

OPERADOR AUTOMATICO DE LLAMADAS



Manual de Instalación y Programación

NEXO OAL-S1

A decorative graphic in the bottom half of the cover consists of several overlapping circles and a large, thick white arc that frames the bottom right corner. The text "OAL-S1" is written in a large, white, sans-serif font, tilted at an angle, and positioned within the large arc.

OAL-S1

OPERADOR AUTOMATICO DE LLAMADAS



Manual de Instalación y Programación

OAL-S1

Versión 2.0

Antes de instalar y usar esta unidad, lea completamente este manual.
Luego usted podrá fácilmente instalar, configurar
y operar mas provechosamente este equipo.

Indice

1.- INTRODUCCION	1
2.- RESUMEN DE CARACTERISTICAS	1
3.- INDICACIONES VISUALES	1
4.- INSTALACION	2
5.- PROGRAMACION	2
5.1.- COMENTARIOS	2
5.2.- CODIGOS DE PROGRAMACION	2
5.2.1.- MODO DE PREATENCION:	2
5.2.2.- MODO DE TRANSFERENCIA:	3
5.2.3.- NUMEROS DE MENU:	3
5.2.4.- COMANDO DE TRANSFERENCIA:	4
5.2.5.- COMANDO DE RETOMA DE LINEA EXTERNA:	4
5.2.6.- COMANDO DE TRANSFERENCIA SIN CONSULTA PREVIA	4
5.2.7.1.- INTERNO DE PROGRAMACION:	4
5.2.7.3.- NUMERO DE OPERADORA EN SERVICIO NOCTURNO:	4
5.2.7.5.- APRENDER CADENCIAS DE LLAMADAS INTERNAS:	5
5.3.- MENSAJES	5
5.3.1.- GRABACION DE LOS MENSAJES	5
5.3.2.- REPRODUCCION DE LOS MENSAJES	5
5.4.- NOTAS SOBRE LA PROGRAMACION	6
6.- CAMBIO DE SERVICIO DE PREATENCION	6
7.- PROGRAMACION DE LA CENTRAL TELEFONICA	6
8.- FUNCIONES ADICIONALES	6
8.1.- NUMERO MAXIMO PARA DISA	6

1.- INTRODUCCION

Bienvenido al sistema OPERADOR AUTOMATICO DE LLAMADAS OAL-S1. Este avanzado equipo de comunicaciones le permite organizar las llamadas entrantes en su central telefónica, ya sea como puesto principal de atención desviándolas al interno requerido o colaborando con la operadora en los casos de tráfico intenso como puesto de atención secundario.

2.- RESUMEN DE CARACTERISTICAS

* Preatención de llamadas:

Mediante un mensaje grabado con tecnología digital las llamadas son atendidas brindando la posibilidad de discado directo entrante DISA, aún sobre el mensaje, ya sea por número de interno o por medio de un menú preprogramado, y en los casos donde no se requiera esta función sean transferidas al puesto de atención, ambos casos con servicio diurno y nocturno.

* Transferencia de llamadas:

Al realizar la transferencia el OAL "escucha" la evolución de la llamada interna: cuando el interno llamado atiende le avisa con dos tonos que es una transferencia y corta para establecer la comunicación entre este último y la línea externa; si el interno solicitado no contesta, el OAL puede retomar la línea y avisar que :

"El interno no contesta o esta ocupado, espere un momento por favor"

y redireccionar la llamada a la operadora en servicio; si la llamada tampoco es atendida por la operadora el abonado recibe una señal de error y la línea es liberada.

* Operación de la central telefónica:

En la programación del OAL figuran los comandos necesarios para el manejo de la central telefónica, sea esta de discado por tonos o por pulsos, discado de prefijos, etc., lo que lo hace muy versátil para la conexión en una muy amplia gama de equipos.

* Fuente de alimentación:

El OAL no requiere fuente de alimentación externa, ya que al igual que un teléfono toma la energía de la línea interna.

* Teleprogramación:

Para acceder a la programación del OAL es necesario discar un código de cuatro dígitos, no tiene llaves de hardware, lo que permite la programación a distancia, ideal para los casos de telemantenimiento.

* Servicio de Diurno/Nocturno:

El OAL acepta dos programaciones de preatención y de puesto de operadora, lo que permite cambiar la organización de las llamadas según la hora del día.

* Seguridad frente a cortes de energía:

Tanto los mensajes grabados en forma digital como todas las características de operación de la central telefónica quedan almacenados en memoria no volátil, lo que los hace inmunes a los cortes de alimentación, por prolongados que estos sean.

3.- INDICACIONES VISUALES

El OAL dispone en su panel frontal de dos indicadores luminosos (LED) que representan:

ANS: Si esta encendido, el OAL tiene tomado el interno en proceso de preatención; si esta apagado

esta en reposo a la espera de una llamada

CALL: Sigue la cadencia de la campanilla de la central

4.- INSTALACION

Conecte el OAL a un interno de su central telefónica a través de un cable con terminal de conector americano RJ11 insertándolo en el jack ubicado en el panel posterior. Espere 5 segundos para que el OAL reconozca las características eléctricas de la central, se encenderá el indicador ANS y luego de apagarse queda en condiciones de operar.

Ante cualquier anomalía de funcionamiento, desconecte el cable del conector RJ11 del panel posterior durante 5 minutos, vuelva a conectarlo, espere 5 segundos, y quedará listo para operar.

5.- PROGRAMACION

5.1.- COMENTARIOS

Lea cuidadosamente los códigos de programación para adaptar el funcionamiento del OAL a sus necesidades y complete la TABLA I, en la última hoja del manual, en la que se encuentra el código de programación de este equipo.

Llame al OPERADOR AUTOMATICO DE LLAMADAS desde otro interno con un teléfono de buena calidad y que permita discado por tonos y al escuchar el mensaje disque el caracter asterisco (*), este último se interrumpirá y a continuación disque los números de la clave de acceso; si es correcta escuchará tres tonos que indican que entro en el modo de programación. Al concluir cada secuencia de programación se escuchan dichos tonos. Si la clave de acceso fue incorrecta o si cualquiera de los códigos ingresados no está dentro de los posibles, el OAL pondrá un tono de error, cortando la comunicación; lo mismo sucederá si el tiempo entre dígito y dígito excede los 10 segundos.

El OPERADOR AUTOMATICO DE LLAMADAS debe "aprender" a usar su central telefónica por lo tanto es importante que siga los pasos de programación en el orden indicado. En el caso de que la programación se interrumpa por algún motivo, se puede retomar desde el código inconcluso.

Todos los códigos indicados a continuación presuponen que el OAL está en modo de programación.

5.2.- CODIGOS DE PROGRAMACION

5.2.1.- MODO DE PREATENCION:

Disque 0 y a continuación cuatro dígitos D N M R donde

D y N indican el modo de preatención en diurno y en nocturno y pueden ser

1 -> el OAL preatende y acepta DISA

2 -> preatende y transfiere a la operadora en servicio

3 -> preatende y corta

M es la cantidad de mensajes, si es 1 el OAL trabajara con un mensaje de 20 segundos y si es 2 operará con dos mensajes, uno de 14 segundos para recepción y otro de 6 segundos para indicación de que la llamada es redireccionada a otro interno.

R es la cantidad de rings antes de atender, de 1 a 7.

Luego de esto espere los tres tonos de validación y continúe programando.

5.2.2.- MODO DE TRANSFERENCIA:

Disque 1 y a continuación cinco dígitos **D T C O X** donde

D 1 -> acepta DISA con el número del interno

2 -> acepta DISA por menú de un dígito a números programados

T 1 -> para transferir disca por tonos

2 -> idem por pulsos

C 1 -> hace transferencia con consulta

2 -> transfiere sin consulta previa

O si hace transferencia con consulta previa y el interno llamado esta libre:

1 -> espera 20 segundos a que ese interno conteste y luego vuelve a la línea para avisar que el interno no atendió y continuar la gestión de la llamada

2 -> hace transferencia sin consulta previa sobre ese interno.

Nota: Si en el punto C se programa que transfiere sin consulta, O debe valer 1.

X cantidad de dígitos de los números de interno (1 -> 4)

Espere los tres tonos para validación y prosiga la programación.

5.2.3.- NUMEROS DE MENU:

La opción de DISA con menú significa que con un solo dígito se puede acceder al interno programado y solo a los programados; esto es útil para los casos en que determinados internos no deseen recibir DISA.

Un ejemplo de mensaje de recepción:

" , si desea hablar con VENTAS disque 0, con COMPRAS 1, etc."

Para mayor comodidad, complete la TABLA II y luego:

Por cada número de menú disque 2 **N XXXX** donde

N es el número de orden en el menú (0 -> 9)

XXXX es el número del interno asignado a ese orden

NOTA 1: Si el número de interno tiene menos de cuatro dígitos se debe cerrar el número discando numeral " # "

Completado cada número de menú deberá recibir los tonos de validación para completar las opciones del menú o continuar la programación.

5.2.4.- COMANDO DE TRANSFERENCIA:

Disque 3 y a continuación dos dígitos F P donde

F es el tiempo de flash de horquilla en cientos de milisegundo, si no se debe realizar flash este valor debe ser 0. Ej.: para flash de 600 milisegundos -> F = 6.

P Prefijo a discar antes del numero de interno a transferir, si no es necesario discar numeral "# " Tono de validación.

5.2.5.- COMANDO DE RETOMA DE LINEA EXTERNA:

Disque 4 y a continuación dos dígitos F P donde

F es el tiempo de flash (línea externa)

P Prefijo a discar para retomar, (línea externa)

Aguarde el tono de validación y continúe.

5.2.6.- COMANDO DE TRANSFERENCIA SIN CONSULTA PREVIA

Disque 5 y a continuación un dígito que indica el comando para el caso de transferencia forzada, si no es necesario disque numeral " # " y espere la validación.

5.2.7.- PARAMETROS DEL SISTEMA:

5.2.7.1.- INTERNO DE PROGRAMACION:

Disque 6 1 XXXX donde

XXXX es el número de interno desde donde Ud. está programando al OAL (Ver en punto 5.2.3.).

Tono de validación.

5.2.7.2.- NUMERO DE OPERADORA EN SERVICIO DIURNO:

Disque 6 2 XXXX donde

XXXX es el número de operadora asignado al servicio diurno (Ver en punto 5.2.3.).

Tono de validación.

5.2.7.3.- NUMERO DE OPERADORA EN SERVICIO NOCTURNO:

Disque 6 3 XXXX donde

XXXX es el número de operadora asignado al servicio nocturno (Ver en punto 5.2.3.).

Tono de validación.

5.2.7.4.- NUMERO DE OPERADORA AUXILIAR

En caso de que la operadora en servicio no conteste o se halle ocupada, el OAL derivará la llamada al número asignado como operadora auxiliar. Para programarlo:

Disque 6 4 XXXX donde

XXXX es el número asignado a la operadora auxiliar.(NOTA 1)

Tono de validación.

5.2.7.5.- APRENDER CADENCIAS DE LLAMADAS INTERNAS:

Verifique que el interno asignado a operadora en servicio diurno esté colgado, disque 6 6 y deje el teléfono de programación descolgado. El OAL llamará al interno que Ud. asignó como operadora en servicio diurno durante 20 segundos, la operadora no debe descolgar. Con esto "aprende" la cadencia de llamada interna y la guarda en su memoria protegida contra cortes de energía. A continuación llamará al interno de programación durante 5 segundos para "aprender" la cadencia de ocupado y cortara.

Con esto concluye la programación de la parte operativa del OAL, continúe con la parte de audio.

5.3.- MENSAJES

Llame nuevamente al OAL, entre en modo de programación y siga las instrucciones detalladas a continuación

5.3.1.- GRABACION DE LOS MENSAJES

El OAL puede manejar un único mensaje de 20 segundos o un mensaje de recepción de 14 segundos y un segundo mensaje de 6 segundos para los casos de redireccionamiento a la operadora.

Para grabar el mensaje único o el de recepción disque 7 1, a continuación escuchará dos tonos que indica el comienzo de la grabación: hable con voz fuerte y clara y al concluir disque numeral (#) para terminar la grabación; el OAL contestara con los tres tonos, indicando que volvió al modo de programación. Si se excede el tiempo permitido escuchara dichos tonos.

Un ejemplo de primer mensaje:

"Usted se ha comunicado con LA EMPRESA, si conoce el número del interno dísquelo por tonos, si no espere un momento y será atendido por la operadora"

Para grabar el segundo mensaje disque 7 2 y proceda igual que en el párrafo anterior.

Ejemplo:

"El interno no contesta o esta ocupado, espere un momento por favor."

5.3.2.- REPRODUCCION DE LOS MENSAJES

Para escuchar la grabación del primer mensaje disque 8 1 , para el segundo disque 8 2.

5.4.- NOTAS SOBRE LA PROGRAMACION

Si luego de los tres tonos de modo de programación se disca " # ", el OAL finaliza la programación cortando la comunicación.

Cualquier modificación parcial a la programación puede hacerse sin la necesidad de repetir todos los ítems.

6.- CAMBIO DE SERVICIO DE PREATENCION

Los puntos relacionados a la programación del OAL se ejecutan solo para adaptarlo a la central telefónica. La programación de Diurno/Nocturno, en caso de ser necesaria, se realiza diariamente según los turnos de atención.

Para realizarlo proceda así:

Llame al OAL, al escuchar el mensaje disque asterisco (*), luego la clave de acceso y después de escuchar los tres tonos:

Si desea pasar a servicio diurno disque 9 0 , el OAL le contestará con un tono de validación y cortará. Si desea pasar a servicio nocturno disque 9 1 , el OAL le contestará con dos tonos de validación y cortará.

7.- PROGRAMACION DE LA CENTRAL TELEFONICA

Ajuste la programación de su central telefónica para que las llamadas externas entren en el OAL de acuerdo a las necesidades programadas en los puntos anteriores, reciba una llamada entrante y verifique que el OAL cumpla con lo programado; de no ser así, revise paso a paso la programación.

8.- FUNCIONES ADICIONALES

8.1.- NUMERO MAXIMO PARA DISA

En algunas instalaciones donde se permite el discado directo entrante (DISA) a través del número de interno, es deseable anular la posibilidad de acceso a determinados internos, por ej. a la gerencia. Para ello el OAL permite programar el número de interno máximo al que se puede acceder por DISA. Dicho número se programa en la posición 0 de los números de DISA por menú.

Ejemplo:

Si estado en modo programación se disca 2 0 5 0 # el OAL permitirá acceso con DISA a cualquier interno menor o igual a 50.

TABLA I

PROGRAMACION GENERAL

MODO DE PREATENCION	(5.2.1.) Pag. 2	0					
MODO DE TRANSFERENCIA	(5.2.2.) Pag. 3	1					
COMANDO DE TRANSFERENCIA	(5.2.4.) Pag. 4	3					
COMANDO DE RETOMA	(5.2.5.) Pag. 4	4					
COMANDO DE TRANSF. S/CONS.	(5.2.6.) Pag. 4	5					
INTERNO DE PROGRAMACION	(5.2.7.1.) Pag. 4	6	1				
OPERADORA DIURNO	(5.2.7.2.) Pag. 4	6	2				
OPERADORA NOCTURNO	(5.2.7.3.) Pag. 4	6	3				
OPERADORA AUXILIAR	(5.2.7.4.) Pag. 4	6	4				
APRENDER CADENCIAS	(5.2.7.5.) Pag. 5	6	6				

TABLA II

NUMEROS DE MENU (5.2.3.) Pag 4

		Nº DE INTERNOS				NOMBRE DE SECCION
2	0					
2	1					
2	2					
2	3					
2	4					
2	5					
2	6					
2	7					
2	8					
2	9					

