



Guia do Usuário

# **Manual do Usuário do DGV100**

## **Introdução**

- 4.** Bem Vindo

## **Visão Geral**

- 5.** Arquitetura

## **Guia de Configuração**

- 6.** Introdução
- 6.** Resumo das Funções
- 8.** Padronização de Telas
- 10.** Árvore de Navegação
- 12.** Metodologia de Configuração

## **Configurador do DGV100**

- 13.** Introdução
- 15.** Opções Gerais
- 18.** PABX
- 18.** Introdução
- 19.** Configurações Gerais
- 22.** Configurações de Avançadas
- 23.** Opções de Integração
- 27.** Configuração da Serial
- 28.** Configurações Específicas
- 29.** Menus de Atendimento
- 32.** Ramal/Caixa Postal
- 42.** Transferências
- 46.** Cadastro de Frases
- 49.** Períodos de Atendimento

## Ferramentas

- 51. Editor Wave
- 52. Apagar Arquivo de Log

## Executando o DGV100

- 53. Executando como Sistema de Atendimento
- 55. Integração

## Assistência Técnica

- 55. Suporte

# Introdução

## Bem Vindo

### **Bem Vindo**

O Digivoice DGV100 é um sistema de Correio de Voz que pode ser configurado de acordo com as necessidades do usuário.

Com isso é possível ter, a partir de configurações: correio de voz, atendedores automáticos, etc...

Este manual tem o intuito de explicar o funcionamento do aplicativo e de como efetuar todas as configurações necessárias.

### Arquitetura

O sistema Digivoice DGV100 é composto por 2 módulos:

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

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

O módulo DGV100 é executado automaticamente no início do Windows. Já o configurador pode ser acessado através do grupo Digivoice DGV100 a partir do menu Iniciar do Windows.

## Introdução

Ao adquirir o produto Digivoice DGV100, o cliente preenche uma ficha informando como será a árvore de atendimento.

Para fazer alterações ou customizações no atendimento utilize o [Configurador do DGV100](#). A seguir apresentamos um resumo das opções deste programa.

## Resumo das Funções

### Menu Configurações

- [Opções Gerais](#) – Tela de cadastro das 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.
- [Menu](#) – Também chamados de scripts. Define a sequência 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 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 e não atendimento.
- [Frases](#) – Define as frases de atendimento, que podem ser formadas por um ou mais arquivos wave em sequência.
- [Períodos](#) – Ponto inicial de um atendimento, pois permite definir

# Guia de Configuração

## Resumo das Funções

os dias e horários que uma determinada sequência será utilizada. Com os períodos é possível definir, por exemplo, um atendimento diferenciado para o horário comercial e horário noturno.

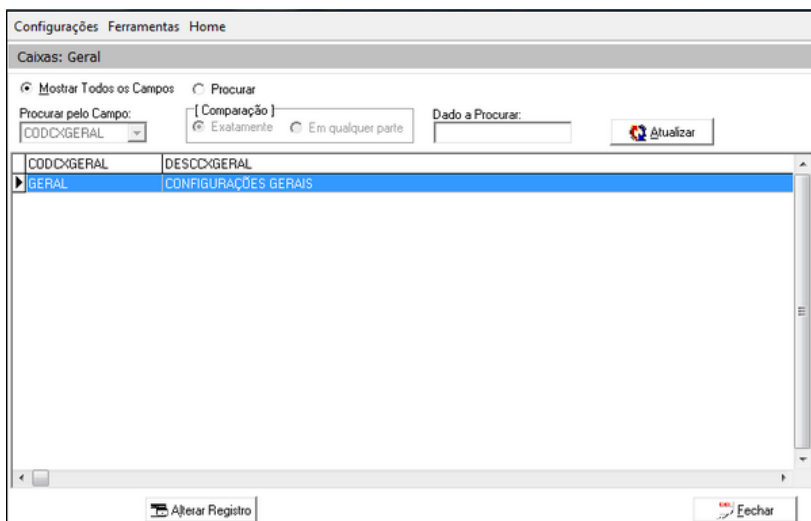
- Banco de Dados - Tela que permite a visualização de login do Banco de Dados.
- Variáveis - Tela que permite a visualização das variáveis de sistema.

### Menu Ferramentas

- [Editor Wave](#) – É um simples gravador de arquivos wave, que pode ser utilizado durante a configuração.
- [Apagar Arquivo de Log](#) - Permite apagar todos, ou somente registros por período no arquivo de log.

### Padronização de Telas

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



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



# Guia de Configuração

## Padronização de Telas

Para cadastrar um novo registro, clique no botão 'Novo Registro' e em seguida aparecerá a janela de cadastro.

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

Configurações Ferramentas Home

Configuração de Períodos

Código: **P\_PRINC**  Script Ativo  Excessao

Descrição: PERIODO PRINCIPAL

Período em que o script será utilizado: 01/101 até 31/112 Menu/Script: M\_PRINC

Dias da Semana:

<input checked="" type="checkbox"/> Segunda	<input checked="" type="checkbox"/> Sexta
<input checked="" type="checkbox"/> Terça	<input checked="" type="checkbox"/> Sábado
<input checked="" type="checkbox"/> Quarta	<input checked="" type="checkbox"/> Domingo
<input checked="" type="checkbox"/> Quinta	

Horários:

HORAINI	HORAFIM
▶ 00:00:00	23:59:00

Canais:

CANAL
1
2
3
4

Gravar Cancelar

Após incluir ou alterar os dados necessários, clique no botão 'Gravar'. Se não quiser salvar as alterações, clique no botão 'Cancelar'.

### Árvore de Navegação

Antes de iniciar a [Configuração do DGV100](#) é recomendado criar uma árvore de navegação do sistema pretendido.

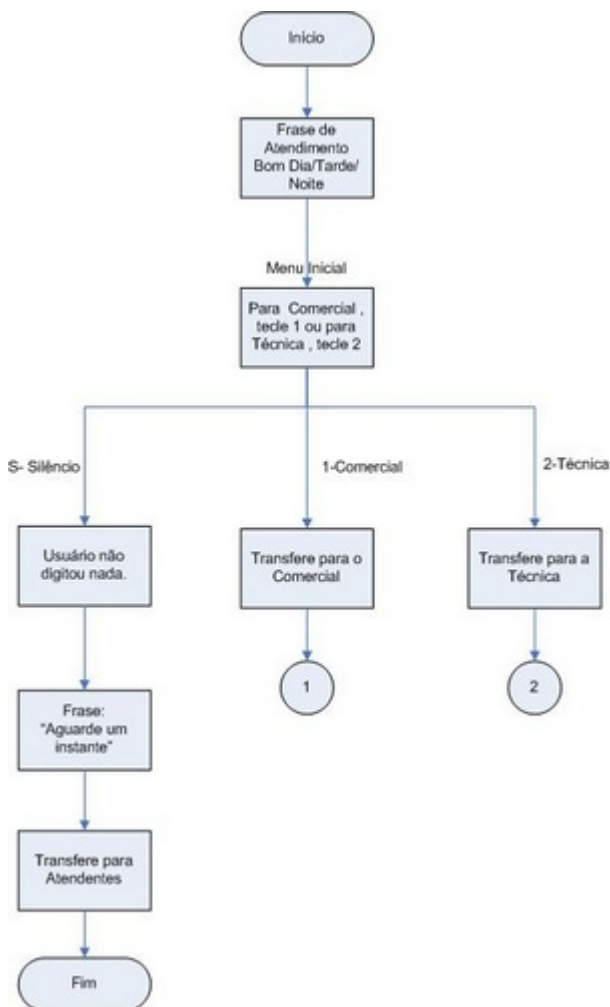
Esta árvore nada mais é que, um fluxograma que mostra toda a sequência de atendimento, frases a serem reproduzidas, opções aceitas, etc...

Devido a complexidade de alguns sistemas de atendimento, a falta de planejamento torna a configuração do sistema mais difícil portanto recomendamos sempre partir deste planejamento.

# Guia de Configuração

## Árvore de Navegação

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



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

## Metodologia de Configuração

Após definida a árvore de navegação é necessário inserir todas as informações no [Configurador do DGV100](#). Para uma maior eficiência neste cadastro das informações, recomendamos esta sequência (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.

6> [Menus de Atendimento](#) - Os menus são os principais elementos em uma árvore de atendimento. Os menus podem ser utilizados para sequências 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 executa outros 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.

# Configurador do DGV100

## Introdução

### Introdução

Todas as configurações do DGV100 serão feitas pelo Configurador do DGV100, um aplicativo que pode ser encontrado no grupo de Programas Digivoice DGV100. 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.

# Configurador do DGV100

## Introdução

Após informar a senha a seguinte tela aparecerá:



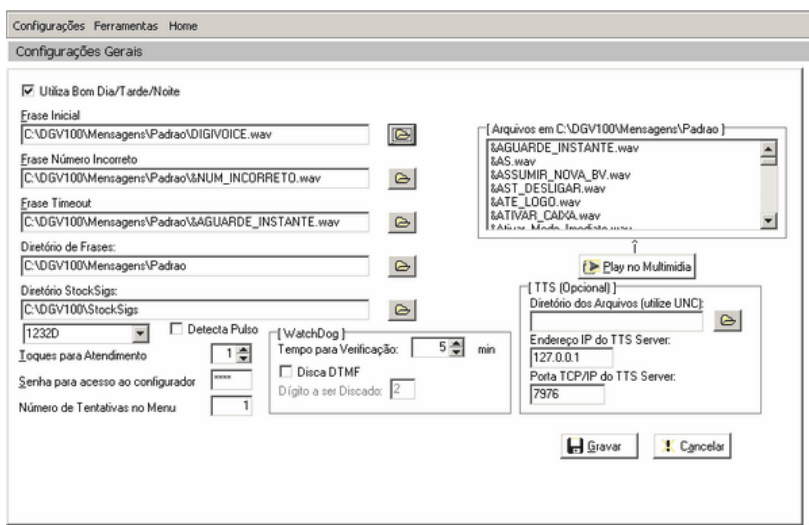
Nela estão contidos todos os menus enumerados no tópico [Resumo das Funções](#). Nos tópicos seguintes, cada tela será explicada em detalhes.

# Configurador do DGV100

## Introdução

### 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 uma frase qualquer no início do atendimento (como por exemplo o nome da empresa).
- Frase para "Número Incorreto" - Frase utilizada nos menus quando o usuário digitar uma opção errada, que não existe. Ex. "Número Incorreto, disque novamente".
- Frase para "Timeout" - Define uma frase a ser reproduzida quando o usuário não digitar nada durante ou após um menu.

# Configurador do DGV100

## Opções Gerais

- Diretório de Frases - Define o diretório inicial onde estarão as mensagens de caixa postal (C:\DGV100\Mensagens\Padrao).
- Diretório StockSigs - Define o diretório onde estão as frases padronizadas para reprodução de data, hora, extenso e etc...(C:\DGV100\StockSigs)
- 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.
- Toques para Atendimento - Indica em quantos toques o DGV100 atenderá a ligação.
- Senha para acesso ao configurador - Ao inicializar o configurador é solicitado a senha de acesso, caso queira mudar, altere este campo.
- Número de Tentativas no Menu - Indica quantas vezes o menu de caixa postal será repetido em caso de erro (opção inválida digitada pelo usuário).
- WatchDog - Monitora os canais da placa verificando se há travamento em algum canal.
  - Tempo para Verificação: É o tempo para a verificação do travamento do canal, se após este tempo o canal estiver travado, o aplicativo reinicia o canal.
  - Disca DTMF: Disca o DTMF (que é inserido no campo 'Dígito 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



# Configurador do DGV100

## Opções Gerais

Servidor TTS, quando utilizado.

- Porta TCP/IP do TTS Server - Define a porta na rede do Servidor TTS, quando utilizado.

# Configurador do DGV100

## PABX

## PABX

### Introdução

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

Configurações Ferramentas Home

Configuração de PABX

Configurações Gerais

Configurações Avançadas

Opções de Integração

Máscaras de Integração

Configurações da Serial

**Configurações Gerais**

Código : 1232D Descrição : PANASONIC 1232D  Espera Tom de Discagem

Pausa após Atendimento : 4000 ms Freqüência Auxiliar : 400 ms Tempo de Flash

Pausa antes da Supervisão : 1000 ms Tempo de Espera de Tom : 3000 ms 150 ms

[ Flash de Início ]

Frase : F\_8

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

1 1500

[ Flash para Retomada em Caso de Não Atendimento ]

Frase : F\_10

Número de Flashes: Dígito após Flash: Pausa após Flash: Toques para Retomada:

1 1500 10

[ Flash de Retomada em Caso de Ocupado ]

Frase : F\_9

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

1 1500

# Configurador do DGV100

## PABX

### Configurações Gerais

Em 'Configurações/ PABX' é feito o cadastro das 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	
<input type="text" value="1232D"/>	<input type="text" value="PANASONIC 1232D"/>	Pausa após Atendimento:	Tempo de Flash
<input type="text" value="4000"/> ms	Frequencia Auxiliar: <input type="text" value="400"/>	<input type="text" value="1000"/> ms	<input type="text" value="3000"/> ms
Pausa antes da Supervisão		Tempo de Espera de Tom: <input type="text" value="150"/> ms	
[ Flash de Início ]			
Frase: <input type="text" value="F_8"/>		...  Play no Multimedia	
Número de Flashes:	Pausa após Flash:	Dígito após Flash:	Pausa após Dígito:
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1500"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
[ Flash para Retomada em Caso de Não Atendimento ]			
Frase: <input type="text" value="F_10"/>		...  Play no Multimedia	
Número de Flashes:	Dígito após Flash:	Pausa após Flash:	Toques para Retomada:
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1500"/>	<input type="text" value="10"/>
[ Flash de Retomada em Caso de Ocupado ]			
Frase: <input type="text" value="F_9"/>		...  Play no Multimedia	
Número de Flashes:	Dígito após Flash:	Pausa após Flash:	
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1500"/>	
<input type="button" value="Gravar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

# Configurador do DGV100

## PABX

Descrição dos campos:

- Código - Código da configuração do PABX.
- Descrição - Descrição do PABX.
- Espera tom de discagem - Se marcado, o sistema sempre esperará pelo tom de discagem da linha antes de iniciar a discagem.
- Pausa após atendimento - Define uma pausa, em milissegundos, 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.
- Frequência Auxiliar - Deve ser utilizado em casos de centrais que utilizam frequência diferente do padrão (425Hz).
- Tempo de Espera de Tom - É o tempo máximo de espera até a chegada do tom de linha.
- Tempo de Flash - Define o tempo de duração do flash, em milissegundos.
- Play no Multímedia - 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: F\_8 ... Play no Multímedia

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

1 1500

- Frase - Frase a ser reproduzida antes do flash. Ex.: "Aguarde um instante..."
- Número 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

# Configurador do DGV100

## PABX

transferência (milissegundos).

- 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: F\_10 ... Play no Multímídia

Número de Flashes:	Dígito após Flash:	Pausa após Flash:	Toques para Retomada:
1		1500	10

- Frase - Frase a ser reproduzida após o flash. Ex.: "Ramal não Atende"
  - Número 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 e 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: F\_9 ... Play no Multímídia

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

- Frase - Frase a ser reproduzida após a ligação ter sido retomada. Ex.: "Ramal Ocupado..."
- Número 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 e

# Configurador do DGV100

## PABX

antes de reproduzir a frase.

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

## Configurações de Avançadas

Configurações Avançadas	
[ Detecção de Tons ]	[ Atendimento ]
1º Fator DTMF : 9	Sensibilidade : 1
2º Fator DTMF : 15	Limiar : -30
Fator de Tons : 5	

### [ Detecção de Tons ]

- 1º Fator DTMF - Valor que indica a detecção de dígitos, quanto maior o valor mais fácil será a detecção.
- 2º Fator 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 pode 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.

# Configurador do DGV100

## PABX

### 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 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" value="5000"/> ms.	Tempo de Espera Entre Dígitos: <input type="text" value="1500"/> 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" value="701RRR"/>	<input type="text" value="700RRR"/>
[ DGV100 -> PABX ]	[ PABX -> DGV100 ]
<input checked="" type="radio"/> In Band	<input checked="" type="radio"/> In Band
<input type="radio"/> Serial	<input type="radio"/> Serial
Tempo de Espera por Sinalização após atendimento : <input type="text"/>	Intervalo entre envios de Sinalização : <input type="text"/>
<input type="button" value="Gravar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

# Configurador do DGV100

## PABX

### 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 milissegundos.
- 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).



# Configurador do DGV100

## PABX

### Máscaras de Integração

Máscaras de Integração

[ Tamanho Máximo da Máscara ]

11

[ Caracteres Especiais ]

STX: 2

ETX: 13

[ Máscaras ]

Máscara: \*RRR

[ Ação ]

Caixa Postal

Menu com Senha

Menu / Script

MASCARA	ACAO	CODSCRIPT
*RRR	Menu com S	
RRR	Caixa Postal	

Gravar Cancelar

- 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 "?".

# Configurador do DGV100

## PABX

Ex.: Máscaras do PABX

\*\*\*4\*2222\*3247\*1

\*\*\*2\*1121916363#3224\*5

Máscara no DGV100

\*\*\*4\*????\*RRRR\*1

\*\*\*2\*IIIIIIIII#RRRR\*5

Onde: 3247 é o Ramal de Destino;  
3224 é o Ramal de Origem;  
2222 identifica uma ligação externa.  
1121916363 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.

### **Configuração da Serial**

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

### 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 arquivo se encontra no diretório `\%PROGRAM FILE%\VoicerLib4`.



`cp_default.cfg`

# Configurador do DGV100

## PABX

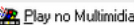
### Menus de Atendimento

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\_PRINC** Descrição: **MENU PRINCIPAL**

Frase de Menu: F\_RAMAL 


[ Em caso de Dígito Inválido ]  
 Ignorar      Opções Válidas: S\*4      Tempo de Silêncio: 5000 ms.  
 Dar mensagem e repetir      Caso detectar Fax, transferir para:

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

S \* 4

[ Ação ]



Executar Menu

Desligar com Frase F\_5 

Acionar Caixa Postal

Transferir para

Disca Ramal

# Configurador do DGV100

## Menus de Atendimento

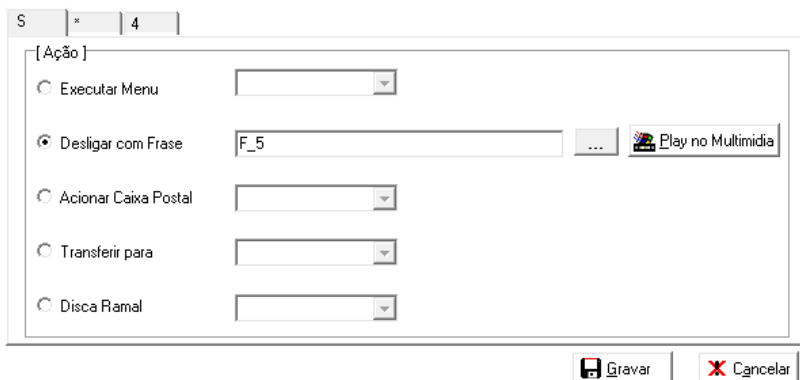
### Descrição dos Campos:

- Código - Identifica o menu 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, mas é recomendável que esta frase seja cadastrada no menu de frases em Configurações/Frases.
- Play no Multímedia - 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 que são 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 colocar no campo '.' (ponto) ou a frase SILENCIO que está no diretório de mensagens.
- Caso detectar fax transferir para - Define uma transferência no caso de detectar FAX.

# Configurador do DGV100

## Menus de Atendimento


- 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.



S \* 4

[ Ação ]



Executar Menu

Desligar com Frase F\_5 ...  Play no Multimidia

Acionar Caixa Postal

Transferir para

Disca Ramal

 Gravar  Cancelar

- 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 o número da caixa postal (já cadastrada). Ex: Ao invés de indicar "247" indicar a variável |RAMAIS| que contém o que o usuário digitou durante algum menu anterior.
- Transferir Para - Aciona uma transferência
- Disca Ramal - Aciona a transferência para o ramal que será digitado.

### **Ramal/Caixa Postal**

A principal função 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 por 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 uma configuração padrão.



# Configurador do DGV100

## Ramal/Caixa Postal

### Tela de Configuração Padrão

Configurações Ferramentas Home

Caixas: Geral

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

[ Configurações Gerais ]

Ação Padrão: Apagar msg com mais de: Nº Max. de Mensagens: 30

M\_TELE 15 Dias Ganho nas Gravações: 3

Executa Ação Padrão no Término do Recado Tempo de Silêncio: 5 Seg

Frase de Aviso Passivo: C:\DGV100\Mensagens\... Tempo Máx. de Gravação: 60 Seg

Tempo Mín. de Gravação: 8 Seg

[ Desvios para Atendimento ]

Períodos	Períodos com Desvio
P_PRINC	P_DIURNO

Desvio Atendimento: M\_TELEF

[ Configurações de Notificação por e-mail ]

Servidor SMTP: 192.168.0.1 Remetente: digivoice@digivoice SignOn: Digivoice DGV100 Testa

BINA Mensagem Adicionada...  
CANAL Liga para Digivoice: IDATA\_ATUALI |HORA\_ATUALI  
C\_SEN  
DATA\_ATUAL  
ERRO  
EVENTOS

Adiciona >>

Gravar Cancelar

Descrição dos Campos:

- Código - Código para identificação.
- Descrição - É uma descrição 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

M\_TELE 15 Dias Ganho nas Gravações: 3

Executa Ação Padrão no Término do Recado Tempo de Silêncio: 5 Seg

Frase de Aviso Passivo: C:\DGV100\Mensagens\... Tempo Máx. de Gravação: 60 Seg

Tempo Mín. de Gravação: 8 Seg

[ Desvios para Atendimento ]

Períodos	Períodos com Desvio
P_PRINC	P_DIURNO

Desvio Atendimento: M\_TELEF

- 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.

# Configurador do DGV100

## Ramal/Caixa Postal

- 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 - 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. Se a gravação exceder este tempo, o arquivo será cortado e encerrado.
- 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.

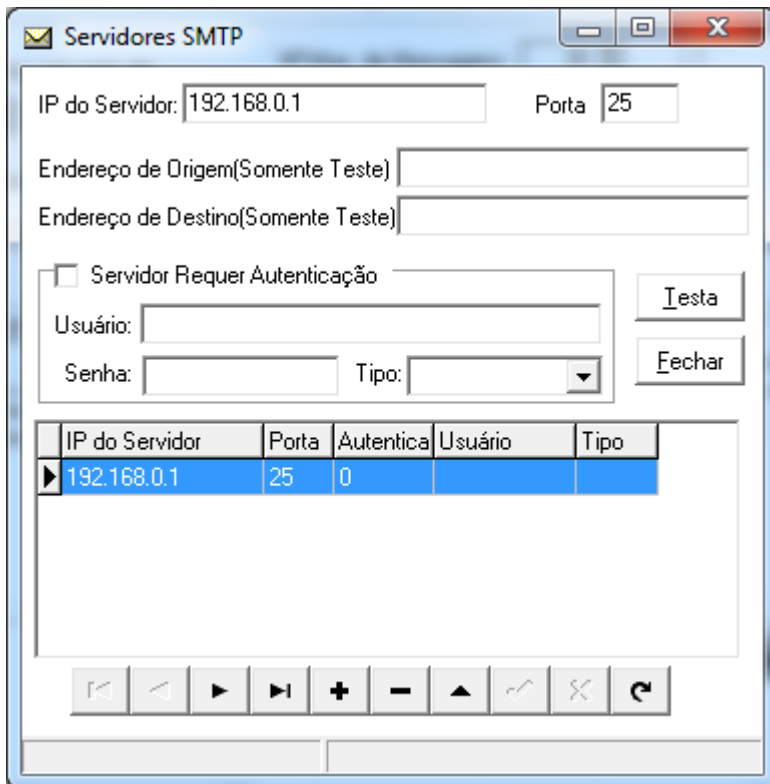


- Servidor SMTP - Configurações para que o aviso por e-mail seja enviado corretamente.
- Remetente - E-mail do remetente.
- SignOn - Assinatura para o servidor SMTP.
- Corpo do E-mail - Mensagem do e-mail.

# Configurador do DGV100

## Ramal/Caixa Postal

Clicando em , a seguinte tela aparecerá:

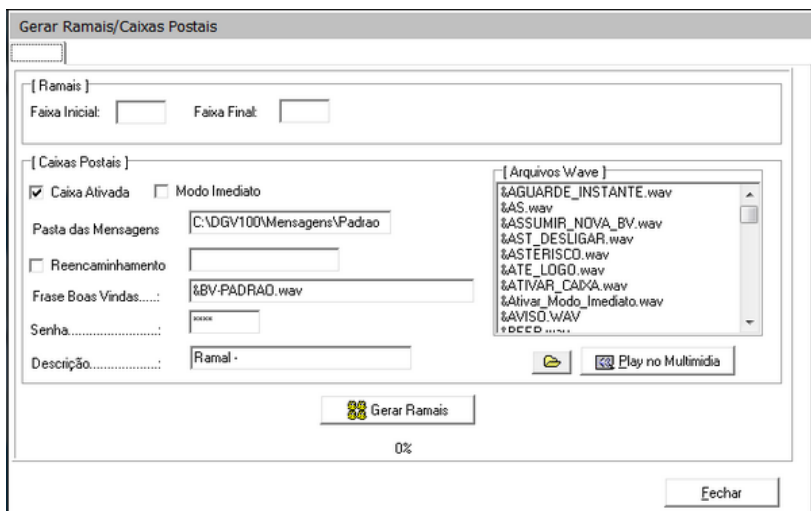


IP do Servidor	Porta	Autentica	Usuário	Tipo
▶ 192.168.0.1	25	0		

- 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.
- Adiciona - Aciona a variável selecionada no corpo do e-mail.

# Configurador do DGV100

## Ramal/Caixa Postal



- Estado - Indica se a caixa postal está desativada, ativada ou colocada em modo imediato.
- Faixa Inicial/Final - Para gerar a caixa postal de um intervalo de ramais, é necessário indicar o ramal que vai iniciar e o último a ser criado. Exemplo:

Faixa Inicial: 4000  
Faixa Final : 4100

O sistema irá gerar 100 caixas postais: 4000, 4001, 4002 ..., 4099, 4100.

- Caixa Ativada - Estado da caixa postal: ativada ou desativada.
- Modo Imediato - Ao ligar para o ramal programado em modo imediato a caixa postal será disparada imediatamente.
- Pasta das Mensagens - Indica o diretório das mensagens de caixa postal.
- Reencaminhamento - Indica se deve reencaminhar a ligação antes de acessar a caixa postal.
- Número - Número do reencaminhamento.

# Configurador do DGV100

## Ramal/Caixa Postal

- 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.
- Descrição - Descrição das caixas postais.

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.

# Configurador do DGV100

## Ramal/Caixa Postal

### Configuração Ramal/Caixa Postal

Configuração dos Ramais/Caixas Postais

[ Ramal ]  
Código/Porta: 200      Descrição: Ramal - 200      Ramal: 200

[ Caixa Postal ]  
Frase Boas Vindas: [ Campo em Branco ]  
Senha: [ Campo com 4 pontos ]  
[ Estado ]  
 Desativada  
 Ativada  
Ramal/Telefone/Celular: [ Campo em Branco ]

[ Tipo Aviso ]  
 Fone Passivo     E-mail     Anexa Mensagem  
E-mail: [ Campo em Branco ]  
Servidor SMTP: [ Menu Aberto ]    Servidor: [ Botão ]

[ Arquivos Wave ]  
%AGUARDE\_INSTANTE.wav  
%AS.wav  
%ASSUMIR\_NOVA\_BV.wav  
%AST\_DESLIGAR.wav  
%ASTERISCO.wav  
%ATE\_LOGO.wav  
%ATIVAR\_CAIXA.wav

[ Recados ]  
Caixa Postal      Horário  
[ Tabela com 2 colunas e 1 linha vazia ]  
[ Botões de navegação ]

[ Caixas Monitoradas Pelo VoicerClient ]  
Codigo      Caixa Postal  
▶ 200      200  
[ Tabela com 2 colunas e 1 linha ]  
[ Botões de navegação ]

[ Botão Salva/Toca ]

Desativa Gravação de Recados     Modo Imediato     Reencaminhamento de Chamadas

[ Botões Gravar e 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'.

# Configurador do DGV100

## Ramal/Caixa Postal

### Configuração Ramal/Disca Ramal Desejado

Configuração do Disca Ramal

Mostrar Todos os Campos  Procurar

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

CODDISCARAMAL [ Exatamente ] [ Em qualquer parte ] [ Atualizar ]

CODDISCARAMAL	DESCDISCARAMAL
▶ E_VALIDA	VALIDA CAIXAS POSTAIS

[ Novo Registro ] [ Alterar Registro ] [ Copiar Registro ] [ Excluir ] [ Fechar ]

# Configurador do DGV100

## Ramal/Caixa Postal

Como padrão essa tela já vai com um registro preenchido, não é possível criar um novo, somente alterá-lo com os valores desejados.

The screenshot shows the 'Configuração do Disca Ramal' window. It includes fields for 'Código' (E\_VALIDA), 'Descrição' (VALIDA CAIXAS POSTAIS), and various timeout and repetition settings. There are also fields for 'Frase Inicial', 'Frase para Confirmação', and 'Frase Disca Ramal'. A table at the bottom lists actions for different error codes.

[ Ações ao Término ]								
ORDEM	CODVAR	OPERADOR	VALOR	ACAO	CODACAO	FRASE_DESLIGA	FRASE_REPETE	IGNORA_REPE
▶	3	ERRO	=	1	Desliga	F_5	F_7	
	1	REG_SQL	=	0	Desliga	F_5	F_7	

O 'Disca Ramal Desejado' permite ao DGV100 aguardar a digitação de informações pelo usuário e validá-las no banco de dados do DGV100. A partir da validação, é possível definir ações para cada resultado.

Lembre-se que neste ponto já deverá estar criada todas as caixas postais/ramais que serão utilizados.

Descrição dos Campos:

- Código - Código para identificação.
- Descrição - Descrição do disca ramal.
- Quantidade de Dígitos - Define a quantidade mínima e máxima de dígitos que o sistema esperará.
- Timeout Interdígitos - 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.



# Configurador do DGV100

## Ramal/Caixa Postal

- 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', o padrão é a variável RAMAL.
- 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'.
- Dígito Finaliza - Deve ser utilizado para definir um ou mais dígitos terminadores. Ex.: "Digite seu código e # para terminar".
- Frase Inicial - Define uma frase de prompt. Ex.: "Digite o número do ramal desejado..."
- Reproduz Dado Digitado - O sistema irá reproduzir o que foi digitado. Ex.: "Você digitou 123123..."
- Frase para Confirmação - Indica a frase de confirmação do que foi digitado.
- Frase Disca Ramal - Frase que explicará o procedimento para confirmar a digitação do Disca Ramal Desejado.
- [ Ações ao Término ] - Após a entrada de dados e sua consequente validação no banco de dados, é possível associar ações a cada variável.
  1. ORDEM - Define a prioridade nas comparações da grade.
  2. CODVAR - Nome da variável que contém a informação.
  3. OPERADOR - Operador de comparação.
  4. VALOR - Valor a ser comparado com a variável.
  5. ACAO - Indica qual a ação a ser executada em caso de a comparação ser verdadeira.
  6. CODACAO - Código da ação escolhida.
  7. FRASE\_DESLIGA - Frase a ser reproduzida ao desligar a ligação.
  8. FRASE\_REPETE - Frase a ser reproduzida quando o usuário digitar um valor incorreto.
  9. IGNORA\_REPETE - 0: Não repete o prompt novamente 1: Repete o prompt novamente.
  10. CODPROMPT - Código do prompt. Será sempre E\_VALIDA.

### Transferências

A tela de 'Cadastro de Transferências' permite configurar as transferências, indicando o número do ramal.

Configurações Ferramentas Home

Configuração de Transferências

Código: **VCMAIL**

Descrição:  
TRANSFERENCIA AUTOMATICA

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

Transferir para [ ]

[Gravar] [Cancelar]

Descrição dos Campos:

- Código - Código para identificação.
- Descrição - É uma descrição para identificar a transferência.
- Número a Discar - Neste campo deverá ser informado o ramal de destino que o DGV100 deverá discar ou a variável que armazenará o número do ramal.
- 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

# Configurador do DGV100

## Transferências

configuradas na mesma janela, basta clicar 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

Gravar Cancelar



- Executar Menu - Executa o menu especificado no campo.
- Desligar com frase - Desliga a chamada reproduzindo antes a frase especificada.
- Acionar Caixa Postal - Aciona a caixa postal específica, permitindo gravar recado.
- Transferir Para - Aciona uma 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 | RAMALI

Transferir para

 Gravar  Cancelar

- Executar Menu - Executa o menu especificado no campo.
- Desligar com frase - Desliga a chamada reproduzindo antes a frase especificada.
- Acionar Caixa Postal - Aciona a caixa postal específica, permitindo gravar recado.
- Transferir Para - Aciona uma transferência.

### Atendimento

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

Frase após o atendimento:  
F\_ATENDIMENTO ...

Pausa após o atendimento (antes de reproduzir a frase):  
1000

Gravar Cancelar

- Frase após o atendimento - Indica uma frase a ser reproduzida quando for detectado 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.

# Configurador do DGV100

## Cadastro de Frases

### Cadastro de Frases


As frases representam um ou mais arquivos wave para reprodução em qualquer parte do atendimento do DGV100.

Configurações Ferramentas Home






Configuração de Frases

Mostrar Todos os Campos  Procurar

Procurar pelo Campo: [ Comparação ] Dado a Procurar:

CODFRASE  Exatamente  Em qualquer parte  

CODFRASE	DESCFRASE
F_7	FRASE NUM INCORRETO
F_8	FRASE AGUARDE UM INSTANTE
F_9	FRASE RAMAL OCUPADO
F_10	FRASE RAMAL NÃO ATENDE
F_11	FRASE SENHA INVALIDA
F_12	FRASE CAIXA INVALIDA
F_15	FRASE M6_CX
F_SILENCIO	SILENCIO
F_16	FRASE NOVA DAS CAIXAS POSTAIS
F_RAMAL	DISQUE O RAMAL
F_17	DIGITE SUA SENHA - S_CX
F_18	DIGITE O NUMERO DA CAIXA POSTAL - N_CX

# Configurador do DGV100

## Cadastro de Frases

Para adicionar um novo arquivo, clique no botão 'Novo Registro'.

Configurações Ferramentas Home

Configuração de Frases

Código: F\_DIURNA

Descrição: FRASE DIURNA

Lista de Elementos:

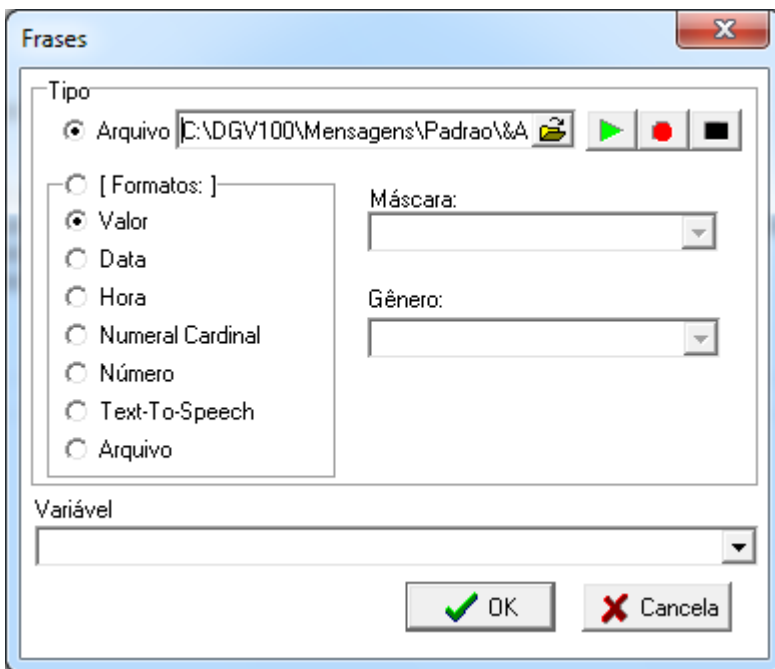
CODFRASE	SEQUENCIA	TIPO_FRASE	ARQUIVO
F_DIURNA	1	Arquivo	C:\DGV100\Mensagens\Padrao\BV_PADF
F_DIURNA	2	Arquivo	C:\DGV100\Mensagens\Padrao\WDBRIGA

Adicionar Retirar Alterar Gravar Cancelar

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

# Configurador do DGV100

## Cadastro de Frases



O [Configurador do DGV100](#) traz um programa para gravação de arquivo 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 "materia", "nota" e etc.



# Configurador do DGV100

## Cadastro de Frases

A frase de retorno deverá ser constituída por essas variáveis do tipo Text-To-Speech.

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

## 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 programar saudações especiais em datas comemorativas, horário comercial e não comercial.

Configurações Ferramentas Home

Configuração de Períodos

Código: P\_1  Script Ativo  Excessão

Descrição: PERIODO DIURNO

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

Dias da Semana:  Segunda  Sexta  Terça  Sábado  Quarta  Domingo  Quinta

Horários:

HORAINI	HORAFIM
* 08:00:00	17:30:00

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 período.
- 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

# Configurador do DGV100

## Períodos de Atendimento

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.: 08:00:00 - 12:00:00 e das 14:00:00 - 18:00:00.

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 18:00:00 - 08:00:00, utilize 18:00:00 - 23:59:59 e 00:00:00 - 08:00:00.

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

\*\*\* Pode ser utilizado dois menus diferentes ao mesmo tempo (mesmo dia e hora) se separados pelos canais, porém será necessário criar outro período \*\*\*

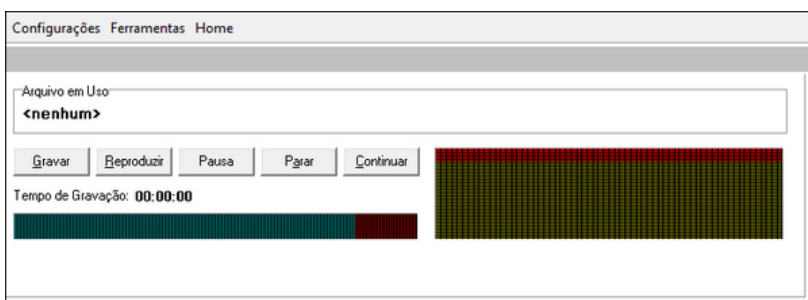
Ex.: Período 1 utiliza os canais 1,2 das 08:00 às 17:30 e executa o M\_DIURNO1

Período 2 utiliza os canais 3,4 das 08:00 às 17:30 e executa o M\_DIURNO2

### 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 o formato da gravação seja:

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



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.

### Apagar Arquivo de Log

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 grande. Para fazer isso, use a opção Ferramentas -> Apagar Arquivo de Log.

The screenshot shows a dialog box titled "Configurações Ferramentas Home" with a sub-section "Arquivo de Log". It displays the current state of the log file: "Quantidade de Registros no Arquivo: 0" and "Data Inicial Registrada:". Below this, there are two input fields for "Data Inicial" (01/11/2011) and "Data Final" (22/11/2011). A button labeled "Apagar Registros" with a trash icon is positioned below these fields. To the right, there is a section labeled "[ Arquivo Texto ]" containing a button labeled "Apaga Todos".

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.

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

### **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) e Correio de Voz, 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](#).

# Executando o DGV100

## Executando com Sistema de Atendimento

Dir. Frases: C:\DGV100\Mensagens\Padrao\  
Utiliza Bom Dia: Sim Limiar: -30 dB  
Pausa Antes de Supervisão: 1000  
Placas detectadas: 1 (24 canais)  
StockSigs: C:\DGV100\StockSigs  
Mostrar Status do Canal:   
Licenciado para: DIGIVOICE  
Frase Inicial: C:\DGV100\Mensagens\Padrao\Silencio.wav

PABX Ativo: 1232D  
Espera Tom de Discagem: Sim  
Toques para Atendimento: 1  
Pausa após Atendimento: 4000  
Total Geral Ligações de Entrada: 0  
Total Diário Ligações de Entrada: 0  
Tempo de Flash: 150

Lê Configuração  
 LogDebug  
 TravaLog  
Horario Atual: 16:14:49

Canal	Status	Total
000	Livre	0
001	Livre	0
002	Livre	0
003	Livre	0
004	Livre	0
005	Livre	0
006	Livre	0
007	Livre	0
008	Livre	0
009	Livre	0
010	Livre	0
011	Livre	0
012	Livre	0
013	Livre	0

< Porta : 0 - 01/11/2011 - 16:14:38:309 - Empresa.....: Digivoice Eletrônica  
< Porta : 0 - 01/11/2011 - 16:14:38:309 - Descrição.....: Digivoice DGV100  
< Porta : 0 - 01/11/2011 - 16:14:38:309 - Versão do Arquivo.....: 4.4.6.0  
< Porta : 0 - 01/11/2011 - 16:14:38:309 - .....  
< Porta : 0 - 01/11/2011 - 16:14:38:323 - FormShow-> Iniciado o DGV100  
< Porta : 0 - 01/11/2011 - 16:14:38:799 - FormShow-> String De Conexão""Provider=MSDASQL.1;Password=masterkey;Persist Security Info=True;User ID=SYSDBA;Data Source=DGV100 \*\*\*  
< Porta : 0 - 01/11/2011 - 16:14:38:799 - FormShow-> Conectado com BD \*\*\* DGV100 \*\*\*  
< Porta : 0 - 01/11/2011 - 16:14:38:849 - FormShow-> Usando SENSIBILIDADE : 1 LIMIAR : -30 FREQ : 400  
< Porta : 0 - 01/11/2011 - 16:14:38:849 - FormShow-> Usando TWIST 1 : 9 TWIST 2 : 15

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.

Encontra-se também o botão 'Lê Configuração', que lê as configurações, para que assim não seja necessário reiniciar para que as configurações sejam lidas.

### Integração

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

### Suporte

Prezado Cliente,

Em caso de suspeita de defeito ou dúvidas, entre em contato com o departamento de suporte pelo telefone (11) 2191-6363, opção 5.

Sempre tenha em mãos o código de registro do produto e/ou os dados do cliente que adquiriu o mesmo.

Em caso de dúvidas acesse nosso fórum:

[www.digivoice.com.br/suporte](http://www.digivoice.com.br/suporte).

# Índice Remissivo

## - A -

ApagarArquivodeLog	52
Arquitetura	5
Árvore de Navegação	10

## - B -

Bem Vindo	4
-----------	---

## - C -

Caixas Postais	32
Como configurar?	12
ConfAvançadas	22
ConfiguraçãodaSerial	27
ConfiguraçõesEspecificas	28
ConfiguraçõesGeraisPABX	19

## - E -

Editor Wave	51
ExecutandoSistema	53

## - F -

Fluxograma	10
Frases	46
Funções	6

## - I -

Integração	55
Introdução	6
IntroducaoConf	13
IntroduçãoPABX	18

## - M -

MenudeAtendimento	29
-------------------	----

## - O -

Opcoes de Integracao	23
Opções gerais	15

## - P -

Padronização de Telas	8
PeríodosdeAtendimento	49

## - R -

Resumo	6
--------	---

## - S -

Secretária Eletrônica	32
Suporte	55



## - T -

Transferência 42

## - W -

Wave 46

**DigiVoice tecnologia em eletrônica Ltda.**

Al. Juruá, 159 - Térreo  
Alphaville - Barueri - SP  
CEP 06455-010  
(11) 2191-6363

**[www.digivoice.com.br](http://www.digivoice.com.br)**