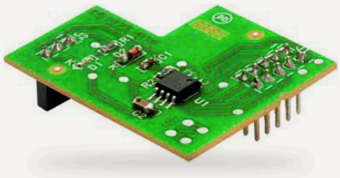
REF. 1372/59

Hlasový odkazovač pre AGORA 2

Návod na inštaláciu, programovanie a používanie karty hlasového odkazovača (automatickej telefónnej ústredne) Ref. 1372/59 pre ústredne Agorà 2 a Agorà 4.

Agorà 2 | Agorà 4 | Hlasový odkazovač | DISA



Pre koho

Kapitoly 1–3 sú pre inštalačného technika.

Platí pre

Ref. 1372/59.

Zdroj

Preklad originálnych návodov URMET DS1372-023D. V prípade rozporu platí originál.

OBSAH

Návod na inštaláciu a obsluhu

01	Popis a funkcie	technik
02	Programovanie	technik
03	Inštalácia	technik

TECHNIK

01 Popis a funkcie

1.1 Prehľad

Karta automatického operátora Ref. 1372/59 rozširuje ústredňu Ref. 1372/312 Agorà 2 a ústredňu Ref. 1372/420 Agorà 4 o ďalšie voliteľné funkcie. Funkcie karty dopĺňajú a vylepšujú službu DISA.

Hlavné funkcie karty automatického operátora:

- **Denný automatický operátor:** ak je kancelária otvorená, hlasové správy umožňujú presmerovať hovor na skupiny alebo aj na jednotlivé účastnícke linky, zabezpečujú prístup faxu a pridržanie hovoru so správou až do prijatia.
- **Nočný automatický operátor:** jednoduchšia funkcia než v dennom režime; privíta volajúceho správou, presmeruje hovor na povolené linky, pridrží ho so správou až do prijatia a zabezpečuje prístup faxu.
- Ak volaný položí slúchadlo a ozve sa obsadzovací tón, hovor sa ukončí.

Programovanie automatického operátora sa môže líšiť pre každú linku.

Použitie automatického operátora je alternatívou k funkcii DISA. Ak je funkcia DISA jolly povolená, jej nastavenia majú prednosť pred funkciou automatického operátora. Pri použití automatického operátora je funkcia sekvenčného volania vypnutá.

Všetky parametre a konfigurácie je možné nastaviť z telefónu aj z PC pomocou aplikácie ScaiTermNet.

1.2 Funkcia

Karta môže pracovať v dvoch režimoch:

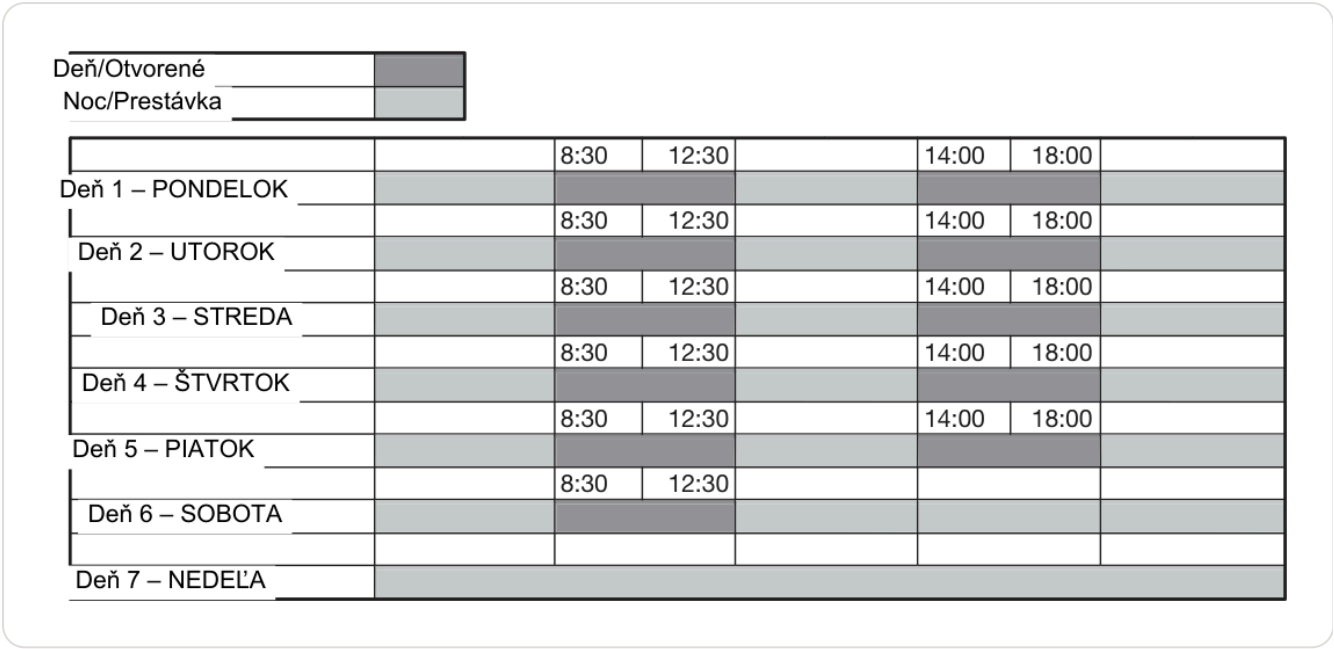
- režim Deň/Otvorené (Day/Open),
- režim Noc/Prestávka (Night/Pause).

Z hľadiska výkonu sú možnosti oboch režimov podobné, ale môžu sa konfigurovať a aktivovať nezávisle pre každý deň v týždni. Postupnosť aktivácie sa určuje pri programovaní a počíta s 1 až 5 časovými pásmami počas dňa (2 v dennom a 3 v nočnom režime), ktoré je možné aktivovať podľa potreby (celý deň môže byť aj iba v dennom alebo nočnom režime).

Príklad použitia oboch režimov:

- **Deň/Otvorené:** režim, keď je kancelária otvorená a prebieha bežná pracovná činnosť; volajúceho vedú hlasové správy, aby sa spojil s jednotlivými linkami alebo skupinami liniek firmy, prípadne aby poslal fax.
- **Noc/Prestávka:** režim, keď sú kancelárie zatvorené nepretržite (sviatky, dlhé víkendy a pod.) alebo pravidelne na krátky čas (noc, obedňajšia prestávka...); funkcia je podobná dennému režimu, ale správy sú iné a volajúci nemá možnosť voliť konkrétnu linku/skupinu.

Príklad správy časových pásiem:



Obr. 1 Príklad správy časových pásiem

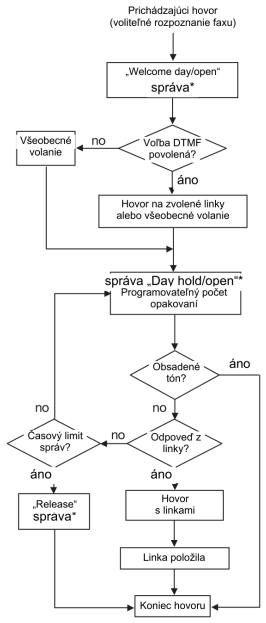
1.3 Režim Deň/Otvorené

Obrázok 1 ukazuje príklad použitia režimu Deň/Otvorené, ktorý sa aktivuje po počte zvonení nastavenom používateľom (rovnaký parameter sa používa už pri DISA; pozri návod k ústredni).

Po rozpoznaní faxového hovoru (rozpoznanie možno programovaním vylúčiť) sa prehrá správa „Welcome Day/Open“. Obsahuje uvítací text nahraný používateľom, napr. „Vitajte, spojili ste sa s Urmet…“. Následne má volajúci možnosť (programovaním ju možno vypnúť) presmerovať hovor voľbou číslic 0 až 9 na rôzne skupiny liniek, na operátora alebo na jednotlivú internú linku.

- Ak je volaná interná linka (alebo skupina) obsadená a upozorňovací tón je vypnutý, hovor sa ukončí.
- Ak je volaná interná linka (alebo skupina) voľná (alebo obsadená, ale s upozorňovacím tónom) a má povolené zvonenie, volajúci sa pridrží s signalizáciou volania a prehrávaním správy „Day hold/open“, kým neuplynie vopred stanovený časový limit podľa programovania.
- Ak po týchto opakovaniach interná linka alebo skupina neodpovedala, prehrá sa správa „Release“ a hovor sa ukončí.
- Ak sa nezvolí žiadna číslica alebo ak nie je povolená voľba DTMF, hovor sa presmeruje na operátora, ak je prítomný, alebo na všeobecné volanie.

Táto štruktúra sa dá použiť nezávisle pre všetky linky.

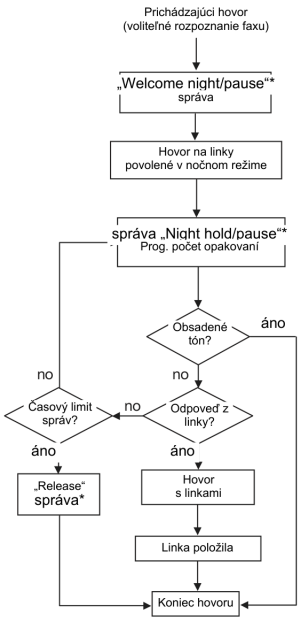


Obr. 2 Obr. 1: Denný automatický operátor (Day/open)

i * Všetky správy je možné nahrať z telefónu alebo stiahnuť z PC (formát .wav alebo .mp3) a v jednotlivých fázach ich priradiť k príslušnému programovaniu (pozri „Správy automatického operátora“ v časti „Programovanie“).

1.4 Režim Noc/Prestávka

Režim Noc/Prestávka je podobný dennému režimu, ale správy „Welcome day/open“ a „Day hold/open“ sú nahradené zodpovedajúcimi správami „Welcome night/pause“ a „Night hold/pause“ a na volanie internej linky sa nedá použiť voľba DTMF (pozri obrázok 2).



Obr. 3 Obr. 2: Nočný automatický operátor (Night hold/pause)

i * Všetky správy je možné nahrať z telefónu alebo stiahnuť z PC (formát .wav alebo .mp3) a v jednotlivých fázach ich priradiť k príslušnému programovaniu (pozri „Správy automatického operátora“ v časti „Programovanie“).

1.5 Voľba DTMF po privítaní

V režime Deň/Otvorené možno po uvítacej správe presmerovať hovor na linku alebo skupiny liniek (vytvorenie skupiny pozri v návode k ústredni) priradené ku každej zvolenej číslici. Výrobné hodnoty sú tieto (40 zodpovedá všeobecnému volaniu).

Zvolená číslica DTMF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Volaná linka	41	42	43	44	45	40	40	40	40	40

i Voľba DTMF sa musí vykonať do 4 sekúnd od konca správy.

1.6 Správy

Príklady použitia správ:

- Správa „Welcome day/open“ A (s voľbou DTMF, alternatíva k B): Dobrý deň, tu Urmet, stlačte 1 pre nákupné oddelenie, 2 pre administratívu, 3 pre technickú podporu alebo zostaňte na linke a spojíme vás s operátorom.
- Správa „Welcome day/open“ B (bez voľby DTMF, alternatíva k A): Dobrý deň, tu Urmet, váš hovor bol presmerovaný.

- Správa „Day hold/open“: Prosím, čakajte, ozveme sa čo najskôr. Naše kancelárie sú otvorené od pondelka do piatka od 8.30 do 12.30 a od 14.00 do 18.00. V sobotu a v nedeľu máme zatvorené.
- Správa „Welcome night/pause“: Tu Urmet, naše kancelárie sú zatvorené. Zavolajte prosím znova od pondelka do piatka od 8.30 do 12.30 a od 14.00 do 18.00.
- Správa „Night hold/pause“: Naše kancelárie sú otvorené od pondelka do piatka od 8.30 do 12.30 a od 14.00 do 18.00. Zavolajte prosím znova v pracovnom čase.
- Správa „Release“: Ospravedlňujeme sa za čakanie a prosíme, zavolajte neskôr.

Každá správa trvá najviac 30 sekúnd. Používateľ môže správy nahrať z PC (formát .wav alebo .mp3) alebo ich nahrať z telefónu; ak je to žiaduce, nahrávanie možno ukončiť pred uplynutím 30 sekúnd stlačením tlačidla R.

Z výroby je nahratá správa 1 priradená k správe Welcome day, 2 k Day hold/open, 3 k Welcome night, 4 k Night hold/pause a 5 k Release. Programovacími parametrami (pozri nižšie) možno zmeniť priradenie správ k linkám a počet opakovaní.

TECHNIK

02 Programovanie

2.1 Programovanie z PC

Na programovanie z PC treba nainštalovať vhodný softvér podľa ústredne, v ktorej je nainštalovaná karta automatického operátora.

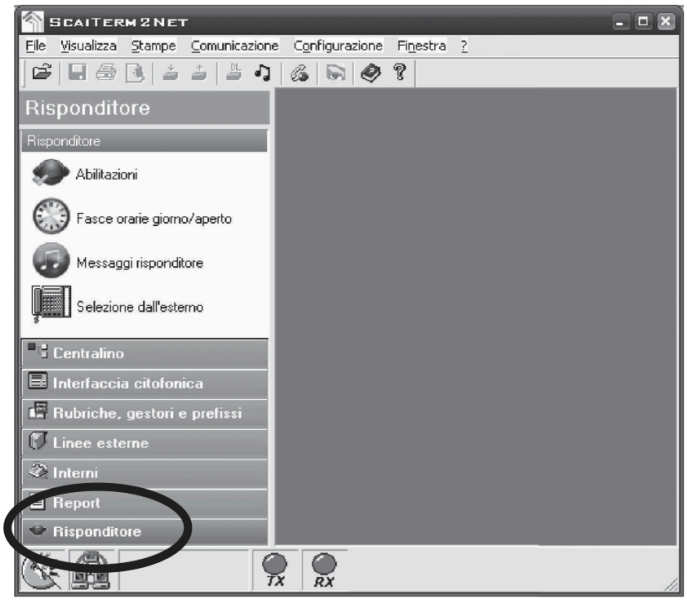
- Agorà 2, Ref. 1372/312: Scaiterm2Net
- Agorà 4, Ref. 1372/420: Scaiterm4Net

! **Upozornenie!** Na používanie a programovanie karty automatického operátora v ústredni Ref. 1372/312 je potrebná verzia softvéru 02.00 alebo novšia, a to aj pre aplikáciu v PC (ScaiTerm2Net), aj pre základnú kartu. Ak používate staršiu verziu aplikácie, odinštalujte ju cez „Ovládací panel\Inštalácia aplikácií“ a nainštalujte aktualizovanú verziu.

Spustite program ScaiTermNet a pripojte sa k ústredni v režime „ADMINISTRATOR“ (alebo zadaním hlavného hesla, štandardne 1000).

V spodnej časti stĺpca hlavného menu aplikácie je sekcia „Automatic operator“ (automatický operátor).

i Nižšie sú zobrazené snímky obrazovky softvéru Scaiterm2Net. Softvér Scaiterm4Net má iba odlišné grafické rozhranie, obsah je rovnaký ako na obrázkoch.



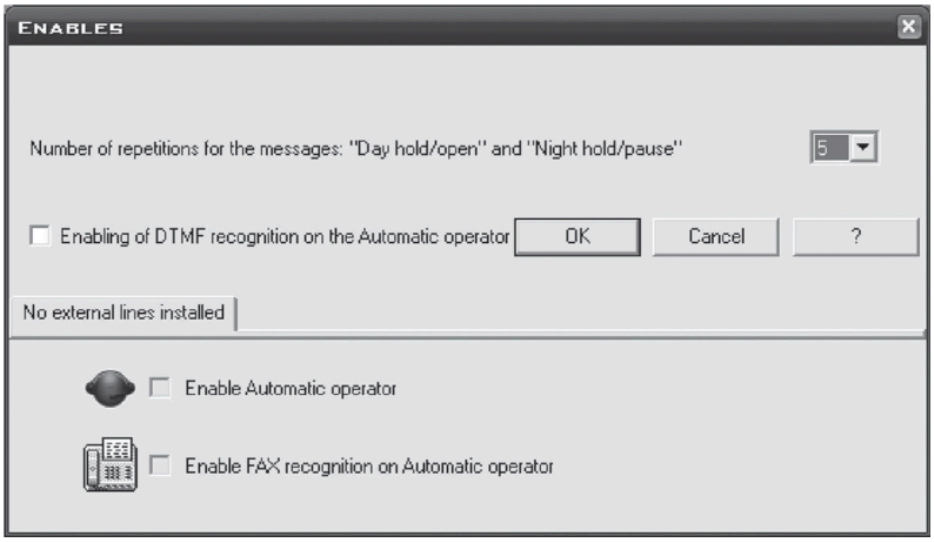
Obr. 4 Sekcia „Automatic operator“ v aplikácii ScaiTermNet

Obsahuje štyri podsekcie: povolenia, konfigurácia časových pásiem, priradenie správ a voľba DTMF. Konfiguráciu je možné vytvoriť offline; potom ju treba uložiť a stiahnuť do ústredne.

Povolenia

> **i** Aby bolo možné programovať parametre karty automatického operátora, musí byť jej použitie najprv povolené, ako alternatíva k funkcii DISA, v sekcii Switchboard/General.

V prvej sekcii je možné povoliť voľbu DTMF po privítaní, nastaviť počet opakovaní pridržiavacích správ a aktivovať osobitne pre každú linku režim automatického operátora (inak ústredňa presmeruje hovor bežným spôsobom) a automatické rozpoznanie faxu.

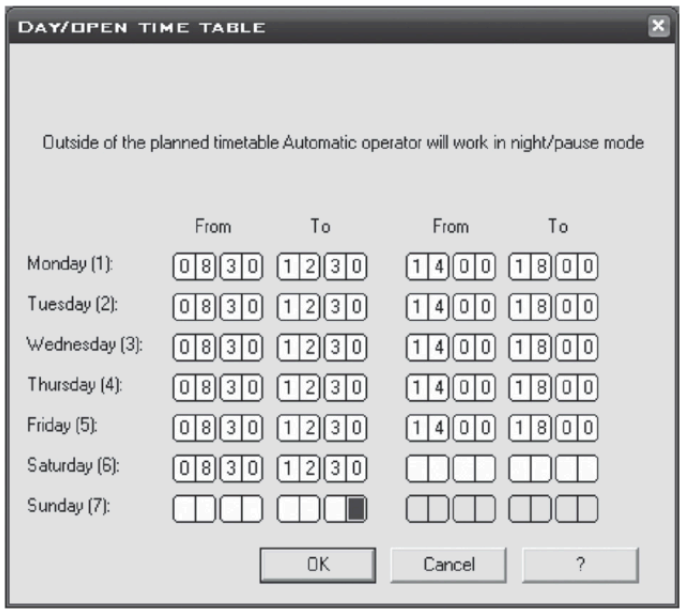


ČASOVÉ PÁSMA

Obr. 5 Povolenia automatického operátora

Časové pásma

V tejto sekcii je možné nastaviť časové pásma, v ktorých sa vyžaduje režim Deň/Otvorené. Časové pásma, ktoré nie sú zahrnuté a dopĺňajú týždeň, sa preto spravujú v režime Noc/Prestávka.

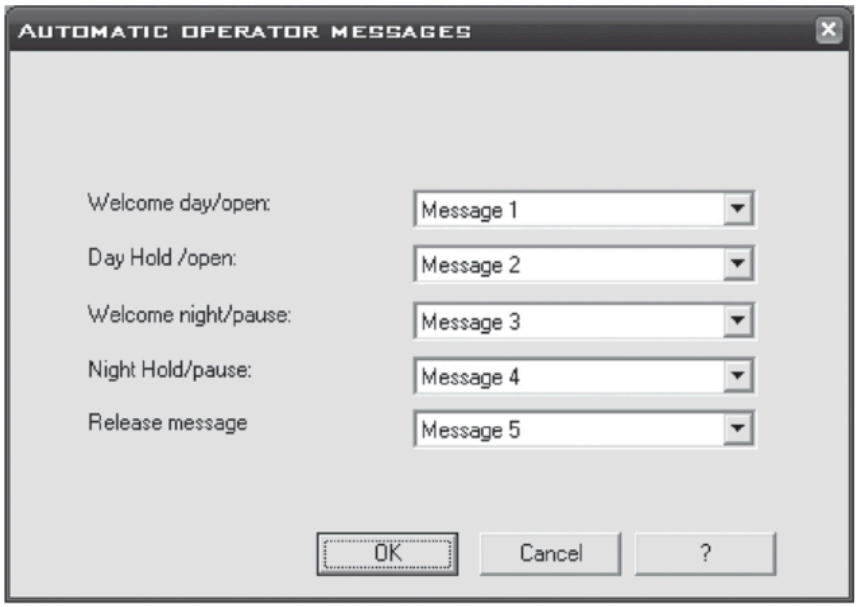


Obr. 6 Nastavenie časových pásiem

Časový limit pridržania sa rovná dĺžke správy vynásobenej nastaveným počtom opakovaní.

Správy automatického operátora

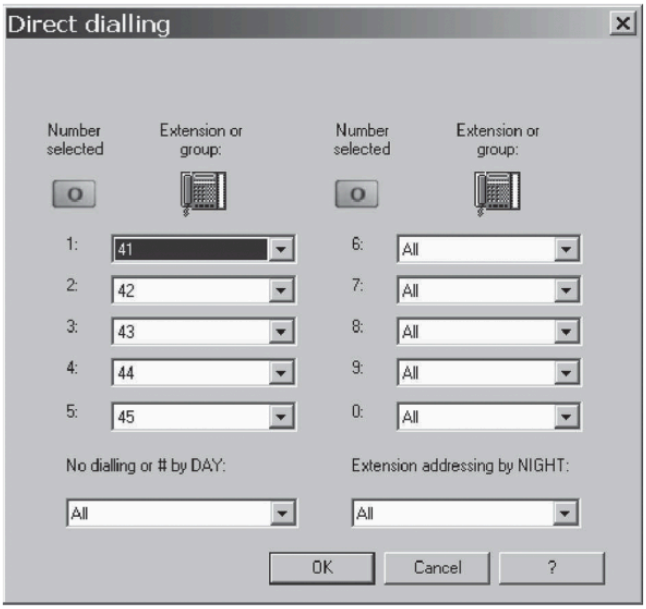
V tejto sekcii je možné priradiť správy nahrané z telefónu (alebo stiahnuté z PC v osobitnej sekcii „download file“) k logickým správam, ktoré karta automatického operátora používa: Welcome day a night, day a night pause a release.



Obr. 7 Priradenie správ

Voľba DTMF zvonka

V tejto poslednej sekcii je možné nakonfigurovať linky alebo skupiny, na ktoré sa hovor presmeruje, ak je aktivovaná voľba DTMF po privítaní.



Obr. 8 Voľba DTMF zvonka

2.2 Programovanie z telefónu

Všetky programovacie parametre automatického operátora je možné nastaviť aplikáciou aj z telefónu, podobne ako všetky parametre systému Agorà, v tomto tvare príkazu:

*** hlavné heslo # * Parameter * Hodnota #**

Programovacia tabuľka pre ústredňu Agorà 2

Parameter	Funkcia	Príkazy	Hodnota	Predvolené
765	Povolenie DISA alebo automatického operátora	765*X#	X = 0 DISA, 1 automatický operátor	0
766	Povolenie automatického operátora na linke	766T*X#	T = 1–3 pre miestnu linku; X = 1/0 povolené/zakázané	0
767	Počet opakovaní správ 2, 4	767*N#	N = 1–99 počet opakovaní	20
768	Povolenie voľby DTMF po privítaní	768*X#	X = 1/0 povolené/zakázané	1
774	Priradenie linky pre voľbu DTMF	774N*D#	N = 0–9 zvolená číslica; D = volaná linka alebo skupina (41–52, 731–737)	41–45; 40
775	Nahrávanie správ	775*N*	N = 1–5 nahrávaná správa	prázdne
776	Priradenie správ	776M*N#	M = 1–5 typ správy: 1 welcome day/open, 2 day hold/open, 3 welcome night/pause, 4 night hold/pause, 5 release; N = 1–5 odosielaná správa	1-1, 2-2, 3-3, 4-4, 5-5, 1-5
777	Denné časové pásma	777G*začiatok1 – koniec1 – začiatok2 – koniec2#	G = 1–7 deň v týždni; začiatok 1–2: začiatok časového pásma dňa 1–2; koniec 1–2: koniec časového pásma dňa 2 (hhmm)	Po–Pi 0800-1230 1430-1800; So–Ne prázdne
778	Povolenie rozpoznania faxu na linke	778T*X#	T = 1–3 pre miestnu linku; X = 1/0 povolené/zakázané	0
7880	Bez voľby alebo # počas DŇA	7880*X#	X = 023 pre všetky; X = 99 ukončenie hovoru; X = 011 až 022 linka 41 až 52; X = 024 až 030 skupiny 731 až 737	023 všetky
7881	Adresovanie linky v NOCI	7881*X#	X = 023 pre všetky; X = 99 ukončenie hovoru; X = 011 až 022 linka 41 až 52; X = 024 až 030 skupiny 731 až 737	023 všetky

Hodnotu parametra zistíte zadaním # za číslom parametra. Hodnotu parametra obnovíte zadaním *# za číslom parametra.

Programovacia tabuľka pre ústredňu Agorà 4

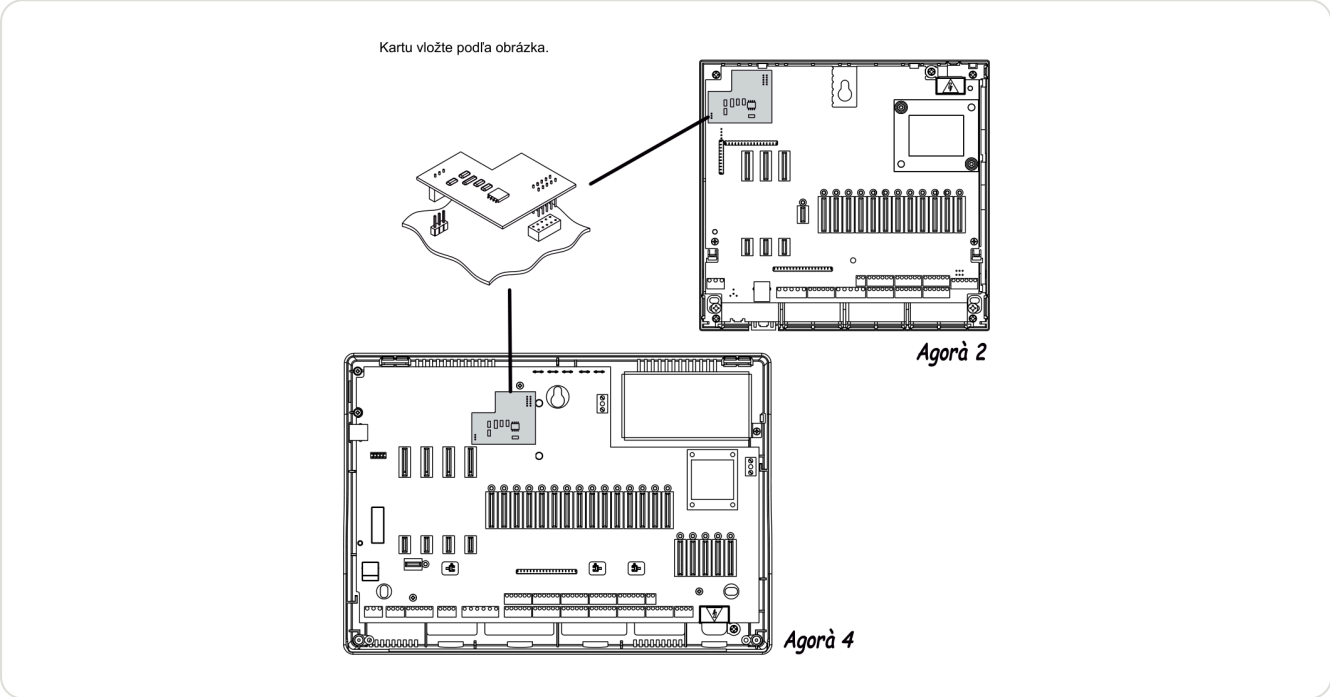
Parameter	Funkcia	Príkazy	Hodnota	Predvolené
765	Povolenie DISA alebo automatického operátora	765*X#	X = 0 DISA, 1 automatický operátor	0
766	Povolenie automatického operátora na linke	766T*X#	T = 1–4 pre miestnu linku; X = 1/0 povolené/zakázané	0
767	Počet opakovaní správ 2, 4	767*N#	N = 1–99 počet opakovaní	20
768	Povolenie voľby DTMF po privítaní	768*X#	X = 1/0 povolené/zakázané	1
770	Priradenie linky pre voľbu DTMF	770N*D#	N = 0–9 zvolená číslica; D = volaná linka alebo skupina (41–60, 731–737)	41–45; 40
775	Nahrávanie správ	775*N*	N = 1–5 nahrávaná správa	prázdne
776	Priradenie správ	776M*N#	M = 1–5 typ správy: 1 welcome day/open, 2 day hold/open, 3 welcome night/pause, 4 night hold/pause, 5 release; N = 1–5 odosielaná správa	1-1, 2-2, 3-3, 4-4, 5-5, 1-5
777	Denné časové pásma	777G*začiatok1 – koniec1 – začiatok2 – koniec2#	G = 1–7 deň v týždni; začiatok 1–2: začiatok časového pásma day/open 1–2 (hhmm); koniec 1–2: koniec časového pásma day/open 1–2 (hhmm)	Po–Pi 0800-1230 1430-1800; So–Ne prázdne
778	Povolenie rozpoznania faxu na linke	778T*X#	T = 1–4 pre miestnu linku; X = 1/0 povolené/zakázané	0
7880	Bez voľby alebo # počas DŇA	7880*X#	X = 031 pre všetky; X = 99 ukončenie hovoru; X = 011 až 030 linka 41 až 60; X = 032 až 038 skupiny 731 až 737	031 všetky
7881	Adresovanie linky v NOCI	7881*X#	X = 023 pre všetky; X = 99 ukončenie hovoru; X = 011 až 030 linka 41 až 60; X = 032 až 038 skupiny 731 až 737	031 všetky

Hodnotu parametra zistíte zadaním # za číslom parametra. Hodnotu parametra obnovíte zadaním *# za číslom parametra.

3.1 Vloženie karty

Upozornenie! Pred otvorením ústredne odpojte zariadenie od napájania.

Kartu vložte podľa obrázka.



Obr. 9 Vloženie karty do ústredne

Karta nevyžaduje žiadne zapojenie.

Zapnite napájanie ústredne.

Upozornenie! Pozor! Dávajte mimoriadny pozor, aby ste sa nedotkli častí pod napätím.

Ak je karta vložená správne, rozsvieti sa na nej LED. Ak LED nesvieti, vypnite ústredňu a skontrolujte správne vloženie karty.

Teraz je možné ústredňu zatvoriť a nakonfigurovať.

Preklad pôvodného návodu výrobcu. Tento návod je slovenským prekladom originálnych návodov URMET DS1372-023D. V prípade rozporu platí originál výrobcu.

Výrobca: URMET S.p.A., Via Bologna 188/C, 10154 Torino, Taliansko · www.urmet.com
Slovenský preklad a grafická úprava originálnych návodov URMET DS1372-023D. Obrázky pochádzajú z originálnych návodov. Pri rozpore je

rozhodujúce znenie originálu.