

# TUTORIAL TÉCNICO

Configurando a DISA  
nas centrais Conecta Mais  
e Modulare Mais

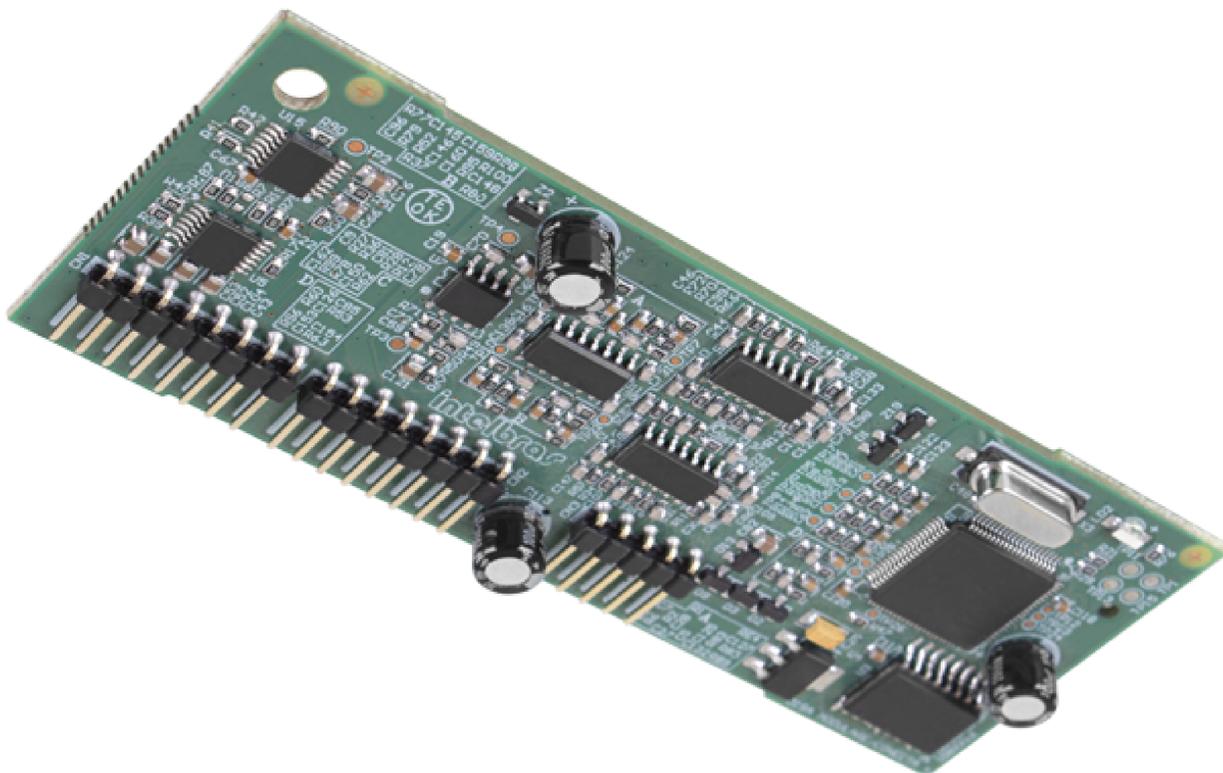


Neste material vamos mostrar como configurar a DISA na central.

A DISA é um atendimento automático de chamadas. O cliente ao ligar para o número conectado na central, irá ouvir uma mensagem (que pode ser padrão da placa ou uma feita pelo usuário), e nesta mensagem pode ter opções de encaminhamento da chamada, como por exemplo: *disque 4 para falar com o suporte ou 5 para falar com o financeiro.*

A configuração pode ser feita tanto via comando no telefone, quando via Programador, e neste material vamos mostrar os dois tipos de configuração.

**Importante:** *a placa DISA é uma placa acessório, ou seja, para ter a facilidade do atendimento automático na central, será necessário adquirir a placa DISA e conecta-la em um dos slot acessório da central.*



**Importante:** *com a placa DISA, será habilitado o redirecionamento automático das chamadas. Se habilitado, o cliente discar as opções de 4 a 7, que será transferida para um grupo de ramal específico.*

Opção 4 <-----> Grupo 1  
Opção 5 <-----> Grupo 2  
Opção 6 <-----> Grupo 3  
Opção 7 <-----> Grupo 4

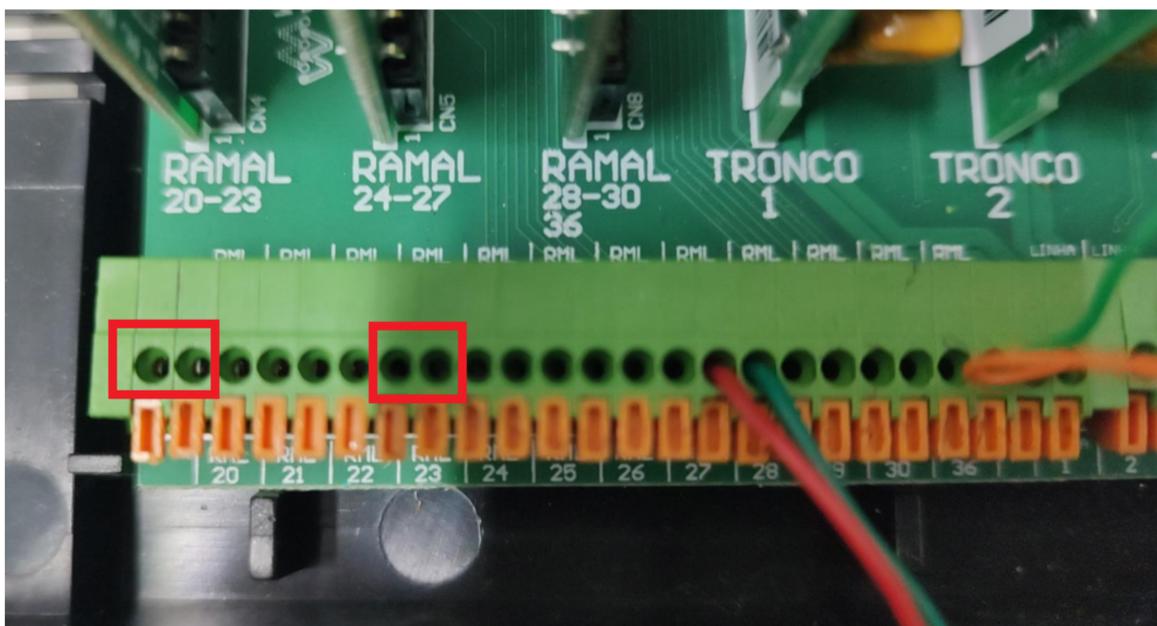
*Essa opção não é configurado. A DISA sempre irá usar as opções de redirecionamento 4, 5, 6 e 7, para os grupos 1, 2, 3 e 4.*

## 1

# Configurando via telefone

Primeiro você precisa saber **quais os ramais que podem fazer a programação** da central via telefone, e **qual a senha de configuração da central**.

Por padrão de fábrica, os ramais conectados na **posição física 00 e 03**, que por padrão são os números 20 e 23, **podem configurar a central**. Você pode até trocar os números dos ramais, porém os ramais na posição física 00 e 03 é que podem configurar a central.

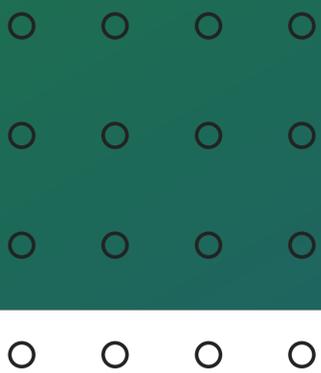


**A senha de programação padrão da central é 123.**

Caso tenha alterado a senha e não lembra qual colocou, para voltar ao padrão você deve acessar a central via Programador, ou realizar o reset da central.

Para fazer os comandos na central, você precisa entrar no modo de programação. Em um dos ramais programadores, retire o telefone do gancho e disque: **12 + senha de configuração (padrão 123)**

Depois de entrar no modo programação, disque o comando de configuração.



Ao finalizar o comando dado via telefone, você ouvirá bips verificando se a programação foi aceita ou não.

Segue as informações dos bips:

» **Tom de pronto para programar:** tom contínuo com intervalos rápidos, similar ao tom de linha interna.

» **Tom de programação correta:** sequência de bipes lentos, similar ao tom que você recebe quando aguarda uma ligação.

» **Tom de programação ou operação incorreta:** sequência de bipes rápidos.

Agora que você já sabe os ramais que podem configurar a central, a senha padrão de programação e como entrar no modo de programação, vamos a DISA.

Depois de conectar a placa na central, o primeiro procedimento é ativar o atendimento automático nas linhas.

### 1º PASSO: ativando o atendimento automático na linha

#### **Ativa o atendimento automático e não derruba a ligação:**

**No ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 4 + linha + 811*, e aguarde tom de programação correta.

A linha pode ser de 1 a 2 para Conecta Mais e de 1 a 4 para Modulare Mais, ou 9 para ativar o atendimento em todas as linhas da central.

O atendimento automático e não derruba ligação, quer dizer que caso o cliente disque uma opção errada ou não disque nada, a central vai transferir o atendimento para o atendedor padrão da linha.

Ou caso queira que a ligação seja derrubada se o cliente não discar nada, ou discar uma opção errada, faça o comando abaixo.

#### **Ativa o atendimento automático e derruba a ligação:**

**No ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 4 + linha + 812*, e aguarde tom de programação correta.

- ○ ○ ○
- ○ ○ ○
- ○ ○ ○
- ○ ○ ○

A linha pode ser de 1 a 2 para Conecta Mais e de 1 a 4 para Modulare Mais, ou 9 para ativar o atendimento em todas as linhas da central.

O atendimento automático e derruba ligação, quer dizer que caso o cliente disque uma opção errada ou não disque nada, a central vai derrubar a ligação.

Você vai fazer apenas um dos comandos mostrados acima para cada linha (se usar a opção 9 para todas as linhas, apenas um comando deve ser feito), que pode ser o ativando atendimento automático nas linhas e derruba a ligação ou ativando atendimento automático nas linhas não derruba a ligação.

### **Para desativar o atendimento automático na linha, no ramal programador faça este comando:**

*12 + senha de programação + 4 + linha + 810*, e aguarde o tom de programação correta.

A linha pode ser de 1 a 2 para Conecta Mais e de 1 a 4 para Modulare Mais, ou 9 para desativar o atendimento em todas as linhas da central.

### **2º PASSO: configurando a mensagem**

A chamada entrante na linha configurada com atendimento automático pela DISA, ouvirá uma mensagem de atendimento, dando a possibilidade do cliente escolher uma opção para ser atendido.

É possível utilizar um dos 3 tipos de mensagens, que são:

- » *Mensagem padrão da placa DISA.*
- » *Mensagem gravada em um ramal da central.*
- » *Mensagem enviada pronta através de um pen-drive para a central.*

Vale lembrar que a central reproduz até duas mensagens, uma para o turno diurno da central e outra para o turno noturno.

○ ○ ○ ○  
○ ○ ○ ○  
○ ○ ○ ○

○ ○ ○ ○  
**Para ativar a mensagem de fábrica para o turno diurno, no ramal programador faça este comando:**

11611, e aguarde o tom de programação correta.

A mensagem padrão Diurno tem esta fala: *"Atendimento digital, após o sinal, digite o ramal ou aguarde."*

**Para desativar, no ramal programador faça este comando:**

11610, e aguarde o tom de programação correta.

**Caso queira que a mensagem diurno seja reproduzida em ambos os turnos, no ramal programador faça este comando:**

11670, e aguarde o tom de programação correta.

**Para ativar a mensagem de fábrica para o turno noturno, no ramal programador faça este comando:**

11621, e aguarde o tom de programação correta.

A mensagem padrão Noturno tem esta fala: *"Atendimento digital, no momento não podemos atender. Por favor, volte a ligar no horário comercial."*

**Para desativar, no ramal programador faça este comando:**

11620, e aguarde o tom de programação correta.

Se não quiser usar a mensagem padrão, você pode gravar a mensagem direto do ramal da central.

**Para gravar uma mensagem pelo telefone, para o turno diurno, no ramal programador faça este comando:**

11681 + fale a mensagem, ao terminar a mensagem, desligue a ligação.

A mensagem por ter no máximo 30 segundos.

**Para ativar a mensagem gravada pelo telefone, para o turno diurno, no ramal programador faça este comando:**

11691, e aguarde o tom de programação correta.

○ ○ ○ ○

○ ○ ○ ○

○ ○ ○ ○

○ ○ ○ ○

**Para gravar uma mensagem pelo telefone, para o turno noturno, no ramal programador faça este comando:**

*11686 + fale a mensagem*, ao terminar a mensagem, desligue a ligação.

A mensagem por ter no máximo 30 segundos.

**Para ativar a mensagem gravada pelo telefone, para o turno noturno, no ramal programador faça este comando:**

*11601*, e aguarde tom de programação correta.

**Caso queira usar a mensagem diurno para o turno diurno e noturno, no ramal programador faça este comando:**

*11671*, e aguarde tom de programação correta.

Ainda é possível enviar uma mensagem pronta para a central via pen-drive.

A mensagem deve ter estas especificações:

- Formato .wav
- Sem compactação PCM
- 8 kHz
- Mono canal
- Taxa de amostragem de 16 bits PCM
- Duração máxima de 30 segundos.

Caso tenha dificuldade de como converter a mensagem para o padrão da central, este vídeo mostramos como ajusta-la:

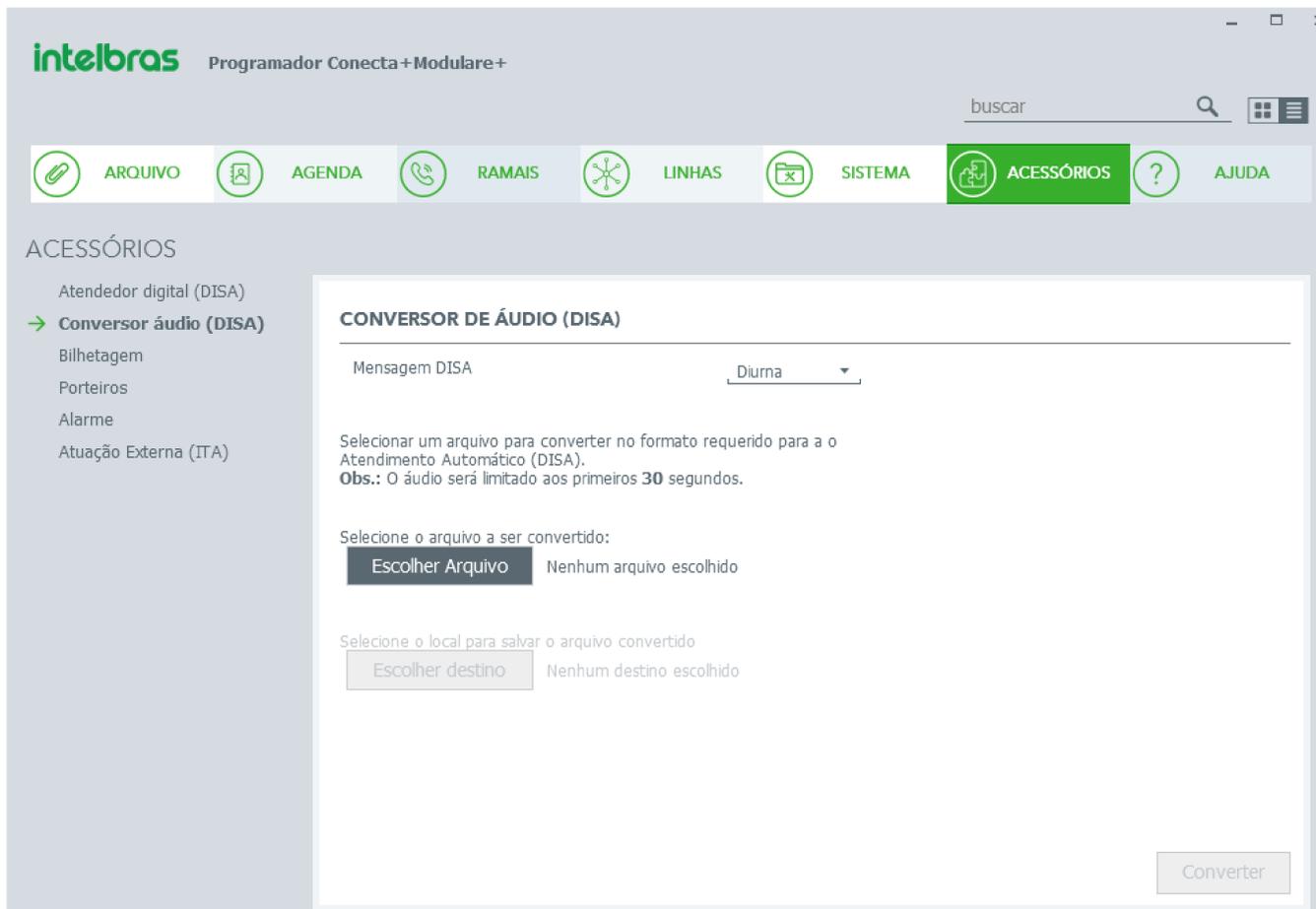
<https://youtu.be/lbNFzURYs-s>

Também é possível ajustar a mensagem pelo próprio Programador da central, mesmo que o Programador não tenha acesso a central.

Instale o **Programador** e o abra, e vá na opção de **Acessórios** e depois em **Conversor áudio (DISA)**.

Selecione o turno da mensagem, escolha o arquivo pronto e o local de destino, e clique em Converter.

Com isso você já terá o arquivo no formato e no nome correto para enviar para a central.



Com a mensagem pronta, você precisa deixar a mensagem com o nome correto, para a central saber a qual turno a mensagem pertence.

Para enviar uma mensagem para o período **Diurno**, o nome do arquivo deve ser: **msdia.wav**

Para enviar uma mensagem para o período **Noturno**, o nome do arquivo deve ser: **msnot.wav**

***Importante:*** o nome do arquivo é somente **msdia** e **msnot**. O **.wav** se refere a extensão do arquivo.

**O pen-drive precisa estar formatado como FAT16 ou FAT32.**

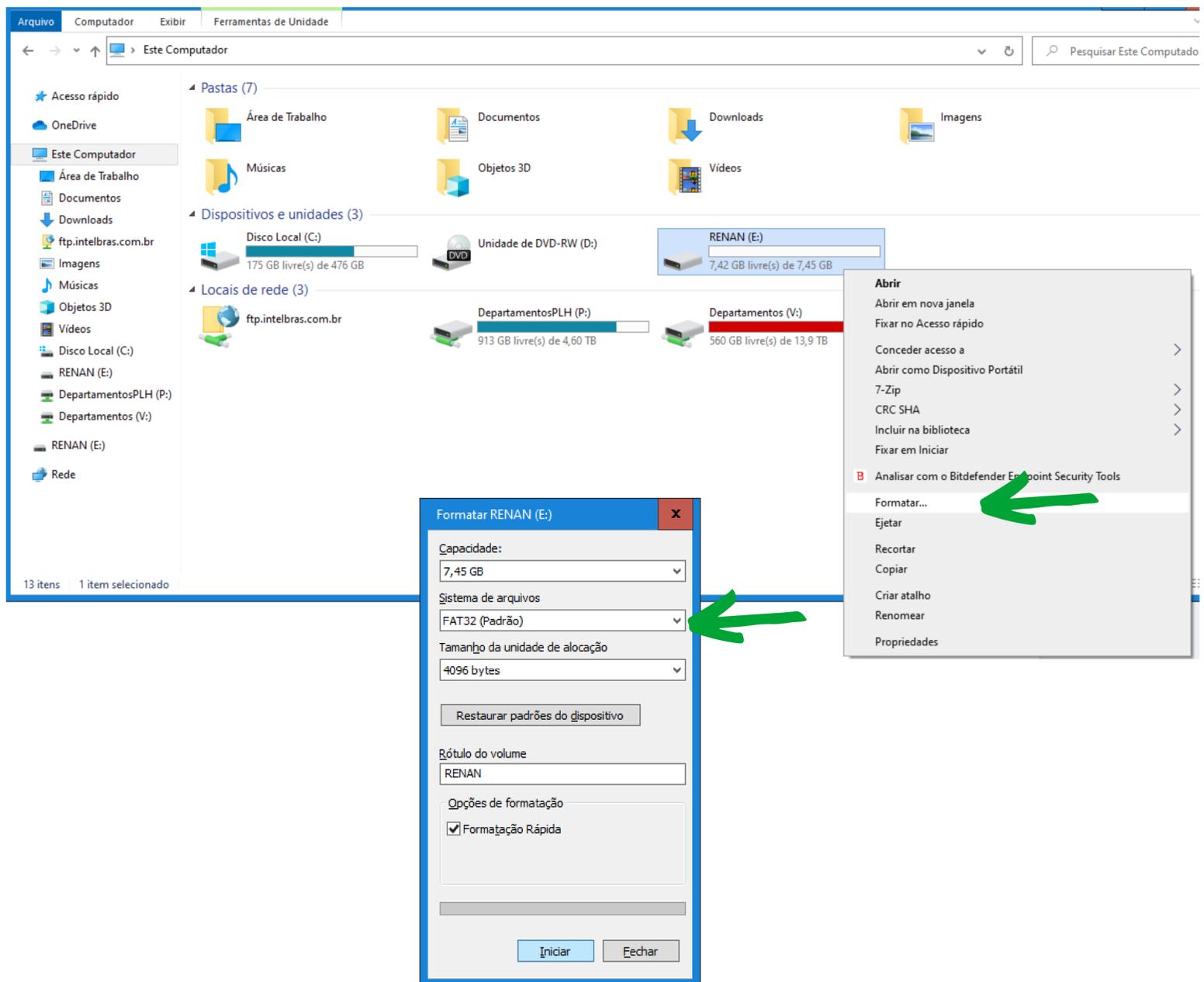
Para formatar o pen-drive, conecte ele no seu computador, e abra a pasta **Este Computador** (*Meu Computador no Windows 7*).

Clique com o botão direito do mouse na partição do pen-drive, e depois clique em **Formatar**.

Em Sistema de arquivo, selecione a opção **FAT32**, e por fim clique em **Iniciar**.

# TUTORIAL TÉCNICO

## Configuração da DISA



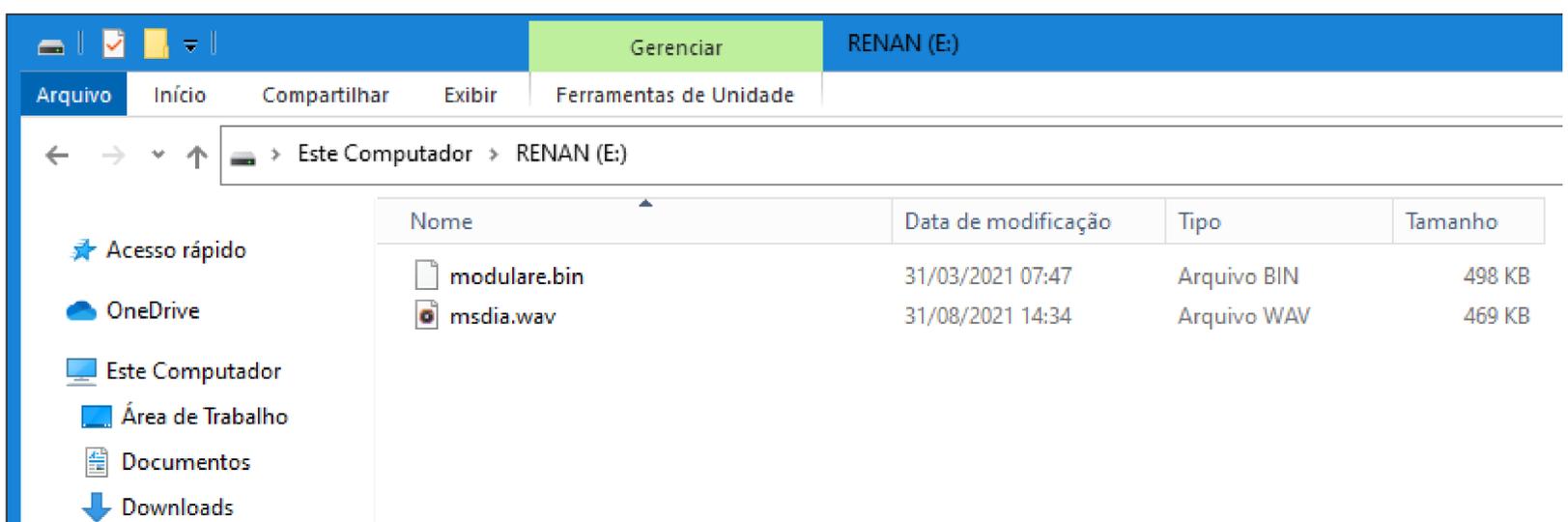
Com o pen-drive no formato correto, coloque o arquivo de áudio na pasta raiz do pen-drive.

Para enviar o arquivo de áudio, é necessário colocar o arquivo de firmware atual da central junto com o arquivo de áudio.

Acesse o site [www.intelbras.com](http://www.intelbras.com), e procure pelo modelo da sua central, baixe o arquivo de firmware.

Após baixar a firmware, descompacte o arquivo, e coloque o arquivo com extensão *.bin* na pasta raiz do pen-drive.

O pen-drive deve estar desta forma:



Suporte a clientes: [intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/](http://intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/)

Vídeo tutorial: [youtube.com/IntelbrasBR](https://youtube.com/IntelbrasBR)

(48) 2106 0006 | Segunda a sexta: 8h às 20h | Sábado: 8h às 18h

# TUTORIAL TÉCNICO

## Configuração da DISA

***Importante:*** aconselhamos a realizar o envio da mensagem uma de cada vez. Caso queira enviar uma mensagem Diurno e outra Noturno, faça o procedimento duas vezes, uma vez para cada mensagem

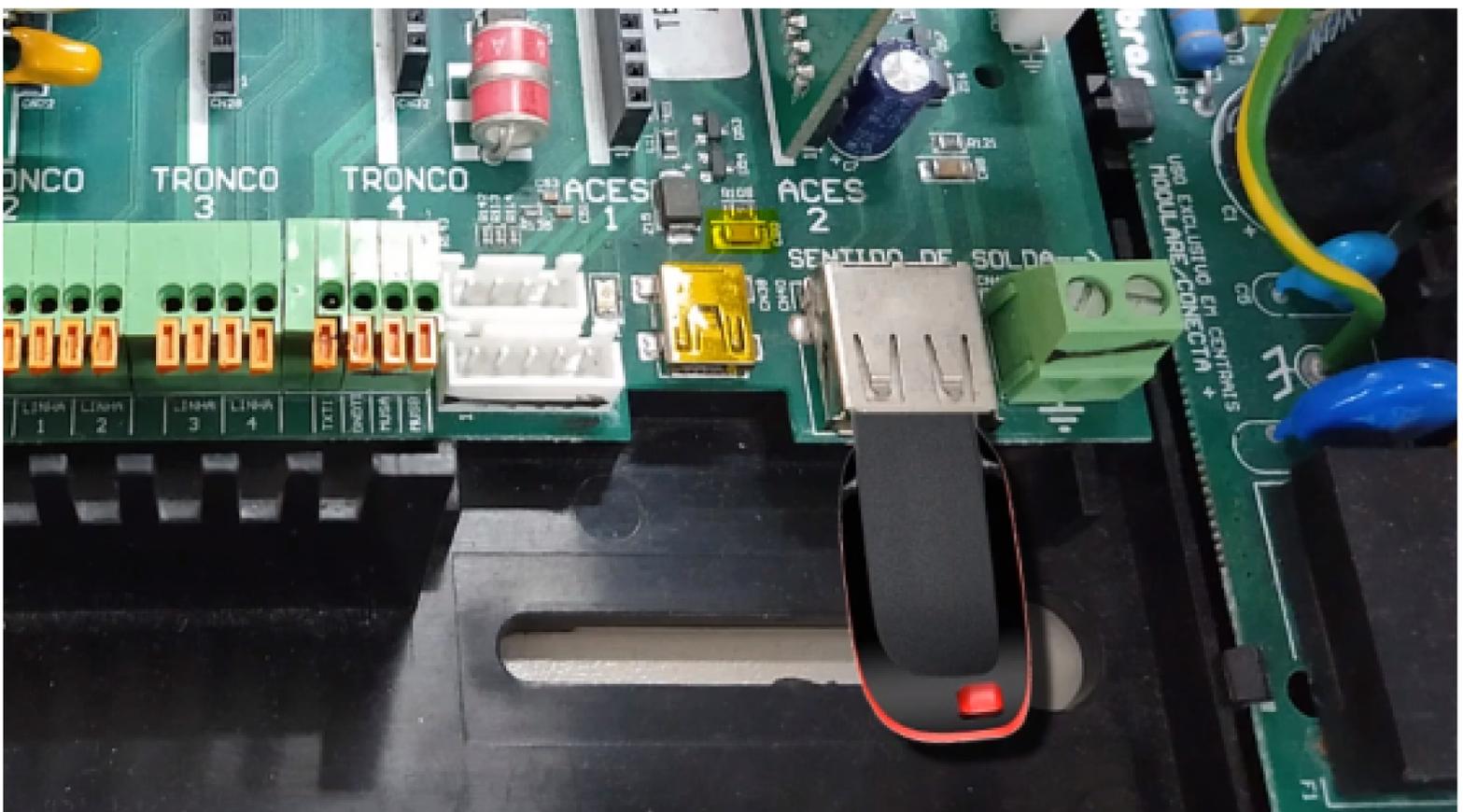
### **3º PASSO: enviando a mensagem para a central (caso utilize a mensagem personalizada)**

Se você tem a mensagem personalizada no seu computador, é necessário enviá-la para a central.

Se você usar a mensagem padrão da DISA ou gravar a mensagem pelo ramal programador, esse procedimento de envio não é necessário.

Siga estes passos para enviar a mensagem para a central:

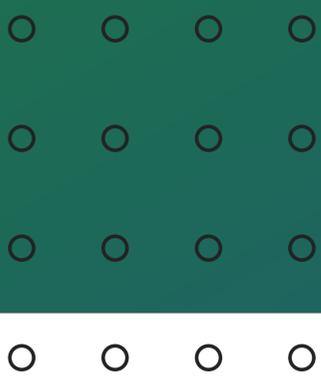
- Desligue a central da energia.
- Conecte o pen-drive na central.
- Com o pen-drive conectado, ligue a central da energia.
- A central irá atualizar e enviar a mensagem para a sua memória.
- Quando o LED LD1 voltar a piscar normalmente (*piscando 1 vez por segundo*), pode desconectar o pen-drive da central.
- O pen-drive pode ser removido com a central ligada sem problemas.



**Suporte a clientes:** [intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/](https://intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/)

Vídeo tutorial: [youtube.com/IntelbrasBR](https://youtube.com/IntelbrasBR)

(48) 2106 0006 | Segunda a sexta: 8h às 20h | Sábado: 8h às 18h



Com a mensagem na memória da central, é necessário ativa-la.

**Para ativar a mensagem personalizada para o período Diurno, no ramal programador, faça este comando:**

*11691*, e aguarde o tom de programação correta.

**Para desativar a mensagem personalizada para o período Diurno, no ramal programador, faça este comando:**

*11690*, e aguarde o tom de programação correta.

**Para ativar a mensagem personalizada para o período Noturno, no ramal programador, faça este comando:**

*11601*, e aguarde o tom de programação correta.

**Para desativar a mensagem personalizada para o período Noturno, no ramal programador, faça este comando:**

*11600*, e aguarde o tom de programação correta.

### **4º PASSO: Ativando as opções do menu**

Essa opção não é obrigatória ativar.

Você irá ativar o menu de opções caso queria utilizar os menus de 4 a 7 na DISA.

Vale lembrar que as opções de transferência da DISA são:

*Opção 4 <-----> Grupo 1*

*Opção 5 <-----> Grupo 2*

*Opção 6 <-----> Grupo 3*

*Opção 7 <-----> Grupo 4*

*Essas opções são padrão da DISA, não é possível altera-las.*

Ainda sim é possível o cliente discar o ramal direto.

**Para ativar a opção de menu na DISA, no ramal programador faça este comando:**

*11661*, e aguarde tom de programação correta.

**Para desativar a opção de menu na DISA, no ramal programador faça este comando:**

*11660*, e aguarde tom de programação correta.

### 5º PASSO: Configurando o tempo de discagem

Essa configuração serve para informar para a central quanto tempo o cliente tem para discar uma opção na DISA.

Por padrão de fábrica, o cliente tem 4 segundos para discar alguma opção/ramal após a mensagem.

Após o tempo configurado (padrão 4 segundos), se o cliente não discar nenhuma opção, a chamada será transferida para o ramal atendedor da linha, ou a chamada será derrubada.

**Para ativar o tempo para aguardar a discagem do cliente, no turno diurno, no ramal programador faça este comando: 11631, e aguarde tom de programação correta.**

Por padrão de fábrica, essa opção já vem ativada.

**Para desativar o tempo para aguardar a discagem do cliente, no turno diurno, no ramal programador faça este comando: 11630, e aguarde tom de programação correta.**

**Para ativar o tempo para aguardar a discagem do cliente, no turno noturno, no ramal programador faça este comando: 11641, e aguarde tom de programação correta.**

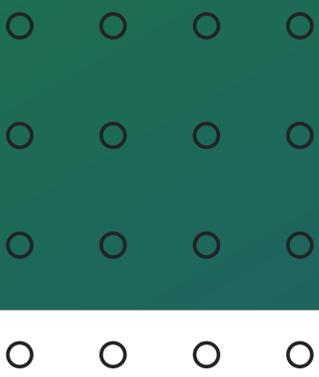
**Para desativar o tempo para aguardar a discagem do cliente, no turno noturno, no ramal programador faça este comando: 11640, e aguarde tom de programação correta.**

**Para configurar o tempo de discagem na DISA, no ramal programador, faça este comando: 12 + senha de programação + 003 + tempo, e aguarde tom de programação correta.**

O tempo pode ser de 01 a 10 segundos.

O tempo deve conter dois dígitos.

Por padrão de fábrica, essa opção vem ativa em 04 segundos.



# 2 Configurando via Programador

Você também pode realizar a configuração de siga-me/desvio de ligação pelo Programador da central.

Para usar o Programador, a central deve estar na versão de firmware 2.0.0 ou superior. Você pode consultar a versão do firmware digitando o comando **\*1000** em qualquer ramal da central, de preferência com identificador de chamadas.

Caso sua central esteja em uma versão de firmware anterior a 2.0.0, atualize a central seguindo o procedimento deste vídeo tutorial:

<https://youtu.be/JlsX70F6HrM>

Conecte um cabo USB na central e no seu computador.

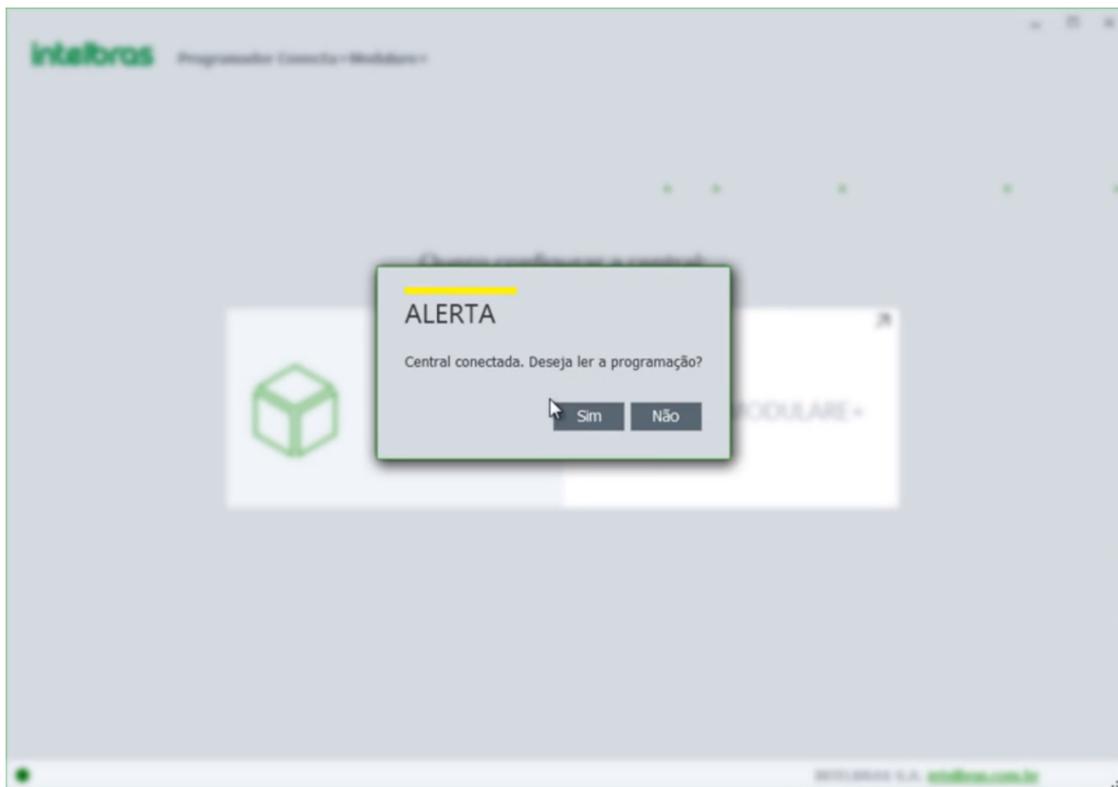
Caso seja necessário instalar o driver do USB, você pode baixá-lo [clikando aqui](#).

O Programador da central Conecta Mais e Modulare Mais você consegue acessando a página do produto no site [intelbras.com](http://intelbras.com).

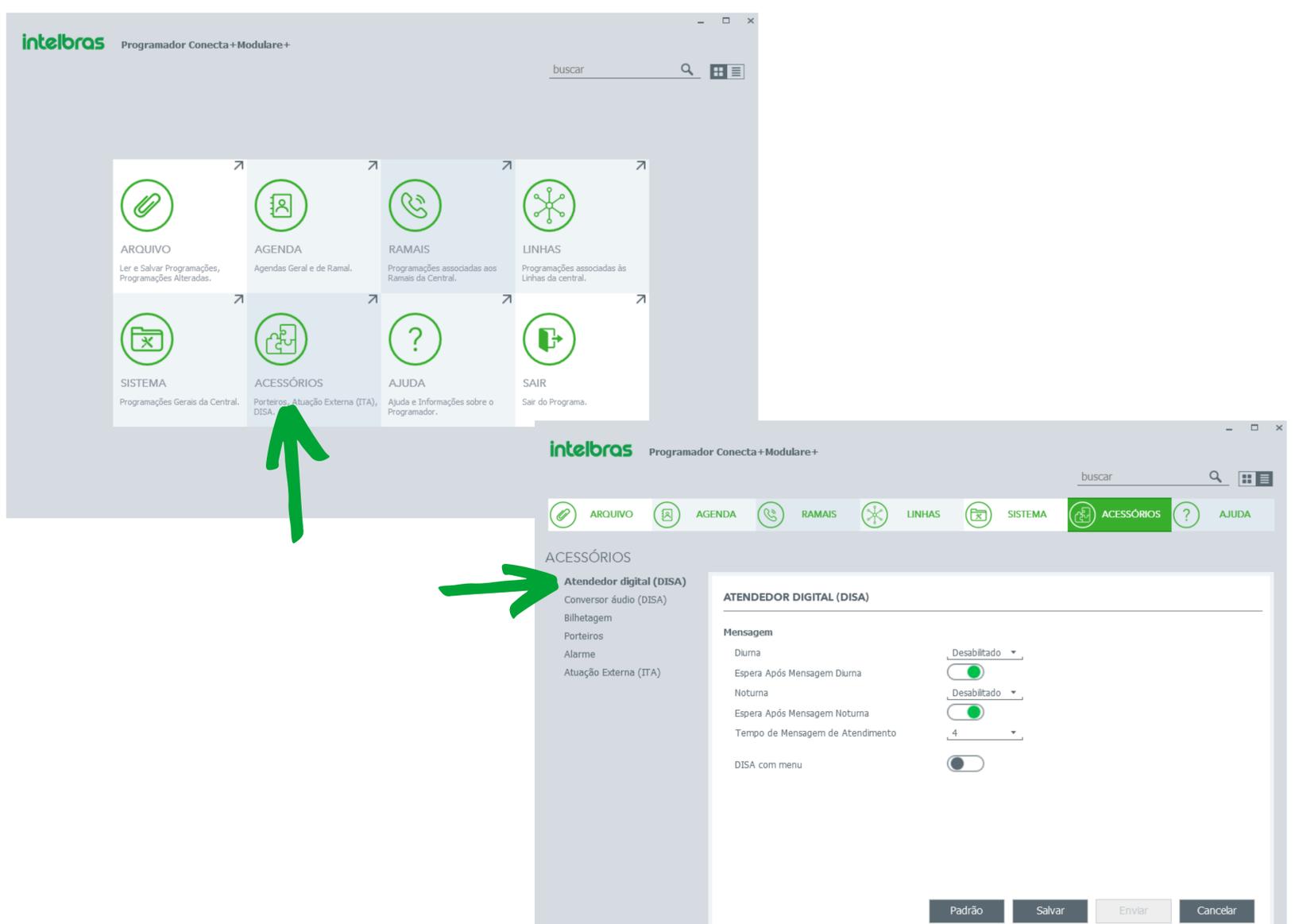
# TUTORIAL TÉCNICO

## Configuração da DISA

Com o seu computador/notebook já conectado na central via USB, abra o Programador. O Programador já irá identificar que a central está conectada ao computador, e irá perguntar se deseja carregar as programações. Pode clicar em Sim.



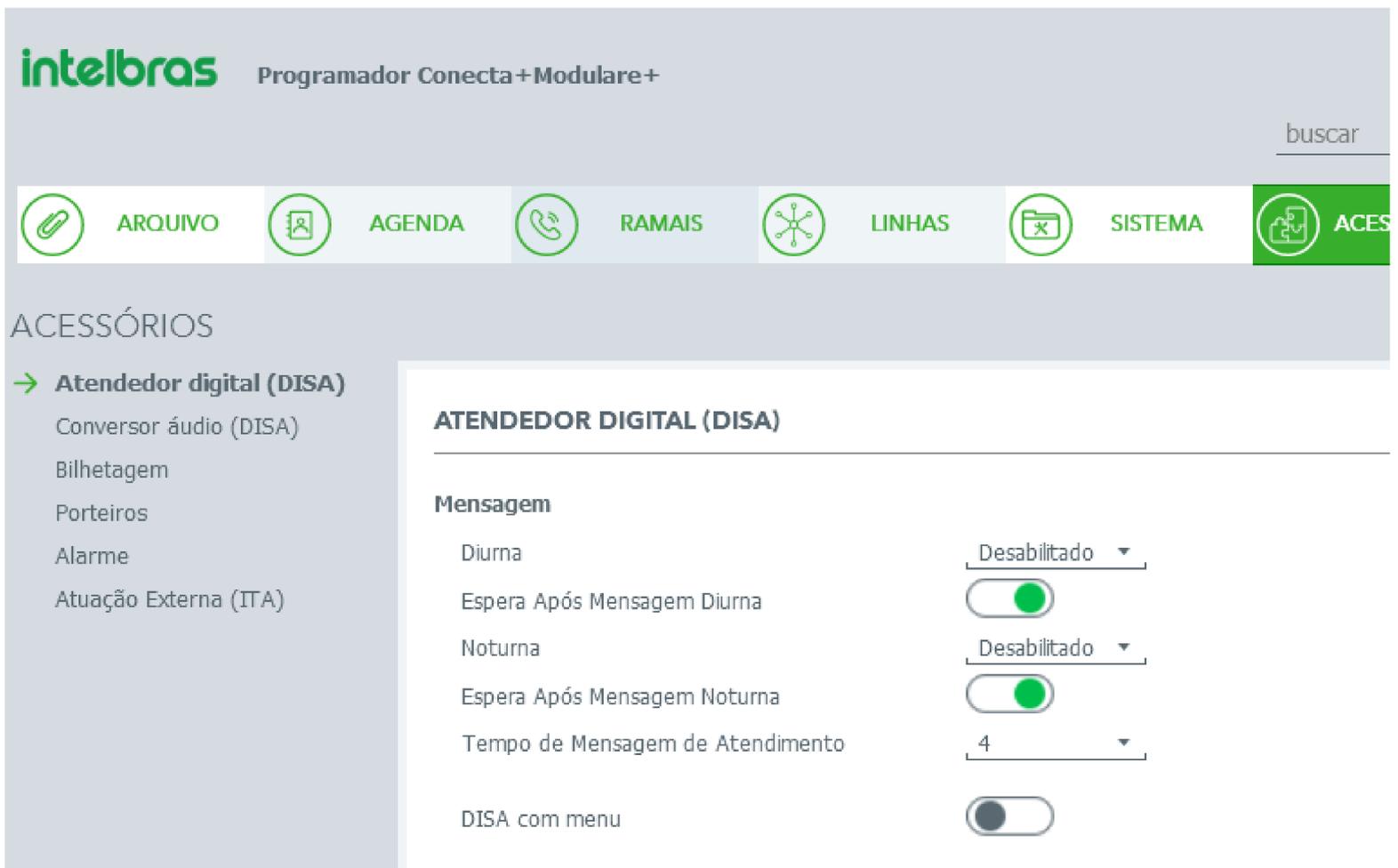
No Programador, acesse a opção de **Acessórios**, e depois a opção de **Atendedor digital (DISA)**.



**Suporte a clientes:** [intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/](https://www.intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/)

Vídeo tutorial: [youtube.com/IntelbrasBR](https://www.youtube.com/IntelbrasBR)

(48) 2106 0006 | Segunda a sexta: 8h às 20h | Sábado: 8h às 18h



Na opção **Diurna**, informe se quer utilizar a DISA para este turno ou não. Você pode escolher para reproduzir a mensagem de fábrica diurno ou noturno, e escolher a mensagem local.

A Mensagem Local se refere a mensagem gravada pelo ramal, ou a mensagem envia através do pen-drive.

Na opção **Espera Após Mensagem Diurna**, informa se o cliente tem algum tempo para discar uma opção/ramal após escutar a mensagem.

Na opção **Noturno**, informe se quer utilizar a DISA para este turno ou não. Você pode escolher para reproduzir a mensagem de fábrica diurno ou noturno, e escolher a mensagem local.

A Mensagem Local se refere a mensagem gravada pelo ramal, ou a mensagem envia através do pen-drive.

Na opção **Espera Após Mensagem Noturna**, informa se o cliente tem algum tempo para discar uma opção/ramal após escutar a mensagem.

Em **Tempo de Mensagem de Atendimento**, selecione quantos segundos o cliente tem para discar uma opção/ramal após escutar a mensagem, isso se a opção de Espera após mensagem estiver ativada.

Na opção **DISA com menu**, informe se a DISA terá as opções de 4 a 7 para o cliente discar ou não.

Após finalizar a configuração, só clicar no botão **Enviar**.

Após configurar a DISA, vamos colocá-la como atendedor da linha.

No **Programador**, vá na opção **Linhas** e depois em **Programação de Linha**.

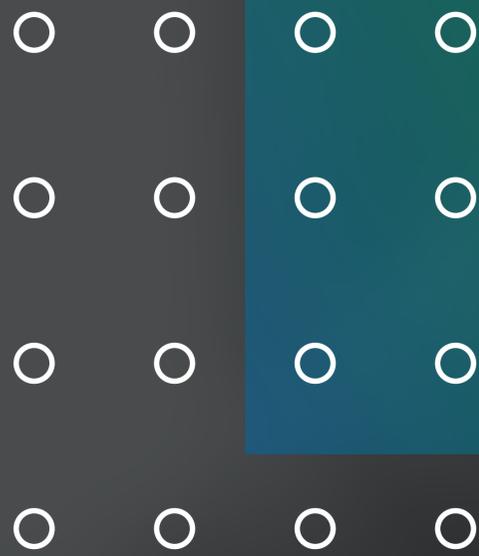


No campo **Atendimento Automático**, habilite o atendimento pela DISA.

Você pode escolher as opções de *Desabilitado*, caso não queira usar o atendimento automático, a opção de *Habilitado, não derruba ligação*, com isso caso o cliente disque uma opção errada ou não disque nenhuma opção, a chamada será transferida para o atendedor da linha, ou pode escolher a opção de *Habilitado, derruba ligação*, que neste caso se o cliente discar uma opção errada ou não discar nada, a ligação é derrubada.

Ao terminar a configuração, só clicar no botão **Enviar**.

Pronto, com este material você já sabe como configurar a DISA via telefone e também via Programador.



# intelbras

[intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/](https://www.intelbras.com/pt-br/contato/suporte-tecnico/)