

UNEX[®]

SISTEMAS TELEFONICOS

MANUAL DEL USUARIO

AD-1

*Autoatendedor Derivador
1 Port*

Industria Argentina

CARACTERISTICAS PRINCIPALES

- Adaptable a cualquier central telefónica.
- Posee dos mensajes de bienvenida y cuatro de ruteo.
- El equipo va orientando al llamador del estado de su comunicación por medio de cuatro mensajes de ruteo.
- Programable en forma local o remota (teleprogramación).
- Permite realizar transferencias de tres formas distintas: supervisada, sin supervisión o a ciegas.
- El plan de discado podrá adaptarse de acuerdo a una amplia gama de posibilidades.
- Dentro del plan de discado podrán formarse hasta cuatro grupos de seis internos cada uno.
- Permite programar hasta cuatro posiciones de operadoras.
- Admite una operadora distintiva en modo nocturno.
- El sistema tendrá en cuenta las comunicaciones que hayan sido cortadas detectando dicho corte y liberando al preatendedor, dejándolo preparado para recibir una nueva comunicación.
- El ingreso a la programación se efectúa a través de un código que podrá ser modificado por el usuario, para impedir reprogramaciones maliciosas.
- Descubriendo la parte lateral, se dejara a la vista un display que ira mostrando el número de los mensajes en curso, y para el caso del aprendizaje de tonos, este indicara a través del parpadeo de dicho numero la cadencia del mismo.
- Grabación de mensajes por medio de un teléfono de la misma central.
- Posibilidad de ingresar los mensajes de bienvenida de un aparato externo y monitorearlo desde el interno de la central

1 **Descripción y funcionamiento:**

Este Autoatendedor fue diseñado para hacer las veces de una telefonista electrónica, atenderá las comunicaciones, pasara un mensaje de bienvenida e invitara al llamador a discar una opción, si el mismo así lo hace, será orientado a través de cuatro mensajes complementarios del curso de su comunicación, de lo contrario, será pasada a la o las operadoras.

2 **Características y montaje:**

El equipo físicamente, consta de un gabinete plástico el cual posee en uno de sus extremos una tapa desmontable que deja al descubierto el RJ11 a través del cual tendrá su vinculo con la central telefónica, un display, un pulsador que será el encargado de dar el comienzo para la grabación de los mensajes y un jack que permitirá la entrada de un equipo auxiliar para el ingreso de mensajes pregrabados.

En la parte posterior del mismo se encuentra su respectiva sujeción que lo hace de fácil montaje.

3 **Guía de instalación:**

A- Fijarla al lugar elegido con los tarugos provistos para tal fin.

B- Tener en cuenta que el sitio elegido deberá ser lo mas ventilado posible lejos de fuentes de calor tales como rayos directos del sol, estufas, aire caliente, etc. Y no obstruir la ventilación propia del equipo.

C- En el caso de abrir la tapa principal del Autoatendedor, hacerlo con el mismo apagado y bajo ningún concepto tocar los componentes que se hallan en su interior.

D- Una vez fijado el equipo y conectado a la central, bastara con enchufarlo a la red de 220V ó a la batería de la central (opcional) para que el mismo quede listo para su uso.

4 **Garantía:**

La garantía del equipo es de 12 meses y comienza a correr desde el momento que fue adquirido en el centro de distribución.

4.1 **Caducidad de garantía:**

A- Al no cumplir con los puntos explicados en el apartado 3

B- Que el Autoatendedor halla sido manipulada por personal no autorizado.

C- Por fallas debidas al maltrato en el uso indebido del equipo.

5 Mensajes:

Se grabaran por medio de un teléfono de la central donde esté conectado el equipo se llamará al Autoatendedor y entrando en el modo de programación se procederá a la grabación de dichos mensajes.

Una guía de sus textos será:

Mensaje 1: Usted se ha comunicado con, si conoce el numero de interno márkuelo, sino espere y será atendido por nuestra operadora.

Mensaje 2: Le comunico con el interno.

Mensaje 3: El interno no contesta, le transfiero con la operadora.

Mensaje 4: El interno esta ocupado, le transfiero con la operadora.

Mensaje 5: Un momento por favor.

Mensaje 6: Usted se ha comunicado con..., nuestro horario de atención es de

5.1 Procedimiento para la grabación de los mensajes:

- Sacar la tapa lateral del equipo.
- Conectar el equipo a un interno de la central telefónica.
- Llamar al interno donde se conecto el AD-1.
- Cuando el equipo atiende, entrar en programación discando **##4321** de esta forma se recibirá tono de programación (fase 0), a partir de este momento discar **0 1**, observar que en el display se enciende el número 1 (se prepara para grabar mensaje 1).
- Presionar el botón que se encuentra debajo del display, se escuchará un tono de aviso indicando el comienzo de dicho proceso. **Mantenerlo presionado todo el tiempo de duración del mensaje.**
- Al soltar el botón, el display presentará el número siguiente indicando la preparación para grabar ese mensaje.
- Repetir el paso D y el E.
- Seguir de la misma forma para el resto de los mensajes, hasta el 6, en este momento cuando se suelte el botón se escuchará tono de programación.
- Si ahora se disca **2** se escucharán todos los mensajes en forma consecutiva.
- Para salir del modo de programación, discar **#** y cortar.

Estos mensajes podrán ser grabados todas las veces que se desee, teniendo en cuenta que si se quiere modificar cualquiera de ellos deberá grabarse todo el resto.

El tiempo máximo de grabación para todos lo mensajes será de 90".

Si la programación tuviese que volver a cero, los mensajes no se borran.

6 PROGRAMACION DEL EQUIPO

Para programar el equipo se comenzara por llamar al interno donde esté conectado el **AD-1**. Al recibir llamada atenderá y pasará el mensaje de bienvenida sobre el cual se discará ****XXXX** (donde XXXX es la clave que de fabrica es 4321 y que podrá ser modificado en el punto 7.6). Si la llave es correcta se recibirá tono de fase 0 , si es incorrecta cortará la comunicación.

*De fabrica el equipo entrará en programación discando ****4321***

6.1 Pasos básicos para poner en funcionamiento el AD-1

<p>Paso 1: Grabar los mensajes, como se explicó en el punto 5.1</p> <p>Es fundamental conocer tiempo de flash, formas de transferir formas de recuperar, etc. de la central donde va a funcionar el Autoatendedor para que de esta forma trabaje correctamente.</p>	<p>Paso 2:</p>
<p>Paso 3: Modificar estos parámetros en las tablas correspondientes solo si es necesario (comparándolos con los de fabrica).</p>	
<p>Paso 4: Ir al punto 7.5 y hacerle aprender las cadencias de llamada y de ocupado</p>	
<p>Paso 5: Programar el o los puestos de operadoras.</p>	
<p>Paso 6: Ingresar el plan de discado (internos ó grupo de internos que se desea que tengan derivación).</p>	
<p>Paso 7: Dirigir las líneas de la central al interno donde se encuentra el AD-1.</p>	
<p>Paso 8: De esta forma el equipo quedara listo para funcionar</p>	

6.2 Pasos Generales para Programar

Una vez que se ingresó en programación, se escuchará un tono interrumpido (fase 0), a partir de ahora se pasara a una fase superior discando uno de los números siguientes, dependiendo de lo que se quiera programar.

Se Disca	Accede a
1	Plan Común de Numeración
2	Tiempos
3	Discados Especiales
4	Características de Funcionamiento
5	Cadencias
6	Clave de Programación y Reseteo del equipo
7	Plan Especial de Numeración
8	Grupos
9	Adicionales Discado Transparente
0	Grabar o Reproducir Mensajes
#	Sale de Programación y Corta
*	Sale de Programación y Da el Mensaje 1

Tener en cuenta que si estando en programación no se ingresan datos por aproximadamente 4 minutos, el sistema cortará la comunicación.

Cualquiera de estos dígitos que se ingrese, el sistema pasará a fase 1 que será un tono interrumpido mas rápido que el de fase 0

7 Descripción de cada parámetro de la fase 1

7.1 Plan Común de Numeración

En este paso se ingresarán el grupo de internos que se desee que tengan derivación, aquellos números que discados por el llamador, sean discados hacia la central por el autoatendedor.

Si el número es correcto se recibirá el mensaje 'le transfiero al interno', sino el mensaje 'un momento por favor' y la comunicación pasará a la operadora.

Veamos las distintas opciones que presenta el plan de numeración:

7.1.1 Discar el mismo numero que se recibe (NNN #*).

Puede recibir de uno a tres dígitos de entrada y que el Autoatendedor lo repita hacia la central.

Ejemplo: se quiere que al ingresar 154 y 155 el sistema disque el mismo número:

Operación:

A- Llamar desde un interno de la central al AD-1

B- Cuando atiende, Discar **#*XXXX** (de fabrica **#*4321**). Se escuchará tono de fase 0.

C- Discar **1** para acceder al Plan Común de Numeración. Se escuchará tono fase 1.

D- Discar **154#* 155#*** (NNN #*)

E- Cuando se termina de ingresar todo el plan de numeración, se discará **#** para volverá fase 0 (y seguir con otra programación general) u otro **#** para cortar.

7.1.2 Discar un número distinto al que se recibe (NNN# DDDD#).

Puede recibir de uno a tres dígitos de entrada y los convierta a otra numeración distinta de uno a cuatro dígitos.

Ejemplo: Se quiere que al ingresar 3 el sistema disque 2543

Operación:

A- Idem pasos A, B y C punto 7.1.1

B- Discar **3# 2543#** (NNN# DDDD#)

C- Idem E punto 7.1.1

7.1.3 Dirigir a un Grupo al recibir NNN (*NNN #G).

Esta opción es para el caso de utilizar grupos de internos, donde G es el grupo definido en el punto 7.8

Ejemplo: al recibir 20 dirige grupo 2.

Operación:

A- Idem pasos A, B y C punto 7.1.1

B- Discar *20 #2 (*NNN #G)

C- Idem E punto 7.1.1

7.1.4 Eliminar números del plan de numeración (NNN ##)

Ejemplo: quiero eliminar los números 254 y 255

Operación:

A- Idem pasos A, B y C punto 7.1.1

B- Discar 254### 255### (NNN##)

C- Idem E punto 7.1.1

7.1.5 Combinación de Planes de Numeración.

Cualquiera de estas opciones podrán ingresarse en el mismo paso de programación. Por ejemplo queremos combinar los ejemplos de los puntos 7.1.1 y 7.1.2

Operación:

A- Idem pasos A, B y C punto 7.1.1

B- Discar 154##* 155##* 3# 2453#

C- Idem E punto 7.1.1

Importante: Si se programa por ejemplo el número 254, NO PODRA ingresarse dentro del plan de numeración ningún otro número o grupo que comience con 2

Cualquier incompatibilidad de los datos ingresados, será ignorado por el sistema y lo avisará con tono de error.

Si en fase 0 en ves de ingresar 1 (plan común de numeración), se ingresa 7 , se tendrán el plan especial de numeración , es decir aquellos internos a los que se permite transferir con supervisión

7.2 Tiempos

Estos son valores que harán al correcto funcionamiento del equipo.
Daremos una breve descripción de ellos:

#*XXXX + 2 + DD + TT + #

Tiempo DD	Efecto	Valores de fabrica TT (00 a 99 seg.)
01	Flash (valor multiplicado por 10)	60 mseg.
02	Discado Activo y pausa (x10)	07 mseg.
03	Máximo sin atención	03 minutos
04	Máximo sin atención	00 seg.
05	Tono de invitación a discar	10 seg.
06	Espera tono continuo	05 seg.
07	Llama a operadora	20 seg.
08	Llama a interno	10 seg.
09	Retardo posterior al flash	01 seg.
10	Demora en atender llamada	03 seg.
11	Retardo transferencia a ciegas	00 seg.
12	Tiempo entre flash (x10)	30 mseg.
13	Retardo flash - corte (x10)	30 mseg.
14	Retardo flash - mensaje	01 seg.
15	Pausa entre dígitos	02 seg.
16	Uso futuro	00 seg.
17	Mínimo silencio valido en tono (x20)	00 mseg.
18	Ciclos libres para aprender tonos	00 ciclos
19	Cantidad dígitos discado transparente	04 dígitos
20	Uso interno (no variar)	-----
21	Corte por tono continuo	00 seg.
22	Uso interno (no variar)	-----
23	Corte por cadencia de ocupado	03 seg.
24	Espera para detectar corte	02 seg.

- **Tiempo 01:** Es aquel que determinará la retención de una comunicación
- **Tiempo 02:** Controla la duración entre el discado de un dígito multifrecuente y la pausa.
- **Tiempo 03 y 04:** tiempo máximo durante el cual el AD-1 intentará que la comunicación en curso sea atendida (para casos de transferencias supervisadas, ver punto 7.4). Pasado ese lapso cortará dicha comunicación.
- **Tiempo 05:** Referido al tono de invitación a discar. Es aquel que aparece entre que termina el mensaje de bienvenida y aparece la transferencia a operadora. Para el caso de detección de fax, este tiempo deberá ser mayor o igual a 10 segundos.
- **Tiempo 06:** Tiempo que espera el Autoatendedor cuando realiza una retención para tener el tono continuo de la central y comenzar a discar.
- **Tiempo 07:** Tiempo máximo que intenta el equipo establecer una comunicación supervisada a la operadora. En caso de tener varios puestos de operadoras, este tiempo será asignado a cada una de ellas.
- **Tiempo 08:** Tiempo máximo que intenta el equipo establecer una comunicación supervisada a un interno, pasado el cual dará el mensaje 'le transfiero a la operadora'.
- **Tiempo 09:** Lapso que espera el equipo entre que hace un Flash y disca un dígito para recuperar una comunicación. Solo para ciertas centrales.
- **Tiempo 10:** Demora que se produce al recibir una llamada entrante y atender dicha comunicación.
- **Tiempo 11:** Tiempo que regula el lapso que habrá entre que el Autoatendedor disca una opción y corta, solo cuando la transferencia es a ciegas. Ver punto 7.4
- **Tiempo 12:** Solo para centrales que recuperan la línea transferida con doble flash.
- **Tiempo 13:** Para aquellas centrales que usan esta modalidad en transferencias sin supervisión (ver punto 7.4).
- **Tiempo 14:** Es el retardo entre Flash y mensaje al recuperar una comunicación.
- **Tiempo 15:** Pausa entre los dígitos recibidos del llamador, para considerar el discado terminado.
- **Tiempo 17:** Utilizado en aquellas centrales donde los tonos de llamada y/u ocupado son interrumpidos.
- **Tiempo 18:** Cantidad de ciclos iniciales ignorados para el caso del aprendizaje de cadencias de tonos (punto 7.5).
- **Tiempo 19:** Cuando se opta por no ingresar de a uno el plan de numeración y se lo hace a través del discado transparente (punto 7.4), este parámetro regula la cantidad de dígitos esperados por el AD-1.
- **Tiempo 21:** Es el tiempo durante el que se espera tono continuo, antes de considerar que el abonado externo cortó. No está habilitado de fabrica.
- **Tiempo 23:** Es el tiempo en que se detecta una cadencia de tono en la línea externa, antes de considerar el corte de la misma.
- **Tiempo 24:** Este tiempo sumado al 23 ó al 21 (el que sea mayor), es el tiempo de espera para detectar corte del abonado externo, previo a transferir una llamada a operadora.

Se recomienda consultar a fabrica ante la duda de variar algún parámetro que pudiera alterar su normal funcionamiento.

Solo habrá que tocar aquellos tiempos o parámetros que se considere necesarios

Ejemplo: Se desea modificar el tiempo de Flash a 800mseg, el tono de invitación a discar a 5 seg. y a 3 la cantidad de dígitos transparente:

Operación:

A- Llamar desde un interno de la central al AD-1

B- Cuando atiende, Discar **##XXXX** (de fabrica **##4321**). Se escuchará tono de fase 0.

C- Discar **2** para acceder a Tiempos. Se escuchará tono fase 1.

D- Discar **01 80 05 05 19 03**

E- Discar **#** para volver a fase 0 y seguir con otras programaciones u otro **#** si se quiere cortar.

7.3 Discados Especiales:

Son especiales porque se programaran el o los puestos de operadoras, el fax y el discado de ciertas facilidades.

#*XXXX 3 N DDDD #

Discar	Se Programa
1	Primer puesto de operadora
2	Segundo puesto de operadora
3	Tercer puesto de operadora
4	Cuarto puesto de operadora
5	Fax
6	Dígito para Flash – Dígito - Corte
7	Transferencia sobre operadora ocupada
8	Prefijo previo a interno
9	Recupero de línea retenida
0	Puesto de operadora en Servicio Nocturno
*	Transferencia sobre interno ocupado
#	Regresa a fase 0

- **1** Programo el primer puesto de operadora, aquel que derivará el sistema en caso que el llamador no disque nada, su discado sea incorrecto o la opción discada se encuentre ocupada o no conteste.
- **2** Programo el segundo puesto de operadora, o sea aquel que derivara en caso de encontrar al primer puesto ocupado.
- **3** Programo el tercer puesto de operadora, aquel que derivara en caso de encontrar a los dos primeros puestos ocupados.
- **4** Programo el cuarto puesto de operadora, aquel que derivara en caso de encontrar a los tres primeros puestos ocupados.
- **5** Es la posición de interno donde se encontrará ubicado el Fax. Para que esta derivación tenga efecto, el mismo tendrá que ser enviado en forma automática con una frecuencia de 1100hz, 0,5 seg. en ON y 3 seg. en OFF.
- **6** Se refiere al discado de un dígito posterior al Flash y previo al corte para transferir con esta modalidad.
- **7** Se refiere al dígito o dígitos a discar para el caso de optar por transferencias sobre operadora ocupada.

- **8** Esta programación esta orientada a aquellas centrales donde se necesite un prefijo único a discar previo a cualquier numero de interno, o cuando para retener la línea se debe discar un dígito, en lugar del Flash.
- **9** Dígito/s a discar para recuperar una línea, cuando el interno llamado esta ocupado o no contesta, en el caso de que no se use flash.
- **0** Puesto de operadora para el servicio nocturno. En caso de no ingresar nada y pasar el autoatendedor a modo nocturno, este tomará las operadoras del modo diurno.
- ***** Se refiere al digito o dígitos a discar para el caso de optar por transferencias sobre interno ocupado.
- **#** Vuelve a fase 0.

Los números a discar pueden ser de 1 a 4 dígitos.
El autoatendedor sale sin estos parámetros programados

Ejemplo: Se quiere programar solo una operadora, cuyo numero será 123, que tenga un prefijo previo a interno de 2 y que la operadora de nocturno sea el 154

A- Llamar desde un interno de la central al AD-1.

B- Cuando atiende, Discar **##XXXX** (de fabrica **##4321**). Se escuchará tono de fase 0.

C- Discar **3** para acceder a Discados Especiales. Se escuchará tono fase 1.

D- Discar **1 123 # 8 2 # 0 154 #**

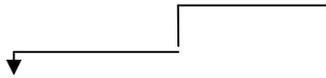
E- Discar **#** para volver a fase 0 y seguir con otras programaciones u otro **#** si se quiere cortar.

IMPORTANTE: si como caso particular , en algún puesto de operadora se programa un * , cada vez que el autoatendedor vaya a esa operadora el sistema cortará automáticamente la comunicación. Esto es muy útil para aquellos casos donde se quiere que el AD-1 emita el mensaje de bienvenida y corte.

7.4 Características de Funcionamiento.

Esta programación dará, junto con la parte de tiempos, las características necesarias para dar la integración total con la central .

#*XXXX + 4 + 1 + Ingresar tabla + #



Nro.	Nro. DISCADO	Nro. NO DISCADO
1	Internamente disca tonos	Internamente disca pulsos
2	Transf.. con supervisión a interno	Transf.. Sin supervisión a interno
3	Transf.. a un interno según Nro. 2	Transferencia ciega a interno
4	Transf. Sin supervisión cortando	Transfiere sin supervisión con flash
5	Recupera con flash	Recupera con doble flash
6	Transfiere con flash	Transfiere discando
7	Transfiere sin supervisión a oper.	Transfiere con supervisión a oper.
8	Transfiere a oper. según Nro. 7	Transferencia ciega a operadora
91	Grupo de operadoras lineal	Grupo de operadoras circular
92	-----	-----
93	Interno ocupado a operadora	Interno ocupado a mensaje 1
94	-----	-----
95	Tonos normales	Tonos muy agudos
96	Procesa discado entrante	Discado transparente
97	Mensaje 5 habilitado	Mensaje 5 deshabilitado
98	Transf. a oper. noct. Idem diurno	Transf. con supervisión a oper. noct.

- **1** Parámetro que determinará la forma con la cual el AD-1 discará internamente.
- **2 , 3** Estos parámetros se refieren a la forma en que el autoatendedor transferirá una comunicación a un interno. Puede realizarlo de tres formas distintas:
 - a- Transferencia supervisada (discar 2 y 3): es cuando el equipo supervisa las cadencias de llamada y ocupado del interno. En este caso se tendrá los mensajes 3 y 4
 - b- Transferencia sin supervisión (discar 3): el autoatendedor supervisa únicamente el ocupado, en caso de que el interno este libre, automáticamente pasara la comunicación al interno y cortara. En este modo se pierde el mensaje 3.
 - c- Transferencia a ciegas (no discar 2 ni 3): El equipo disca el numero de interno y corta, sin importar el estado del interno.
- **4** Este parámetro es la forma de transferir sin supervisión, o sea , si se disca, la transferencia es discando el interno y cortando si no se disca la secuencia es discar-Flash y cortar.
- **5** Forma de recuperar una comunicación retenida.
- **6** Forma de transferir una comunicación.
- **7 , 8** Estos parámetros se refieren a la forma en que el autoatendedor transferirá una comunicación a la operadora. Puede realizarlo de tres formas distintas:
 - a- Transferencia supervisada (discar 8): es cuando el equipo supervisa las cadencias de llamada y ocupado de la operadora.
 - b- Transferencia sin supervisión (discar 7 y 8): el autoatendedor supervisa únicamente el ocupado, en caso de que la operadora este libre, automáticamente pasara la comunicación y cortara.
 - c- Transferencia a ciegas (no discar 7 ni 8): El equipo disca el numero de operadora y corta, sin importar el estado de la misma.

Tener en cuenta que si se pone mas de una operadora no deberá optarse por la transferencia a ciegas, pues en este caso siempre discara solo la primera de ellas.

- **91** Si es discado este parámetro, y en caso de tener mas de una operadora estas serán consideradas lineales, o sea cada vez que una comunicación es dirigida a las operadoras el equipo llamara siempre a la primera programada. En cambio si no se discara, el grupo de operadoras es considerado circular, o sea que cuando el equipo pasa una comunicación a las operadoras y esta es atendida por una de ellas, la siguiente comunicación que requiera a una operadora será dirigida a la siguiente del grupo.

- **93** Si no se disca este parámetro, será de suma utilidad para aquellos casos donde al llamador se le da la posibilidad de discar otra opción en caso de que el interno llamado este ocupado, pues presentada esta situación se recibirá el mensaje de 'el interno esta ocupado' para luego recibir nuevamente el mensaje de bienvenida.
- **95** Este parámetro no se disca en aquellas centrales telefónicas donde al aprender las cadencias se note que sus tonos poseen frecuencias muy altas (arriba de 1 Khz.).
- **96** Si este parámetro es discado el Plan de Numeración será tenido en cuenta. En cambio si no se lo disca cualquier numero que ingrese el llamador será el que discara el autoatendedor, pudiendo acotar el numero de dígitos en la tabla del punto 7.2 parámetro 19.
- **97** Si este parámetro no se disca, el mensaje 5 de 'un momento por favor' será ignorado y cualquier comunicación que se dirija a la operadora omitirá dicho mensaje.
- **98** Se utiliza para cambiar el modo de transferir a la operadora en modo nocturno.

El equipo sale de fabrica con los parámetros cargados correspondiente a la parte izquierda de la tabla (Nro. DISCADO)

Importante: Cada vez que se quiera modificar algún parámetro de la tabla, deberá programarse todo el resto de la misma. Su programación se realiza en un SOLO PASO.

Ejemplo: se pretende programar que la transferencia hacia la operadora sea a ciegas, el grupo de operadoras sea lineal, y que el discado sea transparente:

A- Llamar desde un interno de la central al AD-1.

B- Cuando atiende, Discar **#*XXXX** (de fabrica **#*4321**). Se escuchará tono de fase 0.

C- Discar **4** para acceder a Características de Funcionamiento. Se escuchará tono fase 1.

D- Discar **1** que es una programación interna.

E- Discar **1 2 3 4 5 6 92 93 94 95 97 98**, notar la ausencia de los números **6 7 91 y 96** que le darán al autoatendedor las condiciones dadas por la tabla en su parte derecha.

F- Discar **#** para volver a fase 0 y seguir con otras programaciones u otro **#** si se quiere cortar.

7.5 Tonos

Esta programación es fundamental para que el equipo funcione y es necesario que se lo haga correctamente, pues sino se pueden producir transferencias indebidas. Lo que hace el autoatendedor es 'escuchar' las distintas cadencias (llamada y ocupado) y aprenderlas para de esta forma adaptarse a cualquier central y saber la decisión exacta a tomar (interno ocupado o no contesta).

Para ayudar al programador, el equipo posee un display interno (destapando la tapa lateral) que da un indicación visual de lo que esta ocurriendo. De este modo, los números 1 a 4, se encenderán al programar dichas cadencias, y el numero correspondiente al tono a programar se encenderá y apagará al ritmo de la cadencia, cualquiera que esta sea.

Forma general de programar esta fase:

#*XXXX + 5 + N + DDDD + #

Donde:

- N es el numero de tono a programar.

El equipo podrá programar hasta cuatro tonos de los que habrá que elegir entre:

Tonos **1 o 3** para los **tonos de ocupado**.

Tonos **2 o 4** para los **tonos de llamada**.

- **DDDD** es el número de interno a discar sobre el que se va a aprender la cadencia correspondiente.

Ejemplo: Programamos las cadencias de llamada y ocupado

Cadencia de ocupado:

A- Ocupar un interno de la central y recordar su numero.

B- Llamar desde otro interno de la central al AD-1.

C- Cuando atiende, Discar ****XXXX** (de fabrica ****4321**). Se escuchará tono de fase 0.

D- Discar **5** para acceder a Tonos. Se escuchará tono fase 1.

E- Discar **1** (o **3**) para programar la o las cadencias de ocupado.

F- Discar el numero de interno **DDDD** previamente ocupado.

G- Discar **#** con lo cual el equipo retendrá e ira a escuchar la cadencia de ocupado del interno elegido (ver el numero en el display parpadear al ritmo del ocupado).

H- Si el autoatendedor tuvo éxito, recuperara la comunicación y seguirá con tono de programación de fase1, si no , volverá con tono de error.

I- Seguir con la programación de la cadencia de llamada o discar **#** para volver a fase 0 y seguir con otras programaciones u otro **#** si se quiere cortar.

Cadencia de llamada:

A- Tener un interno de la central libre (que no sea atendido por nadie) y recordar su numero.

B- Llamar desde otro interno de la central al AD-1.

C- Cuando atiende, Discar ****XXXX** (de fabrica ****4321**). Se escuchará tono de fase 0.

D- Discar **5** para acceder a Tonos. Se escuchará tono fase 1.

E- Discar **2 (o 4)** para programar la o las cadencias de ocupado.

F- Discar el numero de interno **DDDD** libre.

G- Discar **#** con lo cual el equipo retendrá e ira a escuchar la cadencia de llamada del interno elegido (el interno empezara a sonar ;ver el numero en el display parpadear al ritmo la llamada).

H- Si el autoatendedor tuvo éxito, recuperara la comunicación y seguirá con tono de programación de fase1, si no , volverá con tono de error.

I- Discar **#** para volver a fase 0 y seguir con otras programaciones u otro **#** si se quiere cortar.

El hecho que halla dos tonos de llamada y dos tonos de ocupado es para aquellas centrales que posean mas de un tono de llamada y mas de uno de ocupado, de esta forma el autoatendedor reconocerá estas diferencias de cadencias al intentar llamar a los internos.

Importante: El aprendizaje de las cadencias (pasos B de los tonos de llamada y ocupado) podrán hacerse como se explico anteriormente siempre y cuando la central permita retener internamente, de lo contrario habrá que tomar línea externa y entrar por otra, para realizar todos los mismos pasos anteriores

7.6 Clave de programación

Como hemos visto anteriormente la clave de programación de fabrica es **##*4321** , para variarla proceder como sigue:

##XXXX + 6 + NNNN

A- Llamar desde un interno de la central al AD-1.

B- Cuando atiende, Discar **##XXXX** (de fabrica **##*4321**). Se escuchará tono de fase 0.

C- Discar **6** para acceder a Clave de programación. Se escuchará tono fase 1.

D- Discar la nueva clave **NNNN**.

E- El sistema vuelve automáticamente a fase 0 con lo cual se puede seguir programando o discar otro # si se quiere cortar.

7.6.1 Reseteo del equipo:

SI como caso particular se ponen **** (cuatro asteriscos) en la nueva clave, se cuelga el teléfono y luego se apaga y enciende el equipo, este tomara todos los valores de fabrica.

7.7 Plan Especial de numeración

Es una variante del punto 7.1

Si en fase 0 en ves de ingresar 1 (plan común de numeración), se ingresa 7, se tendrán el plan especial de numeración, es decir aquellos internos a los que se permite transferir con supervisión

7.8 Grupos

Se forma un grupo para darle al llamador la posibilidad de discar un único numero y que el autoatendedor se encargue de llamar a un máximo de 6 internos (*de a uno por vez*).

Se pueden formar hasta un máximo de 4 grupos con 6 internos cada uno. Cada grupo se programa con los internos que la componen en su posición correspondiente Los grupos podrán ser de tres tipos distintos:

A- LINEAL: el equipo empieza a probar siempre desde el primer interno del grupo.

B- CIRCULAR: empieza a probar desde el interno siguiente al ultimo que atendió dentro del grupo.

C- CON MEMORIA: empieza a probar siempre desde el ultimo interno que atendió del grupo.

7.8.1 Se comienza programando el tipo de grupo de la siguiente manera:

##XXXX + 8 + n° de grupo a formar + 0 + Tipo de grupo

A- Llamar desde un interno de la central al AD-1.

B- Cuando atiende, Discar **##XXXX** (de fabrica **##4321**). Se escuchará tono de fase 0.

C- Discar **8** para acceder a Grupos. Se escuchará tono fase 1.

D- Discar **n° de grupo a formar (de 1 a 4)**.

E- Discar **0** (cero).

F- Discar el tipo de grupo, **1** si se lo quiere **LINEAL** , **2** si va a ser **CIRCULAR** o **3** si es con **MEMORIA**

G- Discar # para volver a fase 0 y seguir con otras programaciones u otro # si se quiere cortar.

7.8.2 Luego se procede a ingresarle el numero de los internos que integran el grupo formado anteriormente, de la siguiente forma:

#*XXXX + 8 + n° de grupo formado ant. + P + n° de interno + #

A- Llamar desde un interno de la central al AD-1.

B- Cuando

atiende, Discar **#*XXXX** (de fabrica **#*4321**). Se escuchara tono de fase 0.

C- Discar **8** para acceder a Grupos. Se escuchará tono fase 1.

D- Discar el **n° del grupo** formado en el apartado anterior.

E- **P** es la posición del interno dentro del grupo (**1 a 6**).

F- Discar el interno correspondiente.

G- Volver al punto D si se quiere seguir ingresando otros internos o discar # para volver a fase 0 y seguir con otras programaciones u otro # si se quiere cortar.

Terminada esta programación se procederá a ir al punto **7.1.3**. para ingresarlo al Plan Común de Numeración, o sea decirle al Autoatendedor a que grupo derivar la comunicación del numero NNN recibido.

Tener en cuenta que cuando se programa un grupo, **la transferencia interna** (punto 7.4) deberá ser **supervisada o sin supervisión** , para que el equipo pruebe con todos los internos.

7.9 Adicional discado transparente:

Esta programación se utiliza cuando habiéndose programado en el apartado **7.4** el discado transparente, se desea que algunos internos.

(máximo 50) tengan otras características que se detallan a continuación:

7.9.1 Eliminar internos del discado transparente (NNNN #*)

Ejemplo: se quiere que al ingresar 154 y 155 el sistema los mande a la operadora
:

Operación:

A- Llamar desde un interno de la central al AD-1

B- Cuando atiende, Discar #*XXXX (de fabrica #*4321). Se escuchará tono de fase 0.

C- Discar 9 para acceder a Adicionales Discado Transparente. Se escuchará tono fase 1.

D- Discar 154#* 155#* (NNNN#*)

E- Cuando se termina de ingresar todo el plan de numeración, se discará # para volver a fase 0 (y seguir con otra programación general) u otro # para cortar.

7.9.2 Vuelve a ingresar a los internos dentro del discado transparente (NNNN ##)

Ejemplo: se quiere que al ingresar 154 y 155 y habiéndolos sacado en el punto anterior, nuevamente el sistema los disque:

Operación:

A- Idem pasos A, B, y C punto 7.9.1

B- Discar 154## 155## (NNNN##)

C- Idem paso E punto 1

7.9.3 Discar un numero distinto al que se recibe (NNNN# DDDD#)

Puede recibir dígitos de entrada y los convierta a otra numeración distinta.

Ejemplo: se quiere que al ingresar 1342 el sistema disque 2543

Operación:

A- Idem pasos A, B y C punto 1

B- Discar **1342# 2543#** (NNNN# DDDD#)

C- Idem E punto 1

7.9.4 **Dirigir a un Grupo al recibir NNN (*NNN #G)**

Esta opción es para el caso de utilizar grupos de internos, donde G es el grupo definido en el punto 7.8.

Ejemplo: al recibir 1020 dirige grupo 2

Operación:

A- Idem pasos A, B y C punto 7.1.1

B- Discar ***1020 #2** (*NNN #G)

C- Idem E punto 7.1.1

Todas estas programaciones serán tenidas en cuenta únicamente para el caso de haber elegido discado transparente

8 **Cambio del modo diurno a nocturno**

El cambio de modo se realizará de la siguiente forma:

8.1 **Para pasar a modo nocturno:**

A- Llamar desde un interno de la central al AD-1

B - Cuando atiende, Discar **##2**. Se escuchará unos tonos y cortara.

C - Colgar el microtelefono.

8.2 **Para pasar a modo diurno:**

A-Llamar desde un interno de la central al AD-1

B- Cuando atiende, Discar **##1**. Se escuchará unos tonos y cortara.

C- Colgar el microtelefono.

En modo nocturno el equipo emitirá un mensaje distintivo indicando tal estado al llamador

El modo nocturno el llamador podrá optar por discar una opción del plan de discado, y en caso de ser incorrecta la opción o no discar nada el autoatendedor enviara dicha comunicación a una 'operadora de nocturno' programada en el punto 7.3

Si por algún motivo el equipo estuviera en modo nocturno y se interrumpiese el suministro de energía eléctrica al regresar la misma el autoatendedor amanecerá en modo diurno.

INDICE

	Pagina
Características principales	1
Programación del equipo	4
Plan común de numeración	6
Tiempos	8
Discados especiales	11
Características de funcionamiento	13
Tonos	16
Clave de programación	18
Plan especial de numeración	19
Grupos	19
Discado transparente	20
Cambio diurno / nocturno	22