

# Panasonic

**Digital Super Hybrid System**

## **04-2001**

**KX-TD190x e KX-TD191X**

Programmazione e prestazioni

Schede DISA (Servizio cortesia )

**18/03/2001**

-

**Applicabile ai  
software TD1232 - 251G  
e software TD816 - 351H  
o successivi**

**Panasonic Italia s.p.A.**  
Business Communication - PBX Section

## Descrizione delle prestazioni

A partire dalle revisioni software P251G(1232JT) e P351H(816JT) sono state implementate delle nuove funzioni per la gestione delle schede DISA TD-191X /190X in grado di sostituire in modo economico un risponditore di cortesia.

I modi di utilizzo della scheda come risponditore possono essere i seguenti :

- Messaggio e accodamento con operatore/i occupato/i appartenenti ad un gruppo Ring/UCD
- Messaggio per mancata risposta dell'operatore o degli operatori appartenenti ad un gruppo Ring/UCD
- Messaggio di benvenuto aziendale e messaggio operatore/i occupato/i con accodamento

Le caratteristiche che differenziano dalle versioni precedenti di software sono :

- E' possibile far partire un messaggio di benvenuto dopo 5/10/15 secondi di ritardo nel caso in cui operatore/i non rispondessero (nel caso fossero tutti occupati il messaggio parte immediatamente).
- Durante l'esecuzione del messaggio di benvenuto e possibile far continuare a squillare l'interno o gli interni appartenenti al gruppo con la possibilità di intercettazione in qualsiasi momento della telefonata.
- E' possibile utilizzare 2 messaggi differenti nella stessa tabella delle sequenze :

- Primo messaggio di benvenuto
- Secondo messaggio di operatore/i occupati

In questo particolare caso è possibile inviare ciclicamente il solo messaggio di operatore/i occupati durante l'accodamento della telefonata (il primo messaggio di benvenuto verrà inviato 1 sola volta)

- Le tabelle di sequenza possono essere utilizzate anche con i gruppi Ring (tutti i telefoni del gruppo in suoneria)

Terminologia utilizzata in questo documento :

### Gruppo Ring

Gruppo di telefoni che squillano contemporaneamente ad una chiamata entrante.

### Gruppo UCD

Gruppo a distribuzione uniforme delle chiamate :

la prima chiamata farà squillare il primo telefono del gruppo; la seconda chiamata anche se il primo telefono è libero farà squillare il secondo telefono del gruppo e così via (è molto simile ad un gruppo circolare di solito viene utilizzato per distribuire equamente le telefonate ad un gruppo di operatori hot-line/call center).

### UCD(Ring) Overflow Extension Number (Interno di trabocco)

E' l'interno o altro gruppo di interni che devono squillare nel caso in cui operatore/i fossero occupato/i.

**Nota:** l'interno di trabocco deve essere sempre programmato nel caso in cui vengano utilizzate le tabelle di sequenza.

### UCD(Ring) Time Table Number

Assegna quale delle 4 tabelle di sequenza deve utilizzare il gruppo nel caso in cui interno/interni fossero occupati o non rispondessero alla chiamata

### UCD(Ring) Time Table Sequence

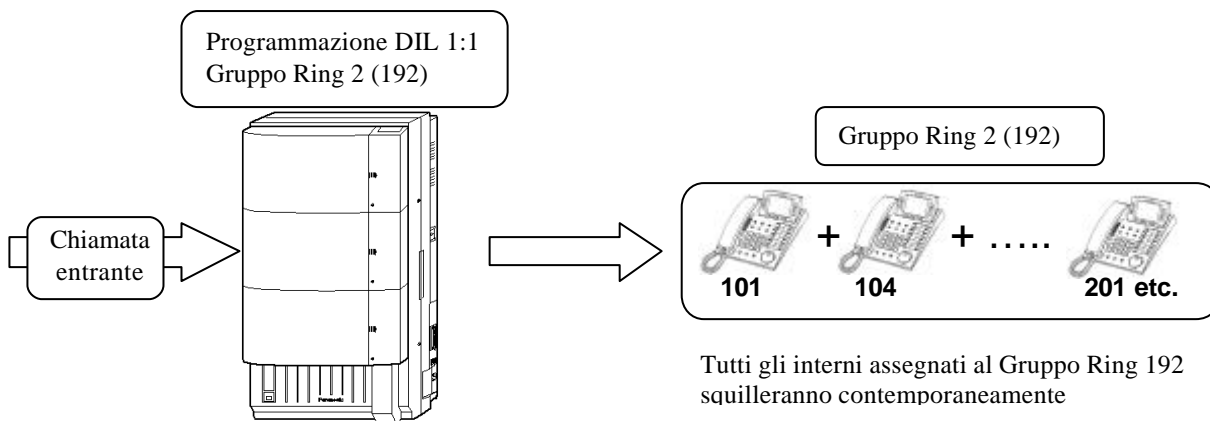
Tabelle di sequenza da assegnare ai gruppi di interno nel caso in cui interni/o fossero occupati o non rispondessero alla chiamata :

- **S1**= messaggio 1; **S2** = messaggio 2; **S3** = messaggio 3; **S4** = messaggio 4
- **TR** = trabocco (dopo la sequenza invia la chiamata all'interno di trabocco = UCD Overflow Extension Number)
- **RT** = ritorna all'inizio della sequenza.
- **1T** = 16 sec. in attesa; **2T** = 32 sec. in attesa; **3T** = 48 sec. in attesa; **4T** = 64 sec. in attesa.
- **Spazio vuoto** dopo **Sx** o **xT** = libera la linea.

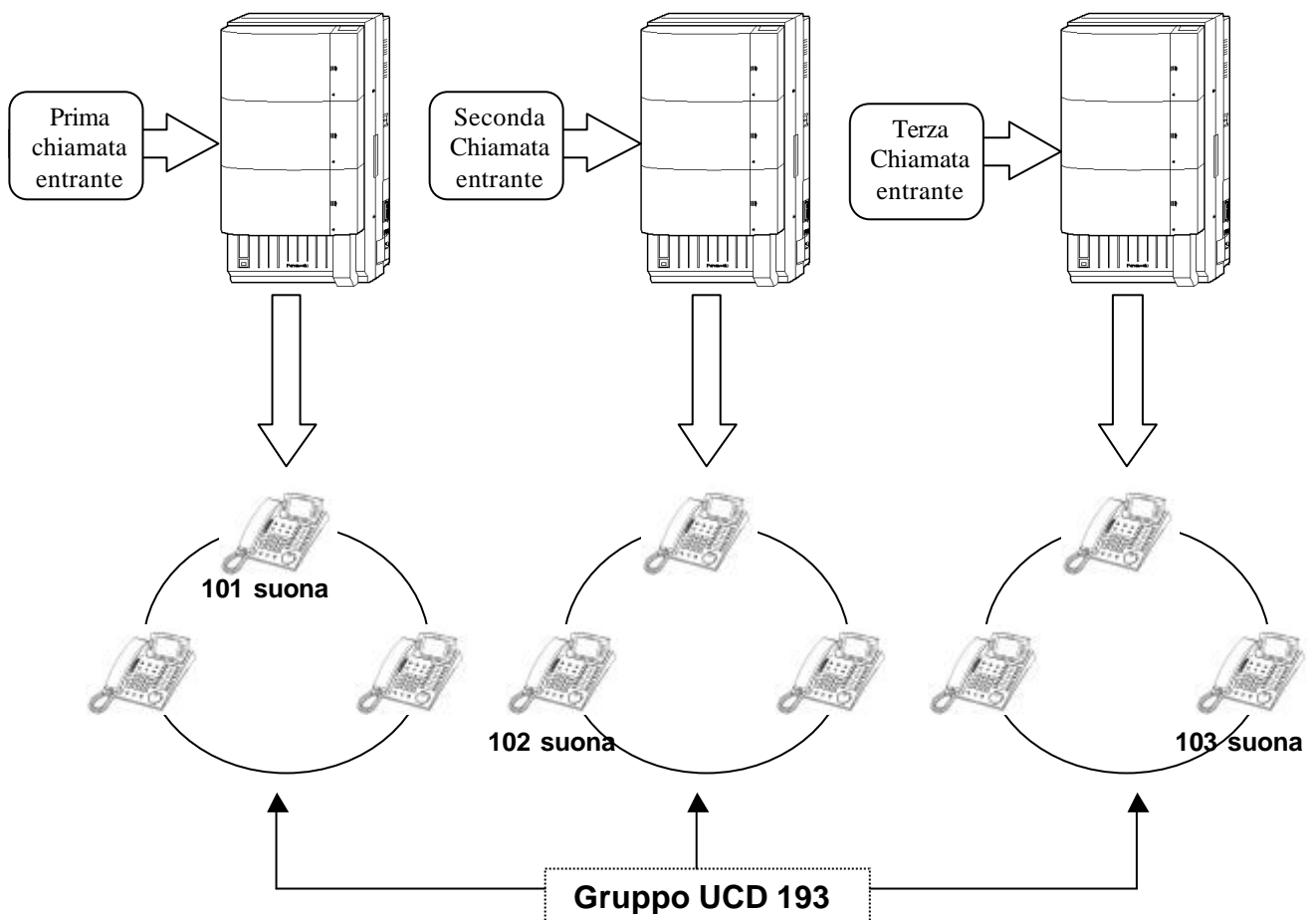
### IRNA (derivato di intercettazione)

Nel caso in cui non vengano utilizzate le tabelle di sequenza la chiamata può essere indirizzata dopo un certo numero di squilli ad un derivato di intercettazione (interno/gruppo) per mancata risposta.

## Interni in un Gruppo Ring



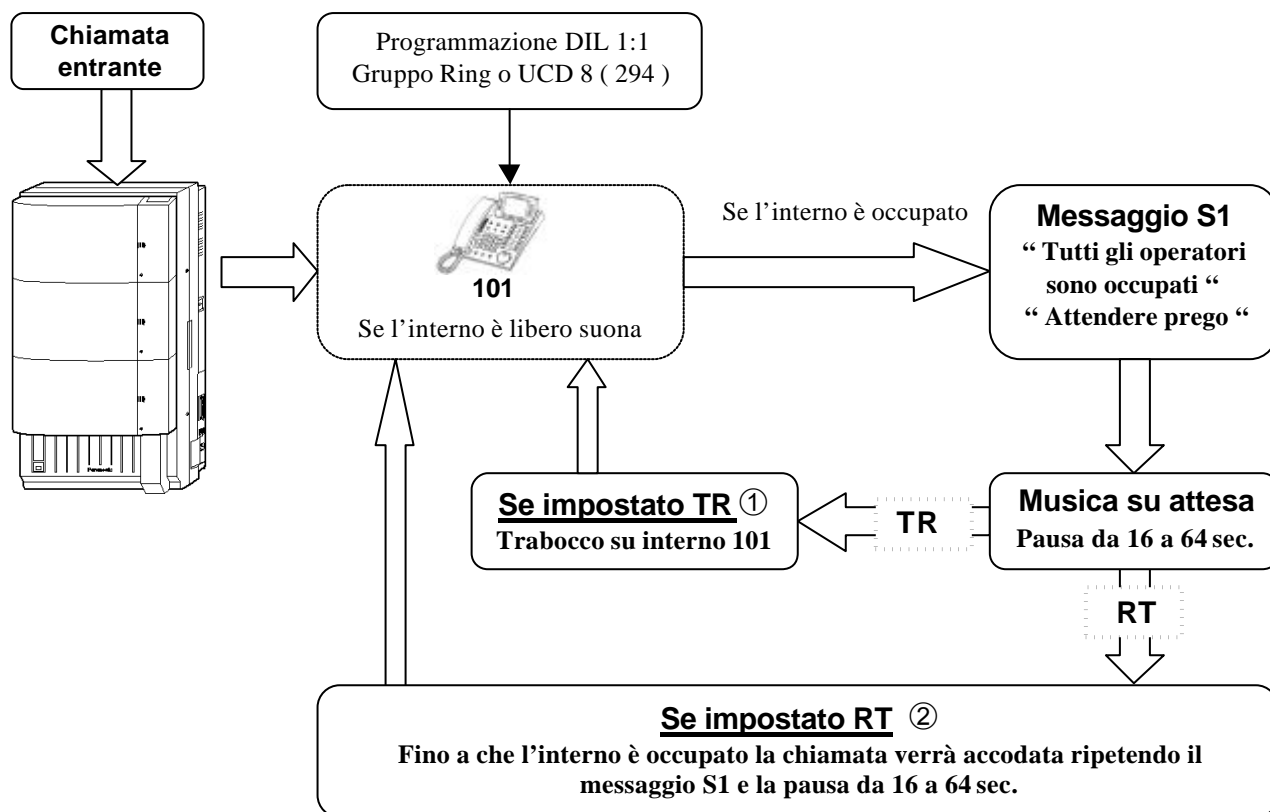
## Interni in un Gruppo UCD



Distribuzione uniforme (circolare) delle chiamate :

Le chiamate in arrivo verranno distribuite circolarmente all'interno del gruppo partendo come sequenza di squillo dalla porta jack più bassa alla più alta.

## Servizio Cortesia attivato da PO – Gruppo Operatori Occupato



### ① = Impostazione TR (Trabocco) :

La chiamata viene accodata all'interno operatore (Es. 101) se occupato, il chiamante viene avvisato una sola volta con il messaggio S1 e messo in attesa con la sorgente musicale interna o esterna fino a che l'operatore non si libera.

Per far sì che l'operatore riceva l'avviso acustico e visivo di chiamata in coda è necessario programmare l'avviso di chiamata con il codice 7311.

### ② = Impostazione RT (Ritorna all'inizio sequenza) :

La chiamata viene accodata all'interno operatore (Es. 101) se occupato, il chiamante viene avvisato dal messaggio S1 fino a che l'operatore non si libera, in questo caso si rende necessario inserire nella tabella delle sequenze almeno una pausa da 16 secondi in maniera tale da lasciare uno spazio con musica su attesa interna/esterna tra le varie ripetizioni del messaggio S1.

Questa impostazione non permette di avere l'avviso visivo della chiamata in coda, quindi si rende necessario programmare un tasto di Login/Logout che lampeggerà indicando che è presente una chiamata in coda. (programmare sempre l'avviso di chiamata con il codice 7311)

### NOTE :

- Questa programmazione può essere utilizzata sia per i gruppi Ring che UCD.
- I gruppi possono contenere più interni in suoneria.
- La tabella delle sequenze può essere programmata a seconda delle esigenze.
- Se gli interni del gruppo sono in Logout la chiamata viene immediatamente dirottata al derivato d'intercettazione IRNA
- Il tono di avviso di chiamata in coda viene inviato nel microtelefono nel caso in cui la chiamata venga gestita dalla tabella delle sequenze o con RT.

## Esempio di programmazione :

- Per prima cosa deve essere programmata la funzione DIL 1:1 diretta verso un gruppo di interni (es. EXG 8 che si programma inviando la chiamata all'interno virtuale 294).

I numeri virtuali di chiamata dei gruppi di default sono indicati nella seguente tabella:

<b>191</b> (Gruppo 1)	<b>192</b> (Gruppo 2)	<b>193</b> (Gruppo 3)	<b>194</b> (Gruppo 4)
<b>291</b> (Gruppo 5)	<b>292</b> (Gruppo 6)	<b>293</b> (Gruppo 7)	<b>294</b> (Gruppo 8)

### Programmazione [407,408] o 1-Line, 1-CO Line Setting 1

CO Line Setting 1										(CE)	Off-line	KX-TD1232 Master
CO No	C	T	D	D	P	DIL 1:1		Pay-				
	O	R	I	T	P	EXT No		Tone				
	N	G	A	M	S	Day	Night					
			L	F								
01	Y	[1]	P	80	10	<b>EXT[294]</b>	Disable	Disable	Disable			
02	Y	[2]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
03	Y	[3]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
04	Y	[4]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
05	Y	[5]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
06	Y	[6]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
07	Y	[7]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
08	Y	[8]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
09	Y	[8]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
10	Y	[8]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
11	Y	[8]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			
12	Y	[8]	P	80	10	Disable	Disable	Disable	Disable			

- Programmare la funzione “Call Hunting” relativa al tipo di gruppo utilizzato impostando : “U” (UCD) oppure “R” (RING)

### EXG [106] o 3-System, 11-Miscellaneous, Call Hunting

Miscellaneous										(CE)	Off-line	KX-TD1232 Master					
										EXP1	EXP2	EXP3					
Expansion Card Type (Master) =>										COT	EXT1	EXT2					
(Slave) =>										----	----	----					
System Password => [1234 ]										User Password => [1234 ]							
Operator-1 => Jack[01]										Operator-2 => Disable		Manager => Disable					
Local Access => Priority =										1	2	3	4	5	6	7	8
TRG No. =										[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]
Call Hunting => EXG No. =										1	2	3	4	5	6	7	<b>8</b>
										D	D	D	D	D	D	D	<b>R</b>
SPD TRS Override =>										Disable		PBX Code =>	[ ]				
CO Auto-Hold by Push DSS-Key =>										Enable		E&M Signal =>	CONTINUOUS				
Adjust Time =>										[01:00] AM		Off-Hook Monitor =>	Enable				
DTA =>										EXT[199 ]		DID SELECT =>	EXT Number				

- Assegnare l'interno / i al gruppo di appartenenza

### Programmazione [602] o 2-Station, 1-Station setting 1

Station Setting 1			(CE)	Off-line	KX-TD1232 Master			
Jack	EXT	Name	X C	E	Doorphone		LCS	
			D H	X	Day	Night	Mode	
			P G	G	1234	1234		
<b>01-1</b>	<b>[101]</b>	<b>[Operatore]</b>	<b>N</b>	<b>Y</b>	<b>[8]</b>	YYYY	YYYY	Stop Rec
01-2	[201]	[ ]	-	-	[1]	NNNN	NNNN	
02-1	[102]	[ ]	N	Y	[1]	NNNN	NNNN	Stop Rec
02-2	[202]	[ ]	-	-	[1]	NNNN	NNNN	
03-1	[103]	[ ]	N	Y	[1]	NNNN	NNNN	Stop Rec
03-2	[203]	[ ]	-	-	[1]	NNNN	NNNN	
04-1	[104]	[ ]	N	Y	[1]	NNNN	NNNN	Stop Rec
04-2	[204]	[ ]	-	-	[1]	NNNN	NNNN	
05-1	[105]	[ ]	N	Y	[1]	NNNN	NNNN	Stop Rec
05-2	[205]	[ ]	-	-	[1]	NNNN	NNNN	
06-1	[106]	[ ]	N	Y	[1]	NNNN	NNNN	Stop Rec
06-2	[206]	[ ]	-	-	[1]	NNNN	NNNN	
07-1	[107]	[ ]	N	Y	[1]	NNNN	NNNN	Stop Rec
07-2	[207]	[ ]	-	-	[1]	NNNN	NNNN	
08-1	[108]	[ ]	N	Y	[1]	NNNN	NNNN	Stop Rec
08-2	[208]	[ ]	-	-	[1]	NNNN	NNNN	

- Programmare la sequenza di comandi nella "Time Table" che il centralino deve eseguire quando gli interni del gruppo UCD/RING non sono disponibili.

### Programmazione [126] o 3-System, 13-UCD

UCD		(CE)	Off-line	KX-TD1232 Master	
UCD Overflow Extension Number					
	1:[ ]	2:[ ]	3:[ ]	4:[ ]	
	5:[ ]	6:[ ]	7:[ ]	8:[101]	
UCD Time Table Number					
	1:[ ]	2:[ ]	3:[ ]	4:[ ]	
	5:[ ]	6:[ ]	7:[ ]	8:[1]	
UCD Time Table Sequence					
	<b>1: S1 -&gt; TR -&gt; -&gt; -&gt;</b>				
	2:	->	->	->	->
	3:	->	->	->	->
	4:	->	->	->	->
UCD Group Extension Number					
	1:[191]	2:[192]	3:[193]	4:[194]	
	5:[291]	6:[292]	7:[293]	8:[294]	

La sequenza parte quando tutti gli interni programmati all'interno del gruppo non sono disponibili. Nel nostro esempio l'interno 101 è l'unico inserito nel gruppo 8; se è disponibile suona; se l'interno 101 è occupato, la chiamata viene indirizzata verso una sequenza pre programmata non essendo disponibili altri interni nel gruppo 8.

La Time Table indica la sequenza che la chiamata dovrà seguire.

La chiamata in ingresso programmata in DIL 1:1 viene indirizzata all'interno 294 (Gruppo 8)

Nella Time Table Number associamo al gruppo 8 la sequenza di comandi che il centralino dovrà eseguire quando il Gruppo 8 non ha interni disponibili (es. la 1).

UCD Time Table Number			
1:[ ]	2:[ ]	3:[ ]	4:[ ]
5:[ ]	6:[ ]	7:[ ]	<b>8:[1]</b>

Nella tabella UCD Time Table Sequence inseriamo la sequenza messaggio + trasferimento; avendo previsto l'utilizzo della sequenza 1 dovrò programmare quest'ultima.

UCD Time Table Sequence			
<b>1: S1 -&gt; TR -&gt; -&gt; -&gt;</b>			
2: -> -> -> ->			
3: -> -> -> ->			

**S1** indica il messaggio 1, **TR** il trasferimento al derivato di trabocco (overflow extension number)

La sequenza termina con un trasferimento verso il derivato di trabocco riferito sempre al gruppo in esame (Gruppo 8) che inserirò nella tabella indicata di seguito (8 : [ 101 ])

UCD Overflow Extension Number			
1:[ ]	2:[ ]	3:[ ]	4:[ ]
5:[ ]	6:[ ]	7:[ ]	<b>8:[101]</b>

Attivare sull'interno 101 la coda su operatore (digitare 7311).

Con questa programmazione una chiamata entrante arriva direttamente all'interno 101 che squilla fino alla risposta. Se l'interno 101 è occupato, viene riprodotto il messaggio 1 e di seguito la chiamata viene accodata all'interno 101 fino alla risposta. Il messaggio S1 viene riprodotto solo una volta per lasciare la scheda DISA disponibile per la ricezione di altre chiamate.

Sono possibili ulteriori combinazioni di sequenze in aggiunta a quella descritta in precedenza per un utilizzo più flessibile del sistema.

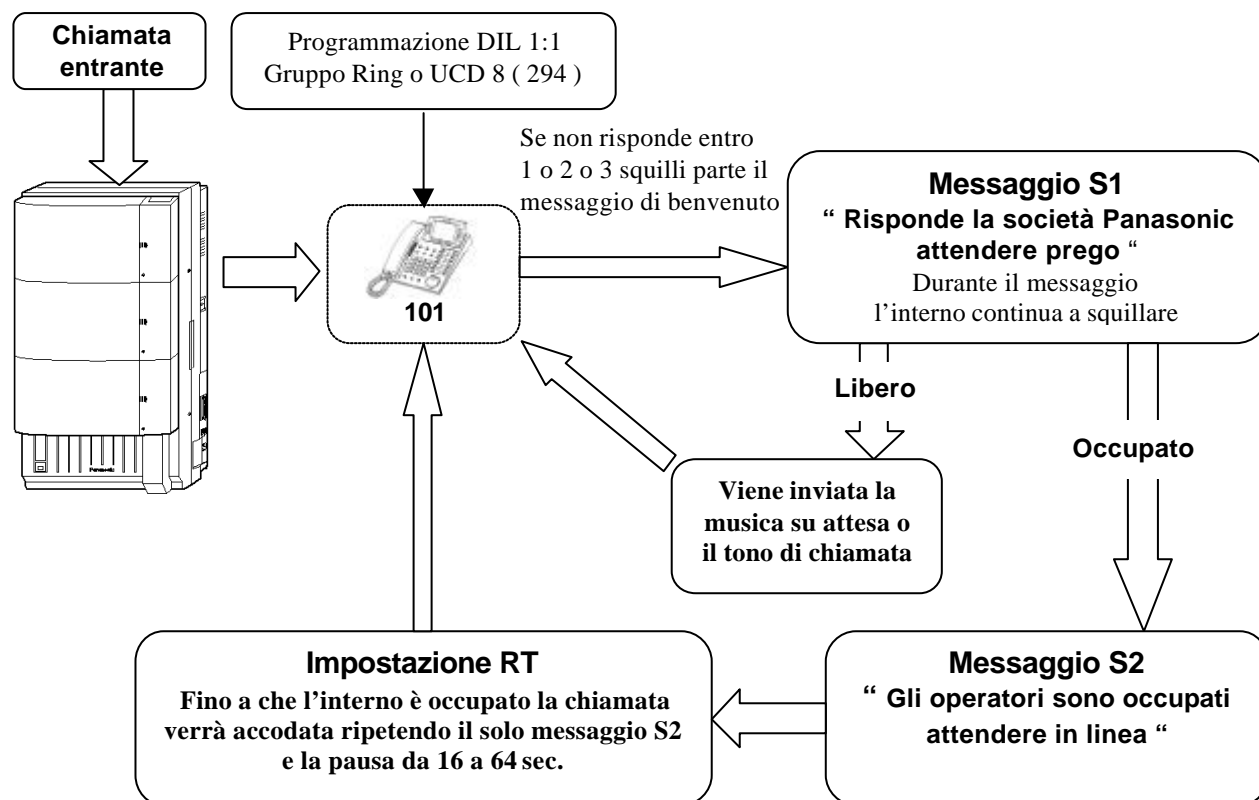
**Blank** ( vuoto ) - la chiamata viene disconnessa al termine della riproduzione del messaggio

UCD Time Table Sequence			
<b>1: S1 -&gt; -&gt; -&gt; -&gt;</b>			
2: -> -> -> ->			
3: -> -> -> ->			

**RT** – la chiamata ritorna all'inizio della sequenza

UCD Time Table Sequence			
<b>1: S1 -&gt; 1t -&gt; RT -&gt; -&gt;</b>			
2: -> -> -> ->			
3: -> -> -> ->			

## Servizio Cortesia (Messaggio di benvenuto e coda su operatore) Gruppo operatori interni in suoneria



### Impostazione RT (Ritorna all'inizio sequenza) :

La chiamata viene accodata all'interno operatore (Es. 101) se occupato, il chiamante viene avvisato dal messaggio S1 fino a che l'operatore non si libera, in questo caso si rende necessario inserire nella tabella delle sequenze almeno una pausa da 16 secondi in maniera tale da lasciare uno spazio con musica su attesa interna/esterna tra le varie ripetizioni del messaggio S1.

Questa impostazione non permette di avere l'avviso visivo della chiamata in coda, quindi si rende necessario programmare un tasto di Login/Logout che lampeggerà indicando che è presente una chiamata in coda. (programmare sempre l'avviso di chiamata con il codice 7311)

### NOTE :

- Questa programmazione può essere utilizzata sia per i gruppi Ring che UCD.
- I gruppi possono contenere più interni in suoneria.
- La tabella delle sequenze può essere programmata a seconda delle esigenze.
- Se gli interni del gruppo sono in Logout la chiamata viene immediatamente dirottata al derivato d'intercettazione IRNA.
- Il tono di avviso di chiamata in coda viene inviato nel microtelefono nel caso in cui la chiamata venga gestita dalla tabella delle sequenze o con RT.



### Programmazione attivazione e ritardo partenza messaggio

E' possibile programmare l'attivazione con ritardo delle Time Table su chiamata verso gli apparecchi del gruppo liberi, modificando i valori nell'area **SYS 8 BIT 5 e 4**:

Valori SYS 8		Le sequenze delle tabelle si attiveranno solo se tutti gli interni sono occupati
BIT 5	BIT 4	
1	1	Nessuna attivazione (default)
0	0	Attivazione con ritardo di 5 sec pari a circa 1 squillo
0	1	Attivazione con ritardo di 10 sec pari a circa 2 squilli
1	0	Attivazione con ritardo di 15 sec pari a circa 3 squilli

### Programmazione [990] o Additional Function

Additional Function	(CE)								Off-line				KX-TD1232 Master			
	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
FNC																
SYS1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
SYS2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0
SYS3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SYS4	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
SYS5	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1
SYS6	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>SYS8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>0</b>	<b>1</b>	1	1	1
SYS9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

- Se gli interni del gruppo sono in Logout la chiamata viene immediatamente dirottata al derivato d'intercettazione IRNA

### Programmazione [409,410] o 1-Line, 3-CO Line Groups

CO Line Groups (TRG)	(CE)					Off-line				KX-TD1232 Master	
T	Intercept	Flash	Pause	DSC	PBX Access				TBL		
R	EXT No	Time	Time	Time	1	2	3	4	No.		
G	Day	Night	(msec)	(sec)	(sec)						
<b>1</b>	<b>EXT[101]</b>	Disable	96	4.5	1.5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	
2	Disable	Disable	96	4.5	1.5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	
3	Disable	Disable	96	4.5	1.5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	
4	Disable	Disable	96	4.5	1.5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	
5	Disable	Disable	96	4.5	1.5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	
6	Disable	Disable	96	4.5	1.5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	
7	Disable	Disable	96	4.5	1.5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	
8	Disable	Disable	96	4.5	1.5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	

## Attivazione delle tabelle di sequenza con servizio doppio messaggio (Benvenuto e coda su operatore)

Esempio di funzionamento:

S1 messaggio di benvenuto Aziendale

1T musica attesa per 16 sec.

S2 messaggio tipo gli operatori sono occupati

1T musica attesa per 16 sec.

RT = ritorno al secondo messaggio S2 = gli operatori sono occupati

**RT** – la chiamata ritorna all’inizio della sequenza

UCD Time Table Sequence

```

1: S1 -> 1t -> S2 -> RT ->
2:      ->      ->      ->      ->
3:      ->      ->      ->      ->

```

E' possibile variare il punto di ritorno della sequenza modificando nell'Area **SYS 8** i bit corrispondenti

Valori SYS 8	Questa funzione è attiva se viene impostato il valore RT nella tabella sequenze
	Valore 1 = Ritorna a messaggio 1 ---- Valore 0 = Ritorna a messaggio 2
<b>BIT 7</b>	Tabella sequenze 1
<b>BIT 8</b>	Tabella sequenze 2
<b>BIT 9</b>	Tabella sequenze 3
<b>BIT 10</b>	Tabella sequenze 4

### Programmazione [990] o Additional Function

Additional Function	(CE)	Off-line	KX-TD1232 Master													
FNC	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
SYS1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
SYS2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0
SYS3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SYS4	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
SYS5	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1
SYS6	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>SYS8</b>	1	1	1	1	1	1	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	1	1	1	1	1	1
SYS9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Quando un apparecchio passa dallo stato di occupato a quello di libero è possibile selezionare l'invio in linea della musica di attesa oppure mantenere il messaggio della sequenza variando nell'area **SYS 8** il **BIT 6**

Valori consentiti :     **0** = mantieni sequenza Time Table  
                           **1** = musica su attesa / tono di chiamata

### Programmazione [990] o Additional Function

Additional Function	(CE)							Off-line				KX-TD1232 Master				
FNC	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
SYS1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
SYS2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0
SYS3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SYS4	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
SYS5	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1
SYS6	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>SYS8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>0</b>	1	1	1	1	1
SYS9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYS12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## Avvertenze !!

- **Si consiglia l'utilizzo della scheda di espansione DISA con linee urbane ISDN In quanto sono le sole ad inviare il criterio di svincolo della chiamata e liberare velocemente le linee.**

**Nel caso in cui si dovesse utilizzare linee analogiche tutte le chiamate verranno accodate all'utente operatore anche quelle dove il chiamante ha riagganciato (la scheda DISA con linee urbane analogiche non rileva i toni di svincolo del chiamante).**

- **Se si utilizza il servizio di accodamento di cortesia non è possibile utilizzare il servizio DISA operatore automatico (non è possibile selezionare cifre durante il messaggio).**