



# PABX

Operação

***Dígitro***  
INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

# **Manual del PABX Operação**

**Release: 2.19**

**© 2018**

Por

DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.

Sección de Documentación - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

[www.digitro.com](http://www.digitro.com)

Todos los derechos son reservados. Se prohíbe su reproducción, total o parcial, por toda la gama de formas y medios conocidos. Para tal, es imprescindible la autorización, por escrito, de Dígitro Tecnologia S.A. Su contenido tiene carácter técnico-informativo y los editores se reservan el derecho de revisar las versiones, para aprovechar la totalidad o parte de ese trabajo, sin necesidad de cualquier forma de aviso previo.

Florianópolis, mayo del 2018

# SUMARIO

<b>Sumario .....</b>	<b>iii</b>
<b>Lista de Procedimientos .....</b>	<b>vi</b>
<b>Sobre este documento .....</b>	<b>8</b>
Bienvenido .....	8
Observaciones Importantes .....	8
Restricciones NGC Office Lite .....	10
Restricciones serie 3 .....	10
Requisitos Mínimos de Hardware .....	11
A quién se destina este manual .....	12
Nivel de Conocimiento Necesario .....	12
Organización .....	12
Convenciones .....	13
Botones que figuran con Frecuencia .....	14
Sugerencias de Operación .....	14
Recomendación .....	14
<b>Interfaz de Operación .....</b>	<b>15</b>
Acceso a la Interfaz – <i>Login</i> .....	16
Usuario con acceso a las interfaces de Configuración y Operación .....	18
<i>Login</i> en sistemas integrados al registro de Personas .....	19
<b>Ventana Principal .....</b>	<b>21</b>
Llamada externa .....	33

Atención de llamadas .....	34
Consulta a extensión .....	36
Transferencia de llamadas .....	39
Inclusión de llamadas en la fila de atención .....	42
Péndulo .....	44
Búsqueda rápida.....	45
Estacionamiento de llamada.....	48
Captura de llamadas.....	50
Transferencia de llamadas sin consulta.....	50
Envío de recados por e-mail.....	53
Aviso de ocupación.....	54
Modo de atención .....	57
Registro de las llamadas .....	58
Registro de las llamadas entrantes .....	60
Registro de las llamadas salientes .....	61
Acceso al estacionamiento de llamadas.....	63
Organización de las ventanas.....	64
<b>Agenda del PBX.....</b>	<b>65</b>
Configuración de los directorios de las agendas y sus respectivos archivos.....	70
Columnas de la agenda.....	71
Conexión con la base de datos de la Agenda Web .....	73
inclusión de un ítem en la agenda .....	74
Alteración de datos en la agenda .....	77
Consultar ítems de la agenda.....	78
Marcado a un ítem de la agenda .....	81

Listar las posiciones de marcado abreviado.....	83
Impresión de las agendas.....	84
<i>Backup</i> de las agendas .....	85
ExportaR archivos de la agenda .....	87
Importar archivos de agenda .....	92
<b>Servicio Nocturno.....</b>	<b>99</b>
<b>Estados de las Extensiones .....</b>	<b>103</b>
Estado de las extensiones de un grupo.....	110
Lista Fija de Extensiones.....	111
<b>Estados de las Troncales.....</b>	<b>114</b>
Íconos de la Ventana Estado de las Troncales .....	116
<b>Informaciones acerca del sistema .....</b>	<b>118</b>
<b>Glosario .....</b>	<b>123</b>

# LISTA DE PROCEDIMIENTOS

Efectuar llamada interna .....	32
Efectuar llamada externa .....	33
Consultar.....	36
Transferir llamadas.....	39
Incluir llamada en la fila de atención .....	42
Péndulo .....	44
Efectuar búsqueda rápida.....	46
Estacionar llamada.....	48
Capturar llamada destinada a una extensión.....	50
Capturar llamadas del estacionamiento .....	50
Transferir llamadas sin consulta.....	51
Enviar mensajes .....	54
Inserir ítem en la agenda.....	75
Alterar y guardar datos en la agenda.....	77
Consultar.....	78
Llamar a un ítem de la agenda .....	81
Imprimir agenda.....	85
<i>Backup</i> de las agendas .....	86
Exportar el archivo de la agenda local al directorio de las agendas .....	87
Exportar el archivo de la agenda general o corporativa al directorio de las agendas .....	90

<b>Importar el contenido de una agenda local al directorio de las agendas.....</b>	<b>92</b>
<b>Importar el contenido de una agenda general o corporativa al directorio de las agendas .....</b>	<b>95</b>
<b>Configurar el servicio nocturno .....</b>	<b>100</b>
<b>Desactivar el Servicio Nocturno.....</b>	<b>101</b>

# 1

## SOBRE ESTE DOCUMENTO

### BIENVENIDO

Este manual describe la aplicación **PABX Operação**, desarrollada en entorno Windows® para ofrecer una interfaz amigable entre la telefonista/operadora y el equipamiento. Además de la interfaz, este manual también describe los procedimientos que ayudarán a la telefonista/operadora a operar el PBX con tranquilidad y seguridad.

### OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Dígito garantiza el producto contra eventuales fallas y defectos durante el período de garantía, según la fecha de emisión de la factura fiscal del producto.
2. Las eventuales intervenciones solicitadas por el cliente, serán cobradas como servicios adicionales, según la tabla de precios vigente.
3. Los servicios solicitados por el cliente, que impliquen alteraciones de sus características específicas, funciones adicionales, u otros ítems no especificados, serán considerados como adicionales al producto y serán ejecutados según el



cronograma de ejecución y asignación de recursos elaborados por Dígitro y aprobados por el cliente, por medio de propuesta comercial.

4. Dígitro no actualizará este producto en función de nuevas versiones. Para eso, es necesaria una negociación comercial.
5. Dígitro, como cualquier empresa desarrolladora, no puede garantizar que *softwares* no contengan errores o que el cliente sea capaz de operarlos sin problemas o interrupciones, y por lo tanto, no asumirá eventuales pérdidas financieras provenientes de esas fallas o de problemas de responsabilidad de terceros.
6. La configuración de la aplicación depende de los ítems adquiridos por el cliente. El manual describe la versión más actual de la aplicación. Por lo tanto, podrán existir versiones de aplicaciones diferentes de la versión descrita en este manual.
7. Dígitro no se responsabiliza por pérdidas de informaciones, debido a la inobservancia, por parte del cliente, de procedimientos de *backup*, orientándole a que, periódicamente, almacene los datos también en medios electrónicos (CD, DVD, etc.) testeados y homologados por Dígitro, de forma a disponer de contingencia externa. Para obtener informaciones sobre cuáles son los medios recomendados, contacte al Servicio de Soporte al Cliente – SSC.
8. Debido al desarrollo continuo de las técnicas de invasión y de ataques a la red, no es posible garantizar que el equipamiento (hardware y software) esté libre de la vulnerabilidad de la invasión/acción externa.
9. En los equipamientos Dígitro, el análisis de línea extendida (ALE), cuando aplicable, se refiere al reconocimiento de cifras en modo DTMF\*. Otros tipos de ALE\*, inclusive reconocimiento en modo decádico\*, dependen del análisis de viabilidad de desarrollo (a contratarse mediante acuerdo de desarrollo específico), el cliente deberá considerar, como regla, la indisponibilidad de ese reconocimiento en otro modo que no sea DTMF.
10. Dígitro mantiene un proceso de ciclo de vida de sus productos debido a innovaciones tecnológicas, necesidad de mercado u otro motivo. Para más informaciones, acceda al ambiente exclusivo para clientes en el sitio [www.digitro.com.br](http://www.digitro.com.br).

## RESTRICCIONES NGC OFFICE LITE

La siguiente lista presenta los recursos y facilidades que no están disponibles en el equipamiento **NGC Office Lite**:

- IVR.
- Grabación.
- *Call Center*.
- Prepago.
- *EasyCall*.
- Fax Dígitro.
- Teléfono Digital.
- *Voice mail* (Buzón de Voz).
- Criptografía.
- *SmartCell*.
- Supervisión de Alarmas.
- Señalización SS#7.
- Multiidioma.

## RESTRICCIONES SERIE 3

La siguiente lista presenta los recursos y facilidades que no están disponibles en el equipamiento con PBX serie 3:

- Ubicar personas por el sistema de sonorización (Busca persona).
- Verificar el estado de las troncales del sistema.

## REQUISITOS MÍNIMOS DE HARDWARE

El cliente debe disponibilizar:

- **Hardware:**
  - Computadora compatible con IBM PC, procesador Intel o AMD. 128 MB RAM.
  - Procesador de 500 MHz o superior.
  - HD con 1 GB disponible.
  - Placa de red para conexión con la plataforma.
  
- **Software:**
  - Sistema operativo: Windows® Vista SP 1 o superior, Windows® 7, Windows® 8 y Windows® 10.

### NOTA

1. *El hardware también debe ser compatible con el sistema operativo que está siendo utilizado.*
2. *Para que todas las funcionalidades de la aplicación se comporten según lo descrito en el manual, la operadora/telefonista que utiliza el sistema operativo Windows® 7 debe ejecutar la aplicación a partir de un usuario Administrador.*

## A QUIÉN SE DESTINA ESTE MANUAL

Este manual fue elaborado con el objetivo de brindar soporte a la **Telefonista/Operadora**, responsable por la operación del PBX.

## NIVEL DE CONOCIMIENTO NECESARIO

Antes de trabajar con las informaciones contenidas en este manual, es necesario que la operadora/telefonista tenga un buen conocimiento previo del entorno Windows®.

## ORGANIZACIÓN


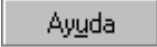
<b>Capítulo 1</b>	Presenta informaciones sobre este manual: organización y convenciones utilizadas, botones que figuran con frecuencia y algunas sugerencias de operación.
<b>Capítulo 2</b>	Presenta las principales funciones de la interfaz y describe el procedimiento de <i>login</i> .
<b>Capítulo 3</b>	Describe la ventana principal de la interfaz y los procedimientos para generación de llamadas, atención, transferencia, consulta, etc.
<b>Capítulo 4</b>	Describe la agenda del sistema.
<b>Capítulo 5</b>	Describe el servicio nocturno.
<b>Capítulo 6</b>	Describe la pantalla de estado de las extensiones.
<b>Capítulo 7</b>	Describe la pantalla de estado de las troncales.

<b>Glosario</b>	Presenta un glosario de términos utilizados en este manual.
-----------------	---

## CONVENCIONES

<b>Botones e ítems</b>	Cuando figuren en el medio del texto, los nombres de los botones y de los ítems de una ventana se escribirán en <b>negrilla</b> .
<b>VENTANAS Y MENÚS</b>	Los nombres de las ventanas y de los menús, cuando figuren en el medio del texto, se escribirán en VERSALITA.
Campos	Las iniciales mayúsculas en el medio del texto, identifican nombres de Campos.
<i>Palabras de Origen Extranjero</i>	Las palabras de origen extranjero se escribirán en letra <i>cursiva</i> .
<u>Palabras destacadas</u>	Las palabras que deban destacarse en un determinado contexto, serán <u>subrayadas</u> .

## BOTONES QUE FIGURAN CON FRECUENCIA

Botón	Descripción
	Guarda las configuraciones y alteraciones efectuadas.
	Abre el archivo de ayuda en línea de la ventana en cuestión.

## SUGERENCIAS DE OPERACIÓN

Para alternar entre varias ventanas abiertas, pulse la tecla **F6**.

Las letras subrayadas permiten el acceso rápido a las funciones y a las ventanas de la interfaz.

Para accederlas, pulse la tecla **Alt + la letra subrayada**, como muestra el ejemplo de la figura al lado.



## RECOMENDACIÓN

Para las interfaces gráficas de los programas detallados en este manual se debe utilizar una resolución mínima de vídeo de 800 x 600 píxeles.

# 2

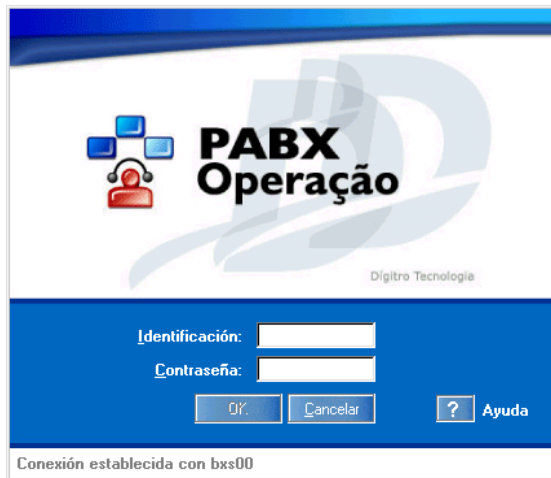
## INTERFAZ DE OPERACIÓN

Por medio de la **Interfaz de Operación** del PBX la operadora/telefonista podrá:

- Efectuar la atención de llamadas.
- Poner una llamada en el estacionamiento\* o devolverla a la fila, con música hasta que sea atendida.
- Verificar las llamadas que se encuentran en la fila de atención.
- Localizar personas por medio del sistema de sonorización.
- Verificar el estado de las troncales y de las extensiones del sistema.
- Consultar la agenda del sistema.
- Verificar el registro de las llamadas entrantes y salientes.
- Activar/desactivar el servicio nocturno.

## ACCESO A LA INTERFAZ – LOGIN

1. Efectúe doble clic sobre el ícono **PABX Operação**, localizado en el escritorio de su computadora.
2. Se presentará la ventana de *login*\*:



La imagen muestra una ventana de login con un fondo azul y blanco. En la parte superior izquierda hay un ícono de un teléfono con auriculares. Al lado del ícono, el texto "PABX Operação" está escrito en una fuente grande y bold. Debajo de esto, en menor tamaño, se lee "Dígitro Tecnologia". En la parte inferior de la ventana, hay un campo de texto etiquetado "Identificación:" y otro etiquetado "Contraseña:". Debajo de estos campos hay tres botones: "OK", "Cancelar" y "Ayuda" (con un ícono de signo de interrogación). En la parte inferior de la ventana, se muestra el texto "Conexión establecida con bxs00".

**Figura 1. Ventana de Login**

En esta ventana se deben introducir:



- La identificación de la operadora/telefonista, que varía de 1 a 9.
- La contraseña de *login* de la identificación. Configurada en fábrica como «digitro», pero que puede ser modificada por el administrador del sistema.

Tras rellenar los datos solicitados, se debe hacer clic en el botón **OK**. Se presentará la ventana principal de operación del PBX, descrita en el ítem a continuación. Para cancelar la conexión, se debe hacer clic en el botón **Cancelar**.

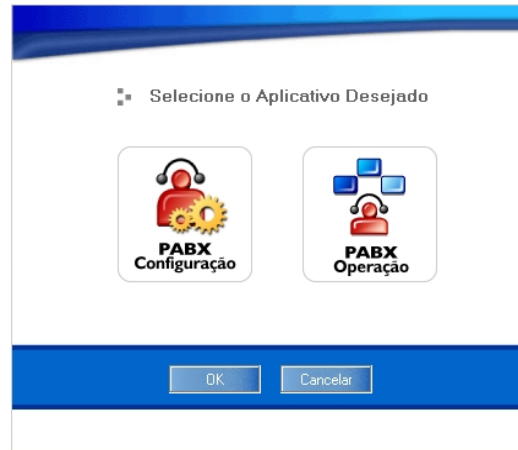
El campo **Conexión establecida con** muestra el servidor con el cual se estableció la conexión de la interfaz del PBX.

#### **NOTA**

*Quando la operadora/telefonista accede al sistema con una identificación que está siendo utilizada, por él o por otra operadora/telefonista, se presenta el mensaje “¡La operadora X está en uso! Si usted se conecta con esa misma identificación, cerrará la conexión de la otra. ¿Desea continuar?” Si hace clic en el botón **No** podrá cambiar el número de identificación e intentar rehacer el login. Si la operadora/telefonista hace clic en el botón **Sí**, la otra persona recibirá el mensaje: “¡Operación rechazada! Si esa ventana permanece, verifique si otra operadora se conectó con su identificación. En ese caso, la mejor solución es salir de la aplicación”.*

## USUARIO CON ACCESO A LAS INTERFACES DE CONFIGURACIÓN Y OPERACIÓN

Si el usuario tiene permiso de acceso tanto para la interfaz de configuración como para la de operación del PBX, el *login* debe hacerse por medio de un clic en el ícono **Interfaz Administración y Configuración**, al lado, que abre la siguiente ventana:



*Figura 2. Ventana de login*

Esta ventana permite seleccionar la aplicación a que el usuario desea conectarse. Se puede acceder a una única aplicación (configuración u operación) o a las dos, como muestran las siguientes figuras.



Figura 3. Selección de una aplicación

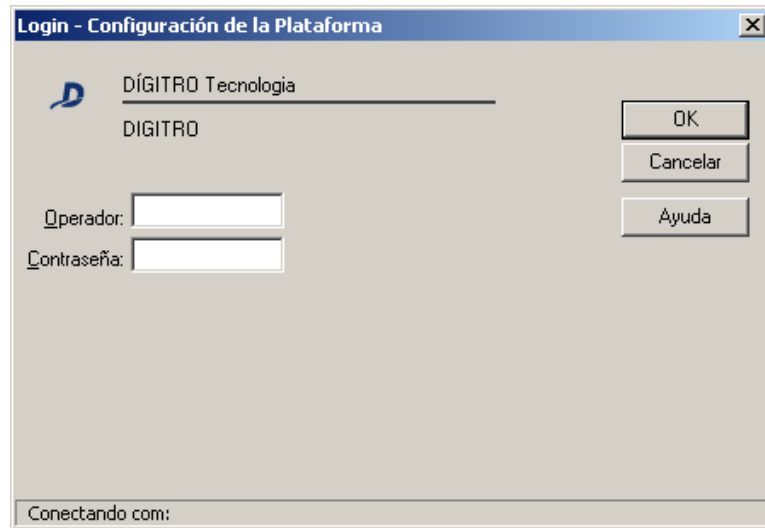


Figura 4. Selección de dos aplicaciones

Tras hacer la selección, se debe hacer clic en **OK**. Se presentará la ventana de *login* de la(s) aplicación(es) seleccionada(s).

## LOGIN EN SISTEMAS INTEGRADOS AL REGISTRO DE PERSONAS

Si el sistema tiene la autenticación de usuario integrada a la aplicación **Registro de Personas** y si el usuario tiene permiso de acceso a las interfaces de Operación y Configuración, se presentará la ventana de selección de la aplicación (Figura 2). Tan pronto el usuario seleccione la aplicación deseada, se presentará la ventana de *login* mostrada en la Figura 5.



**Figura 5. Configuración de la Plataforma**

Introduzca, en esta ventana, su operador y su contraseña de acceso al sistema.

En esa forma de *login*, la interfaz del **PABX Operação** se abrirá automáticamente con el operador asociado al usuario autenticado, sin que sea necesario informar la identificación del operador (1 a 9), como se hace en sistemas sin integración con el **Registro de Personas**.

Si el usuario no tiene un operador asociado, es decir, no tiene permiso de acceso, el sistema presenta el mensaje «Usuario no tiene permiso para acceder a este *software*».

# 3

## VENTANA PRINCIPAL

La ventana principal del PBX (Figura 6) se abre al concluir el procedimiento de *login* de la operadora/telefonista.

Esta ventana permite que la operadora/telefonista generar y atender llamadas, transferir o finalizar una llamada, realizar consultas y volver a la llamada, colocar llamadas en la fila de atención, intercalar llamadas en curso, colocar llamadas en el estacionamiento y realizar péndulo.

La ventana de operación se puede dividir en 4 partes, como indica la siguiente figura:



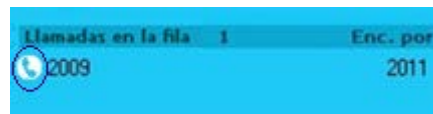
Figura 6. PABX Operação

1. **Menú de opciones:** permite a la operadora/telefonista acceder al registro de llamadas entrantes y salientes, al estacionamiento de llamadas, volver a la organización anterior de las ventanas, cerrar todos los diálogos. enviar *e-mails*, efectuar anuncios a personas, configurar el aviso de ocupación de fila y del modo de atención, acceder al archivo de ayuda y cerrar la aplicación.
2. **Atención:** este campo presenta las llamadas que se encuentran en la fila\* de atención del sistema, indica el número a que se está llamando, el resultado del marcado o quién está siendo atendiendo y el tiempo de atención. La telefonista puede atender una llamada de la lista al hacer doble clic en el ícono referente a la llamada.

**NOTA**

*Si la telefonista transfiere la llamada a una extensión que está ocupada o que no atiende, al término de un período (configurable), la llamada volverá a la telefonista.*

Si una extensión transfiere a la telefonista una llamada que ya fue atendida por ella, el sistema mostrará un ícono al lado de la llamada, como muestra la Figura 7, indicando que la llamada ya fue atendida por la telefonista. En el campo **Enc. por** se presentará el número de la extensión que transfirió la llamada.



**Figura 7. Transferencia de llamadas**

Si una llamada es atendida por otra telefonista, la línea correspondiente a ella se presentará en color blanco, como indica la Figura 8:



Llamadas en la fila	1	Enc. por
☎ 2009		2011

*Figura 8. Llamada atendida por otra telefonista*

Si una extensión transfiere una llamada a la telefonista, en el campo **Enc. Por** se presentará el número de la extensión que transfirió la llamada, como indica la Figura 9:



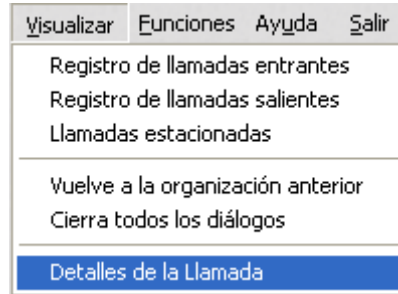
Llamadas en la fila	1	Enc. por
☎ 2009		2011

*Figura 9. Llamada encaminada por extensión*



**NOTA**

Para que el sistema presente la información sobre el encaminamiento de llamadas a la telefonista en el campo **Enc. por**, se debe seleccionar la opción **Detalles de la Llamada**, del menú *Visualizar*:



Para verificar la telefonista que atendió la llamada, basta con hacer clic con el botón derecho del ratón en la llamada, como muestra la Figura 10. Cuando el número llamador esté registrado en una de las agendas (local, general, *Access* o *Web*) el nombre asociado a él se presentará en la fila\*. Si el contacto está llamando de un número que no es el principal, pero que también está registrado en las agendas, se presentará en el formato: nombre (asociación). Por ejemplo: si Maria está llamando a partir un número registrado como «residencial», se presentará: Maria (residencial). Al hacer clic con el botón derecho del ratón sobre un número registrado se presentará la opción **Detalles**, como muestra la siguiente figura.

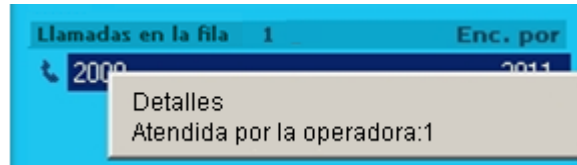


Figura 10. Detalles de la llamada

Esta opción abre la ventana DETALLES, a continuación, en que la telefonista\* podrá verificar las informaciones registradas acerca del número seleccionado. En una red corporativa, la telefonista logrará visualizar, en la fila\* de atención, los números de las extensiones remotas.

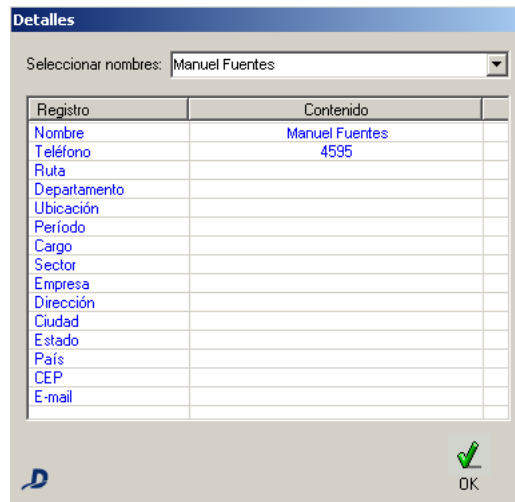
















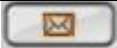

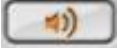
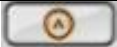
Figura 11. Detalles

3. Ese campo presenta los botones que permiten a la operadora/telefonista, marcar, consultar, transferir, enviar e-mails, configurar el sonido y el tipo de aviso de ocupación de fila, definir el tipo de atención, realizar péndulo, intercalar y capturar llamadas, estacionar llamadas, colocarlas en música (devolverlas a la fila), verificar los estados de las extensiones y de las troncales del sistema. Esos botones se describen en la siguiente tabla:

Botón	Función
	<p><b>Teclado numérico y Caja de Marcado</b></p> <p>Los botones del teclado permiten introducir las cifras marcadas por la operadora/telefonista. Esas cifras son incluidas en la <b>caja de marcado</b>, que también permite verificar los números de las últimas 10 (diez) llamadas externas o internas generadas.</p>
	<p><b>Marcar</b></p> <p>Permite que la operadora/telefonista efectúe marcado al número especificado en la caja de listado. Atajo de teclado: F9.</p>
	<p><b>Liberar</b></p> <p>Finaliza la atención de una llamada. También puede utilizarse para cancelar la generación de una llamada. Atajo de teclado: F8.</p>
	<p><b>Atender</b></p> <p>Permite que la operadora/telefonista efectúe la atención de las llamadas. Atajo de teclado: F7.</p>
	<p><b>Consultar</b></p> <p>Permite que la operadora/telefonista efectúe consultas durante</p>

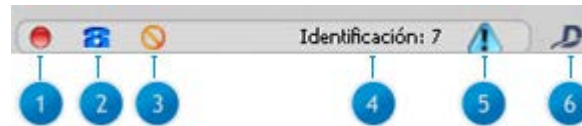
	la atención de una llamada. Tras la consulta a la extensión, la telefonista puede volver a la atención de la llamada. Para eso, basta con rellenar la caja de marcado con el número de la extensión que desea consultar y pulsar ese botón. Atajo de teclado: F9.
	<b>Transferir</b> Permite a la operadora/telefonista transferir una llamada a una extensión durante una consulta. Para eso, primero se debe efectuar la operación de Consulta a la extensión a que se desea transferir la llamada y, pulsar el botón transferir. Atajo de teclado: F9.
	<b>Capturar</b> Permite a la operadora/telefonista capturar una llamada destinada a una extensión o que esté en el estacionamiento.
	<b>Transferir sin consulta</b> Permite a la operadora/telefonista transferir directamente una llamada saliente externa a una extensión sin atender la llamada.
	<b>Ruta</b> Permite seleccionar la ruta que será utilizada para generar las llamadas. La ruta estándar utilizada en el sistema es la 0 (cero).
	<b>Intercalar</b> Permite a la operadora/telefonista interferir en una llamada en curso, si la extensión intercalada lo permite. Tanto el usuario de la extensión intercalada, como la persona con la que él está conversando, oirán un bip, que indica que ocurrirá la intercalación*. Sin embargo, solo el intercalador y el

	intercalado mantendrá conversación, la persona que estaba conversando con el usuario de la extensión oír música.
	<b>Péndulo</b> Permite a la operadora/telefonista efectuar la atención alternada de dos llamadas. Los procedimientos para realizar péndulo se describen en el ítem <b>Péndulo</b> .
	<b>Estacionamiento</b> Permite a la operadora/telefonista colocar una llamada en el estacionamiento, de modo que se quede en espera hasta ser atendida. Las llamadas estacionadas* se quedan en música y pueden ser atendidas fuera de orden. Atajo de teclado: F4. El estacionamiento de llamadas se describe en el ítem <b>Estacionamiento de llamada</b> .
	<b>Colocar en Fila/Música</b> Permite a la operadora/telefonista colocar una llamada en atención en la fila* de espera, para, por ejemplo, atender otra llamada. Tras atender la llamada, se debe pulsar el botón Fila/Música. La llamada se quedará en la última posición de la fila* de atención. Atajo de teclado: F10. El procedimiento para colocar llamadas en fila/música se describe en el ítem <b>Inclusión de llamadas en la fila de atención</b> .
<b>Agenda</b>	<b>Agenda</b> Abre la agenda del PBX, descrita en el ítem Agenda del PBX.
<b>Serv. nocturno</b>	<b>Servicio Nocturno</b> Abre la ventana de configuración del servicio nocturno, descrita en el ítem <b>el servicio</b> nocturno.
<b>Extensiones</b>	<b>Extensiones</b> Permite verificar los estados de las extensiones configuradas

	en el sistema. Véase el ítem <b>Estado de las extensiones de un grupo</b> .
	<b>Troncales</b> Permite acceder a la ventana que muestra el estado de las troncales del sistema, descrita en el ítem <b>Estados de las Troncales</b> .
	<b>Enviar e-mail</b> Permite enviar <i>e-mails</i> con recados anotados por la telefonista, por ejemplo. Al pulsar este botón, se presentará la ventana MENSAJE, descrita en el ítem <b>Envío de recados por e-mail</b> .
	<b>Anuncio (Buscapersona)</b> Permite a la operadora/telefonista realizar un anuncio a determinado sector o a toda la empresa al seleccionar el número del sector por medio del menú del botón. Por ejemplo, si la telefonista recibió una llamada para el sector de mantenimiento y desea repasarla a ese sector, basta con que haga clic en el ícono «Anuncio» y elija el número correspondiente en el menú. Todas las personas del sector oirán el anuncio de la telefonista.
	<b>Configuración del sonido y del tipo de aviso de ocupación de la fila</b> Al hacer clic en ese botón, se presentará un menú que permite configurar el Tipo de Aviso y el Sonido de Aviso de una nueva llamada en la fila* de atención de la telefonista. Esas configuraciones se describen en el ítem <b>Aviso de ocupación</b> .
	<b>Modo de Atención</b> Por medio de este botón, la operadora/telefonista podrá

configurar el tipo de atención de las llamadas entrantes en el sistema. La configuración del modo de atención se describe en el ítem **Modo de atención**.

4. La parte inferior de la ventana de operación presenta las siguientes informaciones sobre el sistema:



1. Indica el estado de la operadora/telefonista:



: Indica que la operadora/telefonista no puede realizar ninguna operación.



: Indica que la operadora/telefonista está liberada para realizar operaciones.

2. Indica el modo de atención de la operadora/telefonista:



Automático.



Manual.



Colgado.

3. Indica el tipo de aviso de ocupación de fila seleccionado por la operadora/telefonista:



Indica la selección de aviso visual.



Indica la selección de aviso sonoro.



Indica la selección de aviso sonoro y visual.



Indica que no hay ningún aviso seleccionado.

4. Presenta la identificación de la operadora/telefonista autenticada.
5. Indica la prioridad de las alarmas existentes en el sistema:



Alarmas de baja prioridad.



Alarmas de media prioridad.



Alarmas de alta prioridad.

6. Accede al Portal de Dígitro en Internet.

## LLAMADA INTERNA

### PROCEDIMIENTO


#### **Efectuar llamada interna**

1. *En la caja de marcado de la ventana de operación, digite el número de la extensión a la que desea llamar o pulse los botones correspondientes, como indica la siguiente figura:*



**NOTA**


Si la facilidad *Búsqueda Rápida* está habilitada, introduzca el nombre del contacto en la caja de marcado. Para más informaciones, consulte el ítem *Búsqueda rápida*.

2. Seleccione el contacto y pulse la tecla **Enter** o haga clic en el botón **Marcar** -  para generar la llamada.

## LLAMADA EXTERNA

### PROCEDIMIENTO

#### **Efectuar llamada externa**

1. En la ventana de operación, seleccione la ruta que desea utilizar por medio del botón **Ruta** - .

**NOTA**

*Si la facilidad **Búsqueda Rápida** está habilitada, introduzca el nombre del contacto en la caja de marcado. Para más informaciones, consulte el ítem **Búsqueda rápida**.*


2. Seleccione el contacto y pulse la tecla **Enter** o el botón **Marcar** -  para generar la llamada.

## ATENCIÓN DE LLAMADAS


Las llamadas entrantes en el sistema se presentan en el campo **Llamadas en fila**, de la ventana PABX OPERAÇÃO, como muestra la siguiente figura. Es posible atender esas llamadas de dos maneras:




**Figura 12. Atención de llamadas**

1. Al hacer doble clic sobre la llamada en la fila de atención.
2. Al hacer clic en **Atender** -  o al pulsar la tecla **F7** para atender la primera llamada de la fila.

**NOTA**

*Si durante la atención de una llamada entra una nueva llamada en el sistema, la telefonista podrá atender la nueva llamada al hacer clic en **Atender** - .*

## CONSULTA A EXTENSIÓN

El botón **Consultar** - , de la ventana PABX OPERAÇÃO, permite a la telefonista\*, mientras atiende una llamada, realizar una consulta a una extensión y, a continuación, volver a la llamada anterior.

### PROCEDIMIENTO

#### **Consultar**

1. *Tras atender la llamada, introduzca el número de la extensión que desea consultar en la caja de marcado*

#### **NOTA**

*Si la facilidad **Búsqueda Rápida** está habilitada, introduzca el nombre del contacto en la caja de marcado. Para más informaciones, consulte el ítem **Búsqueda rápida**.*

2. *Haga clic en **Consultar**, pulse la tecla **F9** o **Enter**, como indica la siguiente figura:*



Figura 13. Procedimiento para consulta


3. Mientras la telefonista realiza la consulta, la primera llamada se queda en la fila de atención y el usuario oye música, como muestra la siguiente figura. En ese momento, se habilitan los botones **Transferir** y **Liberar**.



Figura 14. Consulta

- Al hacer clic en el botón **Transferir** la telefonista transfiere la llamada a la extensión consultada. Para finalizar la consulta y volver a la primera llamada, la telefonista debe hacer clic en **Liberar** o pulsar la tecla **F8**.

## TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

La transferencia de llamadas se hace por medio del botón **Transferir** - . Sin embargo, antes de transferir la llamada, la telefonista debe efectuar una consulta a la extensión a la que desea transferir la llamada, para habilitar el botón **Transferir**.

### PROCEDIMIENTO

#### **Transferir llamadas**

1. *Durante la atención de la llamada, introduzca en la caja de marcado, el número de la extensión a la que desea transferir la llamada.*
2. *A continuación, haga clic en **Consultar** o pulse la tecla **Enter**, como indica la siguiente figura:*

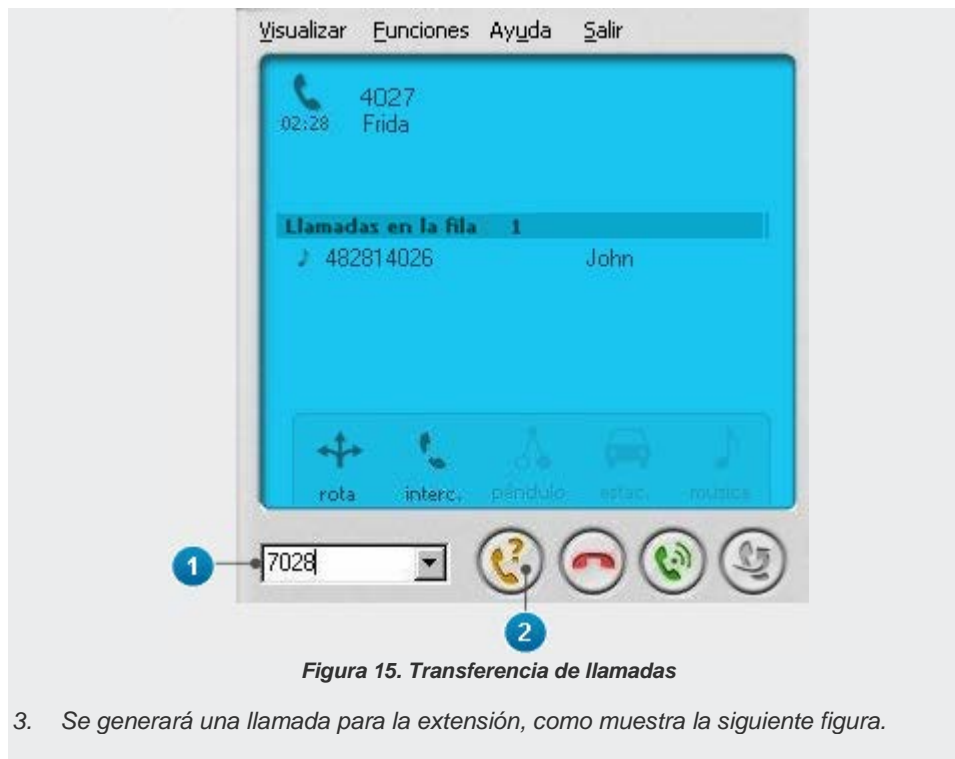






Figura 16. Transferencia

4. Pulse la tecla Enter o haga clic en **Transferir** para efectuar la transferencia de la llamada a la extensión especificada.

## INCLUSIÓN DE LLAMADAS EN LA FILA DE ATENCIÓN

### PROCEDIMIENTO

#### **Incluir llamada en la fila de atención**

1. *Durante la atención de la llamada, haga clic en **Colocar en Música/Fila** o pulse la tecla **F10**, como muestra la siguiente figura:*



Figura 17. Llamada en música

2. La llamada se quedará en la fila de atención de la telefonista, en música, como muestra la siguiente figura:

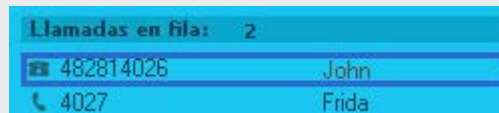



Figura 18. Llamadas en fila

## PÉNDULO



El botón **Péndulo** - , de la ventana de operación, permite a la telefonista\* efectuar la atención alternada entre dos llamadas. Esta operación puede realizarse mientras la telefonista efectúa una consulta o atiende una llamada de la fila.

### PROCEDIMIENTO

#### Péndulo

La siguiente figura muestra un ejemplo de péndulo realizado entre una llamada externa, en atención, y una llamada interna.

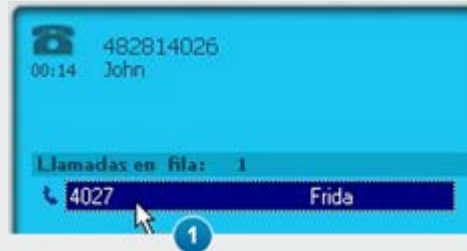


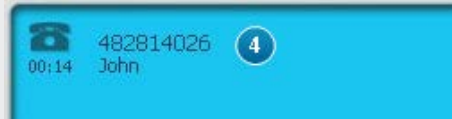
Figura 19. Péndulo

1. Para atender la llamada interna, haga doble clic sobre ella. La primera llamada (la externa) se quedará en música mientras espere ser reatendida por la telefonista.
2. La llamada que está siendo atendida se presentará en el visor, como muestra la siguiente figura, y el botón **Péndulo** se quedará habilitado.



**Figura 20. Llamada en atención**

3. Para volver a atender la primera llamada, haga clic en **Péndulo**.
4. Tan pronto se restablezca la atención de la primera llamada, el sistema presentará, en el visor, la identidad de la troncal correspondiente a ella, como muestra la Figura 21.

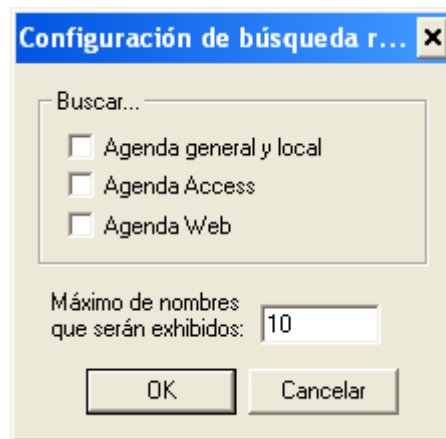


**Figura 21. Reatención de la llamada**

## BÚSQUEDA RÁPIDA

La búsqueda rápida puede utilizarse para generar llamadas (internas y externas) y, también para realizar consultas a las extensiones. Para eso, en lugar de digitar el teléfono que se desea marcar, se debe digitar el nombre del contacto, cuyo teléfono se desea consultar en las agendas del sistema.

La configuración de la facilidad búsqueda rápida se hace por medio del menú FUNCIONES/ CONFIGURACIÓN DE BÚSQUEDA RÁPIDA, que abre la siguiente ventana:



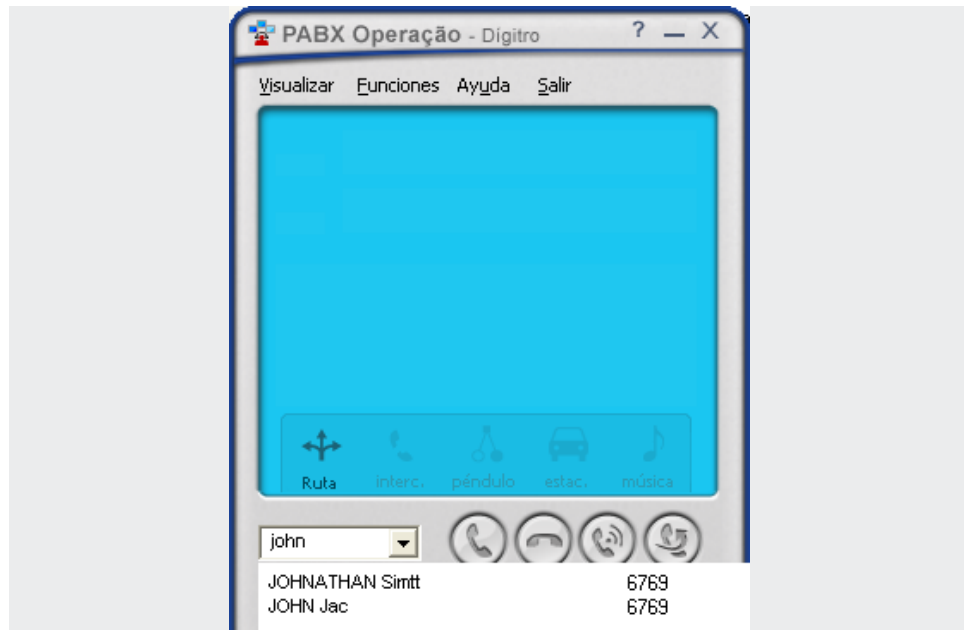
**Figura 22. Configuración de búsqueda rápida**

En esta ventana es posible definir cuáles agendas se deben consultar en la búsqueda rápida y la cantidad máxima de nombres que se deben presentar en el resultado.


## **PROCEDIMIENTO**

### **Efectuar búsqueda rápida**


1. *En la caja de marcado de la ventana de operación, digite el nombre del contacto o el usuario de la extensión con quién desea hablar. El sistema buscará los contactos en las agendas configuradas para la búsqueda rápida y los presentará en una caja de listado, como muestra la siguiente figura.*



**Figura 23. Consulta de contactos por la búsqueda rápida**

2. Para generar la llamada, seleccione el contacto y pulse **Enter** o haga clic en **Marcar** - . Para realizar una consulta, también se puede utilizar el botón **Consultar** o la tecla **F9**.

## ESTACIONAMIENTO DE LLAMADA

El botón Estacionamiento -  permite a la telefonista colocar una llamada en el estacionamiento para atenderla posteriormente.

### PROCEDIMIENTO

#### Estacionar llamada

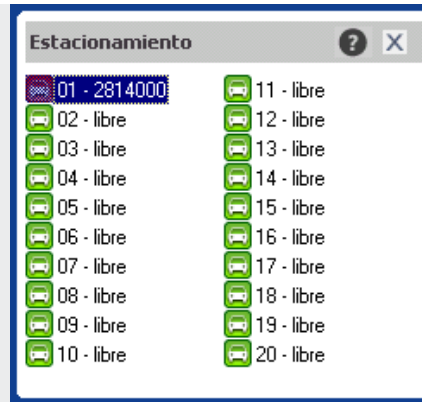
1. Durante la atención de una llamada (interna o externa), haga clic en **Estacionamiento**, como indica la Figura 24.



Figura 24. Estacionamiento

2. La llamada se quedará en una posición del estacionamiento, de donde podrá ser capturada posteriormente, como muestra la Figura 25.






**Figura 25. Llamada estacionada**

La ventana *ESTACIONAMIENTO* presenta las llamadas estacionadas. El estacionamiento puede tener 8 (estándar) o 20 (configurable por el Servicio de Soporte al Cliente – SSC) posiciones para la inclusión de llamadas.

Esas llamadas podrán ser capturadas por la telefonista y podrán permanecer estacionadas durante un período de tiempo preconfigurado por medio de la opción *Temporizaciones*, de la ventana *CONFIGURACIONES GENERALES*, descrita en el manual de la interfaz *PABX Configuração*.

## CAPTURA DE LLAMADAS



El botón **Capturar** -  de la ventana PABX OPERAÇÃO, permite a la operadora/telefonista capturar una llamada destinada a una extensión o que esté en el estacionamiento.

### PROCEDIMIENTO

#### Capturar llamada destinada a una extensión

1. Haga clic en **Extensiones** de la ventana de operación para abrir la ventana ESTADO DE LAS EXTENSIONES.
2. Seleccione la extensión que desea capturar.
3. Haga clic en **Capturar**.


### PROCEDIMIENTO

#### Capturar llamadas del estacionamiento

1. En la ventana ESTACIONAMIENTO, seleccione la llamada que desea capturar.
2. Haga clic en **Capturar**.

## TRANSFERENCIA DE LLAMADAS SIN CONSULTA

La transferencia de llamadas sin consulta se hace por medio del botón **Transferir sin**

**consulta**- . La telefonista/operadora efectúa una llamada externa y la transfiere, sin consultar, a la extensión que solicitó la llamada.

## PROCEDIMIENTO

### Transferir llamadas sin consulta

1. En la caja de marcado de la ventana de operación, introduzca el número externo al que desea llamar o haga clic en los botones correspondientes.
2. Espere hasta oír el tono de llamada, según el ejemplo de la Figura 26.



Figura 26. Llamada número externo

3. Introduzca, en la caja de marcado, la extensión a la que desea transferir la llamada, como muestra el ejemplo de la Figura 27.

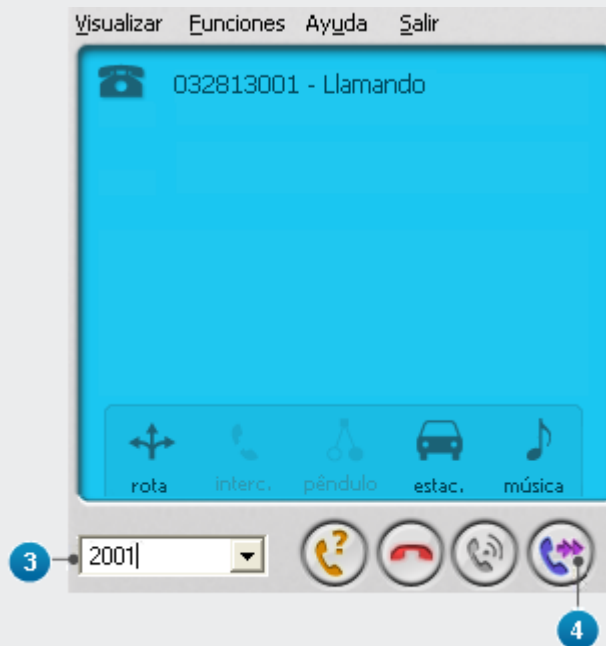


Figura 27. Transferencia de llamadas sin consulta

4. Haga clic en el botón **Transferir sin consulta** para efectuar la transferencia de la llamada a la extensión especificada.
5. A continuación la operadora se quedará libre.

## ENVÍO DE RECADOS POR E-MAIL

El botón **E-mail**, de la ventana de operación, permite enviar *e-mails* con recados anotados por la telefonista/operadora, por ejemplo. Al pulsar este botón, se presentará la siguiente ventana:

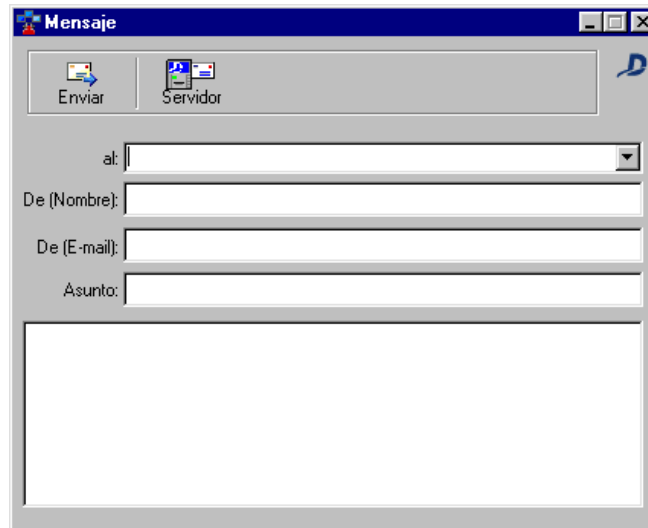


Figura 28. Mensaje

## PROCEDIMIENTO

### Enviar mensajes

1. En el campo **Para**, seleccione el destinatario del mensaje. El sistema permite enviar un mensaje a un único destinatario a la vez.
2. En el campo **De (Nombre)**, introduzca el nombre del remitente.
3. En el campo **De (E-mail)**, introduzca la dirección de e-mail de la telefonista.
4. En **Asunto**, especifique el asunto del mensaje.
5. Para enviar el mensaje, haga clic en **Enviar**.

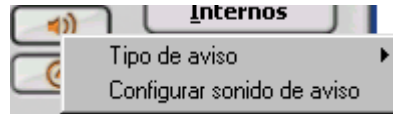
### NOTA

El servidor SMTP utilizado para enviar mensajes debe configurarse por medio de la ventana **INFORMACIÓN SOBRE EL SERVIDOR SMTP**, a la que se accede por el botón:

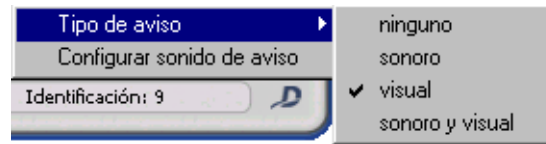


## AVISO DE OCUPACIÓN

La configuración del tipo y del sonido del aviso de ocupación de la fila se hace por medio del botón **Configuración del sonido y del tipo de aviso de ocupación de la fila**, que abre el siguiente menú:



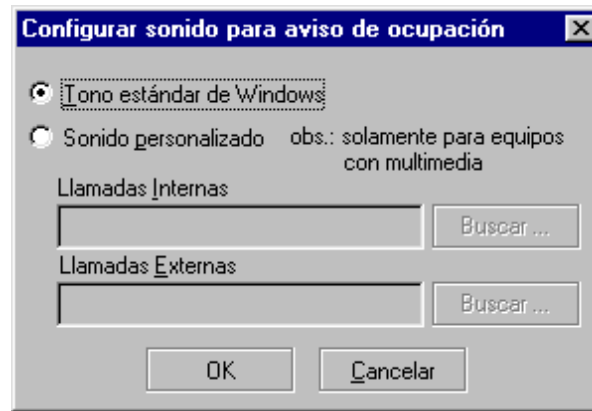
El tipo de aviso se configura por la opción **Tipo de Aviso**, que abre el siguiente menú:



Se pueden seleccionar las siguientes opciones:

- **Ninguno:** no se emitirá aviso cuando una llamada entre en la fila\*.
- **Sonoro:** el aviso de llamada en fila\* se dará por medio de un bip en el altavoz del PC o en el altavoz externo. El sonido se configura por medio de la opción **Configurar sonido de aviso**, descrita a continuación.
- **Visual:** cuando una llamada entre en la fila\* se exhibirá una ventana emergente para informar la ocupación.
- **Sonoro y Visual:** el aviso de llamada en fila\* se dará por medio de un bip en el altavoz del PC o en el altavoz externo, y por la exhibición de una ventana emergente para informar la ocupación.

El sonido de aviso se configura por medio de la opción **Configurar sonido de aviso**, que abre la siguiente ventana:



**Figura 29. Configurar sonido para aviso de ocupación**

Se puede configurar el *bip* estándar de Windows® o seleccionar un archivo de sonido específico para las llamadas internas y externas.

En ese caso, al hacer clic en el botón **Buscar** de los respectivos campos, se abrirá una ventana en que se puede seleccionar un archivo de sonido (.wav) para indicar la ocupación de la fila\*.

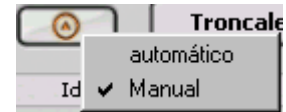
#### **NOTA**

- 1) Para utilizar esta facilidad, el computador debe disponer de kit multimedia.
- 2) El aviso de ocupación de fila solo se emite cuando la operadora está en reposo, es decir, cuando ella no está atendiendo llamadas.



## MODO DE ATENCIÓN

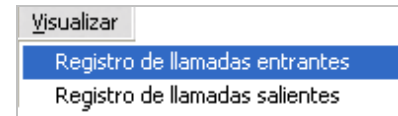
El modo de atención utilizado por la telefonista se configura por el botón **Modo de Atención**, que abre un menú con las opciones presentadas en la figura al lado:



- **Manual:** la llamada se presenta en la fila\* de atención de la telefonista, que puede atenderla de tres maneras: haciendo clic en el botón **Atender**, por medio de la tecla F7 del teclado o al hacer doble clic sobre la llamada.
- **Automático:** tras enviar un *bip* al auricular de la telefonista, el sistema atenderá automáticamente las nuevas llamadas. De esa manera, la telefonista no tendrá que utilizar ningún atajo de teclado o botón para efectuar la atención.

## REGISTRO DE LAS LLAMADAS

El menú **VISUALIZAR**, mostrado en la figura al lado, permite a la telefonista\* acceder a las ventanas **REGISTRO DE LLAMADAS ENTRANTES** Y **REGISTRO DE LLAMADAS SALIENTES**, que presenta un listado de las llamadas entrantes en la fila\*



de la telefonista y de las llamadas salientes efectuadas por ella.

El número máximo de registros para las ventanas de **REGISTRO DE LLAMADAS** se limita a 700. Cuando se alcance ese límite, se creará un nuevo archivo. Ese archivo tendrá el formato: **chmdentrante** o **chmdsaintes** + año + mes + día + hora + minuto + .log, y se guardará en el directorio **c:\axs**.

Por ejemplo:

**chmdentrante200211250948.log** o **chmdsaintes200301081652.log**.

El botón **Configuraciones**, de las ventanas **LLAMADAS ENTRANTES** y **LLAMADAS SALIENTES** permite configurar las opciones del registro de llamadas. Al hacer clic en ese botón, se presentará la ventana mostrada en la Figura 30.

Esa ventana permite configurar los siguientes ítems:

- La cantidad máxima de llamadas en la lista.
- El número máximo de registros por archivo.
- La frecuencia de actualización de los datos de los registros.
- La cantidad máxima de archivos.

Esta ventana permite configurar esos parámetros para llamadas entrantes y salientes.

**Configuraciones del registro de llamadas**

Cantidad máxima de llamadas en la lista: 10

Registra llamadas

Llamadas Entrantes

máximo de registros por archivo: 350 registros (máx 700)

frecuencia de actualización: 10 registros (mínimo 3)

cantidad máxima de archivos: 30 archivos

Llamadas salientes

máximo de registros por archivo: 350 registros (máx 700)

frecuencia de actualización: 10 registros (mínimo 3)

cantidad máxima de archivos: 30 archivos

OK Cancelar

Figura 30. Configuraciones del registro de llamadas

## Registro de las Llamadas entrantes

El registro de las llamadas entrantes para la telefonista se presenta en la ventana LLAMADAS ENTRANTES, a la que se accede por la opción **Registro de Llamadas Entrantes**, del menú VISUALIZAR, de la ventana de operación, Figura 31.

Esa ventana presenta el registro de todas las llamadas entrantes en la fila\* de la telefonista e informa:

- El número del teléfono llamador.
- El nombre del llamador, si está registrado en una de las agendas (local, general o Access).
- La fecha y el horario de entrada de la llamada en la fila de la telefonista.
- El estado de la atención (atendido, no atendido, rellamada y servicio nocturno).
- La hora en que la llamada salió de la fila de la telefonista.

Teléfono	Nombre	Fecha - Hora Entrada	Estado	Hora Salida	Guar...
2814000	John	Mar 09/11/2004 10:18:40	ATENDIDO	10:18:47	✓
4027	Frida	Mar 09/11/2004 10:18:40	NO ATENDIDO	10:20:40	✓
4028		Mar 09/11/2004 10:18:40	NO ATENDIDO	10:20:40	✓
2814000	John	Mar 09/11/2004 10:17:13	NO ATENDIDO	10:18:36	✓
4027	Frida	Mar 09/11/2004 10:17:13	NO ATENDIDO	10:18:36	✓
4028		Mar 09/11/2004 10:17:13	NO ATENDIDO	10:18:36	✓
2814000	John	Mar 09/11/2004 10:15:14	NO ATENDIDO	10:17:10	✓
2814000	John	Mar 09/11/2004 10:12:55	ATENDIDO	10:13:27	✓
4027	Frida	Mar 09/11/2004 10:11:15	NO ATENDIDO	10:17:10	✓
2814000	John	Mar 09/11/2004 10:11:15	ATENDIDO	10:11:32	✓

Figura 31. Registro de las Llamadas Entrantes

**NOTA**

1. El estado **Llamando** es intermediario y solo se presenta mientras la operadora espera la atención de una llamada generada por ella misma. Al finalizar la llamada, ese estado cambiará para: completada, no completada u ocupado.
2. Para realizar una llamada a partir de esa ventana, la telefonista debe seleccionar el número en la lista, una ruta de salida y hacer clic en el botón **Marcar**. Para llamar a una extensión no es necesario seleccionar la ruta.
3. El estado «Servicio Nocturno» indica que el servicio nocturno está activo y que las llamadas están siendo transferidas a otra extensión, ya no a la extensión de la telefonista.

## Registro de las Llamadas salientes

El registro de las llamadas salientes de la telefonista\* se presenta en la ventana LLAMADAS SALIENTES, a la que se accede por medio de la opción **Registro Llamadas Salientes**, del menú VISUALIZAR, de la ventana de operación:

Teléfono	Nombre	Fecha - Hora Entrada	Estado	Hora Salida	Guar...
4029		Mar 09/11/2004 10:15:02	COMPLETADA	10:18:48	✓
4026		Mar 09/11/2004 10:05:51	COMPLETADA	10:13:29	✓
4026		Mar 09/11/2004 10:00:14	COMPLETADA	10:01:42	✓
4026		Mar 09/11/2004 09:59:02	COMPLETADA	09:59:53	✓
4026		Qui 15/04/2004 11:01:31	OCUPADO	11:02:19	✓
4828		Qui 15/04/2004 11:01:25	NÃO COMPLETADA		✓
4032		Qui 15/04/2004 10:46:53	NÃO COMPLETADA	10:46:55	✓
4026		Qui 15/04/2004 10:46:49	OCUPADO	10:46:51	✓
4026		Qui 15/04/2004 10:46:28	NÃO COMPLETADA	10:46:29	✓
5023		Qui 15/04/2004 10:46:21	NÃO COMPLETADA		✓

**Figura 32. Registro de las Llamadas Salientes**

Esta ventana registra todas las llamadas realizadas por la telefonista e informa:

- La fecha y el horario de la salida de la llamada de la telefonista.
- La hora en que se finalizó la llamada.
- El número del teléfono llamador.
- El nombre del llamador, si está registrado en una de las agendas (local, general o Access).
- El estado de la atención (completada, no completada y ocupado).

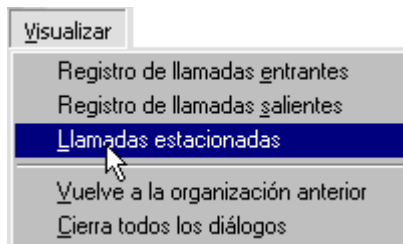
La telefonista también puede realizar llamadas por medio de esa ventana. Para eso, basta con seleccionar el número deseado en el listado y pulsar el botón **Marcar**.

**NOTA**

El estado **Llamando** es intermediario y solo se presenta mientras la operadora espera la atención de una llamada generada por ella misma. Al finalizar la llamada, ese estado cambia para: completada, no completada u ocupado.

## ACCESO AL ESTACIONAMIENTO DE LLAMADAS

La opción **Llamadas Estacionadas** del menú VISUALIZAR permite acceder a la ventana ESTACIONAMIENTO, mostrada en la siguiente figura.



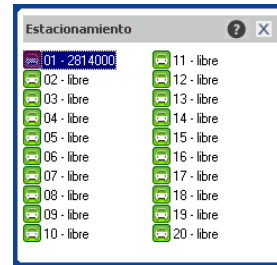
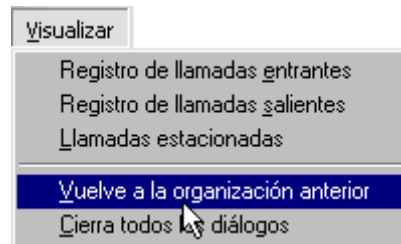


Figura 33. Estacionamiento

Esta ventana presenta un listado de las llamadas que están esperando atención. Por medio de ella, la telefonista puede capturar las llamadas estacionadas y atenderlas, como se describe en el ítem **Estacionamiento de llamada**.

## ORGANIZACIÓN DE LAS VENTANAS

La opción **Vuelve a la organización anterior** del menú Visualizar reposiciona los diálogos abiertos según la última visualización.



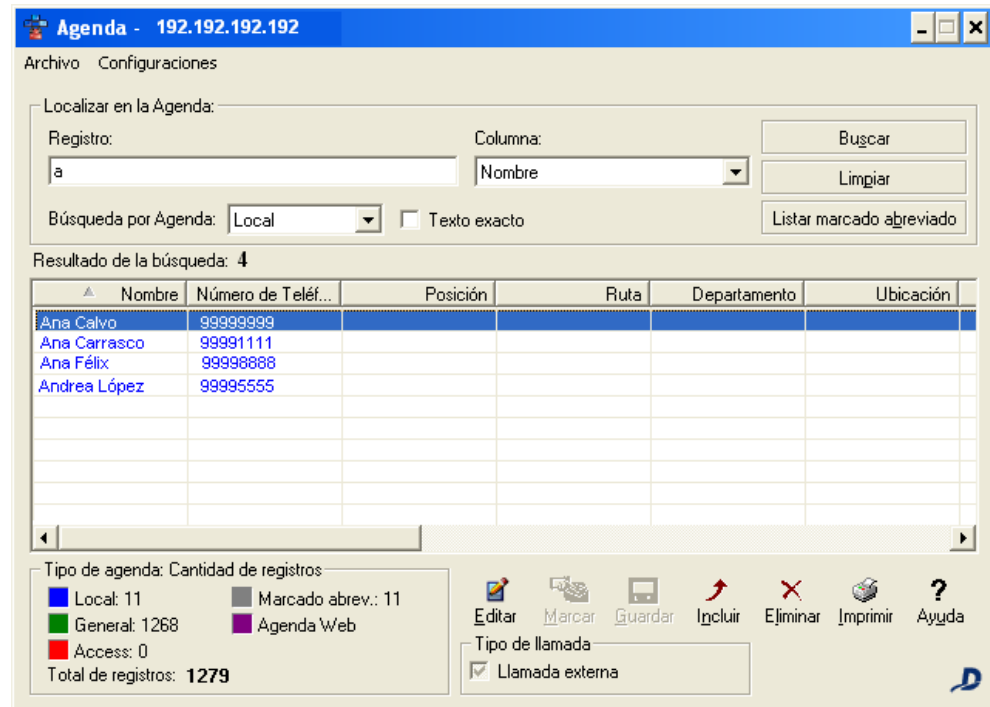


# 4

## AGENDA DEL PBX

Se accede a la ventana AGENDA por medio del botón **Agenda**.





**Figura 34. Agenda**

Por medio de esta ventana la operadora/telefonista podrá:

- Efectuar consultas.
- Listar las posiciones de marcado abreviado.

- Llamar a un ítem de la agenda.
- Incluir un ítem.
- Modificar y guardar datos en la agenda.
- Configurar los directorios de las agendas y sus respectivos archivos.
- Configurar las columnas de la agenda.
- Efectuar el *backup* de las agendas.
- Imprimir las agendas.
- Importar archivos de agenda.
- Exportar archivos de agenda para el servidor.

Hay 5 tipos de agendas y el sistema utiliza colores para identificar las informaciones referentes a cada una de ellas.

Los registros se presentan en una lista, en que figuran en orden alfabético y con colores diferentes que indican el tipo de agenda, según exhibe la leyenda en la parte inferior izquierda de la ventana:

Agenda	Color	Explicación
Local	Azul	Agenda local. Sus configuraciones se guardan en la computadora local y la cantidad de entradas se limita a 2.000.
General	Verde	Solo permite consultas, pues solo el administrador de la red tiene autorización para alterarla. Admite hasta 2.000 entradas.
Access	Roja	Es igual a la agenda local, pero con mucha más capacidad de almacenamiento de registros. El usuario debe tener la aplicación <b>Microsoft Access</b> instalada en su equipamiento.

Marcado Abreviado	Gris	<p>Son números registrados en el sistema PBX para el acceso vía marcado abreviado (posición). Para acceder a los números configurados en esa agenda, la extensión debe tener permiso para acceder al marcado abreviado, configurado en el <b>PABX Configuração</b>, por medio de la opción Configuración de Extensión. Si los números no están asociados a ningún nombre, podrán ser modificados por la operadora/telefonista y se grabarán en la Agenda local, siempre que haya espacio disponible.</p> <p>Individual (de la extensión): 12 a 30 (total = 19)          Restricta: 31 a 80 (total = 49)          Pública: 81 a 99 (total = 19)</p>
Agenda Web ( <i>Opcional</i> )	Violeta	<p>Solo permite consultas. Los datos se registran en una en un servidor. La <b>Agenda Web</b> es una interfaz a parte del PABX Operação, que permite la entrada, la salida y el mantenimiento de teléfonos de clientes.</p>

**NOTA**

1. Los números de la **Agenda Local** se almacenan en el equipamiento local de la operadora/telefonista, por eso, cada operadora/telefonista tiene su agenda independiente, a la que solo podrá acceder a partir de su respectiva computadora.

2. Agenda en Access:

La interfaz crea automáticamente la agenda en el formato Access, pero el usuario puede crear este archivo en la aplicación Microsoft Access. Para eso, debe seguir las siguientes reglas:

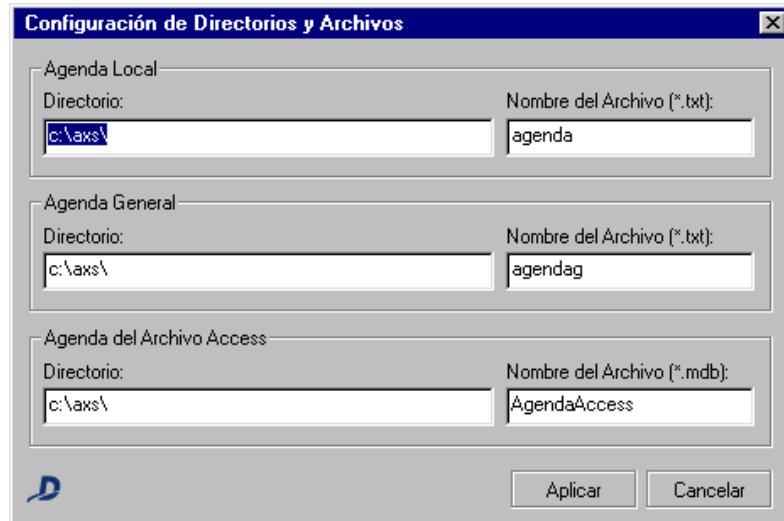
- Debe crear una única tabla con el nombre (exacto) AgendaAccess.
- La tabla **AgendaAccess** debe contener los campos siguientes.  
1. Nombre, 2. Cifra, 3. Departamento, 4. Posición, 5. Período, 6. Ruta, 7. Cargo, 8. Sector, 9. Empresa, 10. Dirección, 11. Ciudad, 12. Estado, 13. País, 14. Código Postal, 15. E-mail.

Aunque algunos de los campos no contengan informaciones, todos los campos deben existir y seguir el orden anterior.

- Todos los campos deben ser del tipo texto con tamaño de 255 caracteres.
- El campo Cifra debe tener tan solo números. Espacio y los caracteres: '-', '(') son considerados especiales y tan solo deben utilizarse para incluir números asociados al registro, como muestra el siguiente ejemplo:  
campo Cifra: 32817000 (recepción-32815100)  
En este ejemplo, 32817000 es el número principal y 32815100 el número de la 'recepción' asociado al registro.

## CONFIGURACIÓN DE LOS DIRECTORIOS DE LAS AGENDAS Y SUS RESPECTIVOS ARCHIVOS

Los directorios de las agendas y sus respectivos archivos se configuran en la ventana CONFIGURACIÓN DE DIRECTORIOS Y ARCHIVOS, a la que se accede por medio del menú **Configuraciones/Directorio**, de la ventana AGENDA:

A screenshot of a window titled 'Configuración de Directorios y Archivos'. The window has a blue title bar and a close button (X) in the top right corner. It contains three sections for configuration:

- Agenda Local:** 'Directorio:' field contains 'c:\axs\' and 'Nombre del Archivo (\*.txt):' field contains 'agenda'.
- Agenda General:** 'Directorio:' field contains 'c:\axs\' and 'Nombre del Archivo (\*.txt):' field contains 'agendag'.
- Agenda del Archivo Access:** 'Directorio:' field contains 'c:\axs\' and 'Nombre del Archivo (\*.mdb):' field contains 'AgendaAccess'.

At the bottom left is a logo with the letter 'D'. At the bottom right are two buttons: 'Aplicar' and 'Cancelar'.

Figura 35. Configuración de los Directorios y Archivos

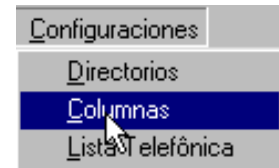
Las agendas tienen configuraciones estándar para la localización de los directorios donde que están almacenadas las agendas y los nombres de sus archivos. Si es necesario, es posible modificar esas configuraciones por medio de los respectivos campos.

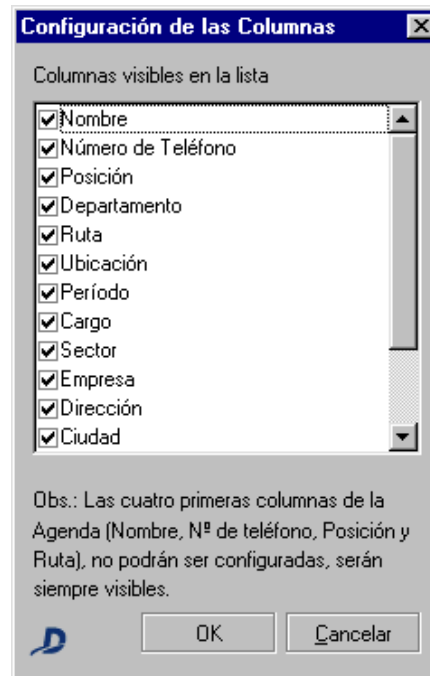
- La **Agenda Local** normalmente se almacena en la computadora de la operadora/telefonista.
- La **Agenda General** puede ser local o estar en computadoras remotas en la red.
- La **Agenda Access** solo puede ser almacenada en la computadora de la operadora/telefonista, no debe ser compartida en la red.

Para soluciones que tengan que manejar una gran cantidad de registros y que deben ser compartidos entre varias telefonistas, se recomienda utilizar la solución de la **Agenda WEB (opcional)**, página 73.

## COLUMNAS DE LA AGENDA

El sistema permite a la operadora/telefonista seleccionar las columnas que serán presentadas en la lista principal de la agenda y cuales opciones deben presentarse en la caja de listado **Columna**. Esa configuración se hace en la ventana CONFIGURACIÓN DE COLUMNAS, a la que se accede por medio del menú CONFIGURACIONES/CONFIGURA COLUMNAS:





**Figura 36. Configuración de las columnas**

Esta ventana presenta las opciones: Departamento, Posición, Período (Matutino, Vespertino, 4 horas, 8 horas, etc.), Cargo, Sector, Empresa, Dirección, Ciudad, Estado, País, Código Postal y E-mail.

Las consultas efectuadas en la agenda deben estar de acuerdo con los ítems seleccionados en esa ventana.



## CONEXIÓN CON LA BASE DE DATOS DE LA AGENDA WEB

### NOTA

La agenda **Agenda Web** es **Opcional**. Por lo tanto, la configuración de la conexión con servidores de base de datos debe hacerse solo al adquirir la **Agenda Web**.

El acceso a la base de datos de la Agenda Web se hace por medio del menú CONFIGURACIONES/AGENDA WEB, que abre la ventana CONEXIÓN CON LA BASE DE DATOS:

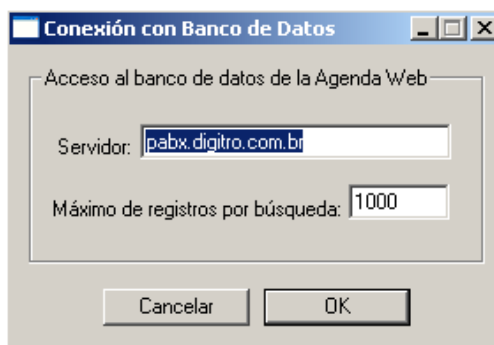
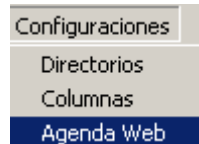


Figura 37. Conexión con Base de datos

En el campo **Servidor**, introduzca la identificación del servidor de la base de datos de la **Agenda Web**.

En el campo **Máximo de registros por búsqueda**, configure la cantidad de registros presentada para cada consulta.

Haga clic en **OK** para validar la configuración.

## INCLUSIÓN DE UN ÍTEM EN LA AGENDA

Para incluir un ítem en la agenda, la operadora/telefonista debe hacer clic en el botón **Incluir**, de la ventana AGENDA. Se presentará la ventana INCLUIR NUEVO REGISTRO, en la que se pueden asociar varios números a un contacto:



**Incluir Nuevo Registro**

Tipo de Agenda:  
 Local  Access

Datos del Registro

Nombre:  
[ ]

Teléfono Principal: [ ] Ruta: [v] Posición en el sistema: [v]

Otros teléfonos:

Tipo	Número de Teléfono

Obs: para la edición, haga clic sobre el campo deseado


OK Cancelar

Figura 38. Incluir Nuevo Registro

## PROCEDIMIENTO

### Inserir ítem en la agenda

1. Por medio del campo **Tipo de Agenda**, seleccione la agenda en la que desea incluir el nuevo registro.
2. En el campo **Datos del Registro**, introduzca el nombre, el teléfono principal y la ruta que debe utilizarse para generar llamadas.

3. Por medio del campo **Otros Teléfonos**, es posible asociar otros números al contacto, para eso, pulse el botón , rellene el campo **Tipo** con una identificación para el número (Ej.: casa, celular, etc.) e introduzca el número del teléfono.
4. Si desea que este registró esté disponible para todo el sistema y no solo localmente, seleccione la posición del nuevo ítem en la agenda del sistema en el campo **Posición en el sistema**.
5. Haga clic en **OK** para confirmar la inclusión. Tras realizar la inclusión, los otros campos podrán rellenarse según lo descrito en el ítem **Cómo alterar y guardar datos en la agenda**.
6. En la ventana AGENDA, haga clic en **Guardar** para confirmar la inclusión.

#### NOTA


1. El sistema permite incluir hasta 22 números en el campo **Teléfono Principal**.
2. El número registrado debe contener tan solo el número del teléfono y, solo si es interurbano, el código del área.
3. El código de la operadora solo deberá constar en el registro del número si el cliente no elige la selección automática de la operadora.
4. La ruta externa estándar del sistema es la ruta 0 (cero).

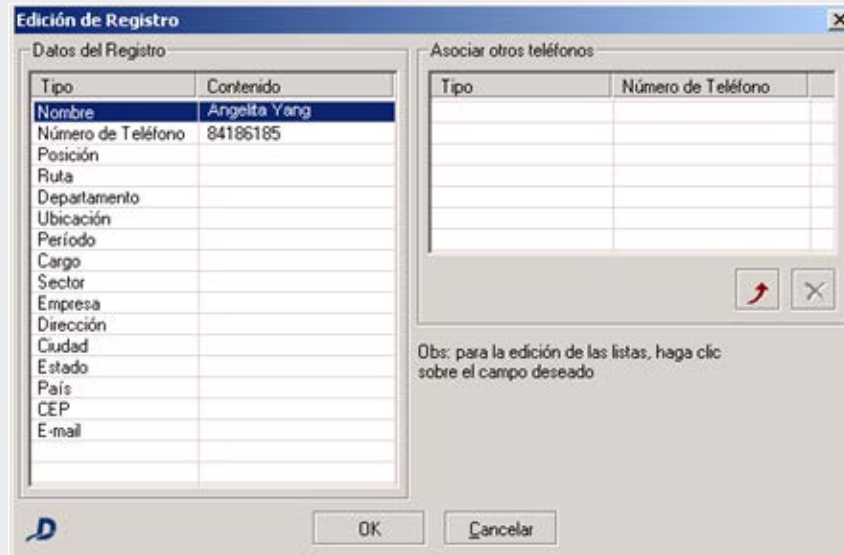
## ALTERACIÓN DE DATOS EN LA AGENDA

### PROCEDIMIENTO

#### Alterar y guardar datos en la agenda

1. Seleccione, por medio del listado, el ítem que desea alterar.

2. Haga clic en el botón **Editar** - . Se abrirá la ventana EDICIÓN DE REGISTRO.



**Edición de Registro**

Datos del Registro

Tipo	Contenido
Nombre	Angelita Yang
Número de Teléfono	84186185
Posición	
Ruta	
Departamento	
Ubicación	
Período	
Cargo	
Sector	
Empresa	
Dirección	
Ciudad	
Estado	
País	
CEP	
E-mail	

Asociar otros teléfonos

Tipo	Número de Teléfono

Obs: para la edición de las listas, haga clic sobre el campo deseado

OK Cancelar

Figura 39. Edición de Registro

3. Efectúe las modificaciones deseadas.
4. Haga clic en **OK** para confirmarlas.
5. En la ventana **AGENDA**, haga clic en **Guardar** para efectuar las alteraciones.

#### NOTA

Si la operadora/telefonista introduce algún nombre que ya existe en la agenda, el sistema enviará un mensaje para informar que la agenda no permite nombres repetidos.

## CONSULTAR ÍTEMS DE LA AGENDA

### PROCEDIMIENTO

#### Consultar

1. Rellene el campo **Registro** con la(s) letra(s) inicial(es) o la información completa que desea consultar. Por ejemplo: Ana.
2. En el campo **Columna**, seleccione el tipo de información que desea consultar (nombre, número del teléfono, departamento, etc.).
3. Por medio del campo **Búsqueda por Agenda**, seleccione el tipo de agenda que desea consultar.
4. Se puede seleccionar el modo de búsqueda utilizado, habilitando o no, la opción **Texto exacto**:
5. **Opción habilitada**: el sistema presentará todos los registros que tengan el texto exacto. Por ejemplo, al buscar Ana, se presentará: «Ana Paula», «Dra. Ana Lucía».
6. **Opción inhabilitada**: el sistema presentará todos los registros que contengan «ana» en cualquier parte de la palabra. Por ejemplo: Mariana, Eliana.

7. Haga clic en **Buscar**. Las informaciones se presentarán en el listado. Cada ítem se presentará en el color correspondiente a la agenda en que está almacenada la información:

The screenshot shows a web application window titled "Agenda - 192.192.192.192". The interface includes a search section with the following elements:

- Localizar en la Agenda:** A section with search controls.
  - Registro:** A text input field containing "cesar" (marked with a blue circle 1).
  - Columna:** A dropdown menu set to "Nombre" (marked with a blue circle 2).
  - Búsqueda por Agenda:** A dropdown menu set to "Local" (marked with a blue circle 3).
  - Texto exacto:** An unchecked checkbox (marked with a blue circle 4).
  - Buttons:** "Buscar" (marked with a blue circle 5), "Limpiar", and "Listar marcado abreviado".
- Resultado de la búsqueda: 2**
- Table:** A table with columns: Nombre, Número de Teléf..., Posición, Ruta, Departamento, and Ubicación. It contains two entries:
 

Nombre	Número de Teléf...	Posición	Ruta	Departamento	Ubicación
Ana Calvo	99999999				
Ana Carrasco	99991111				
- Summary:**
  - Tipo de agenda: Cantidad de registros
  - Local: 11
  - General: 1268
  - Access: 0
  - Marcado abrev.: 11
  - Agenda Web
  - Total de registros: **1279**
- Actions:** A toolbar with icons for Editar, Marcar, Guardar, Incluir, Eliminar, Imprimir, and Ayuda. Below it, a "Tipo de llamada" section with a checked checkbox for "Llamada externa".

Figura 40. Agenda – Búsqueda

**NOTA**

1. *El sistema guarda el último filtro utilizado para consulta mientras el diálogo esté abierto. Entonces, para realizar una nueva consulta utilizando el mismo filtro, basta con rellenar el campo **Registro** y pulsar <ENTER>.*
2. *El botón **Limpiar**, borra todos los campos de la consulta y el (los) resultado(s) obtenido(s).*
3. *El sistema siempre verifica si hubo alguna alteración en las informaciones de la agenda. Si la operadora/telefonista no guardó la alteración, se presentará un mensaje para preguntarle si desea guardarlas.*
4. *Si la operadora/telefonista desea realizar consultas utilizando las columnas Departamento, Posición, Período, Cargo, Sector, Empresa, Dirección, Estado, País, CEP y E-mail, deberá rellenar los respectivos campos previamente. Se pueden listar los nombres en orden alfabética o los números en orden creciente por medio de un clic sobre la columna correspondiente. Se pueden visualizar todos los ítems de todas las agendas al insertar un \* (asterisco) en el campo **Registro**.*
5. *La **Agenda Access** permite consultar registros al utilizar \* + ítem que desea consultar. Por ejemplo, al insertar \* maria, el sistema presentará todos los registros que contengan «maria»:*  
*Maria Adelaide.*  
*Cristina Maria.*  
*Regina Maria.*



## MARCADO A UN ÍTEM DE LA AGENDA

### PROCEDIMIENTO

#### Llamar a un ítem de la agenda

1. Seleccione el número deseado.
2. Como el sistema permite utilizar extensiones con hasta 8 cifras, se debe configurar el **Tipo de llamada** que será generada:

Tipo de llamada

<input type="checkbox"/> Llamada externa
--

- Llamada externa - desmarque la casilla de selección para generar una llamada interna (para extensión).
  - Llamada externa - marque la casilla de selección, como indica la figura, para que el sistema genere una llamada externa.
  - Llamada externa - marque la casilla de selección, como indica la figura, para que el propio PBX verifique si el número es interno (extensión) o externo.
3. Haga clic en el botón **Marcar**.



**Figura 41. Marcado por medio de la agenda**

*Si un contacto tiene más de un número asociado, la llamada será realizada para el número principal.*

4. Para llamar a los demás números registrados, seleccione el tipo de marcado, según lo descrito en el 2º paso.
5. Haga clic con el botón derecho del ratón sobre el contacto y elija el número por medio de la ventana presentada.
6. Haga clic en el botón **Marcar**.

## LISTAR LAS POSICIONES DE MARCADO ABREVIADO

Al hacer clic en el botón **Listar marcado abrev.** se presentará el listado de posiciones de marcado abreviado. Si hay alguna posición sin vínculo con las tres agendas, esta posición será incluida con el nombre «Posición» añadida de su número de inserción, junto con su respectivas cifras y ruta:

The screenshot shows a web application window titled 'Agenda - 192.192.192.192'. The interface includes a search section with a 'Registro:' input field, a 'Columna:' dropdown menu set to 'Nombre', and buttons for 'Buscar', 'Limpiar', and 'Listar marcado abreviado'. Below the search section is a table with the following data:

Nombre	Número de Teléf...	Posición	Ruta	Departamento	Ubicación
Posición 34	23334243534312	34	0		
Posición 35	213412	35	0		
Posición 38	123123	38	0		
Posición 40	12313	40	0		
Posición 56	44444	56	0		
Posición 90	15948756	90	0		
Posición 93	76567	93	0		
Posición 96	32311111	96	0		
Posición 98	32817615	98	0		

Below the table, there is a summary section 'Tipo de agenda: Cantidad de registros' showing: Local: 11, General: 1268, Access: 0, Total de registros: 1279. It also includes a legend for 'Marcado abrev.: 11' (Agenda Web) and a 'Tipo de llamada' dropdown set to 'Llamada externa'. A toolbar at the bottom contains icons for Editar, Marcar, Guardar, Incluir, Eliminar, Imprimir, and Ayuda.

Figura 42. Agenda del Sistema

## IMPRESIÓN DE LAS AGENDAS

Para imprimir los registros de las agendas: local, sistema y Access, la operadora/telefonista debe hacer clic en el botón **Imprimir**. Se presentará la ventana IMPRESIÓN DE LA AGENDA:

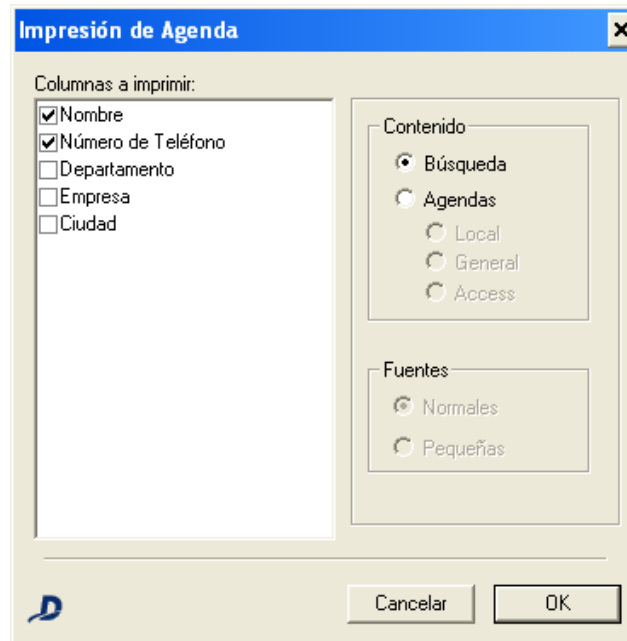


Figura 43. Impresión de la agenda

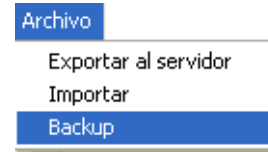
## PROCEDIMIENTO

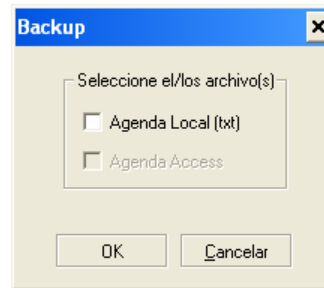
### Imprimir agenda

1. En la lista **Columnas a imprimir** seleccione los campos deseados. Los campos para impresión son: Nombre, Número de Teléfono, Departamento, Empresa, Ciudad, E-mail. pero solo estarán disponibles las columnas presentadas en la ventana de la AGENDA.
2. El campo **Contenido** permite configurar el contenido de la impresión:
  - **Búsqueda:** imprime tan solo las informaciones de determinada búsqueda.
  - **Agendas:** imprime el contenido de una de las agendas.
3. Haga clic en el botón **OK**. Se presentará la ventana de impresión estándar de Windows®, en que se puede seleccionar la impresora que se desea utilizar.

## BACKUP DE LAS AGENDAS

El sistema permite a la operadora/telefonista realizar un *backup* de los archivos de la **Agenda Local** o de la **Agenda Access** en la ventana BACKUP, a la que se accede por medio del menú ARCHIVO, de la ventana AGENDA:





**Figura 44. Backup**

## PROCEDIMIENTO

### **Backup de las agendas**

1. Seleccione una o dos agendas en el ítem **Seleccione el/los archivo(s)**.
2. Haga clic en el botón **OK**.
3. Se exhibirá la ventana estándar de Windows® para guardar archivos. En esa ventana, elija el local en que desea almacenar el archivo.

### **NOTA**

- 1) Si operadora/telefonista selecciona las dos agendas para realizar el backup, se exhibirá una ventana para guardar el archivo de la **Agenda Local** y, tras guardar este archivo, se exhibirá una nueva ventana para guardar el archivo de la **Agenda Access**.
- 2) Dígitro no se responsabiliza por la pérdida de informaciones, debido a la inobservancia, por parte del cliente, de los procedimientos de backup, orientándole a que, regularmente, almacene los datos también en medios electrónicos (CD, DVD, etc.), de forma que pueda disponer de contingencia externa.

## EXPORTAR ARCHIVOS DE LA AGENDA AL SERVIDOR

### ATENCIÓN

*Este procedimiento debe realizarse en los casos en que el cliente tiene el Teléfono Digital Dígitro.*

La operadora/telefonista puede exportar archivos de la agenda local o general al servidor del sistema por medio de la opción **Exportar al servidor**, del menú ARCHIVO de la ventana AGENDA.

Archivo

Exportar al servidor

Importar

Backup

### PROCEDIMIENTO

#### Exportar el archivo de la agenda local al directorio de las agendas

1. Seleccione la opción **Exportar al servidor** en el menú **Archivo**. Se abrirá la siguiente ventana:

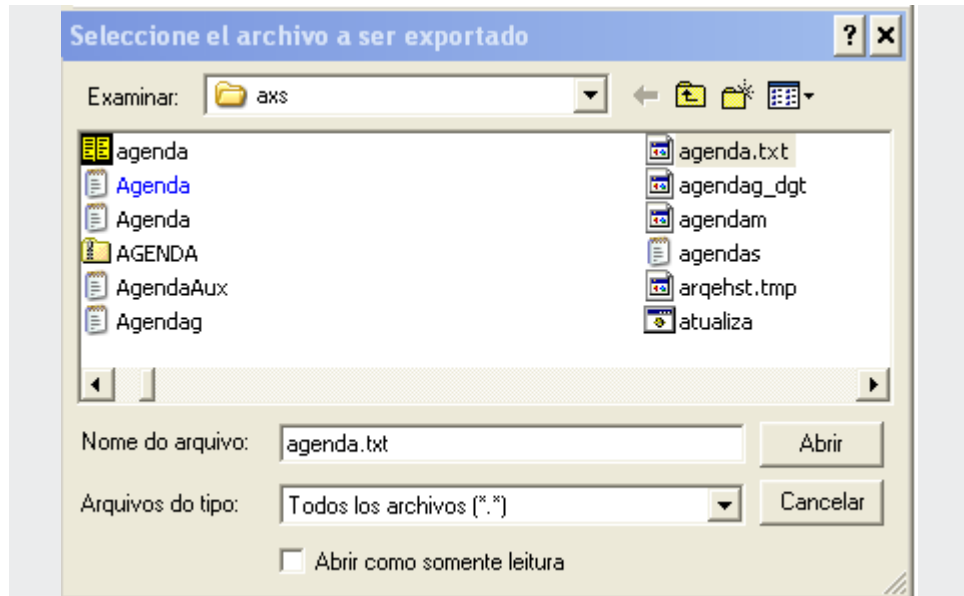
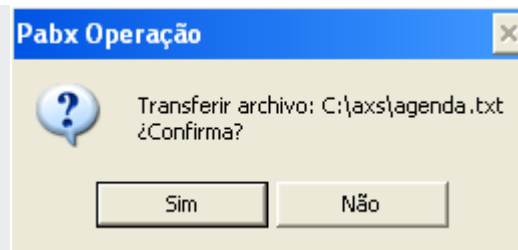


Figura 45. Seleccione el archivo que desea exportar

2. Seleccione el archivo con el nombre: **agenda.txt**.
3. Haga clic en **Abrir**. El sistema verificará el nombre del archivo y, si está correcto, efectuará la exportación. En ese caso, se exhibirá el siguiente mensaje que solicita la confirmación de la transferencia del archivo.





**Figura 46. Mensaje**

Si ya hay un archivo «agenda.txt» en el directorio de destino, él será sobrescrito por el archivo de origen. De lo contrario, el archivo será copiado al directorio. El contenido del archivo «agenda.txt» debe tener el siguiente formato:

```
[nombres]
1=nombre;teléfono,,,,;
2=nombre2;teléfono2,,,,;
```

Tras los campos nombre y teléfono es posible introducir otros campos, separados por ; (punto y coma), siempre que respeten el orden del archivo de agenda local (particular).

Por ejemplo:

```
1=NOMBRE;TELÉFONO;DEPARTAMENTO;ASIGNACIÓN;PERÍODO;RUTA;CARGO;SECTOR;EMPRESA;DIRECCIÓN;CIUDAD;ESTADO;PAÍS;CEP;E-MAIL;FAX;ID_GRUPOFAX
```

Los registros del archivo que se desea exportar deben tener, obligatoriamente, seis campos o seis ; (punto y coma) como muestra el siguiente ejemplo:

```
1=Nombre_test;32225698,,,,;
```

Si el archivo elegido está en formato inválido, se presentará el mensaje: «**Archivo en formato inválido**».

## PROCEDIMIENTO

### Exportar el archivo de la agenda general o corporativa al directorio de las agendas

1. Seleccione la opción **Exportar al servidor** en el menú **Archivo**. Se abrirá la siguiente ventana:

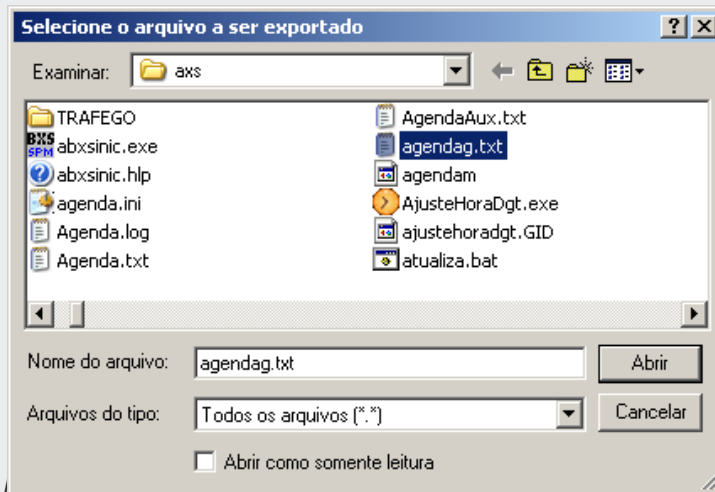
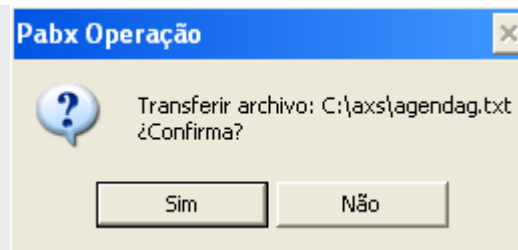


Figura 47. Seleccione el archivo que desea exportar

2. Seleccione el archivo con el nombre: **agendag.txt**.
3. Haga clic en **Abrir**. El sistema verificará el nombre del archivo y el formato y, si está correcto, efectuará la exportación. En ese caso, se exhibirá el siguiente mensaje, que solicita la confirmación de la transferencia del archivo.



**Figura 48. Mensaje**

Si ya hay un archivo «agendag.txt» en el directorio de destino, él será sobrescrito por el archivo de origen. De lo contrario, el archivo será copiado al directorio. El contenido del archivo «agendag.txt» debe tener el siguiente formato:

```
[nombres]
1=nombre;teléfono,,,,;
2=nombre2;teléfono2,,,,;
```

Tras los campos nombre y teléfono es posible introducir otros campos, separados por “;” (punto y coma), siempre que respeten el orden del archivo de agenda local (particular).

Por ejemplo:

```
1=NOMBRE;TELÉFONO;DEPARTAMENTO;ASIGNACIÓN;PERÍODO;RUTA;CARGO;S
ECTOR;EMPRESA;DIRECCIÓN;CIUDAD;ESTADO;PAÍS;CEP;E-
MAIL;FAX;ID_GRUPOFAX
```

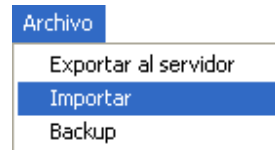
Los registros del archivo que se desea exportar deben tener, obligatoriamente, seis campos o seis ; (punto y coma) como muestra el siguiente ejemplo:

```
1=Nombre_test;32225698,,,,;
```

Si el archivo elegido está en formato inválido, se presentará el mensaje: «**Archivo en formato inválido**».

## IMPORTAR ARCHIVOS DE AGENDA

La opción **Importar**, del menú **Archivo**, permite al operador/telefonista importar archivos de agenda local o general de cualquier local, por ejemplo, un servidor externo, para el directorio en que se encuentran las agendas y sus respectivos archivos.



### PROCEDIMIENTO

#### Importar el contenido de una agenda local al directorio de las agendas

1. Seleccione la opción **Importar** en el menú **Archivo**. Se abrirá la siguiente ventana:

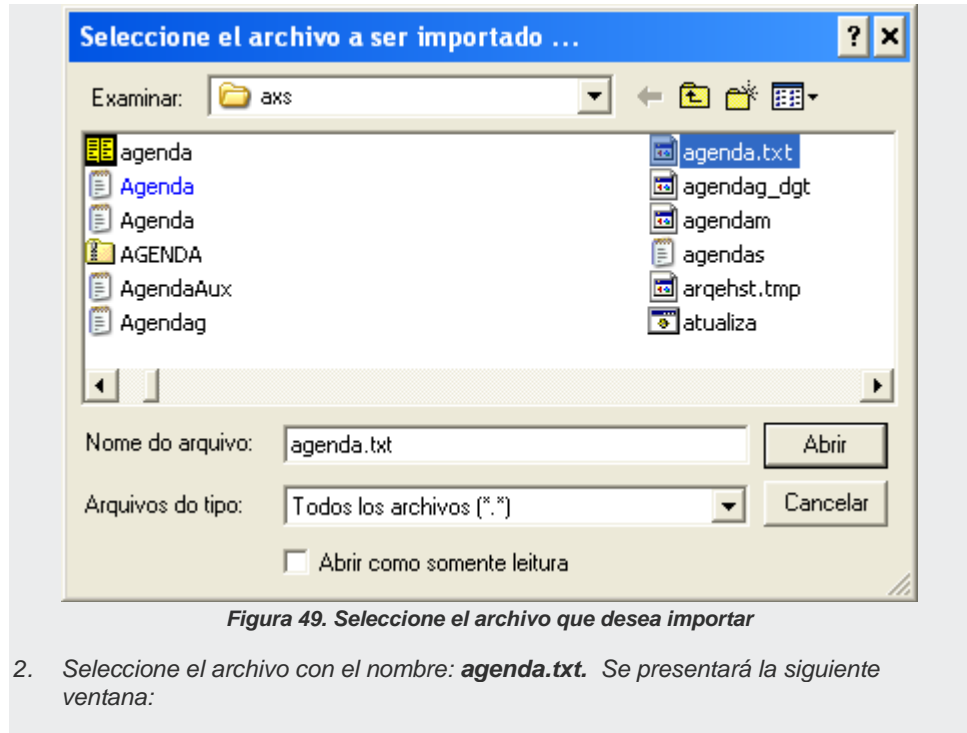


Figura 49. Seleccione el archivo que desea importar

2. Seleccione el archivo con el nombre: **agenda.txt**. Se presentará la siguiente ventana:

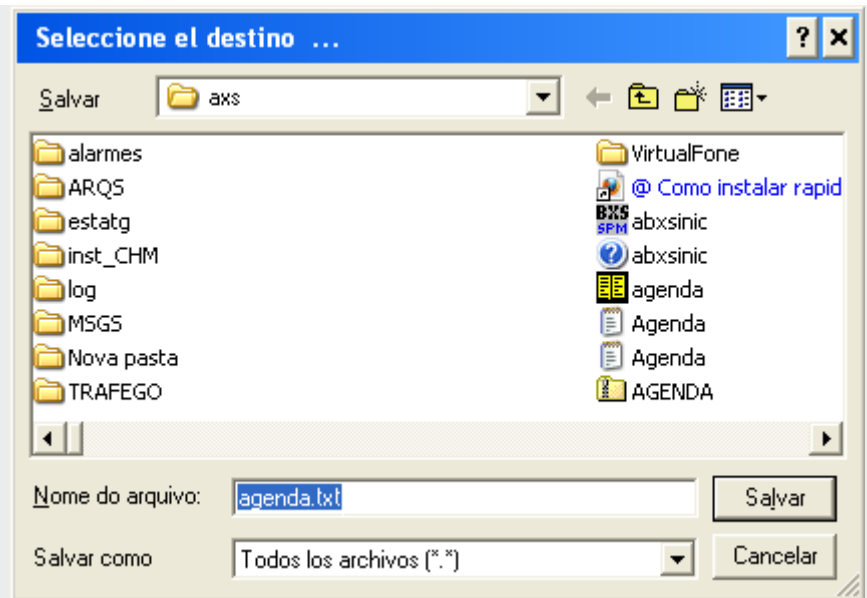


Figura 50. Seleccione el destino

3. Seleccione el directorio de destino del archivo y haga clic en el botón **Guardar**. El sistema verificará el nombre del archivo y el formato y, si está correcto, hará la importación. Si ya hay un archivo «agenda.txt» en el directorio de destino, él será sobrescrito por el archivo de origen. De lo contrario, el archivo será copiado al directorio. El contenido del archivo «agenda.txt» debe tener el siguiente formato:  
[nombres]  
1=nombre;teléfono;  
2=nombre2;teléfono2;

*Tras los campos nombre y teléfono se pueden introducir otros campos, separados por ; (punto y coma), siempre que respeten el orden del archivo de agenda local (particular). Por ejemplo:*

*1=NOMBRE;TELÉFONO;DEPARTAMENTO;ASIGNACIÓN;PERÍODO;RUTA;CARGO;  
SECTOR;EMPRESA;DIRECCIÓN;CIUDAD;ESTADO;PAÍS;CEP;  
E-MAIL;FAX;ID\_GRUPOFAX*

*Los registros del archivo que se desea exportar deben tener, obligatoriamente, los campos nombre y teléfono, como muestra el siguiente ejemplo:*

*1=Nombre\_test;32225698;*

*Si el archivo elegido está en un formato inválido, se presentará el mensaje: «**Archivo en formato inválido**».*

## **PROCEDIMIENTO**

### **Importar el contenido de una agenda general o corporativa al directorio de las agendas**

1. Seleccione la opción **Importar** en el menú **Archivo**. Se presentará la siguiente ventana:

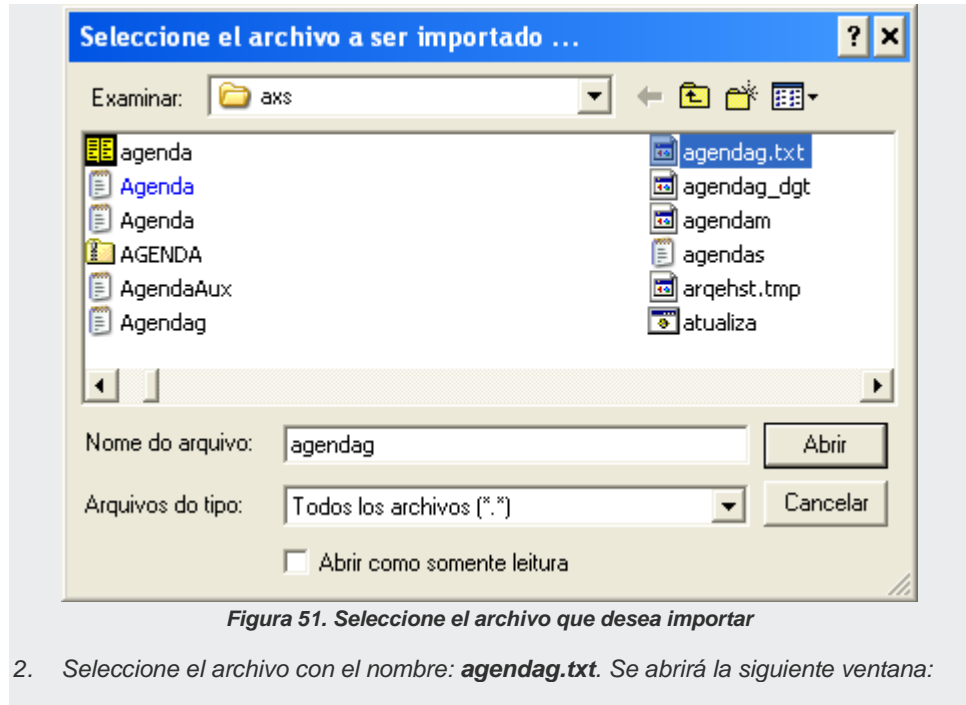
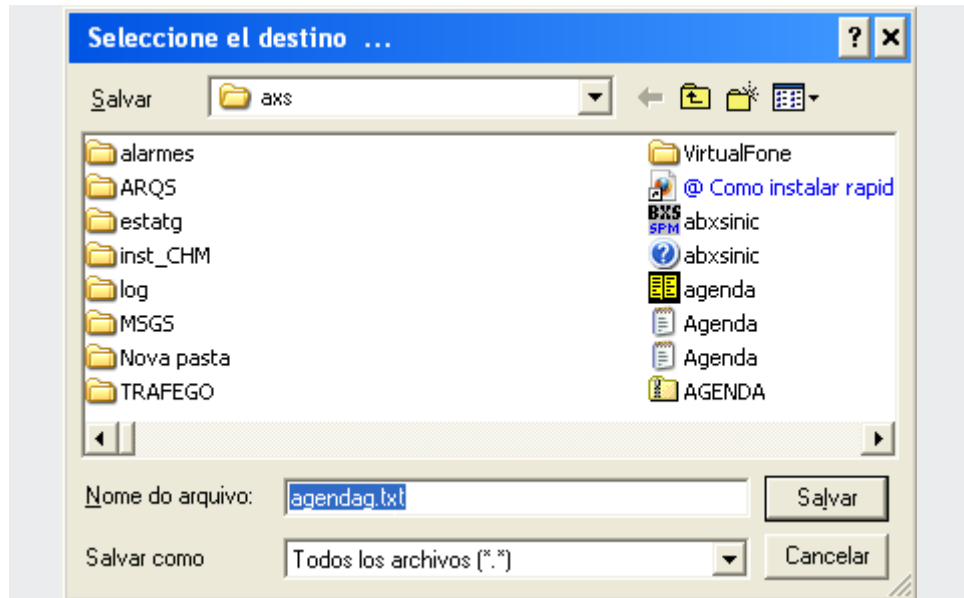


Figura 51. Seleccione el archivo que desea importar

2. Seleccione el archivo con el nombre: **agendag.txt**. Se abrirá la siguiente ventana:





**Figura 52. Seleccione el destino**

3. Seleccione el directorio de destino del archivo y haga clic en **Guardar**. El sistema verificará el nombre del archivo y el formato del nombre del archivo y, si está correcto, hará la importación. Si ya hay un archivo «agendag.txt» en el directorio de destino, él será sobrescrito por el archivo de origen. De lo contrario, el archivo será copiado al directorio. El contenido del archivo «agendag.txt» debe tener el siguiente formato:  
 1=nombre;teléfono;  
 2=nombre2;telefono2;

*Se pueden introducir otros campos tras la columna «teléfono», separados por ; (punto y coma), siempre que respeten el orden del archivo de agenda local (particular).*

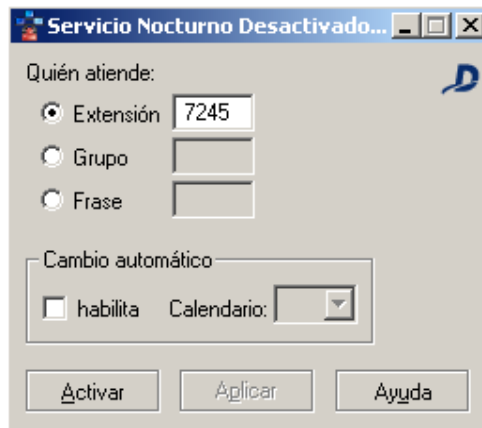
**NOTA**

*Para que el sistema cargue las informaciones del archivo importado, cierre la ventana Agenda y vuelva a abrirla.*

# 5

## SERVICIO NOCTURNO

La atención de las llamadas durante el período nocturno se configura por medio de la ventana **SERVICIO NOCTURNO**, a la que se accede por el botón **Servicio Nocturno**.



*Figura 53. Servicio Nocturno*

## PROCEDIMIENTO

### Configurar el servicio nocturno

1. En el campo **Quién Atiende** seleccione quién deberá atender las llamadas del período nocturno:
  - **Extensión:** una extensión específica atenderá las llamadas. Introduzca en la caja de texto el número de la extensión.
  - **Grupo:** un grupo de extensiones atenderá las llamadas. Introduzca en la caja de texto el número del grupo de extensiones.

### NOTA

- 1) En el caso de redes corporativas, un sitio puede configurar la atención de las llamadas durante el período nocturno por una extensión de otro sitio de la red, para eso, basta con incluir el número de la extensión en el campo **Extensión**.
  - 2) El sistema también permite que la atención de las llamadas nocturnas sea realizada por un número externo, por medio de la función **sígueme**, o por el buzón de voz. Cuando la extensión tenga estas configuraciones, estas serán indicadas debajo de la opción **Extensión**.
  - 3) En la opción por **Grupo**, cuando la llamada proviene de una transferencia del servicio nocturno, las funciones del grupo se limitan a **fila** y **transferencia a las extensiones del grupo**. No estará disponible, por ejemplo, la **divulgación de mensajes de desborde**, etc.
- **Frase:** un mensaje automático atenderá las llamadas. Tras reproducir el mensaje, el sistema cortará la llamada, pero hay la opción activada en fábrica, de grabar un mensaje de orientación, que divulgue un menú solicitando la digitación de una

*extensión a la que se deberá reencaminar la llamada*

### NOTA

*La frase de servicio nocturno de la telefonista solo será divulgada a llamadas externas (conector). A las llamadas internas (de extensiones), esa frase no será divulgada.*

- 2. El sistema permite configurar los horarios de activación y desactivación del servicio nocturno. Esa configuración se hace por medio del campo **Cambio Automático** que permite que las llamadas sean atendidas por el servicio nocturno cuando la telefonista\* no esté activa. El cambio se hará según la configuración del calendario de la telefonista. Para habilitar el cambio automático marque la opción **Habilita** y el calendario que será utilizado para la telefonista autenticada. La configuración del calendario se describe en el manual de configuración del **PABX Configuración** y debe ser realizada por el administrador del sistema.*
- 3. Haga clic en **Aplicar** para guardar la configuración efectuada. A continuación, haga clic en el botón **Activar** para que el servicio sea activado.*

## PROCEDIMIENTO

### Desactivar el Servicio Nocturno

*Para finalizar la operación del servicio nocturno, haga clic en el botón **Desactivar**. Tras la desactivación del servicio, el título de la ventana cambiará para **SERVICIO NOCTURNO***

*DESACTIVADO, y el botón **Desactivar** cambiará para **Activar**, indicando que el servicio nocturno podrá ser reactivado a cualquier momento.*

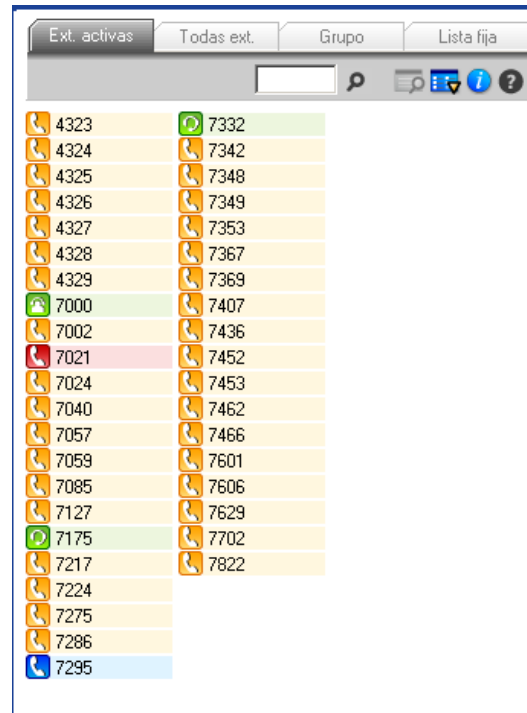
**NOTA**

*Es importante recordar que la programación manual es prioritaria a la programación automática, es decir, si la empresa está utilizando el cambio automático y un usuario hace clic en el botón **Activar/Desactivar**, el sistema obedecerá la programación manual.*

# 6

## ESTADOS DE LAS EXTENSIONES

Se puede verificar los estados de las extensiones del sistema por medio del botón **Extensiones**, que abre la siguiente ventana:



The screenshot shows a software interface for managing extensions. At the top, there are four tabs: 'Ext. activas' (selected), 'Todas ext.', 'Grupo', and 'Lista fija'. Below the tabs is a search bar and several icons. The main area displays a list of extensions, each with a status icon and a number. The status icons are: a green circle with a white telephone handset (active), a yellow telephone handset (inactive), a red telephone handset (busy), and a blue telephone handset (unavailable).

Extension	Status
4323	Inactive
4324	Inactive
4325	Inactive
4326	Inactive
4327	Inactive
4328	Inactive
4329	Inactive
7000	Active
7002	Inactive
7021	Busy
7024	Inactive
7040	Inactive
7057	Inactive
7059	Inactive
7085	Inactive
7127	Inactive
7175	Active
7217	Inactive
7224	Inactive
7275	Inactive
7286	Inactive
7295	Unavailable
7332	Active
7342	Inactive
7348	Inactive
7349	Inactive
7353	Inactive
7367	Inactive
7369	Inactive
7407	Inactive
7436	Inactive
7452	Inactive
7453	Inactive
7462	Inactive
7466	Inactive
7601	Inactive
7606	Inactive
7629	Inactive
7702	Inactive
7822	Inactive

**Figura 54. Estado de las extensiones**

Esta ventana presenta pestañas que permiten seleccionar el tipo de información que se desea presentar:

- **Extensiones Activas:** presenta solo las extensiones activas, es decir, en uso.



- **Todas las Extensiones:** presenta todas las extensiones configuradas en el sistema, sin importar de su estado.
- **Grupo:** permite verificar los estados de las extensiones de un determinado grupo.
- **Lista fija:** permite verificar una lista de extensiones seleccionadas por la operadora.

La operadora/telefonista puede localizar una extensión, verificar detalles sobre una determinada extensión, configurar las opciones para visualización y acceder a la leyenda de los íconos utilizados en la ventana de las extensiones por medio de los botones localizados debajo de las pestañas.

Al hacer clic con el botón derecho del ratón sobre una extensión de la lista, se presentarán las siguientes opciones:

- Capturar llamada.
- Intercalar extensión.
- Marcar/Consultar.
- Detalles.


Estas opciones serán habilitadas según con el estado de la extensión de la telefonista y de la extensión seleccionada.

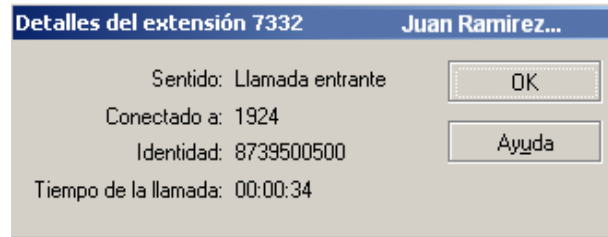
### Localizar una extensión:

Para localizar una extensión, basta con introducir su número en la caja de texto exhibida en la figura al lado y hacer clic en el botón **Localizar**. La extensión localizada se quedará destacada en el listado de extensiones.



**Detalles de la extensión:**

Por medio del botón **Detalles** -  es posible verificar informaciones adicionales acerca de una determinada extensión. Para eso, se debe seleccionar la extensión que se desea verificar y, a continuación, hacer clic en ese botón. Se presentará la ventana **DETALLES DE LA EXTENSIÓN**, que presenta: el sentido de la llamada (entrante o saliente) la identidad del llamador o, en el caso de llamadas salientes, el número marcado, la duración de la llamada y la troncal utilizada (en el caso de llamadas externas).



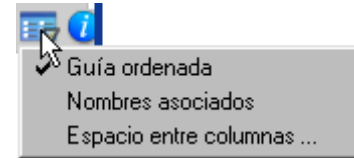
*Figura 55. Detalles de la extensión*

**NOTA**

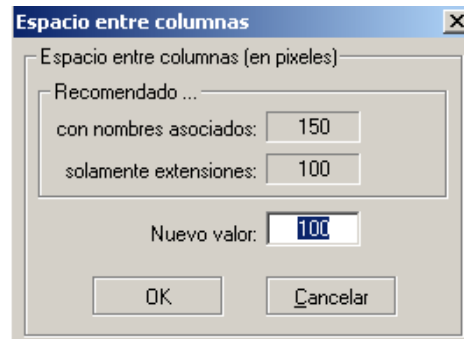
*También se puede acceder a esa ventana al hacer doble clic en una extensión del listado.*

### Configuración de las Opciones Visuales:

El botón **Opciones Visuales** -  abre un menú de opciones que permite a la operadora/telefonista seleccionar la ordenación de la lista de extensiones en orden creciente, habilitar/inhabilitar la



exhibición de los nombres asociados a las extensiones y configurar el espacio entre las columnas de extensiones, por medio de la opción **Espacio entre columnas...**, que al ser seleccionada presenta la siguiente ventana:






*Figura 56. Espacio entre columnas*







### Íconos de los Estados de las Extensiones:


El sistema utiliza íconos y colores para indicar el tipo de la extensión y su estado.

Íconos referentes al tipo de extensión:

Ícono	Tipo de Extensión
	Posición de atención
	Extensión
	Telefonista

Colores correspondientes a los estados de las extensiones:

Color	Estado
	Extensión libre.
	Extensión llamando.
	Extensión en conversación y con una llamada en espera.
	Extensión en conversación.
	Extensión ocupada, sin posibilidad de recibir llamadas.
	Estado indefinido.

La telefonista puede verificar la leyenda correspondiente a los íconos y a los estados de las extensiones por medio del botón **Leyenda** - , que abre la siguiente ventana:

**i** **Legenda de íconos y colores de estados**

Identificación de Extensión

Posición de atención    Telefonista    Extensión

Estados Principales

Libre    Conversando  
Ocupado, sin posibilidad de recibir llamadas    Extensión llamando  
Conversando con llamada en espera    No definido

Estados Secundarios

Ausente por Programación    Ausente del Grupo

Los estados secundarios son usados en combinación con los estados principales.

OK

*Figura 57. Legenda de íconos y colores de estados*

## ESTADO DE LAS EXTENSIONES DE UN GRUPO

La pestaña **Grupos** permite verificar los estados de las extensiones de un determinado grupo. Para eso, especifique el grupo que será verificado en el campo **Grupo** y haga clic en el botón **OK**:

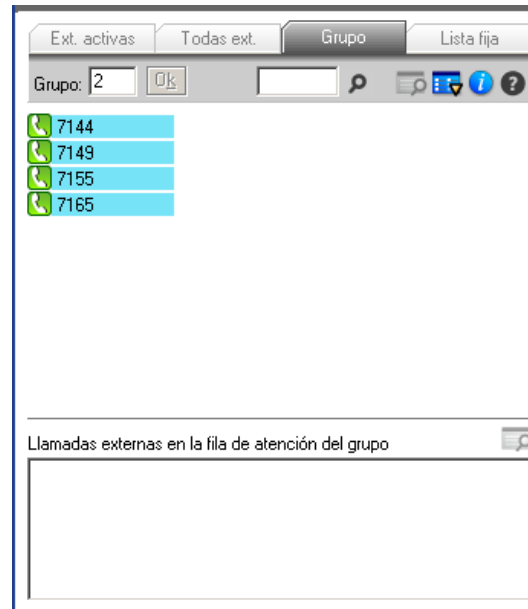

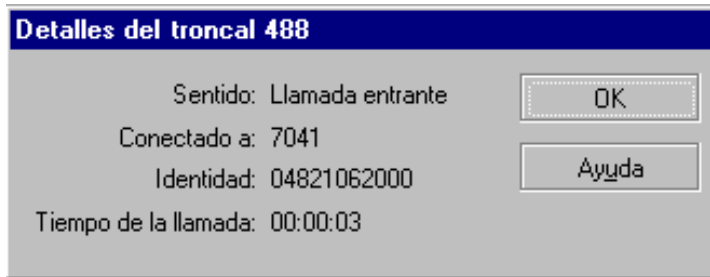


Figura 58. Estado de las extensiones – Pestaña Grupo

Además de las informaciones sobre las extensiones, esa ventana también presenta las llamadas externas que se encuentran en la fila del grupo. Esas llamadas son identificadas por el número de la troncal que ocupan.

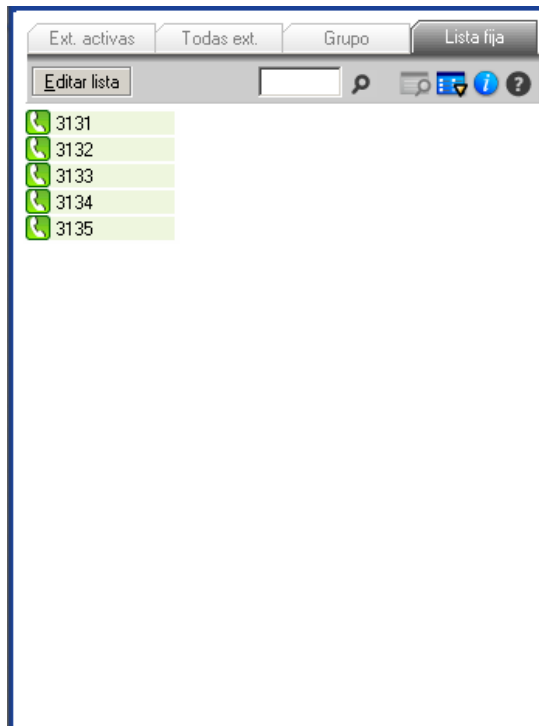
Para verificar detalles sobre una llamada en fila, basta con seleccionarla y hacer clic en el botón **Detalles** - , localizado encima del campo **Llamadas externas en la fila del grupo**. Se presentará la ventana DETALLES DE LA TRONCAL, exhibida a continuación, que presenta el sentido de la llamada, la identidad del llamador y el tiempo que la llamada está esperando en la fila del grupo.



*Figura 59. Detalles de la troncal*

## LISTA FIJA DE EXTENSIONES

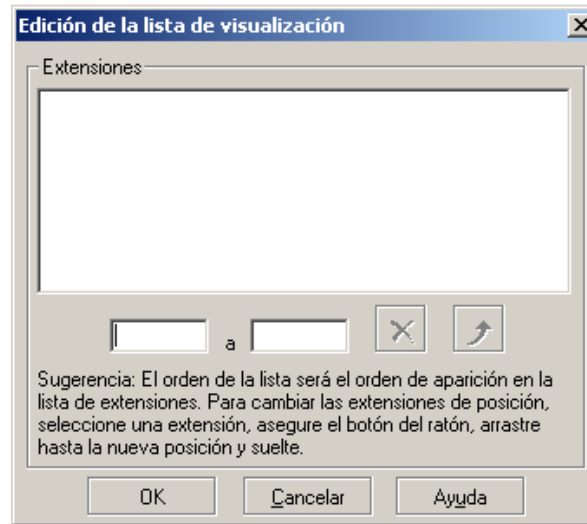
La pestaña **Lista Fija** permite verificar una determinada lista de extensiones elegidas por la operadora/telefonista, es decir, no es necesario que esas extensiones pertenezcan a un mismo grupo. Al seleccionar esa pestaña se presentará la siguiente ventana:



**Figura 60. Estado de las extensiones – Lista Fija**

La operadora puede configurar las extensiones que desea visualizar por medio del botón **Editar Lista**, que abre la ventana EDICIÓN DE LA LISTA DE VISUALIZACIÓN:





**Figura 61. Edición de la lista de visualización**

Para incluir una extensión en la lista, basta con rellenar la caja de texto con el número de la extensión y hacer clic en el botón **Incluir** - .

También se puede incluir un grupo de extensiones, para eso, se deben rellenar las cajas de texto con los números de la primera y de la última extensión del grupo y hacer clic en el botón **Incluir**.

Para excluir una extensión de la lista, basta con seleccionarla y hacer clic en el botón

**Excluir**. 

# 7

## ESTADOS DE LAS TRONCALES

Se pueden visualizar los estados de las troncales por medio de la ventana TRONCALES, a la que se accede por el botón **Troncales**.



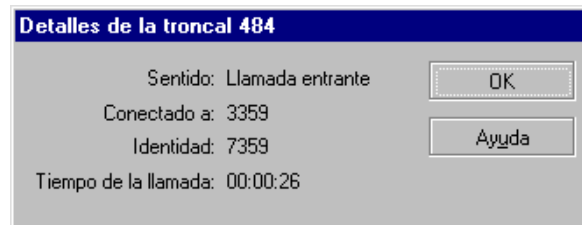
Figura 62. Troncales

Esta ventana permite visualizar los estados de las troncales del sistema y también algunos detalles como: el sentido de la llamada (entrante/saliente), a quién está conectada la troncal y la identidad del interlocutor.

Las troncales activas del sistema se presentan en la parte derecha de la ventana. El sistema utiliza íconos para indicar los estados de las troncales, es decir, cada estado de las troncales es identificada por un determinado ícono. En el campo **Visualización**, se puede seleccionar el tipo de visualización de las troncales del sistema:

- Fija: permite acompañar el cambio de estado de una troncal en posición fija.
- Ordenada: las troncales se presentan en orden numérica.

Por medio del botón **Detalles**, se pueden verificar detalles de una determinada troncal. Para eso, se debe seleccionar la troncal que se desea verificar y hacer clic en el botón **Detalles** o hacer doble clic sobre el ícono. Se presentará la ventana **DETALLES DE LA TRONCAL**, con informaciones sobre la troncal.



**Figura 63. Detalles**

En el campo **Sentido**, se presenta el sentido de la llamada en relación al Sistema.

- Llamada entrante: llamada de origen externo al Sistema, generada por abonado del STFC\*.




- Llamada saliente: de origen interno, es decir, generada por una extensión del plan de numeración del Sistema.









El campo **Conectado a**, en el caso de llamada saliente, presenta la extensión que generó la llamada. En el caso de llamada entrante, presenta la extensión que recibió la llamada.

En el campo **Identidad**, en el caso de llamada entrante, se presenta la identidad del abonado del STFC\* (disponible solo para Sistemas Digitales). En el caso de llamada saliente, se presenta el **Número Llamado**.

En el campo **Tiempo de la llamada**, se presenta el tiempo transcurrido desde el inicio de la llamada.

## Íconos de la Ventana Estado de las Troncales

Ícono	Descripción
<b>Asignada</b>	<b>Troncal asignada</b> Indica que la troncal está iniciando una llamada.
	<b>Llamada entrante</b> Indica una llamada telefónica generada por un usuario de la red pública al equipamiento.
	<b>Llamada saliente</b> Indica una llamada telefónica generada por un usuario del equipamiento a la red pública.
	<b>Llamada saliente en conversación</b> Indica una llamada telefónica generada por un usuario del equipamiento a la red pública, que aún se encuentra aún en conversación.

Ícono	Descripción
	<p><b>Troncal sonando</b></p> <p>Indica que la extensión está sonando porqué recibió una llamada externa.</p>
	<p><b>Llamada estacionada</b></p> <p>Indica que una llamada telefónica está en espera en el estacionamiento* de llamadas, en música, mientras espera atención por el usuario de la extensión a la que está destinada.</p>
	<p><b>Terminal en liberación</b></p> <p>Indica que la troncal está entrando en liberación.</p>
	<p><b>Troncal en reposo (sin actividad)</b></p> <p>Indica que la troncal está disponible para generar o recibir llamadas.</p>
	<p><b>Terminal ocupado</b></p> <p>Indica que la extensión tiene una llamada aún en fase de conversación.</p>
	<p><b>Troncal conectada al Fax-Mail entrante</b></p> <p>Indica que la troncal está esperando la recepción de un Fax-mail.</p>
	<p><b>Troncal conectado al Fax-Mail saliente</b></p> <p>Indica que la troncal está enviando un Fax-mail.</p>
	<p><b>Troncal esperando liberación Fax-Mail</b></p> <p>Indica que la troncal está esperando liberación del sistema de Fax-mail.</p>

# 8

## INFORMACIONES ACERCA DEL SISTEMA

La opción **Acerca del PBX...**, del menú AYUDA, permite acceder a la ventana de informaciones acerca del sistema PBX. Esa ventana presenta la versión de la interfaz y del servicio PBX.

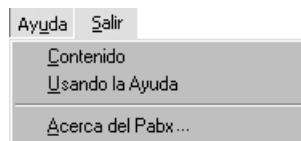




Figura 64. PABX Operação – Acerca

Al hacer clic en el botón **Detalles**, la ventana se expandirá, como muestra la siguiente figura.

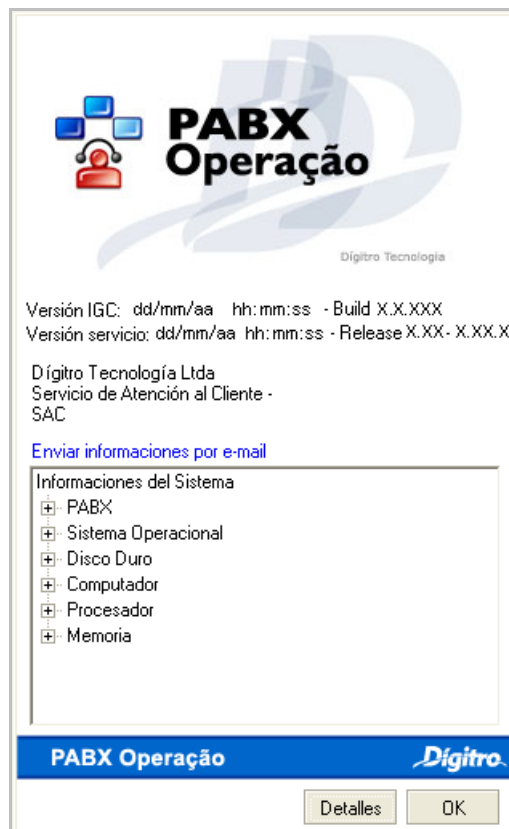
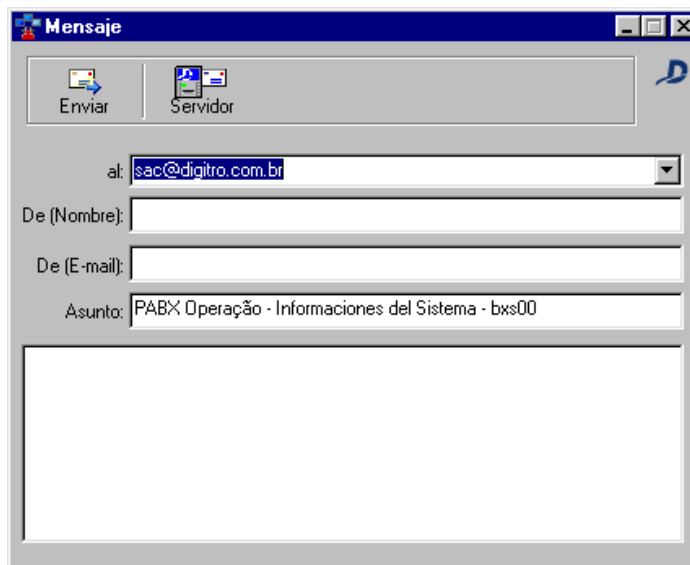


Figura 65. PABX Operação – Acerca (Expandida)



- **PBX:** presenta la versión de la IGC, el número del operador autenticado, el nombre/IP del servidor, el nombre de la aplicación IGC, la versión y el Copyright.
- **Sistema Operativo:** presenta el nombre, la versión y el número de serie del sistema operativo utilizado.
- **Disco Duro:** indica el espacio total y el espacio libre en el HD.
- **Computadora:** presenta el tipo de computadora, la fecha y la versión de la BIOS.
- **Procesador:** indica la familia y el fabricante del procesador.
- **Memoria:** presenta informaciones sobre la memoria del sistema.

Esas informaciones son grabadas en el archivo **informacoes.txt**, localizado en el directorio C:\AXS, y pueden enviarse por *e-mail*, por medio de la opción **Enviar informaciones por e-mail**, que abre una ventana en que se solicita la confirmación para el envío del archivo **informacoes.txt**. Al hacer clic en el botón **Sí**, se presentará la ventana para enviar el *e-mail*:



**Figura 66. Mensaje**

En esta ventana se deben introducir:

- El nombre del destinatario del *e-mail*, en el campo **Para**.
- El nombre del remitente del mensaje, en el campo **De (Nombre)**.
- La dirección del remitente, en el campo **De (E-mail)**.

El asunto y las informaciones sobre el sistema se incluirán automáticamente.

# GLOSARIO

Palabra	Descripción
<b>ALE</b>	Análisis de Línea Extendida - característica de un equipamiento telefónico que permite identificar cifras enviadas por el usuario de telefonía, aún tras haberse completado la llamada. Se utiliza con frecuencia cuando un usuario navega en menús de IVR.
<b>Llamadas estacionadas</b>	Llamada colocada en el estacionamiento.
<b>Llamada externa</b>	Llamada realizada de una extensión del sistema para un teléfono de la red pública o viceversa.
<b>Llamada interna</b>	Llamada realizada de una extensión del equipamiento para otra.
<b>Decádico</b>	Modo de marcado en un teléfono fijo convencional que se caracteriza por el envío de pulsos de corriente, típicamente utilizados en los teléfonos a disco. En los aparatos más actuales, suele activarse por medio de una llave en la posición P (pulse). Es menos eficiente en relación al modo DTMF y, en el caso de los equipamientos Dígitro, no permite acceder a las funciones que dependen de reconocimiento de la ALE.

Palabra	Descripción
<b>DTMF</b>	Abreviación inglesa de Dual Tone Multi-Frequency (Multifrecuencia de Doble Tono). Modo de marcado en un teléfono fijo convencional que se caracteriza por el envío de cifras por medio de una señal compuesta por dos frecuencias. En los aparatos más actuales, suele activarse por medio de una llave en la posición T (tono).
<b>Estacionamiento</b>	Espacio reservado para el direccionamiento de llamadas durante una conversación. Las llamadas direccionadas esperan con música hasta que ser atendidas.
<b>Fila</b>	Espacio reservado al que se envían las llamadas que no pueden ser atendidas instantáneamente por la telefonista. La telefonista puede colocar una llamada en la fila de atención para atender otra llamada y también quitar una llamada de la fila para atenderla, a cualquier momento.
<b>Intercalación</b>	Facilidad que permite que una extensión intercale a otra, es decir, escuche e interfiera en la conversación.
<b>IVR</b>	Respuesta de Voz Interactiva - dispositivo en un sistema telefónico que permite la reproducción (y, en algunos casos, la grabación) de mensajes para el usuario que está al otro lado de la línea. Es muy utilizada cuando se necesita vocalizar informaciones almacenadas en bancos de datos (por ejemplo, en servicios de automatización bancaria o para navegación en menús de modo en general).

Palabra	Descripción
<b>Login</b>	Procedimiento para acceder al sistema. Si es restricto, exige que los usuarios se identifiquen por medio de un número de identificación y/o una contraseña.
<b>Rutas</b>	Son canales configurados para comunicar el equipamiento con la red pública o con otro dispositivo y viceversa. Cada extensión está asociada a una red fija o a varias rutas, dependiendo de la categoría. La relación de una extensión con una o más rutas es definida en la IGC.
<b>Servicio nocturno</b>	Servicio que permite, en determinado horario, desviar las llamadas destinadas a la extensión de la operadora/telefonista a una extensión o a un grupo de extensiones, en que es posible emitir un mensaje de atención.
<b>Telefonista</b>	Persona que opera el sistema PBX y que tiene permiso para alterar las configuraciones de todas las extensiones y también monitorear el funcionamiento del sistema. La extensión es definida como telefonista por medio de configuración en la IGC.