



EXTENSIÓN DEL USUARIO

Manual de Configuración y Operación

Dígitro

INTELIGENCIA · TI · TELECOM

Manual de Configuración y Operación de la Extensión del Usuario

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 este trabajo, sin necesidad de cualquier forma de aviso previo.

Florianópolis, mayo del 2018

SUMARIO

Sobre este documento	9
Bienvenido	9
Observaciones Importantes	10
Soporte al usuario.....	11
A quién se destina este manual.....	12
Organización.....	12
Convenciones	12
Introducción	13
Facilidades	15
Atención de Llamadas	16
Efectuando Llamadas	17
Captura de Llamadas	32
Consulta	37
Transferencia de Llamadas	46
Transferencia Manual de Llamadas a la telefonista.....	52
Transferencia Manual de Llamadas Jefe-Secretaria	54
Tipo de permiso y de llamada para transferencia automática	57
Transferencia Automática de Llamadas Jefe-Secretaria	61
Identificación de la extensión llamadora	62
Rellamada	64
Marcación Abreviada	65
Ausencia/Presencia de extensión en el grupo de extensiones o en el ACD.....	74

Intercalación de Llamadas	78
Estacionamiento de Llamadas.....	79
No Moleste.....	82
Candado Electrónico	82
Péndulo	83
Llamada en Espera.....	84
Sígueme	86
Conferencia	91
Monitoreo (Opcional)	93
Grabación de Llamadas de la Extensión (Opcional)	94
Contraseñas	95
Teleregistro (Opcional)	97
Multidiomas (<i>Opcional</i>).....	100
Hora Exacta	100
Despertador.....	101
Buzón de Voz (Opcional).....	103
Extensión Celular (Opcional)	108
Generación de llamadas.....	109
Apéndice 1: Menú del Buzón de Voz	111
Glosario	134

LISTA DE PROCEDIMIENTOS

Atender llamadas.....	16
Efectuar llamadas internas	17
Llamar a una sola telefonista	18
Llamar a una entre varias telefonistas.....	19
Llamar a un solo jefe o a una sola secretaria	20
Llamar a uno entre varios jefes o a una entre varias secretarías.....	21
Efectuar llamadas externas vía ruta cero	24
Efectuar llamadas vía ruta cero por contraseña	24
Efectuar llamadas externas vía rutas especiales.....	25
Efectuar llamadas externas vía rutas especiales por contraseña.....	26
Efectuar llamadas externas vía ruta especial 21.....	27
Efectuar llamadas externas vía cuenta y contraseña por ruta fija	28
Efectuar llamadas externas vía cuenta y contraseña por rutas	28
Efectuar llamadas externas vía código único	29
Efectuar llamadas a la extensión llamadora no atendida	30
Efectuar llamadas al último número con CSP.....	31
Capturar cualquier llamada	32
Capturar llamada a extensión o grupo	33
Capturar llamada a jefe-secretaria	34
Capturar llamadas a la extensión del grupo	35
Consultar extensión	37
Consultar número externo utilizando rutas.....	38

Consultar número externo utilizando cuenta y contraseña.....	39
Consultar a una sola telefonista.....	40
Consultar a una entre varias telefonistas.....	41
Consultar a un solo jefe o a una sola secretaria.....	42
Consultar a uno entre varios jefes o a una entre varias secretarias.....	43
Transferir llamada a otra extensión	47
Transferir llamada externa utilizando rutas	48
Transferir llamada externa utilizando cuenta y contraseña.....	48
Transferir inmediatamente una consulta.....	49
Transferir inmediatamente una llamada	50
Transferir llamada a un ruteador o a un grupo	51
Transferir llamada cuando hay tres llamadas establecidas por la extensión	51
Transferir llamada para una sola telefonista.....	53
Transferir llamada para una entre varias telefonistas.....	53
Transferir llamada al jefe o a la secretaria	55
Transferir llamada a uno entre varios jefes o a una entre varias secretarias	56
Programar el tipo de permiso y de llamada para Transferencia NR	58
Programar el tipo de permiso y de llamada para Transferencia LO.....	58
Transferir llamada cuando la extensión está ocupada (LO)	59
Transferir llamada cuando la extensión no responde (NR)	60
Programar el tiempo de espera de la transferencia para extensión que no responde	61
Transferir automáticamente llamadas Jefe-Secretaria.....	61
Identificar el número de la extensión utilizada	63
Identificar el número de la última extensión llamadora	63

Identificar el número del último teléfono externo llamador	63
Programar la rellamada.....	64
Cancelar la rellamada.....	65
Programar la Marcación Abreviada Particular	67
Efectuar llamadas por la Marcación Abreviada Particular	68
Efectuar llamadas por la Marcación Abreviada Restringida.....	69
Generar llamadas por la Marcación Abreviada Pública	71
Efectuar llamadas por la Marcación Abreviada Extendida	73
Programar la ausencia/presencia de la extensión en el grupo	75
Programar la ausencia/presencia de la extensión en el grupo ACD.....	77
Intercalar llamada	78
Estacionar/capturar llamadas automáticamente	80
Estacionar/capturar llamadas manualmente.....	81
Activar/desactivar No Moleste.....	82
Activar/desactivar el Candado Electrónico	83
Efectuar Péndulo	83
Activar/desactivar llamada en espera.....	84
Atender llamadas alternadamente	85
Programar el tipo de permiso y de llamada para Sígueme	86
Habilitar Sígueme interno en la extensión del usuario	87
Habilitar Sígueme interno en la extensión de destino.....	88
Programar el número externo para realizar Sígueme.....	89
Activar/desactivar Sígueme externo	90
Programar el envío de identidades	90
Definir los participantes de la conferencia.....	92

Excluir a un participante de la conferencia.....	92
Monitorear extensión	94
Grabar llamadas de extensión.....	95
Habilitar/inhabilitar el permiso para modificar la contraseña de la extensión del usuario.....	96
Alterar la contraseña de la extensión del usuario	96
Alterar la contraseña de la cuenta del usuario	96
Teleregistro completo	97
Teleregistro abreviado	98
Efectuar alteración completa de la contraseña para el teleregistro.....	99
Acceder a la facilidad Hora Exacta	100
Despertar a la hora indicada.....	101
Despertar todos los días laborales en la hora indicada.....	102
Despertar todos los días en la hora indicada	102
Despertar en intervalos de tiempo determinados.....	102
Cancelar el servicio despertador	103
Habilitar/inhabilitar el Buzón de Voz cuando la extensión NR	105
Programar la temporización para encaminamiento de llamadas al Buzón de Voz de la Extensión	105
Transferir llamada al Buzón de Voz de la Extensión si la extensión no responde (NR).....	106
Transferir llamada para el Buzón de Voz de la Extensión si la extensión está ocupada (LO).....	106
Acceder al Buzón de Voz de la propia extensión	107
Acceder a la grabación del mensaje en el Buzón de Voz	107
Generar llamadas por medio de la Extensión Celular	109

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BIENVENIDO

Este manual orienta sobre la utilización y la programación correctas de las facilidades y servicios **BXS** (*Basic Exchange System*) / **NGC** (*Next Generation Communication*) para que el usuario de una extensión pueda utilizar todos los recursos que el equipamiento ofrece, desde los más simples hasta los más avanzados.

El usuario encontrará, también, en este manual cuadros de avisos, informaciones, enlaces y ejemplos para ayudar a entender cada facilidad/servicio.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Las contraseñas de acceso y los procedimientos de seguridad son establecidos por el administrador y son de su entera y exclusiva responsabilidad.
2. **Dígitro** no asume ninguna responsabilidad por alteraciones 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.
3. Quedará a criterio de **Dígitro** disponibilizar, por medio de propuesta de suministro o contrato de soporte específico, las facilidades adicionales que sean posteriormente creadas.
4. Los servicios solicitados por el cliente, que impliquen alteraciones en características específicas, funciones adicionales u otros ítems no especificados, serán considerados como adicionales, y serán efectuados según el cronograma de ejecución y asignación de recursos, elaborados por **Dígitro** y aprobados por el cliente, por medio de propuesta comercial.
5. Toda funcionalidad identificada con la palabra Opcional, no forma parte de la solución. Su suministro depende de propuesta específica.
6. **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 asume eventuales perjuicios financieros resultantes de esas fallas o de problemas de responsabilidad de terceros.
7. Debido al desarrollo continuo de técnicas de invasión y ataques a la red, no es posible garantizar que el equipamiento (hardware y software) esté libre de la vulnerabilidad de la invasión/acción externa.
8. **Dígitro** no se responsabiliza por la pérdida de informaciones, debido a la inobservancia, por parte del cliente, de los procedimientos de *backup*, orientándole para que regularmente almacene los datos también en medios electrónicos (CD,

DVD, etc.), probados y homologados por Dígitro, de forma a disponer de contingencia externa. Para obtener informaciones sobre los medios recomendados, contacte al Servicio de Soporte al Cliente – SSC.

9. Si ocurren problemas después de la aceptación o de la puesta en marcha del sistema, estos sólo serán evaluados y/o corregidos mediante contrato de soporte o autorización para pago de soporte extra, de acuerdo con la tabla de precios vigente en la fecha de la solicitud.
10. **Dígitro** no actualizará este producto en función de nuevas versiones. Para eso, será necesaria una negociación comercial.
11. Las informaciones presentes en los campos de las ventanas mostradas y descritas en este manual son meramente ilustrativas.
12. 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 a la versión descrita en este manual. Los ítems que consten en este documento que no estén habilitados, podrán adquirirse separadamente.
13. **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 www.digitro.com.br.

SOPORTE AL USUARIO

El soporte al usuario del **PBX NGC Dígitro** es realizado por el Servicio de Soporte al Cliente Dígitro – SSC, por medio del teléfono 0300-7898111.

A QUIÉN SE DESTINA ESTE MANUAL

Este manual fue elaborado para prestar soporte al usuario de la extensión PBX Dígitro.

ORGANIZACIÓN

Capítulo 1	Presenta informaciones sobre este manual: a quien se destina, informaciones importantes, organización, símbolos y convenciones utilizadas.
Capítulo 2	Presenta una introducción de las facilidades de fábrica y opcionales del PBX por medio de la Extensión del Usuario.
Capítulo 3	Describe las facilidades de operación y programación del PBX por medio de la Extensión del Usuario.
Apéndice 1	Describe los menús del Buzón de Voz.
Glosario	Glosario de los términos utilizados en este manual.

CONVENCIONES

<i>Palabras de origen extranjero</i>	Las palabras de origen extranjero se escribirán en letra cursiva.
<u>Palabras destacadas</u>	Las palabras que deban destacarse, en determinado contexto, serán subrayadas.
Teclas	El nombre y número de las teclas se escribirán en negrilla.

2

INTRODUCCIÓN

Se llama **Extensión del Usuario** la extensión SIP* de una plataforma **PBX Dígitro** que los usuarios del sistema utilizan para comunicarse con otras extensiones o teléfonos externos vía red pública.

Por medio de la extensión del usuario, es posible realizar facilidades estándar y/o **opcionales** como, por ejemplo:

Estándar	Opcional
Atención de llamadas	Ausencia/Presencia en Grupo ACD
Ausencia/Presencia	Buzón de Voz
Candado Electrónico	Marcación abreviada extendida
Captura de llamadas	Estacionamiento de llamadas con 20 posiciones
Conferencia	Grabación para extensión
Consultas	Monitoreo
Despertador	Multidiomas

Estándar	Opcional
Marcación abreviada (particular, restringida y pública)	Teleregistro
Estacionamiento de llamadas	
Generación de llamadas (internas, externas y jefe-secretaria)	
Hora Correcta	
Identificación de llamadas	
Intercalación	
No moleste	
Péndulo	
Llamada en Espera	
Rellamada	
Contraseñas	
Sígueme	
Transferencia de Llamadas	

3

FACILIDADES

En este capítulo, se presentan las operaciones y programaciones válidas por medio de la extensión del usuario para la plataforma BXS/NGC Dígitro.

ATENCIÓN

- 1) *Algunas operaciones y programaciones requieren la cuenta y contraseña del usuario*. La cuenta y contraseña estándares de la extensión del usuario son **4567**. Se recomienda cambiarlas (véase el ítem **Contraseñas** en este manual).*
- 2) *No cree contraseñas que utilicen los caracteres * o # (no numéricos).*
- 3) *Al realizar una programación de manera incorrecta, que ya está programada o una programación para la cual no tenga permiso, el usuario oirá el mensaje automático «La programación efectuada está incorrecta».*
- 4) *Al realizar una programación correctamente, el usuario oirá el mensaje automático «La programación efectuada ha sido aceptada».*

ATENCIÓN DE LLAMADAS

Esta facilidad permite al usuario de una extensión libre atender llamadas internas o externas* efectuadas a él.

PROCEDIMIENTO

Atender llamadas

1. *Al sonar el teléfono, descuelgue el auricular e inicie la conversación.*
2. *Al final de la conversación, cuelgue el auricular.*

NOTA

El timbre de las llamadas externas es más largo que el de las llamadas internas.*

SUGERENCIA

*Véase también la sección **Identificación** en este manual.*

EFECTUANDO LLAMADAS

Esta facilidad permite al usuario de una extensión libre realizar llamadas a otra extensión, a la telefonista* o a jefe-secretaria de la misma plataforma e incluso, generar llamadas de una extensión a un número de la red pública.

Efectuando llamadas Internas

Esta facilidad consiste en llamar de una extensión a otra extensión de la misma plataforma según el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas internas

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque el número de la extensión a la que desea llamar.*
3. *Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.*

NOTA

*También es posible efectuar las llamadas internas por medio de su computadora. Para saber más, consulte el Manual de Configuración y Operación del **VirtualFone**.*

Ejemplo:

¿Como efectuar una llamada a la extensión **5678** a partir de una extensión, usando un teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque **5678**.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

Efectuando llamadas a la telefonista

Esta facilidad permite a una extensión efectuar llamadas a la(s) telefonista(s).

PROCEDIMIENTO

Llamar a una sola telefonista

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque el asterisco (*) + **9** o
3. marque el número de la extensión de la telefonista.
4. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.



Figura 1. Efectuando llamadas con una sola telefonista

PROCEDIMIENTO

Llamar a una entre varias telefonistas

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque el asterisco (*) + 9 + número de la telefonista (1 a 9) o
3. Marque el número de la extensión de la telefonista.
4. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

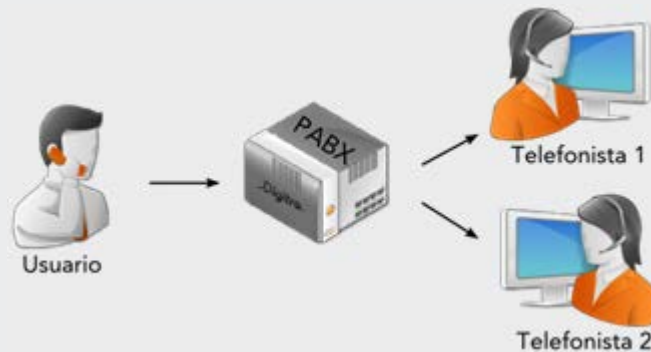


Figura 2. Efectuando llamadas con varias telefonistas

Efectuando llamadas jefe-secretaria

Los procedimientos para efectuar llamadas jefe-secretaria permiten el rápido acceso entre sus participantes y permiten que la(s) secretaria(s) filtre(n) las llamadas destinadas al (a los) jefe(s).

El grupo (máximo de 09 participantes) debe ser creado previamente por medio del **PBX**.

Hay cuatro casos posibles en la modalidad jefe-secretaria:

- una secretaria y un jefe;
- una secretaria y varios jefes;
- un jefe y varias secretarias;
- varios jefes y varias secretarias.

ATENCIÓN

Para realizar los siguientes procedimientos, se debe programar previamente la modalidad jefe-secretaria. Para saber más, consulte el Manual del PABX Configuração.

PROCEDIMIENTO

Llamar a un solo jefe o a una sola secretaria



Figura 3. Efectuar llamada a un solo jefe o a una sola secretaria

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque el asterisco (*) + 4.
3. Al final de la conversación, cuelgue el auricular.

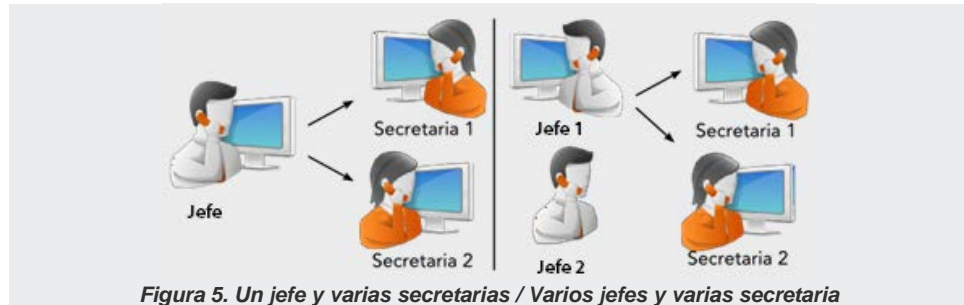
PROCEDIMIENTO

Llamar a uno entre varios jefes o a una entre varias secretarías

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 4 + número del jefe o de la secretaria (1 a 9) o
3. marque el número de la extensión de la telefonista o del jefe.
4. Al final de la conversación, cuelgue el auricular.



Figura 4. Una secretaria y varios jefes / Varias secretarías y varios jefes



Ejemplo:

¿Cómo realizar una llamada al jefe registrado en el **PBX** con el número **6**, utilizando un teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 4 + 6.
3. Al final de la conversación con el jefe, cuelgue el auricular.

Efectuando Llamadas Externas

Esta facilidad permite a una extensión efectuar llamadas a un número de la red pública.

El **BXS/NGC** ofrece cuatro tipos de acceso a la red pública:

- vía ruta* cero;
- vía rutas especiales;
- vía la cuenta y contraseña.

NOTA

Las rutas tienen el siguiente rango de numeración: Rutas especiales: 21 a 39; Ruta cero: 00.

La utilización de esos tipos de acceso depende de la previa configuración en el PBX.

ATENCIÓN

- 1) *Los procedimientos que involucren el acceso vía rutas especiales y vía ruta cero deben programarse previamente. Para saber más, consulte el Manual de Configuración del PABX.*
- 2) *En el caso de acceso vía ruta cero, al descolgar el auricular y marcar 0 (cero) para acceder a la línea externa*, si la extensión está recibiendo una llamada externa que está entrado al sistema, el usuario puede marcar **FLASH** y la cifra 1 para recibir la llamada y transferirla a otro destino.*



Figura 6. Efectuando llamadas externas

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas externas vía ruta cero

El acceso vía ruta cero es un acceso privilegiado a la red pública, en el cual el usuario no necesita identificarse al sistema vía cuenta y contraseña.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado interno.
2. Marque **0** y espere el tono de marcado externo.
3. Marque el número del teléfono externo.
4. Al finalizar la comunicación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo realizar una llamada al **2271-7000**, a partir de un teléfono convencional por utilizando la ruta cero?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado interno.
2. Marque **0** y espere el tono de marcado externo.
3. Marque el número de teléfono **22717000**.
4. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas vía ruta cero por contraseña

Cuando el usuario no esté en su extensión y, por lo tanto, sin sus privilegios, podrá realizar llamadas externas a partir de cualquier extensión diferente de la suya, para eso:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **80** + la ruta **0** + su contraseña + el número de la extensión del teléfono externo.
3. Al finalizar la comunicación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

Mi extensión es la **5050** y mi contraseña **1234**, sin embargo, me encuentro en la extensión **5678** y deseo llamar al número externo **2271-7000**, utilizando la ruta cero. ¿Cómo debo proceder?

1. Descuelgue el auricular de la extensión **5678** y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **80** + ruta **0**, su contraseña (**1234**) + el número de su extensión (**5050**) + el número de teléfono externo **22717000**.
3. Al finalizar la llamada cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO**Efectuar llamadas externas vía rutas especiales**

Las rutas especiales proporcionan línea externa por medio de accesos exclusivos.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **8** + número de la ruta (**21 a 39**) y el número del teléfono externo.
3. Al finalizar la comunicación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo realizar una llamada para el número externo **2271-7000** a partir de un teléfono convencional, utilizando la ruta especial número **30**?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **8** + número de la ruta **30** + número del teléfono externo **22717000**.
3. Al final de la conversación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas externas vía rutas especiales por contraseña

Cuando el usuario no está en su extensión y, por lo tanto, sin sus privilegios, podrá realizar llamadas externas a partir de cualquier extensión del PBX diferente de la suya, para eso:

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 80 + número de la ruta (21 a 39) + contraseña de la extensión del usuario + el número del teléfono externo.*
3. *Al finalizar la comunicación, cuelgue el auricular.*

Ejemplo:

Mi extensión es la **5050** y mi contraseña **1234**, sin embargo, me encuentro en la extensión **5678** y deseo llamar al número externo **2271-7000** a partir de un teléfono convencional por medio de la ruta especial número **30**. ¿Cómo debo proceder?

1. Descuelgue el auricular de la extensión **5678** y espere el tono de marcado
2. Marque asterisco (*) + **80** + ruta **30** + su contraseña **1234** + número de su extensión **5050** + número del teléfono externo **22717000**.
3. Al final de la conversación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas externas vía ruta especial 21

El acceso directo al número vía ruta especial 21 permite marcado directo de números externos vía ruta especial 21.

ATENCIÓN

- 1) *Para realizar este procedimiento, se debe habilitar la facilidad vía PABX. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.*
- 2) *Si este procedimiento ya está habilitado, todas las otras facilidades de efectuar llamadas que utilicen el comando asterisco (*) y la cifra 8 quedan suspensas, como: efectuar llamadas vía ruta cero por contraseña, rutas especiales por contraseña etc.*

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 8 + número del teléfono externo.*
3. *Al finalizar la comunicación, cuelgue el auricular.*

Ejemplo:

¿Cómo realizar una llamada para el número externo **2271-7000** a partir de un teléfono convencional, utilizando el marcado directo por la ruta especial **21**?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 8 + el teléfono externo **22717000**.
3. Al final de la conversación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas externas vía cuenta y contraseña por ruta fija

El acceso vía cuenta y contraseña por ruta fija es el acceso estándar de la plataforma, en el cual el usuario se identifica informando su cuenta y contraseña y marca para un número externo utilizando una ruta ya determinada por el sistema.

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque numeral (#) + contraseña + cuenta de la extensión del usuario + número del teléfono externo.*
3. *Al finalizar la comunicación, cuelgue el auricular.*

Ejemplo:

¿Cómo realizar una llamada para **2271-7000** a partir de un teléfono convencional, utilizando la cuenta **1234** y la contraseña **5678**?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque numeral (#) + contraseña **5678** + cuenta de la extensión del usuario **1234** + número externo **22717000**.
3. Al finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas externas vía cuenta y contraseña por rutas

En esta facilidad, el usuario llama a un número externo especificando su contraseña, cuenta y ruta que deberán utilizarse para realizar la llamada.

ATENCIÓN

Este procedimiento es excluyente, es decir, mientras esté activo, el acceso externo por marcado de código único queda automáticamente inactivo.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque numeral (#) + contraseña + cuenta de la extensión del usuario + ruta (cero o especial) + número del teléfono externo.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo realizar una llamada para **2271-7000** a partir de un teléfono convencional, utilizando la cuenta **1234**, la contraseña **5678** y la ruta **30**?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque numeral (#) + contraseña **5678** + cuenta **1234** + ruta **30** + número externo **22717000**.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas externas vía código único

En el acceso vía código único, el usuario marca para un número externo informando un código único. El número de cifras de este código es configurable en fábrica.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque numeral (#) + código + número del teléfono externo.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo realizar una llamada para **2271-7000** a partir de un teléfono convencional, utilizando el código **1234**?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque # + código **1234** + número externo **22717000**.
3. Al finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Efectuando llamadas a una extensión llamadora no atendida

El siguiente procedimiento permite marcar para la última extensión que llamó a la extensión del usuario y no fue atendida.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas a la extensión llamadora no atendida

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 710.*
3. *Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.*

Efectuando llamadas al último número con Código de Selección de la Prestadora

Para marcar para el último número externo marcado por la extensión del usuario con Código de Selección de la Prestadora - CSP, se puede llamar sin contraseña o utilizar contraseña y extensión, según el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas al último número con CSP

Sin utilizar contraseña:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **711**.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

Con contraseña y extensión:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **7011** + contraseña de la extensión + extensión del usuario.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

ATENCIÓN

Si la **Marcación Abreviada Extendida** está habilitada en el PBX, no será posible efectuar llamadas al último número con CSP, utilizando contraseña y extensión (código *7011).

Ejemplo:

¿Cómo efectuar una llamada al último número marcado por medio de la extensión **1234**, utilizando la contraseña de extensión **5678**?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **7011** + contraseña de la extensión **5678** + extensión **1234** del usuario.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

CAPTURA DE LLAMADAS

La captura de llamadas (en estado libre o durante la conversación) permite que una extensión atienda llamadas dirigidas a otras extensiones, a otros grupos de extensiones e incluso a llamadas estacionadas.

ATENCIÓN

Los permisos para la facilidad **Captura** deben programarse previamente. Consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.

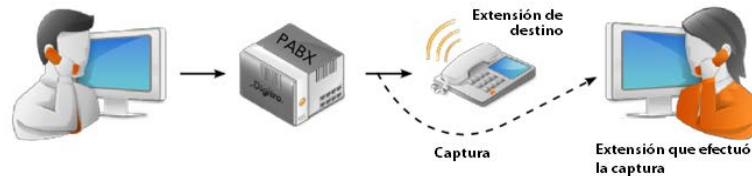


Figura 7. Captura de llamada

PROCEDIMIENTO

Capturar cualquier llamada

Este procedimiento permite atender llamadas realizadas por cualquier extensión a otra extensión interna o atender una llamada externa entrante dirigida a una extensión de la plataforma. Se capturará la primera llamada enviada durante el momento de captura. Si este procedimiento está deshabilitado en el sistema, el usuario recibirá el siguiente mensaje: «La operación efectuada está incorrecta».

Si la extensión está libre:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **660**.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

Si la extensión está en conversación:

1. Marque **FLASH** + asterisco (*) + **660**.
2. Al final de la conversación, marque **FLASH**, asterisco (*) + **1** para volver a la llamada anterior a la captura.

PROCEDIMIENTO

Capturar llamada a extensión o grupo

Esta facilidad permite capturar llamadas destinadas a una extensión específica o aún a la clave de un grupo de extensiones (véase Figura 7). Si la extensión o grupo tienen llamadas en espera, estas también podrán ser capturadas por medio de estos comandos.

Si la extensión está libre:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **60** + número de la extensión que desea capturar o el número de la extensión clave del grupo.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

Si la extensión está en conversación:

1. Marque **FLASH** + asterisco (*) + **60** + número de la extensión que desea capturar o el número de la extensión clave del grupo. Al final de la conversación, marque **FLASH**, + asterisco (*) + **1** para volver a la llamada anterior a la captura.

Ejemplo:

¿Cómo capturar, durante una conversación, una llamada dirigida a la extensión **5678**, utilizando un teléfono convencional?

1. Marque **FLASH** + asterisco (*) + 60 + número de la extensión de la cual desea capturar la llamada, en ese caso, **5678**.
2. Al final de la conversación, marque **FLASH** + asterisco (*) + 1 para volver a la llamada anterior a la captura.

PROCEDIMIENTO**Capturar llamada a jefe-secretaria**

Esta facilidad permite capturar una llamada destinada a cualquiera de los jefes o secretarias, siendo que el (los) jefe(s) captura(n) sólo la(s) llamada(s) de la(s) secretaria(s) y viceversa.

ATENCIÓN

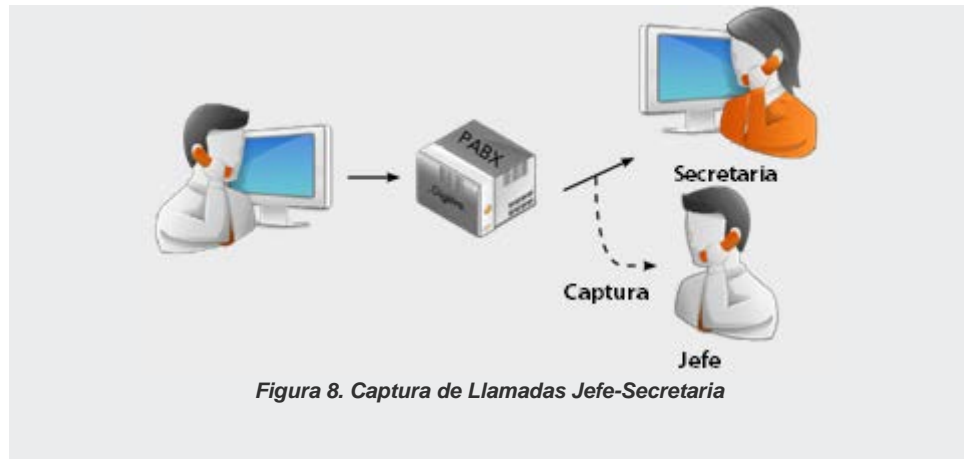
Esa facilidad solo está disponible para las extensiones participantes de la modalidad jefe-secretaria.

Si la extensión está libre:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **64**.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

Si la extensión está en conversación:

1. Marque **FLASH** + asterisco (*) + **64**.
2. Al final de la conversación, marque **FLASH** + asterisco (*) + 1 para volver a la llamada anterior a la captura.



PROCEDIMIENTO

Capturar llamadas a la extensión del grupo

Esta facilidad permite que una extensión del grupo capture llamadas destinadas a cualquier extensión participante del mismo grupo.

Si la extensión está libre:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **65**.
3. Al finalizar la llamada, cuelgue el auricular.

Si la extensión está en conversación:

1. Durante la conversación, marque asterisco (*) + **65** para capturar la llamada de la extensión del grupo.

2. Durante la conversación, marque **FLASH** + asterisco (*) + 1 para volver a la llamada anterior a la captura.
3. Al final de la conversación, cuelgue el auricular del teléfono.



Figura 9. Captura de Llamadas Extensión del Grupo

ATENCIÓN

La facilidad **Captura** debe programarse previamente y solo está disponible para las extensiones participantes del mismo grupo. Para saber más, consulte el manual de la interfaz NGC Explorer.

SUGERENCIA

Véase también el ítem **Ausência/Presencia**, en este manual.

CONSULTA

La **Consulta** permite que una extensión realice una llamada para otra extensión o acceda a la línea externa (red pública) **durante una conversación** extensión/extensión o extensión/línea externa, manteniendo esta conversación en espera.

SUGERENCIA

Véase también **Transferencia de llamadas** en la página 46.

ATENCIÓN

- 1) Para los procedimientos de consulta externa, la extensión debe tener permiso para realizar llamadas externas. Para saber más, consulte el manual de la Interfaz NGC Explorer.
- 2) Si el teléfono de la extensión que originó la consulta cuelga y las otras dos extensiones continúan activas, la comunicación entre ellas será establecida automáticamente.

PROCEDIMIENTO

Consultar extensión

Esta facilidad permite a la extensión llamar a otra extensión durante una conversación y mantener la primera llamada en espera.



Figura 10. Consultar Extensión

1. Durante una llamada, marque **FLASH** + número de la extensión que desea consultar.
2. Para volver a la primera llamada, marque **FLASH** + asterisco (*) + 1.

NOTA

1. Se puede dejar a la extensión consultada sonando y volver a la llamada inicial. Para eso, marque **FLASH** + asterisco (*) + 5. Cuando la extensión consultada atiende, recibirá tono de espera.
2. Tras el tono de espera, la extensión que originó la consulta puede atender la llamada marcando asterisco (*) + 61.

PROCEDIMIENTO

Consultar número externo utilizando rutas

Esta facilidad permite a la extensión llamar (utilizando ruta) para un teléfono externo durante una conversación y mantener la primera llamada en espera.

1. Para consultar número externo por medio de la ruta cero:
2. Marque **FLASH + 0** + número del teléfono externo.
3. Para consultar número externo por medio de rutas especiales:
4. Marque **FLASH + asterisco (*) + 8** + ruta + número del teléfono externo.
5. Para volver a la primera llamada, marque **FLASH + asterisco (*) + 1**.

NOTA

Recuerde que las rutas tienen el siguiente rango de numeración:

Rutas especiales: 21 a 39; **Ruta cero:** 00.

PROCEDIMIENTO

Consultar número externo utilizando cuenta y contraseña

Esta facilidad permite marcar (por medio de contraseña y cuenta) un teléfono externo durante una conversación y mantener la primera llamada en espera, para eso:

1. Durante una conversación, marque **FLASH + numeral (#) + contraseña del usuario + cuenta del usuario + número externo deseado**.
2. Para volver a la primera llamada, marque **FLASH + asterisco (*) + 1**.

NOTA

*Si la primera llamada es externa y efectuada por la extensión, para realizar la segunda llamada, basta con marcar: **FLASH + 0** + número externo de consulta.*

Consulta a la telefonista

Esta facilidad permite llamar a la telefonista durante una conversación y mantener la primera llamada en espera.

Se pueden realizar consultas a sistemas con una sola telefonista o con varias telefonistas.

SUGERENCIA

Véase también **Transferencia de llamadas** en la página 46.

NOTA

- 1) Si se cuelga el auricular de la extensión que originó la consulta y las llamadas continúan activas, la comunicación entre ellas se establecerá automáticamente.
- 2) Si la extensión llamadora no es atendida y se cuelga el auricular, la llamada será transferida a la fila de espera de la telefonista.

PROCEDIMIENTO

Consultar a una sola telefonista

1. Durante una llamada, marque **FLASH** + asterisco (*) + 9.
2. Para volver a la llamada anterior, marque **FLASH** + asterisco (*) + 1.



PROCEDIMIENTO

Consultar a una entre varias telefonistas

1. Durante una llamada, marque **FLASH** + asterisco (*) + **9** + número de la telefonista (**1 a 9**) a la que desea consultar.
2. Para volver a la llamada anterior, marque **FLASH** + asterisco (*) + **1**.



Consulta Jefe-Secretaria

Esta facilidad permite a los miembros de la modalidad jefe-secretaria llamar al (a los) jefe(s) o a la(s) secretaria(s) del grupo durante una conversación.

Hay cuatro casos posibles en la modalidad de consulta jefe-secretaria:

- una secretaria y un jefe;
- una secretaria y varios jefes;
- un jefe y varias secretarias;
- varios jefes y varias secretarias.

SUGERENCIA

Véase también *Transferencia de Llamadas* en la página 46.

NOTA

Si se cuelga el auricular de la extensión que originó la consulta y las llamadas continúan activas, la comunicación entre ellas se establecerá automáticamente.

PROCEDIMIENTO

Consultar a un solo jefe o a una sola secretaria

1. Durante una llamada, marque **FLASH + asterisco (*) + 4**.
2. Para volver a la llamada anterior, marque **FLASH + asterisco (*) + 1**.



Figura 13. Consulta a un jefe



Figura 14. Consulta a una secretaria

PROCEDIMIENTO

Consultar a uno entre varios jefes o a una entre varias secretarías

1. Durante una llamada, marque **FLASH** + asterisco (*) + 4 + número del (de la) jefe/secretaria (1 a 9) a quien desea consultar.
2. Para volver a la llamada anterior, marque **FLASH** + asterisco (*) + 1.



Figura 15. Consulta a varios jefes



Figura 16. Consulta con varias secretarías y varios jefes

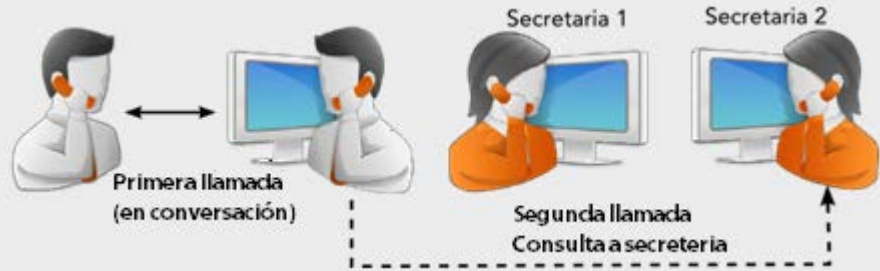


Figura 17. Consulta a varias secretarías

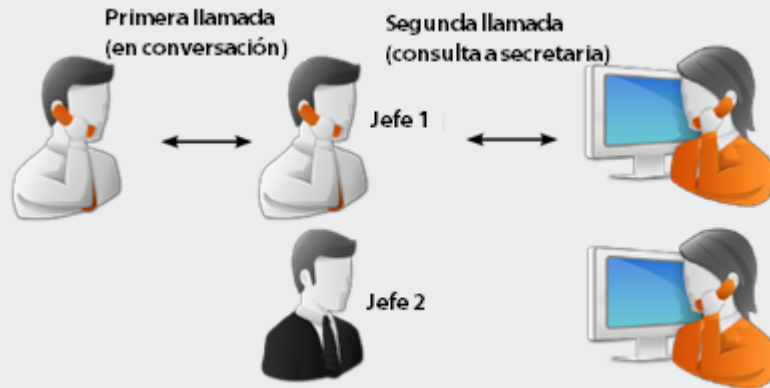


Figura 18. Consulta con varios jefes y varias secretarías

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Hay dos tipos de transferencia:

- Transferencia Manual de Llamadas: permite a la extensión transferir llamadas a otra extensión, a la telefonista, a un grupo de extensiones o a un número externo durante una conversación.
- Transferencia Automática de Llamada: consiste en programar la transferencia automática de llamadas recibidas cuando la extensión del usuario esté ocupada o cuando no atienda tras un tiempo determinado.

Transferencia Manual de Llamadas

Esta facilidad permite a la extensión transferir llamadas a otra extensión, a la telefonista, a un grupo de extensiones o a un número externo durante una conversación, siempre que la extensión tenga categoría.

NOTA

*Para los procedimientos de **Transferencia Manual de Llamadas** para extensión, para número externo utilizando rutas o cuenta y contraseña, para telefonista y para Jefe-Secretaria, observe las siguientes informaciones:*

- *Si ninguna extensión del grupo de destino atiende, se puede volver a la llamada al marcar **FLASH** + asterisco (*) + 1.*
- *Si todas las extensiones del grupo de destino están ocupadas, la llamada vuelve automáticamente.*

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada a otra extensión

1. Durante la conversación, marque **FLASH** + número de la extensión.
2. Complete la transferencia colgando el auricular.

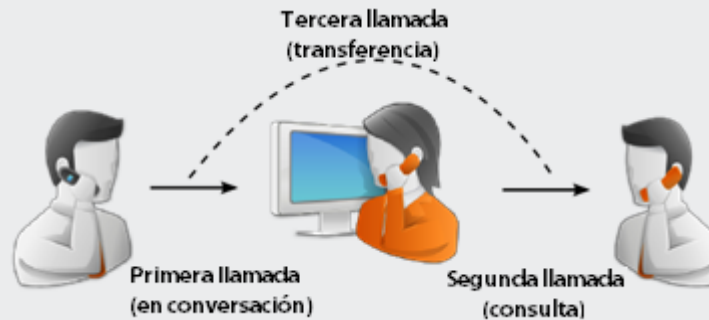


Figura 19. Transferencia a extensión

NOTA

Si la extensión de destino recibe una llamada y cuelga el auricular antes de la extensión que efectuó la transferencia, esta transferencia no se efectuará.

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada externa utilizando rutas

Esta facilidad permite transferir las llamadas para un número externo a la plataforma, disponible sólo para usuarios con acceso externo vía rutas (cero y especiales):

1. *Transferir una llamada para un número externo vía ruta cero:*
2. *Marque **FLASH + 0** + número del teléfono externo deseado.*
3. *Transferir una llamada para un número externo vía rutas especiales:*
4. *Marque **FLASH + asterisco (*) + 8 + ruta + número del teléfono externo.***
5. *Complete la transferencia colgando el auricular.*

ATENCIÓN

*La facilidad **Transferencia** debe programarse previamente. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.*

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada externa utilizando cuenta y contraseña

1. *Marque **FLASH + almohadilla (#) + contraseña del usuario + cuenta del usuario + número del teléfono deseado.***

Si la primera llamada es externa y efectuada por la extensión, para realizar la segunda llamada, basta con marcar:

1. ***FLASH + 0 + número externo al que pretende realizar la transferencia de la primera llamada.***
2. *Cuelgue el auricular para finalizar la transferencia.*

ATENCIÓN

Esta facilidad debe programarse previamente y sólo está disponible para los usuarios con acceso externo vía cuenta y contraseña. Para más informaciones, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.

PROCEDIMIENTO

Transferir inmediatamente una consulta

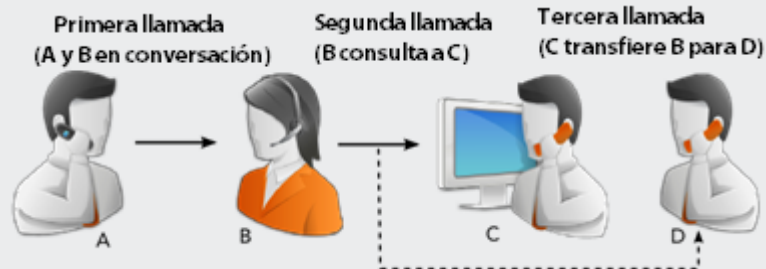


Figura 20. Transferencia inmediata de consulta

La extensión **B** recibe una llamada de la extensión **A**. La extensión **B** hace una consulta a la extensión **C**. La extensión **C** transfiere la extensión **B** para otro destino (extensión **D**) por medio del comando:

1. **FLASH + asterisco (*) + 6 + número de la extensión D.**

Así, la extensión **B** conversa con **D** y mantiene a la extensión **A** en consulta.

1. Tras ejecutar el comando, la extensión **C** recibe el mensaje: «La operación efectuada ha sido aceptada».

Ejemplo:

La extensión **2000** llama a **2001**. La extensión **2001** consulta a **2002**. La extensión **2002** transfiere la extensión **2001** a la **2003**. Para hacer la transferencia, la extensión **2002** utiliza el comando: **FLASH + asterisco (*) + 6 + número 2003**.

Tras el comando, la extensión **2002** recibe el mensaje: «La operación efectuada ha sido aceptada».

PROCEDIMIENTO

Transferir inmediatamente una llamada

Esta facilidad permite transferir inmediatamente para la extensión la llamada de la consulta. La llamada que se desea transferir no debe estar en consulta.

2. Marque **FLASH + asterisco (*) + 64 + número de la extensión**.
3. Tras el comando, el usuario recibe el mensaje: «La operación efectuada ha sido aceptada».



Figura 21. Transferencia inmediata de llamada

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada a un ruteador o a un grupo

Esta facilidad permite transferir para un ruteador o grupo de extensiones libre llamadas que no estén en consulta, para eso:

1. Marque **FLASH** + asterisco (*) + **62** + número del ruteador o del grupo.
2. Cuelgue el auricular para finalizar la transferencia.

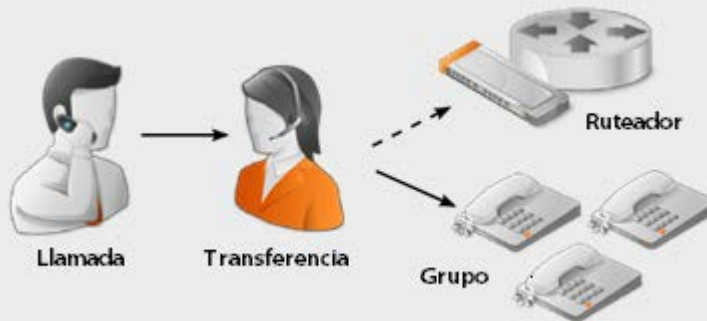


Figura 22. Transferencia a Ruteador o Grupo

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada cuando hay tres llamadas establecidas por la extensión

Este procedimiento debe utilizarse cuando la extensión esté con tres llamadas. Por ejemplo, la extensión **A** está hablando con **B**, atendió otra llamada de **C**. La llamada de **C** necesita ser transferida para **D**. La extensión **A** coloca a **C** en espera y llama a la extensión **D**.

*Para que las extensiones **C** y **D** inicien la conversación y la extensión **A** y **B** puedan reestablecer la llamada, la extensión **A** debe:*

1. *Marcar asterisco (*) + 6.*

*Si la extensión **A** llama a la extensión **D** y desea consultar nuevamente a la extensión **C**, debe:*

2. *marcar asterisco (*) + 1.*

*La extensión **D** será colgada y la extensión **B** continuará en música, mientras las extensiones **A** y **C** entran en conversación.*

Transferencia Manual de Llamadas a la telefonista

Esta facilidad permite transferir las llamadas a la(s) telefonista(s)

NOTA

- 1) *Si la extensión de destino recibe la llamada y cuelga el auricular antes de la extensión que efectuó la transferencia, la llamada volverá.*
- 2) *Si la extensión de destino (2ª llamada) no atiende, se puede volver a la llamada al marcar **FLASH** + asterisco (*) + 1.*
- 3) *Si la extensión de destino (2ª llamada) está ocupada, la llamada vuelve automáticamente.*

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada para una sola telefonista

1. Durante una llamada, marque **FLASH + asterisco (*) + 9**.
2. Cuelgue el auricular para finalizar la transferencia.

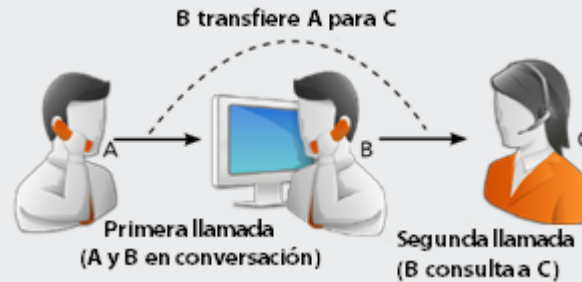


Figura 23. Transferencia a una sola telefonista

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada para una entre varias telefonistas



Figura 24. Transferencia a una entre varias telefonistas

1. Durante una llamada, marque **FLASH** + asterisco (*) + **9** + código de la telefonista (1 a 9).
2. Cuelgue el auricular para finalizar la transferencia.

Transferencia Manual de Llamadas Jefe-Secretaria

Esta facilidad permite transferir llamadas entre extensiones de la modalidad jefe-secretaria.

NOTA

1. Si la extensión de destino recibe la llamada y cuelga el auricular antes de la extensión que efectuó la transferencia, la llamada volverá.
2. Si la extensión de destino (2ª llamada) no atiende, se puede volver a la llamada al marcar: FLASH + asterisco (*) + 1.
3. Si la extensión de destino (2ª llamada) está ocupada, la llamada retorna automáticamente.

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada al jefe o a la secretaria

1. Durante una llamada, marque **FLASH + asterisco (*) + 4**.
2. Cuelgue el auricular para finalizar la transferencia.

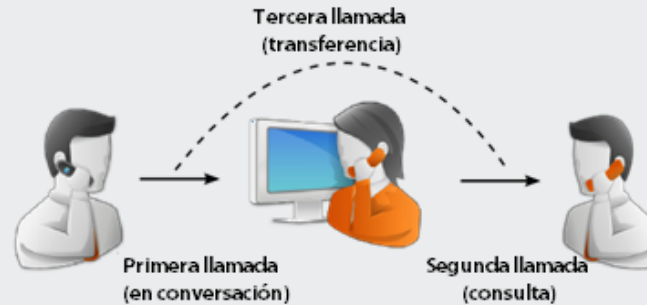


Figura 25. Transferencia a un solo jefe

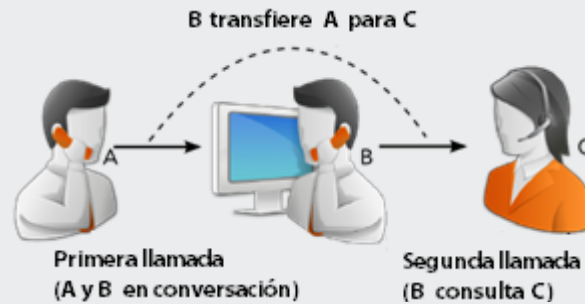


Figura 26. Transferencia a una sola secretaria

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada a uno entre varios jefes o a una entre varias secretarías

1. Durante una llamada, marque **FLASH** + asterisco (*) + 4 + código del jefe o de la secretaria (1 a 9).
2. Cuelgue el auricular para finalizar la transferencia.

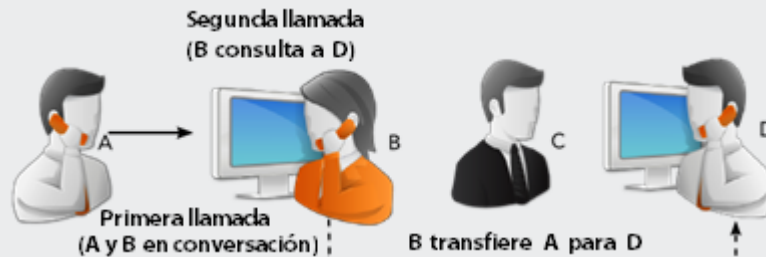


Figura 27. Transferencia de la secretaria a varios jefes

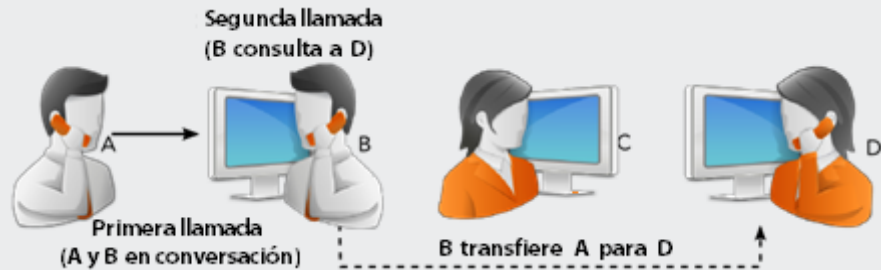


Figura 28. Transferencia de jefe a una entre varias secretarías

Transferencia automática de Llamadas

La facilidad **Transferencia** permite programar, en la propia extensión, la transferencia automática de llamadas recibidas para cuando ésta está ocupada o cuando no atiende tras tiempo determinado.

La extensión destino puede ser una extensión común del sistema o aún una extensión (física o virtual) que esté configurada como extensión clave de un grupo de extensiones.

La confirmación de la programación se da por un mensaje automático.

Tipo de permiso y de llamada para transferencia automática

Antes de programar la transferencia, el usuario debe tener permiso para realizar la programación y tener definido el tipo de llamada entrante (internas, externas o todas) para el cual la programación deberá ser realizada.

La selección del tipo de llamadas es independiente por facilidad: el usuario puede, por ejemplo, programar transferencia para cuando la extensión esté ocupada (LO) para todas las llamadas y también transferencia para cuando la extensión no responde (NR) sólo para las llamadas externas.

Se puede programar un único tipo de llamada y un único destino para una misma facilidad, que sólo valdrá para el respectivo tipo de llamada: si el usuario programa transferencia por NR para llamadas internas, este tipo de transferencia no se realizará para llamadas externas.

Para programar el tipo de permiso del usuario para realizar la programación de transferencia y programar el tipo de llamada para transferencia cuando no responde (NR) o extensión ocupada (LO), tenga en cuenta los siguientes procedimientos.

PROCEDIMIENTO

Programar el tipo de permiso y de llamada para Transferencia NR

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **13201** + la cifra correspondiente al tipo de llamada que será transferida.
3. Tras oír la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

ATENCIÓN

Las cifras de los tipos de llamadas son: **0** para todas las llamadas, **1** sólo para llamadas internas; **2** sólo para llamadas externas.

PROCEDIMIENTO

Programar el tipo de permiso y de llamada para Transferencia LO

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **13202** + la cifra correspondiente al tipo de llamada que será transferida.
3. Tras confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Tras realizar esos procedimientos, el usuario podrá programar la transferencia para cuando la extensión esté ocupada (LO) y cuando no responda (NR) como se describe a continuación.

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada cuando la extensión está ocupada (LO)

Para activar la transferencia cuando LO:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1395** + la extensión destino que atenderá las llamadas transferidas.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para desactivar la transferencia cuando LO:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1396**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo programar la transferencia para la extensión **5678** de las llamadas destinadas a la extensión **1234** cuando ésta se encuentre ocupada, utilizando un teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular de la extensión **1234** y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1395** + la extensión destino de las llamadas transferidas, **5678**.
3. Tras oír la confirmación de la operación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada cuando la extensión no responde (NR)

Para activar la transferencia cuando NR:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1393** + la extensión destino que atenderá las llamadas transferidas.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para desactivar la transferencia cuando NR:

:Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.

4. Marque asterisco (*) + **1394**.
5. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo programar la transferencia para la extensión **1234** de las llamadas destinadas a la extensión **6789** cuando ésta no responde, utilizando un teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1393** + la extensión destino de las llamadas transferidas, **1234**.
3. Tras la confirmación de la operación, cuelgue el auricular.

Cuando se efectúa la transferencia para una extensión que no responde, el tiempo de espera antes de que se efectúe la transferencia también puede programarse. La confirmación de la programación se da mediante un mensaje automático.

Para programar el tiempo de espera de la transferencia para extensión que no responde, observe el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Programar el tiempo de espera de la transferencia para extensión que no responde

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque (*) + 1307 + el tiempo de espera en segundos (00 a 99).
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

ATENCIÓN

Para este procedimiento, la facilidad **Transferencia** debe programarse previamente. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.

Transferencia Automática de Llamadas Jefe-Secretaria

Esta facilidad permite al jefe encaminar directamente a la secretaria todas las llamadas externas. La confirmación de la programación se realiza por medio de un mensaje automático.

PROCEDIMIENTO

Transferir automáticamente llamadas Jefe-Secretaria

Para activar la transferencia automática jefe-secretaria:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 13991.
3. Tras confirmar la programación, cuelgue el auricular.

Para desactivar la transferencia automática jefe-secretaria:

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 13990.*
3. *Tras confirmar la programación, cuelgue el auricular.*

ATENCIÓN

Este procedimiento debe efectuarse en la extensión del jefe.

IDENTIFICACIÓN DE LA EXTENSIÓN LLAMADORA

Esta facilidad permite identificar el número de la extensión utilizada por el usuario y también de la última extensión y/o número externo llamador. La identificación se hace por medio de mensajes enviados por la plataforma y/o por medio del *display* de los teléfonos digitales.

La **Identificación**, por lo tanto, puede ser del:

- número de la extensión utilizada;
- número de la última extensión llamadora;
- número del teléfono externo llamador.

ATENCIÓN

*Para identificar el número de la última extensión o teléfono externo llamador, la facilidad **Identificación** debe ser previamente programada. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.*

PROCEDIMIENTO

Identificar el número de la extensión utilizada

Esta facilidad permite la vocalización para el usuario el número lógico* y el número físico* de la extensión utilizada, para eso:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **570**.
3. Cuelgue el auricular al final de la vocalización.

PROCEDIMIENTO

Identificar el número de la última extensión llamadora

Esta facilidad permite la vocalización de la última extensión llamadora.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **572**.
3. Cuelgue el auricular al final de la vocalización.

PROCEDIMIENTO

Identificar el número del último teléfono externo llamador

Esta facilidad permite informar la identidad del último teléfono externo llamador.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **571**.
3. Cuelgue el auricular al final de la vocalización.

RELLAMADA

Esta facilidad permite programar la rellamada automática a una extensión o a un número externo que se encuentre ocupado.

Un mensaje automático confirma si la programación ha sido aceptada. Solo se debe colgar el auricular tras oír la confirmación.

Un tono de timbre avisará al usuario que la rellamada ha sido realizada. La programación será automáticamente deshecha tras realizar la rellamada. Solo se permitirá configurar otra rellamada después de que la rellamada configurada haya sido atendida o cancelada.

ATENCIÓN

*La facilidad **Rellamada** debe programarse previamente. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.*

PROCEDIMIENTO

Programar la rellamada

Para extensión

Descuelgue el auricular.

1. Marque asterisco (*) + 58 + número de la extensión.
2. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular. Cuando el número llamado esté desocupado, el teléfono sonará, entonces:
3. Descuelgue el auricular y comience la conversación
4. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Para número externo

Descuelgue el auricular.

1. Marque asterisco (*) + 58 + ruta + número externo o (*) + 58 + # + contraseña + cuenta + número externo.
2. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular. Cuando el número llamado esté desocupado, el teléfono sonará, entonces:
3. Descuelgue el auricular y comience la conversación
4. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Cancelación de la Rellamada

La cancelación de la rellamada puede ocurrir si el usuario desiste de efectuar la llamada.

PROCEDIMIENTO

Cancelar la rellamada

1. Descuelgue el auricular y espere oír el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 59 o asterisco (*) + 670.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

MARCACIÓN ABREVIADA

Esta facilidad permite acceder a la red pública efectuando una marcación abreviada del número externo deseado.

Hay dos tipos de marcación abreviada:

- **Marcación abreviada estándar:** con 87 posiciones. Ofrece tres posibilidades de acceso: particular, restringida y pública.

- **Marcación abreviada extendida:** con hasta 10000 posiciones. La funcionalidad es opcional, controlada por licencia.

ATENCIÓN

Las marcaciones abreviadas pública y restringida son configuradas por la telefonista y/o por el administrador del sistema, la marcación abreviada extendida es programada únicamente por el administrador del sistema.

Marcación abreviada particular

Para utilizar esta facilidad, la extensión debe tener atributo configurado por el administrador del sistema. Los permisos de la extensión son verificados al generar las llamadas. Cada extensión tiene su propia lista de números y la configuración se efectúa vía teclado.

El usuario puede registrar hasta 19 números de teléfono (abreviaciones de 12 a 30), el acceso a la línea externa sólo ocurre vía rutas.

NOTA

La confirmación de la programación es vocalizada por un mensaje automático.

PROCEDIMIENTO

Programar la Marcación Abreviada Particular

NOTA

Las rutas de acceso a la línea externa tienen el siguiente rango de numeración: **Rutas especiales:** 21 a 39; **Ruta cero:** 00.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **18** + número de la posición de registro (**12 a 30**) + ruta de acceso a la línea externa + número externo.
3. Tras oír la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo incluir el número **2271-7000** en la posición **15** de la Marcación Abreviada Particular si tengo permiso para acceder a la ruta **00**?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **18** + número de la posición para registro **15** + ruta de acceso a la línea externa **00** + número externo **22717000**.
3. Tras oír la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas por la Marcación Abreviada Particular

A partir de su propia extensión:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 7 + número de la posición de registro (12 a 30).
3. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo efectuar una llamada para un número externo grabado en la posición número 18 de la Marcación Abreviada Particular, utilizando el teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 7 + número de la posición de registro 18.
3. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

A partir de otra extensión:

Este procedimiento es realizado cuando el usuario se encuentra en otra extensión de la plataforma y desea acceder a su lista de marcaciones abreviadas, para ello, se el usuario se debe identificar con la contraseña y el número de su propia extensión.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 70 + posición del número del registro (12 a 30) + la contraseña del usuario+ número de la extensión.
3. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

Estoy en la extensión 2036, que no es la mía, y deseo efectuar una llamada al número almacenado en la posición 12 de la Marcación Abreviada Particular de la extensión 2035, cuya contraseña es 5678.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 70 + posición 12 + 5678 + 2035.
3. Tras la conversación, cuelgue el auricular.

ATENCIÓN

*Si la Marcación Abreviada Extendida está habilitada en el **PBX**, el acceso a la Marcación Abreviada Particular a partir de otra extensión se quedará inhabilitado.*

Marcación Abreviada Restringida

Para acceder a esta facilidad, la extensión debe tener atributo configurado por el administrador del sistema. En la generación de llamada no se verifican los permisos de la extensión para efectuar llamadas.

El usuario puede acceder a hasta 50 números de teléfonos (abreviaciones de 31 a 80).

Los números de marcación abreviada restringida son configurados por la telefonista y/o por el administrador del sistema.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas por la Marcación Abreviada Restringida

1. Descuelgue el auricular.
2. Marque asterisco (*) + 7 + la posición del número registrado (31 a 80).
3. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo efectuar una llamada al número registrado en la posición **55** de la Marcación Abreviada Restringida?

1. Descuelgue el auricular, marque (*****) + **7** + **55**.
2. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Utilizando la cuenta del usuario:

1. Descuelgue el auricular.
2. Marque almohadilla dos veces (# #) + la posición del número registrado (31 a 80) + **contraseña de la cuenta + cuenta**.
3. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Como generar una llamada al número registrado en la posición **55** de la Marcación Abreviada Restringida, utilizando la cuenta **5678** y contraseña **1234**?

1. Descuelgue el auricular, marque almohadilla dos veces (# #) + **55** + **1234** + **5678**.
2. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Utilizando otra extensión:

1. Descuelgue el auricular.
2. Marque asterisco (*****) + **70** + posición del número registrado (**31** a **80**) + **contraseña de la extensión + extensión**.
3. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

ATENCIÓN

Si la Marcación Abreviada Extendida está habilitada en el **PBX**, el acceso a la Marcación Abreviada Restringida utilizando otra extensión se quedará inhabilitado.

Marcación Abreviada Pública

Todas las extensiones del sistema tienen acceso a esta facilidad.

En la generación de llamadas no se verifican los permisos de la extensión para efectuar llamadas.

La Marcación Abreviada Pública permite al usuario registrar hasta 19 números de teléfonos (abreviaturas de 81 a 99).

Los números de la marcación abreviada pública son configurados por la telefonista y/o por el administrador del sistema.

PROCEDIMIENTO

Generar llamadas por la Marcación Abreviada Pública

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 7 + posición del número registrado (81 a 99).
3. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo generar una llamada al número registrado en la posición **88** de la Marcación Abreviada Pública?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 7 + la posición **88**.

Utilizando la cuenta del usuario:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque almohadilla dos veces (##) + la posición del número registrado (81 a 99) + la **contraseña** y la **cuenta del usuario**.
3. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo generar una llamada al número registrado en la posición **81** de la Marcación Abreviada Pública, utilizando la cuenta **5678** y la contraseña **1234**?

1. *Descuelgue el auricular y marque almohadilla dos veces (# #) + **81 + 1234 + 5678**.*
2. *Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.*

Utilizando otra extensión:

3. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
4. *Marque asterisco (*) + **70** + posición del número registrado (**81 a 99**) + **contraseña de la extensión + extensión**.*
5. *Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.*

ATENCIÓN

*Si la Marcación Abreviada Extendida está habilitada en el **PBX**, el acceso a la Marcación Abreviada Pública utilizando otra extensión se quedará inhabilitado.*

Marcación Abreviada Extendida (Opcional)

La facilidad Marcación Abreviada Pública es opcional.

Los números registrados en estas posiciones pueden ser accedidos por todas las extensiones del sistema, sin importar sus permisos para generar llamadas.

Puede contener 100, 1.000 o, aun, 10.000 posiciones (configuradas en fábrica).

Los números de la marcación abreviada extendida son configurados por el administrador del sistema.

Si la Marcación Abreviada Extendida está habilitada en el PBX, el acceso a la Marcación Abreviada Estándar utilizando otra extensión se quedará inhabilitado.

PROCEDIMIENTO

Efectuar llamadas por la Marcación Abreviada Extendida

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 70 + la posición del número registrado.*
3. *Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.*

Ejemplo:

¿Cómo puedo generar una llamada al número grabado en la posición **1234** de la Marcación Abreviada Extendida?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **70** + **la posición del número registrado.**
3. Tras finalizar la conversación, cuelgue el auricular.

AUSENCIA/PRESENCIA DE EXTENSIÓN EN EL GRUPO DE EXTENSIONES O EN EL ACD

La facilidad **Ausencia/Presencia** permite:

- Excluir una extensión del grupo de extensiones al cual pertenezca, impidiéndola de recibir nuevas llamadas destinadas al grupo o programar su regreso al grupo.
- Excluir una extensión que opera dentro de un grupo de Distribución Automática de Llamadas (ACD) (opcional) o programar la vuelta de esa extensión al grupo a cualquier momento.

Ausencia/Presencia en grupo de extensiones

La facilidad **Ausencia** permite excluir (durante conversación o no) una extensión del grupo al cual pertenece esta extensión, impidiéndola de recibir nuevas llamadas destinadas al grupo. La programación se hace en la propia extensión que se desea excluir.

La facilidad **Presencia** permite programar la vuelta de la extensión al grupo de donde fue excluida a cualquier momento. La programación se hace en la propia extensión que se desea recolocar en el grupo.

ATENCIÓN

El grupo debe ser previamente programado. Para saber más, consulte el manual de la interfaz NGC Explorer.

NOTA

1. *La confirmación de la programación se realiza por medio de un mensaje.*
2. *Se puede excluir o alterar una extensión del grupo también durante una conversación, utilizando la misma programación.*

PROCEDIMIENTO**Programar la ausencia/presencia de la extensión en el grupo**

Para ausentar extensión del grupo:

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 661.*
3. *Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.*

Para incluir extensión en el grupo:

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 662.*
3. *Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.*

Ausencia/Presencia en grupo ACD (Opcional)

En casos de Call Center, en el cual la extensión opera dentro de un grupo de Distribución Automática de Llamadas (ACD), la facilidad **Ausencia** (opcional) permite excluir (durante conversación o no) una extensión del grupo ACD, haciendo con que ella no sea considerada en los cálculos de distribución de las llamadas y no reciba llamadas del grupo ACD. La programación en la propia extensión que se desea excluir.

La facilidad **Presencia en Grupo ACD** (opcional) permite programar la vuelta de la extensión al grupo ACD de donde fue excluida a cualquier momento. La programación se hace en la propia extensión que será recolocada en el grupo ACD.

NOTA

1. *La confirmación de la programación se realiza por medio de un mensaje.*
2. *Se puede excluir o alterar una extensión del grupo también durante una conversación, utilizando la misma programación.*

ATENCIÓN

El grupo debe ser previamente programado. Para saber más, consulte el manual de la interfaz NGC Explorer.

PROCEDIMIENTO

Programar la ausencia/presencia de la extensión en el grupo ACD

*Esta facilidad se utiliza para las plataformas de los clientes que solicitaron (vía contrato comercial) la configuración del motivo de pausa en el grupo ACD. Para estos clientes, la extensión perteneciente a un grupo ACD, que se ausente de su local de trabajo, debe especificar el código del motivo de pausa, configurado previamente por medio del **EasyCall Visor**.*

Para ausentar extensión del grupo ACD:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **661** + código que especifica el motivo de pausa.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

ATENCIÓN

*El código que especifica el motivo de pausa debe ser previamente programado.
Para saber más, consulte el Manual de Operación del **EasyCall Visor**.*

Para incluir extensión en el grupo ACD:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **662**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

INTERCALACIÓN DE LLAMADAS

La **Intercalación** permite que el usuario interfiera en una conversación interna o externa. Para efectuar esta facilidad, la extensión intercaladora y la que se intercalada ya deben estar habilitadas por el sistema, vía programación en el **PBX**. Consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.

NOTA

1. *La extensión recibe un bip al ser intercalada durante la conversación y, a continuación, el intercalador tiene acceso a la conversación.*
2. *La llamada original se restablece cuando la extensión intercaladora cuelga el auricular.*
3. *La extensión recibe música cuando está en espera.*

PROCEDIMIENTO

Intercalar llamada

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 88 + el número que desea intercalar.*
3. *Para finalizar la intercalación, cuelga el auricular.*

ESTACIONAMIENTO DE LLAMADAS

Esta facilidad permite encaminar a un estacionamiento* las llamadas internas y externas recibidas por una extensión, durante la conversación y, según la configuración, el usuario podrá estacionar hasta 8 (estándar) o 20 (opcional) llamadas.

Estacionamiento Automático de Llamadas

El estacionamiento automático de llamadas es bien simple: el usuario sólo informa la acción y el sistema elegirá la primera posición libre del estacionamiento. Para confirmar la acción, el sistema vocalizará al usuario el mensaje «La llamada fue encaminada al estacionamiento N», en que N es la posición donde se estacionó la llamada y de donde ella debe capturarse posteriormente.

Las llamadas estacionadas pueden ser retiradas del estacionamiento a cualquier momento.

ATENCIÓN

*La facilidad **Estacionamiento** debe programarse previamente. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.*

NOTA

- 1) *La llamada recibe música mientras está estacionada.*
- 2) *Cuando se encamina una llamada al estacionamiento y éste ya se encuentra ocupado, la conversación se reestablece y el estacionamiento no se efectúa.*

PROCEDIMIENTO**Estacionar/capturar llamadas automáticamente**

Para estacionar llamada - con 8 posiciones (estándar):

1. Durante la conversación, marque **FLASH** + asterisco (*) + **550**.
2. Al oír la confirmación del estacionamiento, cuelgue el auricular.
3. Para capturar la llamada estacionada, descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
4. Marque asterisco (*) + **68** + número de la posición de la llamada en el estacionamiento (1 a 8).

Para estacionar llamada - con 20 posiciones (opcional):

1. Durante la conversación, marque **FLASH** + asterisco (*) + **5500**.
2. Al oír la confirmación del estacionamiento, cuelgue el auricular.
3. Para capturar la llamada estacionada, descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
4. Marque asterisco (*) + **68** + número de la posición de la llamada en el estacionamiento (1 a 20).

Estacionamiento Manual de Llamadas

El estacionamiento manual de llamadas permite al usuario elegir la posición del estacionamiento.

PROCEDIMIENTO

Estacionar/capturar llamadas manualmente

Para estacionar llamada - con 8 posiciones (estándar):

1. Durante la conversación,, marque **FLASH** + asterisco (*) + **55** + posición del estacionamiento (1 a 8).
2. Al oír la confirmación del estacionamiento, cuelgue el auricular.
3. Para capturar la llamada estacionada, descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
4. Marque asterisco (*) + **68** + número de la posición de la llamada en el estacionamiento (1 a 8).

Para estacionar - con 20 posiciones (opcional):

1. Durante la conversación, marque **FLASH** + asterisco (*) + **55** + posición del estacionamiento (01 a 20).
2. Al oír la confirmación del estacionamiento, cuelgue el auricular.
3. Para capturar la llamada estacionada, descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
4. Marque asterisco (*) + **68** + número de la posición de la llamada en el estacionamiento (1 a 20).

NO MOLESTE

Esta facilidad permite que el **NGC** atienda automáticamente la llamada e informe que la extensión no puede atender en el momento. La confirmación de la programación se da mediante un mensaje automático.

PROCEDIMIENTO

Activar/desactivar No Moleste

Para activar el No Moleste:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1301** + contraseña de la extensión.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para desactivar el **No Moleste**:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1302** + contraseña de la extensión.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

CANDADO ELECTRÓNICO

Esta facilidad permite bloquear, en la extensión, la ejecución de llamadas externas vía rutas y sólo funciona en extensiones que tengan ese tipo de acceso. La confirmación de la programación se da mediante un mensaje automático.

PROCEDIMIENTO

Activar/desactivar el Candado Electrónico

Para activar el Candado Electrónico:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1303** + contraseña de la extensión.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para desactivar el Candado Electrónico:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1304** + contraseña de la extensión.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PÉNDULO

La facilidad **Péndulo** permite a una extensión alternar entre dos llamadas simultáneas.

PROCEDIMIENTO

Efectuar Péndulo

1. Si está en conversación con una extensión y desea consultar otra, marque **FLASH** + el número de la otra extensión.
2. Para alternar la conversación entre las extensiones (**Péndulo**), marque **FLASH** + asterisco (*) + **61**.
3. Si está en conversación y recibe un bip, significa que hay una **Llamada en Espera**. Para alternar entre la llamada actual y la llamada en espera, marque **FLASH** + asterisco (*) + **61**.

Ejemplo:

Yo estaba en una conversación con la extensión 2001 y realicé una consulta a la extensión 2002. No quiero colgar, quiero hablar con las dos alternadamente. ¿Cómo lo hago?

Para realizar el **Péndulo** entre dos extensiones, marque **FLASH + asterisco (*) + 61**

ATENCIÓN

La facilidad Péndulo sólo actúa sobre la llamada atendida y la primera llamada en espera de la extensión.

LLAMADA EN ESPERA

La facilidad **Llamada en Espera** permite colocar llamada entrante en espera (en música) mientras el usuario atiende otra llamada.

Durante una conversación, un bip de aviso informa a la extensión que hay otra llamada esperando para ser atendida. En ese caso, se puede optar por dejar la llamada actual en espera. La confirmación de la programación se realiza por un mensaje automático.

PROCEDIMIENTO

Activar/desactivar llamada en espera

Para activar la facilidad Llamada en espera:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 1308.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para desactivar la facilidad Llamada en espera:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1309**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Atender llamadas alternadamente

1. Al recibir un bip durante una conversación, significa que hay otra llamada entrante. Para colocar la llamada actual en espera y recibir la entrante, marque **FLASH + asterisco (*) + 61**.
2. Para alternar (péndulo) la atención entre las llamadas, repita el comando **FLASH + asterisco (*) + 61**.
3. Si desea excluir una de las llamadas de la conversación, marque **FLASH+ asterisco (*) + 1**.
4. Para finalizar la atención alternada de llamadas, cuelgue el auricular.

SÍGUEME

La facilidad **Sígueme** permite programar una extensión o número externo como destino incondicional de llamadas direccionadas a la extensión del usuario.

Tipo de permiso y de llamada para Sígueme

Antes de programar el **Sígueme**, el usuario debe disponer de permiso para realizar la programación y tener definido el tipo de llamada entrante (internas, externas o todas) para el cual la programación debe realizarse.

La selección del tipo de llamadas es independiente por facilidad: el usuario puede, por ejemplo, programar **Sígueme interno** para todas las llamadas o **Sígueme externo** sólo para las llamadas externas.

Los tipos de **Sígueme** son excluyentes entre sí: cuando el **Sígueme interno** está activado, no es posible realizar **Sígueme externo**, y viceversa.

PROCEDIMIENTO

Programar el tipo de permiso y de llamada para Sígueme

Para habilitar Sígueme interno:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **13203** + el tipo de llamada entrante que será desviada por medio de la programación **Sígueme**.
3. La cifra **0** corresponde a todos los tipos de llamadas, la cifra **1** indica las llamadas internas y la cifra **2**, las llamadas externas.
4. Cuelgue el auricular, tras la confirmación de la programación.

Para habilitar **Sígueme externo**:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **13204** + el tipo de llamada entrante que será desviada por medio de la programación **Sígueme**.
3. La cifra **0** corresponde a todos los tipos de llamadas, la cifra **1** indica las llamadas internas y la cifra **2**, las llamadas externas.
4. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Sígueme interno

Esta facilidad permite programar una extensión como destino incondicional de las llamadas direccionadas a la extensión del usuario y la programación puede hacerse en la extensión de destino o en la del usuario. La confirmación de la programación se realiza por medio de un mensaje automático.

NOTA

- 1) La cancelación del **Sígueme** puede hacerse en la extensión del usuario, aunque esté programada en la extensión de destino.
- 2) La extensión de origen puede efectuar llamadas normalmente, pero mantiene habilitada una señal de **Sígueme**.

PROCEDIMIENTO

Habilitar **Sígueme interno** en la extensión del usuario

Para habilitar **Sígueme interno** en la extensión del usuario:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.

2. Marque asterisco (*) + **1391** + la extensión para la cual se encaminarán las llamadas.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para inhabilitar **Sígueme interno** en la extensión del usuario:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1390**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Cómo efectuar la programación de **Sígueme** para que las llamadas sean atendidas en la extensión **5678**, utilizando para eso un teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1391** + la extensión **5678**.
3. Cuelgue el auricular tras la confirmación de la programación.

PROCEDIMIENTO

Habilitar **Sígueme interno** en la extensión de destino

Para habilitar **Sígueme interno** en la extensión de destino:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1392** + la contraseña del usuario + la extensión de origen de las llamadas.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para Inhabilitar **Sígueme interno** en la extensión de destino:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **13992** + la contraseña del usuario + la extensión de origen de las llamadas.

3. *Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.*

Sígueme externo

Esta facilidad permite programar un número externo como destino incondicional de las llamadas direccionadas a la extensión del usuario y también optar por el envío de identidades (envío del número de la extensión o del teléfono llamador).

Antes de habilitar esta facilidad, es necesario programar el número externo. La confirmación de la programación se realiza por medio de un mensaje automático.

NOTA

1. *Las rutas de acceso a la línea externa tienen el siguiente rango de numeración: Rutas especiales: 21 a 39; Ruta cero: 00.*
2. *La configuración de sígueme externo requiere permiso (vía PBX) del administrador del sistema.*

PROCEDIMIENTO

Programar el número externo para realizar Sígueme

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 1351 + la ruta de acceso a la línea externa + el número del teléfono deseado.*
3. *Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.*

Ejemplo:

¿Cómo efectuar la programación de **Sígueme** para que las llamadas sean atendidas en el teléfono **2271-7000** vía ruta **0**, utilizando un teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1351** + la ruta **00** + número del teléfono **22717000**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Activar/desactivar Sígueme externo

Para activar Sígueme externo:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1359**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para desactivar Sígueme externo:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1350**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Programar el envío de identidades

Para envío de identidad del teléfono llamador:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **13520**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para enviar la identidad de la extensión con Sígueme externo:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **13521**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

NOTA

Si no se efectúa la programación de envío de identidades, la identidad del teléfono llamador es enviada por principio estándar.

CONFERENCIA

Esta facilidad posibilita la conversación simultánea vía interconexión de varias extensiones y/o números externos. En la conferencia, la extensión conferencista (la que comienza la conferencia) interconecta números externos y/o extensiones para conversación, los cuales no podrán efectuar consulta durante la conferencia.

La conferencia entre troncales solo será posible con la presencia de al menos una extensión.

Si la extensión conferencista cuelga, la primera extensión pasará a la condición de extensión conferencista. En los casos en que haya solo dos extensiones en conferencia y una de ellas cuelgue o cuando la extensión conferencista cuelgue y no haya otra extensión, la conferencia será concluida.

ATENCIÓN

1. La facilidad **Conferencia** debe ser previamente configurada. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.
2. El número máximo de participantes de la **Conferencia** depende del equipamiento (PBX) adquirido. Para más informaciones, consulte el SSC.

PROCEDIMIENTO

Definir los participantes de la conferencia

1. La extensión de origen genera una llamada para una extensión o un número externo (véase Generar Llamadas en la página 17).
2. Durante la conversación, marque **FLASH** + número de la extensión o número externo que desea incluir en la conferencia.
3. Después de que el destino atienda la llamada, marque **FLASH** + asterisco (*) + **5620**.
4. Para incluir más extensiones o números externos repita el procedimiento a partir del segundo paso.

NOTA

La cifra **5620** en este procedimiento sirve para incluir en conferencia a la extensión que esté efectuando esta programación (si se encuentra en reposo, podrá volver a la conferencia que originó) o aún a la extensión o número externo con quien la extensión conferencista está conversando.

PROCEDIMIENTO

Excluir a un participante de la conferencia

1. Durante la conferencia, marque asterisco (*) + **562** + el número del participante, por orden de acceso (1 a 9), que desea excluir.

NOTA

1. *La extensión conferencista podrá excluir solo a los nueve primeros participantes incluidos, sin embargo, es importante considerar que el número permitido de participantes en la conferencia depende del equipamiento adquirido por el cliente y puede ser menor que nueve.*
2. *Si la extensión conferencista cuelga, las demás extensiones o troncales siguen en conferencia hasta que la última extensión cuelgue, ya que para mantener una conferencia es necesaria la presencia de al menos una extensión.*

MONITOREO (OPCIONAL)

La facilidad **Monitoreo (opcional)** permite oír la conversación de una extensión con otra extensión o con número externo.

Monitoreo de Extensión (opcional)

Esta facilidad (**opcional**) permite que una extensión A pueda monitorear (oír) la conversación de una extensión B con otra extensión o con número externo.

Para realizar el monitoreo, la extensión A debe tener permiso para monitorear y la extensión B debe tener permiso para ser monitoreada. Esos permisos se configuran por medio del **PBX**.

Si la extensión monitorea tiene configuración de Llamada en Espera, cuando la extensión A esté monitoreando y reciba una llamada, podrá oír un bip que indica que dicha llamada

se encuentra en espera. Para atender la extensión deberá salir de monitoreo. Un mismo destino puede aun ser monitoreado por más de una extensión simultáneamente.

PROCEDIMIENTO

Monitorear extensión

1. *Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
4. *Marque asterisco (*) + 1369 + la extensión que desea monitorear.*
5. *Para finalizar el monitoreo, cuelgue el auricular.*

GRABACIÓN DE LLAMADAS DE LA EXTENSIÓN (OPCIONAL)

La facilidad de Grabación de Llamadas para Extensión debe ser habilitada/ inhabilitada por medio del **PBX**, y permite la grabación de las llamadas salientes y/o entrantes entre la extensión del usuario y otra extensión o número externo. La utilización de la Grabación de Llamadas de la Extensión requiere permiso para realizar grabación. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.

Por medio de la extensión del usuario es posible programar (durante la conversación) el inicio y la finalización de las grabaciones, sin embargo, éstas sólo serán realizadas si la facilidad ha sido previamente configurada para la extensión por medio del **PBX**.

ATENCIÓN

El local donde se guardan las grabaciones depende de la solución de grabación adquirida por el cliente.

PROCEDIMIENTO

Grabar llamadas de extensión

1. Para iniciar la grabación durante una conversación, marque **FLASH** + numeral (#) + asterisco (*) + **011**.
2. Para finalizar la grabación, marque **FLASH** + numeral (#) + asterisco (*) + **010**.

CONTRASEÑAS

Esta facilidad permite alterar la contraseña de la cuenta del usuario*. También se puede programar el permiso para modificar la contraseña de la extensión del usuario.

Si el usuario olvida la contraseña de su cuenta, el administrador del sistema podrá cancelarla vía **PBX**. Tras la cancelación, el sistema cambiará automáticamente la antigua contraseña personalizada del usuario (antigua) por la contraseña estándar.

Tras ese proceso, el usuario podrá cambiar su contraseña navegando por los menús vocalizados por la IVR* (Respuesta de Voz Interactiva), según el siguiente procedimiento.

NOTA

1. Para más informaciones sobre contraseñas, consulte el Manual de Configuración del **PBX**.
2. La confirmación de la programación se da mediante un mensaje.

PROCEDIMIENTO

Habilitar/inhabilitar el permiso para modificar la contraseña de la extensión del usuario

Para habilitar el permiso para modificar la contraseña de la extensión del usuario:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 171 + la contraseña de la extensión del usuario.
3. Cuelgue el auricular tras la confirmación de la programación.

Para inhabilitar el permiso para modificar la contraseña de la extensión del usuario:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 170 + la contraseña de la extensión del usuario.
3. Cuelgue el auricular tras la confirmación de la programación.

PROCEDIMIENTO

Alterar la contraseña de la extensión del usuario

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + 175.
3. Para ejecutar las solicitudes del sistema, marque la contraseña actual y, por dos veces, la nueva contraseña.
4. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Alterar la contraseña de la cuenta del usuario

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque numeral por dos veces (##) + 00 + contraseña actual de la extensión + cuenta actual de la extensión.
3. Para ejecutar las solicitudes del sistema, marque la contraseña actual + la nueva contraseña por dos veces.

4. *Cuelgue el auricular tras la confirmación de la programación.*

TELEREGISTRO (OPCIONAL)

La facilidad Teleregistro permite registrar el período de trabajo de los empleados de una o más empresas por medio de extensiones autorizadas para este fin. La presencia puede registrarse de forma completa o abreviada.

ATENCIÓN

*La facilidad **Teleregistro** debe ser previamente configurada. Para saber más, consulte el Manual de Configuración del PBX.*

NOTA

- 1. El dígito finalizador sólo se utiliza si está disponible (configurado en fábrica).*
- 2. La confirmación de la programación se realiza por medio de un mensaje.*

PROCEDIMIENTO

Teleregistro completo

Para el teleregistro se exige la digitación de las siguientes entradas: código de la empresa, del establecimiento, la contraseña y el código del empleado y el dígito finalizador de control (si disponible). El código de la empresa y el del establecimiento

deben ser configurados vía **PBX**. La confirmación de la programación se realiza por un mensaje automático.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque numeral por dos veces (##) + **08** + el código de la empresa + el código del establecimiento + la contraseña del usuario+ la cuenta del usuario para acceso al teleregistro + el dígito finalizador de control para teleregistro.
3. Este dígito puede asumir, si disponible, valores de uno o dos dígitos.
4. Tras la confirmación del registro, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Teleregistro abreviado

Registra de forma abreviada por medio de la contraseña y el código del empleado, del dígito finalizador de control (si disponible) y de un número estándar que sustituye el código de la empresa y del establecimiento relacionado. El número estándar con el código de la empresa y del establecimiento relacionado deben ser configurados vía **PBX**.

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque numeral por dos veces (##) + el código estándar que sustituye el código de la empresa + el código del establecimiento + la contraseña del usuario + la cuenta del usuario para acceso al teleregistro + el dígito finalizador de control para teleregistro. Ese dígito, si disponible, puede asumir valores de uno o dos dígitos.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Efectuar alteración completa de la contraseña para el teleregistro

ATENCIÓN

*En algunos casos, el sistema del cliente es configurado para que, al alterar la contraseña de la cuenta del usuario, por medio del comando **## + 00 + contraseña + cuenta**, también se altere la contraseña del teleregistro.*

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque numeral por dos veces (##) + **09** + el código de la empresa + el código del establecimiento + la contraseña del usuario+ la cuenta del usuario para acceder al teleregistro.
3. Para ejecutar las solicitudes del sistema, marque la contraseña actual de teleregistro + la nueva contraseña, dos veces.
4. Tras oír la confirmación, cuelgue el auricular.

Ejemplo:

¿Como cambiar la contraseña del teleregistro de **1234** para **5678** de la cuenta **1304**, utilizando un teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular, marque numeral por dos veces (# #) + **09** + la contraseña del teleregistro **1234** + la cuenta **1304**.
2. Marque la contraseña **1234** y, por dos veces, la nueva contraseña **5678**.
3. Cuelgue el auricular tras la confirmación de la programación.

MULTIDIOMAS (OPCIONAL)

Esta facilidad (**opcional**) permite al administrador del sistema programar, por medio del **PBX**, el idioma (Portugués, Inglés, Español o Italiano) que deberá utilizarse para el servicio **Hora Correcta**, **Despertador** y **Buzón de Voz**.

NOTA

Para más informaciones, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.

HORA EXACTA

La facilidad **Hora Exacta** permite que el usuario oiga la fecha y hora de la plataforma. Al efectuar la programación, el usuario oye un mensaje automático. Ejemplo: «*Servicio Hora Exacta informa: quince horas y ocho minutos, Lunes, tres de noviembre*».

PROCEDIMIENTO

Acceder a la facilidad Hora Exacta

1. *Para oír el mensaje «Servicio Hora Exacta informa: hora, día de la semana, día y mes», descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.*
2. *Marque asterisco (*) + 1300.*
3. *Al final del mensaje, cuelgue el auricular.*

DESPERTADOR

Esta facilidad permite llamar y/o despertar al usuario en fecha y hora predeterminadas por él por medio de programación vía extensión. Se emitirá un mensaje que confirma el servicio del despertador tras el timbre del teléfono y la atención de la llamada.

ATENCIÓN

La facilidad **Despertador** debe configurarse previamente. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.

NOTA

La programación se confirma mediante un mensaje automático.

PROCEDIMIENTO

Despertar a la hora indicada

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) y las cifras **1341** + la hora (**HH**) + los minutos (**MM**), siempre con dos dígitos.
3. Cuelgue el auricular, tras oír la confirmación.

Ejemplo:

¿Como programar para despertarse a las 13h30m a partir de un teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado. Marque asterisco (*) + **1341** + la hora **13** + los minutos **30**.
2. Cuelgue el auricular, tras la confirmación de la programación

PROCEDIMIENTO

Despertar todos los días laborales en la hora indicada

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1345** + la hora (**HH**) y los minutos (**MM**), siempre con dos dígitos.
3. Cuelgue el auricular, tras la confirmación de la programación.

PROCEDIMIENTO

Despertar todos los días en la hora indicada

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1347** + la hora (**HH**) y los minutos (**MM**), siempre con dos dígitos.
3. Cuelgue el auricular, tras la confirmación de la programación.

PROCEDIMIENTO

Despertar en intervalos de tiempo determinados

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1349** + la hora (**HH**) y los minutos (**MM**), siempre con dos dígitos.
3. Si desea cancelar la programación, marque asterisco (*) + **13409999**.
4. Cuelgue el auricular, tras la confirmación de la programación.

PROCEDIMIENTO

Cancelar el servicio despertador

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1340** + la hora (**HH**) y los minutos (**MM**).
3. Cuelgue el auricular, tras la confirmación de la programación.

NOTA

1. Para cancelar todas las programaciones, la hora y los minutos deben ser iguales a cero (HHMM = 0000).
2. La hora y los minutos (HHMM) deben ser 9999 para cancelar solo las programaciones en intervalos.

Ejemplo:

¿Cómo cancelar el despertador programado para las 14 horas en un teléfono convencional?

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1340** + la hora y los minutos **1400**.
3. Cuelgue el auricular, tras la confirmación de la programación.

BUZÓN DE VOZ (OPCIONAL)

La facilidad **Buzón de Voz (opcional)** permite el recibimiento y almacenamiento de mensajes en un Buzón de Voz vinculado a la extensión del usuario (Buzón de Voz de

Extensión). La utilización del **Buzón de Voz** necesita permiso (vía **PBX**) del administrador del sistema.

Esta facilidad posibilita también la grabación de mensaje personalizado de atención de Buzón de Voz. Para verificar las opciones de navegación vía Buzón de Voz, consulte el ítem Apéndice 1: Menú del Buzón de Voz, en la página 111.

Buzón de Voz de Extensión (Opcional)

El **Buzón de Voz de Extensión (Opcional)** puede ser accedido en la propia extensión y permite el recibimiento y almacenamiento de mensajes en un Buzón de Voz vinculado a la extensión, cuando ésta está ocupada y/o no atiende.

El **Buzón de Voz** es automáticamente desactivado cuando es programado para la misma extensión en que es programado el **Servicio Nocturno**, el cual quedará activo. Al desactivarlo, el **Buzón de Voz** se activa automáticamente.

ATENCIÓN

*La facilidad **Buzón de Voz** debe configurarse previamente. Para saber más, consulte el Manual de la Interfaz NGC Explorer.*

NOTA

1. *La confirmación de la programación se da mediante un mensaje automático.*
2. *El número de la extensión para acceder al buzón de voz se configura por medio del PBX.*

PROCEDIMIENTO

Habilitar/inhabilitar el Buzón de Voz cuando la extensión NR

Para habilitarlo:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1397** + la contraseña de la extensión del usuario.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para inhabilitarlo:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1398**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Programar la temporización para encaminamiento de llamadas al Buzón de Voz de la Extensión

Este procedimiento permite programar el tiempo para desvío de las llamadas al **Buzón de Voz** de la extensión. La confirmación de la programación se realiza por medio de un mensaje automático.

1. Para definir el tiempo para desvío, descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1306** + el tiempo en segundos (00 a 99).
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

NOTA

La llamada es direccionada directamente para el **Buzón de Voz de la Extensión**, sin timbre en la extensión, si los segundos son iguales a cero (00).

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada al Buzón de Voz de la Extensión si la extensión no responde (NR)

*Este procedimiento habilita/inhabilita la programación de transferencia al **Buzón de Voz** de la extensión si la transferencia para extensión no responde (NR) no es ejecutada.*

Para habilitarlo:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1761**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para deshabilitarlo:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1760**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada para el Buzón de Voz de la Extensión si la extensión está ocupada (LO)

*Este procedimiento habilita/inhabilita la programación de transferencia al **Buzón de Voz** de la extensión si la transferencia para extensión por línea ocupada (LO) no es ejecutada.*

Para habilitar:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1763**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

Para inhabilitar:

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **1762**.
3. Tras la confirmación de la programación, cuelgue el auricular.

PROCEDIMIENTO**Acceder al Buzón de Voz de la propia extensión**

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **131**.
3. Navegue por el Buzón de Voz (véase el **Apéndice 1: Menú del Buzón de Voz** en la página 111), digitando los números correspondientes a las opciones vocalizadas por la IVR.
4. Cuelgue el auricular, tras finalizar la consulta.

Grabación de Mensajes en el Buzón de Voz

Esta facilidad posibilita que el usuario grabe un mensaje (recado) para el **Buzón de Voz** deseado. Para realizarla, el usuario debe acceder a un número correspondiente a la opción vocalizada por la IVR. Se puede acceder a la grabación del mensaje de atención por medio de cualquier extensión o línea externa (red pública).

PROCEDIMIENTO**Acceder a la grabación del mensaje en el Buzón de Voz**

1. Descuelgue el auricular y espere el tono de marcado.
2. Marque asterisco (*) + **131**.

3. *Navegue por el Buzón de Voz ((véase Apéndice 1: Menú del Buzón de Voz en la página 111), digite los números correspondientes a las opciones vocalizadas por la IVR.*
4. *Grabe el nuevo mensaje de saludo.*
5. *Cuelgue el auricular, tras finalizar la grabación.*

EXTENSIÓN CELULAR (OPCIONAL)

La solución **Extensión Celular** es una forma simple y eficiente de proveer movilidad a los usuarios del PBX. Su objetivo es compartir la estructura ofrecida por el PBX con los celulares convencionales, como si éstos fueran extensiones de la plataforma, incluyéndose el conjunto de facilidades de la central Digital, tales como: sígueme, conferencia, consulta, transferencia de llamadas y buzón de voz.

Con la solución **Extensión Celular**, el usuario puede atender una llamada directamente en su celular como si fuera una extensión del PBX de su empresa.

Esa solución, agregada a un plan corporativo con la Operadora de Telefonía Celular, puede ayudar en la reducción de costos con llamadas para celulares de empleados localizados fuera de la empresa, además de facilitar su localización.

Beneficios:

- Movilidad.
- Usuario tiene un único número de acceso.
- Reducción de Costos.
- Acceso a la Extensión Celular marcando sólo 4 dígitos.
- Facilidad de localización.
- Transparencia de facilidades del PBX.

- Cambio de plan celular corporativo sin necesidad de cambiar el número de contacto del usuario.

Configuración de la Extensión Celular

La configuración de la extensión celular es realizada por el Servicio de Soporte al Cliente Dígito. Por eso, si desea alterar la configuración o incluir nuevas extensiones, entre en contacto con Dígito.

Generación de llamadas

El Servicio de Soporte al Cliente Dígito configura un DDE* (Discado Directo a Extensión) en la plataforma do cliente con la función de **Callback**. Así, cuando el usuario de la extensión celular desee hacer una llamada, basta con que llame para este DDE (Discado Directo a Extensión) y espere una llamada de vuelta en su celular. Al atender la llamada, el usuario recibirá tono de marcado y podrá marcar el número con el cual desee hablar.

PROCEDIMIENTO

Generar llamadas por medio de la Extensión Celular

1. Marque para el DDE (Discado Directo a Extensión) configurado en la plataforma.
2. El PBX cortará la llamada. Cuelgue la llamada y espere. En aproximadamente 15 segundos su celular sonará.
3. Atienda la llamada y, al oír el tono de marcado (dos bip cortos), marque el número del teléfono con el cual desea hablar.

ATENCIÓN

*El número del **Callback** es configurado por el Servicio de Soporte al Cliente Dígitro.*

NOTA

- 1. El flash es configurado por el administrador del sistema y generalmente se realiza por medio de la secuencia de dígitos # # #.*
- 2. El funcionamiento correcto de la extensión celular depende del tipo de celular utilizado (GSM, CDMA, TDM) y de la calidad de la interfaz celular.*
- 3. Se recomienda configurar el DTMF del aparato celular para «corto».*

Recibimiento de llamadas por medio de la Extensión Celular

El usuario de la **Extensión Celular** recibe llamadas en su celular como si fuera una extensión normal de la plataforma y puede utilizar todas las facilidades ofrecidas, como: sígueme, conferencia, consulta, transparencia de llamadas y buzón de voz.

APÉNDICE 1: MENÚ DEL BUZÓN DE VOZ

A continuación se describirá la organización del menú de navegación del Buzón de Voz. Si el usuario ya sabe cual opción digitar, no necesita esperar a que se complete la vocalización del mensaje para digitar la opción deseada.

El número máximo de mensajes en cada buzón de voz es configurado vía **PBX** por el administrador y representa la suma general de mensajes no leídos y archivados.

Ejemplo: si el buzón de voz del usuario está configurado para almacenar un máximo de 20 mensajes, el usuario podrá tener, por ejemplo, 10 mensajes no leídos y 10 mensajes archivados, o 18 mensajes archivados y 02 mensajes no leídos, etc. Consulte el manual de la interfaz NGC Explorer.

El tiempo máximo de grabación de mensajes debe ser configurado vía **PBX** por el administrador. Consulte el manual del PABX Configuração.

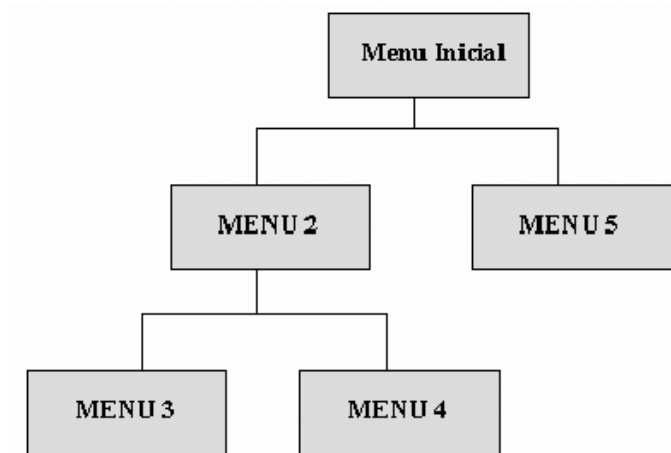
Cada opción de los menús será descrita así: **[M.O]** – en que «M» indica la localización del menú donde el usuario está navegando y «O» indica la opción correspondiente vocalizada por la IVR.

Ejemplo: **[1.2]** - Corresponde a la **opción 2** «Para oír mensajes, digite 2» del **menú 1** (Inicial).

ATENCIÓN

Cada menú es vocalizado hasta tres veces. Si el usuario no digita ninguna opción tras la tercera vocalización, la navegación es finalizada (tono de ocupado).

DISPOSICIÓN DE LOS MENÚS

**Menú Inicial**

[1.2] Digite 2 para oír mensajes.

[1.4] Digite 4 para alterar sus datos.

[1.0] Digite 0 para salir, o cuelgue.

Menú Inicial
Digite 2 para oír mensajes.
Digite 4 para alterar sus datos.
Digite 0 para salir, o cuelgue.

[1.2] Oír mensajes:

Para llegar a este menú digite: 2

Menú Inicial
Digite 2 para oír mensajes.
Digite 4 para alterar sus datos.
Digite 0 para salir, o cuelgue.

El sistema verificará si hay algún mensaje nuevo y/o archivado para el usuario.

Si no hay ningún mensaje, el sistema vocalizará «*Su buzón de voz está vacío*» y volverá al Menú Inicial.

Si hay mensajes, el sistema vocalizará el número de mensajes nuevos y/o archivados existentes en el buzón de voz del usuario, según los siguientes casos:

- **Mensajes nuevos y archivados:** «Usted tiene X mensaje(s) nuevo(s) y tiene X mensaje(s) archivado(s)».
- **Sólo mensajes nuevos:** «Usted tiene X mensaje(s) nuevo(s) y no tiene mensajes archivados».
- **Sólo mensajes archivados:** «Usted no tiene mensajes nuevos y tiene X mensaje(s) archivado(s)».

Menú 2: Menú Transmitido tras la vocalización del número de mensajes nuevos y/o archivados

[2.2] Para oír mensajes nuevos, digite 2.

[2.4] Para oír mensajes archivados, digite 4.

[2.0] Para volver al menú anterior, digite 0.

Menú Inicial	
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.
	Para volver al menú anterior, digite 0.

[2.2] Oír Mensajes Nuevos:

Para llegar a este menú digite: 2>2

Menú Inicial	
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.
	Para volver al menú anterior, digite 0.

Se vocalizará el primero de los mensajes nuevos y, a continuación, el sistema vocalizará el Menú 3.

Si hay más mensajes nuevos, el usuario deberá archivar o borrar el mensaje reproducido para que el sistema reproduzca el mensaje posterior.

Si sólo hay mensajes archivados, el sistema vocalizará «*Usted no tiene mensajes nuevos y tiene X mensaje(s) archivado(s)*» y volverá al Menú 2.

Si no hay ningún mensaje nuevo ni archivado, el sistema vocalizará «*Su buzón de voz está vacío*» y volverá al Menú Inicial.

Menú 3: Menú Transmitido tras la vocalización de mensaje nuevo (recado) dejado en el buzón de voz

- [3.2] Para mantener este mensaje, digite 2.
- [3.4] Para anular este mensaje, digite 4.
- [3.6] Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
- [3.8] Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
- [3.0] Para volver al menú anterior, digite 0.

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 3
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2.
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

[3.2] Archivar Mensaje:

Para llegar a este menú digite: 2>2>2

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Alterar datos del usuario, teclee 4.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 3
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

Tras haber archivado el mensaje, el sistema vocalizará «*Mensaje archivado con éxito*» y, a continuación:

- **Si hay más mensajes nuevos:** el sistema vocalizará el próximo mensaje grabado y volverá al Menú 3.
- **Si sólo hay mensajes archivados:** el sistema vocalizará «*Usted no tiene mensajes nuevos y tiene X mensaje(s) archivado(s)*» y volverá al Menú 2.

[3.4] Borrar Mensaje:

Para llegar a este menú digite: 2>2>4

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 3
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Archivar mensajes, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

Tras borrar el mensaje, el sistema vocalizará «*Mensaje excluido con éxito*» y, a continuación:

- **Si hay más mensajes nuevos:** el sistema vocalizará el próximo mensaje grabado y volverá al Menú 3.
- **Si sólo hay mensajes archivados:** el sistema vocalizará «*Usted no tiene mensajes nuevos y tiene X mensaje(s) archivado(s)*» y volverá al Menú 2.

- **Si no hay ningún mensaje:** el sistema vocalizará «*Su buzón de voz está vacío*» y volverá al Menú Inicial.

[3.6] Oír el Mensaje Nuevamente:

Para llegar a este menú digite: 2>2>6

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 3
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

El mensaje será vocalizado nuevamente y, a continuación, el sistema volverá al menú 3.

[3.8] Oír Fecha y Hora del Mensaje:

Para llegar a este menú digite: 2>2>8

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 3
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener el mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

Se vocalizará el mensaje «Mensaje grabado en **X** (día) de **Y** (mes) a las **HH** horas y **MM** minutos. La identidad del llamador es **XXXX**».

La vocalización de la identidad del llamador depende de previa configuración por medio del **PBX** y, si el llamador es un número externo, podrá vocalizarse también el código DDN de este número.

ATENCIÓN

Para saber como se configura la opción de vocalización de la identidad del llamador, consulte el ítem Configuración del Buzón de Voz de Extensión (Opcional) en el manual del PABX Configuração.

[3.0] Volver al Menú Anterior:

Para llegar a este menú digite: 2>2>0

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 3
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema volverá al Menú 2.

Menu del Buzón de Voz

[2.4] Oír Mensaje Archivado:

Para llegar a este menú digite: 2>4

Menú Inicial	
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.
	Para volver al menú anterior, digite 0.

Se vocalizará el primero de los mensajes archivados y, a continuación, se vocalizará el Menú 4.

Si hay más mensajes archivados, el usuario deberá mantener o borrar el mensaje reproducido para que el sistema reproduzca el mensaje posterior.

Si sólo hay mensajes nuevos, el sistema vocalizará «*Usted tiene X mensaje(s) nuevo(s) y no tiene mensajes archivados*» y volverá al Menú 2.

Si no hay ningún mensaje nuevo ni archivado, el sistema vocalizará «*Su buzón de voz está vacío*» y volverá al Menú Inicial.

Menú 4: Menú vocalizado tras la vocalización de mensaje archivado.

- [4.2] Para mantener este mensaje, digite 2.
- [4.4] Para anular este mensaje, digite 4.
- [4.6] Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
- [4.8] Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
- [4.0] Para volver al menú anterior, digite 0.

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 4
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

[4.2] Mantener Mensaje:

Para llegar a este menú digite: 2>4>2

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 4
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema vocalizará «*Mensaje mantenido*» y, a continuación:

- **Si hay más mensajes archivados:** vocalizará el próximo mensaje archivado y volverá al Menú 4.
- **Si no hay más mensajes archivados:** volverá al Menú 2.

[4.4] Borrar Mensaje:

Para llegar a este menú digite: 2>4>4

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 4
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema vocalizará «*Mensaje excluido con éxito*» y, a continuación:

- **Si hay más mensajes nuevos:** vocalizará el próximo mensaje (recado) que esté grabado y volverá al Menú 3.
- **Si sólo hay mensajes nuevos:** vocalizará «*Usted tiene X mensaje(s) nuevo(s) y no tiene mensajes archivados*» y volverá al Menú 2.
- **Si no hay más mensajes nuevos ni archivados:** vocalizará «*Su buzón de voz está vacío*» y volverá al Menú Inicial.

[4.6] Oír Mensaje nuevamente:

Para llegar a este menú digite: 2>4>6

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 4
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema vocalizará el mensaje de nuevo y volverá al Menú 4.

[4.8] Oír Fecha y Hora del mensaje:

Para llegar a este menú digite: 2>4>8

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 4
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

Se vocalizará el mensaje «Mensaje grabado en **X** (día) de **Y** (mes) a las **HH** horas y **MM** minutos. La identidad del llamador es **XXXX**».

La reproducción de la identidad del llamador depende de previa configuración por medio del **PBX** y, si el llamador es un número externo, podrá vocalizarse también el código DDN de este número.

ATENCIÓN

Para saber cómo configurar la opción de vocalización de la identidad del llamador, consulte el ítem Configuración de Buzón de Voz (Opcional) en el manual del PABX Configuração.

[4.0] Volver al Menú Anterior:

Para llegar a este menú digite: 2>4>0

Menú Inicial		
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2	
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.	Menú 4
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.	Para mantener este mensaje, digite 2
	Para volver al menú anterior, digite 0.	Para anular este mensaje, digite 4
		Para oír este mensaje nuevamente, digite 6.
		Para oír la fecha y hora de este mensaje, digite 8.
		Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema volverá al Menú 2.

[2.0] Volver al Menú Anterior:

Para llegar a este menú digite: 2>0

Menú Inicial	
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados, digite 4.
	Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema volverá al Menú Inicial.

[1.4] Alterar Datos de Usuario:

Para llegar a este menú digite: 4

Menú Inicial
Digite 2 para oír mensajes.
Digite 4 para alterar sus datos.
Digite 0 para salir, o cuelgue.

El sistema vocalizará el Menú 5.

Menú 5: Menú vocalizado cuando el usuario digita la opción 4 del Menú Inicial

[5.2] Para oír mensaje de saludo, digite 2.

[5.4] Para grabar mensaje de saludo, digite 4.

[5.6] Para anular mensaje de saludo, digite 6.

[5.0] Para volver al menú anterior, digite 0.

Menú Inicial	
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 5
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensaje de saludo, digite 2.
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para grabar mensaje de saludo, digite 4.
	Para anular mensaje de saludo, digite 6.
	Para volver al menú anterior, digite 0.

[5.2] Oír Mensaje de Saludo:

Para llegar a este menú teclee: 4>2

Menú Inicial	
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 5
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensaje de saludo, digite 2.
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para grabar mensaje de saludo, digite 4.
	Para anular mensaje de saludo, digite 6.
	Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema vocalizará el mensaje de saludo existente (grabado por el usuario) y volverá al Menú 5.

Si no hay ningún mensaje de saludo grabado por el usuario, el sistema vocalizará «*Mensaje de saludo inexistente*» y volverá al Menú 5.

[5.4] Grabar Mensaje de Saludo:

Para llegar a este menú digite: 4>4

Menú Inicial	
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 5
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensaje de saludo, digite 2.
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para grabar mensaje de saludo, digite 4.
	Para anular mensaje de saludo, digite 6.
	Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema vocalizará «*Tras oír la señal, grabe su mensaje de saludo*».

Tras oír su mensaje de saludo, el usuario deberá marcar asterisco (*) en el teléfono utilizado para navegación en el buzón de voz, para indicar la conclusión de la grabación.

A continuación, el sistema vocalizará el mensaje de saludo grabado y volverá al Menú 5.

Si ya hay mensaje de saludo grabado por el usuario, el nuevo mensaje de saludo será grabado sobre el mensaje existente.

[5.6] Retirar Mensaje de Saludo:

Para llegar a este menú digite: 4>6

Menú Inicial	
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 5
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensaje de saludo, digite 2.
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para grabar mensaje de saludo, digite 4.
	Para anular mensaje de saludo, digite 6.
	Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema vocalizará «*Mensaje de saludo retirado*» y volverá al Menú 5.

Si no hay mensaje de saludo, el sistema vocalizará «*Mensaje de saludo inexistente*» y volverá al Menú 5.

[5.0] Volver al Menú Anterior:

Para llegar a este menú digite: 4>0

Menú Inicial	
Digite 2 para oír mensajes.	Menú 2
Digite 4 para alterar sus datos.	Para oír mensajes nuevos, digite 2.
Digite 0 para salir, o cuelgue.	Para oír mensajes archivados digite 4.
	Para volver al menú anterior, digite 0.

El sistema volverá al Menú Inicial.

[1.0] Salir (Finalizar Navegación):

Para llegar a este menú digite: 0 (o cuelgue)

Menú Inicial
Digite 2 para oír mensajes.
Digite 4 para alterar sus datos.
Digite 0 para salir, o cuelgue.

El sistema finalizará la navegación en el Buzón de Voz (tono de ocupado).

Al digitar 0 (cero) durante la navegación en los otros menús del Buzón de Voz, el usuario sólo vuelve al menú anterior, es decir, sólo podrá finalizar al colgar el teléfono utilizado para la navegación (auricular colgado).

GLOSARIO

Palabra	Descripción
Contraseña del usuario	Número vinculado a la extensión del usuario. Permite bloquear el acceso de personas no autorizadas a determinadas facilidades. La contraseña estándar para todas las extensiones es 4567.
Cuenta y contraseña del usuario	<i>La cuenta es un archivo asociado al usuario, donde se registran los accesos a determinados servicios o facilidades en el BXS/NGC. Cada usuario recibe una cuenta identificada por un número y una contraseña de acceso a esa cuenta. La cuenta y su respectiva contraseña son individuales y de total responsabilidad del usuario.</i>
Dígito finalizador de control	Puede asumir una serie de valores, y cada valor indica una distinción en el teleregistro. La presencia de ese dígito o secuencia de dígitos es configurada en fábrica, es decir, es <i>opcional</i> . De esa forma, el teleregistro puede tener uno, dos o ningún dígito finalizador de control.
Estacionamiento	Espacio reservado en el BXS/NGC para direccionar llamadas externas durante una conversación. Las llamadas direccionadas esperan con música hasta ser atendidas.

Palabra	Descripción
Grupo	Conjunto preconfigurado de extensiones que permite atención por cualquiera de sus extensiones integrantes al ser llamado por el respectivo número identificador.
Identidad del llamador	Numero de teléfono llamador (externo) o extensión (interno).
Jefe	<i>Extensión destinada generalmente al usuario con cargo de jefe. Todas las llamadas destinadas a esa extensión (excepto algunas, configuradas por medio del PBX) son atendidas obligatoriamente por la <u>secretaria</u> y convenientemente transferidas. Una extensión jefe puede tener varias extensiones <u>secretaria</u> (máximo de 9) asociadas a ella. La extensión es configurada como jefe por medio del PBX.</i>
IVR (Respuesta de Voz Interactiva)	Dispositivo del BXS/NGC que emite mensajes de voz, indicando que si una operación fue o no efectuada con éxito. Actúa siempre que se realiza una programación en la extensión del usuario. La IVR también vocaliza un menú de opciones para navegación en servicios como el Buzón de Voz.
Llamada externa	<i>Llamada realizada por una extensión del BXS/NGC para un teléfono de la red pública o viceversa. Para efectuar llamadas externas, se utilizan las rutas o cuenta y seña.</i>
Llamada interna	<i>Llamada realizada de una extensión del BXS/NGC a otra.</i>

Palabra	Descripción
Línea Externa	Número de teléfono de la red pública (externo).
Número Físico	Número de extensión que identifica la localización de su conexión en el circuito de la placa de extensiones del sistema.
Número Lógico	Número de extensión usado para hacer llamadas. Pertenecer al plan de numeración del sistema.
Ruta	Canales configurados para hacer la comunicación de las extensiones del BXS/NGC con la red pública o con otro dispositivo (otra 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 PBX .
Secretaria	Extensión destinada generalmente al usuario con cargo de asesoría (secretaria). Recibe llamadas direccionadas a la extensión jefe y las transfiere de acuerdo con la necesidad. Una extensión secretaria puede estar asociada a más de una extensión jefe (máximo 09). La extensión es categorizada como secretaria a través por medio de configuración vía PBX .
Servicio Nocturno	Servicio del BXS/NGC que permite, en un horario determinado, direccionar las llamadas destinadas a la extensión de la telefonista para una extensión o grupo de extensiones y puede emitir un mensaje de atención. Las configuraciones del Servicio Nocturno se definen a través por medio del PBX .

Palabra	Descripción
SIP	(Session Initiation Protocol) Protocolo de Inicialización de Sesión. Es un protocolo de señalización definido por el IETF para control de comunicaciones multimedia sobre redes IP. Viene siendo ampliamente aceptado por la comunidad VoIP, operadoras y proveedoras de soluciones porque es un protocolo ligero (usa menos overhead porque no es rellenado por una familia de protocolos adicionales que intentan definir cada aspecto de una sesión de la comunicación IP), siendo más fácil para el desarrollo de productos, ofreciendo menos costo para implementación y soporte que el H.323. También es compatible con otros protocolos VoIP, tales como H.323 y MGCP/Megaco.
Telefonista	Extensión destinada al usuario que deberá operar el sistema PBX . Tiene permiso para alterar las configuraciones de todas las extensiones y también para monitorear el funcionamiento del sistema. La extensión es categorizada como telefonista a través por medio del PBX .