

**Digi  
Voice**

Digivoice Tecnologia em Eletrônica

# **Digivoice DGV100**

*Sistema de Resposta Audível e Caixas Postais*

## **Guia do Usuário**

MAN0058 - Versão 4.0.1.0

Impressão: 3/7/2006, 12:44

Copyright © 2005 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

# Conteúdo

<b>Parte I Introdução</b>	<b>4</b>
1 Bem Vindo .....	4
<b>Parte II Visão Geral</b>	<b>6</b>
1 Arquitetura .....	6
<b>Parte III Guia de Configuração</b>	<b>8</b>
1 Introdução .....	8
2 Resumo das Funções .....	8
3 Padronização de Telas .....	10
4 Árvore de Navegação .....	12
5 Metodologia de Configuração .....	14
<b>Parte IV Configurador do DGV100</b>	<b>17</b>
1 Introdução .....	17
2 Opções Gerais .....	19
3 PABX .....	22
Introdução .....	22
Configurações Gerais .....	23
Configurações de Avançadas .....	26
Opções de Integração .....	27
Configuração da Serial .....	31
Configurações Específicas .....	31
4 Menus de Atendimento .....	32
5 Ramal/Caixa Postal .....	35

---

---

6 Transferências .....	45
Grupo de Ramais .....	49
7 Cadastro de Frases .....	50
8 Períodos de Atendimento .....	53
<b>Parte V Relatórios</b> .....	<b>56</b>
1 Introdução .....	56
<b>Parte VI Ferramentas</b> .....	<b>58</b>
1 Editor Wave .....	58
2 Apagar Arquivo de Log .....	58
<b>Parte VII Executando o DGV100</b> .....	<b>62</b>
1 Executando como Sistema de Atendimento .....	62
2 Integração .....	64
<b>Parte VIII Assistência Técnica</b> .....	<b>66</b>
Índice Remissivo.....	0

# Parte



Introdução

# 1 Introdução

## 1.1 Bem Vindo

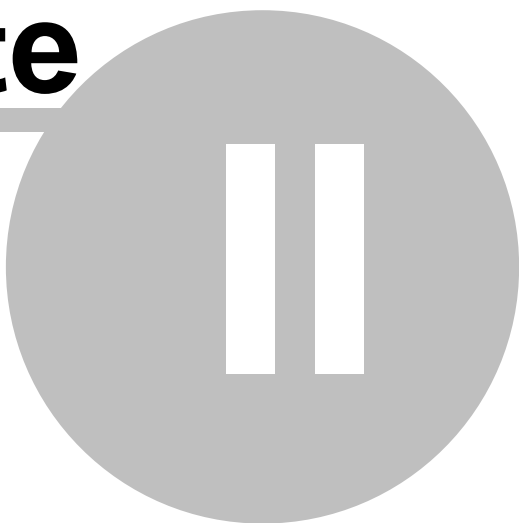
O Digivoice **DGV100** é um sistema de Resposta Audível e Discagem Automática que pode ser configurado de acordo com as necessidades do usuário.

Com isso é possível ter, a partir de configurações: atendedores automáticos, sistemas de consulta eletrônica, etc...

Este manual tem o intuito de explicar o funcionamento do aplicativo e de como efetuar todas as configurações para montar a "árvore" de atendimento.

# Parte

---



Visão Geral

## 2 Visão Geral

### 2.1 Arquitetura

O sistema Digivoice **DGV100** é composto de 2 módulos:

- **DGV100** – É o módulo executivo, ou seja, é ele que executa as funções de atendimento, árvores de navegação.
- **Configurador DGV100** – É o módulo de configuração de toda a estrutura de atendimento, informações sobre PABX (Flash, etc...).

Toda a configuração fica armazenada em um servidor de banco de dados Firebird, o que permite futuras expansões da URA para outras máquinas, ou seja, é possível executar mais de um DGV100 em máquinas diferentes funcionando como um sistema só.

Além disso, o computador está equipado com um servidor FTP e o VNC Server, softwares de distribuição livre para viabilizar suporte técnico remoto (serviço opcional).

O módulo DGV100 é iniciado automaticamente no início do Windows. Já o Configurador pode ser acessado através do grupo **Digivoice DGV100** a partir do **Menu Iniciar** do Windows.

# Parte

---



Guia de Configuração



## 3 Guia de Configuração

### 3.1 Introdução

O DGV100 já sai de fábrica com uma configuração definida pelo cliente durante o processo de compra. Dependendo da dinâmica do atendimento, esta configuração não precisará ser modificada.

Qualquer alteração ou customização do atendimento deverá ser feita através do Configurador de DGV100. A seguir apresentamos um resumo das opções deste programa.

Primeiramente apresentaremos uma explanação sobre como configurar o atendimento do DGV100. Esta seqüência atendimento pode ser utilizada pelo DGV100 para atender ligações entrantes ou ainda servir como script após o atendimento de ligações saintes, quando utilizado o modo *discador* do DGV100.

### 3.2 Resumo das Funções

#### Menu <Configurações>

- **Opções Gerais** – Tela de cadastramento de opções gerais de funcionamento do DGV100.
- **PABX** – Define as configurações sobre o PABX, configurações de flash, opções de Integração, configuração da serial. O DGV100 é fornecido com várias configurações prontas para diversos modelos de PABX.

- **Menus** – Também chamados de Scripts. Define a seqüência de atendimento onde é necessária a escolha de opções.
- **Ramal/Caixa Postal** – Define o funcionamento dos Ramais e caixas postais, quando o DGV100 for utilizado para gravar recados ou como Correio de Voz. Possibilita definir configurações padrões diversas para os Ramais e Caixas Postais ou adicionar configurações específicas.
- **Transferências** – Define as opções de transferências de ligações para outros ramais. Configura ações para o caso de ocupado, não atendimento e ainda permite definir grupos de ramais para transferência.
- **Frases** – Define as frases de atendimento, que podem ser formadas por um ou mais arquivos wave em seqüência.
- **Períodos** – Ponto inicial de um atendimento, pois permite definir os dias e horários que uma determinada seqüência será utilizada. Com os períodos é possível definir, por exemplo, um atendimento diferenciado para o horário comercial e horário noturno.

#### Menu <Relatórios>

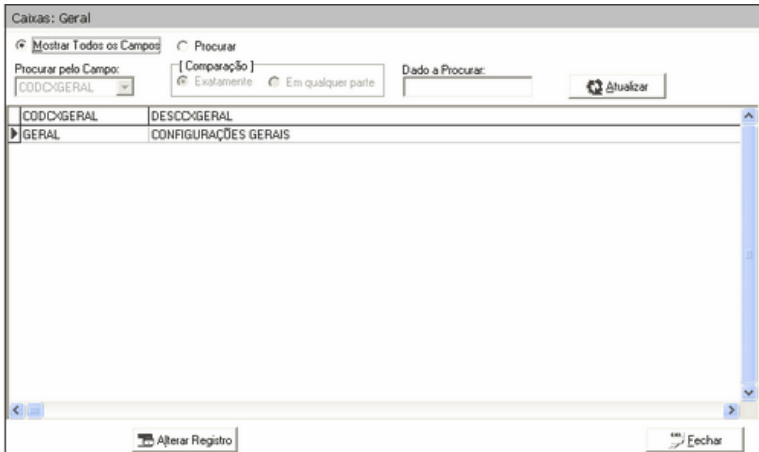
- **Estatística Geral** – Exibe um relatório estatístico mostrando as opções selecionadas pelos usuários, etc...
- **Discador** - permite emitir relatório das configurações do DGV100.

#### Menu <Ferramentas>

- **Editor Wave** – É um simples gravador de arquivos wave, que podem ser utilizados durante a configuração.
  - **Apagar Arquivo de Log** – Permite apagar todos, ou somente registros por período no arquivo de log.
-

### 3.3 Padronização de Telas

No utilitário de configuração, praticamente todas as telas de manutenção das informações foram criadas em cima de uma estrutura básica, conforme apresentado a seguir:



Inicialmente, quando uma tela de cadastro é aberta, são apresentados em uma grade no centro da janela. Na parte superior existem opções para localização de um determinado registro, especialmente útil para tabelas com muitos dados.

Para cadastrar um novo registro, clique no botão **Novo Registro** que em seguida aparecerá a janela de cadastro (abaixo).

Esta mesma janela de cadastro aparecerá ao clicar no botão **Alterar Registro**, só que neste caso, mostrando o registro selecionado para edição.

Configuração de Períodos

Código: P\_DIURNO  Script Ativo  Excessão

Descrição: PERÍODO DE ATENDIMENTO DAS 08:00 AS 20:00

Período em que o script será utilizado: 01/01 até 31/12 Menu/Script: M\_INIC

Dias da Semana:

- Segunda  Sexta
- Terça  Sábado
- Quarta  Domingo
- Quinta

HORAINI	HORAFIM
07:00:00	19:59:00

Canais:

CANAL
1
2
3
4

Após incluir ou alterar os dados necessários, clique no botão **Gravar**. Se quiser descartar as informações digitadas, clique no botão **Cancelar**.

*(\*) Nos tópicos que explicarão cada tela de cadastro, será sempre apresentada a que permite a edição.*

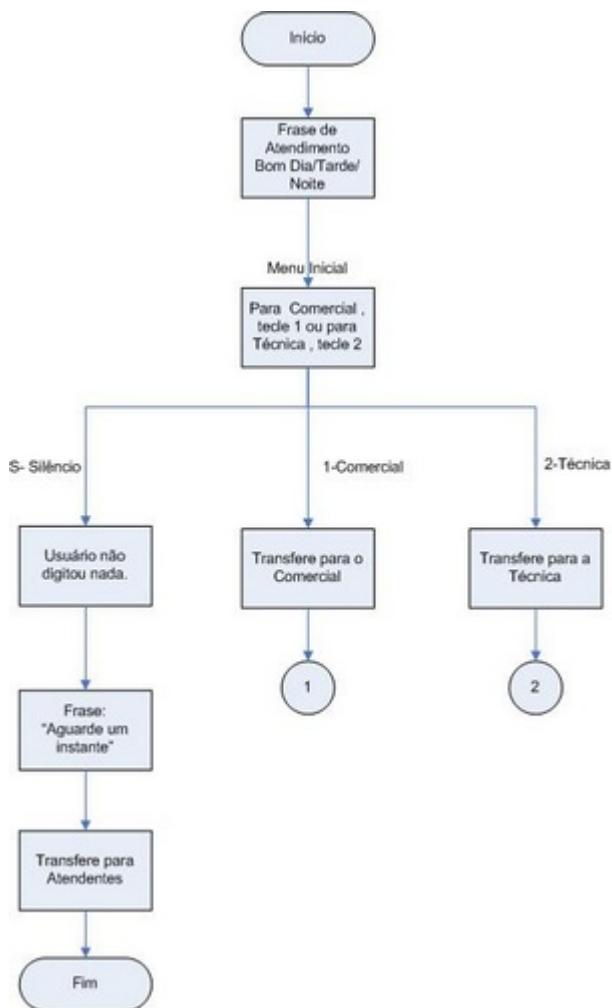
### 3.4 Árvore de Navegação

Antes de iniciar a configuração do DGV100 é altamente recomendado criar a árvore de navegação do sistema pretendido.

Esta árvore nada mais é que um fluxograma indicando toda a seqüência de atendimento, frases a serem reproduzidas, opções aceitas, etc...

Devido a complexidade de um sistema de atendimento qualquer, a não utilização de um planejamento como este torna a configuração do sistema mais difícil de manter portanto recomendamos sempre partir deste planejamento.

A seguir, apresentamos um exemplo simples de árvore de atendimento:



*Obs.: As conexões 1 e 2 referem-se a procedimentos de transferência.*

Normalmente, este tipo de seqüência será utilizada para atendimento de ligações, mas pode ser facilmente transposto para um script após o atendimento de ligações do discador automático.

### 3.5 Metodologia de Configuração

Após definida a árvore de navegação é necessário inserir todas as informações no **Configurador do DGV100**. Para uma maior eficiência neste cadastramento, recomendamos uma seqüência que deverá ser sempre seguida:

- 1> **Opções Gerais** - Deve ser a primeira tela a ser configurada pois define diretórios de mensagens, etc...
- 2> **PABX** - Deve ser a segunda tela a ser configurada pois define opções do PABX.
- 3> **Cadastre as Frases** - Apesar de ser permitido inserir os arquivos wave nos campos de reprodução de mensagens nas diversas opções é melhor sempre criar frases, mesmo que elas tenham apenas um arquivo wave associado.
- 4> **Configure as Caixas Postais** - Se o sistema for gravar mensagens em caixas postais, defina todas as caixas nesta tela.
- 5> **Configure as Transferências** - As transferências são utilizadas para qualquer ligação entre ramais. Também podem ser definidos **grupos de ramais**

**6> Menus de Atendimento** - Os menus são os principais elementos em uma árvore de atendimento. Apesar de chamarem-se **menus**, podem ser utilizados para seqüências de informações, etc... Preferencialmente crie os menus mais distantes para ir *subindo* na estrutura até chegar, por último, ao menu principal. Isto facilita a entrada de informações quando um menu chama sub-menus.

**7> Períodos de Atendimento** - Os períodos de atendimento determinam qual o Menu de Atendimento que será utilizado em uma determinada data. O DGV100 deverá ter pelo menos um período configurado.

---



# Parte

---



IV

Configurador do DGV100

## 4 Configurador do DGV100

### 4.1 Introdução

Todas as configurações do DGV100 serão feitas pelo Configurador do DGV100, um aplicativo que pode ser encontrado no grupo de Programas Digivoice. Ao executar o Configurador, será solicitada a senha de acesso:



A senha padrão é *digi*. É possível alterá-la através do Menu **Configurações-> Opções Gerais**.

---

Após informar a senha a seguinte tela aparecerá:

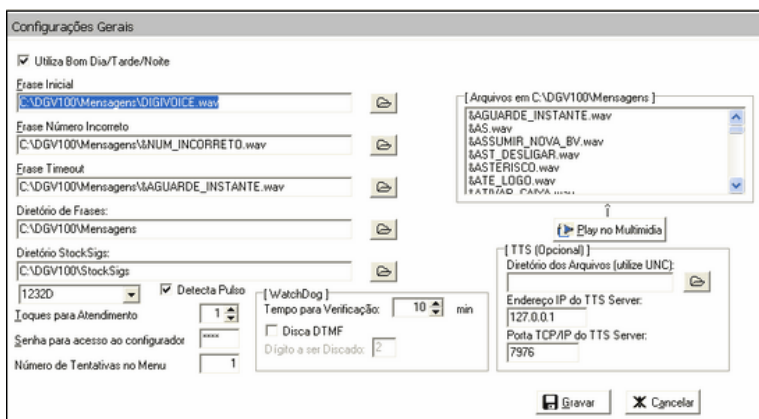


Nela estão contidos todos os menus enumerados no tópico [Resumo das Funções](#). Nos tópicos seguintes, cada tela será explicada em detalhes.

**OBS.** Para que tudo funcione de acordo, o arquivo DBCONF.INI deverá estar corretamente configurado com informações básicas de hardware, banco de dados, etc... Normalmente este arquivo já é configurado de fábrica, não sendo necessário alterá-lo.

## 4.2 Opções Gerais

A tela de **Opções Gerais** permite configurar os dados básicos do sistema, etc.



### Descrição dos Campos:

- **Utiliza Bom Dia...** - Se marcado, falará bom dia/tarde/noite logo após a frase inicial.
- **Frase Inicial** - Permite falar o nome da empresa no início do atendimento.
- **Frase para "Número Incorreto"** - Frase utilizada nos **menus** e nas entradas de dados, quando o usuário digitar algo errado. Ex. "Número Incorreto, disque novamente".
- **Frase para "Timeout"** - Define uma frase a ser reproduzida quando o usuário não digita nada durante ou após um menu.

- **Diretório de Frases** - Define o diretório inicial onde estarão as mensagens de caixa postal.
- **Diretório StockSigs** - Define o diretório onde estão as frases padrão para reprodução de data, hora, extenso e etc...
- **Configurações de PABX** - Seleciona a configuração de PABX que será utilizada.
- **Detecta Pulso** - Habilita no DGV100 a detecção de pulso para a navegação em Menus e Entrada de Dados.
- **Toques para Atendimento** - Indica em quantos toques o DGV100 atenderá a ligação.
- **Senha para acesso ao configurador** - Ao inicializar o configurador é solicitado que informe a senha de acesso.
- **Número de Tentativas no Menu** - Indica quantas vezes os menus de caixas postais serão repetidos em caso de erro de opção do usuário.

- **WatchDog** - Monitora os canais da placa procurando travamento.
    - *Tempo para Verificação*: É o tempo para a verificação do travamento do canal.
    - *Disca DTMF*: Disca o DTMF (que é inserido no campo "Digito a ser discado") para evitar bloqueio do ramal pelo PABX.
  - **TTS** ([Text To Speech](#)) - Possibilita que o sistema reproduza um arquivo *wave* a partir de um texto.
  - **Diretório dos Arquivos** - Neste campo será indicado o caminho que o DGV100 buscará as frases geradas pelo servidor TTS.
  - **Endereço IP do TTS Server** - Define o endereço na rede do **Servidor TTS**, quando utilizado.
  - **Porta TCP/IP do TTS Server** - Define a porta na rede do **Servidor TTS**, quando utilizado.
-

## 4.3 PABX

### 4.3.1 Introdução

Define as configurações sobre o PABX. O DGV100 é fornecido com várias configurações prontas para diversos modelos de PABX.

The screenshot shows the 'Configuração de PABX' (PABX Configuration) window. On the left is a tree view with categories: 'Configurações Gerais', 'Configurações Avançadas', 'Opções de Integração', 'Máscaras de Integração', and 'Configurações da Serial'. The main area is titled 'Configurações Gerais' and contains the following fields:

- Código: 1232D
- Descrição: PANASONIC 1232D
- Espera Tom de Discagem
- Pausa após Atendimento: 4000 ms
- Frequência Auxiliar: 400
- Tempo de Flash: 160 ms
- Pausa antes da Supervisão: 1000 ms
- Tempo de Espera de Tom: 2000 ms









There are three sections for flash configurations, each with a 'Frase:' field and a 'Play no Multimídia' button:

- [ Flash de Início ]**:
  - Número de Flashes: 1
  - Pausa após Flash: 1500
  - Dígito após Flash: [ ]
  - Pausa após Dígito: 300
- [ Flash para Retomada em Caso de Não Atendimento ]**:
  - Número de Flashes: 1
  - Dígito após Flash: [ ]
  - Pausa após Flash: 1500
  - Toques para Retomada: 3
- [ Flash de Retomada em Caso de Ocupado ]**:
  - Número de Flashes: 1
  - Dígito após Flash: [ ]
  - Pausa após Flash: 1500

At the bottom right are 'Gravar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

### 4.3.2 Configurações Gerais

Em **Configurações/ PABX** é feito Cadastro de Tipos de Flash contendo as informações globais de uma transferência como por exemplo frases antes de transferir, frase após a retomada e etc..

Configurações Gerais			
Código :	Descrição :	<input checked="" type="checkbox"/> Espera Tom de Discagem	
1232D	PANASONIC 1232D		
Pausa após Atendimento	4000 ms	Frequencia Auxiliar :	400 ms
		Tempo de Flash :	160 ms
Pausa antes da Supervisão	1000 ms	Tempo de Espera de Tom :	2000 ms
[ Flash de Início ]			
Frase:	C:\DGV100\Mensagens\&ATIVAR_CAIXA.wav		
Número de Flashes:	1	Pausa após Flash:	1500
Dígito após Flash:		Pausa após Dígito:	300
[ Flash para Retomada em Caso de Não Atendimento ]			
Frase:	C:\DGV100\Mensagens\&BIPECOMP.WAV		
Número de Flashes:	1	Dígito após Flash:	
Pausa após Flash:	1500	Toques para Retomada:	3
[ Flash de Retomada em Caso de Ocupado ]			
Frase:	C:\DGV100\Mensagens\&RAMAL_OCUPADO.wav		
Número de Flashes:	1	Dígito após Flash:	
Pausa após Flash:	1500		
 Gravar		 Cancelar	



**Descrição dos campos:**

- **Código** - Código da configuração do PABX.
- **Descrição** - Descrição do PABX.
- **Pausa após atendimento** - Define uma pausa, em milisegundos, que é dada após detectado o atendimento. Essa pausa espera o primeiro dígito da integração.
- **Pausa antes da supervisão** - Após a discagem faz uma pausa para então começar a supervisão.
- **Tempo de Espera de Tom** - É o tempo máximo de espera até a chegada do tom de linha.
- **Frequência Auxiliar** - Deve ser utilizado em casos de centrais que utilizam frequência diferente do padrão (425Hz).
- **Tempo de Flash** - Define o tempo de duração do flash, em milisegundos.
- **Espera tom de discagem** - Se marcado, o sistema sempre esperará pelo tom de discagem da linha antes de iniciar a discagem.
- **Play no Multímídia** - Reproduz a mensagem selecionada.
- **Flash de Início** - Define opções de flash antes de discar. O flash antes de discar é aquele que é dado para que seja iniciada uma transferência entre ramais.

[ Flash de Início ]			
Frase: C:\DGV100\Mensagens\&ATIVAR_CAIXA.wav		Play no Multímídia	
Número de Flashes:	Pausa após Flash:	Dígito após Flash:	Pausa após Dígito:
1	1500		300

- **Frase** - Frase a ser reproduzida antes do flash. Ex.: "Aguarde um instante..."
- **No. de Flashes** - Número de flashes que o PABX necessita antes de discar.
- **Pausa após Flash** - Define uma pausa a ser dada após o flash para iniciar a supervisão de linha. Normalmente deve ser um valor entre 1000 e 2000 ms.
- **Dígito após Flash** - Alguns modelos de PABX

necessitam de um dígito após o flash para iniciar a discagem. Este dígito é definido neste campo.

- **Pausa após Dígito** - Define uma pausa para continuar a transferência.
- **Flash de Retomada em Caso de Não Atendimento** - Define opções de flash de retomada caso o destino não atenda.

[ Flash para Retomada em Caso de Não Atendimento ]

Frase: C:\DGV100\Mensagens\&BIPECOMP.WAV

Número de Flashes: 1 Dígito após Flash: Pausa após Flash: 1500 Toques para Retomada: 3

- **Frase** - Frase a ser reproduzida após o flash. Ex.: *"Ramal não Atende"*
  - **No. de Flashes** - Número de flashes que o PABX necessita para retomar a ligação em caso de não atendimento.
  - **Dígito após Flash** - Alguns modelos de PABX necessitam de um dígito após o flash para retomar a ligação. Este dígito é definido neste campo.
  - **Pausa após Flash** - Define uma pausa a ser dada após o flash antes de falar a frase. Normalmente deve ser um valor entre 1000 e 2000 ms.
  - **Toques para Retomada** - Aguarda X números de toques para retomar uma ligação.
- **Flash de Retomada em Caso de Ocupado** - Define as opções de flash para retomada em caso de ocupado.

[ Flash de Retomada em Caso de Ocupado ]

Frase: C:\DGV100\Mensagens\&RAMAL\_OCUPADO.wav

Número de Flashes: 1 Dígito após Flash: Pausa após Flash: 1500

- **Frase** - Frase a ser reproduzida após a ligação ter sido retomada. Ex.: *"Ramal Ocupado..."*
- **No. de Flashes** - Número de flashes que o PABX necessita para retomar a ligação em caso de ocupado.
- **Dígito após Flash** - Alguns modelos de PABX necessitam de um dígito após o flash para retomar uma

ligação em caso de ocupado. Este dígito é definido neste campo.

- **Pausa após Flash** - Define uma pausa a ser dada após o flash antes de reproduzir a frase.

*Obs.: O tempo de flash do PABX deve ser configurado na tela de [Configurações Gerais](#) do PABX.*

### 4.3.3 Configurações de Avançadas

Configurações Avançadas

[ Detecção de Tons ]

1º Fator DTMF : 10

2º Fator DTMF : 0

Fator de Tons : 5

[ Atendimento ]

Sensibilidade : 6

Limiar : 4

- **Detecção de Tons**
  - **1º Fator de detecção de DTMF** - valor que indica a detecção de dígitos, quanto maior o valor mais fácil será a detecção.
  - **2º Fator de detecção de DTMF** - valor que indica a detecção de DTMF, quanto menor o valor mais fácil será a detecção.
  - **Fator de tons** - Quanto **maior** o valor deste parâmetro, **menor** será a sensibilidade de detecção de tons em cima da voz. O valor padrão é 5 e poderá variar de 0 a 99.
- **Atendimento**
  - **Sensibilidade** - Determina a sensibilidade da detecção de atendimento. Normalmente valores entre 7 e 9 tem desempenho excelente, entretanto em algumas linhas ruidosas pode ser necessário baixar esta sensibilidade para evitar falsos atendimentos.
  - **Limiar** - Valor para detecção de atendimento, quanto menor mais fácil de ocorrer detecção.

### 4.3.4 Opções de Integração

As opções de integração entre o DGV100 e o PABX são para automatizar processos, fazendo com que o DGV100 envie ou busque determinadas sinalizações.

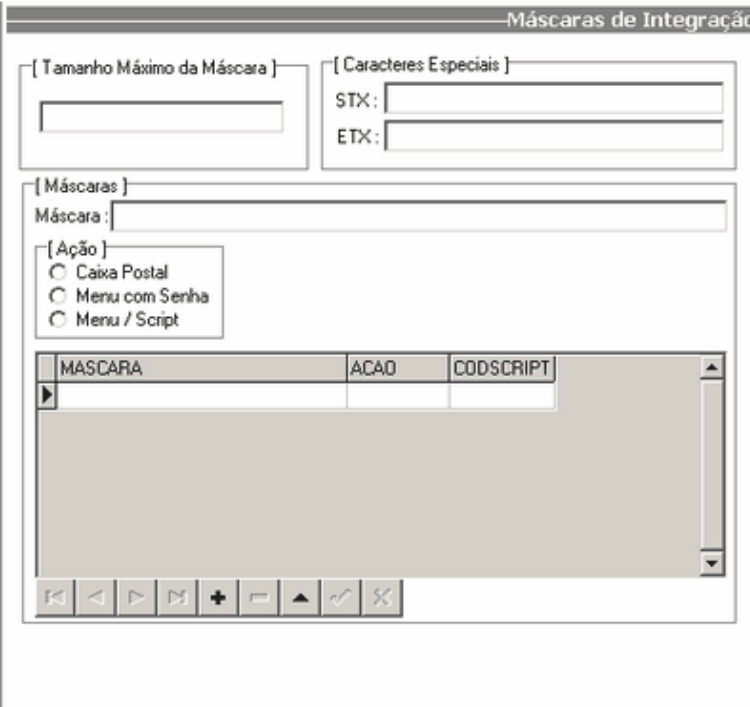
**Opções de Integração**

<input type="checkbox"/> Utilizar integração	[ Formato de Sinalização ]
<input checked="" type="checkbox"/> Espera sinal de discagem para sinalizar	<input checked="" type="radio"/> DTMF
<input checked="" type="checkbox"/> Recebe Dígitos antes do atendimento	<input type="radio"/> MFP
<input checked="" type="checkbox"/> Recebe Dígitos depois do atendimento	<input type="radio"/> CUSTOM
Caso In Band - Tempo para iniciar discagem : <input type="text"/>	Tempo de Espera Entre Dígitos: <input type="text"/> ms
Portas disponíveis para sinalização : <input type="text"/> Separar com ',' (Ex.: 1,3,5,7)	Dígito Finalizador : <input type="text"/>
[ Máscaras de Sinalização ]	Sem Mensagem :
Tem Mensagem : <input type="text"/>	<input type="text"/>
[ CTISERVER -> PABX ]	[ PABX -> CTISERVER ]
<input checked="" type="radio"/> In Band	<input checked="" type="radio"/> In Band
<input type="radio"/> Serial	<input type="radio"/> Serial

### Descrição das Opções:

- **Utilizar Integração** - Decide se usa ou não integração.
- **Espera Sinal de Discagem para sinalizar** - O DGV100 só sinaliza após o tom de discar.
- **Recebe dígito antes e depois do atendimento** - Habilita o recebimento dos dígitos enviados pelo PABX através da integração.
- **Formato de Sinalização** - Formato que a sinalização será feita entre DGV100 e o PABX.
- **Caso InBand Tempo para iniciar discagem** - Tempo que o DGV100 espera para discar quando recebe a sinalização em DTMF, tempo em **SEGUNDOS**.
- **Tempo de espera entre dígitos** - Depois de detectar o primeiro dígito, ignora a **Pausa após atendimento** e assume esse tempo. A cada vez que recebe um novo dígito esse valor é reiniciado.
- **Portas disponíveis para sinalização** - Portas da placa disponíveis para essa sinalização.
- **Dígito Finalizador** - É o dígito que irá finalizar a máscara.
- **Máscaras de Sinalização** -
  - **Tem mensagem** - Colocar a máscara, que é enviada ao PABX, quando tem nova mensagem de voz. Ex: #\*RRR.
  - **Sem mensagem** - Colocar a máscara, que é enviada ao PABX, quando não tem novas mensagens na caixa postal.
- **DGV100 -> PABX** ou **PABX -> DGV100** - Indicar o tipo da sinalização do DGV100 para o PABX.
  - In Band (através de DTMF)
  - Serial (através da porta serial do micro, RS232).

## Máscaras de Integração



MASCARA	ACAO	CODSCRIPT
---------	------	-----------

- **Tamanho máximo da máscara** - Indica a quantidade máxima de dígitos da máscara.
- **Caracteres Especiais** - *STX* - Indica qual a máscara utilizada para sinalizar o começo do bilhete. *ETX* - Indica qual a máscara utilizada para sinalizar o fim do bilhete.

**Máscaras** - Nesse campo, cadastra-se a Máscara de Integração com o PABX, lembrando que a posição do número de Ramal deve ser substituída por "R" (um R para cada dígito), a posição do número do assinante A deve ser substituída por I

(um "i" para cada dígito), a posição do Canal/Porta de atendimento por "P" e números dispensáveis podem ser substituídos por "?".

<b>Ex.:</b> Máscaras do PABX	Máscara no DGV100
***4*2222*3247*1	***4*????*RRRR*1
***2*1141952557#3224*5	***2*IIIIIIIIII#RRRR*5

**Onde:** 3247 é o Ramal de Destino;  
3224 é o Ramal de Origem;  
2222 identifica uma ligação externa.  
1141952557 identifica o número de origem

**OBs.:** Lembre-se que cada PABX tem suas próprias máscaras de integração, para maiores informações das máscaras consulte o manual do PABX.

**Ação** - Indica o que o DGV100 irá fazer ao receber essa máscara.

-**Caixa Postal:** Aciona a caixa postal do ramal, correspondente a máscara enviada pelo PABX.

-**Menu com Senha:** Aciona as configurações da Caixa Postal, após a digitação da senha.

-**Menu/Script:** Aciona o menu selecionado.

### 4.3.5 Configuração da Serial

As configurações da porta serial do DGV100 devem estar de acordo com a serial do PABX.

### 4.3.6 Configurações Específicas

As configurações específicas para reconhecimento de tempos e frequências de tons do PABX e podem ser visualizadas e editadas no arquivo `cp_default.cfg`. Este se encontra no diretório \Arquivos de Programas\VoicerLib4.



`cp_default.cfg`

---



## 4.4 Menus de Atendimento

O Menu de Atendimento é a parte principal da árvore de atendimento do DGV100. Com ele, é possível:

- Executar Menus - Ex.: "Para Comercial tecle1, para a Técnica tecle 2..."
- Reproduzir Mensagens - Ex.: "Seu código de acesso é ...."

Configuração de Menus / Scripts

Código: **M\_NOA**

Descrição: MENU NOTURNO GERAL

Frase de Menu: F\_046

[ Em caso de Dígito Inválido ]  
 Ignorar  
 Dar mensagem e repetir

Opções Válidas: S23\*

Tempo de Silêncio: 5000 ms.

Caso detectar Fax, transferir para: VCMAIL

Repetir Menu  
4 vez(es) em caso de silêncio. Executar

S 2 3 \*

[ Ação ]

- Executar Menu
- Desligar com Frase: F\_045
- Acionar Caixa Postal
- Transferir para
- Disca Ramal
- Query
- Entrada de Dados

Gravar Cancelar

**Descrição dos Campos:**

- **Código** - Identifica o Menu do DGV100, podendo conter até 8 caracteres.
  - **Descrição** - Auxilia na identificação do Menu.
  - **Frase de Menu** - Frase que será reproduzida ao usuário. Este pode ser um arquivo wave, com seu caminho, mas é recomendável que esta frase seja cadastrada no Menu de Frases em *Configurações / Frases*.
  - **Play no Multimídia** - Toca a frase selecionada no campo Frase de Menu.
  - **Em caso de dígito inválido** - Se for escolhida a opção *Ignorar*, o DGV100 continua reproduzindo a mensagem normalmente mesmo se o usuário teclar algo inválido. A opção "*Dar Mensagem e Repetir*", reproduz a mensagem definida na tela de Opções Gerais em caso de dígito inválido e repete o menu selecionado.
  - **Opções Válidas** - Define todas as opções de menu válidas, sendo aceito os dígitos de **0** a **9**, "**#**" e "**\***" além da opção **S** para o caso do usuário não digitar nada após o menu (ação default). Cada dígito inserido neste campo faz com que uma *aba* correspondente seja aberta logo abaixo para que seja definida a ação a ser executada caso a opção seja a escolhida:
  - **Repetir Menu X vezes em caso de silêncio** - Define a quantidade de vezes que o menu será reproduzido caso o usuário não digite nada, quando atingir o número indicado, executa a ação que esta em "S" Silêncio .
  - **Executar** - A cada vez que o Menu for executado/repetido, a frase indicada será reproduzida .Para que nada seja reproduzido basta deixar o campo vazio.
  - **Caso detectar fax transferir para** - Define uma transferência no caso de detectar FAX.
-

**Tempo de Silêncio** - Após a mensagem de menu é sempre importante deixar um tempo de silêncio para que o usuário possa digitar sua opção (digitação em pulso só é detectada durante este silêncio). Este tempo é definido neste campo, em milissegundos. \* 1segundo = 1000milissegundos.



The screenshot shows a configuration window with a tabbed interface. The active tab is labeled 'S'. Below the tabs, there is a section titled '[Ação]'. It contains five radio button options, each followed by a text input field or a dropdown menu. The 'Desligar com Frase' option is selected, and its input field contains the text 'F\_045'. To the right of this field are three icons: an ellipsis, a play button, and a speaker icon labeled 'Play no Multímídia'. The other options are 'Executar Menu', 'Acionar Caixa Postal', 'Transferir para', and 'Disca Ramal', each with a dropdown menu.

- **Executar Menu** - Executa o menu especificado no campo.
- **Desligar com frase** - Desliga a chamada reproduzindo antes a frase especificada. Obs: Não reproduz frases montadas com varias frases.
- **Acionar Caixa Postal** - Aciona a caixa postal especificada, permitindo que seja deixado um recado gravado. Pode-se acionar a Caixa Postal a partir de uma variável contendo seu número na Ação do Prompt e da Query ao invés de selecionar qual caixa deveria ser disparada. Ex: Ao invés de indicar "247" indicar a variável |NUMERO| que contém o que o usuário digitou durante algum menu anterior.
- **Transferir Para** - Aciona um tipo de transferência
- **Disca Ramal** - Aciona o Disca Ramal Desejado.
- **Entrada de Dados** - Aciona a função de Entrada de Dados especificada.
- **Query** - Faz o acesso à Banco de Dados .
- **Disca Ramal Desejado** - Aciona a Transferência para o ramal que será digitado.

## 4.5 Ramal/Caixa Postal

Uma das funções do DGV100 é funcionar como um armazenador de mensagens de voz (correio de voz, secretária eletrônica, etc...). Para que isso seja possível é necessário configurar as caixas postais. Uma função muito importante é o aviso de novas mensagens, o aviso pode ser tipo **Fone Passivo** ou por **E-mail**.

O aviso por Fone Passivo consiste em executar uma mensagem ( que deve ser configurada Ex.: Você tem mensagem nova.) quando o ramal correspondente for atendido. O aviso por E-mail envia uma mensagem (que deve ser configurada) para o e-mail cadastrado assim que uma nova mensagem for recebida.

O DGV100 pode ter quantas caixas postais o hardware suportar. As caixas-postais podem ser configuradas individualmente ou assumirem a configuração padrão.

---

## Tela de Configurações Padrão:

Configurações Ferramentas Relatórios Sobre Home

Caixas: Geral

Código Caixa: **GERAL** Descrição: **CONFIGURAÇÕES GERAIS**

[ Configurações Gerais ]

Ação Padrão: Apagar msg com mais de: Nº Max. de Mensagens: 30  
 M1\_CX 15 Dias Ganho nas Gravações: 10  
 Executa Ação Padrão no Término do Recado Tempo de Silêncio: 10 Seg  
 Erase de Aviso Passivo: Tempo Máx. de Gravação: 60 Seg  
 Tempo Mín. de Gravação: 2 Seg

[ Desvios para Atendimento ]

Periodos	Periodos com Desvio
2	
P_NOT	
P_FDS	
P_DIURNO	

Desvio Atendimento: M2\_CX

[ Configurações de Notificação por e-mail ]

Servidor SMTP: 192.168.0.1 Remetente: digivoice@ctiserver SignOn: Digivoice CTIServer

BINA  
 CANAL  
 C\_SEN  
 DATA\_ATUAL  
 ERRO  
 HORA\_ATUAL

Mensagem Adicionada...  
 Liga para Digivoice [DATA\_ATUAL] [HORA\_ATUAL] [MENU] [IN\_CX]

Adiciona >>

Gravar Cancelar

## Descrição dos Campos:

- **Código** - Código para identificação.
- **Descrição** - É uma descrição genérica para identificar a caixa postal no configurador.

Código Caixa: **GERAL** Descrição: **CONFIGURAÇÕES GERAIS**

[ Configurações Gerais ]

Ação Padrão: Apagar msg com mais de: Nº Max. de Mensagens: 30  
 M1\_CX 15 Dias Ganho nas Gravações: 10  
 Executa Ação Padrão no Término do Recado Tempo de Silêncio: 10 Seg  
 Erase de Aviso Passivo: Tempo Máx. de Gravação: 60 Seg  
 Tempo Mín. de Gravação: 2 Seg

[ Desvios para Atendimento ]

Periodos	Periodos com Desvio
2	
P_NOT	
P_FDS	
P_DIURNO	

Desvio Atendimento: M2\_CX

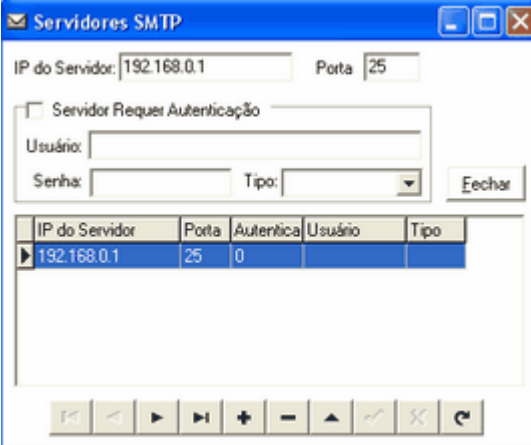
- **Ação Padrão:** Menu a ser usado caso a caixa-postal não exista, não esteja ativada e/ou tenha excedido o valor indicado em Nº Máx. de mensagens por caixa.
- **Executa Ação Padrão no Término do Recado** - Se essa opção estiver selecionada, após o fim do recado deixado na Caixa Postal, é acionada a Ação Padrão.

- **Apagar msg com mais de** - Apaga as mensagens que estão arquivadas a mais tempo do que o indicado em dias.
- **Frase de Aviso Passivo** - Frase a ser executada no aviso. O aviso passivo consiste em executar uma mensagem no momento em que o ramal for atendido.
- **Tempo de Silêncio** - Tempo máximo em silêncio pra encerrar a gravação.
- **Nº Máximo de mensagens por caixa** - Define o limite de mensagens que cada caixa postal pode manter em seu diretório.
- **Tempo Máximo de Gravação** - Define o tempo máximo das mensagens deixadas em caixa postal.
- **Tempo Mínimo de Gravação** - As gravações abaixo do tempo especificado aqui serão desprezadas.
- **Períodos** - Assim que a Caixa Postal é acionada, é possível fazer um desvio para o Atendimento, ou seja para a Ação Padrão.
- **Desvio Atendimento:** Se a opção de transferência para telefonista estiver sendo usada, ao teclar 0 será executado o Menu especificado nesse campo



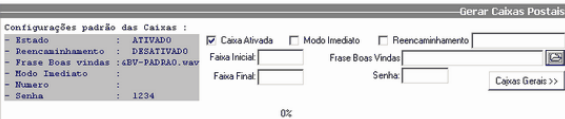
- **Servidor SMTP e Porta** - Configurações para que o aviso por e-mail seja enviado corretamente.
- **SignOn** - Assinatura para o servidor SMTP.

Clicando em , a seguinte tela aparecerá:



IP do Servidor	Porta	Autentica	Usuário	Tipo
192.168.0.1	25	0		

- **IP do Servidor** - IP ou Nome do servidor.
- **Porta** - Porta TCP do servidor.
- **Servidor Requer Autenticação** - Nos casos em que o servidor SMTP utilizar autenticação, deve-se informar também o Tipo de Autenticação, o Usuário e a Senha.
- **Tipo** - Tipo de autenticação usada pelo servidor.
- **Corpo do E-mail** - Mensagem do e-mail.
- **Adiciona** - Aciona a variável selecionada no corpo do e-mail.



- **Estado** - Indica se a caixa postal está desativada, ativada ou colocada em modo imediato.
- **Caixa Ativada** - Estado da caixa postal: Ativada ou Desativada.

- **Reencaminhamento** - Indica se deve reencaminhar a ligação antes de acessar a caixa-postal. O número para onde será encaminhado deve ser configurado nas configurações individuais.
- **Modo Imediato** - Ao ligar para o ramal programado em modo imediato a caixa-postal será disparada imediatamente.
- **Número** - Número do reencaminhamento
- **Faixa Inicial e Faixa Final** - Os números que assumirão as configurações da caixa postal padrão.
- **Frase de Boas Vindas** - Define a frase de saudação do usuário.
- **Senha** - Senha numérica que permite ao usuário acessar a caixa postal através do telefone, caso não especificar nada neste campo será assumido o valor **1234**.
- **Frase de Boas Vindas** - Define a frase de saudação do usuário.

É possível adicionar a configuração padrão para um grupo de caixas-postais, ou para todas, e após isso modificar alguma configuração de uma caixa-postal específica, através das configurações individuais.

---



## Tela de Configuração Ramal/Caixa Postal Individual:

Configuração dos Ramais/Caixas Postais

[ Ramal ]  
Código/Porta: 001 Descrição: Caixa Postal 001 Ramal: 224 Grupo: [ ... ]

[ Caixa Postal ]  
Frase Boas Vindas: [ ... ]  
[ Tipo Aviso ]  
 Fone Passivo  E-mail  Anexa Mensagem  
E-mail: [ ... ]  
Servidor SMTP: [ ... ] [ Servidor ]

Senha: [ ... ]  
[ Estado ]  
 Desativada  
 Ativada  
Ramal/Telefone/Celular: [ ... ]

[ Arquivos Wave ]  
&AGUARDE\_INSTANTE.wav  
&AS.wav  
&ASSUMIR\_NOVA\_BV.wav  
&AST\_DESLIGAR.wav  
&ASTERISCO.wav  
&ATE\_LOGIN.wav  
&ATIVAR\_CAIXA.wav  
[ Play no Multimídia ]

[ Recados ]  
Caixa Postal | Horário  
[ ... ]  
[ Salva/Toca ]

[ Caixas Monitoradas Pelo VoicerClient ]  
Codigo | Caixa Postal  
[ ... ]

Desativa Gravação de Recados  Modo Imediato  Reencaminhamento de Chamadas

[ Gravar ] [ Cancelar ]

- **Anexa Mensagem** - Permite que junto com a notificação, seja enviado o anexo com a mensagem gravada em padrão Wave.
- **Desativa Gravação de Recados** - A Caixa Postal continua Ativa porém impossibilita a gravação de recados.

Em Configurações Individuais, é possível criar e modificar as caixas postais individualmente, especificando suas ações. Os campos são os mesmos que os colocados em Caixas Postais Gerais, só que assim que uma caixa postal foi configurada individualmente, o DGV100 assume essa configuração, desprezando as ações inseridas anteriormente em Caixas Gerais.

Cada usuário da caixa-postal pode monitorar uma ou mais caixas através do **Digivoice VoicerClient**. No campo **Caixa Monitorada** informa-se o código da caixa a ser monitorada. Para adicionar um novo registro, clique no botão inserir ("+" ). O

botão ("-") exclui o registro corrente e o botão ("X") cancela uma inclusão ou edição.

O **VoicerClient** é um módulo de programa opcional que notifica a existência de mensagens do correio de voz. Se o computador estiver equipado com placa de som, o **VoicerClient** também possibilita ouvir as mensagens através das caixas de som, desocupando o ramal para esta atividade. Além disso, é possível apagar as mensagens ou até mesmo encaminhá-las para outras caixas ou para destinatários via e-mail (Internet ou Intranet).

### Tela de Configuração Ramal/Disca Ramal Desejado:

Configuração do Disca Ramal

Procura | Edição

Mostrar Todos os Campos  Procurar

Procurar pelo Campo: [ ] [ Comparação ] Dado a Procurar: [ ]

Exatamente  Em qualquer parte

Atualizar Voltar

CDDISCARAMAL	DESCDISCARAMAL
P_VALIDA	1E51E

Alterar Registro Excluir Fechar

Como padrão essa tela já vai com um registro preenchido, não é possível criar um novo, somente altera-lo com os valores desejados como na tela a seguir:

Configuração do Disca Ramal

Procura Edição

Código: P\_VALIDA Descrição: TESTE

Quantidade de Dígitos: 3 até 3 Timeout Interdigo: 5000 Timeout Global: 10000

Variável Gravação: N\_CX Repetições em Caso de Erro: 3 Dígito Finaliza:

[ Frase Inicial ] [ Frase para Confirmação ] [ Frase Disca Ramal ]

[ Reproduz Dado Digitado ]

[ Ações ao Término ]

Condição da Ação	CODIGO	EXECUTAR	PARAMETRO	VARIAVEL	OPD	OPER	VALOR	ID
Se Existe = Transfere	P_VALID	Desliga		ERRO	3	=	1	0

Quantidade Itens: 2 Item Selecionado: ...

Gravar Cancelar

O Disca Ramal Desejado permite ao DGV100 aguardar a digitação de informações pelo usuário e validá-las em um banco de dados qualquer. A partir da validação, é possível definir ações para cada resultado.

**Lembre-se que neste ponto já deverá estar configurada a conexão com o banco de dados e definidas as variáveis que guardarão o valor digitado e eventualmente os resultados.**

#### Descrição dos Campos:

- **Código** - Código para identificação.
- **Descrição** - Auxilia na identificação do Menu.
- **Frase Inicial** - Define uma frase de prompt. Ex.: "Digite seu código de acesso...".
- **Botões de Localização** - Ao lado do campo Frase Inicial, encontram-se dois botões, permite localizar mensagem de um

local qualquer, permite inserir uma mensagem que foi gravada nas configurações de frases, sendo assim, você poderá inserir uma mensagem com uma ou mais frases.

- **Quantidade de Dígitos** - Define a quantidade mínima e máxima de dígitos que o sistema esperará. Se não existe quantidade de dígitos definida, coloque de 1 a 999.
  - **Dígito Finaliza** - Deve ser utilizado para definir um ou mais dígitos terminadores. Ex.: "*Digite seu código e # para terminar*".
  - **Timeout Interdígito** - Define o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro.
  - **Timeout Global** - Define o tempo que o sistema esperará para que todos os dígitos sejam inseridos.
  - **Reproduz Dado Digitado** – O Sistema irá reproduzir o que foi digitado. Ex.: "*Você digitou 123123...*"
  - **Frase para Confirmação** - Indica a frase introdutória. Vide exemplo acima.
  - **Frase Disca Ramal** - Frase que explicará o procedimento para confirmar a digitação do Disca Ramal Desejado.
  - **Variável Gravação** - Indica, na lista, qual a variável que receberá o que foi digitado pelo usuário. A variável já deverá ter sido definida no Cadastro de Variáveis.
  - **Número de Repetições em caso de erro** - Se o resultado da validação abaixo resultar em erro, a entrada de dados será repetida *n* vezes antes de ser executada as *Ações ao Término*.
  - **Arquivar os campos de retorno...** - Esta grade permite associar os valores de retorno dos campos pesquisados em variáveis do DGV100. No exemplo da figura, a variável **[RAMAIS]** receberá o campo **RAMAIS** da tabela **RAMAIS** após a pesquisa ser efetuada. É possível associar qualquer coluna de retorno as variáveis do DGV100.
-

• [ **Ações ao Término** ] - Após a execução da entrada de dados e sua conseqüente validação no banco de dados, é possível associar ações a cada variável.

1. **Ordem** - Define a prioridade nas comparações da grade.
2. **Variável** - Indica a variável que é objeto da comparação.
3. **Op** - Operador de comparação.
4. **Valor** - Valor a ser comparado com a variável.
5. **Executar** - Indica qual a ação a ser executada em caso de a comparação ser verdadeira.
6. **Parâmetro** - Baseado no item anterior, indica qual o código da ação selecionada.
7. **ID** - Indica qual a frase que será reproduzida antes da entrada de dados ser repetida. Isto é útil para reproduzir mensagens de erro. Ex.: *"Ramal não existe..."*.

## 4.6 Transferências

A tela de Cadastro de Transferências permite configurar as transferências propriamente ditas, indicando o número do ramal ou grupo de destino.

Configuração de Transferências

Código: **T\_COM**

Descrição:  
[Transfere para o Comercial]

Número a Discar ou Grupo de Ramais (PA's):  
[225] [Grupo...]

Supervisão:  Não Utilizar  Utilizar

Tipo de Discagem:  Pulso  Tom

Supervisão em Caso de Ocupado | Supervisão em Caso de Não Atendimento | Atendimento

[Ação]

Executar Menu [ ]

Desligar com Frase [ ] ... [ ]

Acionar Caixa Postal [ ]

Transferir para [VCMail]

[Gravar] [Cancelar]

### Descrição dos Campos:

- **Código** - Código para identificação.
- **Descrição** - É uma descrição genérica para identificar a transferência.
- **Número a Discar ou Grupo de Ramais (PA's)** - Neste campo deverá ser informado o ramal de destino que o DGV100 deverá discar ou o [grupo de ramais](#).

- **Tipo de Discagem** - Discar por tom ou por pulso.
- **Supervisão** - A Supervisão verifica qual o status do destino da ligação, e tomará ações específicas caso o ramal der ocupado, não atender ou for detectado o atendimento. As três opções são configuradas na mesma janela, clicando-se na *aba* específica:

- **Supervisão em caso de Ocupado:**

Supervisão em Caso de Ocupado | Supervisão em Caso de Não Atendimento | Atendimento

[Ação]

Executar Menu

Desligar com Frase  ...

Acionar Caixa Postal

Transferir para


- **Executar Menu** - Executa o menu especificado no campo ao lado.
- **Desligar com frase** - Desliga a chamada reproduzindo antes a frase especificada.
- **Acionar Caixa Postal** - Aciona a caixa postal especificada, permitindo que seja deixado um recado gravado.
- **Transferir Para** - Aciona um tipo de transferência.

- **Supervisão em caso de Não Atendimento:**

Supervisão em Caso de Ocupado | **Supervisão em Caso de Não Atendimento** | Atendimento

[ Ação ]

Executar Menu

Desligar com Frase  ... 

Acionar Caixa Postal

Transferir para

- **Executar Menu** - Executa o menu especificado no campo ao lado.
  - **Desligar com frase** - Desliga a chamada reproduzindo antes a frase especificada.
  - **Acionar Caixa Postal** - Aciona a caixa postal especificada, permitindo que seja deixado um recado gravado.
  - **Transferir Para** - Aciona um tipo de transferência.
-



- **Atendimento:**

Supervisão em Caso de Ocupado | Supervisão em Caso de Não Atendimento | **Atendimento**

Frase após o atendimento:

Pausa após o atendimento (antes de reproduzir a frase):

- **Frase após o atendimento** - Indica uma frase a ser reproduzida tão logo seja detectado o atendimento.
- **Pausa após o atendimento** - Tempo em milisegundos após o atendimento e antes da frase. Muitas vezes é necessário esperar este tempo devido a demora de certos modelos de PABX em comutar as chamadas.

### 4.6.1 Grupo de Ramais

Neste caso, o VPServer faz o gerenciamento de para qual PA será feita a transferência para os ramais configurados neste grupo.

Grupos de Ramais/Caixas Postais/PA's

Código: 2      Descrição: ADMINISTRACAO

Qtd. de PA's neste Grupo: 4

CODC.	DESCCAJA	ESTADO
504	Ramal - 504	1
508	Ramal - 508	1
507	Ramal - 507	1
505	Ramal - 505	1

Grupo: 2

Adiciona Ramal      Gravar      Cancelar

#### Descrição dos Campos:

- **Código** - Código de identificação do grupo.
- **Descrição** - Campo destinado a facilitar a identificação do grupo.
- **Ramais deste Grupo** - Nesta grade são cadastrados todos os ramais pertencentes a este grupo. Os botões do lado esquerdo da grade servem para manipular os registros (incluir, alterar, etc...).
- **Enviar Para** - Envia um ramal para o grupo selecionado.

## 4.7 Cadastro de Frases

As frases representam um ou mais arquivos *wave* para reprodução em qualquer parte do atendimento do DGV100. A tela de cadastro apresenta a seguinte interface:

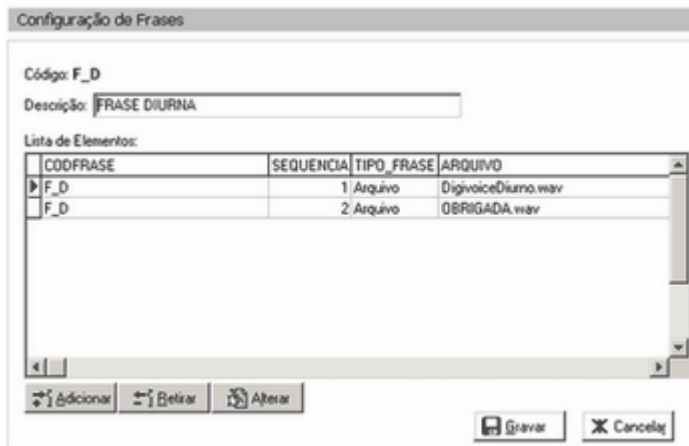
Configuração de Frases

Mostrar Todos os Campos  Procurar

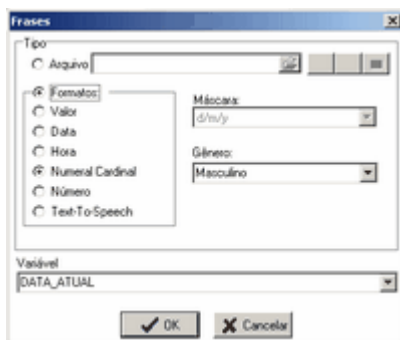
Procurar pelo Campo:  Comparação:  Exatamente  Em qualquer parte Dado a Procurar:

CODFRASE	DESCFRASE
F_D	FRASE DIURNA
F_N	FRASE NOTURNA

Para adicionar um novo arquivo, clique no botão **Novo Registro**. Então aparecerá a seguinte tela:



Nesta janela de diálogo acima, o usuário pode adicionar um arquivo, clicando na opção **Adicionar** e buscando-o no diretório de mensagens previamente configurado nas [Opções Gerais](#) ou selecionar um formato/variável para reproduzir valores, datas, horas, etc...



O Configurador do DGV100 traz um programa para gravação de waves simplificado. O usuário poderá utilizar qualquer programa para gravar as mensagens do sistema, contanto que sejam no formato padrão:

## **CCITT u-Law (Lei Mi), 8Khz, 8 Bits, Mono**

*(\*) Se for necessário alterar a ordem das frases inseridas, exclua os elementos e cadastre-os novamente.*

- **Utilizando Text-To-Speech** - O Text-To-Speech é usado para retorno do Banco de dados em WAV.  
EX: Após o usuário entrar com a matrícula, o banco de dados validará essas informações e retornará os valores. Esses valores deverão ser copiados em variáveis "matéria", "nota" e etc.  
A frase de retorno deverá ser constituída por essas variáveis do tipo Text-To-Speech.

A frase final: "matéria FÍSICA, nota OITO".

## 4.8 Períodos de Atendimento

Os períodos de atendimento permitem que o DGV100 tenha seqüências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários. Com isso é possível programas saudações especiais em datas comemorativas, horário comercial e não comercial e tudo mais que puder variar em termos de hora/data. A tela de Cadastro de Períodos é apresentada a seguir:

Configuração de Períodos

Código: dia  Script Ativo  Excessao

Descrição:  
dia

Período em que o script será utilizado: 01/01 até 31/12 Menu/Script: ATD

Dias da Semana

<input checked="" type="checkbox"/> Segunda	<input checked="" type="checkbox"/> Segta
<input checked="" type="checkbox"/> Terca	<input type="checkbox"/> Sábado
<input checked="" type="checkbox"/> Quarta	<input type="checkbox"/> Domingo
<input checked="" type="checkbox"/> Quinta	

Horários

HORAINI	HORAFIM
08:00:00	19:30:00

Canais

CANAL
1
2
3
4

Gravar Cancelar

### Descrição dos Campos:

- **Código** - Código para identificação.
- **Descrição** - Auxilia na identificação do período.
- **Script Ativo** - Ativa/Desativa o Script.

- **Excessão** - Se selecionado, indica que o período em questão tem prioridade em relação a outros com datas coincidentes.
- **Período em que o script será utilizado** - Informe aqui a data inicial e final do período do script. Se for informado somente dia e mês, o período será utilizado independente do ano. Se for utilizado dd/mm/aa para os dois campos, o período será utilizado somente entre as datas indicadas, no ano indicado. Isto permite pré-configurar mensagens especiais em datas comemorativas, por exemplo.
- **Menu**- Indica qual o Menu de Atendimento inicial a ser executado neste período.
- **Dias da Semana** - Selecione o(s) dia(s) da semana que o script será utilizado. Este campo permite períodos diferenciados para os dias úteis ou fins de semana.

**Horários** -A grade de horários permite incluir hora inicial e final para o período. É possível colocar quantos intervalos de data forem necessários (ex.: 08h00min-12h00min e das 14h00min-18h00min).

Não é possível inserir a data inicial maior que a final, ou seja, ao cadastrar as horas que não é possível exceder o período de 24 horas. Portanto, para períodos que iniciam "no dia anterior", insira duas faixas de horário (ex.: para a faixa de horário 18h00min-08h00min, utilize 18h00min-23h59min e 00h00min-08h00min).

- **Canais** - Este campo permite especificar quais canais serão utilizados neste período.

**\*\*\* Pode ser utilizado dois menus diferentes ao mesmo tempo se separados pelos canais \*\*\***

# Parte

---



Relatórios



---

## **5 Relatórios**

### **5.1 Introdução**

O DGV100 utiliza o mesmo aplicativo gerador de relatórios da Unidade de Resposta Audível CTIServer. Para maiores informações consulte o Manual de utilização de Relatórios.

**Parte**



**VI**

Ferramentas

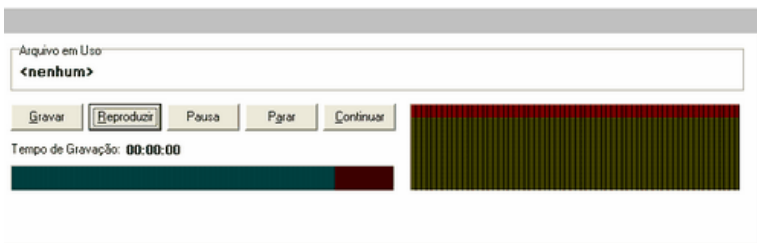
## 6 Ferramentas

### 6.1 Editor Wave

O Editor Wave é um gravador de som simples, permitindo ao usuário gravar frases para o DGV100 por conta própria. O usuário poderá utilizar qualquer programa para gravar as mensagens do sistema, contanto que sejam no formato:

### **CCITT u-Law (Lei Mi), 8Khz, 8 Bits, Mono**

O Editor Wave tem a seguinte interface:

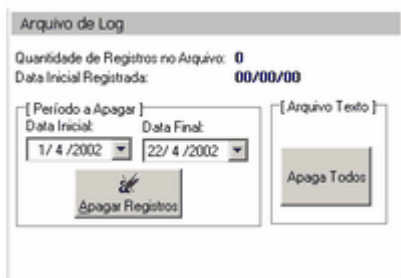


Para iniciar a gravação, clique no botão Gravar. O tempo da gravação será exibido na tela, ajudando ao usuário a dimensionar o tamanho das frases.

### 6.2 Apagar Arquivo de Log

O Arquivo de Log é a fonte para geração do [Relatório de Estatísticas Gerais](#). O DGV100 vai acumulando todas as informações sobre a árvore de atendimento neste log.

Como trata-se de um arquivo cumulativo, é conveniente apagar suas informações de tempos em tempos para evitar que o arquivo do banco de dados fique demasiadamente grande. Para fazer isso, chame a opção **Ferramentas -> Apagar Arquivo de Log**.



Na janela é exibido a data inicial registrada no banco de dados. Para apagar um período, preencha os campos Data Inicial e Data Final e em seguida clique no botão **Apagar Registros**, assim somente os registros daquele período específico serão apagados.

Caso o usuário queira manter um "backup" desses dados em um Banco de Dados extra, basta marcar a opção "**Mover para arquivo morto**". Na mesma pasta que se encontra o Banco de Dados de LOG (*C:\DGV100\Database*), será criado um novo Banco de Dados com o nome seguindo as regras abaixo:

#### **LOG + Data de hoje + Horário Atual.GDB**

Por exemplo, caso o usuário faça um backup no dia 23/09/2005 as 15:18:28, o Banco de Dados gerado será LOG23092005151828.GDB.

Para esvaziar os diretórios de LOG do sistema clique no botão "**Apaga Todos**".

***IMPORTANTE - Ao apagar os registros de log, caso o usuário opte por não movê-los para um arquivo morto, não haverá como recuperá-los, impossibilitando a emissão de relatórios gerados.***

# Parte

---



VII

Executando o DGV100

## 7 Executando o DGV100

### 7.1 Executando como Sistema de Atendimento

O DGV100 é instalado no menu Iniciar do Windows, ou seja, sempre quando o Windows for iniciado, ele será automaticamente executado. Para funcionar como Unidade de Resposta Audível (**URA**), não é necessário indicar mais nada pois este é o comportamento padrão do sistema.

A única atenção é com a quantidade de toques para atendimento, configurada nas [Opções Gerais](#).

A janela padrão do sistema é como segue:

**Dir. Frases:** C:\DGV100\Mensagens\  
**Frase Inicial:** .  
**Utiliza Bom Dia:** Sim  
**Pausa Antes de Supervisão:** 1000  
**Placas detectadas:** 1 ... (4 canais)  
**StockSigs:** C:\DGV100\StockSigs  
**Mostrar Status do Canal:**   
**Licenciado para:** PATTY

**PABX Ativo:** 1232D Lê Configuração  
**Tempo de Flash:** 160  
**Espera Tom de Discagem:** Sim  
**Toques para Atendimento:** 1  
**Pausa após Atendimento:** 4000  
**Total Geral Ligações de Entrada:** 1  
**Total Diário Ligações de Entrada:** 1  
**Horario Atual:** 16:26:40 ...

Canal	Status	Total
000	FormShow-> Iniciando o Sistema...	0
001	Livre	1
002	Livre	0
003	Livre	0
004	Livre	0

```
< Porta : 0> - 30/5/2006 - 16:25:11:814 - FormShow-> Usando SENSIBILIDADE : 9 |
LIMLAR : 30 FREQ : 400
< Porta : 0> - 30/5/2006 - 16:25:11:814 - FormShow-> Usando TWIST 1 : 10 TWIST 2 :
0 TWIST 3 : 5
< Porta : 0> - 30/5/2006 - 16:25:11:974 - FormShow-> Iniciando o Sistema...
< Porta : 1> - 30/5/2006 - 16:25:12:245 - Porta 1 Inicializa como Integração
< Porta : 1> - 30/5/2006 - 16:25:35:378 - onRingDetected -> Ring...
< Porta : 1> - 30/5/2006 - 16:25:38:663 - onDigitsReceived-> Fim da detecção apos
atendimento
< Porta : 1> - 30/5/2006 - 16:25:39:945 - VoicerLibAfterPickup -> Inicio
Atendimento
< Porta : 1> - 30/5/2006 - 16:25:39:945 - VoicerLibAfterPickup -> Inicio ->
```

Status Integração

Na parte superior da janela são exibidas opções gerais de configuração, e na parte inferior, temos um status por canal, indicando em que etapa do atendimento cada canal se encontra.

(\*) Algumas configurações já deverão ter sido modificadas no arquivo DBCONF.INI.

Encontra-se também o botão **Lê Configuração**, que lê as configurações, para que assim não seja necessário reiniciar



para que as configurações sejam lidas.

**OBS.** As reticências do canto direito da tela possuem as seguintes funções:

**1)** Clicando com o botão direito, é exibido o menu PopUp referente as opções de Log .

- **Reiniciar Canais:** Desliga e ativa novamente os canais.

- **Limpar Log:** Limpa o log da tela.

- **Exibir Log :** Exibe o log de status dos canais na parte inferior da tela.

- **Desligamento dos canais:** Não efetua atendimento nos canais ociosos, não atende mais as ligações entrantes e se o canal estiver atendendo, após o atendimento corrente, não atende mais as ligações, ou seja, deixa de atender.

**2)** Clicando com o botão esquerdo, todos os canais são reiniciados.

## 7.2 Integração

Na parte de "Integração", ficam armazenadas as máscaras de integração antes de serem enviadas ao PABX.

**Parte**

**VIII**

Assistência Técnica

## 8 Assistência Técnica

Em caso de presunção de defeito, entre em contato com o departamento de Assistência técnica da DigiVoice e solicite suporte pelo telefone (011) 4195-2557. Sempre tenha em mãos o código de registro do produto e/ou os dados do cliente que adquiriu o produto.

O DGV100 pode vir equipado opcionalmente com placa de modem, viabilizando suporte remoto. Caso seu equipamento foi adquirido sem este recurso, entre em contato com o Departamento Comercial da DigiVoice.

Caso após o suporte telefônico fique constatado defeito de hardware, siga os procedimento abaixo:

- Envie o produto para a DigiVoice com nota fiscal de natureza Remessa para Conserto.
- Anexe carta relatando o defeito apresentado.

Envie o produto para :

**DigiVoice Tecnologia em Eletrônica Ltda**  
**Al. Juruá, Nº 159 – Centro Empresarial de Alphaville**  
**Barueri – São Paulo – CEP: 06455-010**

Os produtos deverão ser enviados para a DigiVoice pelo meio de transporte de sua preferência, com frete pago. **Somente serão aceitos fretes a pagar, nos casos de equipamentos que tiverem seus defeitos de fabricação efetivamente comprovados dentro do período de garantia.**

- A garantia pode ser comprovada pela Nota fiscal de compra ou pelo selo de garantia fixado nos produtos, desde que não violados.

- Caso os defeitos apresentados, não estejam cobertos pela garantia (ver hipóteses no certificado de garantia) o frete deverá ser reembolsado.
- Os equipamentos que estiverem nas condições comprovadas de garantia, deverão ser enviadas á DigiVoice através de nossa transportadora autorizada :

**Braspress - 0800-775-3333**

**Mercúrio - 3621-3100**

**Tam - 0800-562211**

**Velog – 3119-7003**

- Prazos para Conserto/Substituição pela Assistencia Técnica:
  - Testes para avaliação :  
Durante a aceitação: Imediato  
Durante a garantia: 72Hs
  - Conserto/Substituição em geral :  
Durante a aceitação: 72Hs  
Durante a garantia: até 07 dias

Nestes prazos estão compreendidos a entrada e saída do produto na DigiVoice desconsiderando o tempo de transporte revenda-DigiVoice e DigiVoice-revenda (caso haja uma revenda intermediando).

Quaisquer dúvidas originadas deste documento, poderão ser esclarecidas através do Telefone/Fax (011) 4195-2557. Depto. de Assistência Técnica.

---