

GUIA DE INSTALAÇÃO DO ECOvox - URA

O ECOvox - URA é um equipamento especialmente desenvolvido para o atendimento automático de ligações telefônicas em computadores PC com sistema operacional Windows, com quantidade ilimitada* de menus de voz, conversor texto-voz, correio de voz** e acesso a banco de dados externo**.

Com um sistema inovador a MICROTEL TECNOLOGIA desenvolveu um atendedor telefônico modular (2 e 4 canais) onde qualquer módulo de atendimento pode ser configurado para ocupar qualquer numeração de canais (1 a 8). A configuração é feita através de uma chave do tipo Dip-Switch localizada na parte frontal do equipamento.

Obs.: Este produto requer um computador PC (não incluso), ligado permanentemente, para funcionar.

* - Depende do espaço disponível no HD.

** - Opcionais futuros.

CONFIGURAÇÃO DOS MÓDULOS DE ATENDIMENTO			
CHAVE 1	CHAVE 2	CHAVE 3	CANAIS
OFF	OFF	OFF	01 a 04
ON	OFF	OFF	05 a 08
OFF	ON	OFF	Reservado
ON	ON	OFF	Reservado
OFF	OFF	ON	Reservado
ON	OFF	ON	Reservado
OFF	ON	ON	Reservado
ON	ON	ON	Reservado

Fig. 1 – Chave CONFIGURA MÓDULO

Com isto o acréscimo de módulos (up-grade) ou a manutenção (troca de módulo) fica facilitada.

1) PROCEDIMENTO PARA CONFIGURAÇÃO DO(S) MÓDULO(S)

Selecione, através das chaves (vide fig. 1), a configuração do módulo que deseja instalar.

Ex. 1: Atendedor de 04 canais (1 módulo de 4 canais)

Chave 1 – OFF
Chave 2 – OFF
Chave 3 – OFF

Ex. 2: Atendedor de 08 canais (2 módulos de 4 canais)

Configuração do módulo 1 (1 a 4)

Chave 1 – OFF
Chave 2 – OFF
Chave 3 – OFF

Configuração do módulo 2 (5 a 8)

Chave 1 - ON
Chave 2 - OFF
Chave 3 - OFF

OBS: NÃO DEVEM SER LIGADOS, EM HIPÓTESE ALGUMA, MÓDULOS COM A MESMA CONFIGURAÇÃO EM UM MESMO COMPUTADOR.

GUIA DE INSTALAÇÃO DO ECOvox - URA

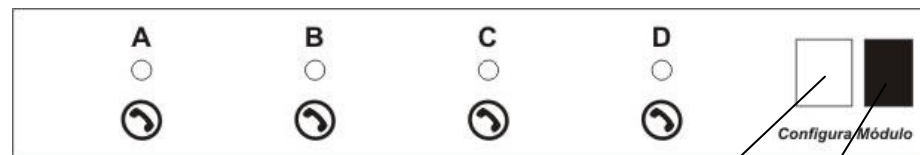


Fig. 2 – Painel frontal ECOvox-URA

Configura Módulo

Identificação manual

Chave para configuração do módulo de atendimento

- A – Sinalização visual do primeiro canal do módulo
- B – Sinalização visual do segundo canal do módulo
- C – Sinalização visual do terceiro canal do módulo
- D - Sinalização visual do quarto canal do módulo

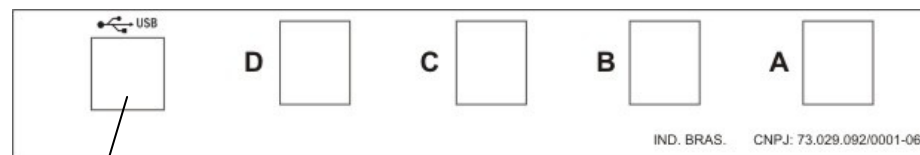


Fig. 3 – Painel traseiro ECOvox-URA

Conexão USB com o computador (**não utilizar HUB**)

- A – Conexão da linha/ramal ao primeiro canal do módulo
- B – Conexão da linha/ramal ao segundo canal do módulo
- C – Conexão da linha/ramal ao terceiro canal do módulo
- D – Conexão da linha/ramal ao quarto canal do módulo

O módulo de gravação apresenta a seguinte sinalização visual:

- Led piscando alternadamente – Existe conexão USB, porém o Software de atendimento está fechado ou o canal de atendimento correspondente está com problemas;
- Led piscando como um flash – Aguardando ligação;
- Led aceso – Canal em atendimento.

2) INSTALANDO O(S) MÓDULO(S) NO COMPUTADOR:

- A) Configure, através da chave **CONFIGURA MÓDULO**, o(s) módulo(s) de atendimento;
- B) Conecte o(s) cabo(s) USB no(s) módulo(s) e no computador;
- C) Aguarde a instalação, pelo Windows, dos dispositivos de áudio referentes aos canais de atendimento (“NOVO HARDWARE ENCONTRADO – MUX”).
Ex.: Se a sua URA for de 4 canais vc. verá em **PAINEL DE CONTROLE/SONS E DISPOSITIVOS DE ÁUDIO/ÁUDIO/GRAVAÇÃO DE SOM** ou **REPRODUÇÃO DE SOM** os dispositivos **MU1** a **MU4** correspondentes ao canais de atendimento de 1 a 4 respectivamente;
- D) Ao término da instalação o Windows informará na barra de tarefas “NOVO HARDWARE ENCONTRADO – Seu novo hardware está pronto para ser usado.”
- E) Conecte as linhas e/ou ramais a serem utilizados;
- F) Execute o aplicativo de atendimento ECOvox - URA;

3) INSTALANDO O SOFTWARE DE ATENDIMENTO

Siga o indicado:

- 1) Coloque o CD de instalação na unidade de CD-Rom;

GUIA DE INSTALAÇÃO

- 2) Aguarde a inicialização automática do software instalador;
- 3) Caso a inicialização automática não ocorra, acesse, no CD-ROM, a pasta correspondente ao seu sistema operacional (tipo de Windows) e execute manualmente o programa Setup;
- 4) São apenas alguns cliques e o programa já estará instalado e pronto para ser utilizado.

Através do Software de atendimento você terá acesso aos seguintes recursos:

- Atender;
- Ajustar o volume do conversor texto-voz;
- Configurar vários parâmetros referentes à árvore de atendimento, conectividade com o PABX, definição de horários e períodos de atendimento;
- Personalização do software, etc;

Obs.: O SOFTWARE DE ATENDIMENTO NÃO POSSUI UMA CONFIGURAÇÃO DE FÁBRICA, PORTANTO ANTES DE HABILITAR O ATENDIMENTO DEFINITIVO TESTE TODAS AS OPÇÕES UTILIZADAS.

4) AJUSTE DO VOLUME DE ENTRADA E REPRODUÇÃO DOS MENUS

Caso o volume dos menus de voz não esteja adequado acesse em **INICIAR / PAINEL DE CONTROLE / SONS E DISPOSITIVOS DE ÁUDIO / ÁUDIO / REPRODUÇÃO DE SOM** o dispositivo **Mux** (x= 1 a 8) correspondente, selecione o volume e ajuste a potência da saída de áudio. **Não clique em Aplicar nem em OK.**

Se algum canal de atendimento estiver apresentando problemas com a detecção de dígitos DTMF acesse, **INICIAR / PAINEL DE CONTROLE / SONS E DISPOSITIVOS DE ÁUDIO / ÁUDIO / GRAVAÇÃO DE SOM**, configure o dispositivo **MUx** (x=1 a 8) correspondente ao canal em questão e **não clique em Aplicar nem em OK.**

5) CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO COMPUTADOR

2 canais - Celerom 1GHz com 512Mbytes de memória, Windows XP ou superior e pelo menos 5Gb de espaço disponível no HD.

De 4 a 8 canais - Celeron 1,6GHz com 1Gb de memória, Windows XP ou superior e pelo menos 10Gb de espaço disponível no HD.

TERMO DE GARANTIA

A Microtel Tecnologia garante este produto por 01 (um) ano a contar da data da aquisição e se reserva ao direito de substituir ou consertar o produto que contenha vícios de fabricação.

Excluem-se da garantia os seguintes itens:

- Uso inadequado do produto;
- A não conformidade das especificações deste manual;
- Produtos que tenham sido violados;
- Danos provocados por raios ou outros agentes da natureza;
- Danos provocados por outros aparelhos ou acessórios acoplados ao produto;
- Danos morais, físicos ou materiais, mesmo que provocados por possível falha do equipamento;
- Frete, seguro, desinstalação e reinstalação para envio e retorno do equipamento à assistência técnica;
- Programação ou reprogramação das configurações feitas pelo usuário.

ECOvox - URA

Unidade de Resposta Audível

VER. 1.0 – Revisão 1

MICROTEL TECNOLOGIA