



EXTENSIÓN DE LA TELEFONISTA

Manual de Operación

Digitro

INTELIGENCIA · TI · TELECOM

Manual de Operación Extensión de la Telefonista

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

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

Lista de Procedimientos	4
Sobre este documento	5
Bienvenido	5
Observaciones Importantes	5
Restricciones NGC Office Lite	7
A quién se destina este manual	8
Organización	8
Introducción	9
Programaciones y Operaciones	11
Atención de llamadas	12
Atención de llamadas utilizando fila única	12
Atención de llamadas utilizando fila múltiple	13
Atención de llamadas utilizando fila mixta	14
Atención de troncal ejecutiva	15
Cancelación de llamadas	16
Encaminamiento de llamadas	17
Generación de llamadas internas	18
Generación de llamadas externas	18
Servicio nocturno	21
Apéndice 1: <i>layout</i> del teléfono digital	23
Apéndice 2: Estructura del marcado abreviado en la plataforma	25
Glosario	27

LISTA DE PROCEDIMIENTOS

Atender llamadas de la fila de atención.....	12
Atender llamadas de la propia fila de atención.....	13
Atender llamadas de la propia fila de atención.....	14
Atender llamadas externas de la fila de atención general	14
Atender llamadas de troncal ejecutiva	15
Cancelar llamadas	16
Encaminar llamadas a la fila de atención	17
Generar llamadas internas.....	18
Generar llamada por medio del marcado abreviado	19
Generar llamada por medio de la ruta cero	19
Generar llamada por medio de rutas especiales	20
Habilitar el servicio nocturno	21
Inhabilitar el servicio nocturno.....	22

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BIENVENIDO

Este manual describe utilización correcta y la programación de las facilidades disponibles para la extensión de la telefonista del sistema PBX Dígitro.

Todas las operaciones descritas en este manual pueden ser efectuadas por medio de la Interfaz de Gerenciamiento y Control (IGC) PABX Operação, sin embargo, cuando ella no esté operando por algún motivo, será fundamental dominar los procedimientos descritos en este manual para mantener los servicios de la telefonista.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Para la interfaz gráfica, se sugiere utilizar resolución gráfica de vídeo mínima de 800 X 600 píxeles.
2. Quedará a criterio de DÍGITRO disponibilizar, por medio de propuesta de suministro o contrato de soporte específico, las facilidades adicionales que sean posteriormente creadas.

3. Los servicios solicitados por el cliente, que impliquen alteraciones de características específicas, funciones adicionales, u otros ítems no especificados, serán considerados como adicionales al producto, y serán efectuados según el cronograma de ejecución y asignación de recursos elaborado por Dígitro y aprobado por el cliente, por medio de propuesta comercial.
4. Toda funcionalidad identificada con la palabra **Opcional**, no forma parte de la solución. Su suministro depende de propuesta específica.
5. Dígitro, como cualquier empresa desarrolladora, no puede garantizar que *softwares* no contenga errores o que el cliente sea capaz de operarlos sin problemas o interrupciones, y por lo tanto, no asumirá eventuales pérdidas financieras derivadas de esas fallas o de problemas de responsabilidad de terceros.
6. Debido al desarrollo continuo de técnicas de invasión y ataque a la red, no es posible garantizar que el equipo (hardware y software) esté libre de la vulnerabilidad de la invasión/acción externa.
7. Si ocurren errores o fallas tras la aceptación o la puesta en marcha del sistema, estos solo serán evaluados y/o corregidos mediante contrato de soporte o autorización para pago de soporte extra, según la tabla de precios vigente en la fecha de la solicitud.
8. Dígitro no actualizará este producto en función de nuevas versiones. Para eso, será necesaria una negociación comercial.
9. Las informaciones presentes en los campos de las ventanas exhibidas y descritas en este manual son meramente ilustrativas.
10. La configuración de la aplicación depende de los ítems adquiridos por el cliente. El manual describe la versión más actual de la aplicación. Así, podrán existir versiones de aplicaciones diferentes a la versión descrita en este manual.
11. El JAVATM 2 Runtime Environment (J2RE), de distribución gratuita por medio de la Internet, está disponible en el sitio de Sun Microsystems, y dispone de un acuerdo con sus normas de utilización. Los costos referentes a alteraciones en las normas de utilización de la aplicación J2RE (o sustituta) no serán en ninguna hipótesis

repasados a Dígitro, quedando a cargo del cliente la aceptación o no del nuevo acuerdo de utilización.

12. Dígitro no se responsabiliza por pérdida de informaciones, debido a la inobservancia, por parte del cliente, de procedimientos de *backup*, orientándole para que, regularmente, almacene los datos también en medios electrónicos (CD, DVD, etc.), de forma a disponer de contingencia externa.
13. Las contraseñas de acceso son establecidas por el administrador y son de su entera y exclusiva responsabilidad.
14. Dígitro no asume ninguna responsabilidad por modificaciones promovidas por terceros, autorizadas o no por el administrador, por la falta de cuidado en la selección de los procedimientos de seguridad, por fuga de contraseñas o de cualquier otro procedimiento operacional del administrador.
15. 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, incluso reconocimiento en modo decádico, dependen del análisis de viabilidad de desarrollo (que será contratado mediante acuerdo de desarrollo específico), debiendo el cliente considerar, como regla, la indisponibilidad de ese reconocimiento en otro modo que no sea DTMF.
16. Dígitro mantiene un proceso de ciclo de vida de sus productos debido a innovaciones tecnológicas, necesidades del mercado u otro motivo. Para más informaciones, acceda al entorno exclusivo para clientes en el sitio www.digitro.com.br.

RESTRICCIONES NGC OFFICE LITE

La siguiente lista presenta los recursos y facilidades que no están disponibles en el equipamiento **NGC PBX Dígitro**.

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

A QUIÉN SE DESTINA ESTE MANUAL

Este manual fue elaborado para prestar soporte a la telefonista responsable por la operación, por medio de su propia extensión, de las familias de equipamientos NGC PBX Dígito.

ORGANIZACIÓN

Capítulo 1	Presenta informaciones sobre este manual: a quién se destina, observaciones importantes, organización y convenciones utilizadas.
Capítulo 2	Describe todas las programaciones y operaciones realizadas por la telefonista vía extensión.
Apéndice 1	Presenta <i>el layout</i> del teléfono digital.
Apéndice 2	Exhibe la estructura del Mercado Abreviado en la plataforma.
Glosario	Presenta el glosario de los términos utilizados en este manual.

2

INTRODUCCIÓN

Este manual describe la correcta utilización y programación de las facilidades disponibles para la extensión de la telefonista del sistema PBX Dígitro.

Todas las operaciones descritas aquí pueden ser realizadas por medio de la Interfaz de Gerenciamiento y Control (IGC) PABX Operação, sin embargo, cuando ella no esté operando por algún motivo, será fundamental dominar los procedimientos descritos en este manual para mantener los servicios de la telefonista.

Por medio de la Extensión de la Telefonista es posible programar y utilizar los servicios de la familia de equipamientos NGC PBX Dígitro.

La telefonista puede administrar la atención de las llamadas, ejecutando comandos en su propia extensión como, por ejemplo:

- Encaminar llamadas a la fila de atención.
- Atender llamadas encaminadas a la fila.
- Atender troncales ejecutivas.
- Cancelar llamadas.
- Utilizar Marcado Abreviado.
- Transferir llamadas por medio del Servicio Nocturno.

3

PROGRAMACIONES Y OPERACIONES

Las programaciones y operaciones descritas a continuación se refieren a la extensión de la telefonista, cuando la IGC PABX Operação no esté accesible.

NOTA

- 1) *Las soluciones de **NGC Office Lite** no contemplan extensiones digitales y, para estos casos en este manual, se deben desconsiderar las programaciones para Teléfono Digital.*
- 2) *El teléfono de la telefonista deberá ser necesariamente multifrecuencial.*
- 3) *El tamaño de la fila de atención se configura en fábrica según la necesidad presentada.*

ATENCIÓN DE LLAMADAS

Los comandos para atender llamadas de extensiones o llamadas externas varían según el tipo de fila de atención configurado en el sistema.

Es posible configurar 3 tipos de fila de atención:

- **Única:** habrá una única fila de atención para todas las telefonistas.
- **Múltiple:** cada telefonista tendrá su propia fila de atención.
- **Mixta:** cada telefonista tendrá su propia fila de atención para las llamadas provenientes de extensiones. Para las llamadas externas, hay una única fila para todas las telefonistas.

Atención de llamadas utilizando fila única

Los siguientes comandos permiten que la telefonista atienda la llamada externa o interna que está en el inicio de la fila de atención y establezca una conversación con ella.

PROCEDIMIENTO

Atender llamadas de la fila de atención

Al operar en teléfono analógico:

1. *Descuelgue el auricular y marque * * + 9.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la operación.*

Al operar en teléfono digital:

1. Descuelgue el auricular y marque * * + 9 + **Enter**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la operación.

NOTA

*Cuando la telefonista esté atendiendo una llamada y marque FLASH + * * + 9, ella atenderá la llamada que se encuentra en el inicio de la fila de atención y encaminará la llamada en conversación a la última posición de la fila.*

Atención de llamadas utilizando fila múltiple

Los siguientes comandos permiten que la telefonista atienda la llamada externa o interna que esté en el inicio de su propia fila de atención y establezca una conversación con ella.

PROCEDIMIENTO

Atender llamadas de la propia fila de atención

Al operar en teléfono analógico:

1. Descuelgue el auricular y marque * * + 9.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la operación.

Al operar en teléfono digital:

1. Descuelgue el auricular y marque * * + 9 + **Enter**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.

Atención de llamadas utilizando fila mixta

Los siguientes comandos permiten que la telefonista atienda la llamada externa o interna que está en el inicio de su propia fila de atención y establezca una conversación con ella.

PROCEDIMIENTO

Atender llamadas de la propia fila de atención

Al operar en teléfono analógico:

1. *Descuelgue el auricular y marque ** + 7.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

Al operar en teléfono digital:

1. *Descuelgue el auricular y marque ** + 7 + Enter.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

Atender llamadas externas de la fila de atención general

Al operar en teléfono analógico:

1. *Descuelgue el auricular y marque ** + 9.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

Al operar en teléfono digital:

1. *Descuelgue el auricular y marque ** + 9 + Enter.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

NOTA

1. Cuando se envía una llamada a la fila de atención, ella ocupará la última posición de la fila.
2. El tamaño de la fila de atención se configura en fábrica según la necesidad presentada.

ATENCIÓN DE TRONCAL EJECUTIVA

Permite atender llamadas externas por medio de la ruta ejecutiva deseada.

PROCEDIMIENTO

Atender llamadas de troncal ejecutiva

Al operar en teléfono analógico:

1. Descuelgue el auricular y marque asterisco **** + 8 + ruta (11 a 19)**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.

Al operar en teléfono digital:

1. Descuelgue el auricular y marque asterisco **** + 8 + ruta (11 a 19) + Enter**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.

CANCELACIÓN DE LLAMADAS

Permite liberar (cancelar) la llamada externa o interna que esté en conversación con la telefonista.

PROCEDIMIENTO

Cancelar llamadas

Al operar en teléfono analógico:

1. *Descuelgue el auricular y marque ** + 6.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la operación.*

Al operar en teléfono digital:

1. *Descuelgue el auricular y marque ** + 6 + ruta (11 a 29) + **Enter**.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la operación.*

ENCAMINAMIENTO DE LLAMADAS

Esta facilidad permite que la extensión de la telefonista encamine una llamada externa o interna a la fila de atención durante la conversación.

PROCEDIMIENTO

Encaminar llamadas a la fila de atención

Al operar en teléfono analógico:

1. Durante la conversación, marque * * + 5.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la operación.

Al operar en teléfono digital:

1. Durante la conversación, marque * * + 5 + **Enter**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la operación.

NOTA

Al enviar una llamada a la fila de atención, ella ocupará la última posición de la fila.

GENERACIÓN DE LLAMADAS INTERNAS

La generación de llamadas internas permite a telefonista generar llamadas a otras extensiones de la plataforma por medio de su propia extensión.

PROCEDIMIENTO

Generar llamadas internas

Al operar en teléfono analógico:

1. *Descuelgue el auricular y marque el número de la extensión deseada.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

Al operar en teléfono digital:

1. *Descuelgue el auricular y marque el número de la extensión + **Enter**.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

GENERACIÓN DE LLAMADAS EXTERNAS

La generación de llamadas externas para un número perteneciente a la red pública se realiza por medio de la ruta cero, rutas especiales y del Marcado Abreviado.

En la página 25, se presenta la estructura del Marcado Abreviado en la Plataforma, la restricción de acceso y la posición específica para cada tipo de Marcado Abreviado.

ATENCIÓN

- 1) *La facilidad Marcado Abreviado debe ser previamente programada. Para saber más, consulte el manual de operación de la **Extensión del Usuario** y el manual de operación de la **IGC PABX Operação**.*
- 2) *Las rutas especiales tienen el rango de 21 a 39.*

PROCEDIMIENTO

Generar llamada por medio del marcado abreviado

Al operar en teléfono analógico:

1. *Descuelgue el auricular y marque asterisco ** + 7 + la posición del número registrado (véase página 25).*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

Al operar en teléfono digital:

1. *Descuelgue el auricular y marque asterisco ** + 7 + la posición del número registrado (véase página 25) + **Enter**.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

PROCEDIMIENTO

Generar llamada por medio de la ruta cero

Al operar en teléfono analógico:

1. *Descuelgue el auricular y marque **0 + el número externo**.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

Al operar en teléfono digital:

1. Descuelgue el auricular y marque **0 + el número externo + Enter**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.

PROCEDIMIENTO

Generar llamada por medio de rutas especiales

Al operar en teléfono analógico:

1. Descuelgue el auricular y marque **** + 8 + ruta (21 a 39) + número externo**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.

Al operar en teléfono digital:

1. Descuelgue el auricular y marque **** + 8 + ruta (21 a 39) + número externo + Enter**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.

SERVICIO NOCTURNO

Esta facilidad permite a la telefonista, direccionar todas las llamadas destinadas a su extensión, en un horario determinado, a otra extensión o a un grupo de extensiones.

Las configuraciones del horario y del número de la extensión o del grupo a que se direccionarán las llamadas son definidas por medio de la IGC del PABX Operação. A partir de la extensión (teléfono), tan solo es posible activar o desactivar el servicio. Para saber más, consulte el ítem Servicio Nocturno en el manual de la IGC PABX Operação.

Para habilitar/inhabilitar el servicio nocturno, observe los siguientes procedimientos:

PROCEDIMIENTO

Habilitar el servicio nocturno

Al operar en teléfono analógico:

1. *Descuelgue el auricular y marque **** + 111**.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la operación.*

Al operar en teléfono digital:

1. *Descuelgue el auricular y marque **** + 111 + Enter**.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la operación.*

PROCEDIMIENTO

Inhabilitar el servicio nocturno

Al operar en teléfono analógico:

1. Descuelgue el auricular y marque **** + 110**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la operación.

Al operar en teléfono digital:

1. Descuelgue el auricular y marque **** + 110 + Enter**.
2. Cuelgue el auricular al finalizar la operación.

NOTA

La confirmación de la programación se hace por medio de un mensaje.

APÉNDICE 1: *LAYOUT* DEL TELÉFONO DIGITAL

La Figura 1 presenta el diseño del teléfono digital.

SUGERENCIA

Para saber más sobre cada una de las teclas del aparato digital, consulte el manual de operación del Teléfono Digital.



Figura 1. Teléfono Digital Digitro

APÉNDICE 2: ESTRUCTURA DEL MARCADO ABREVIADO EN LA PLATAFORMA

El Mercado Abreviado puede ser:

- **Mercado Abreviado Individual:** vinculado a la extensión del usuario. Solo el usuario de la extensión tiene acceso a él y puede, también, alterar los números.
- **Mercado Abreviado Restringido:** solo extensiones con permiso tienen acceso a él. La alteración de los números es realizada por la telefonista.
- **Mercado Abreviado Público:** todas las extensiones tienen acceso a él. La alteración de los números es realizada por la telefonista.
- **Mercado Abreviado Único (opcional):** todas las extensiones tienen acceso a él. La configuración de los números es realizada por el administrador de la plataforma. Se puede configurar (en fábrica) para que tenga 3 o 4 dígitos indicadores de posición, dependiendo de la cantidad de posiciones deseadas: 100, 1000 o 10000.

*Estructura del mercado
abreviado en la plataforma*



Figura 2. Mercado Abreviado

GLOSARIO

Palabra	Descripción
Llamada externa	Llamada realizada de una extensión de la plataforma para un teléfono de la red pública o viceversa. Para efectuar llamadas externas, se utilizan las rutas o cuenta y contraseña.
Llamada interna	Llamada realizada de una extensión de la plataforma para otra.
Configuraciones	Ítem del manual de la IGC del PABX Configuração con respecto a las configuraciones/permisos de las extensiones de la plataforma.
Fila	Espacio reservado en la plataforma para direccionar llamadas internas y/o externas durante una conversación o que no pueden ser atendidas por la telefonista instantáneamente. Las llamadas direccionadas esperan con música hasta ser atendidas. La telefonista puede colocar una llamada en la fila para atenderla, a cualquier momento.
Grupo	Conjunto preconfigurado de extensiones que permite la atención por cualquiera de sus integrantes cuando llamado por el respectivo número identificador.

Palabra	Descripción
IGC	Interfaz de Gerenciamiento y Configuración de los Sistemas Dígitro en entorno Windows.
Línea externa	Número de teléfono de la red pública (externo).
NGC	Abreviación de <i>Next Generation Communication</i> . Línea de plataformas de Dígitro.
PBX	Sigla en inglés para <i>Private Automatic Branch exchange</i> . El PBX es una central automática de conmutación privada.
Ruta	Canales configurados para realizar la comunicación de las extensiones de la plataforma con la red pública o con otro dispositivo (una central, por ejemplo) y viceversa. Cada extensión está asociada a una ruta fija o a varias rutas, dependiendo de la categoría. La relación de cada extensión con una o más rutas (o ninguna) es definida vía IGC.