



# *T.ivr*

*Interactive Voice Response*

Sistema di  
risponditore telefonico  
e operatore automatico  
per centrali analogiche e ISDN

## **Manuale di istruzioni**

SW 1.x

Edizione 07 del 25/06/11

# VI RINGRAZIAMO PER AVER SCELTO UN PRODOTTO TELEDIF ITALIA

Per ottenere il massimo delle prestazioni e per utilizzare le caratteristiche e le funzioni del sistema T.ivr nel modo migliore, leggere attentamente questo manuale e tenerlo sempre a portata di mano per ogni eventuale consultazione.

T.ivr è un sistema di risposta e di posto operatore automatico progettato per gestire e smistare in modo ottimale e veloce le chiamate telefoniche in ingresso su un centralino telefonico.

Le principali caratteristiche del sistema T.ivr sono:

- Programmazione protetta da password
- Regolazione programmabile di tutti i parametri telefonici: ampiezza, durata e pausa dei toni generati, tempo di flash, sequenza di messa in attesa e ripresa linea
- 3 messaggi di benvenuto registrabili dall'utente (Giorno, Notte, Emergenza/Festività)
- Commutazione tra i messaggi e/o stadi di funzionamento, locale o remota o con timer (opzionale)
- Regolazione indipendente e programmabile dei volumi di riproduzione dei 3 messaggi di benvenuto
- Programmazione dei cicli di ripetizione dei messaggi
- Rubrica con 33 numeri telefonici, numeri telefonici fino a 18 cifre
- Assegnazione per ciascun tasto da uno a tre numeri telefonici da chiamare in modalità ciclica
- Posto operatore diurno e notturno
- Switch-fax automatico
- 2 relè attivabili da locale e da remoto
- Programmazione e verifica dei dati, sia locale che remota, con il supporto di una guida vocale in linea.

## SPECIFICHE TECNICHE

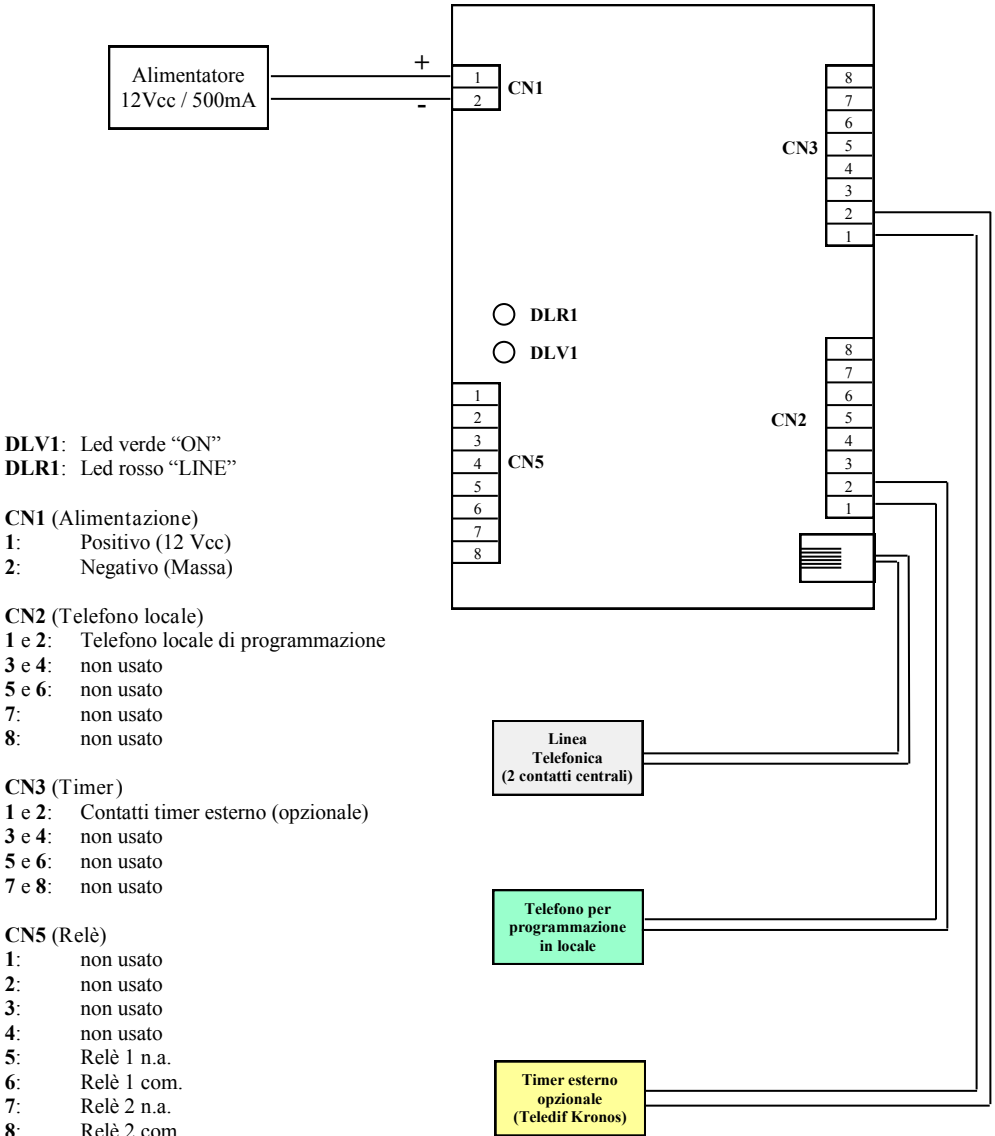
Alimentazione:	Da 10 a 16 Vdc
Assorbimento massimo @ 12Vcc (RMS):	Circa 300 mA
Assorbimento minimo @ 12Vcc (RMS):	Circa 30 mA
Corrente max contatti relè:	3A @ 120Vac oppure 3A @ 24Vdc
Dimensioni scheda (senza connettori):	100 (L) x 160 (H)
Dimensioni involucro plastico:	155 (L) x 184 (H) x 35 (P) mm
Peso:	Circa 200 g
Temperatura funzionamento:	Da + 1°C a + 40°C
Temperatura immagazzinamento:	Da - 20°C a + 40°C
Umidità funzionamento e immagazzinamento	Da 20% a 80%

## INDICE

- A	MAPPA DEI COMPONENTI E SCHEMA DI COLLEGAMENTO GENERICO _____	PAG. 4
- B	FUNZIONAMENTO _____	PAG. 5
- B.1	CHIAMATA IN INGRESSO _____	PAG. 5
- B.2	DA TELEFONO LOCALE _____	PAG. 5
- C	PROGRAMMAZIONE _____	PAG. 6
- C.1	IMPOSTAZIONI DI SISTEMA _____	PAG. 7
- C.2	MESSAGGI _____	PAG. 9
- C.3	RUBRICA TELEFONICA _____	PAG. 10
- GARANZIA	_____	PAG. 11



## A) MAPPA DEI COMPONENTI E SCHEMA DI COLLEGAMENTO GENERICO



## B) FUNZIONAMENTO

### B.1) Chiamata in Ingresso

Ad una chiamata in ingresso, dopo il numero di squilli programmati, il sistema risponde con il messaggio di benvenuto: GIORNO, NOTTE o EMERGENZA e si aspetta, a seconda di come è stato programmato, la digitazione o meno di tasti.

Tasti	Messaggio	Azione
*	“ inserire la password / inserire codice “	Attende la digitazione della password corretta o del codice se la password è impostata a 0000
0 : 7	“attendere prego”	Seleziona gli eventuali numeri associati
8	“attendere prego”	Stato Giorno, seleziona i numeri associati o aspetta la selezione diretta del numero desiderato, vedi parametro 48
9	“attendere prego”	Stato Notte, seleziona i numeri associati o aspetta la selezione diretta del numero desiderato, vedi parametro 51
### 1 / 2 / 3	“stato Giorno/Notte/ Emergenza attivato”	Attiva lo stato G/N/E ed eroga il relativo messaggio
Ricezione di un Tono Fax	—	Trasferisce la chiamata all'interno FAX (parametro 56)
Nessuna selezione/ termine cicli selezione/ termine cicli messaggi	“la sua chiamata sta per essere inoltrata al posto operatore. Attendere prego”	Trasferisce la chiamata al P. O. diurno o notturno oppure svincola, a seconda della programmazione fatta

#### Dopo la digitazione della PASSWORD corretta

1 / 2	—	Attiva i relè 1 o 2 per la durata della nota dtmf
#	“Ingresso programmazione / uscita programmazione”	Entra ed esce dalla programmazione, vedi pag.6

### B.2) Da Telefono locale

Da un telefono locale, collegato al T.ivr, sollevare la cornetta e digitare:

*	“ inserire la password / inserire codice “	Attende la digitazione della password corretta o del codice se la password è impostata a 0000
### 1 / 2 / 3	“stato giorno/notte/ emergenza attivato”	Attiva lo stato impostato con erogazione dei relativi messaggi

#### Dopo la digitazione della PASSWORD corretta

1 / 2	—	Attiva i relè 1 o 2 per la durata della nota dtmf
#	“Ingresso programmazione / uscita programmazione”	Entra ed esce dalla programmazione, vedi pag.6

## C) PROGRAMMAZIONE

La programmazione permette di leggere o scrivere i parametri del sistema e segue la seguente sintassi:

Per scrivere:

CODICE DI SCRITTURA (31) + PARAMETRO + ASTERISCO (\*) + VALORE + ASTERISCO (\*)

Per leggere:

CODICE DI LETTURA (32) + PARAMETRO

CODICI PER LA PROGRAMMAZIONE		
FUNZIONE	CODICE	AZIONI DEL T.ivr
Ingresso in programmazione	#	In attesa dei codici di scrittura o lettura
Uscita dalla programmazione		In attesa dei codici di telecomando o riaggancio
Codice di SCRITTURA	31	Scriva un valore in un parametro
Codice di LETTURA	32	Legge il valore in un parametro

Per impostare una programmazione da telefono:

- Da un telefono locale o remoto accedere al sistema
  - dal telefono locale, sollevare la cornetta e digitare il carattere \* (asterisco);
  - dal telefono remoto, selezionare il numero telefonico del T.ivr e dopo l'ascolto del messaggio di "BENVENUTO", digitare il carattere \* (asterisco);
- Attendere il messaggio di richiesta password
- Digitare la password
  - Attendere il messaggio di password corretta
- Digitare il carattere # (cancilletto)
  - Attendere il messaggio di ingresso programmazione
- Digitare i codici di programmazione con i relativi parametri secondo la sintassi sopra descritta
  - Ad ogni programmazione corretta il sistema risponde con il messaggio: "codice corretto"
  - Ad ogni programmazione errata, non riconosciuta o non possibile, il sistema risponde con il messaggio: "codice errato"
- Per uscire dalla programmazione riagganciare o digitare il tasto # (cancilletto)
  - Il sistema eroga il messaggio: "uscita programmazione"

### Esempio 1:

**\* 1234 # 11 02 \* 5 \***

Dove: "\*" permette di accedere al sistema, "1234" è la password, "#" permette di accedere alla programmazione, "31" codice di scrittura, "02" parametro interessato, "\*" inizio del valore del parametro "5" è il nuovo valore del parametro da modificare o programmare, "\*" fine del valore del parametro.

Dopo l'ingresso alla programmazione è possibile leggere o scrivere tutti i parametri in sequenza, senza dover riagganciare e/o uscire dalla programmazione.

Esempio:

**\* 1234 # 31 02 \* 5 \* 31 05 \* 3 \* 31 24 \* 18 \* ... e così via ...**

In fase di programmazione il sistema ha un timeout di attesa digitazioni di 60 sec.; trascorso tale tempo eroga il messaggio: "Timeout scaduto" ed esce dal sistema.

## C.1) IMPOSTAZIONI DI SISTEMA

PARAMETRI DI SISTEMA					
PARAMETRO	VALORE	Default	Vs Valori	FUNZIONE	NOTE
00	00	-	-	Reset programmazioni	Ripristina tutti i parametri ai valori di default (non cancella i messaggi)
01	Da 0000 a 9999	1234		Password	0000 = password disattivata
02	Da 1 a 9	1		Squilli	N° squilli per la risposta ad una chiamata entrante
03	Da 05 a 90	40		Tempo di attesa della risposta del chiamato	Espresso in SECONDI 40 = 40 secondi
04	Da 00 a 99	22		Trasferita con controllo	<b>00</b> = Trasferita senza controllo Da <b>01</b> a <b>99</b> sensibilità della trasferita con controllo Esempio: <b>01</b> = Sensibilità max <b>99</b> = Sensibilità min
05	Da 1 a 9	1		N° cicli di chiamata degli interni	
06	Da 0 a 3	1		Abilitazione della selezione	0 = Nessuna selezione è possibile: il sistema eroga il messaggio ma ignora qualsiasi digitazione 1 = La selezione è accettata in "Giorno" ma non in "Notte" ed "Emergenza" 2 = La selezione è accettata in "Giorno" e in "Notte" ma non in "Emergenza" 3 = La selezione viene sempre accettata in qualsiasi stato
07	Da 0 a 9	5		Tempo di flash (R)	<b>0</b> = 250 msec Da <b>1</b> a <b>9</b> con step da 10 msec: <b>1</b> = 60 msec ... <b>9</b> = 140 msec
08	Da 0 a 9	0		Cifre per la sequenza di trasferita (messa in attesa)	La cifra necessaria al centralino, dopo il flash, per la messa in attesa delle chiamate <b>0</b> = Nessuna cifra <b>#</b> = Pausa di 1 sec Esempio: Impostando "2" il sistema, per mettere in attesa una chiamata, eseguirà un flash (R) seguito dalla cifra <b>2</b> . Successivamente comporrà il numero telefonico che deve chiamare

## PARAMETRI DI SISTEMA

PARAMETRO	VALORE	Default	Vs Valori	FUNZIONE	NOTE
09	0 / 1	1		Esito della chiamata: "l'interno è occupato", "l'interno non risponde"	1 = Attiva 0 = Disattiva
10	1 / 2	1		Ripresa da trasferta	1 = Singolo flash (R) 2 = Doppio flash (RR)
11	Da 0 a 9 Oppure #	0		Cifre per la sequenza di ripresa della trasferta (ripresa da attesa)	La cifra necessaria al centralino, dopo il flash, per la ripresa della chiamata precedentemente messa in attesa 0 = Nessuna cifra # = Pausa di 1 sec
12 (nota 1)	Da 1 a 9	5		Ampiezza tono DTMF	1 = Ampiezza min 9 = Ampiezza max
13 (nota 1)	Da 0 a 9	5		Durata toni DTMF	Step da 20msec:
14 (nota 1)	Da 0 a 9	(140ms)		Pausa intercifra toni DTMF	0 = 60msec 9 = 240msec
59 (nota 1)	Da 0 a 4	2		Differenza di ampiezza tra le due frequenze che compongono il tono DTMF	Espresso in dB Esempio: 2 significa che l'ampiezza della freq. bassa è inferiore di 2dB rispetto la freq. alta
60	Da 1 a 9	5		Sensibilità riconoscimento del segnale di occupato o disconnessione	1 = Sensibilità max 9 = Sensibilità min
57	0 / 1	0		Timer esterno per la commutazione tra "GIORNO" e "NOTTE"	0 = Non presente 1 = Presente
58	0 / 1	1		Riconoscimento della risposta del chiamato per assenza del tono di linea	0 = Non attivo 1 = Attivo
15	Da 1 a 3	1	-	Attivazione dello stato del sistema	1 = Giorno 2 = Notte 3 = Emergenza
22	Da 1 a 9	1		Ripetizione messaggio "Giorno"	Con P.O programmato, al termine dei cicli messaggi la chiamata viene trasferita al P.O.
23	Da 1 a 9	2		Ripetizione messaggio in "Notte" ed "Emergenza"	Con P.O. non programmato il sistema svincola.
61	-	-	-	Versione firmware del sistema	Solo lettura
62	Da 05 a 90	25		Tempo minimo squillo in ingresso	In decine di msec. 25 = Squillo valido con durata di almeno 250 msec
63	0 / 1	1		Messaggio "La preghiamo di richiamare"	0 = Disattivo 1 = Attivo



## C.2) MESSAGGI

I messaggi erogabili dal sistema sono di 2 tipologie:

1. Messaggi di sistema: sono fissi e non possono essere variati dall'utente.
2. Messaggi registrabili dall'utente: Giorno, Notte ed Emergenza.

Per una ottimale gestione del sistema la durata dei messaggi deve essere calcolata preventivamente e programmata prima di ogni registrazione.

La registrazione dei messaggi può essere eseguita da uno dei telefoni locali o da un telefono remoto.

Registrazione da telefono locale

1. Sollevare la cornetta e digitare il tasto \* (asterisco)
2. Inserire l'eventuale password
3. Digitare il carattere # (cancellito) per entrare in programmazione
4. Digitare il codice del messaggio che si desidera registrare nel seguente modo:
5. 31 16 \* 08 \* dove:
  - 31: accesso alla scrittura dei parametri
  - 16: codice del messaggio che si vuole registrare (ad esempio "Giorno")
  - \*: inizio valore
  - 08: durata presunta del messaggio di 8 secondi
  - \* fine valore
6. Il sistema risponderà con il messaggio: " Registrare dopo il segnale acustico ..... beep"
7. Parlare in modo chiaro nel microfono della cornetta telefonica
8. Terminato il tempo programmato il sistema erogherà: "Messaggio registrato"
9. Per riascoltare il messaggio registrato, digitare 32 seguito dal codice del messaggio registrato. Esempio con 32 16 viene riprodotto il messaggio "Giorno".
10. Se non si è soddisfatti del risultato, ripetere la procedura dal punto 4.

**NOTA:** Nel caso la registrazione risulti rumorosa e/o di non buona qualità, assicurarsi che T.ivr sia alimentato da una batteria efficiente o da un buon alimentatore e che il telefono utilizzato sia di buona qualità

Il reset del sistema non cancella i messaggi registrati.

**Una nuova registrazione dei messaggi Giorno, Notte ed Emergenza, cancella in modo permanente i messaggi precedenti.**

MESSAGGI REGISTRABILI					
PARAMETRO	VALORE	Default	Vs Valori	Messaggio	NOTE
16	Da 01 a 60	-		Registrazione messaggio "Giorno"	Espresso in SECONDI
17		-		Registrazione messaggio "Notte"	
18		-		Registrazione messaggio "Emergenza"	
19	Da 1 a 9	5		Volume riproduzione messaggio "Giorno"	Esempio: 1 = volume min 9 = volume max
20		5		Volume riproduzione messaggio "Notte"	
21		5		Volume riproduzione messaggio "Emergenza"	

**Esempio 2:**

**\* 1234 # 31 18 \* 10 \***

Dove: "\*" permette di accedere al sistema, "1234" è la password, "#" permette di accedere alla programmazione, "31" codice di scrittura, "18" parametro interessato (registrazione messaggio "Emergenza"), "\*" inizio del valore del parametro "10" è il nuovo valore del parametro da modificare (secondi di registrazione), "\*" fine del valore del parametro.

### C.3) RUBRICA TELEFONICA

Numeri telefonici						
Tasto	Descrizione	PAR.	Vs valori	VALORE	Note	
0	N° tel A tasto 0	24		Numero da 1 a 18 cifre		
	N° tel B tasto 0	25				
	N° tel C tasto 0	26				
1	N° tel A tasto 1	27				
	N° tel B tasto 1	28				
	N° tel C tasto 1	29				
2	N° tel A tasto 2	30				
	N° tel B tasto 2	31				
	N° tel C tasto 2	32				
3	N° tel A tasto 3	33				
	N° tel B tasto 3	34				
	N° tel C tasto 3	35				
4	N° tel A tasto 4	36				
	N° tel B tasto 4	37				
	N° tel C tasto 4	38				
5	N° tel A tasto 5	39				
	N° tel B tasto 5	40				
	N° tel C tasto 5	41				
6	N° tel A tasto 6	42				
	N° tel B tasto 6	43				
	N° tel C tasto 6	44				
7	N° tel A tasto 7	45				
	N° tel B tasto 7	46				
	N° tel C tasto 7	47				
8	N° tel A tasto 8	48				Se valore = 0000: attiva la selezione passante in giorno <sup>(nota 2)</sup>
	N° tel B tasto 8	49				
	N° tel C tasto 8	50				
9	N° tel A tasto 9	51				Se valore = 0000: attiva la selezione passante in notte ed emergenza <sup>(nota 2)</sup>
	N° tel B tasto 9	52				
	N° tel C tasto 9	53				
-	N° tel P.O. diurno	54				
	N° tel P.O. notturno	55				
	N° tel fax	56				

<sup>nota 2</sup> Con la selezione passante è possibile accedere direttamente ad un numero senza che questo sia stato programmato. Esempio: mentre è in erogazione il messaggio Giorno, per chiamare l'interno "24" si compone, in stato giorno, **824** e **924**, in stato notte o emergenza.

N.B. Per cancellare un numero è sufficiente "scrivere" un valore vuoto. Esempio 31 24 \*\*.

## SMALTIMENTO

Il presente prodotto non rientra nei normali RSU (Rifiuti Solidi Urbani) in quanto è composto prevalentemente da componenti elettronici. Il simbolo del bidone con le ruote segnato da una croce indica che lo smaltimento dovrà avvenire tramite strutture autorizzate secondo quanto previsto dal D.L. 151 del 25 Luglio 2005. Uno smaltimento improprio dell'apparecchiatura o parte di essa può causare effetti dannosi alla salute umana ed all'ambiente.



Prima dello smaltimento rimuovere l'eventuale batteria e smaltirla separatamente secondo quanto previsto dal decreto legislativo n° 188/2008.

## ROHS

Il circuito elettronico del presente prodotto è stato progettato e assemblato in conformità a quanto previsto dalla normativa 2002/CE (RoHS)



## CONFORMITÀ

Teledif Italia dichiara che il dispositivo è conforme alle direttive applicabili dal consiglio dell'unione europea in materia di compatibilità elettromagnetica, Direttiva **2004/108/EEC** e di sicurezza elettrica per le apparecchiature in bassa tensione, Direttiva **2006/95/EEC**, e loro successive modifiche. La conformità del prodotto è espressa dalla marcatura "CE".



## PRECAUZIONI D'USO

Prima di effettuare qualunque operazione di pulizia o manutenzione, scollegare l'apparecchio dalla rete di alimentazione elettrica e da ogni altra connessione.

Non mettere a contatto con liquidi e non usare prodotti spray o solventi per la pulizia dell'apparecchio.

Utilizzare e/o conservare il prodotto in condizioni di temperatura e umidità indicati (vedi pag. 2).

Alimentare il prodotto con le tensioni di alimentazioni riportate sul presente manuale.

Per eventuali riparazioni rivolgersi al fornitore o al centro di assistenza Teledif Italia.

## GARANZIA

Teledif Italia garantisce il presente prodotto esente da difetti di fabbricazione per 2 (due) anni dalla data di acquisto.

La data di acquisto risulterà dalla ricevuta fiscale o dalla fattura.

Durante il periodo di garanzia l'apparecchiatura verrà sostituita o riparata gratuitamente franco i laboratori Teledif Italia di Torino.

Il costo del trasporto per e da il laboratorio Teledif Italia è sempre a carico del cliente.

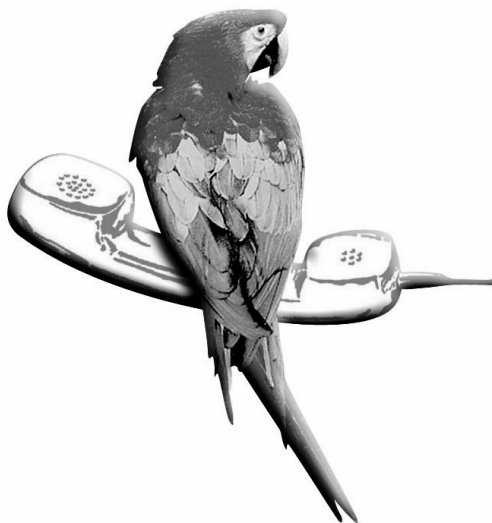
L'apparecchiatura da riparare in garanzia, dovrà pervenire alla Teledif Italia nel suo imballo originale e sempre accompagnata da copia del documento di acquisto.

La mancata osservanza delle istruzioni per l'uso, l'impiego di alimentazione diversa da quella indicata, il montaggio di parti non originali, le riparazioni effettuate da terzi non autorizzati, l'alterazione o l'asportazione del numero di matricola e le eventuali manomissioni, rendono nulla la garanzia.

Nulla sarà dovuto all'acquirente per il tempo di inoperosità dell'apparecchio, né Egli potrà pretendere risarcimenti od indennizzi di spese per danni diretti o indiretti derivanti dall'uso dell'apparecchio.

Per ogni problema si consiglia comunque di rivolgersi preventivamente all'installatore od al negozio dove è stato acquistato l'apparecchio.

Per qualsiasi controversia sarà competente il foro di Torino.



*lavorare con amore è un vincolo con i clienti*



TELEDIF ITALIA S.R.L.

TORINO Italia

Tel.: 011.70.70.707 Fax: 011.19.824.913

Web: [www.teledif.it](http://www.teledif.it) E-mail: [teledif@teledif.it](mailto:teledif@teledif.it)



Azienda certificata UNI EN ISO 9001:2000 Cert. n° ER/ES-1072/2002