

# VOICE BROADCASTING INFORMATEC

## Manual do Usuário

versão 2.1.8  
outubro/2001





## Voice Broadcasting Informatec

---

---

### Descrição

Voice Broadcasting Informatec é um equipamento que tem as seguintes funções:

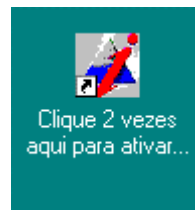
- enviar mensagens de voz automaticamente;
- emitir relatórios estatísticos relacionados às mensagens enviadas.

---

---

### Modo de Ativação

Para ativar o programa, basta clicar 2 vezes no ícone com o nome “Clique 2 vezes aqui para ativar o Voice Broadcasting Informatec”, como mostrado abaixo:



Após alguns segundos, a seguinte tela será exibida:

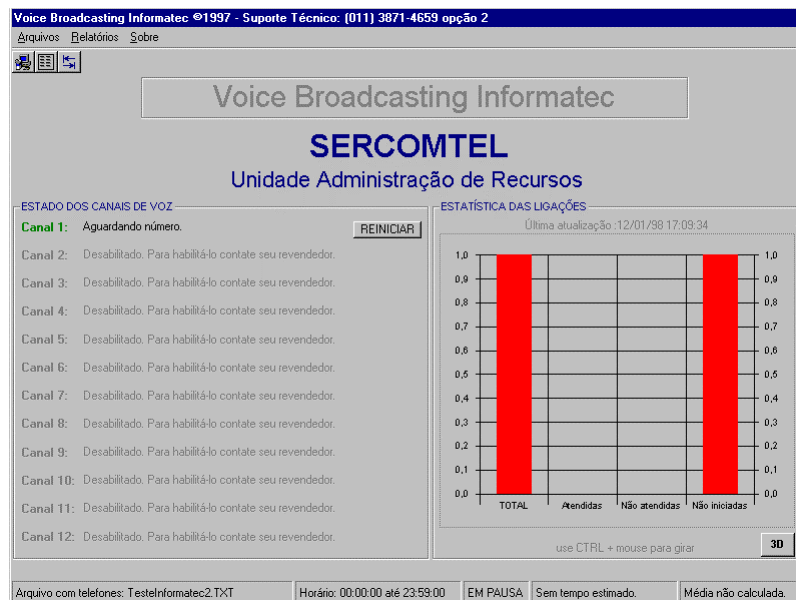





Figura 1: tela principal do sistema de Voice Broadcasting Informatec.

Nela podem ser visualizados:



- os menus
  - Arquivos
  - Relatórios
  - Sobre
- a barra de ícones de atalho:
  -  : atalho para a opção “Configuração” do menu “Arquivos”
  -  : atalho para a opção “Estatísticas de utilização” do menu “Relatórios”
  -  : botão para Pausar/Reiniciar as ligações
- o campo com o ESTADO DOS CANAIS DE VOZ: o nome do canal estará em verde (por exemplo, **Canal 2**) para representar que o canal está livre ou seja, que pode enviar um fax, e estará em vermelho (por exemplo, **Canal 2**) para representar que o canal está ocupado ou seja, que já está enviando um fax.
- o campo com o gráfico contendo a ESTATÍSTICA DAS LIGAÇÕES: nele são mostradas as quantidades das ligações a serem executadas (TOTAL), o número de ligações atendidas (ATENDIDAS), o número de ligações não atendidas (NÃO ATENDIDAS) e o número de ligações ainda não iniciadas. Este gráfico pode ser exibido em sua forma tridimensional clicando-se no botão marcado com “3D”. Para voltá-lo para a forma bidimensional, basta clicar mais uma vez no mesmo botão, que desta vez já estará marcado com “2D”. O gráfico tridimensional pode ser girado, bastando-se clicar sobre ele ao mesmo tempo em que se pressiona a tecla “CTRL” do teclado do computador.
- A barra de estado
  - |  |                                |         |                     |                      |
|--|--------------------------------|---------|---------------------|----------------------|
| Estado: Aguardando números para discar | Horário: 08:00:00 até 18:00:00 | ATIVADO | Sem tempo estimado. | Média não calculada. |
|--|--------------------------------|---------|---------------------|----------------------|

---

---

## O menu ARQUIVOS

No menu Arquivos podem ser encontradas as seguintes opções:

- Configuração
- Importar arquivo de ligações...
- Gravar mensagens...
- Sair

---

### Configuração...

*Atenção: somente ative esta opção do menu quando o Voice Broadcasting Informatec não estiver fazendo nenhuma ligação, pois ao sair desta opção todas as ligações serão desligadas automaticamente.*

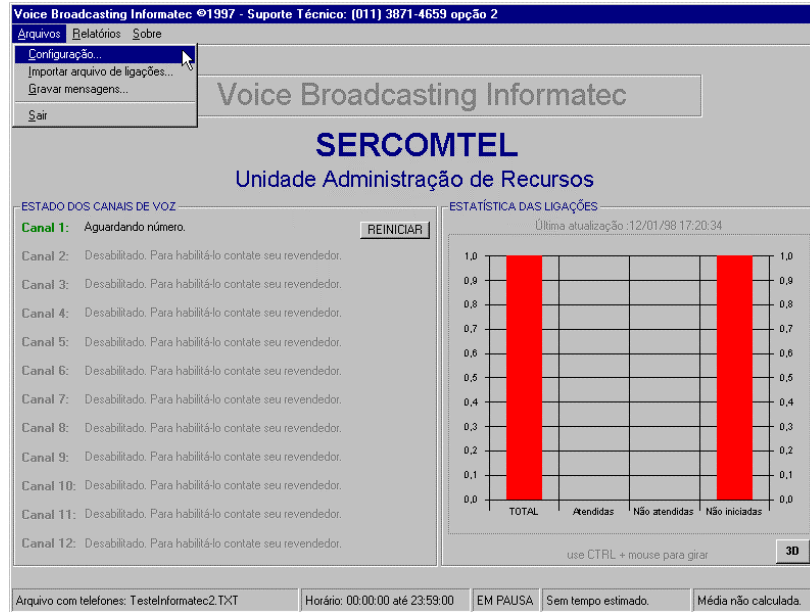


Figura 2: tela principal do sistema de Voice Broadcasting Informatec, mostrando a opção “Configuração”.

A opção Configuração permite que sejam especificados e/ou alterados diversos parâmetros do Voice Broadcasting Informatec.

Assim que se escolhe a opção Configuração é exibida a tela mostrada abaixo:

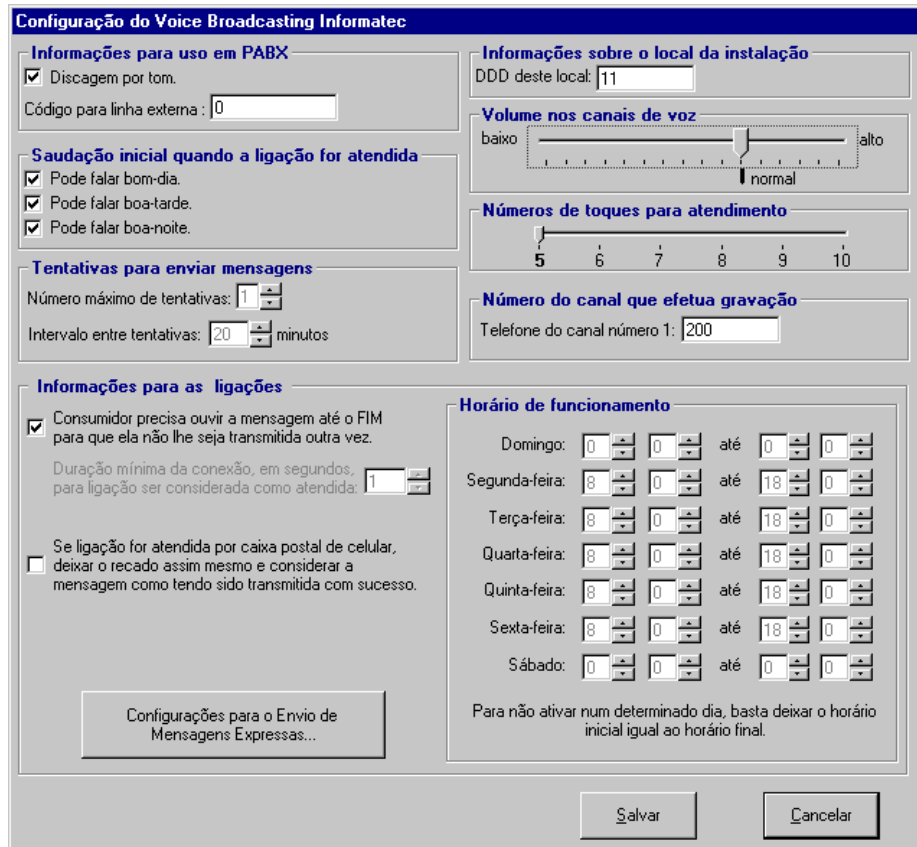


Figura3: tela de Configuração.



Nesta tela podem ser configurados os parâmetros que se referem ao Voice Broadcasting propriamente dito:

**Informações para uso em PABX:** aqui devem ser especificados parâmetros quando o sistema de Voice Broadcasting estiver sendo utilizado a partir de uma central PABX:

- **Discagem por tom:** marque esta opção se a discagem puder ser feita através de tons multifrequenciais (MF). Desmarque esta opção se a discagem somente puder ser feita via dígitos decádicos (Pulso).
- **Código para linha externa:** se for necessário especificar um código para que seja obtida uma linha externa, este código deve ser digitado neste campo. Neste caso, recomendamos que o código seja terminado com vírgula. Por exemplo, se for necessário discar zero para obter linha externa, coloque neste campo: "0," (zero e vírgula).

**Saudação inicial quando a ligação for atendida:** quando o sistema liga para um cliente, é possível programá-lo para que diga, antes da mensagem, uma saudação de bom dia (boa tarde ou boa noite, dependendo do horário). Nesta opção pode-se especificar qual destas saudações iniciais serão faladas pelo sistema:

- **Pode falar bom dia:** marque esta opção se desejar que o sistema fale a saudação de bom dia (arquivo "VoiceBroadcasting\ArquivosDeSom\SaudacaoDia.vox") entre 06:00 e 11:59, inclusive.
- **Pode falar boa tarde:** marque esta opção se desejar que o sistema fale a saudação de boa tarde (arquivo "VoiceBroadcasting\ArquivosDeSom\SaudacaoTarde.vox") entre 12:00 e 17:59, inclusive.
- **Pode falar bom noite:** marque esta opção se desejar que o sistema fale a saudação de boa noite (arquivo "VoiceBroadcasting\ArquivosDeSom\SaudacaoNoite.vox") entre 18:00 e 05:59, inclusive.

**Informações sobre o local da instalação:** aqui pode-se definir o código DDD do local no qual instalado o sistema de Voice Broadcasting Informatec. Desta forma, a lista de número telefônicos importados pode conter o código DDD e o sistema automaticamente discará o número sem o código DDD sempre que ele for igual ao código do local da instalação.

**Volume nos canais de voz:** caso seja necessário, pode-se aumentar ou diminuir o volume das mensagens enviadas pelo cliente. Para isto, basta deslizar este controle para a posição desejada.

**Número de toques para atendimento:** com este controle deslizante, pode-se especificar o número de toques que o sistema manterá o telefone do cliente chamando, antes de desligar. O mínimo possível é 5 e o máximo é 10. Após transcorridos este número de toques, se a ligação não tiver sido atendida, ela será classificada como "não atendida" e tentada novamente mais tarde.

**Informações para ligações:** neste item podem ser especificados os parâmetros especificamente relacionados com as ligações telefônicas:

- **hora de início das ligações e hora de término das ligações:** no formato hh:mm:ss, serve para especificar o intervalo de horário dentro do qual as ligações serão feitas. Caso chegue-se ao final do horário e as ligações não tenham terminado, as ligações restantes serão recomçadas somente no início do intervalo. Por exemplo, se as ligações somente puderem ser feitas no horário comercial (das 8 da manhã às 6 da tarde), deve-se especificar os parâmetros 08:00:00 (como hora de início) e 18:00:00 (como hora de término).
- **número máximo de tentativas:** especifica o número máximo de tentativas para se completar uma ligação que não tenha sido concluída com sucesso (por exemplo, o número discado estava ocupado). O valor recomendado é de 5 tentativas.
- **intervalo entre tentativas:** especifica o intervalo de tempo mínimo (em minutos) entre 2 tentativas consecutivas de se ligar para o mesmo número telefônico. Assim, caso uma ligação não tenha sido concluída com sucesso (por exemplo, o número discado estava



ocupado) somente após decorridos este número de minutos ela será novamente tentada. O valor recomendado é de 20 minutos.

- **consumidor precisa ouvir a mensagem até o FIM para que ela não lhe seja transmitida outra vez:** marque esta opção caso necessite que a mensagem seja ouvida até o final pelo usuário, para que seja considerada transmitida. Por outro lado, se bastar que a mensagem seja atendida (independentemente de ter sido ouvida por completo) desmarque esta opção.

**Mensagens Expressas:** Esta facilidade permite o envio de uma mensagem pré-definida, para um número também pré-definido, sempre que existir um arquivo especificado. Seu uso é recomendado para situações de alarme: o alarme gera um arquivo em algum local da rede (não importa o conteúdo do arquivo, e sim a sua existência) para sinalizar que uma certa mensagem de voz (pré-definida e fixa) deve ser enviada para um número telefônico (também pré-definido e fixo). Após a verificação da existência do arquivo, ele é apagado e a mensagem é disparada. (O conteúdo desse arquivo não é levado em consideração). Para configurar os parâmetros da Mensagem Expressa, basta clicar no botão “Configurações para o Envio de Mensagens Expressas...”, que exibirá a seguinte tela:

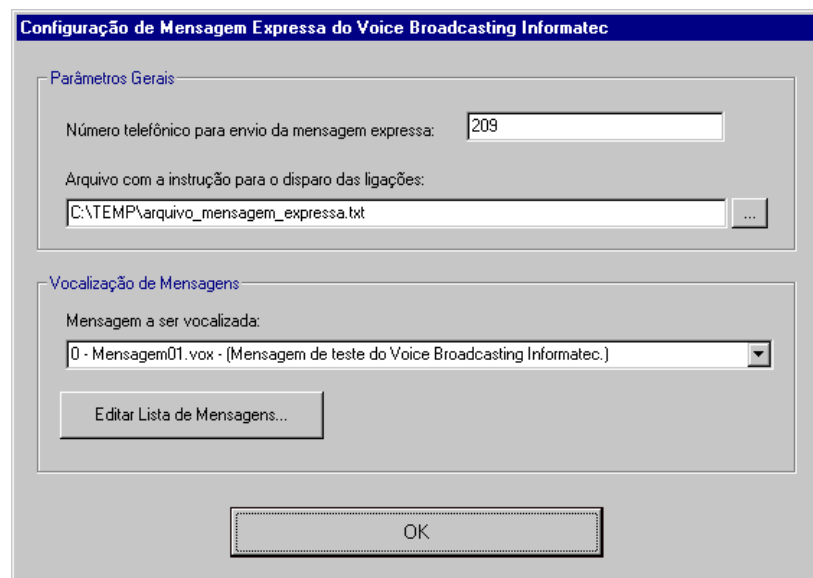


Figura 4: Tela de configuração de Mensagem Expressa

Nesta janela podem ser configurados os seguintes parâmetros:

**Número telefônico:** número de telefone para o qual será enviada a Mensagem Expressa.

**Arquivo com a instrução para o disparo das ligações:** Nome do arquivo (com o caminho completo) que sinalizará a necessidade do envio da Mensagem Expressa.

**Mensagem a ser vocalizada:** permite escolher qual mensagem será vocalizada pelo sistema. A lista de mensagens disponíveis pode ser alterada clicando-se no botão “Editar Lista de Mensagens...”. Os passos para a alteração da lista de mensagens estão descritos no item **Gravar Mensagens**.

Para saber o horário em que o sistema efetuará as ligações, basta olhar no lado inferior da tela, como mostrado nas figuras abaixo:

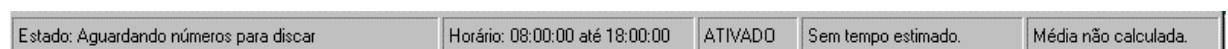


Figura 5: barra de estado, mostrando que o sistema enviará as mensagens entre 08:00:00 e 18:00:00.



## Importar arquivo de ligações...

**Atenção:** somente ative esta opção do menu quando o Voice Broadcasting Informatec não estiver fazendo nenhuma ligação, pois ao sair desta opção todas as ligações serão desligadas automaticamente.

Esta opção permite que sejam importados de um arquivo tipo texto definido no menu Configuração (explicado no item anterior) as informações necessárias para que as mensagens de voz sejam enviadas para os diversos clientes.

Após a importação, as informações serão convertidas para bancos de dados.

Assim que se escolhe a esta opção é exibida a tela mostrada abaixo:

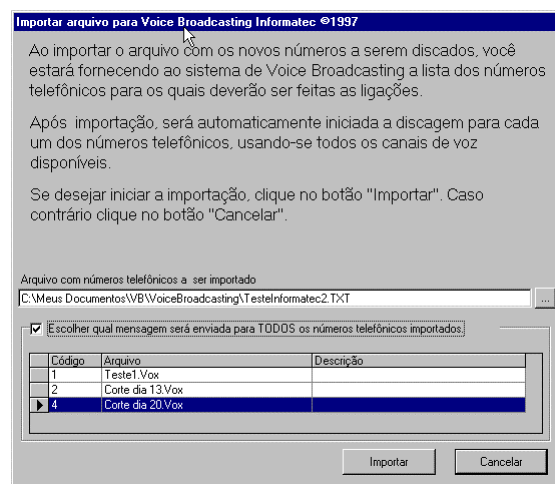


Figura 6: tela de confirmação de importação do arquivo de prefixos.

**Arquivo com números telefônicos a ser importado:** é o arquivo tipo texto que contém as informações necessárias para que as mensagens sejam enviadas para os diversos consumidores, tais como:

- número telefônico: número do telefone para a qual se deseja enviar a mensagem de voz. O número telefônico deve estar colocado a partir da coluna 5 (inclusive), não podendo exceder 16 caracteres.
- código da mensagem (*opcional*): um código opcional de 2 dígitos (a partir da coluna 73, inclusive) que determina qual mensagem será enviada para o correspondente número telefônico.

Um exemplo deste arquivo pode ser visto abaixo:

```
:
00000000111111112222222233333333444444445555555566666666777777778
1234567890123456789012345678901234567890123456789012345678901234567890
  0439951234                                     01
  3311234                                         03
  3314321                                           1
  3314322                                           1
  3314323                                           01
:
```

Figura 7: exemplo de lista de números telefônicos, mostrando que o número telefônico deve começar na coluna 5, e o número da mensagem na coluna 73.



*Observação: se o código da mensagem for usado (é um item opcional) em ALGUM dos números telefônicos, então ele deverá ser usado em TODOS os número telefônicos.*

**Escolher qual mensagem será enviada para TODOS os números telefônicos importados:**

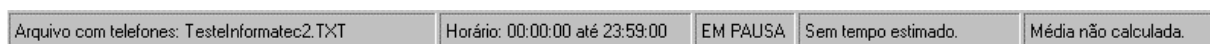
marque esta opção se desejar especificar que uma MESMA mensagem seja enviada para TODOS os números telefônicos importados (neste caso, o arquivo-texto importado não deverá conter os códigos das mensagens, somente os números telefônicos). Por outro lado, se desejar especificar, para cada número telefônico, as mensagens a serem transmitidas, desmarque esta opção. Caso esta opção tenha sido marcada, será habilitada a janela que contém todos os arquivos de mensagens disponíveis no sistema. Escolha, com o mouse, o arquivo de mensagens a ser transmitido (basta clicar no seu código).

Assim que a importação tiver sido concluída, o envio das mensagens terá início imediato. Caso seja necessário parar temporariamente as ligações, clique no botão de pausa, identificado pelo seguinte símbolo:

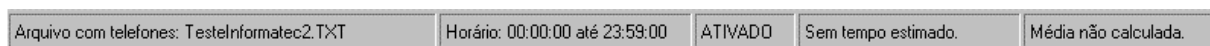


*Figura 8: botão para pausar (e também para reiniciar) as ligações.*

Para saber o estado do sistema (se ele está em pausa ou se está ativado), basta olhar no lado inferior da tela, como mostrado nas figuras abaixo:



*Figura 9: barra de estado, mostrando que o sistema está EM PAUSA.*



*Figura 10: barra de estado, mostrando que o sistema não está em pausa (está ATIVADO).*

---

## Gravar mensagens...

*Atenção: somente ative esta opção do menu quando o Voice Broadcasting Informattec não estiver fazendo nenhuma ligação, pois ao sair desta opção todas as ligações serão desligadas automaticamente.*

Com esta opção do menu é possível gravar mensagens através de um aparelho telefônico comum e armazená-las no sistema para uso futuro. Ao escolhê-la, será apresentada a tela:

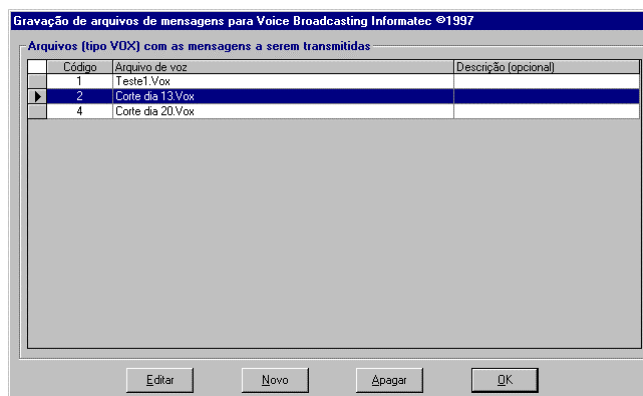


Figura 11: tela para escolha da mensagem a ser gravada, ou alterada ou apagada.

Nela há 4 botões, cada um com uma função:

- Editar: alterar a mensagem apontada pelo cursor (triângulo preto)
- Novo: gravar novo arquivo com mensagem
- Apagar: apagar a mensagem apontada pelo cursor (triângulo preto)
- OK: sair da tela.

Escolhendo-se a opção Editar ou Novo, é apresentada a seguinte tela:

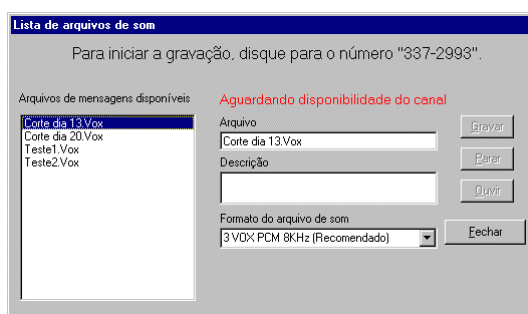


Figura 12: tela para gravação e edição de mensagens de voz.

Para que o botão “Gravar” seja ativado, é necessário que se faça uma ligação para o telefone mostrado no topo da tela (neste caso, 337-2993), que é o número do telefone acoplado ao canal número 1 do Voice Broadcasting Informathec. A partir daí, os botões “Gravar” e “Ouvir” estarão habilitados.

Para efetuar a gravação, basta apertar o botão “Gravar”. Para parar a gravação, basta apertar o botão “Parar”.

No campo “Descrição” pode ser digitado um texto explicativo sobre o motivo da gravação.

---

## Sair...

**Atenção: somente ative esta opção do menu quando o Voice Broadcasting Informathec não estiver fazendo nenhuma ligação, pois ao sair desta opção todas as ligações serão desligadas automaticamente.**

Esta opção permite que se termine o programa, desativando por completo o sistema de Voice Broadcasting Informathec.



Em princípio esta opção deve ser usada apenas quando se desejar desligar o computador por exemplo, para manutenção.

Entretanto, para evitar saída accidental, ao escolher esta opção é mostrada a seguinte tela de confirmação:

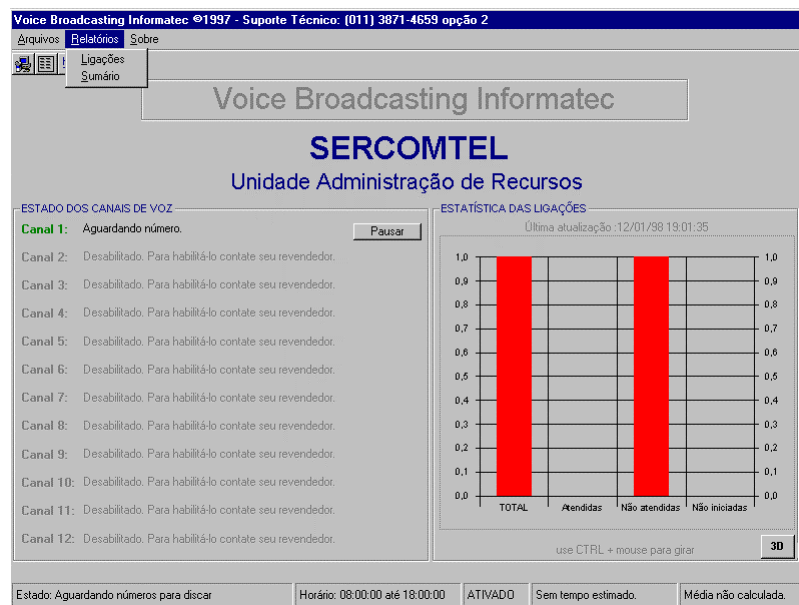


Figura 13: tela de alerta, confirmando que realmente se deseja sair do programa.

---

---

## O menu RELATÓRIOS



Fig

Figura 14: tela mostrando o menu Relatórios.

Com o menu Relatórios podem ser emitidos 2 tipos de relatórios



## Ligações

Com esta opção, discriminam-se cada uma das ligações até o momento, como mostrado abaixo:

Relatório de ligações

Voice Broadcasting

Relatório das ligações 12/01/98

C:\Meus Documentos\WB\VoiceBroadcasting\TesteInformattec2.TXT

Número telefônico	Estado	Última tentativa	Tentativas
22	Ocupado	12/01/98 18:57:25	5

1 of 1 Total:1 100%

Figura 15: tela mostrando o menu Relatórios.

Nele são mostrados:

- Número telefônico: número do telefone para o qual foi feita a ligação;
- Estado: estado após a tentativa (por exemplo, Ocupado, Não iniciada etc.);
- Última tentativa: data e hora da última tentativa
- Tentativas: número de tentativas até o momento

O relatório pode ser alterado editando-se o arquivo tipo RPT (do Crystal Reports) denominado "VoiceBroadcasting\Detalhes.rpt".

## Sumário

Com esta opção, apresenta-se um resumo de todas as ligações feitas até o momento:

Sumário

Voice Broadcasting

Sumário das ligações 12/01/98

C:\Meus Documentos\WB\VoiceBroadcasting\TesteInformattec2.TXT

Primeira ligação: 12/01/98 14:48:51  
Última ligação: 12/01/98 18:25:35  
Ligações por hora: 0,22

Tipos de ligação	Quantidade
Consultas:	1
Não atendidas :	0
Ligações não completadas :	0
Concluídas :	0
Ainda não iniciadas :	0
<b>Total das ligações :</b>	<b>1</b>

8 of 8 Total:8 100%

Figura 16: tela mostrando o menu Relatórios.



Nele são mostradas as quantidades de cada uma das seguintes ligações:

- Ocupadas
- Atendidas por fax
- Não atendidas
- Ligações não completadas
- Ainda não iniciadas
- Total de ligações

além das seguintes informações:

- hora de início da primeira ligação
- hora de término da última ligação
- Ligações por hora

O relatório pode ser alterado editando-se o arquivo tipo RPT (do Crystal Reports) denominado "VoiceBroadcasting\Sumario.rpt".

---

## • menu SOBRE

Escolhendo-se a única opção deste menu, é mostrada a tela abaixo, que contém diversas informações sobre o programa do sistema de Voice Broadcasting Informatec, incluindo:

- versão do programa
- número de série
- número de canais de voz licenciados
- E-Mail da Informatec
- telefone e fax para suporte técnico
- nome do distribuidor
- E-Mail do distribuidor



Figura 17: tela principal mostrando o menu Sobre.