



TDP SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

FONTE PADRÃO - COMÉRCIO

Nota Técnica Nº. 0026/2017

Data/Hora.....: 02/05/2017 - 08:27:04
Número da OS.....: 005686
Versão Disponível: 4.4.3.6
Analista.....: MARCELO FERNANDO SCARPIM
Programador.....: ANDERSON ANTONIO P. DE ALMEIDA
Homologador.....: ALAN LEONIDAS DA SILVA
Documentação.....: ALAN LEONIDAS DA SILVA

Integração da Comanda com Identificador de Chamadas

Resumo da Nota

Integração do aplicativo Comanda com equipamento adaptadores micDTMF responsável pelas identificações de chamadas (BINA).

Descrição

I) Introdução

Foi desenvolvido no aplicativo Comanda a integração com equipamento de identificação de chamadas (BINA). Com o equipamento devidamente instalado e o sistema devidamente configurado, através do módulo [1125] FACILITE - Gerenciamento de Comandas (Normal ou Touch) será possível visualizar as ligações com até duas linhas simultâneas.

Ex:
Chamando Linha 1: Telefone: (14) 3652-1880, Cliente: 000001 - TDP SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
Chamando Linha 2: Telefone: (14) 98159-1881, Cliente: DESCONHECIDO

Com o telefone já cadastrado no sistema, será apresentado o código e nome do cliente como mostra acima, caso contrário o telefone será apresentado como DESCONHECIDO. Ainda com as informações será possível iniciar uma nova comanda com o telefone desejado.

Abaixo será destacado as configurações necessárias para o funcionamento correto.

II) Equipamento e Configuração PlugInRepeater.

O Equipamento micDTMF é fornecido pela SIBEL BINA de São José do Rio Preto - SP (Telefone: (17) 99603-1938). Após a aquisição siga o documento que pode ser acessado nesse link (www.tdp.com.br/Download/Doc/Manual_Config_BINA.pdf) para efetuar a instalação e configuração dos periféricos.

Logo após a Instalação do periférico faça download do aplicativo PlugInRepeater, o mesmo pode ser encontrado no site da TDP no menu Downloads, aba Utilitários ou pelo link (www.tdp.com.br/Download/Utilitarios/PlugInRepeater-1-XP-Vista-Win7.exe).

Obs. 1: A Instalação do aplicativo acima é bem simples, basta seguir os passos requisitados pelo instalador. Atentar-se ao caminho de instalação do aplicativo, pois o mesmo será utilizado posteriormente.

Obs. 2: A Configuração do aplicativo PlugInRepeater encontra-se no manual já informado acima (Páginas: 5 até 7).

III) Configuração FACILITE.

Para que a integração seja feita, alguns passos devem ser feitos, abaixo será explanado cada configuração.

a) No FACILITE - Comercio (Integrado.exe), acesse o menu Cadastro, Tabelas, Comanda, Tipos de Comanda. Consulte ou Cadastre o Tipo de Comanda desejado (Exemplo: Tipo de Comanda Delivery), marque os tipos de parâmetros:

Informa o número da comanda automaticamente
Consulta Cliente Automaticamente
Monitorar Identificação de Chamadas (Bina)

Obs. 3: Por padrão a consulta de cliente ficará definida como TELEFONE.

Após todas as configurações no Tipo da Comanda, basta clicar em Gravar.

b) [1242] FACILITE - Configuração de Impressoras Fiscal, na Aba Comanda, dentro do Grupo Parâmetro do Identificador de Chamadas (Bina), dependendo do tipo de configuração algumas parametrizações devem ser feitas, abaixo será destacado as possíveis configurações.:

b.1) Servidor.

b.1.1) No campo computador deve ser informado SERVIDOR.

b.1.2) De acordo com o equipamento será possível configurar 1 ou 2 linhas para monitoramento, para isso basta clicar em Ativar Linha 1 e caso exista uma segunda linha basta clicar em Ativar Linha 2.

b.1.3) Após ativar linha informe o IP da máquina Servidor ou seja IP da máquina local. (Em ambos campos IP Local e IP Remoto).

b.1.4) Os campos Porta Local e Porta Remota já vem com a porta padrão.

Obs.: A porta de comunicação Local e Remota é diferente da porta do PlugInRepeater. No plug-in a porta Local é 3821 no ConfigECF deve ser 3811, isso é necessário para o funcionamento correto. O Mesmo se aplica para Linha 2, Porta Local do CONFIGECF deve ser 3812 e no Plug-in deve ser 3822. O mesmo caso se aplica a porta remota.

b.1.5) Caminho do Plug-in, informar o caminho que o aplicativo PlugInRepeater foi instalado.

b.1.6) Caso exista alguma máquina na rede que também irá utilizar o monitoramento da identificação de chamadas e fazer uso do mesmo equipamento, no Servidor deve ser feito mais alguns passos. Para isso na máquina Servidor clique no Botão: Lin.1 - Conf. IP's Recepção.

b.1.7) No módulo [1543] FACILITE - Configuração de IP's, informe o Número do IP da Estação e a Porta de Comunicação. No caso a Porta de Comunicação deve ser a Porta Remota (EX: 6511). Após isso basta clicar em Inserir. (A mesma coisa deve ser feita para a Linha 2)

Caso tenha sido inserido algum IP indevidamente basta clicar duas vezes em cima do mesmo e clicar e Remover.

c.1) Estação

c.1.1) O IP Local e IP Remoto deve ser o mesmo IP da máquina Local. Ex:

IP Servidor: 192.168.1.10

IP Estação: 192.168.1.20

No campo IP Local deve ser o IP da Estação, a mesma coisa se aplica ao IP Remoto.

Após todas as configurações acima basta clicar e Gravar.

IV) Operacional.

a) No aplicativo Comanda dentro do módulo [1125] FACILITE - Gerenciamento de Comandas caso exista algum tipo de comanda que monitore a identificação de chamadas, será habilitado um grupo, Identificação de Chamadas Telefônicas (BINA). Nesse grupo será apresentado até 2 telefones simultaneamente.

Como foi informado acima será apresentado a linha que está sendo recebida a chamada, telefone, código e o nome do cliente.

Ex:
Chamando Linha 1: Telefone: (14) 3652-1880, Cliente: 000001 - TDP SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
Chamando Linha 2: Telefone: (14) 98159-1881, Cliente: DESCONHECIDO

Selecionando o Tipo da comanda que habilite a identificação de chamada e clicando em [F3] Nova Comanda, a consulta de cliente irá abrir já com a pesquisa feita. O telefone existindo, o respectivo cliente já será selecionado, mas

se o telefone não estiver cadastrado na base de dados é possível efetuar o cadastro do mesmo. Para isso clique em [F3] Cad. Cliente que o cadastro irá abrir pronto para o preenchimento dos dados do cliente, com o telefone preenchido.

Se no módulo de Gerenciamento de Comanda ambas linhas estejam preenchidas, ou seja, duas linhas estão recebendo chamada, ao clicar no botão [F3] Cad. Cliente, na Consulta de Cliente ambos campos de telefone vão estar preenchidos e já com seus respectivos clientes selecionados. Se nenhum dos telefones estiverem cadastrados ao clicar no botão [F3] Cad. Cliente o módulo: [1556] FACILITE - Seleção de Telefones irá abrir, possibilitando a escolha do telefone que deseja cadastrar.

Também é possível através do módulo de Consulta de Cliente escolher entre o cliente e o dependente, para isso basta clicar em [F5] Sel. Cliente ou [F6] Sel. Autorizado.

Após toda as operações acima, basta iniciar a digitação da comanda.

b) [1540] FACILITE - Histórico do Monitoramento de Identificação de Chamadas (BINA)

Esse módulo segue o mesmo padrão dos módulos gerenciais, disponibilizando as opções:

[F3] Filtrar
[F4] Atualizar
[F6] Imprimir
[ESC] Sair

Clicando em [F3] Filtrar, é possível efetuar vários tipos de filtros, desde a empresa de geração até a descrição do Histórico. Após informar todos os filtros desejados basta clicar em [F3] Filtrar, caso não queira filtrar clique em [F5] Cancelar Filtros.

Após filtrar será apresentado uma listagem de todas as ligações recebidas e seus respectivos históricos, dando a possibilidade de saber quantas ligações foram recebidas ou perdidas em um determinado período por exemplo.

Os dados da tela poderam ser impresso através do botão [F6] Imprimir.

Parâmetros Envolvidos

Todos os parâmetros existentes no processo foram destacados no detalhe dessa nota técnica.