



EXTENSIÓN DE LA TELEFONISTA

Manual de Operación

Digitro

INTELIGENCIA · TI · TELECOM

Manual de Operación Extensión de la Telefonista

Release: 3.14

© 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
A quién se destina este manual	8
Organización	9
Introducción	10
Programaciones y Operaciones	12
Atención de llamadas	12
Atención de llamadas utilizando fila única	13
Atención de llamadas utilizando fila múltiple	14
Atención de llamadas utilizando fila mixta	14
Cancelación de llamadas	15
Encaminamiento de llamadas	16
Generación de llamadas internas	17
Generación de llamadas externas	17
Servicio nocturno	19
Apéndice 1: Estructura del marcado abreviado en la plataforma	21
Glosario	23

LISTA DE PROCEDIMIENTOS

Encaminar llamadas a la fila de atención	16
Atender llamadas de la fila de atención	13
Atender llamadas de la propia fila de atención	14
Atender llamadas de la propia fila de atención	14
Atender llamadas externas de la fila de atención general	14
Atender llamadas de troncal ejecutiva	Erro! Indicador não definido.
Cancelar llamadas	15
Generar llamadas internas	17
Generar llamada por medio de la marcación abreviada	18
Generar llamada por medio de la ruta cero	18
Generar llamada por medio de rutas especiales	19
Habilitar el servicio nocturno.....	19
Inhabilitar el servicio nocturno	20

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 Gestión y Control (IGC) Pabx Operación, 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 sólo 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.

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 Dígitro.



ORGANIZACIÓN

Capítulo 1	Presenta informaciones sobre este manual: a quién se destina, observaciones importantes, organización y convenciones utilizadas.
Capítulo 2	Presenta una introducción.
Capítulo 3	Describe todas las programaciones y operaciones realizadas por la telefonista vía extensión.
Apéndice 1	Exhibe la estructura de la Marcación Abreviada 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 Gestión y Control (IGC) del 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.
- Cancelar llamadas.
- Utilizar Marcación Abreviada.
- 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.

ATENÇÃO

El tamaño de la fila de atención se configura en fábrica según la necesidad presentada.

ATENCIÓN DE LLAMADAS

Los comandos para la atención de 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 a la telefonista atender la llamada externa o interna que esté en el inicio de la fila de atención y establecer una conversación con ella.

PROCEDIMIENTO

Atender llamadas de la fila de atención

Al operar en Teléfono IP:

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 desea atender otra llamada de la fila, debe poner la llamada actual en la fila marcando FLASH + * * + 5 + Enter y, a continuación, marcar 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 a la telefonista atender la llamada externa o interna que esté en el inicio de su propia fila de atención y establecer conversación con ella.

PROCEDIMIENTO

Atender llamadas de la propia fila de atención

Operando en Teléfono IP:

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 a la telefonista atender la llamada externa o interna que esté en el inicio de su propia fila de atención y establecer conversación con ella.

PROCEDIMIENTO

Atender llamadas de la propia fila de atención

Operando en Teléfono IP:

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

Operando en Teléfono IP:

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.

CANCELACIÓN DE LLAMADAS

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

PROCEDIMIENTO

Cancelar llamadas

Operando en Teléfono IP:

1. Descuelgue el auricular y marque **** + 6 + 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

Operando en Teléfono IP:

1. *Durante la conversación, marque Flash + * * + 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

Operando en Teléfono IP:

1. *Descuelgue el auricular y marque el número de la extensión deseada + **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 de la Marcación Abreviada.

En la página 21, se presenta la estructura de la Marcación Abreviada en la Plataforma, la restricción de acceso y la posición específica para cada tipo de Marcación Abreviada.

ATENCIÓN

- 1) *La facilidad Marcación Abreviada 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 del Pabx Operação**.*
- 2) *Las rutas especiales tienen el rango de 21 a 39.*

PROCEDIMIENTO

Generar llamada por medio de la marcación abreviada

Operando en Teléfono IP:

1. *Descuelgue el auricular, marque 7 + la posición del número registrado (véase página 21) + **Enter**.*
2. *Cuelgue el auricular al finalizar la conversación.*

PROCEDIMIENTO

Generar llamada por medio de la ruta cero

Operando en Teléfono IP:

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

PROCEDIMIENTO

Generar llamada por medio de rutas especiales

Operando en Teléfono IP:

1. *Descuelgue el auricular, 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 grupo al que se direccionarán las llamadas se definen por medio de la IGC PABX Operação. A partir de la extensión (teléfono) solo es posible activar/desactivar el servicio. Para saber más, consulta 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

Operando en Teléfono IP:

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

PROCEDIMIENTO

Inhabilitar el servicio nocturno

Operando en Teléfono IP:

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

NOTA

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

4

APÉNDICE 1: ESTRUCTURA DEL MARCADO ABREVIADO EN LA PLATAFORMA

La marcación abreviada puede ser:

- **Marcación Abreviada Individual:** vinculado a la extensión del usuario. Sólo el usuario de la extensión puede accederla y puede, también, alterar los números;
- **Marcación Abreviada Restringida:** sólo extensiones con permiso tienen acceso a ella. La alteración de los números es realizada por la telefonista;
- **Marcación Abreviada Pública:** todas las extensiones tienen acceso a ella. La alteración de los números es realizada por la telefonista;
- **Marcación Abreviada Única (opcional):** todas las extensiones tienen acceso a ella. La configuración de los números es realizada por el administrador de la plataforma. Puede configurarse (en fábrica) para que tenga 3 o 4 dígitos indicadores de posición, dependiendo de la cantidad de posiciones deseadas: 100, 1000 o 10000.

*Estructura de la marcación
abreviada en la plataforma*



Figura 1. Marcación abreviada

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.
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.
IGC	Interfaz de Gestión y Configuración del PBX. Aplicación que administra la plataforma.
Línea externa	Número de teléfono de la red pública (externo).
NGC	Abreviación de <i>Next Generation Communication</i> . Línea de plataformas de Dígito.

Palabra	Descripción
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.