

**MANUAL DE OPERAÇÃO**

**CORREIO DE VOZ LEUCOTRON**

**037M01R7**

**Devido aos contínuos aperfeiçoamentos dos produtos, as especificações descritas a seguir, estão sujeitas a alterações sem prévio aviso.**

## SUMÁRIO

---

1 - INTRODUÇÃO .....	6
1.1 - Gravador .....	6
1.2 - Editor .....	7
1.3 - Teste de Sinal .....	7
2 - DEFINIÇÕES .....	10
3 - INSTALAÇÃO .....	11
3.1 - Requisitos Mínimos para Instalação .....	11
3.2 - A Instalação das Placas no Computador .....	11
3.2.1 - Ajuste de Endereço e Interrupção .....	12
3.2.2 - Conexão do Cabo do Watch Dog .....	14
3.2.3 - Fixando a Placa no Slot .....	14
3.3 - Espera Telefônica .....	15
3.4 - Instalação do Software .....	16
3.4.1 - Preparação do Microcomputador .....	16
3.4.2 - Discos de Instalação .....	17
3.4.3 - Registro do CVL .....	17
3.5 - Configuração do CVL para o Cliente e Adaptação do PABX .....	18
3.5.1 - Recomendações Gerais Quanto ao Processo de Instalação do CVL Junto ao Cliente Final .....	18
4 - CONFIGURAÇÕES DO HARDWARE DO CVL .....	20
4.1 - Endereço de IRQ .....	20
4.2 - Central (Protocolo DTMF) .....	21
4.3 - Comando para Recuperar a Linha .....	21
4.4 - Comando para Transferir Linha .....	22
4.5 - Comando para Forçar Transferência sobre Ramal Ocupado .....	22
4.6 - Sinal de Ocupado .....	22
4.6.1 - Número de Pulsos de Ocupado a Verificar .....	23
4.6.2 - Tronco .....	23
A - Mínimo Ligado/ Desligado .....	23
B - Máximo Ligado/ Desligado .....	24
4.6.3 - Ramal .....	24
A - Mínimo Ligado/ Desligado e Máximo Ligado/ Desligado .....	24
4.7 - Usar Eco .....	24
4.8 - Ring Mínimo Ligado .....	24
4.9 - Sinal de Chamada .....	24
4.9.1 - Mínimo Ligado .....	25
4.9.2 - Mínimo Desligado .....	25
4.9.3 - Máximo Desligado .....	25
4.10 - Duração do DTMF .....	25
4.11 - Duração do Flash .....	25
4.12 - Discagem por Pulso ou Tom .....	25
4.12.1 - Discagem por Pulso .....	26
4.13 - Fator de Multiplicação de Volume .....	26
4.14 - Repor Valores Originais .....	26

5 – TESTE SINAL .....	27
5.1 - Procedimento .....	27
5.2 - Análise dos Tempos das Sinalizações .....	28
5.2.1 - Ocupado Tronco .....	28
5.2.2 - Chamada .....	29
6 – CANAL .....	30
6.1 - Menu de Entrada .....	30
6.2 - Serviço Noturno .....	31
6.3 - Saudação .....	31
6.4 - Mensagem de Espera .....	32
7 – JANELA DOS ARQUIVOS .....	33
7.1 - Descrição dos Botões .....	34
7.2 - Lista de Arquivos do CVL .....	35
8 – JANELA DOS COMPONENTES .....	38
8.1 - Tela Novo Componente .....	38
9 – MENU .....	40
9.1 - Elementos da Tela do Menu .....	40
9.2 - Considerações Gerais .....	41
9.2.1 - Discagem Direta a Ramal ou Caixa Postal .....	41
9.2.2 - Cut-Through .....	41
9.3 - Descrição dos Elementos .....	41
9.3.1 - Mensagem Principal .....	41
9.3.2 - Mensagem de Saída .....	41
9.3.3 - Após ___ Segundos .....	41
9.3.4 - Mensagem .....	42
9.3.5 - Destino .....	42
9.3.6 - Aceitar .....	42
A - Somente Opções do Menu .....	42
B - Opções do Menu + Número dos Ramais .....	42
C - Opções do Menu + Número das Caixas Postais .....	42
9.3.7 - Opção .....	43
10 - RAMAL .....	44
10.1 - Número .....	44
10.2 - Facilidade de Acesso .....	44
10.3 - Toques Máximo .....	45
10.4 - Ramal Ocupado .....	45
10.4.1 - Transferência para o Destino Programado .....	45
10.4.2 - Transferência sobre Ramal Ocupado .....	46
11 - CAIXA POSTAL .....	47
11.1 - Descrição dos Elementos da Tela da Caixa Postal .....	48
11.1.1 - Número .....	48
11.1.2 - Senha .....	48
11.1.3 - Tempo Máximo por Recado .....	49
11.1.4 - Número Máximo de Recados .....	49

11.1.5 - Mensagem de CP Cheia .....	49
11.1.6 - Destino com CP Cheia .....	49
11.1.7 - Destino do Retorno .....	50
11.2 - Acesso aos Recados da Caixa Postal .....	50
11.2.1 - Discando de Linha Externa ou Ramal .....	50
11.2.2 - Discando o Código de Acesso a Ramal de CVL com Protocolo DTMF ....	50
11.2.3 - Menu da Caixa Postal .....	51
A - Ouvindo os Recados .....	51
11.3 - Personalizando a Saudação da Caixa Postal .....	51
11.4 - Estrutura dos Diretórios das Caixas Postais .....	52
11.5 - Tela de Aviso de Recados .....	52
11.5.1 - Máximo Número de Toques .....	53
11.5.2 - Avisar a Cada .....	53
11.5.3 - Tempo entre Avisos .....	53
11.5.4 - Canal para Avisos .....	53
11.5.5 - Horário para Avisos .....	54
12 – GRAVADOR .....	55
12.1 - Gravar .....	55
12.2 - Tocar no Canal .....	58
12.3 - Tocar .....	58
13 - EDITOR .....	59
13.1 - Arquivo .....	59
13.2 - Entre Cursores .....	60
13.3 - Janela Ampliada .....	61
13.4 - Tocar .....	61
13.5 - Desligar .....	61
13.6 - Campo de Indicação de Tempo .....	61
13.7 - Teste Sinal .....	62
14 – INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CVL .....	63
14.1 - Utilizando o Compilador sem Mouse .....	63
14.2 - Arquivo de Configuração .....	63
15 – EXECUTANDO O PROGRAMA MVXCV.EXE .....	64

## CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

O CVL é uma solução que integra quatro funções em um único equipamento:

- Atendedor Automático;
- Discagem a Ramal após o atendimento e Cut-Through;
- Correio de Voz;
- Mensagem de Espera.

O CVL pode trabalhar de vários modos:

### - **SOMENTE COMO ATENDEADOR:**

Atende todas as chamadas e permite transferencias para ramais através da seleção de um item do menu ou através da *discagem do numero do ramal desejado após o atendimento*.

### - **ATENDEADOR + CORREIO DE VOZ:**

Atende todas as chamadas e permite transferencias para ramais através da seleção de um item do menu ou através da discagem do numero do ramal desejado após o atendimento e caso o ramal não atenda ou esteja ocupado é aberta automaticamente a caixa postal do ramal para que o chamador possa deixar um recado.

### - **SOMENTE COMO CORREIO DE VOZ:**

Nas instalações que utilizam o serviço de Discagem Direta a Ramal fornecido pela Central Publica a Central PBX encaminha as chamadas diretamente aos ramais, sendo assim o CVL *não atende as chamadas*. Porem é possível programar a central PBX para desviar a chamada para o CVL quando o ramal não atende e quando o ramal estiver ocupado.

Como o CVL estará conectado a um ramal "Voice Mail" a central PBX informa ao CVL o número do ramal que abre automaticamente a caixa postal do ramal chamado para receber um recado.

Para utilizar este serviço, é preciso programar as funções de "Desvio se não atende" e "Desvio se ocupado" para cada ramal ativo na central.

Para maiores informações sobre este serviço, consultar a Leucotron.

Além destas funções principais o CVL oferece os seguintes recursos:

### 1.1 - GRAVADOR

Possui a função de gravar e tocar trechos ou mensagens.

O usuário poderá gravar som provenientes de um CD-Player, Tape Deck ou diretamente do monofone de um aparelho telefônico conectado em um ramal da Central.

## 1.2 - EDITOR

Gráfico de voz para editar trechos gravados;  
O próprio usuário poderá produzir os trechos de voz e mensagens utilizados no CVL.

## 1.3 - TESTE DE SINAL

É uma ferramenta para analisar as características da Central onde o CVL está conectado. Esta ferramenta está na tela do EDITOR.

O Atendedor Automático é ligado na Central na posição de um Ramal físico.

Pode-se dizer que o Atendedor faz o papel de uma telefonista.

Porém um equipamento de CVL pode ter vários atendedores trabalhando simultaneamente.

Cada Atendedor é tratado fisicamente como um Canal.

Portanto cada Canal de Atendedor ocupa um ramal físico na Central.

O CVL pode ter as seguintes configurações de hardware: 2, 5 ou 8 canais de Atendedores.

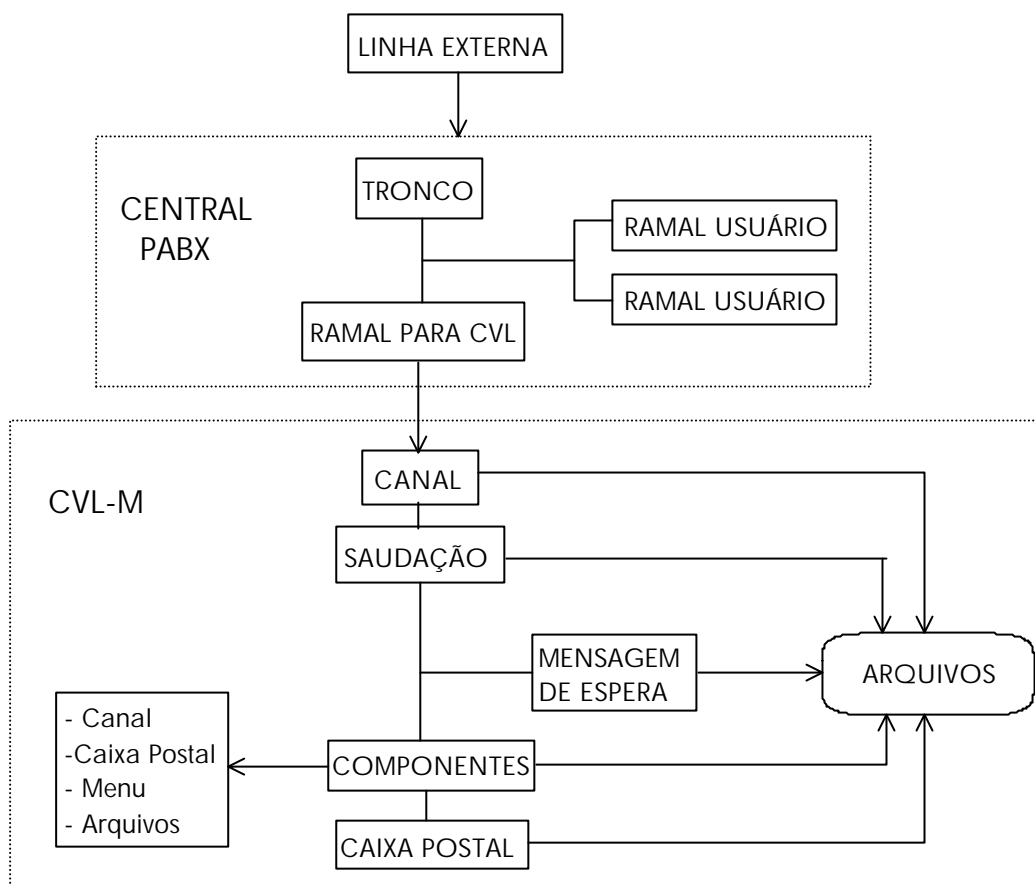
Quando o CVL é instalado na Central, esta precisa ser reprogramada para que todas as ligações recebidas nos troncos, sejam redirecionadas para os ramais onde estão conectados os Atendedores do CVL.

O tronco é a entrada da linha telefônica externa na Central.

As Centrais podem ter capacidade para vários troncos, que geralmente são em múltiplos de 2.

A seguir temos uma breve descrição de funcionamento mostrando a relação entre os componentes do CVL.

O diagrama abaixo descreve simplificadaamente as conexões entre a Central e o CVL.



Exemplo de uma seqüência de atendimento:

**a)** A Central recebe uma chamada no tronco e repassa para um ramal que está ligado fisicamente em um dos canais do CVL.

**b)** Quando o ramal tocar, o canal do CVL atende.

**c)** O Atendedor toca a 'Saudação':  
"Bom dia, você ligou para a LEUCOTRON".

Esta mensagem ou trecho foi previamente gravada num 'Arquivo'.  
Este arquivo pode ser visto na janela de 'Arquivos' com o nome 'Bom dia'.

**d)** Em seguida executa o 'Menu de Entrada'.  
Neste caso é o 'Menu Principal' que aparece na janela de Componentes.

**e)** Toca o 'Arquivo' 'Menu Principal':  
'Disque 2 para vendas, 4 para Fax ou o ramal desejado ou aguarde para ser atendido'  
Aguarda o chamador discar.

**f)** O chamador "disca" a opção 2.  
Na janela de opção do menu principal a de número 2 está programada com o ramal de vendas.



**g)** O menu principal transfere a ligação para o ramal de vendas.

Enquanto o CVL aguarda a transferência, a Central coloca o chamador na espera ouvindo a 'Mensagem de Espera' que o CVL toca continuamente.

**h)** Situação A:

Se o ramal de vendas atender, o CVL encerra o atendimento, ficando pronto para atender uma nova ligação.

**i)** Situação B:

Se o ramal de vendas estiver ocupado, o CVL recupera a ligação e repassa para a 'Caixa Postal'.

A caixa postal toca o arquivo 'Não Podemos Atender':

"Não podemos atender. Deixe após o bip o seu recado. Bip"

Inicia a gravação do recado e desliga quando o chamador desligar ou quando o tempo máximo do recado for atingido.

Esta seqüência de eventos é chamada de "Call Progress".

Todos os eventos e mensagens deste atendimento são programáveis e podem ser definidos pelo usuário.

O Compilador é a ferramenta onde o usuário monta o "Call Progress" de maneira simples e pratica, integrando além das quatro funções acima descritas vários outros recursos auxiliares.

---

## CAPÍTULO 2 - DEFINIÇÕES

Correio de Voz Leucotron = CVL;

Caixa Postal = CP;

Central Telefônica = Central;

**Nota:** As Centrais Telefônicas privadas podem receber várias denominações como PBX, PABX ou até mesmo KS.

Chamador = é o assinante que faz uma ligação telefônica para a Central onde está instalado o CVL;

Cut - Through = Interrupção do Menu por discagem;

DTMF = Dual Tone Multifrequency ou Multifrequencial

## CAPÍTULO 3 - INSTALAÇÃO

A instalação do CVL envolve três etapas:

- A instalação das placas no computador;
- A instalação do Software;
- A adaptação do PABX.

### 3.1 - REQUISITOS MÍNIMOS PARA INSTALAÇÃO

- 12 M de RAM;
- 120M de hard disk;
- Drive de disco flexível de 3,5 polegadas;
- 2 Conectores de barramento ISA;
- IBM-AT, com processador 486 DX4-100, para funcionamento exclusivo do CVL.
- PTS-DOS 6.22;

O PTS-DOS instalado precisa conter pelo menos a os arquivos listados na tabela abaixo:

AUTOPTS .BAT	DISP .COM	GRAPHICS .COM	MODE .COM
CONFIG .PTS	DISPLAY .CPI	HELP .BAT	MORE .COM
APPEND .COM	EDLIM .COM	HIMEM .SYS	MOUSE .COM
ASSIGN .COM	EXE2BIN .COM	HIMEM286 .SYS	NLSFUNC .COM
BEEP .COM	FASTOPEN .COM	HISTORY .COM	PRINT .COM
CHKDSK .COM	FCREA .COM	JOIN .COM	PTSCACHE .SYS
COMMAND .COM	FDISK .COM	KEYB .COM	PTSCDEX .COM
COMPDISK .EXE	FIND .COM	KEYBOARD .SIS	SYS .COM
CONTRY .SYS	FOLDER .SYS	LABEL .COM	[ CP ]
DEBUG .COM	FORMAT .COM	LOADFIX .COM	[ GAMES ]
DISKCOPY .COM	FPASSW .EXE	MKZONBIE .COM	[ UTIL ]

Para instalação de outros programas em conjunto como Tarifação e VPM, consultar a Leucotron.

### 3.2- A INSTALAÇÃO DAS PLACAS NO COMPUTADOR

O CVL poderá ser montado com capacidade para 2, 5 ou 8 canais.

A placa MVX2 de 2 canais é a placa principal, devendo sempre ser utilizada. Para as configurações de 5 ou 8 canais deverão ser utilizadas as placas de expansão correspondentes como segue:

- Configuração para 2 canais: MVX2;
- Configuração para 5 canais: MVX2 + MVX3;
- Configuração para 8 canais: MVX2 + MVX6;

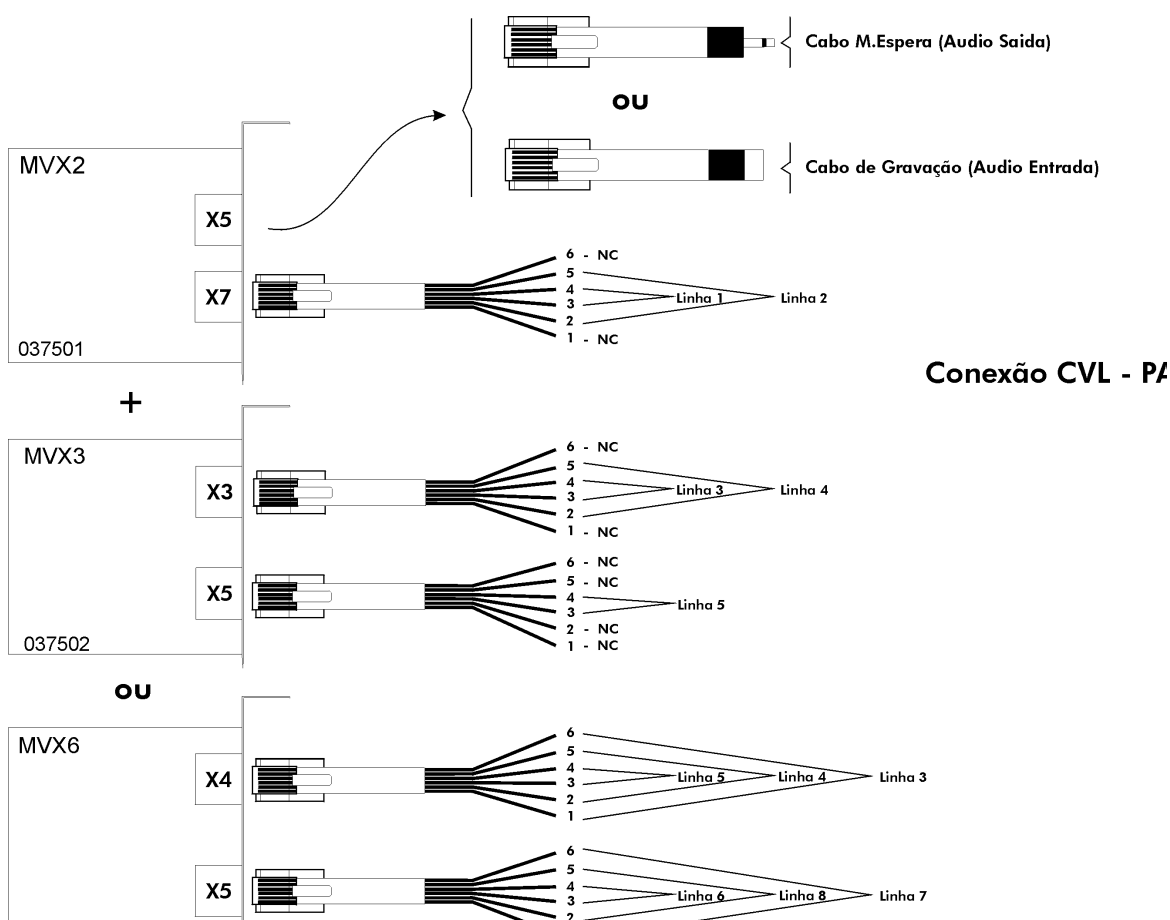
Quando forem utilizadas as configurações de 5 ou 8 canais, as placas devem ser inseridas em slots consecutivos do barramento ISA.

A placa de 6 canais, MVX6, tem um perfil maior que um slot, portanto deverá ser montada a direita ou acima da placa MVX2, olhando pela frente do gabinete.

Quando conectar a placa no microcomputador tenha certeza que está desligado e antes de ligar verifique todas as conexões.

**Nota:** O conector do cabo que conecta a placa MVX2 com a placa de expansão, pode encaixar fora da posição correta, portanto verifique atentamente se está na posição correta.

A figura abaixo mostra a disposição dos canais nos conectores das placas e também a distribuição dos cabos de conexão com a central PABX:



### 3.2.1 - AJUSTE DE ENDEREÇO E INTERRUPTÃO

Antes de instalar a placa no gabinete é preciso verificar o endereço e a IRQ que estão selecionados na placa para que o software possa reconhecer a placa.

As placas do CVL já vem com estes parâmetros predefinidos de fabrica, endereço de I/O em 0x280H, e IRQ 7, porem podem ser alterados.

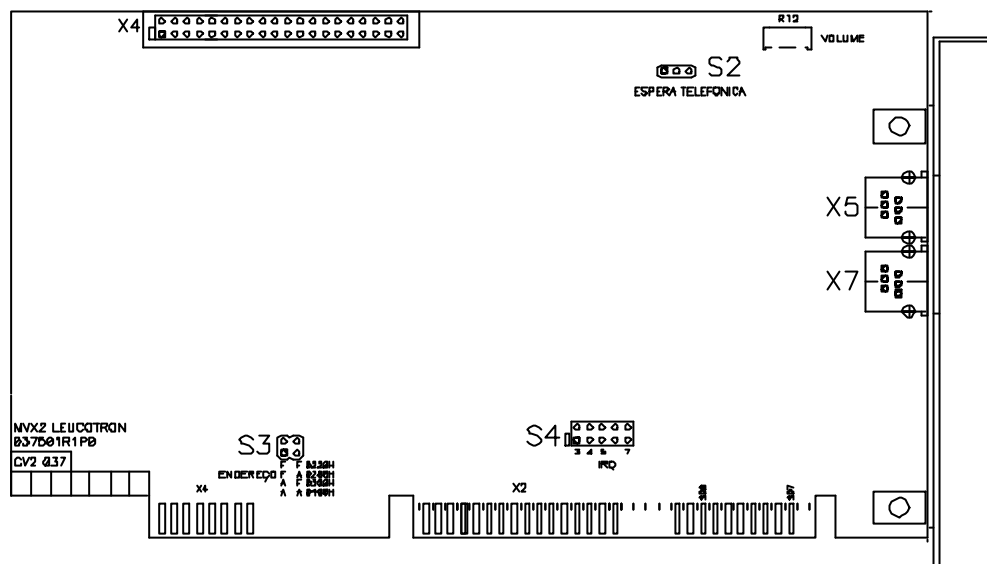
Alguns computadores tem periféricos na placa mãe com endereços que conflitam com a placa do CVL e quando isto ocorre o software não reconhece a placa.

Instalar a placa na placa mãe e em seguida executar o programa COMP.EXE. Se o programa parar, acionar a tecla ESC. O programa ira mostrar uma mensagem "PLACA NÃO ENCONTRADA".

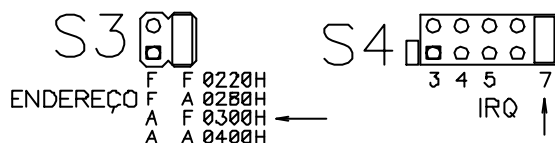
Se isto ocorrer, será necessário alterar a seleção de endereço no hardware ou seja na placa do CVL e depois no software para que ambos utilizem outro endereço e não haja conflito com a placa mãe do computador.

Existem quatro endereços e quatro IRQs disponíveis para serem utilizados:  
 Endereços: 0x220h, 0x280h, 0x300h e 0x400h;  
 IRQ: 3,4,5 e 7; (A IRQ de numero 6 não deve ser utilizada);

A figura abaixo mostra os conjuntos de straps S3 de Endereços e S4 de IRQ.



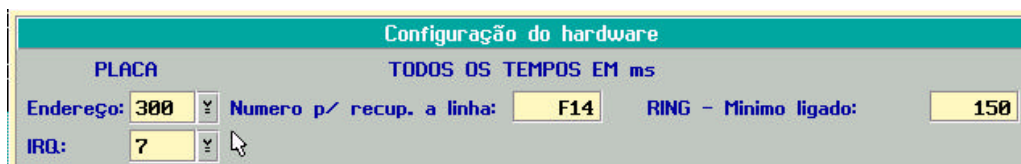
A figura abaixo mostra um exemplo de como devem estar posicionados os jumpers para selecionar o endereço 0x300h e a IRQ 7.



Uma vez feita a seleção no hardware é necessário fazer também a seleção no Compilador.

Após modificado o endereço físico e instalada novamente a placa no barramento, executar o programa COMP.EXE.

Após os procedimentos descritos anteriormente, o programa mostra a tela principal do Compilador. Acionar as teclas ALT + F2 para ativar a tela Configuração de Hardware e modificar os parâmetros como mostrado abaixo:



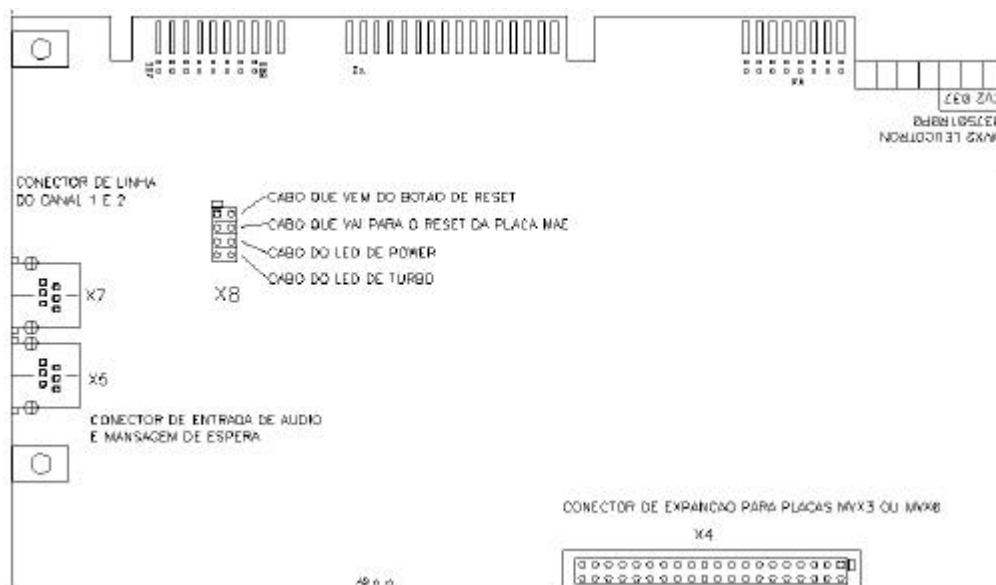
Havendo duvidas, consultar o Capítulo 4 – Configurações do Hardware do CVL.

### 3.2.2 - CONEXÃO DO CABO DO WATCH-DOG

Desconectar o cabo do botão de RESET da placa mãe e conectar na placa, no conector X8, pinos 1 e 2.

Utilizando o cabo de reset que acompanha a placa, conectar uma das pontas na placa, no conector X8, pinos 3 e 4 e a outra ponta, conectar na placa mãe, na posição onde foi retirado o cabo do botão de RESET.

A posição do conector X8 e dos cabos pode ser vista na figura a seguir.



O cabo do botão de reset não tem polaridade e o Cabo do Wach Dog se ligado invertido, a CPU fica permanentemente em reset. Ocorrendo isto, basta inverter o conector em uma das pontas da placa.

### 3.2.3 - FIXANDO A PLACA NO SLOT

Quando fixar a placa no gabinete, posicionar a placa no slot para não obstruir os conectores X5 e X7. Experimentar inserir o conector do cabo, que tem uma trava, e verificar se está travando corretamente, caso contrario ajustar a posição da placa para que a trava funcione, conforme visto na figura abaixo.



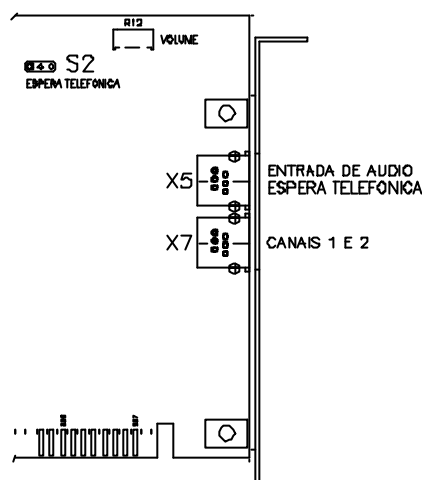
### 3.3 - ESPERA TELEFÔNICA

No ato da instalação do CVL é necessário definir com o cliente se vai ser utilizado o recurso de mensagem de espera telefônica.

O recurso de mensagem de espera funciona no canal um e envolve quatro itens na placa do CVL:

- A- Strape S2;
- B- Conector X5;
- C- Trimpot de volume R12;
- D - Cabo especial para Mensagem de Espera que é fornecido junto com o CVL;

A localização dos itens A, B e C pode ser vista na figura a seguir.

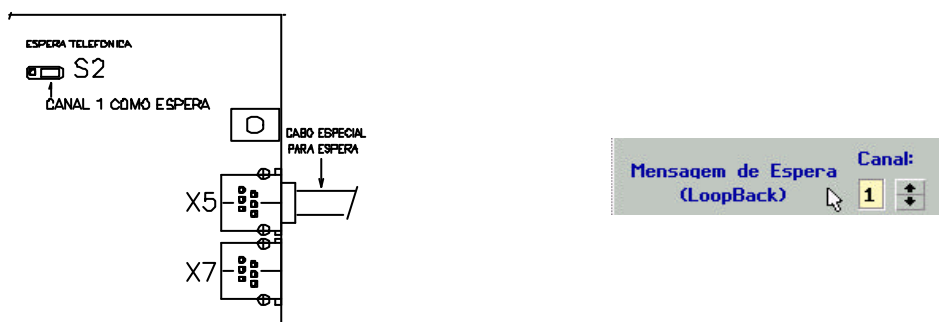


Para **ativar** o canal um na função de mensagem de espera:

- A- Posicionar o jumper no strape S2 como é mostrado na figura abaixo;
- B- Conectar o cabo especial para Mensagem de Espera que é fornecido junto com o CVL no conector X5 e na entrada de áudio da central pbx;

**Atenção:** Quando o canal 1 for utilizado para Mensagem de Espera, desligar a conexão com a linha telefônica, conector X7;

C - Depois de concluída a instalação da placa no computador, mantendo o gabinete aberto, executar o programa COMP.EXE e no campo "Mensagem de Espera", selecionar o canal 1, como é mostrado na figura abaixo;



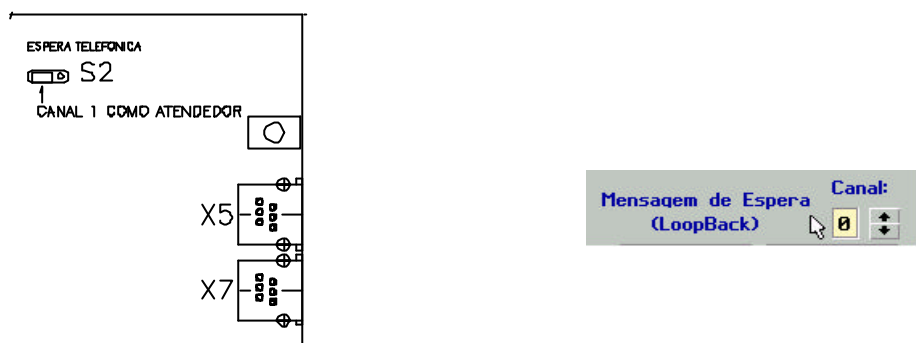
D - Sair do programa COMP e executar o programa MVXCV.EXE, utilizar um ramal para ouvir a espera e ajustar o volume através do trimpot R12;

Para **desativar** o canal um na função de mensagem de espera:

A- Posicionar o jumper no strape S2 como é mostrado na figura abaixo;

B- Retirar o cabo do conector X5;

C- Depois de concluída a instalação da placa no computador, executar o programa COMP.EXE e no campo "Mensagem de Espera", selecionar o canal 0, como é mostrado na figura.



#### **Nota:**

- Quando o canal estiver ativado para mensagem de espera a função de atendedor fica inibida.

○ O canal ou funciona como atendedor ou como mensagem de espera.

### **3.4 – INSTALAÇÃO DO SOFTWARE**

#### **3.4.1 - PREPARAÇÃO DO MICROCOMPUTADOR**

**a)** Retirar todos os periféricos que não sejam necessários para a instalação do CVL como: placas de Fax/Modem, Placas tipo Sound Blaster, etc;

**b)** Verificar se a IRQ que a LPT1, porta paralela da impressora, esta utilizando é a "IRQ5". Caso contrario, alterar para que seja a IRQ5.

Se o micro utiliza placa Super IDE com porta paralela, a IRQ geralmente é selecionada através de jumper na própria placa.

Se a placa mãe do micro é do tipo "On Board" então esta seleção geralmente poderá ser feita na BIOS. Para entrar na BIOS, acionar a tecla "DEL" logo após aparecer as primeiras inscrições no vídeo.

**c)** Utilizando um disco de Boot com sistema PTS-DOS versão 6.22, formatar o disco rígido com a opção de instalar sistema, de modos que o sistema operacional passe a ser o PTS-DOS 6.22;

**d)** Verificar após a formatação se o micro está executando o boot corretamente e conferir se o sistema foi instalado corretamente através do comando "VER" que deve retornar:



PTS-DOS- Versão 6.22

**e)** Criar um diretório C:\DOS e copiar todos os arquivos do PTS-DOS 6.22 neste diretório;

### 3.4.2 - DISCOS DE INSTALAÇÃO

**a)** Instalar o software do CVL. O CVL vem com discos de instalação numerados, estes contém os arquivos de programas e as mensagens padronizadas.

- Coloque o disco 1 no drive 'A' e execute o arquivo "INSTALAR".

Este procedimento irá instalar o programa do CVL automaticamente no disco rígido.

**b)** Após o procedimento de instalação, acionar o botão de "RESET" do micro e verificar se após o boot, o programa do CVL está sendo iniciado corretamente.

Ao iniciar, o programa verifica se existe a senha de autorização de uso do CVL, se ainda não foi registrada, o programa apresenta a seguinte mensagem:

Procurando a placa. Tecla <ESC> para abortar  
A senha da placa esta incorreta.

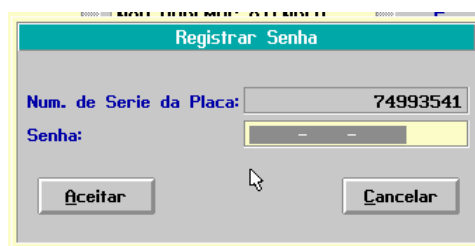
Caso isto ocorra, será necessário registrar o uso do CVL.

### 3.4.3 - REGISTRO DO CVL

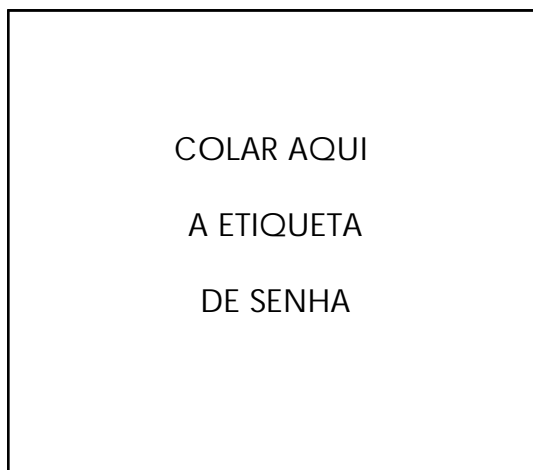
**a)** Abortar a execução do programa utilizando a tecla ESC e em seguida executar o programa "COMP";

**b)** Na tela principal do Comp, acionar ALT + F10 para abrir a janela de registro;

**c)** Ler o número da placa do CVL.



**d)** Digitar a senha e acionar o botão aceitar.



**e)** Sair do programa "COMP" através da tecla "SAIR" e executar o programa "MVXCV"

### **3.5 - CONFIGURAÇÃO DO CVL PARA O CLIENTE E ADAPTAÇÃO DO PABX**

**a)** Cadastrar todos os ramais ativos no cliente. O ramal deve receber o nome da pessoa que o utiliza ou do departamento onde está instalado. Para maiores informações consultar o capítulo 10;

**b)** Cadastrar as Caixas Postais dos ramais que desejam utilizar este serviço. Para maiores informações consultar o capítulo 11;

**c)** Definir o "Call Progress" ou seja, a seqüência de atendimento e a fraseologia dos menus.

**d)** Gravar as frases ou trechos que sejam necessários. Para maiores informações consultar o capítulo 12;

**e)** Configurar os menus e atendedores. Para maiores informações consultar os Capítulos 6 e 9;

**f)** Configurar o CVL para reconhecer a sinalização da Central, ramal de correio de voz, etc. Para maiores informações consultar o Capítulo 4.

**g)** Testar o atendimento individualmente para cada tronco.

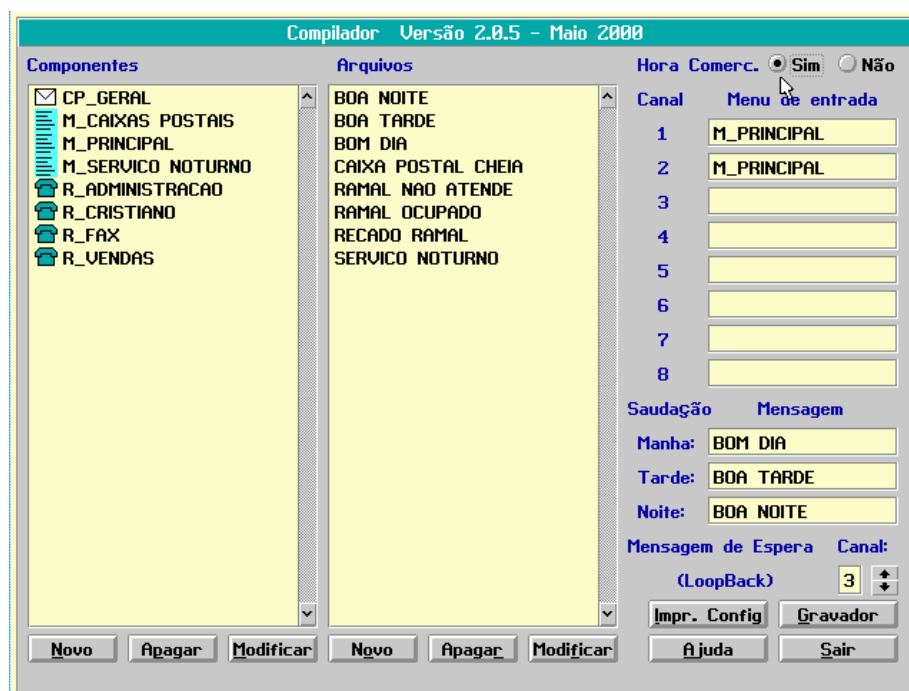
**h)** Testar cada ramal e caixa postal instalada.

#### **3.5.1 - RECOMENDAÇÕES GERAIS QUANTO AO PROCESSO DE INSTALAÇÃO DO CVL JUNTO AO CLIENTE FINAL**

**a)** No ato da instalação documentar os seguintes itens:

- Características da Central do Cliente;
- Todas as funções alteradas na central para a instalação do CVL;
- Listagem dos ramais onde foi conectado o CVL e todos os ramais ativos na central;
- Configuração interna do CVL;

O CVL pode gerar um arquivo contendo toda a configuração interna incluindo menus, ramais, cps e etc.



Para gerar este arquivo acionar o botão "Impr. Config." Na janela principal do Compilador.

Nome e caminho do arquivo: C:\MCV\AAACE.PRN

Este arquivo será gerado no formato texto e poderá ser copiado em um disquete e levado para um outro computador onde poderá ser impresso através de qualquer programa editor de texto, como por exemplo o Word.

**b)** Informar aos usuários que tem seu ramal ou que tenham acesso a uma CP o número dos ramais que estão conectados nos canais do CVL.

**c)** É recomendado que na instalação do CVL o usuário escolha uma pessoa para ser o responsável pela manutenção das programações de funcionamento do CVL.

- Esta pessoa deverá cuidar de procedimentos como mudanças de números, senhas, mensagens ou trechos de voz, etc.

- Isto é recomendado por motivos de organização e segurança dos outros usuários do CVL devido ao acesso a senhas de CP, por exemplo.

**d)** Informar ao cliente que a máquina do CVL deverá permanecer ligada permanentemente;

## CAPÍTULO 4 – CONFIGURAÇÕES DO HARDWARE DO CVL

Os canais do CVL são conectados a Central, e o CVL deve identificar as sinalizações do CVL.

Para acessar a tela 'CONFIGURAÇÕES DO HARDWARE':

- No diretório C:\MCV>, executar o programa COMP;
- O programa é iniciado apresentando a TELA PRICIPAL DO COMPILADOR;
- Acionar Alt + F2, para ativar a tela 'CONFIGURAÇÃO DO HARDWARE'.

### DESCRIÇÃO DOS CAMPOS DA PRINCIPAL TELA DO COMPILADOR

#### 4.1 - ENDEREÇO E IRQ

Permite selecionar um endereço e uma IRQ disponíveis na placa, que são:

*Endereço:* 0x220h, 0x280h, 0x300h e 0x400h

*IRQ:* 3, 4, 5 e 7;

## 4.2 - CENTRAL (Protocolo DTMF)

Selecionar o numero de dígitos de ramal de acordo com a Central Leucotron utilizada.

Seleção:

'RAMAL 2 DIGITOS'	para Centrais de pequeno porte, Flag, Wave;
'RAMAL 3 DIGITOS'	para Centrais de médio porte, Lead;
'RAMAL 4 DIGITOS'	para Centrais de grande porte, ISDN;
'RAMAL 5 DIGITOS'	para numeração flexível, Discagem Direta a Ramal;

O protocolo DTMF é um processo que ocorre entre a Central Leucotron e o CV em duas situações:

**a)** Quando o usuário quer acessar a Caixa Postal de seu ramal, discando o código para acessar um 'RAMAL VOICE MAIL'.

**b)** Quando a Central Leucotron esta utilizando o serviço de Discagem Direta a Ramal, através da Central Publica e ocorre o desvio da chamada devido o ramal não atender ou o ramal estar ocupado.

Em ambos os casos o CVL atende e recebe da Central uma seqüência de dígitos DTMF informando o numero do ramal.

O CVL reconhece o numero e inicia o serviço de CP.

Devido as variações de capacidade de Ramais, as Centrais Leucotron podem ter números de ramais com 2, 3 e 4 dígitos.

Selecionar aqui a quantidade de dígitos do numero de ramal compatível com a Central onde esta conectado o CVL.

Para ativar estes recursos será preciso reprogramar a Central Leucotron.

Para maiores detalhes sobre a programação deste recurso, consultar o manual da Central.

## 4.3 - COMANDO PARA RECUPERAR A LINHA

Quando o CVL transfere uma chamada para um ramal e o ramal não atende ou esta ocupado, é preciso recuperar esta chamada.

Cada Central tem um comando próprio para esta finalidade.

Alguns exemplos de comandos discados:

- Flash, 14;
- 0;
- Flash;

Este campo aceita:

Números de 0 a 9 mais os comandos \* e #;

F = flash;

P = pausa de 100ms;

Para programar o primeiro exemplo, entrar no campo com: 'F14'

#### 4.4 - COMANDO PARA TRANSFERIR LINHA

Algumas centrais utilizam para a transferência de uma chamada outros comandos além do flash, como por exemplo:

- Flash \* 70 + número do ramal

Este campo aceita:

Números de 0 a 9 mais os comandos \* e #;

F = flash;

P = pausa de 100ms;

Para programar o exemplo, entrar no campo com: 'F\*70'

O comando utilizado neste campo será utilizado para todas as transferências e o número do ramal será fornecido na janela do ramal.

#### 4.5 - COMANDO PARA FORÇAR TRANSFERÊNCIA SOBRE RAMAL OCUPADO

Força a transferência sobre ramal ocupado e a central passa a emitir bips para que o usuário do ramal possa saber que existe uma outra chamada aguardando ser atendida.

Por exemplo: F13 (flash + 13);

Neste campo apenas é definido qual o comando que a central PBX entende para executar a transferência sobre ocupado, porém o comando somente será emitido pelo CVL quando for selecionado na janela do ramal como poderá ser visto no Capítulo 10 – Ramal.

#### 4.6 - SINAL DE OCUPADO

Existem duas situações em que o CVL deve detectar o sinal de ocupado:

- Quando transfere uma chamada para um ramal e o ramal está ocupado, a Central manda a sinalização de ocupado;
- Quando o chamador, que gerou a chamada, desliga, a Central Pública manda a sinalização de ocupado;

A sinalização de ocupado deveria ser padronizada, porém ocorrem variações na temporização do sinal, principalmente nas Centrais Privadas.

A sinalização nas centrais é feita basicamente com a presença e ausência de um sinal senoidal com frequência em torno de 425Hz, que pode ser chamado de Tom.

Segundo as normas TELEBRÁS, a sinalização de ocupado deveria ter a seguinte intermitência:

250 milisegundos de Presença (representada por 1) e  
250 milisegundos de Ausência (representada por \_);

Representando graficamente:

\_111111\_\_\_\_\_111111\_\_\_\_\_111111\_\_\_\_\_

No CVL, a Presença é denominada 'LIGADO' e a Ausência 'DESLIGADO'.

Para reconhecer a sinalização de ocupado, o CVL verifica o tempo de 'LIGADO' e o tempo de 'DESLIGADO' do tom.

O CVL considera um 'PULSO' de ocupado a cada ocorrência de um tempo de ligado seguida de um tempo de desligado, como representado abaixo:

111111\_\_\_\_\_ = a um pulso

#### **4.6.1 - NÚMERO DE PULSOS DE OCUPADO A VERIFICAR**

Em função das condições das linhas telefônicas das Centrais publicas pode ocorrer alguma dificuldade de reconhecimento.

Devido a isto, este campo permite estipular quantos pulsos de ocupado o CVL deve verificar.

O recomendado é dois pulsos.

Nos campos a seguir devem ser programados os tempos de ligado e desligado a serem medidos.

Para saber exatamente como é a sinalização das centrais onde o CVL esta instalado:

A- Utilizar a ferramenta 'TESTE DE SINAL' na tela do 'EDITOR' para gravar uma amostra do sinal.

B- Em seguida, com o 'EDITOR', medir os tempos de ligado e desligado da amostra.

C- Anotar estes tempos para programar nos campos a seguir.

Para maiores informações consultar o capitulo 13, EDITOR.

#### **4.6.2 - TRONCO**

Estes campos verificam a sinalização de ocupado da Central publica.

Para cada tempo à ser medido é necessário considerar uma tolerância.

##### **A - Mínimo Ligado/Desligado**

É recomendado utilizar o parâmetro medido no item 'C' do tópico anterior e programar um valor de aproximadamente 50% do medido.

Por exemplo:

Tempo de ligado medido = 250 ms

Programar: 120 ms;

## **B - Máximo Ligado/Desligado**

É recomendado utilizar o parâmetro medido no item 'C' do tópico anterior e programar um valor aproximadamente 20% maior que o medido.

Por exemplo:

Tempo de ligado medido = 250 ms

Programar: 300 ms;

### **4.6.3 - RAMAL**

Estes campos verificam a sinalização de ocupado da Central onde o CVL esta instalado.

## **A - Mínimo Ligado/Desligado e Máximo Ligado/Desligado**

Para estes quatro campos, proceder como no item "TRONCO".

### **4.7 - USAR ECO**

Eco é o trecho de voz correspondente a um dígito DTMF recebido.

Quando o chamador disca uma opção de menu ou número de ramal ou CP, o CVL interrompe a mensagem ou trecho que está sendo tocado e toca o eco do dígito discado.

### **4.8 - RING MÍNIMO LIGADO**

Tempo mínimo que o CVL mede para considerar válido o sinal de ring nos canais.

Este recurso é utilizado para evitar que possíveis transientes na linha telefônica provoquem o efeito do sinal de ring fazendo com que o canal inicie o atendimento.

### **4.9 - SINAL DE CHAMADA**

Considerar para o 'SINAL DE CHAMADA' todas as observações feitas no tópico 'SINAL DE OCUPADO'

Segundo as normas TELEBRÁS, a sinalização de chamada deveria ter a seguinte intermitência:

1000 milissegundos de Presença (representada por 1) e  
4000 milissegundos de Ausência (representada por \_);

Representando graficamente:

\_11\_\_\_\_\_11\_\_\_\_\_11\_\_\_\_\_



#### **4.9.1- MÍNIMO LIGADO**

É recomendado utilizar o parâmetro medido no item 'C' do tópico 4.5.1 e programar um valor de aproximadamente 30% do medido.

Por exemplo:

Tempo de ligado medido = 1000 ms

Programar: 300 ms;

#### **4.9.2 - MÍNIMO DESLIGADO**

É recomendado utilizar o parâmetro medido no item 'C' do tópico 4.5.1 e programar um valor de aproximadamente 80% do medido.

Por exemplo:

Tempo de desligado medido = 4000 ms

Programar: 3200 ms;

#### **4.9.3 - MÁXIMO DESLIGADO**

É recomendado utilizar o parâmetro medido no item 'C' do tópico 4.5.1 e programar um valor aproximadamente 50% maior que o medido.

Por exemplo:

Tempo de desligado medido = 4000 ms ou 4 segundos

Programar: 6 s Obs.: aqui o tempo é em segundos.

#### **4.10 - DURAÇÃO DO DTMF**

Tempo mínimo que o CVL mede para considerar válido um dígito DTMF recebido.

Este recurso é utilizado para evitar que possíveis ruídos no ambiente do chamador ou determinados trechos de voz provoquem a interpretação de um dígito DTMF recebido.

Recomendado: 10

#### **4.11 - DURAÇÃO DO FLASH**

O parâmetro de 'FLASH' é específico de cada Central.

Consultar o Manual da Central e programar o indicado.

#### **4.12 - DISCAGEM POR PULSO OU TOM**

O CVL não reconhece discagem por pulsos, mas pode discar por pulsos, o que permite que seja conectado em Centrais mais antigas que somente aceitem discagem por pulsos ou decádica.

Selecionar o modo de discagem desejado. A discagem por tom deve ser prioritária. Somente utilizar a discagem por pulso quando absolutamente necessário.

#### **4.12.1 - DISCAGEM POR PULSO**

Na discagem decádica, para discar por exemplo o número três são necessários três pulsos.

O pulso consiste no fechamento do loop na linha telefônica e o tempo entre os pulsos é obtido pela abertura do loop.

O tempo entre dígitos é a pausa entre duas seqüências de pulsos correspondentes a dois dígitos. Este tempo é necessário para que a central identifique o fim de uma seqüência de pulsos de um dígito.

##### **a) Duração de um pulso**

Programar o tempo que dura um pulso, geralmente 60 m.

##### **b) Tempo entre Pulsos**

Programar o tempo entre dois pulsos, geralmente 40ms.

##### **c) Tempo entre Dígitos**

Programar tempo entre dígitos da discagem decádica.

#### **4.13 - FATOR DE MULTIPLICAÇÃO DE VOLUME**

Controle do volume da gravação de Recados na CP.

O valor um corresponde ao volume mínimo determinado no hardware da placa.

#### **4.14 - REPOR VALORES ORIGINAIS**

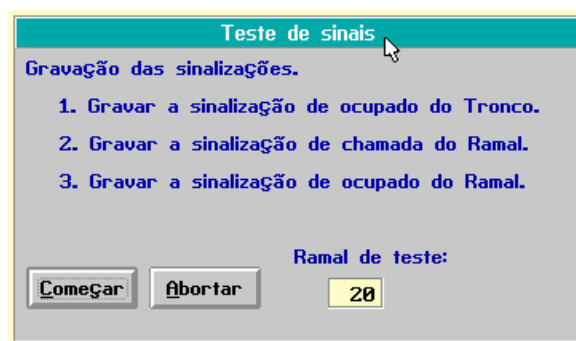
Este comando ajusta todos os campos desta tela em valores pré-determinados na fábrica.

Estes valores são apenas sugestões e podem funcionar em um Centrais que trabalhem próximo dos padrões TELEBRÁS.

## CAPÍTULO 5 – TESTE DE SINAL

A finalidade desta ferramenta é gravar, da Central onde o CVL está conectado, uma amostra da sinalização de linha, de chamada e de ocupado.

Para acessar esta ferramenta, entrar na Janela Principal do Compilador, em seguida na Janela do Gravador, depois na Janela do Editor e acionar o botão 'TESTE de SINAL'.



### 5.1 - PROCEDIMENTO

- Entrar no campo 'RAMAL DE TESTE' com o número de um ramal conhecido e de preferência que esteja próximo da instalação, de modo que se possa utilizar o aparelho telefônico conectado neste ramal.

- Para gravar a sinalização de ocupado do tronco é preciso:

\* Conhecer o número de um tronco;

\* Selecionar um canal atendedor do CVL, por exemplo o Canal 2, na tela do Gravador:



Utilizando o aparelho telefônico tomar um outro tronco, linha externa e discar para o tronco que será atendido pelo ramal atendedor que está conectado no Canal 2 do CVL. Aguardar quatro toques de chamada.

- Acionar o botão 'COMEÇAR' e em seguida 'OK' para iniciar a gravação. Isto fará com que o Canal 2 ao iniciar a gravação estará atendendo a ligação que foi gerada no item anterior.

- Imediatamente após iniciada a gravação, colocar o fone no gancho, desligando a chamada. Neste momento, a Central Pública manda a sinalização de ocupado que será gravada.

- Quando encerrar, certificar que o aparelho telefônico esteja no gancho e aperte 'OK' para gravar o tom de CHAMADA. Neste momento o telefone irá tocar, mas não deve ser atendido.

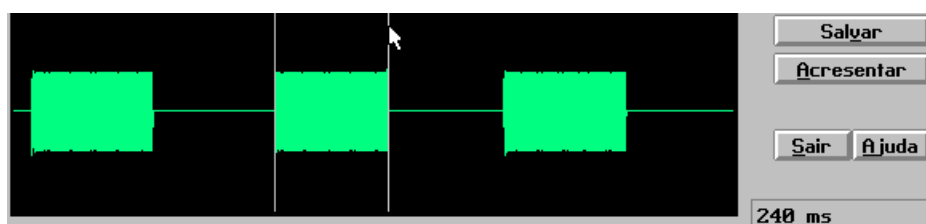
- Quando encerrar, retire do gancho o aparelho telefônico do ramal de teste e aperte 'OK' para gravar o tom de ocupado;

Os trechos gravados estarão no subdirectório PCM e são:  
 OCUPTRNC.PCM  
 OCUPRML.PCM  
 CHAMRML.PCM

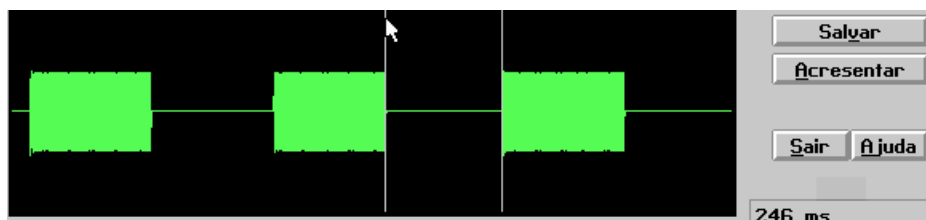
## 5.2- ANÁLISE DOS TEMPOS DAS SINALIZAÇÕES

### 5.2.1 - OCUPADO TRONCO

- a) Acrescentar o arquivo OCUPTRNC.PCM
- b) Mover o cursor da direita e posicionar em aproximadamente um quarto da janela;
- c) Cortar entre cursores. Isto elimina os três quartos da janela, para que se tenha maior precisão na medida;
- d) O sinal restante na janela deve ter um trecho denso e simétrico em relação ao centro da janela, seguido de um trecho que deverá ser uma linha no centro da janela.  
 Como foi mencionado na ajuda da tela 'CONFIGURAÇÃO DO HARDWARE', o trecho denso é a parte chamada 'LIGADO' e a linha é o chamado 'DESLIGADO'.
- e) Mover o cursor da direita até o início do trecho denso;



- f) Mover o cursor da esquerda até o fim do trecho denso;
- g) Fazer a leitura no campo de indicação do tempo e anotar como 'LIGADO DO OCUPADO';
- h) Mover o cursor da esquerda até o fim do trecho da linha



- i) Mover o cursor da direita até o início do trecho da linha;
- j) Fazer a leitura no campo de indicação do tempo e anotar como 'DESLIGADO DO OCUPADO';

### **5.2.2 - CHAMADA**

- Repetir o mesmo procedimento mencionado para o sinal de ocupado dispensando o item 'B'.

## CAPÍTULO 6 - CANAL

Como já foi explicado anteriormente, o canal é a conexão física do Atendedor do CVL.

Como o CVL pode ter no máximo 8 canais, na tela principal do compilador aparece a lista dos oito canais.

Canal	Menu de entrada
1	M_PRINCIPAL
2	M_PRINCIPAL
3	
4	
5	
6	
7	
8	

### 6.1 - MENU DE ENTRADA

O atendimento de cada canal do CVL é feito através do MENU DE ENTRADA.

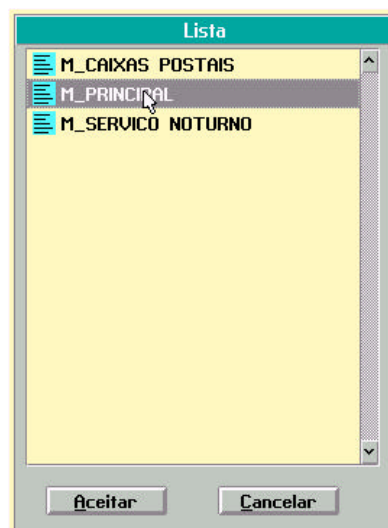
Cada canal poderá ter um Menu de entrada diferente como também todos os canais poderão utilizar o mesmo menu.

Cada canal tem um campo para o Menu de Entrada.

Para selecionar o 'MENU' desejado:

- Posicionar o cursor no campo 'MENU DE ENTRADA';
- Acionar a tecla F10 para abrir a janela 'LISTA DE MENUS';
- Selecionar o menu que será associado ao Canal;
- 'Aceitar' a seleção.

Para maiores informações consulte o Capítulo 9, Menu.



O CVL oferece o recurso de um atendimento diferenciado em função do horário ou seja dentro e fora do horário comercial. O atendimento fora do horário comercial foi convencionado como Serviço Noturno.

Deverá ser selecionado um Menu de atendimento para o horário comercial e fora do horário comercial como pode ser visto nas figuras abaixo.

The first screenshot shows the 'Hora Comerc.' (Commercial Hours) section with the 'Sim' (Yes) radio button selected. Below it, a table lists channels 1 through 8, all with the menu 'M\_PRINCIPAL' selected in the 'Menu de entrada' (Entry Menu) column.

Canal	Menu de entrada
1	M_PRINCIPAL
2	M_PRINCIPAL
3	
4	
5	
6	
7	
8	

The second screenshot shows the 'Hora Comerc.' section with the 'Não' (No) radio button selected. The table below shows channels 1 and 2 with the menu 'M\_SERVICO NOTURNI' (Night Service) selected, while channels 3 through 8 are empty.

Canal	Menu de entrada
1	M_SERVICO NOTURNI
2	M_SERVICO NOTURNI
3	
4	
5	
6	
7	
8	

## 6.2 - SERVIÇO NOTURNO

A comutação do atendimento Diurno para o Noturno é feita automaticamente com base nos horários selecionados na Tela de Aviso de Recados.

Para acessar esta tela:

- O usuário deve estar na TELA PRINCIPAL DO COMPILADOR;
- Acionar Alt + F3, que ativa a tela 'AVISO DE RECADOS'.

The 'Aviso de Recados' window contains the following settings:

- Maximo numero de toques: 1
- Avisar recados a cada: 60 Minutos
- Tempo entre avisos: 30 (Segundos)
- Canal para avisos: 2

Horario para avisos:

	Inicio:	Fim:
<input type="checkbox"/> Domingo:	00:00	00:00
<input checked="" type="checkbox"/> Segunda:	08:00	18:00
<input checked="" type="checkbox"/> Terça:	08:00	18:00
<input checked="" type="checkbox"/> Quarta:	08:00	18:00
<input checked="" type="checkbox"/> Quinta:	08:00	18:00
<input checked="" type="checkbox"/> Sexta:	08:00	18:00
<input type="checkbox"/> Sabado:	00:00	00:00

Buttons: Ajuda, OK, Cancelar

## 6.3 - SAUDAÇÃO

O CVL oferece a possibilidade do usuário atender as chamadas com uma saudação diferenciada para cada período do dia, manhã, tarde e noite.

Cada período tem um campo de 'MENSAGEM' onde deverá ser selecionado um arquivo da janela de arquivos que tenha um conteúdo correspondente ao período como por exemplo:

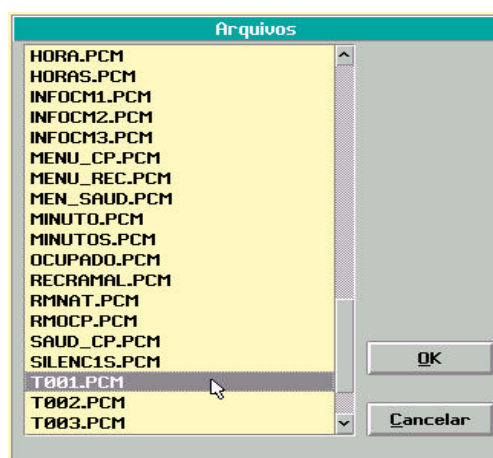
- Saudação: Manhã - 'BOM DIA'.

Saudação	Mensagem
Manha:	BOM DIA
Tarde:	BOA TARDE
Noite:	BOA NOITE

Para desativar esta saudação apagar os nomes dos arquivos no campo mensagem. Desta maneira após o atendimento o primeiro trecho a ser tocado será o do menu principal.

Para selecionar um arquivo:

- Posicionar o cursor no campo 'MENSAGEM';
- Acionar a tecla F10 para abrir a janela 'LISTA DE AQUIVOS';
- Selecionar o arquivo que será associado ao período.
- 'Aceitar' a seleção.



Lembrar que todos os arquivos da janela de arquivos poderão ser modificados conforme as necessidades dos usuários, basta elaborar e gravar um novo arquivo, utilizando o gravador do CVL.

## 6.4 - MENSAGEM DE ESPERA

Durante o atendimento, enquanto a chamada é transferida para um ramal, a Central automaticamente coloca o chamador na espera.

As Centrais em geral oferecem duas opções para a música da espera, música eletrônica gerada internamente na Central ou uma entrada para receber um sinal de áudio externo que geralmente provém de um receptor de rádio.

O recurso de 'MENSAGEM DE ESPERA' poderá ser utilizado pelo usuário como marketing para sua empresa.

O CVL oferece a possibilidade de utilizar o canal um para tocar uma 'MENSAGEM DE ESPERA'.

Esta mensagem é tocada continuamente neste canal, em loop, ou seja, quando termina, toca novamente a partir do início. A mensagem deverá ser gravada no arquivo ESPERA.PCM no diretório PCM.

O canal 1 do CVL tem uma saída especial no conector X5 para ser conectada na entrada de áudio externo da Central e tem controle de volume.

Para maiores informações sobre como ligar este recurso consultar o Capítulo 4, Configurações do Hardware do CVL.



## CAPÍTULO 7 – JANELA DOS ARQUIVOS

Os arquivos são os trechos de voz que poderão ser tocados durante o atendimento do CVL .

Os trechos de voz poderão ser gravados no CVL utilizando o 'GRAVADOR' ou podem ser copiados de um outro computador.

O CVL é fornecido com um conjunto de arquivos contendo trechos necessários ao funcionamento e trechos padronizados que poderão ser substituídos conforme os critérios do usuário.

Verificar a 'LISTA DE ARQUIVOS DO CVL' para conhecer o conteúdo de cada arquivo.

O programa do CVL foi desenvolvido para trabalhar no sistema operacional PTS-DOS e este sistema operacional limita o tamanho dos nomes dos arquivos em oito caracteres mais uma extensão de três caracteres.

Esta limitação provoca uma dificuldade de se elaborar nomes que identifiquem o conteúdo do arquivo principalmente quando existem muitos arquivos em um único diretório.

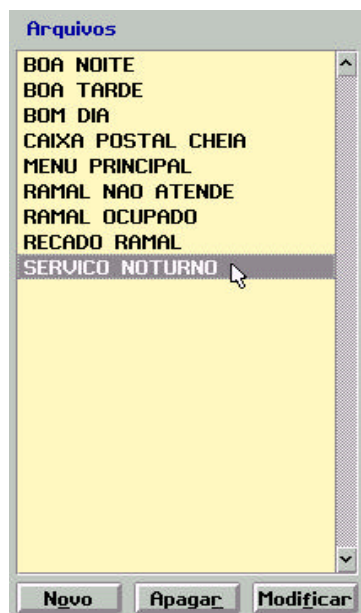
Em função desta limitação a janela de arquivos foi agregada ao CVL para que se possa atribuir a um arquivo um nome mais elaborado com até 23 caracteres facilitando a identificação do seu conteúdo e agilizando a montagem do "Call Progress" .

O programa do CVL deve ser instalado no disco rígido 'C:', no diretório 'MCV' e os arquivos são gravados no subdiretório 'PCM':

Programa: C:\MCV

Arquivos: C:\MCV\PCM

Dentro da janela aparecem os nomes dos arquivos que foram previamente cadastrados.



Abaixo da janela existem três botões:  
Novo, Apagar e Modificar.

## 7.1 - DESCRIÇÃO DOS BOTÕES

### - Botão Novo

O botão novo é utilizado para cadastrar um novo arquivo.

Antes de iniciar o cadastramento dos arquivos é necessário que já se conheça o nome do arquivo no sistema operacional e o conteúdo do trecho de voz que irá ser cadastrado, como por exemplo:

- Nome do arquivo no sistema operacional: T005.PCM
- Conteúdo: Não podemos atender no momento. Deixe após o bip o seu recado.

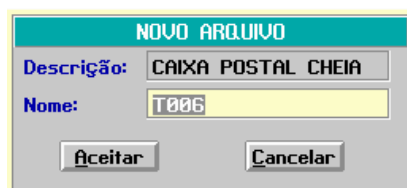
O usuário poderá selecionar um arquivo e ouvir o seu conteúdo utilizando o 'GRAVADOR' do CVL.

Para maiores detalhes sobre o gravador do CVL, consultar a AJUDA nas telas do gravador.

Quando o botão é acionado, é ativada a tela NOVO ARQUIVO.

### TELA NOVO ARQUIVO

Nesta tela existem dois campos:



A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "NOVO ARQUIVO". Ela possui dois campos de texto: "Descrição:" com o valor "CAIXA POSTAL CHEIA" e "Nome:" com o valor "T005". Abaixo dos campos, há dois botões: "Aceitar" e "Cancelar".

DESCRIÇÃO e NOME.

Para cadastrar um novo arquivo:

- Entrar com o nome elaborado do trecho desejado no campo 'DESCRIÇÃO';  
Exemplo: Não podemos atender
- Posicionar o cursor no campo 'NOME';
- Acionar a tecla F10 para abrir a janela 'Arquivos';
- Selecionar o arquivo do trecho de voz que será associado à descrição;  
Exemplo: T005
- 'Aceitar' a seleção.

Após a aceitação a tela novo arquivo será fechada e o novo arquivo já estará disponível na janela dos arquivos.

### - Botão Apagar

Para apagar um determinado arquivo é necessário selecionar o arquivo desejado de modo que o fundo da janela sob o nome mude de cor e em seguida acionar o botão apagar.

### - Botão Modificar

Para modificar um determinado arquivo é necessário selecionar o arquivo desejado de modo que o fundo da janela sob o nome mude de cor e em seguida acionar o botão modificar.

Quando acionado o botão do componente selecionado é ativada a tela Novo Arquivo onde poderá ser selecionado um novo arquivo de trecho de voz que será associado à descrição;

## 7.2 - LISTA DE ARQUIVOS DO CVL

Os arquivos do CVL estão no subdiretório C:\MCV\PCM.

0	PCM (Digito DTMF 9)
0B	PCM (Digito DTMF *)
0C	PCM (Digito DTMF #)
0V	PCM Zero
1	PCM (Digito DTMF 9)
10V	PCM Dez
11V	PCM Onze
12V	PCM Doze
13V	PCM Treze
14V	PCM Quatorze
15V	PCM Quinze
16V	PCM Dezesesseis
17V	PCM Dezessete
18V	PCM Dezoito
19V	PCM Dezenove
1AV	PCM Uma
1V	PCM Um
2	PCM (Digito DTMF 2)
20V	PCM Vinte
2AV	PCM Duas
2V	PCM Dois
3	PCM (Digito DTMF 3)
30V	PCM Trinta
3V	PCM Três
4	PCM (Digito DTMF 4)
40V	PCM Quarenta
4V	PCM Quatro
5	PCM (Digito DTMF 5)
50V	PCM Cinquenta
5V	PCM Cinco
6	PCM (Digito DTMF 6)
6V	PCM Seis
7	PCM (Digito DTMF 7)
7V	PCM Sete
8	PCM (Digito DTMF 8)
8V	PCM Oito
9	PCM (Digito DTMF 9)
9V	PCM Nove

APRECADO PCM Apagando recados

BEEP PCM Bip.

CPNOVREC PCM Você tem novos recados na caixa postal, para ouvi-los, digite sua senha após o bip.

CPNUMERO PCM Digite o numero de sua Caixa Postal após o bip,

CPSENHA PCM Digite a sua senha, após o bip, bip.

CPVAZ PCM Caixa postal vazia, (sinalização de ocupado)

E PCM E

ESPERA PCM Sua ligação é muito importante, aguarde para ser atendido.

FIMCP PCM Fim do serviço de caixa postal, (sinalização de ocupado)

FIMREC PCM Fim dos recados. Se desejar apagar os recados, digite 9 após o bip.

HORA PCM Hora

HORAS PCM Horas

INFOCM1 PCM Durante o recado, você poderá saltar para o próximo digitando 2,

INFOCM2 PCM Aguarde o bip para iniciar a gravação ... para finalizar a gravação digite 0.

INFOCM3 PCM Você poderá informar o usuário na sua saudação pessoal a possibilidade de falar com outra pessoa digitando a tecla jogo da velha, por exemplo:- Você ligou para o Silva, não posso atendê-lo no momento. Deixe após o bip o seu recado. Se desejar falar com outra pessoa, após o recado digite a tecla do jogo da velha.

MENU\_CP PCM Digite após o bip: 1 para ouvir os recados, 2 para gravar sua saudação pessoal ou 3 para orientações.

MENU\_REC PCM Digite após o bip: 5 para ouvir novamente o ultimo recado, 3 para apagar o ultimo recado, 1 para ouvir o recado anterior ou 2 para ouvir o próximo recado.

MEN\_SAUD PCM Digite após o bip, 1 para gravar uma nova saudação, 2 para ouvir a saudação atual ou 3 para apagar a saudação atual, bip

MINUTO PCM Minuto

MINUTOS PCM Minutos

OCUPADO PCM Sinalização de ocupado.

RECRAMAL PCM Digite o numero do ramal para deixar o seu recado.

RMNAT PCM Ramal não atende

RMOCP PCM Ramal ocupado

SAUD\_CP PCM Não podemos atender no momento. Deixe o seu recado após o bip

SILENC1S PCM Silencio (um segundo).

T001 PCM Bom dia.

T002 PCM Boa tarde.

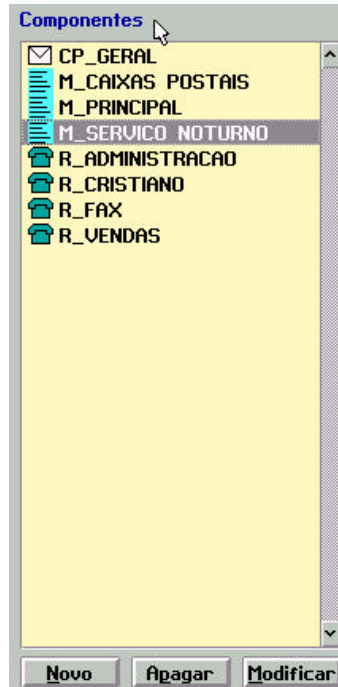
T003 PCM Boa Noite.

- T004      PCM (Menu Principal) Disque 4 para Fax, ou o ramal desejado ou  
            aguarde para ser atendido.
- T006      PCM Caixa Postal cheia.
- T007      PCM (Menu Serviço Noturno) Nosso horário de funcionamento é de  
            Segunda a Sexta-feira das oito as dezoito horas. Para deixar  
            um recado digite seis, para passar um fax, aguarde.
- TRANSF    PCM Sinal de áudio.

## CAPÍTULO 8 – JANELA DOS COMPONENTES

Esta janela está na tela principal do Compilador.

Dentro da janela aparecem os ícones acompanhados do nome de cada componente que já foi previamente criado.



Abaixo da janela existem três botões:  
Novo, Apagar e Modificar.

### - Botão Novo

O botão novo é utilizado para criar um novo componente, que pode ser um MENU, RAMAL ou CAIXA POSTAL.

Quando o botão é acionado, é ativada a tela NOVO COMPONENTE.

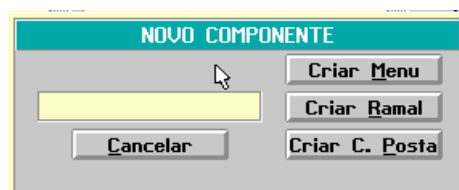
### 8.1 - TELA NOVO COMPONENTE

Nesta tela existe um campo para nome e os seguintes botões:

CRIAR MENU;

CRIAR RAMAL e

CRIAR CAIXA POSTAL.



- Para criar um novo componente é necessário definir um nome para este componente e em seguida acionar o botão do componente desejado.

- Quando acionado o botão do componente selecionado é ativada a tela do respectivo componente onde deverão ser inseridos ou definidos os parâmetros deste. Para maiores informações consultar os capítulos referentes aos componentes.

**- Botão Apagar**

Para apagar um determinado componente é necessário selecionar o componente desejado de modo que o fundo da janela sob o ícone e o nome mude de cor e em seguida acionar o botão apagar.

**- Botão Modificar**

Para modificar um determinado componente é necessário selecionar o componente desejado de modo que o fundo da janela sob o ícone e o nome mude de cor e em seguida acionar o botão modificar.

A barra lateral da janela auxilia a visualização dos itens quando a quantidade excede o tamanho da Janela.

Quando acionado o botão do componente selecionado é ativada a tela do respectivo componente onde poderão ser modificados os parâmetros desejados. Para maiores informações consultar os capítulos referentes aos componentes.

## CAPÍTULO 9 – MENU

Este componente apresenta ao chamador um menu que pode ter no máximo dez opções.

Quando o chamador discar uma das opções o CVL transfere a chamada para o componente programado nesta opção.

O menu ainda oferece:

- Discagem Direta a Ramal: Durante o menu o chamador pode discar o numero do ramal que será transferido diretamente sem a necessidade se selecionar uma opção.

- Cut-Through: O chamador pode discar enquanto o menu toca uma mensagem que o CVL reconhece a discagem, não precisa esperar pelo período de silencio.

Para chegar a tela do Menu, existem duas maneiras que são:

- Criar um novo Menu ou
- Modificar um existente,

### 9.1 - ELEMENTOS DA TELA DO MENU

- Mensagem Principal;
- Mensagem de Saída;
- Após \_\_ Segundos;
- Mensagem;
- Destino;
- Aceitar Somente Opções do Menu;
- Aceitar opções do menu + Número dos Ramais;
- Aceitar opções do menu + Número das Caixas Postais;
- Opção.



## **9.2 - CONSIDERAÇÕES GERAIS**

### **9.2.1 - DISCAGEM DIRETA A RAMAL OU CAIXA POSTAL**

Durante a Mensagem Principal do menu o chamador pode também discar o número do ramal ou caixa postal, que será transferido diretamente, sem a necessidade de selecionar uma opção, dependendo do modo de funcionamento selecionado.

### **9.2.2 - CUT-THROUGH**

O chamador pode discar enquanto o menu toca uma mensagem que o CVL reconhece a discagem, não precisa esperar pelo período de silêncio.

## **9.3 - DESCRIÇÃO DOS ELEMENTOS**

### **9.3.1- MENSAGEM PRINCIPAL**

É a primeira mensagem tocada quando o menu é executado, por exemplo: "Disque 2 para vendas, 4 para Fax ou o ramal desejado ou aguarde para ser atendido"

#### **A) Selecionar Mensagem**

- Posicionar o cursor dentro do campo;
- Acionar a tecla F10, que abre a janela 'Lista';
- Selecionar o arquivo de mensagem desejado:  
Exemplo: MENU PRINCIPAL
- 'Aceitar' a seleção.

### **9.3.2 - MENSAGEM DE SAÍDA**

É uma mensagem opcional tocada na seqüência da Mensagem Principal.

Para não tocar uma Mensagem, basta apagar o campo.

Se houver um nome no campo, para apagar posicionar o cursor no final do nome e digitar "BACKSPACE <-" ou marcar o nome com o mouse e "DELETE".

Após estas mensagens o Menu toca automaticamente um "bip" sinalizando para o chamador que este deve discar o número de uma opção, um ramal ou caixa postal.

### **9.3.3 - APÓS \_\_ SEGUNDOS**

Caso o chamador não digite, o Menu aguarda o tempo programado neste campo e automaticamente executa os dois campos abaixo, MENSAGEM e DESTINO;

### **9.3.4 - MENSAGEM**

Esta mensagem opcional poderá ser utilizada para, por exemplo, informar ao chamador o próximo passo do Call Progress:  
"Aguarde, sua chamada esta sendo transferida"

### **9.3.5 - DESTINO**

Pode ser qualquer componente para onde será transferida a chamada caso o chamador não digite nenhum número válido de opção, ramal ou caixa postal.

Para selecionar um componente:

- Posicionar o cursor no campo e acionar a tecla F10 que abre a janela 'LISTA' que contém todos os componentes disponíveis.
- Selecionar o desejado e acionar o botão 'Aceitar'.

### **9.3.6 - ACEITAR**

As opções de funcionamento apresentadas a seguir são individuais, o CVL responde somente conforme a opção selecionada.

#### **A - Somente Opções do Menu**

O CVL somente aceitará a discagem de uma opção do menu, um dígito de 0 à 9. Se a discagem for de mais de um dígito o CVL considera somente o primeiro dígito.

O CVL somente aceita uma opção do menu se no campo correspondente da "OPÇÃO" tiver um destino definido.

Se o campo estiver limpo o CVL ignora a escolha.

#### **B - Opções do Menu + Número dos Ramais**

O CVL aceitará a discagem de uma opção do menu e também a discagem do número de um ramal.

Quando o CVL recebe o primeiro dígito discado aguarda alguns milissegundos esperando um outro dígito.

Se não receber um outro dígito então considera como opção de menu.

Se receber mais dígitos, considera como número de ramal.

O CVL somente considera os números de ramais que foram cadastrados na Janela Componentes.

Mesmo que a Central tenha mais ramais ativos, a discagem será ignorada.

#### **C - Opções do Menu + Número das Caixas Postais**

O CVL aceitará a discagem de uma opção do menu e também a discagem do número de uma Caixa Postal.

Neste modo de funcionamento o CVL não aceita discagem para ramal.

Quando a discagem considerar as mesmas condições descritas para ramal.

---

O CVL somente considera os números de Caixas Postais que foram cadastrados na Janela Componentes.

### 9.3.7 - OPÇÃO

O campo Opção é destino para onde a chamada será transferida quando o chamador discar uma opção válida.

Cada campo de opção pode ser programada com um componente, que pode ser um outro Menu, um Ramal ou uma Caixa Postal.

Para selecionar um componente:

- Posicionar o cursor na janela desejada e acionar a tecla F10 que abre a janela 'LISTA' que contém todos os componentes disponíveis.
- Selecionar o desejado e acionar o botão 'Aceitar'.

**Nota:** O conteúdo da mensagem principal geralmente informa as opções válidas programadas para transferência da chamada como em nosso exemplo:  
"Disque 2 para Vendas, 4 para Fax ou o ramal desejado ou aguarde para ser atendido"

Portanto é importante conferir se no campo da opção 2 está realmente selecionado o Ramal de Vendas, e no campo da opção 4 o Ramal do Fax, porque a transferência será feita em função do destino no campo das opções.

O conteúdo da mensagem serve apenas de orientação ao chamador.

Se o destino programado for outro ou até mesmo se o campo de destino estiver limpo, o atendimento será falho.

## CAPÍTULO 10 – RAMAL

O ramal corresponde a um ramal físico da Central.

Na instalação do CVL é necessário cadastrar e programar, na janela de componentes, todos os ramais que estão em funcionamento na Central para que o CVL tenha acesso a estes ramais.

Para chegar a tela do ramal, existem duas maneiras que são:

- Criar um novo ramal ou
- Modificar um existente.

### ⇒ DESCRIÇÃO DOS ELEMENTOS

A imagem mostra a janela de configuração de um ramal. O título da janela é "RAMAL". Os campos de entrada são:

- Nome:** R\_VENDAS
- Numero:** 22
- Facilidade de acesso:** (campo vazio)
- Ramal não atende:**
  - Toques max.:** 4 (com setas de incremento/decremento)
  - Mensagem:** (campo vazio)
  - Destino:** R\_CRISTIANO
- Ramal ocupado:**
  - Forçar Transf.
  - Mensagem:** (campo vazio)
  - Destino:** (campo vazio)

Na base da janela, há os botões "Ok", "Cancelar", "Ajuda" e o atalho "F10: Lista".

### 10.1 - NÚMERO

Neste campo deve ser programado o numero do ramal físico da Central que está sendo cadastrado ou alterado.

### 10.2 - FACILIDADE DE ACESSO

Em algumas instalações são utilizados as facilidades de Setores ou Grupos de ramais e o acesso a um Setor ou Grupo pode requerer a discagem de comandos que vão além de um numero de ramal.

Por exemplo: #61

Para acessar o Setor do exemplo acima:

Campo do Numero: 61

Campo Facilidade de Acesso: #

Quando um 'RAMAL' recebe uma chamada pode ocorrer duas situações que forcem a transferência desta chamada:

- Se o Ramal não atende após um determinado número de 'TOQUES MÁXIMO' ou
- Se estiver o 'RAMAL, OCUPADO';

### 10.3 - TOQUES MÁXIMO

Número máximo de toques de chamada que o usuário quer definir para poder atender o Ramal.

Este parâmetro depende muito das características do usuário deste ramal.

Se o usuário do Ramal tem uma rotina de trabalho que o força a sair do seu posto, mas permanece nas imediações então é aconselhável aumentar o número para 3 ou 4 toques.

Porém se o usuário permanece em seu posto a maior parte do tempo, então o número de toques pode ser menor.

Quando o número de toques superar o programado a chamada será transferida imediatamente para o destino programado.

#### a) Mensagem

O CVL oferece a possibilidade de avisar o chamador que a chamada estará sendo transferida através de uma 'MENSAGEM' como por exemplo:  
"O ramal não atendeu, aguarde, sua chamada está sendo transferida"

Selecionar Mensagem:

- Posicionar o cursor dentro do campo;
- Acionar a tecla F10, que abre a janela 'Lista';
- Selecionar o arquivo de mensagem desejado;
- 'Aceitar' a seleção.

#### b) Destino

Pode ser para qualquer componente.

Para selecionar um componente:

- Posicionar o cursor no campo e acionar a tecla F10 que abre a janela 'LISTA' que contem todos os componentes disponíveis.
- Selecionar o desejado e acionar o botão 'Aceitar'.

### 10.4 - RAMAL OCUPADO

Com o Ramal ocupado o CVL poderá executar dois tipos de transferência:

#### 10.4.1 - TRANSFERÊNCIA PARA O DESTINO PROGRAMADO

Transfere imediatamente para o destino programado.

#### a) Mensagem

O CVL oferece a possibilidade de avisar o chamador que a chamada estará sendo transferida através de uma 'MENSAGEM' como por exemplo:  
"Ramal ocupado, aguarde, sua chamada esta sendo transferida"

Selecionar Mensagem:

- Posicionar o cursor dentro do campo;
- Acionar a tecla F10, que abre a janela 'Lista';

- Selecionar o arquivo de mensagem desejado;
- 'Aceitar' a seleção.

**b) Destino**

Pode ser para qualquer componente.

Para selecionar um componente:

- Posicionar o cursor no campo e acionar a tecla F10 que abre a janela 'LISTA' que contem todos os componentes disponíveis.
- Selecionar o desejado e acionar o botão 'Aceitar'.

**10.4.2 - TRANSFERÊNCIA SOBRE RAMAL OCUPADO**

Ativando a caixa Forçar Transferência, a chamada será transferida mesmo o ramal estando ocupado. Na maioria das centrais, após este tipo de transferência o ramal passa a receber bips sinalizando que existe outra chamada aguardando ser atendida.

O comando que o CVL emite para esta transferência esta programado no campo Comando Para Forçar Transferência na Tela Configuração de Hardware como foi visto no Capítulo 4.

## **CAPÍTULO 11 – CAIXA POSTAL**

A CP funciona como uma secretaria eletrônica.

Cada CP pode ser utilizada de duas maneiras:

- Associada a um ramal ou
- Independente.

Quando associada a um ramal, deverá ter o mesmo número do ramal.

Quando independente, deverá ter um número que seja diferente de todos os ramais.

Exemplos de instalação de CP's no CVL:

- Uma CP para cada ramal de um departamento;
- O caso anterior mais uma CP geral para o departamento;
- Uma única CP para um departamento que não tem ramais para todos os funcionários ou que tem apenas um ramal.
- Serviço de CP's onde cada cliente tem a sua CP e não é necessário nenhum ramal físico.

### **ACIONAMENTO DA CAIXA POSTAL**

Para que a CP possa ser acionada é necessário que tenha sido devidamente cadastrada.

Existem dois modos de trabalho do CVL em que a CP poderá ser acionada:

A - Atendedor + Correio de Voz;

O CV atende todas as chamadas e transfere para o ramal.

Se o ramal não atender ou estiver ocupado a CP é acionada automaticamente para gravar o recado.

B - Somente como Correio de Voz;

Quando a central utiliza o serviço de Discagem Direta a Ramal a chamada vai ser desviada para o CVL quando o ramal não atender ou estiver ocupado.

A central informa ao CVL qual foi o ramal chamado e a CP é acionada automaticamente para gravar o recado.

Em ambos os casos antes de tocar a mensagem de entrada programada na janela da CP será tocada uma das mensagens de saída da janela de ramal.

Nesta janela existem dois campos de mensagem de saída conforme as situações:

- Quando o Ramal não atende;
- Quando o ramal esta ocupado;

Estes campos podem ser observado na figura abaixo:

Estas mensagens podem informar ao chamador que “o ramal não atende e a chamada será transferida” ou que “o ramal esta ocupado e chamada será transferida”. Se a janela estiver vazia, não será tocada nenhuma mensagem.

## 11.1 - DESCRIÇÃO DOS ELEMENTOS DA TELA DA CAIXA POSTAL

### 11.1.1 - NÚMERO

Número pelo qual o CVL identifica a CP.

Para que a CP seja de um determinado ramal, tem que ter o mesmo número deste ramal.

Para ser uma CP independente, o número deve ser diferente de todos os ramais.

### 11.1.2 - SENHA

A senha pode ser um número com até quatro dígitos.

Para facilidade de teste na instalação do CVL, é recomendado utilizar para a senha o mesmo número do ramal, até que todo o sistema esteja em pleno funcionamento.



Depois de certificar que todos os ramais e CP's estão funcionando, o usuário responsável, deverá solicitar ao usuário de cada ramal, que escolha a senha de sua CP para ser programada.

### **11.1.3 - TEMPO MÁXIMO POR RECALDO**

É o tempo, em segundos, máximo de gravação de cada recado, o CVL aceita até 120 segundos.

A faixa utilizada é de 30 segundos a 60 segundos (um minuto), porém o CVL admite tempos maiores.

### **11.1.4 - NÚMERO MÁXIMO DE RECALDOS**

É a quantidade de recados que esta CP admite.

Cada CP pode ter uma quantidade diferente de recados, que deverá ser definida segundo a necessidade de cada usuário.

A limitação do tempo de gravação e o número de recados por CP deverá ser definida levando em consideração os seguintes parâmetros:

- Bom senso;
- Número de CPs,
- Número Máximo de recados por CP;
- Capacidade em bytes do disco rígido;

Exemplo:

Um Disco rígido com 540 MB (mega bytes) admite:

Todo o sistema instalado: PTS-DOS + MCVL + Utilitário  
E mais: 20 CP's com 55 Recados de 1 minuto (60 segundos)  
ou 1.100 Recados ou 1.100 minutos ou 18 horas de gravação.

Hoje os menores discos novos encontrados no mercado estão na ordem de 3,2 GB ou 3.200 MB, cinco vezes maior que o exemplo.

### **11.1.5 - MENSAGEM DE CP CHEIA**

Se o usuário da CP não apagar os recados recebidos, a partir do momento que o número de recados superar o NÚMERO MÁXIMO DE RECALDOS, o chamador receberá a MENSAGEM DE CP CHEIA e não poderá gravar o recado.

### **11.1.6 - DESTINO COM CP CHEIA**

Ocorrendo a situação de CP cheia, o usuário pode programar um destino para onde a chamada será transferida.

Para selecionar o destino, acionar F10 e escolher um componente para onde a chamada será transferida.

### **11.1.7 - DESTINO DO RETORNO**

Este recurso permite ao chamador deixar o recado na CP e no final da sua locução, digitar # que encerra o serviço de CP transferido a chamada por exemplo, para o Menu Principal ou para a Telefonista, permitindo o RETORNO ao atendimento.

Para selecionar o destino, acionar F10 e escolher um componente para onde a chamada será transferida.

É importante que o usuário divulgue este recurso para todas as empresas e pessoas com quem mantém contato para que as mesmas possam utilizá-lo.

### **11.2 - ACESSO AOS RECADOS DA CAIXA POSTAL**

O CVL pode funcionar em REDE - WINDOWS e permitir que os outros pontos da rede, possam ler os arquivos de voz dos recados.

Para este recurso consultar o Suporte Técnico da fábrica.

O acesso aos recados da CP pode ser feito de duas maneiras:

- Discando de Linha Externa ou Ramal;
- Discando o código de acesso a Ramal de CVL com protocolo DTMF;

#### **11.2.1 - DISCANDO DE LINHA EXTERNA OU RAMAL**

Este método é geralmente utilizado quando o usuário está fora da empresa.

Pode também ser utilizado por usuários dentro da empresa quando a Central não tem o recurso de protocolo DTMF.

- Discar para a empresa ou ramal do CVL;
- Após o CVL atender, já no início da saudação, discar: #, (sustenido no teclado do aparelho telefônico)
- O trecho do menu principal é interrompido e passa a ser tocado o menu da CP:  
"Digite o número de sua CP, após o bip"
- Se o numero for digitado corretamente, o CVL solicita a senha, tocando o trecho:  
"Digite sua senha, após o bip"
- Se a senha for digitada corretamente, toca o trecho do menu da CP.

#### **11.2.2 - DISCANDO O CÓDIGO DE ACESSO A RAMAL DE CVL COM PROTOCOLO DTMF**

Para Centrais Leucotron:

- Do seu ramal, tirar o monofone do gancho e discar o código 1002, a Central disca automaticamente para um ramal conectado ao CVL;
- Quando o CVL atender, a Central informa ao CVL o número do seu ramal, e o CVL já inicia o atendimento no serviço de CP, solicitando sua senha.

Este recurso agiliza o serviço de CP evitando ao usuário o procedimento descrito no tópico acima descrito.

Para que a Central aceite este código é preciso ser programada.

Para maiores detalhes sobre a programação deste recurso, consultar o manual da Central.

Consultar também a ajuda da Tela 'CONFIGURAÇÃO DO HARDWARE' para ajustar o protocolo ao tipo da Central.

Para acessar esta tela:

- O usuário deve estar na TELA PRINCIPAL DO COMPILADOR;
- Acionar Alt + F2, que ativa a tela.

Para outras Centrais consultar o fabricante.

### **11.2.3 - MENU DA CAIXA POSTAL**

Após a senha o CVL toca o menu da CP:

"Digite após o bip: 1 para ouvir os recados, 2 para gravar sua saudação pessoal ou 3 para orientações"

#### **A - Ouvindo os Recados**

Enquanto o CVL toca o recado, o usuário poderá saltar para o próximo digitando dois.

Ao final de cada recado será tocado o menu:

"Digite após o bip: 5 para ouvir novamente o ultimo recado, 3 para apagar o ultimo recado, 1 para ouvir o recado anterior ou 2 para ouvir o próximo recado"

Se o usuário não selecionar nenhuma opção o CVL tocara o próximo recado.

No final dos recados o usuário será informado através do trecho:

"Fim dos recados. Se desejar apagar os recados, digite 9 após o bip"

### **11.3 - PERSONALIZANDO A SAUDAÇÃO DA CAIXA POSTAL**

- Utilizar um dos métodos de ACESSO AOS RECADOS DA CAIXA POSTAL conforme descrito anteriormente.

- Quando o CVL entrar no serviço de CP será tocado o menu:

"Digite após o bip: 1 para ouvir os recados, 2 para gravar sua saudação pessoal ou 3 para orientações"

Ao escolher a opção 2, o CVL toca o menu:

"Digite após o bip, 1 para gravar uma nova saudação, 2 para ouvir a saudação atual ou 3 para apagar a saudação atual, bip"

Para gravar uma nova saudação:

"Aguarde o bip para iniciar a gravação ... para finalizar a gravação digite 0"

#### **Atenção:**

Quando o CVL é iniciado, não existem CP's definidas e portanto os diretórios ainda não foram criados pelo sistema.

Portanto o CVL não grava a saudação personalizada devido não existir o diretório onde esta será armazenada.

É necessário gravar pelo menos um recado em cada CP antes de gravar uma nova saudação personalizada.

O CVL oferece uma saudação padrão de CP, que será utilizada enquanto não for gravada uma nova.

"Não podemos atender no momento. Deixe após o bip o seu recado".

Se o usuário apagar sua saudação personalizada, a saudação padrão voltara a ser utilizada automaticamente.

## 11.4 – ESTRUTURA DOS DIRETÓRIOS DAS CAIXAS POSTAIS

As CP's no CVL são diretórios onde ficam armazenados os arquivos dos recados.

A estrutura destes diretórios é em forma de arvore automaticamente construída em função do numero da CP. A raiz fica no diretório C:\MCV com o nome "0":  
C:\MCV\0

Por exemplo, o diretório da CP de numero:

```
22   é:  C:\MCV\0\0\0\29
32   é:  C:\MCV\0\0\0\32
343  é:  C:\MCV\0\0\3\43
```

Um recado da CP 22, por exemplo, fica armazenado como é mostrado abaixo:

```
Pasta de C:\MCV\0\0\0\22
.           <DIR>          17/12/99
..          <DIR>          17/12/99
3C048AC9 PCM           34.816  01/01/80
3C054896 PCM           84.992  01/01/80
3C0548A7 PCM           43.008  01/01/80
```

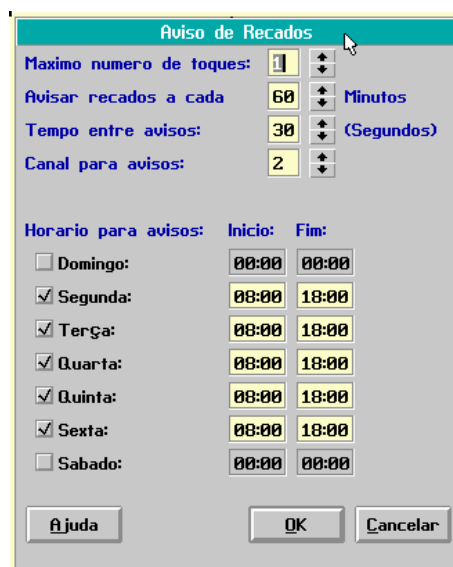
## 11.5 - TELA DE AVISO DE RECADOS

A partir do momento que uma CP recebeu um recado, o CVL pode informar ao usuário desta CP que existem novos recados.

O CVL avisa o ramal discando para este ramal conforme os parâmetros descritos na tela 'AVISO DE RECADOS'.

Para acessar esta tela:

- O usuário deve estar na TELA PRINCIPAL DO COMPILADOR;
- Acionar Alt + F3, que ativa a tela 'AVISO DE RECADOS'.



### 11.5.1 - MÁXIMO NÚMERO DE TOQUES

Programar o número de toques que o CVL vai aguardar para ser atendido.

Recomenda-se utilizar até uns dois toques para que o procedimento de aviso não se torne cansativo para o usuário do ramal.

### 11.5.2 - AVISAR A CADA

Por exemplo, avisar a cada trinta minutos.

O CVL considera este tempo com base na hora cheia, ou seja se o CVL foi inicializado as 09:35h os avisos o serviço de avisos vai ser iniciado a partir das 10:00h.

### 11.5.3 - TEMPO ENTRE AVISOS

O CVL utiliza um dos canais do atendedor para gerar as chamadas de aviso, portanto quando o atendedor inicia um aviso, não poderá atender uma chamada externa.

Deste modo, para não prejudicar o atendimento do CVL, durante o processo de aviso, o canal que está sendo utilizado fará uma pausa quando terminar o serviço de aviso de uma CP, ficando disponível para atender chamadas da Central.

Esta pausa é o 'TEMPO ENTRE AVISOS' que em geral poderá ser da ordem de trinta segundos a um minuto.

### 11.5.4 - CANAL PARA AVISOS

É o canal selecionado para gerar as chamadas de aviso.

Pode ser utilizado qualquer canal do CVL.

**11.5.5 - HORÁRIO PARA AVISOS**

O serviço de 'AVISO DE RECADOS' poderá ser restringido ao horário de funcionamento do local onde o CVL está instalado.

Desta maneira, se o horário de funcionamento é o horário comercial, os ramais não receberão chamadas durante a noite.

É possível selecionar os dias da semana e o horário de início e fim do período em que o serviço irá funcionar.

## CAPÍTULO 12 - GRAVADOR

Na janela do GRAVADOR E EDITOR DE MENSAGENS existem quatro funções:

Gravar; Tocar no Canal, Tocar, Editor e Sair.



### DESCRIÇÃO DOS COMANDOS DO GRAVADOR

#### 12.1 - GRAVAR

O gravador pode utilizar qualquer canal para gravar, porem a ENTRADA DE ÁUDIO no conector X5, funciona apenas no Canal 1 para a gravação.

Para tocar também poderá ser utilizado qualquer um dos 8 canais .

A gravação poderá ser feita de duas maneiras:

- Do monofone de um aparelho telefônico conectado em um ramal da Central, ou
- De um CD-Player, MD-Player, Tape Deck ou similar.

#### Canal 1:

O canal um tem dois tipos de conexão:

- Para linha telefônica padrão, no conector X7;
- Para ENTRADA DE ÁUDIO no conector X5;

Para conectar a fonte de sinal de áudio utilizar o cabo especial de entrada de áudio que acompanha o CVL.

Este cabo tem um conector RCA fêmea que pode receber um cabo padrão de áudio.

**Nota:** Quando o canal 1 for utilizado para gravação é preciso desligar a conexão com a linha telefônica, conector X7.

Antes de iniciar a gravação é preciso definir o que vai ser gravado, qual a fonte de sinal e qual será o nome do arquivo.

Ao gravar um trecho de voz ou mensagem este é armazenado no disco rígido em um arquivo e portanto este arquivo precisa de um nome.



### a) Gravação Via Monofone

- Posicionar um aparelho telefônico ligado a um ramal da Central ao lado do CVL;
- Redigir o texto a ser gravado e posicionar o texto ao lado do telefone;
- Acionar o botão Gravar que ativa a tela 'SELECIONAR ARQUIVO';
- Na tela 'SELECIONAR ARQUIVO':

Campo 'UNIDADE' = C;

Campo 'DIRETÓRIO' = C:\MVC\PCM;

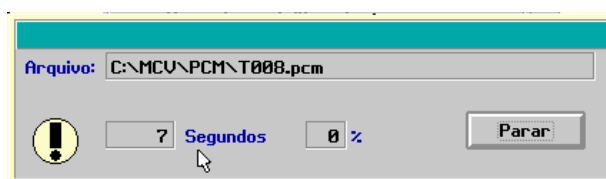
Campo 'NOME DO ARQUIVO' = Entrar com o nome do arquivo a ser gravado.

Se for gravar um arquivo novo é recomendado verificar antes na janela de nome do arquivo se este nome já existe.

Se desejar substituir um arquivo existente, basta procurar seu nome na janela de nome do arquivo e selecioná-lo.

Após feito isto o gravador estará pronto e para iniciar a gravação.

- Discar do aparelho telefônico para o ramal da Central que está conectado no canal um do CVL e aguardar pelo menos um toque de chamada;
- Acionar o botão de 'OK' e aguardar abrir a tela de indicação do tempo de gravação.



Quando está tela for aberta o CVL conecta o canal um na linha atendendo a chamada.



- Aguardar até o campo 'SEGUNDOS' começar a ser atualizado e iniciar a locução do trecho a ser gravado no monofone.
- Quando terminar a locução, acionar o botão 'PARAR'

### **b) Gravação Via CD-PLAYER, MD, TAPE DECK CASSETE ou Similar**

Seja qual for o aparelho acima citado que será utilizado, será denominado aqui como Deck.

- Conectar a saída de áudio do Deck, utilizando o cabo especial, na entrada de áudio do CVL.

- Colocar a mídia que contem a gravação no Deck e com o auxílio de um fone de ouvido ou amplificador de áudio, ouvir o início do trecho a ser gravado, para se certificar que o trecho tocado é o desejado.

- Voltar a mídia ou posicionar os controles do Deck no início do trecho.

- Acionar o botão Gravar que ativa a tela 'SELECIONAR ARQUIVO';

- Na tela 'SELECIONAR ARQUIVO':

Campo 'UNIDADE' = C;

Campo 'DIRETÓRIO' = C:\MCV\PCM;

Campo 'NOME DO ARQUIVO' = Entrar com o nome do arquivo a ser gravado.

- Acionar o botão de 'OK' e aguardar abrir a tela de indicação do tempo de gravação.

- Aguardar até o campo 'SEGUNDOS' começar a ser atualizado e acionar o botão 'PLAY' no Deck.

- Monitorar o trecho tocado no Deck como descrito acima e quando o trecho terminar de ser tocado, acionar o botão 'PARAR'

- Parar o Deck.

Após finalizada a gravação, para ouvir o trecho gravado, utilizar o aparelho telefônico acima referido e conectar o canal dois do CVL num outro ramal da Central.

Para ouvir um trecho ou mensagem gravada existem duas opções:

- Utilizar o comando 'TOCAR' ou
- Utilizar o 'EDITOR'.

## 12.2 - TOCAR NO CANAL

Devido ao canal um ter a função especial de gravar, quando for utilizada a gravação via Cd-player, MD, Tape Deck Cassete ou similar e estiver com o cabo de áudio conectado, este canal não deverá ser utilizado para tocar devido ao surgimento de um conflito elétrico.

Portanto para evitar possíveis problemas, deverá ser adotado um outro canal para tocar.

Selecionar no campo 'TOCAR NO CANAL' o número do canal desejado.

## 12.3 - TOCAR

- Acionar o botão Tocar que ativa a tela 'SELECIONAR ARQUIVO';
- Na tela 'SELECIONAR ARQUIVO':

Campo 'UNIDADE' = C;

Campo 'DIRETÓRIO' = C:\MCV\PCM;

Campo 'NOME DO ARQUIVO' = Entrar com o nome do arquivo a ser tocado.

- Discar do aparelho telefônico para o ramal da Central que esta conectado no canal dois do CVL e aguardar pelo menos um toque de chamada;

- Acionar o botão de 'OK'

Quando a tela de indicação do tempo for aberta o CVL conecta o canal dois na linha atendendo a chamada onde se poderá ouvir o trecho gravado.

- Quando terminar de tocar o trecho o CVL desconecta automaticamente a linha.

### Considerações Gerais

A extensão do nome do arquivo é adicionada automaticamente ao nome e não precisa ser digitada.

Se for gravar um arquivo novo é recomendado verificar antes na janela de nome do arquivo se este nome já existe.

Se desejar substituir um arquivo existente, basta procurar seu nome na janela de nome do arquivo e o selecionar.

Os arquivos nesta janela estão ordenados por ordem alfabética.

Quando o arquivo for selecionado o nome deste arquivo aparecerá também no campo Nome do Arquivo.

## CAPÍTULO 13 - EDITOR

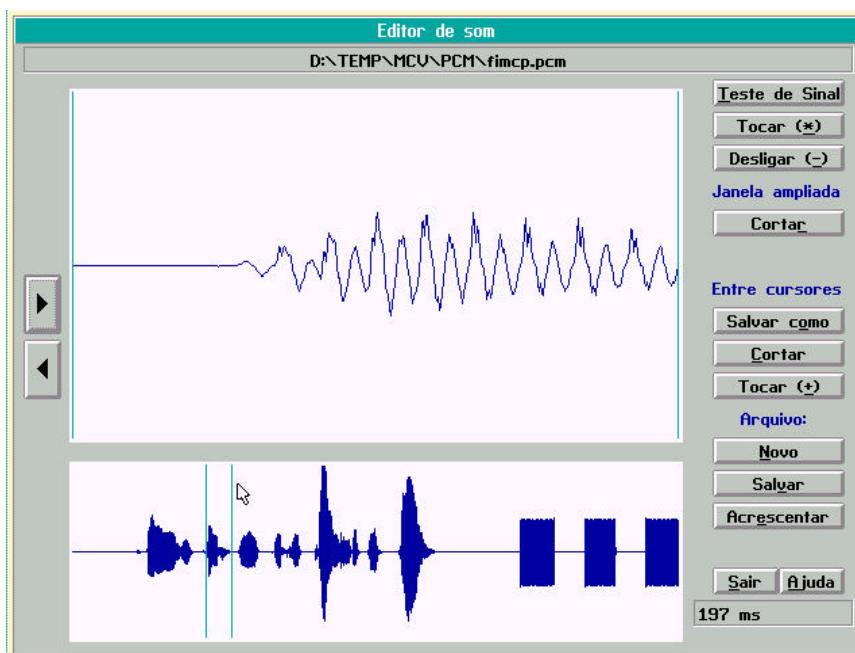
Edita graficamente os trechos gravados, onde o próprio usuário poderá produzir os trechos de voz e mensagens utilizados no CVL.

Na tela do EDITOR esta também a ferramenta TESTE DE SINAL que é uma ferramenta para analisar as características da Central onde o CVL esta conectado.

O TESTE DE SINAL grava uma amostra das sinalizações de chamada e ocupado para que se possa medir os tempos de ligado e desligado, como já foi descrito anteriormente.

### TELA DO EDITOR DE SOM

- Arquivo:..... *Acrescentar, Novo, Salvar*
- Entre Cursores (Janela Normal): ..... *Salvar Como, Cortar, Tocar*
- Janela Ampliada: ..... *Cortar*
- Tocar
- Desligar
- Campo de Indicação de Tempo;
- Teste Sinal



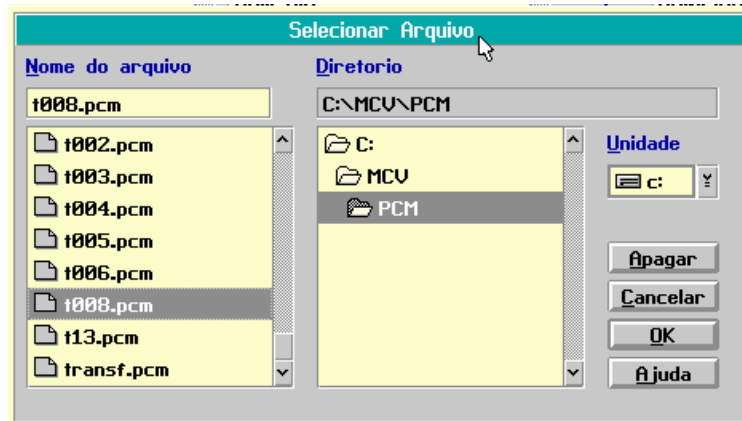
### 13.1 - ARQUIVO

Para que seja possível editar um trecho ou uma mensagem é necessário carregar o arquivo de voz.

#### a) Acrescentar

Quando o botão ACRESCENTAR é acionado, a janela SELECIONAR ARQUIVO é aberta.

O arquivo selecionado é carregado na janela gráfica normal á partir do cursor da esquerda.



Quando a tela do EDITOR é aberta, os cursores da janela normal estão posicionados nas extremidades da janela.

Deste modo o arquivo carregado ocupará toda a tela da esquerda para a direita.

Se desejar juntar dois arquivos:

- Após carregar o primeiro, movimentar o cursor esquerdo da tela, com o mouse, clicando sobre a linha e arrastando até a posição desejada;

- Acionar novamente o botão ACRESCENTAR e com a janela SELECIONAR ARQUIVO aberta, selecionar o segundo arquivo;

O segundo arquivo é carregado á partir do cursor da esquerda, na seqüência do primeiro.

### **b) Novo**

O botão 'NOVO' limpa a janela para iniciar um novo trabalho.

### **c) Salvar**

Salvar o arquivo editado através da janela Selecionar Arquivo.

Isto permite:

- Confirmar o nome do arquivo que esta sendo salvo;
- Salvar com outro nome;
- Sobre escrever um arquivo existente.

## **13.2 - ENTRE CURSORES (janela normal)**

A janela pode ser considerada como um plano cartesiano.

O eixo dos 'X' corresponde ao tempo da gravação.

O eixo dos 'Y' corresponde a amplitude do sinal ou volume.

Os comandos abaixo afetarão o trecho que estiver entre os cursores.

### **a) Salvar Como**

Este comando permite criar um novo arquivo com o conteúdo do trecho que estiver entre os cursores.

**b) Cortar**

Este comando permite cortar o conteúdo do trecho que estiver entre os cursores.

**c) Tocar**

Toca o conteúdo do trecho que estiver entre os cursores. Observar no item tocar as considerações sobre o canal a ser utilizado.

**13.3 - JANELA AMPLIADA**

A janela ampliada mostra um seguimento do conteúdo da janela normal.

**a) Cortar**

Na janela ampliada é possível cortar pequenos seguimentos como ruídos.

**13.4 - TOCAR**

Comando para tocar o trecho ou mensagem que foi previamente carregado.

O canal onde será tocado o trecho deverá ser previamente selecionado na janela do gravador como pode ser visto na figura abaixo.



Para ouvir o trecho:

- Discar para o ramal da central que esta conectada ao canal selecionado do CVL;
- Após o primeiro sinal de chamada, acionar o botão tocar.

Quando o trecho é tocado, o canal selecionado conecta a linha e a mantém conectada mesmo após terminado de tocar.

Isto facilita a edição quando um arquivo é modificado várias vezes e a cada vez deve ser ouvido.

**13.5 - DESLIGAR**

Em qualquer momento, havendo necessidade é possível desconectar o canal selecionado.

**13.6 - CAMPO DE INDICAÇÃO DE TEMPO**

No canto inferior direito da tela do EDITOR tem um campo que indica o tempo do trecho que estiver entre os cursores.

### **13.7 - TESTE SINAL**

A finalidade desta ferramenta é gravar uma amostra da sinalização de ocupado proveniente da Central Publica e também amostras das sinalizações de chamada e de ocupado da Central onde o CVL esta conectado.

Para maiores informações, consultar o Capítulo 5, onde os procedimentos estão amplamente explicados.

## **CAPÍTULO 14 – INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CVL**

### **14.1 - UTILIZANDO O COMPILADOR SEM MOUSE**

A tecla 'TAB' seleciona botões e janelas.

A cada acionamento da tecla TAB a seleção muda para o próximo item na janela.

O item selecionado estará contornado por uma linha pontilhada.

Para retornar ao item anterior acionar a tecla 'SHIFT' mais a tecla 'TAB'.

Dentro das janelas para selecionar um item utilizar as setas verticais e para confirmar a seleção acionar a barra de espaço.

No nome de cada botão uma das letras esta sublinhada.

Para acionar qualquer botão basta verificar qual a letra do nome que esta sublinhada a acionar a tecla 'ALT' mais a Letra.

Ex.: No botão AJUDA a letra sublinhada é o primeiro A.

Então acionar ALT + A.

### **14.2 - ARQUIVO DE CONFIGURAÇÃO**

C:\MCAACE.CFG

Todas as informações definidas nas telas do compilador como nomes e números de ramais, nomes de menus, nomes de arquivos, destinos de transferencia, relação canal - menu, ou seja toda informação definida para uma instalação é armazenada no arquivo AACE.CFG.

Se desejar fazer um backup de segurança basta copiar este arquivo em um disco flexível e também poderá ser copiado em um outro diretório.

## CAPÍTULO 15 – EXECUTANDO O PROGRAMA MVXCV.EXE

### MVXCV.EXE PROGRAMA DO CVL

Após ter compilado todas as informações através do programa COMP.EXE o CVL estará pronto para entrar em funcionamento.

A seguir apresentamos as informações que são apresentadas durante o funcionamento do CVL:

---

```

\ Correio de voz          Leucotron          Versão 2.1 99/12
  Placa: 74784805          Quinta, 11:21
  Memória Disponível: 53639K      Próximo Aviso:   Sexta, 00:30

01  5  01129          02  5  02130          03
RING! 0              RING! 1
>> SAUD_CP          >> SAUD_CP
<< Gravando 101     << Gravando 101
Usuário desligou    Usuário desligou
.                   ..
HANGUP              HANGUP

05                    06                    07                    08

```

---

### Memória Disponível

Indica a quantidade de memória disponível que seria possível ser utilizada por trechos de voz. Isto significa que os trechos existentes poderiam ser aumentados ou poderiam ser adicionados outros trechos.

Em função da quantidade de memória apresentada é possível calcular o tempo em segundos disponível dividindo o valor em K por 7,815:

$$53639 \text{ (K)} / 7,815 = 6.865 \text{ segundos}$$

### Canal

A indicação abaixo significa:

01 5 01129

01 = Canal atendedor 1;

5 = O canal identificou 5 dígitos DTMF;



01129 = Conjunto de dígitos do protocolo DTMF enviado pela Central PBX.  
01 = Desvio se Ocupado;  
1 = Ramal MF;  
29 = Numero do Ramal 29, central com ramais de 2 dígitos;

Outro exemplo:

02129 = Conjunto de dígitos do protocolo DTMF enviado pela Central Pbx.  
02 = Desvio se Não Atende;  
1 = Ramal MF;  
30 = Numero do Ramal 30, central com ramais de 2 dígitos;

**Atenção:**

O protocolo DTMF deve sempre conter a seqüência completa de dígitos, caso contrario o CVL não ira identificar.

Se a central for de 2 dígitos a seqüência devera conter 5 caracteres, se a central for de 3 dígitos a seqüência devera conter 6 caracteres e assim por diante.

**Leucotron Equipamentos Ltda**

Rua Jorge Dionísio Barbosa, 312  
37540-000 - Santa Rita do Sapucaí - MG  
Caixa Postal 40

Fone (35) 3471-9500 - FAX (35) 3471-9666

<http://www.leucotron.com.br>

e-mail: [sac@leucotron.com.br](mailto:sac@leucotron.com.br)

**SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente**

**Ligação Gratuita: 0800 35 8000**

**“UMA EMPRESA DO VALE DA ELETRÔNICA”**