILA DE RAMAIS	8
MONITORAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA	9
MENSAGENS DO ATENDEADOR	9
<i>Mensagens de Atendimento</i>	9
MODOS DE OPERAÇÃO	10
DESCRIÇÃO.....	10
MUDANÇA DO MODO DE OPERAÇÃO	10
<i>Mudando o Modo de Operação manualmente</i>	10
MODO PROGRAMAÇÃO	11
MODO PROGRAMAÇÃO – ACESSO E SENHA.....	11
MODO PROGRAMAÇÃO – OPERAÇÃO.....	11
MODO PROGRAMAÇÃO – FILA DE RAMAIS	11
MODO PROGRAMAÇÃO – DESCRIÇÃO DOS COMANDOS	12
• <i>Modelo do PABX</i>	12
• <i>Faixa de Ramais Válidos</i>	12
• <i>Ramais inválidos ou sem acesso direto</i>	13
• <i>Modo de Discagem</i>	13
• <i>Tempo de Flash</i>	13
• <i>Gravação de Mensagens</i>	14
• <i>Apagamento de Mensagens</i>	14
• <i>Mensagem Pré-Saudação</i>	15
• <i>Saudação na Mensagem de Atendimento</i>	15
• <i>Reprodução de "Bip"</i>	16
• <i>Emissão de Mensagens Padrão</i>	16
• <i>Tipo da Fila de Transbordo</i>	17
• <i>Ramais da Fila de Transbordo</i>	17
• <i>Ramal Final de Transbordo</i>	18
• <i>Repetição da Mensagem Principal de Menu ou Submenu</i>	18
• <i>Transbordo de Ligações nos Menus ou Submenus</i>	19
• <i>Tipo de Opção de Menu Principal</i>	19
• <i>Fila de Ramais de Opção de Menu Principal</i>	21
• <i>Discagem a Ramal</i>	22
• <i>Número de Toques (Rings) para Atendimento</i>	23
• <i>Tempo Máximo de Espera pelo Atendimento na Transferência</i>	23
• <i>Tempo de Atraso para Bloqueador DDC</i>	23
• <i>Numeração Variável e outras facilidades</i>	24
• <i>Tempo de Espera pela Discagem</i>	24

• <i>Transferência para Ramal</i>	24
• <i>Configuração de Fábrica</i>	25
• <i>Alteração da Senha do Modo Programação</i>	25
• <i>Código para Ativação Manual dos Modos Expediente e Fora de Expediente</i>	25
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	26
SISTEMA	26
GRAVAÇÃO.....	26
PROGRAMAÇÃO	26
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E ELÉTRICAS	26
TERMO DE GARANTIA	27
ANEXO 1 – RELÓGIO-CALENDÁRIO	28
INTRODUÇÃO	28
CONFIGURAÇÃO.....	28
<i>Horário de Verão</i>	28
<i>Configuração Padrão do Relógio-Calendarário</i>	29
FUNCIONAMENTO	30
<i>Habilitando e Desabilitando o ajuste automático do Modo de Operação</i>	30
PROGRAMAÇÃO DO RELÓGIO-CALENDÁRIO.....	31
• <i>Hora</i>	31
• <i>Data</i>	31
• <i>Horário de Expediente – de Segunda a Sexta-feira</i>	32
• <i>Horário de Expediente – Sábado</i>	32
• <i>Horário de Expediente – Domingo</i>	32
• <i>Horário de Expediente - Especial</i>	33
• <i>Intervalo de Almoço</i>	33
• <i>Feriados</i>	34
• <i>Código de Desativação</i>	34
• <i>Horário de Verão e outros parâmetros – Comando 87</i>	35
ANEXO 2 – SUBMENUS	37
DESCRIÇÃO.....	37
PROGRAMAÇÃO	37
• <i>Mensagem Associada e Início da Numeração</i>	37
• <i>Tipo de Opção de Submenu</i>	38
• <i>Fila de Ramais de Opção de Submenu</i>	40
ANEXO 3 – MODO ANUNCIADOR	41
DESCRIÇÃO.....	41
ATIVACÃO	41
PROGRAMAÇÃO	42

Bem-vindo !

Obrigado por adquirir o Atendedor Automático modelo **DR4** desenvolvido e produzido pela **EXOTEC**. Antes de configurar e instalar o equipamento, leia atentamente as instruções deste manual.

Introdução

O Atendedor Automático **DR4** é um produto desenvolvido com a finalidade de atender e transferir automaticamente chamadas telefônicas recebidas num sistema PABX, minimizando, ou até mesmo eliminando, a necessidade de se ter pessoas dedicadas exclusivamente para essa tarefa.

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

Possui três Modos de Operação distintos que permitem adequar o seu comportamento às situações específicas do estabelecimento onde está instalado, como atendimento durante o expediente normal, horário de almoço, fora de expediente ou eventuais recessos.

O Atendedor Automático **DR4** é compatível com a grande maioria das Centrais PABX do mercado possuindo uma interface simples (Modo Programação) que permite alterar diversos parâmetros da sua configuração e suas características de funcionamento de forma a adequá-lo a cada estabelecimento onde irá operar.

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

As mensagens personalizadas do **DR4** podem ser gravadas e regravadas em campo através do monofone ou em estúdio para uma melhor qualidade. A **EXOTEC** presta o serviço de gravação de mensagens e fornece um novo chip para substituição no atendedor.

O Atendedor Automático **DR4** está disponível em gabinetes monocanal ou múltiplo com capacidade para até 4 canais de atendimento.

Instalação

Acessórios inclusos

Antes de iniciar a instalação física do Atendedor Automático **DR4**, certifique-se que os seguintes acessórios acompanham o atendedor em sua embalagem:

- 1- Conversor CA/CC - Bivolt 110V/220V
- 2- Cabo(s) RJ-11 (um para cada canal)
- 3- Manual do Usuário

Instalação Física

- 1- Fixe o Atendedor Automático **DR4** à parede

O Atendedor Automático **DR4** é comumente fixado em parede através de 2 parafusos muito embora seja possível instalá-lo sobre um móvel ou suporte qualquer.

O Atendedor Automático **DR4** deve ser instalado preferencialmente num local próximo à central PABX a qual estará conectado, sem umidade e longe de fontes de calor.

- 2- Conecte o Atendedor Automático **DR4** ao PABX

A conexão deve ser feita entre o conector RJ-11 do gabinete do Atendedor Automático **DR4** e os terminais de ramal no PABX através do(s) cabo(s) fornecido(s) com o atendedor.

Cada canal de atendimento do Atendedor Automático **DR4** ocupa uma posição de ramal da central PABX.

- 3- Ligue o Atendedor Automático **DR4** à alimentação

Plugue o conversor CA/CC fornecido no conector de alimentação do gabinete do Atendedor Automático **DR4** e ligue o conversor a uma tomada da rede elétrica.

Finalizando a instalação

Após sua instalação física, o Atendedor Automático **DR4** deve ser devidamente configurado para funcionar de acordo com os requisitos do estabelecimento onde ele operará. Para configurá-lo, proceda conforme descrito no tópico **Programação**.

Programações na Central PABX

Para que o Atendedor Automático **DR4** faça o atendimento das ligações externas, seu ramal deverá ser programado como atendedor para chamadas entrantes ou pertencer a um grupo de atendimento.

Além disso, o ramal também deverá ser configurado como ramal de dados. Essa configuração fará com que o PABX não emita nenhum tipo de sinalização no ramal do Atendedor Automático **DR4** enquanto este estiver atendendo uma ligação, o que evita interferências indevidas em sua operação.

Testando a instalação

Uma vez ligado à alimentação, o led verde deverá acender ou piscar em intervalos regulares. Se isto não ocorrer, verifique se o Atendedor Automático **DR4** está devidamente alimentado.

Para verificar se o atendedor está operacional, faça uma chamada externa para o estabelecimento. O Atendedor Automático **DR4** deverá fazer o atendimento e transferir a ligação conforme configurado.

Funcionamento

O funcionamento do Atendedor Automático **DR4** consiste basicamente no atendimento de chamadas telefônicas e transferência conforme solicitação da pessoa que chamou. Essas solicitações são transmitidas através da discagem de dígitos DTMF do aparelho telefônico chamador.

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

A transferência da chamada pode ser supervisionada ou não. Com supervisão, o atendedor aguarda pelo atendimento no ramal destino durante um intervalo de tempo configurável ou identifica se o ramal encontra-se ocupado. Sem supervisão, o atendedor completa a transferência independentemente do estado do ramal destino (transferência forçada).

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

- 1- transfere a ligação para o transbordo;
- 2- desconecta.

No primeiro caso, a ligação é transferida para uma fila de ramais denominada Transbordo, conforme descrito a seguir no item **Transbordo de Ligações**.

Na segunda alternativa, o atendedor simplesmente desliga (gancho), podendo opcionalmente emitir a mensagem *LIGUE MAIS TARDE; OBRIGADA* e/ou emitir um Tom de Ocupado.

Essas duas situações também são aplicáveis para o caso em que a pessoa que chamou não efetuar discagem alguma.

Completada a transferência ou desconectada a ligação, o atendedor volta a aguardar nova chamada finalizando o ciclo de atendimento.

O Atendedor Automático **DR4** pode ter seu funcionamento alterado manual ou automaticamente para adequar-se a determinadas situações do estabelecimento como horário fora de expediente ou recesso. Para mais informações, consulte o tópico **Modos de Operação**.

Transbordo de Ligações

O Transbordo consiste de um grupo de ramais especial para onde a chamada é transferida caso a pessoa que chamou não faça discagem alguma ou faça uma discagem inválida, ou ainda, se uma transferência supervisionada não puder ser completada.

A fila de transbordo pode conter até seis ramais que são percorridos na ordem de entrada na fila. A exemplo do que ocorre com as outras filas, o primeiro ramal a receber a transferência depende do tipo da fila - Fixo ou Circular - e, além disso, pode-se programar também como será a monitoração da transferência para seus ramais. Para mais detalhes, consulte o tópico **Fila de Ramais**.

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

Menu de Opções

O Atendedor Automático **DR4** pode ser configurado com um menu de opções para discagem abreviada. Cada opção do menu corresponde a um dígito numérico e pode ser configurada para operar de 3 formas:

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

No primeiro caso (opção associada a uma fila de ramais), o atendedor irá executar a transferência para os ramais que compõem a fila obedecendo às características dessa fila (vide abaixo item **Fila de Ramais**).

No segundo caso (opção associada a uma mensagem), a mensagem configurada será imediatamente reproduzida. Ao término da reprodução, a ligação pode ser transferida para uma fila de ramais de maneira idêntica ao caso anterior ou para a fila de ramais de transbordo, podendo ainda ser desconectada.

Na terceira situação (opção associada a um submenu), o atendedor reproduzirá a mensagem do submenu configurado e aguardará por nova discagem. O Atendedor Automático **DR4** suporta até 4 submenus (vide Anexo 2 – Submenus) que podem ser configurados em diferentes níveis, por exemplo, submenu do submenu.

Se a opção discada não estiver configurada, por padrão, o atendedor aguarda outras discagens para completar um número de ramal (vide Discagem a Ramal a seguir). Se a Discagem a Ramal estiver desabilitada ou se o número discado não corresponder à faixa de ramais do PABX, o atendedor fala “**INCORRETO**” e transfere a chamada para o Transbordo.

Discagem a Ramal

O Atendedor Automático **DR4** permite à pessoa que chamou discar um número de ramal para o qual a ligação será transferida. Se o ramal discado estiver ocupado ou não atender, o atendedor solicita a discagem de outro ramal. Se novamente a transferência não puder ser completada, a ligação será encaminhada para o Transbordo ou desconectada.

ATENÇÃO

Para que seja possível discar direto a ramal, não deve haver opção no menu de atendimento que coincida com o primeiro dígito do número do ramal.

A Discagem a Ramal pode ser desabilitada por programação. Opcionalmente, pode-se configurar até 10 ramais cujo acesso direto não seja possível.

Fila de Ramais

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

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

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

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

O atendedor tenta transferir para cada um dos ramais da fila antes de dirigir a ligação para o transbordo. Se a transferência para o transbordo não estiver habilitada, o atendedor desconecta, podendo opcionalmente emitir a mensagem: *LIGUE MAIS TARDE*; *OBRIGADA* e/ou emitir um Tom de Ocupado.

No caso do próprio Transbordo, se não for possível completar a transferência para nenhum dos ramais da fila, o atendedor encaminha a ligação para o Ramal Final de Transbordo, se este estiver configurado.

A monitoração da transferência será a mesma para todos os ramais integrantes da fila, obedecendo ao valor configurado para essa fila. Para mais detalhes, veja abaixo o item **Monitoração da Transferência**.

Monitoração da Transferência

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

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

Mensagens do Atendedor

As mensagens emitidas pelo Atendedor Automático **DR4** estão divididas em duas categorias: as mensagens ditas padrão e as de personalização.

A categoria "de personalização" se refere às mensagens gravadas especificamente para o local de destinação do atendedor. São as chamadas mensagens personalizadas que estão associadas à identificação do estabelecimento e à sua árvore de menus.

As mensagens personalizadas são (re)graváveis em campo através de comandos específicos - vide **Gravação de Mensagens** e **Apagamento de Mensagens** no tópico **Programação**.

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

Mensagens de Atendimento

As mensagens de atendimento emitidas pelo **DR4** podem ser compostas por duas mensagens personalizadas, intercaladas pela saudação do Relógio-Calendarário ("**BOM DIA**", "**BOA TARDE**" ou "**BOA NOITE**").

A primeira mensagem personalizada, chamada de Pré-saudação, é fixa e idêntica para todos os menus e submenus e geralmente é usada para identificar o estabelecimento, enquanto a segunda, chamada de mensagem principal, é configurável possibilitando implementar a árvore de menus do estabelecimento.

É possível configurar o atendedor para repetir a mensagem principal caso a pessoa que chamou não efetue discagem. Após repetição da mensagem principal, a ligação é desconectada ou encaminhada para o Transbordo, se novamente não ocorrer discagem alguma.

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

Modos de Operação

Descrição

O Atendedor Automático **DR4** possui três modos de operação denominados Modo Expediente, Modo Fora de Expediente e Modo Anunciador. Cada um desses modos tem sua própria mensagem de atendimento e comportamento específico.

O Modo Expediente, como o nome diz, é o modo de operação ativo durante o horário de expediente do estabelecimento onde o atendedor opera e normalmente apresenta uma árvore de menus com opções para rápido acesso aos principais departamentos desse estabelecimento.

Analogamente, o Modo Fora de Expediente é ativado fora do horário de expediente do estabelecimento. Também pode apresentar um menu que é totalmente independente da árvore de menus no Modo Expediente, com opções para acesso a eventuais serviços de plantão.

O Modo Anunciador não dispõe de menu ou de discagem direta a ramal. Pode ser usado para informar quem chamou sobre uma situação específica como horário de almoço ou férias coletivas. Para mais detalhes, consulte o Anexo 3.

Os Modos Expediente e Fora de Expediente tem filas de ramais de transbordo independentes, enquanto que o Modo Anunciador usa a fila do Modo Fora de Expediente.

O modo de operação corrente é sinalizado através do led verde no gabinete do Atendedor Automático **DR4**. No Modo Expediente, ele pisca em intervalos regulares de duas vezes por segundo, no Modo Fora de Expediente, o led fica permanentemente aceso e no Modo Anunciador, esse led pisca de um em um segundo.

Mudança do Modo de Operação

A passagem de um modo de operação para outro pode ocorrer de duas formas:

- 1) Automaticamente -pela atuação do Relógio-Calendarário do atendedor (vide Anexo 1)
- 2) Manualmente - através da discagem de um código de ativação específico

Mudando o Modo de Operação manualmente

Para ativar o **Modo Expediente** manualmente, basta discar para o ramal do Atendedor Automático **DR4** e, durante a reprodução da mensagem de atendimento, discar * e o código programado (vide comando **Código para Ativação Manual dos Modos Expediente e Fora de Expediente em Programação**)

Programação de Fábrica: * 0 0 0 0

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

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

Programação de Fábrica: * 0 0 0 1

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

Para ativar o **Modo Anunciador**, deve discar a seguinte sequência durante a reprodução da mensagem de atendimento:

Modo Anunciador: * 0 0 1 1

Para sinalizar a passagem para o Modo Anunciador, o atendedor fala "DOIS" e desliga.

Após a ativação manual, o atendedor permanecerá no modo de operação programado até que seja executada outra ativação manual ou ocorra uma mudança automática através do Relógio-Calendarário (vide Anexo 1).

Modo Programação

O Modo Programação permite alterar a configuração do Atendedor Automático **DR4** e/ou simplesmente consultar a configuração já programada.

Para colocar o Atendedor Automático **DR4** no Modo Programação, proceda da seguinte forma:

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

Modo Programação – Acesso e Senha

Para impedir o acesso ao modo Programação por pessoas não autorizadas, o Atendedor Automático **DR4** exige que seja discada uma senha de 4 dígitos numéricos (0 a 9). Para entrar em modo programação, deve-se discar, durante a mensagem de atendimento, asterisco “*” e a senha configurada.

Fornecendo a senha correta, você ouvirá um “bip” longo sinalizando o acesso ao modo programação. Caso contrário, o Atendedor Automático **DR4** emitirá a mensagem “INCORRETO” e desligará.

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

ATENÇÃO Acesso ao Modo Programação na Configuração Padrão de Fábrica:     

Modo Programação – Operação

Uma vez em Modo Programação, para executar uma programação ou consulta, disque o comando desejado seguido de seus parâmetros, observando a seqüência exata da descrição do comando. O Atendedor Automático **DR4** aguarda até 10 segundos para a discagem de cada dígito.

Após cada tentativa de programação, o Atendedor Automático **DR4** emitirá “UM” no caso de sucesso ou “ZERO” caso contrário. No caso de uma consulta, o Atendedor Automático **DR4** retornará uma mensagem correspondente à configuração programada.

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

É possível mesclar consultas e programações indefinidamente.

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

Modo Programação – Fila de Ramais

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

Fila de Ramais	Comandos
Transbordo - Modo Expediente	15 e 16
Transbordo - Modo Fora de Expediente	17 e 18
Menu Principal - Modo Expediente	19 e 20
Menu Principal - Modo Fora de Expediente	21 e 22
Submenu	55 e 56

Modo Programação – Descrição dos Comandos

- **Modelo do PABX**

Descrição:

Este comando ajusta os parâmetros do Atendedor Automático **DR4** relativos à transferência e sinalização em conformidade com o modelo da central PABX a qual será conectado.

O número do modelo deve ser selecionado conforme a tabela de modelos de centrais PABX. Se a central PABX não constar nessa tabela, consulte o suporte técnico da **EXOTEC**.

Além da sinalização da Central PABX, os valores da tabela estão também associados ao número de dígitos dos ramais: 2, 3 ou 4 dígitos. Escolha o valor que coincida com a numeração dos ramais do estabelecimento.

Caso o número de dígitos dos ramais da central PABX selecionada seja diferente daquele previamente programado, a Faixa de Ramais Válidos será automaticamente alterada conforme o quadro abaixo:

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

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

Para programar:

1 0 * N #

N ⇒ número do modelo da central PABX (vide tabela dos modelos de central PABX)

Para consultar:

1 0 #

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

- **Faixa de Ramais Válidos**

Descrição:

Este comando permite alterar a faixa de ramais válidos relativa a numeração da central PABX a qual o Atendedor Automático **DR4** está ligado.

Para programar:

1 2 * D ... D * D ... D #
 L i n i L f i m

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

Para consultar:

1 2 #

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

- **Ramais inválidos ou sem acesso direto**

Descrição:

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

Para programar:

2
3
*
D
...
D
*
. . .
*
D
...
D
#

└ ramal ┘
└ ramal ┘

Para consultar:

2
3
#

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

- **Modo de Discagem**

Descrição:

Este comando permite programar se o Atendedor Automático **DR4** executará as transferências na central PABX discando em pulso (decádico) ou tom (multifreqüencial).

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

Para programar:

2
4
*
D
#

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

Para consultar:

2
4
#

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

- **Tempo de Flash**

Descrição:

Este comando permite programar a duração do flash que o Atendedor Automático **DR4** usará nas transferências.

Para programar:

2
5
*
T
#

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

Para consultar:

2
5
#

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

• Gravação de Mensagens

Descrição:

Este comando permite gravar as mensagens de personalização do Atendedor Automático **DR4** através do monofone.

O Atendedor Automático **DR4** suporta até 9 mensagens personalizadas, assim identificadas:

<i>Nº de Identificação</i>	<i>Mensagem Personalizada</i>
32	Pré-saudação
0	Expediente
1	Fora de Expediente
2, 3, 4, 5, 6 e 7	Auxiliares (de 1 a 6)

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

Para gravar:

3 0 * N *

N ⇒ número de identificação da mensagem a ser gravada (quadro acima)

O **DR4** emitirá dois bips para indicar o início da gravação.

IMPORTANTE: *para encerrar a gravação, disque* ***** (*estrela*).

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

Para ouvir:

3 0 * N #

N ⇒ número de identificação da mensagem a ser ouvida (quadro acima)

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

• Apagamento de Mensagens

Descrição:

Este comando apaga todas as mensagens de personalização atualmente gravadas.

Para apagar:

3 1 * 3 1 #

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

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

Para consultar:

3 1 #

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

- **Mensagem Pré-Saudação**

Descrição:

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

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

Para programar:

3 8 * D #

D ⇒ dígito que identifica quando a mensagem será reproduzida:

0 ⇒ em nenhum modo

1 ⇒ apenas no Modo Expediente

2 ⇒ apenas no Modo Fora de Expediente

3 ⇒ em ambos modos

Para consultar:

3 8 #

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

- **Saudação na Mensagem de Atendimento**

Descrição:

Este comando permite programar se o **DR4** reproduzirá ou não uma saudação (*BOM DIA*, *BOA TARDE* ou *BOA NOITE*) nas mensagens de atendimento dos modos Expediente e Fora de Expediente.

Para programar:

3 9 * D #

D ⇒ dígito que identifica quando será emitida a saudação:

0 ⇒ não reproduz saudação

1 ⇒ emite apenas no Modo Expediente

2 ⇒ emite apenas no Modo Fora de Expediente

3 ⇒ emite em ambos modos

Para consultar:

3 9 #

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

• Reprodução de "Bip"

Descrição:

Este comando permite programar se o Atendedor Automático **DR4** reproduzirá ou não um "bip" ao término das mensagens dos menus de atendimento.

Para programar:

4 3 * M * D #

M ⇒ dígito que identifica o menu ou submenu:

0 ⇒ Menu Principal Modo Expediente

1 ⇒ Menu Principal Modo Fora de Expediente

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

D ⇒ Se "0" desativa Bip; qualquer outro dígito numérico, ativa.

Para consultar:

4 3 * M #

M ⇒ dígito que identifica a mensagem de atendimento (vide **Para programar**)

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

• Emissão de Mensagens Padrão

Descrição:

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

Para programar:

3 7 * M * D #

M ⇒ identifica a mensagem padrão:

0 ⇒ *LIGUE MAIS TARDE – em qualquer situação*

1 ⇒ *AGUARDE – em qualquer situação*

2 ⇒ *RAMAL OCUPADO*

3 ⇒ *RAMAL NÃO ATENDE*

4 ⇒ *INCORRETO*

10 ⇒ *AGUARDE* somente antes de transferir p/ Transbordo Expediente

11 ⇒ *AGUARDE* somente antes de transferir p/ Transbordo Fora de Expediente

12 ⇒ *LIGUE MAIS TARDE* somente depois de percorrer a fila do Transbordo Expediente

13 ⇒ *LIGUE MAIS TARDE* somente depois de percorrer a fila do Transbordo Fora de Expediente

D ⇒ Se "0" desabilita; qualquer outro dígito numérico, habilita.

Para consultar:

3 7 * M #

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

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

• Tipo da Fila de Transbordo

Descrição:

Configura o tipo da fila de transbordo (Fixo ou Circular) e como será a monitoração da transferência para os ramais dessa fila. Os ramais que comporão a fila são configurados através do comando **Ramais da Fila de Transbordo** descrito abaixo.

Para mais detalhes sobre a configuração e o funcionamento das filas de ramais, consulte o tópico **Fila de Ramais**.

Para programar:

Modo Expediente:

Modo Fora de Expediente:

T ⇒ dígito que identifica o tipo da fila:

0 ⇒ Sem transbordo (desconecta)

1 ⇒ Fixo

2 ⇒ Circular

M ⇒ dígito que identifica a monitoração da transferência (vide tópico **Monitoração da Transferência**)

Para consultar:

Modo Expediente:

Modo Fora de Expediente:

Se o transbordo estiver configurado, você ouvirá dois dígitos na forma:

1º Dígito - Tipo da Fila: 1 ⇒ Fixo
 2 ⇒ Circular

2º Dígito - Monitoração da Transferência (vide tópico **Monitoração da Transferência**).

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

• Ramais da Fila de Transbordo

Descrição:

Este comando é usado para programar os ramais (até 6) que comporão a fila do transbordo.

Para programar:

Modo Expediente:

Modo Fora de Expediente:

Para consultar:

Modo Expediente:

Modo Fora de Expediente:

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

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

- **Ramal Final de Transbordo**

Descrição:

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

Para programar:

Modo Expediente: **2 6 * M * D ... D #**
└ r a m a l ┘

Modo Fora de Expediente: **2 7 * M * D ... D #**
└ r a m a l ┘

M ⇒ Se 5, desprograma o ramal final de transbordo;
 de 0 a 4, indica a monitoração da transferência (vide item **Monitoração da Transferência**)

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

Para consultar:

Modo Expediente: **2 6 #**

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

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

- **Repetição da Mensagem Principal de Menu ou Submenu**

Descrição:

Este comando permite configurar se o **DR4** repetirá a mensagem principal de um menu ou submenu caso não seja feita nenhuma discagem. Adicionalmente, é possível alterar a mensagem principal associada ao menu ou submenu e também habilitar ou desabilitar a discagem direta de ramal.

Para programar:

6 3 * M * V * N * R #

M ⇒ dígito que identifica o menu ou submenu:
 0 ⇒ Menu Principal do Modo Expediente
 1 ⇒ Menu Principal do Modo Fora de Expediente
 2, 3, 4 ou 5 ⇒ Submenus 1, 2, 3 ou 4 respectivamente

V ⇒ Se "0" desabilita a repetição da mensagem; qualquer outro dígito numérico, habilita.

N ⇒ dígito que identifica o número da mensagem principal:
 0 ⇒ Expediente
 1 ⇒ Fora de Expediente
 2, 3, 4, 5, 6 ou 7 ⇒ Auxiliares 1, 2, 3, 4, 5 ou 6 respectivamente

R ⇒ Se "0" desabilita aceitar discagem de ramal; qualquer outro dígito numérico, habilita.

Para consultar:

6 3 * M #

M ⇒ dígito que identifica o menu ou submenu (idem a **Para programar**)

Você ouvirá três números que correspondem às configurações conforme descrito acima em **Para programar**.

- **Transbordo de Ligações nos Menus ou Submenus**

Descrição:

Este comando permite configurar se o **DR4** transferirá ou não a ligação para o Transbordo caso não ocorra discagem ou se a discagem for inválida ou ainda se não conseguir transferir para o ramal de destino solicitado.

Caso não haja transferência para o Transbordo, este comando também permite configurar se antes de desconectar, o atendedor reproduzirá a mensagem *"LIGUE MAIS TARDE; OBRIGADA"* e/ou emitirá um Tom de Ocupado.

Para programar:

6 4 * M * T * L * O #

M ⇒ dígito que identifica o menu ou submenu:

0 ⇒ Menu Principal do Modo Expediente

1 ⇒ Menu Principal do Modo Fora de Expediente

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

T ⇒ Se "0" desabilita a transferência para o Transbordo; qualquer outro dígito numérico, habilita.

L ⇒ Se "0" desabilita a reprodução da mensagem *"LIGUE MAIS TARDE"*; qualquer outro dígito numérico, habilita.

O ⇒ Se "0" desabilita a emissão do Tom de Ocupado; qualquer outro dígito numérico, habilita.

Para consultar:

6 4 * M #

M ⇒ dígito que identifica o menu ou submenu (idem a **Para programar**)

Você ouvirá três números que correspondem às configurações conforme descrito acima em **Para programar**.

- **Tipo de Opção de Menu Principal**

Descrição:

Este comando permite selecionar a forma de operação de uma opção do menu principal e os parâmetros específicos do tipo de operação selecionado.

Uma opção de menu pode ser configurada de três formas, a saber:

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

Para desprogramar - Opção sem associação (opção inválida)

Modo Expediente: **1 9 * N * 0 #**

Modo Fora de Expediente: **2 1 * N * 0 #**

N ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu (de 0 a 9)

Para programar - Associada a Fila de Ramais

Modo Expediente: 1 9 * N * F * T * M #

Modo Fora de Expediente: 2 1 * N * F * T * M #

N ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

F ⇒ dígito que identifica o tipo da fila:

1 ⇒ Fixo

2 ⇒ Circular

T ⇒ dígito que indica se transfere para transbordo ou não:

0 ⇒ não transfere

Qualquer outro dígito numérico ⇒ transfere

M ⇒ dígito que identifica a monitoração da transferência

vide item **Monitoração da Transferência**.

Para programar - Associada a Mensagem (SEM Fila de Ramais)

Modo Expediente: 1 9 * N * 3 * G * T * O #

Modo Fora de Expediente: 2 1 * N * 3 * G * T * O #

N ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

G ⇒ número da mensagem a ser reproduzida (vide comando **Gravação de Mensagens**)

T ⇒ dígito que indica se transfere para transbordo ou não:

0 ⇒ não transfere

Qualquer outro dígito numérico ⇒ transfere

O ⇒ dígito que indica se emite ou não um Tom de Ocupado caso a transferência para transbordo esteja desativada:

0 ⇒ desabilita a emissão

Qualquer outro dígito numérico ⇒ habilita

Para programar - Associada a Mensagem (COM Fila de Ramais)

Modo Expediente: 1 9 * N * 3 * G * T * O * F * M #

Modo Fora de Expediente: 2 1 * N * 3 * G * T * O * F * M #

N ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

G, T, O ⇒ idem acima

F ⇒ dígito que identifica o tipo da fila:

1 ⇒ Fixo

2 ⇒ Circular

M ⇒ dígito que identifica a monitoração da transferência

vide item **Monitoração da Transferência**.

Para programar - Associada a Submenu

Modo Expediente: 1 9 * N * 4 * S #

Modo Fora de Expediente: 2 1 * N * 4 * S #

N ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

S ⇒ número do Submenu (consulte o Anexo 2 - Submenus)

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

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

Para consultar:

Modo Expediente: * #

Modo Fora de Expediente: * #

N ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

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

Se estiver associada a uma fila de ramais, você ouvirá três dígitos indicando respectivamente o tipo da fila, se transborda ou não e a monitoração programada conforme os valores do item **Para programar - Associada a Fila de Ramais** acima. Caso a transferência seja monitorada e sem transbordo, outros dois números são falados indicando se as emissões da mensagem "LIGUE MAIS TARDE; OBRIGADA" e do Tom de Ocupado estão habilitadas: UM em caso positivo ou ZERO se desabilitada.

Se associada a uma mensagem, o atendedor fala "TRÊS" e, em seguida, 3 dígitos de indicação conforme os valores do item **Para programar - Associada a Mensagem** acima. Em seguida, o atendedor fala ZERO se não houver fila de ramais configurada. Caso haja, você ouvirá mais dois dígitos correspondentes ao tipo da fila e à monitoração na transferência para os ramais da fila.

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

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

Descrição:

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

Para mais detalhes sobre a configuração e o funcionamento das filas de ramais, consulte o tópico **Fila de Ramais**.

Para programar:

Modo Expediente: * * ... * #

↳ ramal

↳ ramal

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

↳ ramal

↳ ramal

N ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

ramal ⇒ seqüência de dígitos que representa um número de ramal.

Para consultar:

Modo Expediente: * #

Modo Fora de Expediente: * #

N ⇒ dígito que identifica o número da opção do menu

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

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

- **Discagem a Ramal**

Descrição:

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

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

Para programar:

Modo Expediente: 1 3 * R * T * M #

Modo Fora de Expediente: 1 4 * R * T * M #

R ⇒ dígito que indica se aceita discagem de ramal:

0 ⇒ Não aceita

1 ⇒ Aceita discagem de apenas um número de ramal

2 ⇒ Opção de 2ª discagem caso primeiro ramal esteja ocupado

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

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

T ⇒ dígito que indica se transfere para transbordo:

0 ⇒ não transfere

2 ⇒ transfere caso ramal não atenda

1 ⇒ transfere caso ramal ocupado

3 ⇒ transfere em ambos os casos

M ⇒ dígito que identifica a monitoração da transferência

Consulte o item **Monitoração da Transferência**.

Para consultar:

Modo Expediente: 1 3 #

Modo Fora de Expediente: 1 4 #

Caso a discagem a ramal esteja habilitada, você ouvirá três dígitos de acordo com a configuração. Se não houver discagem a ramal configurada, o atendedor fala somente "ZERO".

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

Descrição:

Este comando permite configurar o número de toques da campainha (rings) que o Atendedor Automático **DR4** aguarda antes de fazer o atendimento da ligação.

Para programar:

4 0 * M * N #

M ⇒ “0” para Modo Expediente ou “1” para Fora de Expediente

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

Para consultar:

4 0 * M #

M ⇒ “0” para Modo Expediente ou “1” para Fora de Expediente

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

- ***Tempo Máximo de Espera pelo Atendimento na Transferência***

Descrição:

Este comando permite configurar o tempo máximo que o Atendedor Automático **DR4** aguardará pelo atendimento numa transferência com monitoração do tom de chamada.

Para programar:

4 1 * T #

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

Para consultar:

4 1 #

Você ouvirá a seqüência de dígitos correspondente a temporização programada.

- ***Tempo de Atraso para Bloqueador DDC***

Descrição:

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

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

Para programar:

4 2 * T #

T ⇒ seqüência de um ou dois dígitos que representa o intervalo em segundos (de 0 a 15)

Para consultar:

4 2 #

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

• **Numeração Variável e outras facilidades**

Descrição:

Este comando permite habilitar ou desabilitar diversas facilidades do Atendedor Automático **DR4**.

Para programar:

9 0 * F * D #

F ⇒ sequência de dígitos correspondente à facilidade a ser configurada:

2: emissão de Tom de Ocupado

4: sinalização da transferência

5: discagem inicial

6: ramais com numeração variável

D ⇒ Se "0" desabilita a respectiva facilidade. Qualquer outro dígito numérico, habilita.

Para consultar:

9 0 * F #

F ⇒ idem em **Para programar**

Você ouvirá "UM" se a facilidade estiver habilitada ou "ZERO", caso contrário.

• **Tempo de Espera pela Discagem**

Descrição:

Este comando configura o tempo que o DR4 aguarda por uma discagem antes de transferir ou desconectar a ligação.

Para programar:

9 0 * 8 * T * I #

T ⇒ sequência de dígitos correspondente ao tempo em segundos – de 0 (zero) a 10 (dez)

I ⇒ sequência de dígitos correspondente ao intervalo entre dígitos – de 1(um) a 10 (dez) segundos.

Para consultar:

9 0 * 8 #

Você ouvirá duas sequências de dígitos correspondendo respectivamente ao tempo de espera pelo primeiro dígito e ao intervalo entre os dígitos, ambos valores em segundos.

• **Transferência para Ramal**

Descrição:

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

Para transferir:

9 7 * D ... D #
 ↳ ramal

ramal ⇒ sequência de até quatro dígitos numéricos representando o número do ramal para o qual se deseja transferir a ligação.

• Configuração de Fábrica

Descrição:

Este comando devolve o Atendedor Automático **DR4** à sua Configuração de Fábrica, desprogramando o modelo de PABX, as filas de transbordo e todas as opções da árvore de menus, além de reiniciar os demais parâmetros com seus valores padrão, inclusive a Senha de acesso ao Modo Programação.

ATENÇÃO Acesso ao Modo Programação na Configuração Padrão de Fábrica: *1234

A execução deste comando não afeta as mensagens de atendimento, preservando-as como gravadas. Os parâmetros do Relógio-Calendarário também não são alterados (vide observação).

Para programar:

98*98#

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

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

Observação:

Para retornar o Relógio-Calendarário à sua Configuração de Fábrica, execute o comando:

98*24#

Para consultar:

Não se aplica.

• Alteração da Senha do Modo Programação

Descrição:

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

Para programar:

11* * #
 Lsenha Lsenha

senha ⇒ sequência de 4 (quatro) dígitos numéricos correspondente à nova senha.
 Note que a nova senha deve ser fornecida duas vezes para evitar programações indevidas.

• Código para Ativação Manual dos Modos Expediente e Fora de Expediente

Descrição:

Este comando permite alterar o código para ativação manual dos Modos Expediente e Fora de Expediente.

Para programar:

93* #
 Lcódigo

código ⇒ sequência de 4 (quatro) dígitos numéricos correspondente ao novo código.

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

Para consultar:

93#

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

Especificações Técnicas

Sistema

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

Gravação

- Capacidade Total: 32 megabits ou 4 megabytes
- Uso do Sistema e Mensagens Padrão: 260 Kbytes
- Mensagem(ns) de Personalização: 3.836 Kbytes (491 segundos)
- Taxa de Amostragem: 8000 Hz - Compressão: ITU-T G.711 A-Law

Programação

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

Características físicas e elétricas

Gabinete em aço; acabamento com pintura eletrostática na cor gelo

Dimensões:

- 16,0 X 12,0 X 3,5 cm (gabinete de 02 canais)
- 32,0 X 12,0 X 3,5 cm (gabinete de 04 canais)

Peso:

- 350 g (gabinete com 02 canais)
- 700 g (gabinete com 04 canais)

Alimentação: Fonte Externa Bivolt – Adaptador AC/DC

- entrada: 90-240 VAC
- saída: 9 VDC – 1,0 ampére

Termo de Garantia

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

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

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

EXOTEC Indústria e Comércio Ltda.

CNPJ: 00.444.241 / 0001-20

Anexo 1 – Relógio-Calendário

Introdução

O Relógio-Calendário é um componente do Atendedor Automático **DR4** cuja função primordial é coordenar de maneira automática a passagem entre os diferentes Modos de Operação (vide tópico **Modos de Operação**).

Embora seja possível realizar manualmente a mudança do Modo de Operação, o Relógio-Calendário evita a necessidade de se fazer essa programação em todo início ou final de expediente do estabelecimento onde o atendedor opera.

Além disso, a presença do Relógio-Calendário permite que o **DR4** emita uma saudação do tipo Bom Dia, Boa Tarde ou Boa Noite em sua mensagem de atendimento.

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

Configuração

O Relógio-Calendário do **DR4** possui comandos específicos para configurar seu funcionamento, que vão desde a definição dos horários de expediente do estabelecimento até o controle da emissão da saudação na mensagem de atendimento, passando pela hora e data atuais.

Os comandos de configuração do Relógio-Calendário são executados da mesma forma dos comandos usados para programar outros parâmetros de funcionamento do atendedor. Para mais informações, consulte o tópico **Programação** do Manual do Usuário.

No caso da mudança automática entre os Modos de Operação do atendedor, a configuração é feita, basicamente, através de 5 comandos do Relógio-Calendário, a saber:

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

O comando Horário de Expediente Especial permite programar um horário de expediente específico para um determinado dia da semana (de Segunda a Sexta-feira) ou para feriados. Quando configurado para um dia da semana, esse horário superpõe a programação feita com o comando Horário de Expediente de Segunda a Sexta-feira. O intervalo de almoço continua válido para esse dia. No caso de feriados, o intervalo de almoço é ignorado.

Pode-se programar até 12 datas distintas como feriados fixos, sendo que na Configuração Padrão oito feriados nacionais são incluídos. O **DR4** também leva em consideração os Feriados Móveis de Carnaval, Sexta-feira Santa e Corpus Christi. Tanto os feriados móveis como os fixos podem ser desabilitados por programação.

Horário de Verão

O Relógio-Calendário do Atendedor Automático **DR4** tem suporte para a Hora de Verão conforme instituída pelo Decreto Nº 6.558 de 08 de Setembro de 2008. No início da vigência da Hora de Verão, o horário do Relógio-Calendário é automaticamente adiantado em uma hora. Analogamente, ao cabo da Hora de Verão, o horário corrente é automaticamente atrasado em uma hora.

O suporte ao horário de verão fica habilitado na Configuração Padrão do atendedor, devendo ser desabilitado nas unidades da Federação onde ele não vigora. Para programar e consultar a configuração do Horário de Verão no **DR4**, veja abaixo o comando 87 no tópico **Programação do Relógio-Calendário**.

Configuração Padrão do Relógio-Calendarário

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

Ajuste automático do Modo de Operação habilitado

Horário de Verão habilitado

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

Sábados e Domingos: sem expediente

Expediente Especial não configurado

Sem Intervalo de Almoço de Segunda a Sexta-feira

Feriados Fixos:

1º de janeiro - Confraternização Universal / Ano Novo

21 de abril - Tiradentes

1º de maio - Dia do Trabalho

7 de setembro - Independência do Brasil

12 de outubro - Nossa Senhora Aparecida, Padroeira do Brasil

2 de novembro - Dia de Finados

15 de novembro - Proclamação da República

25 de dezembro - Natal

Feriados Móveis habilitados (Carnaval, Sexta-feira Santa e Corpus Christi)

Funcionamento

Durante os horários de expediente programados, o Atendedor **DR4** opera no Modo Expediente. O Modo Fora de Expediente é automaticamente ativado durante o intervalo de almoço de Segunda a Sexta-feira ou fora dos horários de expediente programados.

Opcionalmente, o **DR4** também pode operar como anunciador durante o intervalo de almoço e aos finais de semana e feriados.

Para mais detalhes sobre os Modos de Operação, consulte o tópico **Modos de Operação** do Manual do Usuário.

Habilitando e Desabilitando o ajuste automático do Modo de Operação

O ajuste automático do Modo de Operação realizado pelo Relógio-Calendário pode ser desabilitado para evitar a mudança do modo de atendimento. Esta programação é especialmente útil quando se deseja deixar o atendedor num determinado modo de operação por um longo período, como por exemplo em períodos de férias coletivas ou feriados prolongados.

Não é necessário entrar em Modo Programação para habilitar e desabilitar o ajuste automático do Modo de Operação, bastando conhecer o Código de Desativação (vide abaixo o comando **Código de Ativação do Relógio-Calendário** do tópico **Programação do Relógio-Calendário**).

Para **desabilitar**, basta discar para o ramal do atendedor e, durante a mensagem de atendimento, discar * e o código programado.

Programação de Fábrica:

Para sinalizar a desabilitação, o atendedor fala "ZERO" e desliga em seguida.

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

Programação de Fábrica:

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

Após desabilitar o ajuste automático do Relógio-Calendário, o atendedor permanecerá no modo de operação atual até que seja feita uma mudança manual desse modo ou até que o ajuste automático volte a ser habilitado, quando então os horários previamente programados passam a ditar novamente o Modo de Operação do **DR4**.

A emissão da saudação (Bom Dia, Boa Tarde ou Boa Noite) nas mensagens de atendimento não é afetada por esta programação, continuando a operar conforme configurada através do comando 39 descrito no tópico **Programação do Relógio-Calendário** abaixo.

Programação do Relógio-Calendário

Para uma descrição do procedimento de como acessar e operar no Modo Programação do **DR4**, vide o tópico **Programação** do Manual do Usuário.

Os parâmetros relativos a um horário devem sempre ser fornecidos com dois dígitos tanto para hora como para minutos. A hora deve ser especificada entre 00 e 23.

• Hora

Descrição:

Atualiza o horário corrente do Relógio-Calendário do **DR4**

Para programar:

4 9 * H H M M #

Exemplos:

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

Para consultar:

4 9 #

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **HH horas MM minutos** referente ao horário corrente programado.

• Data

Descrição:

Atualiza a data do Relógio-Calendário do **DR4**. Ambos dia, mês e ano devem ser fornecidos com dois dígitos cada e nesta ordem.

Observação:

Quando a data do relógio-calendário é programada, não é feita atualização do horário corrente mesmo que o ajuste automático do Horário de Verão esteja habilitado. Todavia, o estado do relógio é atualizado de acordo com a nova data, ou seja, se a data pertencer ao período de vigência do horário de verão, o estado do relógio irá refletir essa situação, admitindo que o horário corrente encontra-se devidamente acertado em seu fuso-horário.

Para programar:

4 8 * D D M M A A #

Exemplos:

data	comando
31/Dez/2016	4 8 * 3 1 1 2 1 6 #
25/Jan/2020	4 8 * 2 5 0 1 2 0 #
04/Jul/2024	4 8 * 0 4 0 7 2 4 #

Para consultar:

4 8 #

Você ouvirá uma sequência de 6 dígitos a saber:

Dia do Mês primeiro e segundo dígitos
 Mês terceiro e quarto dígitos
 Ano quinto e sexto dígitos

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

Descrição:

Configura o horário de expediente de Segunda a Sexta-feira.

Para programar:

4 7 * H H M M * H H M M #
 _{início} _{fim}

Para consultar:

4 7 #

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **HH horas MM minutos – HH horas MM minutos** referente aos horários de início e fim do expediente de Segunda a Sexta-feira.

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

- **Horário de Expediente – Sábado**

Descrição:

Configura o horário de expediente aos Sábados.

Para programar:

4 6 * H H M M * H H M M #
 _{início} _{fim}

Para consultar:

4 6 #

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **HH horas MM minutos – HH horas MM minutos** referente aos horários de início e fim do expediente aos sábados.

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

- **Horário de Expediente – Domingo**

Descrição:

Configura o horário de expediente aos Domingos.

Para programar:

4 5 * H H M M * H H M M #
 _{início} _{fim}

Para consultar:

4 5 #

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **HH horas MM minutos – HH horas MM minutos** referente aos horários de início e fim do expediente aos domingos.

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

- **Horário de Expediente - Especial**

Descrição:

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

Para programar:

└ início ┘ └ fim ┘

N ⇒ dígito que identifica o dia da semana:

2 a 6 ⇒ Segunda a Sexta-feira, respectivamente

8 ⇒ Feriados

Para desprogramar:

Para consultar:

Você ouvirá um dígito indicando o dia da semana especificado conforme os valores acima em

Para programar, seguido de uma mensagem do tipo:

HH horas MM minutos – HH horas MM minutos

referente ao início e fim do expediente para esse dia.

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

- **Intervalo de Almoço**

Descrição:

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

Para programar:

└ início ┘ └ fim ┘

Para consultar:

Você ouvirá uma mensagem do tipo: **HH horas MM minutos – HH horas MM minutos**

referente ao início e fim do intervalo de almoço de Segunda a Sexta-feira.

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

• Feriados

Descrição:

Configura datas (dia e mês) como feriados. Até 12 datas podem ser programadas. Os feriados não precisam ser programados de uma única vez - a repetição do comando atua incluindo novas datas.

Para incluir feriados:

[5] [0] [*] [D] [D] [M] [M] [*] [D] [D] [M] [M] [*] ... [*] [D] [D] [M] [M] #
└ feriado┘ └ feriado┘ └ feriado┘

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

Para apagar todos feriados:

[5] [0] [*] [5] [0] #

Para consultar:

[5] [0] #

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

Se não houver nenhum feriado programado, o atendedor fala *ZERO*.

• Código de Desativação

Descrição:

Este comando permite alterar o código que desativa o ajuste automático do Modo de Operação realizado do Relógio-Calendarário.

Para programar:

[9] [4] [*] [D] [D] [D] [D] #
└ código┘

código ⇒ seqüência de 4 (quatro) dígitos numéricos correspondente ao novo código.

A seqüência programada será o novo código para **desativar** o ajuste automático do Modo de Operação. Para **ativar**, use o mesmo código acrescido de 1.

Para consultar:

[9] [4] #

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

- **Horário de Verão e outros parâmetros – Comando 87**

Descrição:

O comando 87 é utilizado para consultar e/ou alterar parâmetros de funcionamento do Relógio-Calendarário, além de fornecer informações sobre o seu estado atual.

>> Estado da Programação do Modo de Operação:

O Modo de Operação do atendedor pode ser programado manualmente, sobrepondo-se ao ajuste automático executado pelo relógio-calendarário (vide tópico **Modos de Operação**). O comando 87 pode ser usado para devolver o controle do Modo de Operação corrente para o Relógio-Calendarário, além de permitir consultar se o modo atual foi programado manualmente.

Para programar:

8 7 * 0 * 8 7 #

Volta o controle do Modo de Operação para o Relógio-Calendarário.

Para consultar:

8 7 * 0 #

“Fala” *UM* se o Modo de Operação atual tiver sido programado manualmente ou *ZERO* caso contrário.

Responde *ZERO* também caso a programação manual já tenha sido suplantada pela configuração do relógio, ou em outras palavras, se saiu do manual para o automático.

>> Ajuste automático do Modo de Operação:

Este comando permite habilitar ou desabilitar o ajuste automático do Modo de Operação realizado pelo relógio-calendarário, além de consultar o estado atual dessa facilidade.

Esta programação tem o mesmo efeito de se discar o Código de Desativação do Relógio-Calendarário durante a reprodução da mensagem de atendimento.

Para programar:

8 7 * 1 * D #

D ⇒ se “0” desabilita o ajuste automático; outro dígito numérico, habilita

Para consultar:

8 7 * 1 #

“Fala” *UM* se o ajuste automático estiver habilitado ou *ZERO* caso contrário.

>> Ajuste automático do Horário de Verão:

Este comando permite habilitar ou desabilitar o ajuste automático do horário de verão realizado pelo Relógio-Calendarário, além de consultar o estado atual dessa facilidade.

Para programar:

8 7 * 2 * D #

D ⇒ se “0” desabilita o ajuste automático; outro dígito numérico, habilita

Para consultar:

8 7 * 2 #

“Fala” *UM* se o ajuste automático estiver habilitado ou *ZERO* caso contrário.

>> Ativação do Horário de Verão:

Este comando ativa ou desativa o Horário de Verão no relógio-calendário. Para executá-lo, o ajuste automático do Horário de Verão deve estar habilitado (vide comando Ajuste automático do Horário de Verão - 87*2).

“Ativar” ou “Desativar” o horário de verão significa que o atendedor passa a admitir que o horário corrente do relógio-calendário já está em conformidade com o fuso-horário correspondente, o que significa que esse comando NÃO altera o horário do atendedor.

Além disso, não é executado nenhum teste de consistência relativo à data atual, sendo possível, portanto, colocar o atendedor em horário de verão em pleno mês de Julho...

Para programar:

8 7 * 1 2 * D #

D ⇒ se “0” desativa (sai) horário de verão; outro dígito numérico, ativa (entra)

Para consultar:

8 7 * 1 2 #

“Fala” UM se estiver em horário de verão ou ZERO caso contrário.

>> Tratamento de Feriados:

Este comando configura a forma como os feriados são tratados pelo Relógio-Calendário.

Normalmente, os feriados usam como seu horário de expediente a configuração dos Domingos, podendo ainda ter um expediente próprio programado através do comando de Horário de Expediente Especial

O comando 87 permite desabilitar esse tratamento padrão dos feriados, de forma que uma data, mesmo constando como feriado, terá como expediente aquele configurado para o respectivo dia da semana.

Para programar:

8 7 * 3 * D #

D ⇒ dígito que identifica quais feriados serão desabilitados:

0 ⇒ desabilita todos os feriados

1 ⇒ habilita somente os feriados fixos

2 ⇒ habilita somente os feriados móveis

3 ⇒ habilita todos os feriados

Para consultar:

8 7 * 3 #

Fala um número entre 0 e 3 que identifica a configuração conforme os valores acima.

>> Configuração de Fábrica:

Comando para reiniciar os parâmetros do Relógio-Calendário, voltando à Configuração Padrão de fábrica. Este comando não altera a data e a hora correntes.

Para programar:

8 7 * 8 7 #

“Fala” UM se a programação foi concluída com sucesso ou ZERO caso encontre algum problema.

Anexo 2 – Submenus

Descrição

Além dos menus principais para discagem abreviada dos Modos de Operação Expediente e Fora de Expediente, o Atendedor Automático **DR4** pode ser configurado para operar com até 4 submenus com mensagens e parâmetros específicos.

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

Os submenus podem ser arranjados numa árvore com diversos níveis (por exemplo, submenu do submenu) e suas opções podem permitir navegar entre os níveis configurados, como voltar ao menu anterior, além de repetir o menu corrente. Além disso, sempre é possível retornar ao menu principal discando * (estrela).

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

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

O procedimento de configuração de um submenu pode ser resumido em 2 passos principais:

- 1 – associação de uma mensagem de personalização com o submenu e programação do início da numeração desse submenu (comando 54)
- 2 – programação das características das opções do submenu e das filas de ramais associadas. (comandos 55 e 56)

Programação

Para uma descrição do procedimento de como acessar e operar o modo programação do Atendedor Automático **DR4**, consulte o tópico **Programação** no corpo do manual do usuário.

• **Mensagem Associada e Início da Numeração**

Descrição:

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

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

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

* configuração padrão de fábrica

Todos comandos relacionados ao submenu especificado são imediatamente afetados por esta programação, passando a funcionar com a nova numeração configurada.

Para programar:

5 4 * U * G * I #

U ⇒ número do submenu (de 1 a 4).

G ⇒ número da mensagem de personalização (de 0 a 7 - vide comando **Gravação de Mensagens**)

I ⇒ início da numeração (de 1 a 5), de acordo com a tabela acima

Para programar - Associada a Mensagem (COM Fila de Ramais)

5 5 * U * N * 3 * G * T * O * P * M #

U ⇒ número do submenu (de 1 a 4).

N ⇒ número da opção do submenu

G, T, O ⇒ idem acima (SEM Fila de Ramais)

P ⇒ dígito que identifica o tipo da fila:

1 ⇒ Fixo

2 ⇒ Circular

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

Para programar - Associada a Submenu

5 5 * U * N * 4 * S #

U ⇒ número do submenu (de 1 a 4).

N ⇒ número da opção do submenu

S ⇒ número do submenu associado (submenu do submenu)

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

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

Para consultar:

5 5 * U * N #

U ⇒ número do submenu (de 1 a 4).

N ⇒ número da opção do submenu

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

Se estiver associada a uma fila de ramais, você ouvirá três dígitos indicando respectivamente o tipo da fila, se transborda ou não e a monitoração programada conforme os valores do item **Para programar - Associada a Fila de Ramais** acima. Caso a transferência seja monitorada e sem transbordo, outros dois números são falados indicando se as emissões da mensagem "LIGUE MAIS TARDE; OBRIGADA" e do Tom de Ocupado estão habilitadas: UM em caso positivo ou ZERO se desabilitada.

Se associada a uma mensagem, o atendedor fala "TRÊS" e, em seguida, 3 dígitos de indicação conforme os valores do item **Para programar - Associada a Mensagem** acima. Em seguida, o atendedor fala ZERO se não houver fila de ramais configurada. Caso haja, você ouvirá mais dois dígitos correspondentes ao tipo da fila e à monitoração na transferência para os ramais da fila.

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

Anexo 3 – Modo Anunciador

Descrição

O Modo Anunciador é um modo de operação do Atendedor Automático **DR4** cujo funcionamento consiste na emissão de uma mensagem de atendimento e posterior desconexão ou transferência para o Transbordo Fora de Expediente.

O Modo Anunciador não tem suporte para menu de opções e também não aceita discagem de número de ramal, devendo ser utilizado para fornecer alguma informação como a duração do horário do almoço ou a data de retorno em caso de recesso prolongado.

O Modo Anunciador pode ser ativado manual ou automaticamente. Em caso de ativação manual, o atendedor permanecerá nesse modo até nova alteração manual do Modo de Operação.

No caso da ativação automática, o Modo Anunciador pode ser habilitado para operar tanto nos dias de semana, como aos Sábados e Domingos. Nos dias de semana, fica ativo durante o intervalo de almoço, enquanto que aos Sábados e Domingos, fica ativo durante todo o período fora de expediente.

Observações:

- 1) Quando o Modo Anunciador está ativo, o Led verde no gabinete do **DR4** pisca de 1 em 1 segundo.
- 2) O Modo Anunciador utiliza os seguintes parâmetros do Modo Fora de Expediente:

Número de toques para atendimento;

Transbordo (a transferência para o transbordo pode ser desabilitada).

Se a transferência para o Transbordo estiver habilitada no Modo Anunciador, a reprodução da mensagem "AGUARDE" antes de transferir, bem como a reprodução da mensagem "LIGUE MAIS TARDE" e a emissão de Tom de Ocupado no caso da transferência para os ramais da fila de transbordo não se completar, serão executadas também em conformidade com a configuração do Modo Fora de Expediente.

>> Configuração de Fábrica (default): modo anunciador desconfigurado

Ativação

O Modo Anunciador pode ser ativado automaticamente em determinados períodos que são configurados no Relógio-Calendarário. A ativação automática é habilitada através do comando 62 descrito no item **Programação** a seguir.

Para ativar o **Modo Anunciador** manualmente, deve-se discar a seguinte sequência durante a reprodução da mensagem de atendimento: ***0011**

Para sinalizar a passagem para o Modo Anunciador, o atendedor fala "DOIS" e desliga.

Também é possível ativar o Modo Anunciador manualmente através da execução do seguinte comando no Modo Programação: **90*11*2#**

IMPORTANTE:

Se o **Modo Anunciador** não tiver sido previamente configurado através do comando 61 no Modo Programação, não será possível acioná-lo manualmente – o atendedor emite a mensagem "incorreto".

Programação

• Configuração do Modo Anunciador

Descrição:

Este comando configura o Modo Anunciador e já o habilita para operar durante o horário de almoço dos dias da semana. Para habilitar aos Sábados e Domingos, consulte o comando 62 a seguir.

Para desconfigurar:

6 1 * 6 1 #

O atendedor passa a operar no Modo Fora de Expediente durante o intervalo de almoço.

Para configurar:

6 1 * G * T * S * R * O #

G ⇒ número da mensagem a ser reproduzida (vide comando **Gravação de Mensagens**)

T ⇒ dígito que indica se transfere para transbordo ou não:

0 ⇒ não transfere

Qualquer outro dígito numérico ⇒ transfere

S ⇒ dígito que indica se reproduz a mensagem de saudação (Bom Dia / Boa Tarde / Boa Noite):

0 ⇒ desabilita a reprodução

Qualquer outro dígito numérico ⇒ habilita

R ⇒ dígito que indica se reproduz a mensagem pré-saudação:

0 ⇒ desabilita a reprodução

Qualquer outro dígito numérico ⇒ habilita

O ⇒ dígito que indica se emite ou não um Tom de Ocupado caso a transferência para transbordo esteja desativada:

0 ⇒ desabilita a emissão

Qualquer outro dígito numérico ⇒ habilita

Para consultar:

6 1 #

Se o Modo Anunciador estiver configurado, você ouvirá um “bip” curto seguido dos valores dos 5 parâmetros descritos acima em **Para configurar**. Caso contrário, o atendedor fala “ZERO”.

• Ativação automática do Modo Anunciador

Descrição:

Este comando determina se o Modo Anunciador será ativado automaticamente e em quais períodos: no intervalo de almoço dos dias da semana e nos horários fora de expediente de Sábados e Domingos.

Para desabilitar:

6 2 * 0 #

Ativação automática do Modo Anunciador desabilitada (ainda pode ser ativado manualmente)

Para programar:

6 2 * L * S * D #

L ⇒ dígito que indica se o Modo Anunciador deve ser ativado durante o intervalo de almoço:

0 ⇒ não ativa

Qualquer outro dígito numérico ⇒ ativa

S ⇒ dígito que indica se o Modo Anunciador deve ser ativado fora do expediente de Sábado:

0 ⇒ não ativa

Qualquer outro dígito numérico ⇒ ativa

D ⇒ dígito que indica se o Modo Anunciador deve ser ativado fora do expediente de Domingo:

0 ⇒ não ativa

Qualquer outro dígito numérico ⇒ ativa

Observação:

Tanto aos Sábados como aos Domingos e Feriados, a ativação automática do Modo Anunciador, quando habilitada, ocorre durante todo o período de fora de expediente desses dias, obedecendo ao horário específico programado no relógio interno (comandos 45 e 46).

Nos demais dias (dias da semana), a ativação automática do Modo Anunciador, se habilitada, ocorre apenas no horário de almoço (comando 44).

Para consultar:

Você ouvirá três dígitos correspondentes