

Telefónica

Mensajería Vocal



NETCOM
neris

Manual del Sistema

Índice

Sección 1: Introducción

1	El sistema NETCOM neris de Mensajería Vocal AVS	1.1
2	Resumen general de prestaciones	1.2
3	Concepto de conexión y de configuración.	1.3

Sección 2: Prestaciones

1	Funciones principales del AVS	2.1
2	Integración y Configuración	2.3
3	Protección por contraseña (seguridad)	2.4
4	Características principales	2.5
4.1	Tabla de encaminamiento	2.6
4.2	Atención automática.	2.10
4.3	Buzones	2.20

Sección 3: Planificación

1	Visión general	3.1
2	Requisitos generales	3.2
3	Lista de comprobación.	3.3
4	Lista de comandos DTMF.	3.5
5	Configuración del procesador de llamada (CP)	3.11
6	Agenda semanal	3.12
7	Lista de vacaciones / días festivos	3.13

Sección 4: Instalación

1	Tarjetas del Buzón de Voz.	4.1
2	Insertar una tarjeta de Mensajería Vocal	4.3
3	LED de estado.	4.7

Sección 5:	Configuración	
1	Etapas de configuración	5.1
2	Parámetros específicos de la AVS en la centralita.	5.2
3	Cargar nuevos idiomas del sistema (opcional)	5.4
4	Configurar la aplicación	5.5
4.1	Ayuda para la configuración	5.5
4.2	Usar un teléfono para entrar y salir del modo de Configuración.	5.6
4.3	Procedimiento cuando se configure la Primera Vez	5.9
Sección 6:	Puesta en marcha	
1	Introducción general del AVS:	6.1
2	Formación de los empleados	6.2
3	AVS Protocolo de aceptación	6.3
Sección 7:	Funcionamiento y mantenimiento	
1	Introducción	7.1
2	Escuchar la información del AVS	7.2
3	Concepto de contraseña	7.4
3.1	Modificar la contraseña del administrador del sistema.	7.4
3.2	Especificar la contraseña de la operadora	7.4
3.3	Restablecer la contraseña del usuario	7.5
4	Copia de seguridad y Restaurar	7.6
4.1	General	7.6
4.2	Datos de configuración.	7.6
4.3	Mensajes CP.	7.7
4.4	Sistema completo	7.7
5	Valores iniciales	7.8
5.1	Restablecer totalmente el sistema a sus valores iniciales	7.8
5.2	Inicializar el sistema y cargar un nuevo idioma en el sistema	7.8
6	Cargar nuevo software de sistema de AVS	7.9
7	Visión general de la configuración y estadísticas	7.10
7.1	Visión general de la configuración	7.10
7.2	Estadísticas	7.11
8	Mensajes de error y resolución de problemas.	7.12
Sección 8:	Índice	

Sección 1: Introducción

Version: 5.2

Fecha: Junio 02

Sujeto a modificaciones técnicas
© Copyright Ascom Enterprise Communications AG

Contenido

Sección 1: Introducción

1 El sistema NETCOM neris de Mensajería Vocal AVS. 1.1

2 Resumen general de prestaciones 1.2

3 Concepto de conexión y de configuración. 1.3

1 El sistema NETCOM neris de Mensajería Vocal AVS

Estar disponibles es un asunto decisivo en telecomunicaciones. El sistema de Mensajería Vocal es un medio económico de lograr disponibilidad. Las llamadas repetidas porque un determinado abonado no está disponible son ya cosa del pasado. La Mensajería Vocal hace más eficientes las llamadas entre empleados, clientes y proveedores, que revierte en mejores resultados comerciales.

Todavía hoy, la ayuda más frecuente en las comunicaciones, el contestador automático, sigue siendo un equipo esencial para las pequeñas oficinas y para los trabajadores autónomos. Sin embargo, en la pequeña y mediana empresa, alcanza rápidamente sus límites de rendimiento. Añadir un segundo o tercer contestador automático no es una solución ciertamente ideal. Ha llegado el momento de pensar en ampliar la centralita con un sistema de Mensajería vocal que ofrezca a cada empleado funciones personales de contestador automático. De esa forma, la empresa seguirá siendo competitiva y nunca perderá clientes.

La Mensajería Vocal NETCOM neris ha sido pensada para pequeñas y medianas empresas. La Mensajería Vocal es la evolución lógica de los contestadores automáticos, de manera que se consigue un sistema central de respuesta diseñado para toda la compañía, en lugar de para empleados o departamentos concretos. Además de las funciones convencionales de los contestadores, la Mensajería Vocal ofrece a los llamantes y a los operadores del sistema un gran número de nuevas posibilidades. La Tab. 1.1 proporciona un resumen de las características de la Mensajería Vocal para AVS. Se puede encontrar más información en la documentación sobre el Sistema de Mensajería Vocal.

Gracias a la capacidad de networking de los sistemas NETCOM neris, los buzones de voz pueden estar disponibles para usuarios de otras centralitas.

2 Resumen general de prestaciones

Tab. 1.1: Características del sistema NETCOM neris de Mensajería Vocal AVS

Funciones	Mensajería Vocal para NETCOM neris
Número de canales de correo de voz	2 y 4 ¹⁾
Configuración del sistema	✓ ²⁾
• Local con PC	V.24, Ethernet, RDSI o AD2 (PA)
• Remoto con PC	RDSI
• Local o remoto con teléfono	con DTMF
Integración en NETCOM neris	Bus interno
Señalización en terminales del sistema	✓ ³⁾
Capacidad multilingüe	✓
Número de idiomas activos simultáneamente	3
Operadora automática	✓
Estructura de niveles en árbol	18
Tabla de encaminamiento para extensión de rutas (SDE, CLIP)	✓
Número de entradas	20
Mensajería Vocal	✓
Número de buzones	128
Número de mensajes por buzón	99
Capacidad de grabación	4h y. 8h ¹⁾
Grupos de buzones, listas de distribución	✓
Número de listas de distribución por cada sistema	4
Notificación externa (llamadas salientes)	✓
Cantidad de números por buzón	1
Mensajes hablados	✓
Cantidad de mensajes hablados predefinidos	18
Cantidad total de mensajes hablados	39
Información adicional sobre los mensajes recibidos	Hora y origen de la llamada (CLIP)
Copia de seguridad y recuperación de los datos vocales y de configuración.	✓
Detección de tono de Fax	✓
Sincronización de la hora con la centralita.	✓

1) Tarjeta VM-02P y VM-04P
2) Ver también Fig. 1.1
3) La señalización se establece individualmente para cada buzón.

3 Concepto de conexión y de configuración

Pueden usarse dos tipos de tarjeta de ampliación diferentes en NETCOM neris 4 / 8 / 64 IS: VM-02P y VM-04P. Se distinguen en la capacidad de grabación y en el número de canales de voz (ver Tab. 1.1). Las comunicaciones con la centralita se realizan a través del bus interno.

La configuración del sistema de mensajería vocal de NETCOM neris, AVS, se realiza a través del AIMS usando la misma interfaz que en la configuración de la centralita. La Fig. 1.1 muestra las posibilidades de configuración interna o externa. El programa de configuración del sistema de correo de voz se llama Gestor de Mensajería Vocal (VMM) y es una aplicación autónoma que se puede iniciar a través de un menú en AIMS.

Como complemento a la configuración con el gestor de Mensajería Vocal el AVS se puede configurar desde una conexión interna o externa usando un teléfono con señales de marcación DTMF.

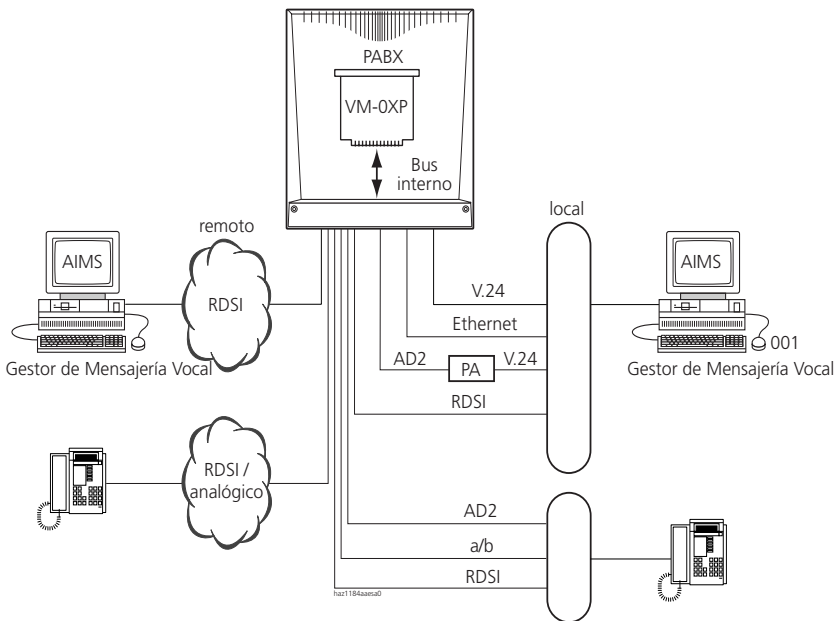


Fig. 1.1: Concepto de conexión y opciones de configuración

Sección 2: Prestaciones

Version: 5.2

Fecha: Junio 02

Sujeto a modificaciones técnicas
© Copyright Ascom Enterprise Communications AG

Contenido

Sección 2: Prestaciones

1	Funciones principales del AVS	2.1
2	Integración y Configuración	2.3
3	Protección por contraseña (seguridad)	2.4
4	Características principales	2.5
4.1	Tabla de encaminamiento	2.6
4.2	Atención automática	2.10
4.2.1	Procesadores de llamada (CP's)	2.12
4.2.2	Acciones CP	2.14
4.2.3	Modo de Operación de la Mensajería Vocal	2.15
4.2.4	Supervisión de transferencia	2.17
4.2.5	Detección de tono de Fax	2.19
4.3	Buzones	2.20
4.3.1	Tipos de buzones	2.21
4.3.2	Grupos de Buzones	2.23
4.3.3	Notificación	2.24

1 Funciones principales del AVS

La Mensajería Vocal para el AVS es la evolución lógica de los contestadores automáticos, de manera que se consigue un sistema central de respuesta integrado en la centralita y diseñado para toda la compañía, en lugar de para empleados o departamentos concretos. Además de las funciones convencionales de los contestadores, la Mensajería Vocal AVS ofrece a los llamantes y a los operadores del sistema un gran número de nuevas posibilidades como:

Funcionamiento sencillo para el usuario y configuración flexible para contestar llamadas

Las funciones del contestador se adaptan a las necesidades específicas del mundo empresarial.

El sistema de Mensajería Vocal ofrece selección de idioma individual para manejar el contestador personal y también la posibilidad de recepción remota de mensajes. El sistema puede ser configurado de manera que se notifique automáticamente en un número externo cada mensaje vocal recibido.

Operadora automática - una solución orientada al cliente

El desvío de llamadas y algunos mensajes de saludo pueden ser automatizados según la situación. Esto le permite optimizar los procedimientos de la empresa, hacia la completa satisfacción de los clientes y la plantilla [OCD10].

Los llamantes se ponen en contacto con el personal de la empresa de una manera mas rápida y segura, con información importante recuperable en cualquier momento.

Los llamantes obtienen un variedad de mensajes de bienvenida basados en la hora de llamada (durante o después del horario de oficina) en un sistema de respuesta orientado al cliente. Están disponibles un total de 39 mensajes y textos de información.

Gestión de llamadas individual con control de llamada (Encaminamiento)

Se puede contestar y procesar las llamadas de manera individual. El mensaje apropiado se activa según el número marcado (SDE) o según el propio número del llamante (CLIP). Esto significa que usted puede ofrecer un servicio específico al cliente y mantener una posición competitiva.

La Fig. 2.1 muestra las funciones principales:

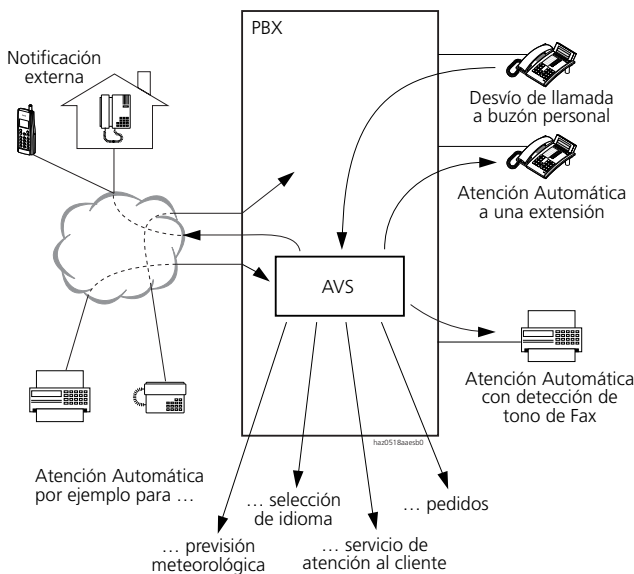


Fig. 2.1: Funciones del AVS

El AVS presenta 39 procesadores de llamada para la Operadora Automática y hasta 128 buzones para intercambiar mensajes de voz (Buzón de Voz). Los llamantes son capaces de establecer las conexiones que quieren seleccionando de entre las opciones grabadas, simplemente presionando la tecla correspondiente.

2 Integración y Configuración

La integración en la centralita y la configuración de la Mensajería Vocal AVS tiene lugar en tres etapas:

1. Integración

Configuración de los parámetros específicos del AVS en la centralita, tales como asignación de números de teléfono a los puertos analógicos y configuración del grupo de extensiones de mensajería Vocal.

2. Inicialización (opcional)

El AVS se entrega inicializado, listo para configurar, es decir, con los mensajes de sistema ya grabados en tres idiomas. Puede reiniciar a través del gestor de Mensajería Vocal para cargar otros idiomas. El Gestor de Mensajería Vocal (Voice Mail Manager, VMM) es el programa de configuración para el sistema de Mensajería Vocal AVS, y se inicia desde AIMS.

3. Configuración del AVS

Configuración de la aplicación específica del cliente usando el gestor de Mensajería Vocal o usando un teléfono interno o externo y señales de marcación DTMF / en el modo configuración (configuración remota).



Nota:

La integración individual y las etapas de configuración están descritas detalladamente en "Sección 5: Configuración". Encontrará también una lista de secuencias de comandos DTMF necesarios para la configuración con teléfono y las instrucciones sobre cómo acceder al modo de configuración interna o externamente.

3 Protección por contraseña (seguridad)

El acceso a los datos de configuración del AVS está protegido por una contraseña. Si se accede a los datos por teléfono usando comandos DTMF, se proporciona protección mediante contraseñas DTMF, si el acceso a los datos es a través del Gestor de Mensajería Vocal, se proporciona protección a través de las contraseñas de AIMS.

El AVS proporciona tres diferentes autorizaciones de acceso que son protegidas con contraseñas DTMF:

- "Administrador del sistema"
El administrador del sistema tiene acceso a los datos de configuración del sistema y puede reiniciar las contraseñas DTMF de la operadora y de los propietarios de buzón de voz. Cuando se emplea AIMS, la autorización se garantiza a través de la contraseña del Instalador, del Gestor del Sistema, y del Centro de Servicio, es decir el Gestor de la Mensajería Vocal tiene acceso entonces a todos los datos de configuración.
- "Operadora"
La operadora tiene acceso a funciones de conmutación para los diferentes modos de funcionamiento. Los modos de funcionamiento son los siguientes: Día, noche, Descanso, Festivos / Vacaciones, y Automático. En modo Automático los modos de funcionamiento se conmutan automáticamente según los tiempos establecidos. Cuando se utiliza AIMS, la autorización se garantiza a través de la contraseña de la operadora, es decir, el Gestor de la Mensajería Vocal sólo puede acceder al menú para conmutar los modos de funcionamiento.
- "Propietario del buzón de voz"
Cada usuario del buzón de voz puede usar una contraseña DTMF para proteger el acceso a su buzón personal. La contraseña DTMF se requiere para acceder a las funciones de gestión usadas para la escucha de los mensajes de voz y para llevar a cabo programaciones del buzón de voz. Los mensajes de voz de un buzón sólo se pueden escuchar usando un teléfono.

4 Características principales

Este capítulo describe las principales prestaciones y se subdivide en las siguientes áreas.:

- **Tabla de encaminamiento**
Describe el encaminamiento de llamada basado en criterios específicos, con ejemplos
- **Operadora Automática**
Describe cómo funcionan los Procesadores de Llamada predeterminados y configurables y sus diferentes prestaciones. También se describen aquí los modos de funcionamiento, la transferencia supervisada y la detección del tono de fax.
- Describe la estructura y los tipos de buzones, cómo se crean los grupos de buzones de voz, y las diferentes opciones disponibles para dar notificación de los mensajes de voz recibidos.

4.1 **Tabla de encaminamiento**

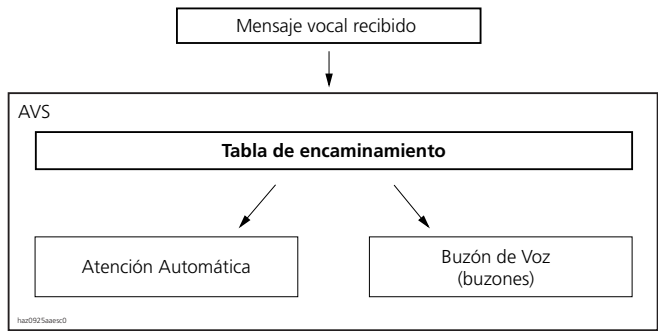


Fig. 2.2: Prestaciones del AVS

La tabla de encaminamiento se usa para encaminar llamadas de acuerdo con un criterio específico seleccionado en la tabla. Cuando una llamada alcanza el AVS, se lleva a cabo una comprobación en la tabla de encaminamiento para ver qué criterio introducido se aplica.

- Si hay algún criterio con el que se ajuste, la llamada se procesa de una manera separada. Un SDE, por ejemplo, se asigna a un mensaje CP concreto. La operadora Automática se puede usar de una forma más orientativa (ver capítulo "Atención automática", página 2.10).
- Si no se aplica ninguno de los criterios de encaminamiento, la llamada se procesa como sigue:
 - El llamante se conecta con el procesador de llamada inicial y obtiene el mensaje CP para el modo de funcionamiento actual, es decir Día, Noche, Descanso o Vacaciones / Festivo.
 - Si la llamada alcanza el AVS a través de un desvío de llamada de extensión, el llamante obtiene un mensaje de texto de bienvenida desde el buzón de voz del usuario. Si no se ha configurado ningún buzón de voz, el llamante obtiene un menú de inicio por defecto.

El enrutamiento depende del tipo de llamada. Las opciones son:

- Ext. Directa- SDE
- Ext. directa- CLIP
- Directo interno-Nº llamante
- Desvío Ext.- Nº. Nº.
- Desvío Ext.- CLIP
- Desvío Int.- Nº Nº.
- Desvío Int.- Nº llamante

Estos tipos de llamada se evalúan en la tabla de encaminamiento. Dependiendo del tipo de llamada se introducirá un SDE, un CLIP, un nº de extensión interno, o parte de él. A cada criterio de encaminamiento debe asignársele una acción de transferencia y/o un destino en los campos "Acción CP" y "Destino".

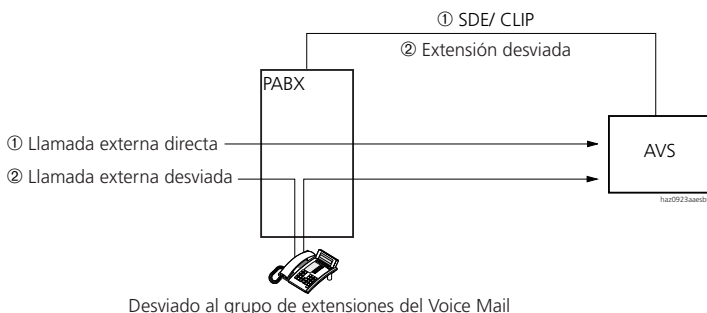


Fig. 2.3: Principio de enrutamiento para llamadas externas directas/desviadas.

1er Caso.) Llamada directa externa:

Para este tipo de llamada el SDE o el CLIP se deben usar como criterio de encaminamiento.

2º Caso.) Llamada externa desviada:

Para este tipo de llamada, el CLIP o el número de extensión, desde los que se desvía la llamada, se usan como criterios de encaminamiento.

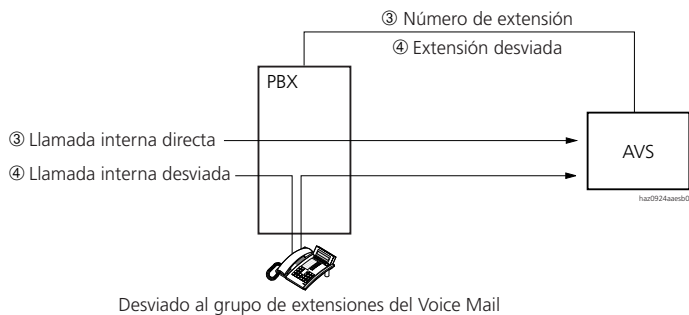


Fig. 2.4: Principio de encaminamiento para llamadas internas directas/desviadas

3er. Caso.) Llamada interna desviada:
Para este tipo de llamada, el número de extensión del llamante se usa como criterio de encaminamiento.

4º Caso.) Llamada interna desviada:
Para este tipo de llamada, el número de extensión del llamante o el número de la extensión interna desviada se usan como criterios de encaminamiento.

Ejemplos de encaminamiento

Tab. 2.1: Tabla de encaminamiento

Ejemplo	Tipo de llamada	Criterio de encaminamiento	Acción CP	Destino
1	Ext. Directa- SDE	911234567	Transferencia a mensaje CP	12
2	Ext. directa- CLIP	0049199	Transferencia a mensaje CP	14
3	Desvío ext. - Desvío N°.	3321	Transferencia a la Operadora	

Ejemplo 1 (Llamada externa directa)
El llamante externo ha llamado al 911234567. El AVS identifica el SDE 911234567 como criterio de encaminamiento y transfiere la llamada directamente al procesador 12 (en lugar de al CP 00 que sería el destino por defecto para las llamadas sin encaminamiento especial).

Ejemplo 2 (Llamada externa directa)
Basado en el número CLIP como criterio de encaminamiento, el AVS encamina llamadas con un código de país particular al Procesador de Llamada 14, que contiene los textos correspondientes en el idioma de ese país (en vez de CP00).

Ejemplo 3 (Llamada externa desviada)

Un llamante externo llama a un usuario interno que tiene el número 3321. El usuario interno ha activado un desvío de llamada a su buzón de voz. El llamante externo es puesto en contacto con la operadora en vez de con el buzón de voz.



Nota:

Hay más ejemplos de la tabla de encaminamiento en la parte 5 que ofrecen una descripción detallada de los criterios de encaminamiento. Las llamadas que no tienen reglas en la tabla de encaminamiento se transfieren directamente al menú de apertura, por ejemplo al CP 00 que es el inicial para la apertura en modo día.

4.2 **Atención automática**

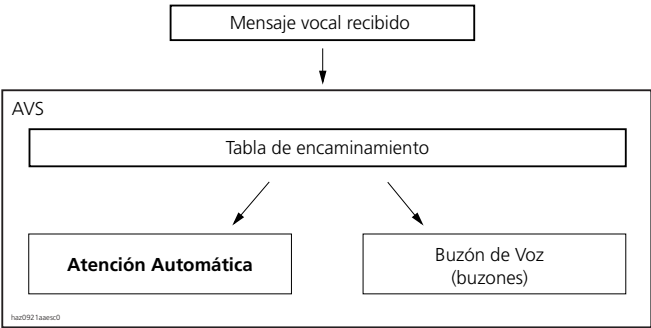


Fig. 2.5: Prestaciones del AVS

La Atención Automática está basada en Procesadores de Llamada (CP). Un procesador de Llamada consiste en un mensaje orientado a la aplicación y las acciones de transferencia asociadas.

El administrador del sistema puede formular libremente la naturaleza de los mensajes destinados a los llamantes. El tiempo mínimo de grabación para los mensajes CP es de 2 segundos. El tiempo máximo puede determinarse entre 1...9 minutos. El tiempo establecido se aplica globalmente a todo el sistema. El valor inicial es de dos minutos.

Si se necesita grabar un mensaje cuya longitud sea mayor que la definida, el administrador del sistema puede seleccionar temporalmente un tiempo mayor de grabación (máximo 9 minutos) sólo para este mensaje. Después de la grabación, el tiempo puede establecerse otra vez al valor general para todo el sistema, sin influenciar en el mensaje recién grabado.

Por regla, un mensaje consiste en un saludo y varias opciones de transferencia. Las correspondientes acciones CP tienen que ser configuradas para las opciones de transferencia.

Con esta finalidad, cada procesador de llamadas tiene 11 posiciones (del 0 al 9 y Fin De Mensaje, EOM) para establecer las acciones. Una de estas posiciones correspondientes al "Identificador de Operadora", normalmente 0, se usa para transferir la llamada a la operadora. Este dígito es asumido automáticamente por todos los Procesadores de Llamada como el "Identificador de Operadora". El resto de las acciones CP se pueden asignar a otros dígitos o al EOM (ver Tab. 2.4).

Esto se aplica, con algunas restricciones a EOM. Esto permite a los llamantes acceder a cualquiera de los destinos especificados en el mensaje (extensión, buzón, operadora, etc.) o seleccionar otro idioma, por ejemplo. La acción del Procesador de Llamada asociada al Fin De Mensaje se lleva a cabo después de 5 seg. si el Llamante no presiona ninguna tecla o si su teléfono no tiene marcación multifrecuencia. El temporizador EOM puede definirse independientemente para cada CP entre 0...9 segundos. El valor inicial es de 5 segundos.

La Fig. 2.6 ilustra el funcionamiento de "Atención Automática"

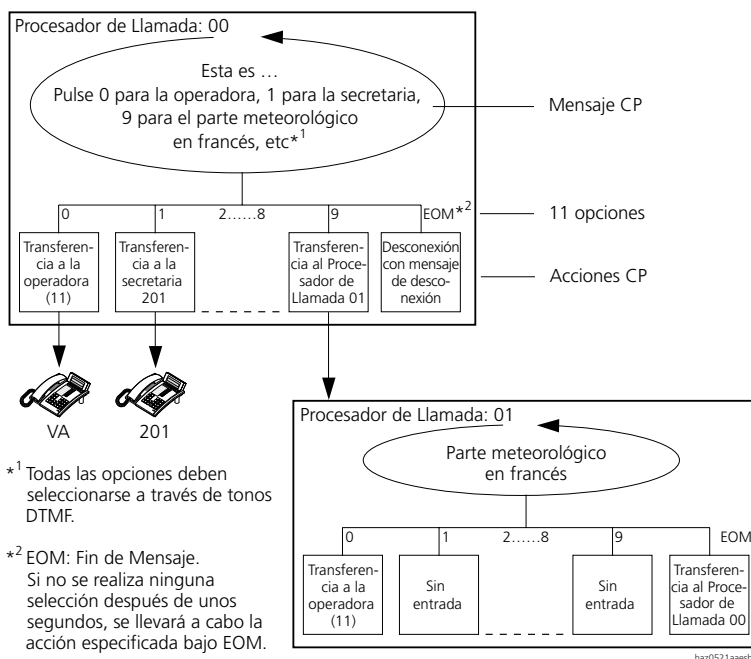


Fig. 2.6: Principio de "Atención automática"



Nota:

Si la conexión se establece desde un usuario interno con un buzón de voz, la función introducida bajo EOM no se lleva a cabo y la conexión es liberada. (Excepción: CP de Post-grabación 26, 36 y 46.)

4.2.1 **Procesadores de llamada (CP's)**

El AVS tiene 39 procesadores de llamada configurables. Los Procesadores de Llamada 00, 10, 15 y 20 son los CP iniciales para los modos Día, Noche, Descanso y Festivos / Vacaciones. Los otros números de CP entre 00 y 20 están disponibles libremente.

Para cada uno de los tres idiomas del sistema, están disponibles los procesadores de llamadas (21...26, 31... 36, y 41...46) para llamadas fallidas, p.ej. "Ocupado", "No respuesta" o "No molestar" si el servicio está activado. Los Procesadores de Llamada 26, 36 y 46 están destinados para los menús de post-grabación. Esta es una opción de uso global que ofrece al llamante otras opciones de selección tanto durante el saludo del buzón de voz o después de dejar un mensaje pulsando la tecla * (ver Tab. 2.2 y la nota en la siguiente página).

Estos 18 CPs están ya configurados para la Atención automática y tiene los mensajes iniciales pregrabados.

Ejemplo:

Un llamante quiere comunicar con una extensión determinada pero esta está ocupada. La Mensajería Vocal AVS accede al mensaje del procesador grabado para esta eventualidad y propone otras opciones al llamante (ver Tab. 2.3).

Tab. 2.2: Procesadores de llamada predefinidos

Nº de CP	Condiciones de Funcionamiento
00	"Menú de apertura, modo Día"
10	"Menú de apertura, modo Noche"
15	"Menú de apertura, modo Descanso"
20	"Menú de apertura, modo Festivos / Vacaciones"
21	CP de "ocupado", 1er. idioma, extensión con buzón
22	CP de "ocupado", 1er. idioma, extensión sin buzón
23	CP de "No Respuesta", 1er. idioma, extensión con buzón
24	CP de "No Respuesta", 1er. idioma, extensión sin buzón
25	CP de "No molestar", 1er. idioma, extensión con buzón
26	CP de "Post-grabación", 1er. idioma
31	CP de "ocupado", 2º. idioma, extensión con buzón
32	CP de "ocupado", 2º. idioma, extensión sin buzón
33	CP de "No Respuesta", 2º idioma, extensión con buzón
34	CP de "No Respuesta", 2º idioma, extensión sin buzón
35	CP de "No molestar", 2º idioma, extensión con buzón
36	CP de "Post-grabación", 2º idioma
41	CP de "ocupado", 3er. idioma, extensión con buzón
42	CP de "ocupado", 3er. idioma, extensión sin buzón
43	CP de "No Respuesta", 3er. idioma, extensión con buzón
44	CP de "No Respuesta", 3er. idioma, extensión sin buzón
45	CP de "No molestar", 3er. idioma, extensión con buzón
46	CP de "Post-grabación", 3er. idioma



Notas:

El primero, segundo y tercer idioma se refiere a una combinación del idioma específico del país. El administrador del sistema puede dejar uno de estos como idioma por defecto. Los llamantes pueden, durante su llamada, cambiar al segundo o tercer idioma si tal opción se les ofrece en el menú de entrada.

Procesadores de Llamada de post grabación 26, 36 y 46. Si un llamante presiona la tecla * durante el saludo del buzón de voz o después de grabar el mensaje, este obtiene las siguientes opciones por defecto en el menú post grabación:

- Tecla 0 = Transferencia a la operadora
- Tecla 1 = Transferencia a otra extensión
- Tecla 9 = Volver al “Menú Principal”

El administrador del sistema podrá adaptar los Procesadores de Llamada preconfigurados según sus necesidades, p. ej. grabar sus propios mensajes y programar sus propias acciones.

Tab. 2.3 muestra los menús por defecto para los Procesadores de Llamada 21...25, 31...35, y 41...45.

Tab. 2.3: Menús por defecto para llamadas no respondidas

Menús iniciales en el lenguaje actual del sistema para ...				
Ninguna respuesta de la extensión con buzón	Ninguna respuesta de la extensión sin buzón	Ocupado para la extensión con buzón	Ocupado para la extensión sin buzón	No molestar ¹⁾ (No molestar)
0: Transferencia a la operadora	0: Transferencia a la operadora	0: Transferencia a la operadora	0: Transferencia a la operadora	0: Transferencia a la operadora
1: Transferencia a otra extensión	1: Transferencia a otra extensión	1: Transferencia a otra extensión	1: Transferencia a otra extensión	1: Transferencia a otra extensión
		2: Espera	2: Espera	
8: Dejar un mensaje		8: Dejar un mensaje		
9: Volver al menú principal	9: Volver al menú principal	9: Volver al menú principal	9: Volver al menú principal	9: Volver al menú principal

¹⁾ Los propietarios de buzones pueden activar o desactivar este servicio a través de las funciones de administración del buzón. Si el servicio se activa, la Mensajería Vocal AVS no transferirá ninguna llamada a esa extensión sino que llevarán a cabo las acciones programadas en los CP25 / 35 / 45

4.2.2 Acciones CP

Los dígitos por pulsos DTMF del 0 al 9 y EOM son usados para ejecutar ciertas acciones del CP. Cualquiera de las acciones del Procesador descritas en la Tab. 2.4 puede ser adjudicada a cualquiera de estos números.

Tab. 2.4: Acciones CP y su significado

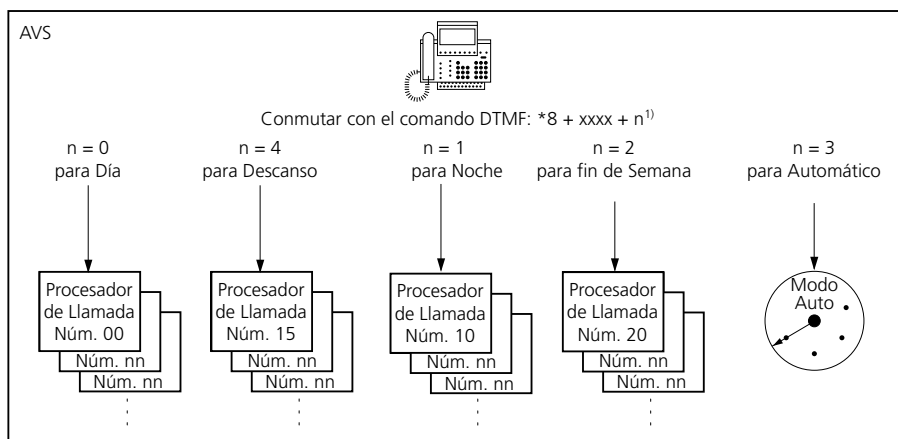
Acción CP	Significado
Sin entrada	Instrucción de sistema: entrada errónea
Transferencia a mensaje CP	Introducir número de CP
Introducir número de CP y seleccionar el 1er. idioma ^{1) 2)}	Introducir número de CP y seleccionar 1er. idioma El CP debe contener mensajes en el 1er. idioma.
Transferencia a mensaje CP, 2º idioma ^{1) 2)}	Introducir número de CP y seleccionar el 2º idioma El CP debe contener mensajes en el 2º idioma.
Transferencia a mensaje CP, 3º idioma ^{1) 2)}	Introducir número de CP y seleccionar el 3er. idioma El CP debe contener mensajes en el 3er. idioma.
Transferir a una extensión	Transferencia a la extensión o grupo de extensiones con el número nnn. El número hay que especificarlo en el AVS.
Transferir a buzón	Transferencia al buzón nnn especificado en el AVS (p.e. grabación referida a pedidos).
Llamada directa a una extensión ¹⁾	Transfiere a la extensión marcada por el llamante. Importante: Si esta acción se asigna a la tecla 2, por ejemplo, sólo se puede introducir un número de extensión que empiece por 2.
Llamada Directa a un buzón ^{1) 2)}	Transfiere al buzón marcado por el llamante. Importante: Si esta acción estuviese asociada a la tecla 2, p. ej. sólo se podrá introducir un número que comience con 2. (Usado en CP00, 10 y 20).
Dejar un mensaje ^{1) 2)}	Transfiere al buzón marcado por el llamante. Este escuchará el saludo y podrá dejar su mensaje.
Recuperar mensajes ¹⁾	Una vez que se han introducido el número y la contraseña del buzón,se podrán recuperar y procesar los mensajes almacenados. Ejemplo: Acceso remoto al buzón
Desconexión	Se desconecta la llamada sin ningún mensaje.
Desconectar + Mensaje	Se desconecta la llamada con un mensaje de desconexión (p.ej.. Gracias por llamarnos ...)
Volver al menú principal	El menú de idioma aplicable al modo de funcionamiento en cuestión. (p.e. menú de apertura) puede ser oído.
Transferencia a la Operadora	Se usa el mismo tono DTMF que para el procesador de llamada asociado a esta acción. (Usado solo bajo EOM.)
Reintentar si "ocupado" ²⁾	Con "Ocupado", el llamante puede mantener la llamada. Después de un tiempo determinado, el AVS intentará de nuevo transferir la llamada. (Sólo usado en los CP de "Ocupado")

1) Estas acciones no se pueden llevar a cabo como EOM
2) Estas acciones no se pueden llevar a cabo en todos los CPs

4.2.3 Modo de Operación de la Mensajería Vocal

Con el AVS, una compañía está disponible 24 horas, incluso durante las vacaciones. El AVS puede operar en cuatro modos, que son: "Día", "Descanso", "Noche" y "Fin de semana" de manera que en cualquier momento los llamantes tengan opciones de transferencia posibles.

Dependiendo del modo de operación, el AVS contesta a los llamantes con diferentes mensajes CP y distintas opciones de transferencia (menú de apertura). El menú de apertura es proporcionado por el procesador de llamada 00(inicial). El modo de funcionamiento se puede conmutar por la operadora o por el administrador del sistema usando un comando DTMF o con el VMM. Este modo quedará activo hasta que vuelva a variarse con el comando adecuado (manual o automáticamente).



haz0922aasc0

¹⁾ xxxx es la contraseña de la operadora

Fig. 2.7: El modo de operación lo variará la operadora o el administrador del sistema usando comandos multifrecuencia

En modo automático la conmutación tendrá lugar de acuerdo con tiempos pre-definidos. Se podrán seleccionar libremente hasta 50 días para el modo Vacación.

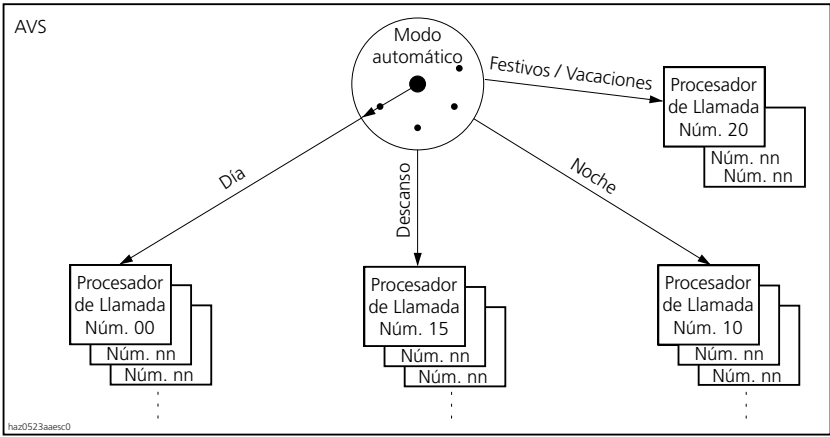


Fig. 2.8: Cambio de modo según hora en "Modo automático"

Descripción de los modos de operación

El modo funcionamiento seleccionado por la operadora o el administrador del sistema se aplica a todas las extensiones y buzones de voz definidos en el AVS.

Tab. 2.5: Descripción de los modos de operación

Modo día	El Procesador de Llamada 00 proporciona el menú de apertura (inicial). No hay conmutación automática.
Modo Descanso	El Procesador de Llamada 15 proporciona el menú de apertura (inicial). No hay conmutación automática.
Modo Noche	El Procesador de Llamada 10 proporciona el menú de apertura (inicial). No hay conmutación automática.
Modo Festivos / Vacaciones	El CP 20 es el procesador por defecto para el modo Festivos / Vacaciones. No hay conmutación automática.
Modo automático	Dependiendo de la hora y de la jornada definidas en los días laborables (que pueden variar) y un descanso (opcional), la conexión a modo día, descanso o modo noche es automática. Si se han definido también las vacaciones, el AVS se conmuta al modo Festivos / Vacaciones (las vacaciones tienen prioridad).

4.2.4 Supervisión de transferencia

El AVS tiene tres maneras de supervisar la transferencia de llamadas a una extensión:

- **No supervisada**
La llamada es transferida de forma transparente, sin comprobar el estado de la extensión llamada.
Notas: Si la extensión a la que la llamada es transferida está ocupada, se corta la comunicación sin ningún aviso. Si la extensión llamada no contesta, el sistema de Mensajería Vocal es rellamado después del tiempo de retollamada configurado en la centralita. La llamada se contesta de nuevo por el procesador de llamada inicial.
- **Semi-supervisada**
La llamada se transfiere sólo si la extensión a la que se llama no está ocupada; sin embargo, el AVS no espera a la respuesta (modo "No respuesta" una vez que el tiempo de supervisión ha finalizado).
Con "ocupado", el llamante recibe un mensaje CP completo del CP ocupado, proponiendo las opciones de transferencia.
- **Supervisado**
La llamada se transfiere sólo si la extensión llamada contesta dentro del tiempo de supervisión.
Con "Ocupado" o "No Respuesta" el llamante obtiene los mensajes de los Procesadores de llamada "Ocupado" o "No Respuesta" con las opciones de transferencia.

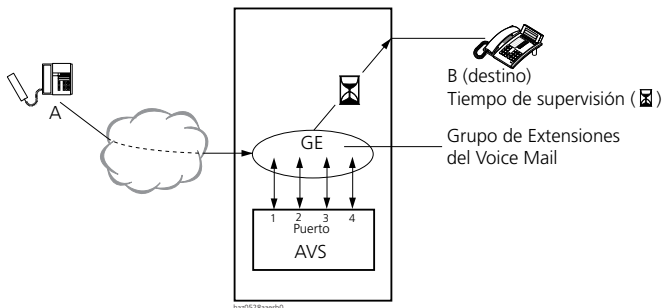


Fig. 2.9: Transferencia con supervisión de tiempo

El tiempo ha de ser especificado en el parámetro "Tiempo de espera si no hay respuesta".

Para evitar conflictos con el "Tiempo de Rellamada" y "Retardo de transferencia a grupos de usuarios" definidos en la centralita, el valor definido para estos debe ser como sigue:

"Tiempo de Rellamada" de la centralita > Retardo de transferencia a grupos de usuarios > "Tiempo de espera si no hay respuesta" del AVS.

Se hace la distinción entre la consola de operadora y las otras extensiones. La transferencia supervisada se puede programar separadamente para la CO y otras extensiones. Es posible seleccionar el modo "Sin Supervisión" para la Consola de Operadora ¹⁾ y "Supervisadas" o "Semi-supervisadas" para todas las demás.

Tab. 2.6: Supervisión de transferencia

	Transferencia sin supervisión	Transferencia semi-supervisada	Transferencia supervisada
Extensión de destino libre (pero "No Respuesta")	Después del tiempo de rellamada la centralita → llama al mismo puerto del AVS. Si está ocupado, el llamante oye el mismo tono de llamada.	Después del tiempo de rellamada la centralita → llama al mismo puerto del AVS. Si está ocupado, el llamante oye el mismo tono de llamada.	CP23 o CP24
Extensión Destino Ocupada	Desconexión	CP21 o CP22	CP21 o CP22
Congestión	Desconexión	CP23 o CP24	CP23 o CP24

¹⁾ La CO normalmente no está ocupada ya que las llamadas se ponen en espera en una cola. Si una extensión ordinaria se usa como sustituta para la CO, esa extensión podría estar ocasionalmente ocupada.

4.2.5 Detección de tono de Fax

El AVS reconoce las llamadas entrantes de fax y las transfiere a la extensión pre-determinada para fax.

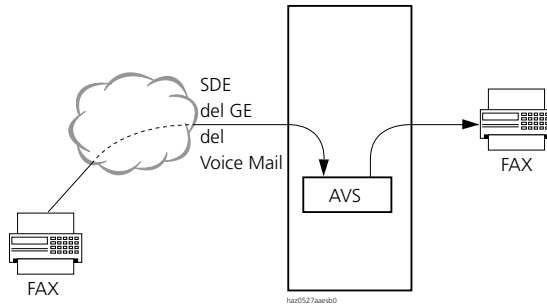


Fig. 2.10: Configurar conexiones de fax



Nota:

Las llamadas de fax al grupo del Buzón de Voz con detección de servicios (Fax 3, Fax 4) deben ser transferidas directamente a la correspondiente línea de fax a través de la tabla de datos de la centralita.

4.3 Buzones

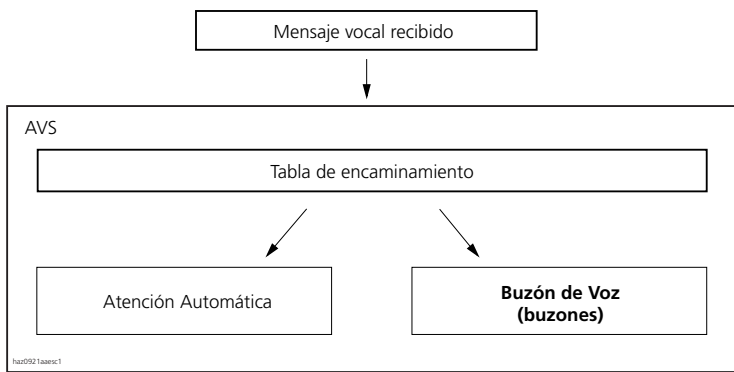


Fig. 2.11: Prestaciones del AVS

Los terminales del sistema ya ofrecían la posibilidad de mandar un mensaje escrito a números internos o dejar un mensaje a los llamantes. La Mensajería Vocal guiará a los llamantes internos y externos a través de los menús de voz y, simplemente presionando una tecla, transferirá la llamada al destino deseado, p. ej. al buzón de voz para dejar un mensaje o para hacer un pedido.

- El AVS proporciona un total de hasta 128 buzones.
- Se pueden grabar un máximo de 99 mensajes por buzón. El administrador del sistema configura la máxima longitud del mensaje en el sistema dentro de un rango de 1.....9 minutos. El valor inicial es de 2 minutos.
- Si el dueño de un buzón ha desviado su teléfono al AVS (Grupo de extensiones del buzón de voz), un llamante se conectará automáticamente con su correspondiente buzón y obtiene el texto de bienvenida grabado. Una vez que se haya recibido el mensaje de voz, se visualiza un mensaje en la pantalla del terminal asignado.
- Como una opción todos los llamantes se pueden encaminar al menú post grabación a través de la tecla *, donde tienen una elección de opciones de transferencia avanzadas.

4.3.1 Tipos de buzones

Hay los siguientes tipos de buzones: buzones reales y virtuales, buzones de información y un buzón para el administrador del sistema:

Buzones reales

- Los buzones reales se configuran para usuarios con número de extensión interna.
- Cuando los mensajes de voz se graban en un buzón de voz real, el dueño del buzón es notificado internamente y como una opción, también externamente.
- Llamando al AVS (el grupo de extensiones de la mensajería Vocal) el dueño del buzón real obtiene automáticamente el menú de gestión de su buzón. Este puede escuchar sus mensajes de voz o cambiar las opciones de su buzón (función contestador automático).

Buzones virtuales

- Los buzones virtuales se configuran para usuarios sin número de extensión interna.
- Cuando los mensajes se graban en un buzón virtual, al dueño del buzón se le notifica externamente únicamente.
- Un buzón virtual es alcanzado a través de la función de transferencia del Procesador de Llamada. Si se deja un mensaje de voz, el dueño puede llamar a su buzón a través de un Procesador de Llamada y después escuchar el mensaje de voz.

Buzones de información

Cualquier buzón real o virtual se puede definir puramente como un buzón de información. En este caso el llamante obtiene el mensaje de bienvenida sin posibilidad de dejar ningún mensaje.

Buzón de Administrador

A uno de los buzones creados se le puede asignar la función del buzón del administrador del sistema. Usado para supervisar la capacidad de grabación total del AVS, envía un mensaje de aviso tan pronto como se alcanza el 90 % de la capacidad de grabación total del sistema.

Estructura de un buzón

Los buzones reales y virtuales están estructurados de la misma manera, la Fig. 2.12 muestra el principio del diseño de un buzón. El espacio de memoria para los mensajes se habilita dinámicamente, de acuerdo con las necesidades. La autorización para notificaciones externas será expedida por el administrador del sistema según su criterio.

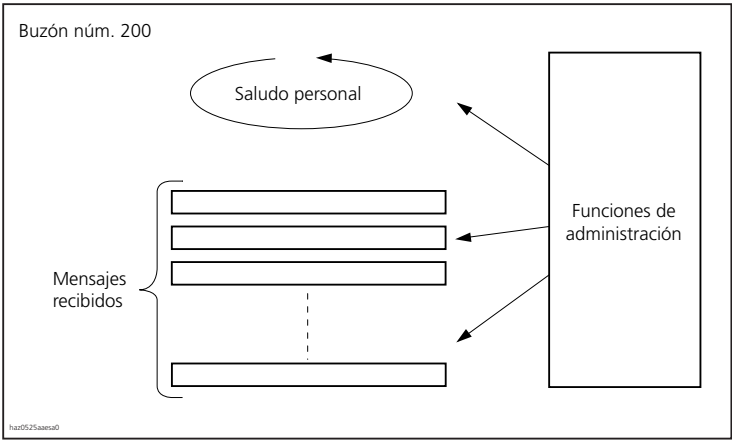


Fig. 2.12: Estructura de un buzón

Un buzón tiene los siguientes elementos:

- La memoria de voz que contiene el saludo grabado por el propietario del buzón.
- La memoria de voz en la que los llamantes dejan sus mensajes.
 - El número máximo de mensajes que puede almacenar un buzón es de 99 (no es configurable).
 - El tiempo mínimo de grabación por mensaje es de 2 segundos, el máximo será definido por el administrador del sistema y estará entre 1...9 minutos. Si el tiempo de grabación se reduce, por ejemplo de 4 a 2 minutos, los mensajes ya grabados que duren más de 2 minutos no se acortarán a 2 minutos.

- Una vez que un buzón contiene 99 mensajes, los siguientes llamantes obtienen el siguiente mensaje: Lo sentimos. No se puede grabar ningún mensaje más por el momento. Si durante este mensaje se presiona la tecla "0" (valor por defecto) la llamada se transfiere por defecto a la operadora (destino por defecto). Si durante este mensaje se pulsa la tecla "9" (valor por defecto) y se introduce la contraseña para este buzón, los mensajes almacenados se pueden recuperar.

Si durante el mensaje se mantiene pulsada la tecla *, escuchará el mensaje de post grabación.

- Las funciones de administración del buzón como escuchar, borrar mensajes, etc. y funciones de configuración del buzón como grabar el saludo personal, definir una contraseña, etc.

Las funciones de administración están descritas en el manual de usuario del AVS.

4.3.2 Grupos de Buzones

Los grupos de buzones se utilizan para mandar el mismo mensaje a varios buzones simultáneamente (desempeñando la función de lista de distribución). Se puede grabar por separado un mensaje CP para cada grupo de buzones.

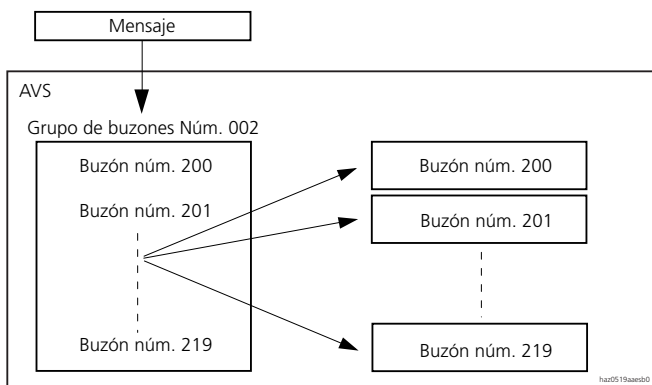


Fig. 2.13: Principio funcional de un grupo de buzones

El AVS proporciona 5 grupos de buzones. Los primeros cuatro grupos contienen un máximo de 20 números de buzones. El grupo quinto siempre incluye todos los buzones existentes.

Ejemplo de aplicación:

El administrador del sistema puede usar el quinto buzón de voz para enviar un mensaje a todos los dueños de los buzones p.e. "El AVS dejará de funcionar a las 6 p.m. por trabajos de mantenimiento".

4.3.3 Notificación

El AVS notifica a todos los dueños de los buzones internamente y externamente cuando se hayan recibido nuevos mensajes. Esto permite que el dueño del buzón responda rápidamente.

Cuando se reciba un nuevo mensaje, el AVS envía un mensaje de texto a extensiones internas en los terminales del sistema. En los terminales del sistema Office 25, 35, y 45, un LED se enciende para llamar la atención de nuevos mensajes.

Todos los terminales internos (analógicos y RDSI) y los usuarios externos obtienen una notificación acústica, es decir una o más llamadas. El administrador del sistema define todos los parámetros para esta función (intervalo de notificación, número de intentos de notificación, hora de llamada) centralizada para estas extensiones. Para notificaciones externas este puede definir un periodo de tiempo a partir del cual el AVS no enviará más llamadas de notificación.

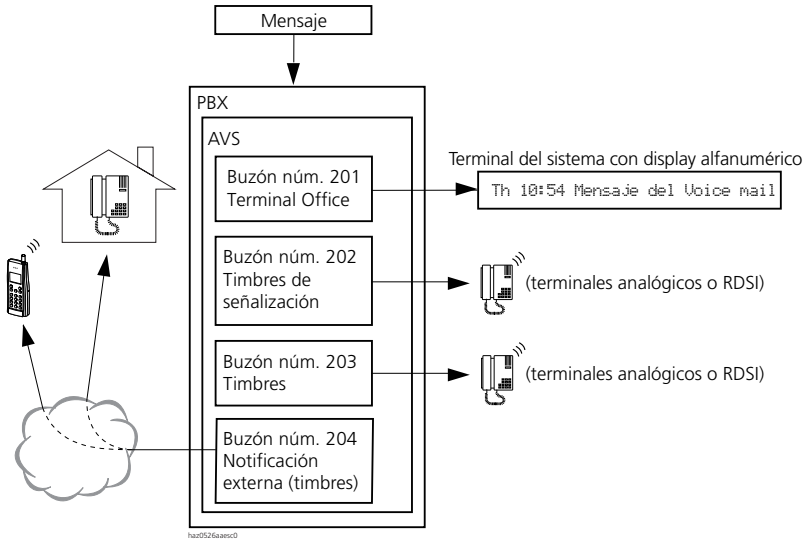


Fig. 2.14: Opciones de notificación



Nota:

La prestación "Desvío de llamada" al grupo de usuario del buzón de voz se tendrá que emplear para notificaciones en los terminales analógicos y RDSI. Ninguna notificación se hará con la prestación "Desvío de llamada"; en su lugar, la llamada se desvía directamente al sistema de Mensajería Vocal.

Sección 3: Planificación

Version: 5.2

Fecha: Junio 02

Sujeto a modificaciones técnicas

© Copyright Ascom Enterprise Communications AG

Contenido

Sección 3: Planificación

1	Visión general	3.1
2	Requisitos generales	3.2
3	Lista de comprobación.	3.3
4	Lista de comandos DTMF.	3.5
5	Configuración del procesador de llamada (CP)	3.11
6	Agenda semanal	3.12
7	Lista de vacaciones / días festivos	3.13

1 Visión general

Las siguientes formas y ayudas de planificación están disponibles para planificar un AVS:

- Lista de comprobación de la centralita
Usada para coordinar o proporcionar los recursos necesarios a la centralita.
- Lista de comandos DTMF y configuración CP
Usada para configurar el AVS y como una documentación del sistema.
- Se introducen aquí el horario semanal y lista de festivos / vacaciones
horario de oficina, vacaciones.

2 Requisitos generales

Se tienen que cumplir los siguientes requisitos antes de que se pueda usar el Sistema de Mensajería Vocal:

- **Instalación del Gestor de Mensajería Vocal**
El programa de configuración de la Mensajería Vocal, el Gestor de Mensajería Vocal (VMM), requiere la preinstalación del AIMS 5.0 o superior, y un espacio disponible en disco duro de 2 MB. Se aplican los mismos requisitos del hardware que para AIMS 5.0 (ver Manual de instalación de AIMS).
- **Instalación de la tarjeta de Mensajería Vocal**
Se puede instalar una tarjeta de Mensajería Vocal (VM-02P o VM-04P) en cada sistema NETCOM neris 4 / 8 / 64 IS. Se necesita un slot libre de expansión y 2 ó 4 direcciones de puertos analógicos. No se necesitan puertos analógicos adicionales para la tarjeta del buzón de voz. Sin embargo, el número máximo de extensiones analógicas conectables se reducen en 2 ó 4, respectivamente.

3 Lista de comprobación

Se necesita aclarar otros aspectos para la planificación en sí misma. Recomendamos rellenar la siguiente lista de comprobación como ayuda en el proceso de comprobación:

Prefacio

La lista de comprobación es como una ayuda de comprobación. Sus palabras clave ayudarán a los especialistas a tener en cuenta tópicos importantes.

Lista de comprobación

Datos de la empresa / usuario

Nombre de la Empresa:	Calle:
Contacto:	Código Postal / Ciudad:
Tel.:	Fax:
Número de empleados:	Número de localizaciones:

Datos de la empresa / Ingeniero de instalación

Nombre de la Empresa:	Calle:
Gestor de proyecto:	Código Postal / Ciudad:
Tel.:	Fax:

Sistema de PABX

NETCOM neris-Tipo:	Versión de software:
¿Existe algún slot disponible para la tarjeta de la Mensajería Vocal?	<input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Qué tipo de terminales:	
Localización de sistema:	
Enlaces:	<input type="checkbox"/> digital <input type="checkbox"/> analógico
Distancia entre PABX y la regleta principal de distribución en:	m
Conexión AIMS-PABX	<input type="checkbox"/> V.24 <input type="checkbox"/> Ethernet <input type="checkbox"/> AD-2 <input type="checkbox"/> RDSI
Idiomas (integrados)	Idioma por defecto:
(3 idiomas máximos posibles)	2. Idioma:
	3. Idioma:

Detalles importantes

Fecha de instalación preferida:	
<input type="checkbox"/> Oferta para operadora automática requerida	Cuántos: (máx. 39)
<input type="checkbox"/> Buzones personales necesarios:	Cuántos: (máx. 128)
<input type="checkbox"/> Notificación externa de mensaje en el buzón de voz Ejemplo: a buscapersonas, al móvil, etc.)	Cuántos: (máx. 20)
<input type="checkbox"/> Número de llamantes que se van a manejar simultáneamente por el buzón de voz:	Cuántos: (máx. 4)
<input type="checkbox"/> Capacidad de grabación total en horas: (máx. 8)

4 Lista de comandos DTMF

Esta lista proporciona un resumen de los códigos de los comandos DTMF (procedimientos * #). En la siguiente línea de comandos formateada, se pueden introducir los valores usados en la aplicación AVS.

Tab. 3.1: Comandos DTMF y valores de parámetro

Comando	Formato de comando y valor real del parámetro	Valor inicial
Establecer el modo de operación	*8 + XXXX + Y *8 + ____ + ____	
Realizar la grabación de un Procesador de Llamada	*100 + XX + Beep + Grabación + # *100 + ____ + Beep + ____ + #	
Escuchar la grabación de un Procesador de Llamada	*101 + XX *101 + ____	
Borrar mensaje CP (con configuración)	*102 + XX *102 + ____	
Establecer el temporizador EOM	*105 + XX + Y + # *105 + ____ + ____ + #	5 seg.
Transferir a un Procesador de llamada	*110 + XX + B + YY + # *110 + ____ + ____ + ____ + #	
Redefinir CP por defecto	*112 + XX + YY + Z + # CP 00 (por línea) *112 + 00 + ____ + ____ + # CP 10 (por línea) *112 + 10 + ____ + ____ + # CP 15 (por línea) *112 + 15 + ____ + ____ + # CP 20 (por línea) *112 + 20 + ____ + ____ + #	00 10 15 20
Volver al menú principal	*115 + XX + B + # *115 + ____ + ____ + #	
Transferir a un CP y al idioma seleccionado	*117 + XX + B + YY + Z + # *117 + ____ + ____ + ____ + ____ + #	
Seleccionar el idioma por defecto	*118 + Z *118 + ____	1. Idioma
Transferir a una extensión	*120 + XX + B + N° de ext. + # *120 + ____ + ____ + ____ + #	
Transferir a la consola de operadora	*125 + XX + # *125 + ____ + #	
Transferir a un buzón	*130 + XX + B + N° de buzón. + # *130 + ____ + ____ + ____ + #	
Desconexión	*140 + XX + B + Z + # *140 + ____ + ____ + ____ + #	
Dejar un mensaje	*150 + XX + B + # *150 + ____ + ____ + #	

Mensajería Vocal para NETCOM neris

Comando	Formato de comando y valor real del parámetro	Valor inicial
Escuchar los mensajes de un buzón	*160 + XX + B + # *160 + ____ + __ + #	
Definir los dígitos para llamada directa a una extensión	*170 + XX + Primer dígito(s) + # *170 + ____ + ____ + #	
Definir los dígitos para llamada directa a un buzón	*175 + XX + Primer dígito(s) + # *175 + ____ + ____ + #	
Definir reintentos si ocupado	*180 + XX + B + # *180 + ____ + __ + #	
Borrar completamente la configuración CP	*190 + XX + # *190 + ____ + #	
Borrar una función de la configuración CP	*190 + XX + B + # *190 + ____ + __ + #	
Configurar la tabla de encaminamiento	*200 + XX + Y + ZZZ...Z + # *200 + ____ + Y + ____..__ + #	
Definir la acción CP	*201 + XX + YY *201 + ____ + ____	
Definir el destino	*202 + XX + YYYY + # *202 + ____ + ____ + #	
Redefinir el número de timbres antes de responder Línea 1 Línea 2 Línea 3 Línea 4	*310 + X + Y *310 + 1 + ____ *310 + 2 + ____ *310 + 3 + ____ *310 + 4 + ____	2 2 2 2
Tiempo de espera Si "No Respuesta"	*311 + XX *311 + ____	15 seg.
Definir el plan de numeración de la PABX Grupo 0 Grupo 1 Grupo 2 Grupo 3 Grupo 4	*320 + X + Primer número + * + Último número + # *320 + 0 + ____ + * + ____ + # *320 + 1 + ____ + * + ____ + # *320 + 2 + ____ + * + ____ + # *320 + 3 + ____ + * + ____ + # *320 + 4 + ____ + * + ____ + #	
Borrar un grupo	*320 + X + 0 + 0 + # *320 + __ + 0 + 0 + #	
Redefinir el identificador de operadora	*330 + B *330 + ____	0
Definir la tecla para recuperar mensajes desde un teléfono remoto	*331 + X *331 + ____	9
Código de acceso externo	*340 + XX + # *340 + ____ + #	0

Comando	Formato de comando y valor real del parámetro	Valor inicial
Redefinir la transferencia a todas las extensiones excepto a la consola de operadora	*350 + X *350 + ____	2
Redefinir el modo de transferencia para la extensión de operadora	*351 + X *351 + ____	2
Número de extensión de la operadora de día	*360 + Número de extensión + # *360 + ____ + #	
Número de extensión de la operadora de noche	*361 + Número de extensión + # *361 + ____ + #	
Número de extensión de Fax	*362 + Número de extensión + # *362 + ____ + #	
Borrar el número de extensión de Fax	*362 + #	
Definir los números de extensión para los puertos del AVS	*363 + X + Número de extensión + # Puerto 1 *363 + 1 + ____ + # Puerto 2 *363 + 2 + ____ + # Puerto 3 *363 + 3 + ____ + # Puerto 4 *363 + 4 + ____ + #	
Definir el buzón de Administrador	*364 + N° de buzón + # *364 + ____ + #	
Establecer el volumen de la grabación	*369 + X *369 + ____	5
Redefinir Flash 1	*370 + XXX *370 + ____	100 mseg
Flash 2 (invariable)		1200 mseg
Redefinir tiempo de silencio de ocupado (en mseg.)	*371 +1 + XXX *371 + 1 + ____	500 mseg
Redefinir tiempo de silencio de ocupado (en mseg.)	*371 +2 + XXX *371 + 2 + ____	500 mseg
Redefinir el tiempo de silencio de desconexión interna (en mseg.)	*371 +3 + XXX *371 + 3 + ____	250 mseg
Redefinir el tiempo de silencio de desconexión externa (en mseg.)	*371 +4 + XXX *371 + 4 + ____	250 mseg
Redefinir el tiempo interno de tono de ocupado	*372 +1 + XXX *372 + 1 + ____	500 mseg
Redefinir el tiempo externo de tono de ocupado	*372 +2 + XXX *372 + 2 + ____	500 mseg
Redefinir el tiempo interno de tono de desconexión	*372 +3 + XXX *372 + 3 + ____	250 mseg
Redefinir el tiempo externo de tono de desconexión	*372 +4 + XXX *372 + 4 + ____	250 mseg

Comando	Formato de comando y valor real del parámetro	Valor inicial
Medir la señalización de la cadencia	*375 + XXXX + # *375 + _____ + #	
Establecer el nivel de detección de voz	*376 + X *376 + ____	5
Redefinir el código de transferencia	*390 + CÓDIGO + # *390 + _____ + #	*2*1*0
Redefinir el código de Rellamada si Ocupado	*391 + CÓDIGO + # *391 + _____ + #	*21*1*1
Redefinir el código de "rellamada si no hay respuesta".	*392 + CÓDIGO + # *392 + _____ + #	*21*1*1
Establecer el modo de operación	*400 + X *400 + ____	0 días
Seleccionar el formato para la fecha + hora	*410 + X *410 + ____	24
Escuchar la fecha y la hora	*440	
Establecer el horario laboral por día de la semana	*450 + D + HH MM + HH MM *450 + ____ + _____ + _____	
Establecer el tiempo de descanso	*460 + D + HH MM + HH MM *460 + ____ + _____ + _____	
Definir las vacaciones anuales / festivos	*470 + DD MM + hh mm + hh mm *470 + ____ + _____ + _____	
Establecer el tiempo de activación de la notificación externa	*490 + HH MM + HH MM *490 + _____ + _____	08:00... 22:00
Crear un rango de buzones reales	*500 + Primer Buzón + * + Último Buzón + # *500 + _____ + * + _____ + #	
Crear un buzón real	*501 + N° de buzón + # *501 + _____ + #	
Redefinir el buzón del administrador (el buzón tiene que estar abierto)	*502 + Buzón de voz + Y + # *502 + _____ + Y + #	
Definir el número de extensiones para un conjunto de buzones	*505 + Primer n° de buzón + * + Último n° de buzón + * + Primer n° de extensión + # *505 + _____ + * + _____ + * + _____ + #	
Definir el número de extensiones para un buzón	*506 + N° de buzón + * + N° de ext. + # *506 + _____ + * + _____ + #	
Borrar un buzón	*510 + N° de buzón + # *510 + _____ + #	
Crear un rango de buzones virtuales	*520 + Primer Buzón + * + Último Buzón + # *520 + _____ + * + _____ + #	
Crear un buzón virtual	*521 + N° de buzón + # *521 + _____ + #	

Comando	Formato de comando y valor real del parámetro	Valor inicial
Definir si la Fecha / Hora y los números del Llamante serán reproducidos (para una serie de buzónes)	*530 + Primer Buzón + * + Último Buzón + B + # *530 + ____ + * + ____ + ____ + #	0 escuchar la grabación
Definir si la Fecha / Hora y el número del llamante serán reproducidos (para un buzón)	*531 + N° de buzón + * + B + # *531 + ____ + _ + #	0 escuchar la grabación
Definir idioma para un conjunto de buzónes	*532 + Primer buzón + * + Último buzón + X + # *532 + ____ + * + ____ + _ + #	1.
Definir el idioma para un buzón	*533 + N° de Buzón + X + # *533 + ____ + _ + #	1.
Añadir un buzón al Grupo de buzónes 000 Grupo de buzónes 001 Grupo de buzónes 002 Grupo de buzónes 003 Grupo de buzónes 099	*540 + N° grupo + N° buzón + # *540 + 000 + ____ + # *540 + 001 + ____ + # *540 + 002 + ____ + # *540 + 003 + ____ + # *540 + 004 + ____ + #	
Redefinir el primer dígito de los grupos de buzónes	*545 + X *545 + _	0
Eliminar un buzón de un grupo de buzónes	*550 + N° grupo + N° buzón + # *550 + _ + ____ + #	
Reiniciar un grupo de buzónes	*560 + N° grupo *560 + _	
Borrar la contraseña de usuario de un buzón	*570 + N° de buzón + # *570 + ____ + #	
Modificar la contraseña del administrador del sistema	*600 + * + Contrs. antigua + Contrs. nueva + # *600 + * + ____ + ____ + #	
Especificar la contraseña de operadora	*601 + * + 0000 + Nueva contraseña + # *601 + * + ____ + ____ + #	
Reset frío	*654 + * + Contraseña del administrador + #	
Escuchar el n° de versión de software	*680	
Consultar los idiomas de sistema disponibles	*690 + Z + Núm. N°. *690 + _ + 004	
Escuchar todos los mensajes del sistema (en un idioma)	*691 + Z *691 + _	
Definir la notificación interna para un conjunto de buzónes	*700 + Primer buzón + * + Último buzón + X + # *700 + ____ + * + ____ + _ + #	

Mensajería Vocal para NETCOM neris

Comando	Formato de comando y valor real del parámetro	Valor inicial
Definir notificación interna para un buzón	*701 + N° de Buzón + X + # *701 + _____ + __ + #	
Definir notificación externa para los buzones	*710 + Primer buzón + * +Último buzón + Y + # *710 + _____ + * + _____ + __ + #	
Definir notificación externa para un buzón	*711 + Buzón de voz + Y + # *711 + _____ + __ + #	
Definir el intervalo de notificación en minutos	*720 + XX *720 + ____	30 minutos
Definir duración de timbres	*730 + X *730 + ____	1 largo
Redefinir número de días para almacenar mensajes en un buzón	*740 + XX *740 + ____	30 días
Definir el número de reintentos	*750 + XX *750 + ____	5
Redefinir la duración máxima de grabación	*790 + X *790 + ____	2 minutos

5 Configuración del procesador de llamada (CP)

Tab. 3.2: Configuración del procesador de llamada (CP)

Número CP:	
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
EOM	

Número CP:	
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
EOM	

Número CP:	
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
EOM	

Número CP:	
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
EOM	

Número CP:	
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
EOM	

Número CP:	
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
EOM	

Número CP:	
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
EOM	

Número CP:	
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
EOM	

6 Agenda semanal

Tab. 3.3: **Agenda semanal**

	Tiempo de trabajo		Tiempo de descanso	
	Comienza	Termina	Comienza	Termina
1 Lunes				
2 Martes				
3 Miércoles				
4 Jueves				
5 Viernes				
6 Sábado				
7 Domingo				

7 Lista de vacaciones / días festivos

Tab. 3.4: Lista de vacaciones / días festivos

[illegible]

Sección 4: Instalación

Version: 5.2

Fecha: Junio 02

Sujeto a modificaciones técnicas

© Copyright Ascom Enterprise Communications AG

Contenido

Sección 4: Instalación

1 Tarjetas del Buzón de Voz..... 4.1

2 Insertar una tarjeta de Mensajería Vocal..... 4.3

3 LED de estado..... 4.7

1 Tarjetas del Buzón de Voz

Hay dos tarjetas de voz que se pueden usar en los sistemas PABX 4 / 8 / 64 IS:

1. Tarjeta del Buzón de Voz VM-02P
 - Tiene 2 canales de voz y ocupa 2 direcciones de puertos a/b en la centralita.¹⁾
 - La capacidad de grabación es de, aproximadamente, 4 horas
2. Tarjeta del Buzón de Voz VM-04P
 - Tiene 4 canales de voz y ocupa 4 direcciones de puertos a/b en la centralita.¹⁾
 - La capacidad de grabación es de, aproximadamente, 8 horas

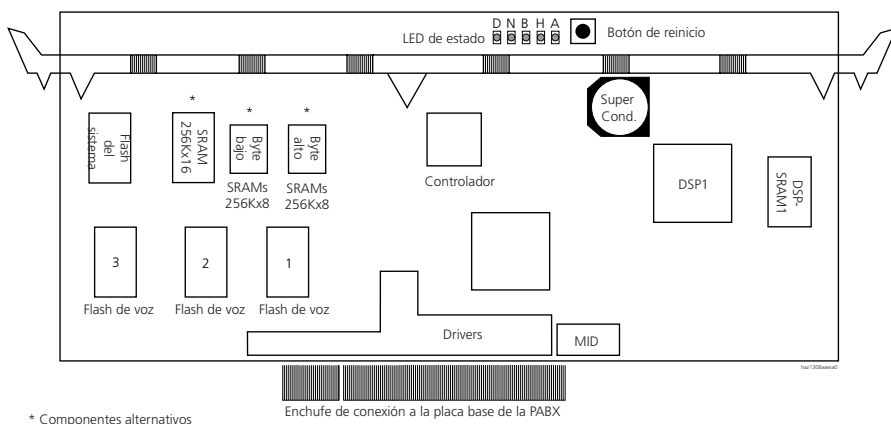


Fig. 4.1: Tarjetas VM-02P / VM-04P

¹⁾ No se requieren puertos analógicos adicionales para la Tarjeta de Buzón de voz. Sin embargo, el número máximo de extensiones analógicas conectables se reduce en 2 ó 4 respectivamente.

Botón de reinicio

La tarjeta del Buzón de Voz tiene su propio botón de reinicio por lo que el sistema de Mensajería Vocal se puede reiniciar manualmente sin tener que hacerlo en todo el sistema de la centralita. Además de esto, el AVS puede también reiniciarse por si solo (p.e. después de una inicialización).

**Nota:**

Cuando se pulsa el botón de Reinicio no se pierde ningún dato. Todos los mensajes CP, parámetros de configuración, y contenidos de los buzones son guardados. El sistema, sencillamente, se reinicia.

2 Insertar una tarjeta de Mensajería Vocal

Las tarjetas de Mensajería Vocal VM-02P y VM-04P se pueden usar en cualquier slot de expansión de los sistemas básicos de la centralita 4 / 8 / 64 IS. Se puede insertar una tarjeta por centralita.

En el sistema NETCOM neris 4 IS sólo se podrán usar los dos primeros slots de expansión (Fig. 4.2). En el sistema NETCOM neris 64 IS el slot de en medio es un slot de sistema y está reservado para la tarjeta del procesador (Fig. 4.3).

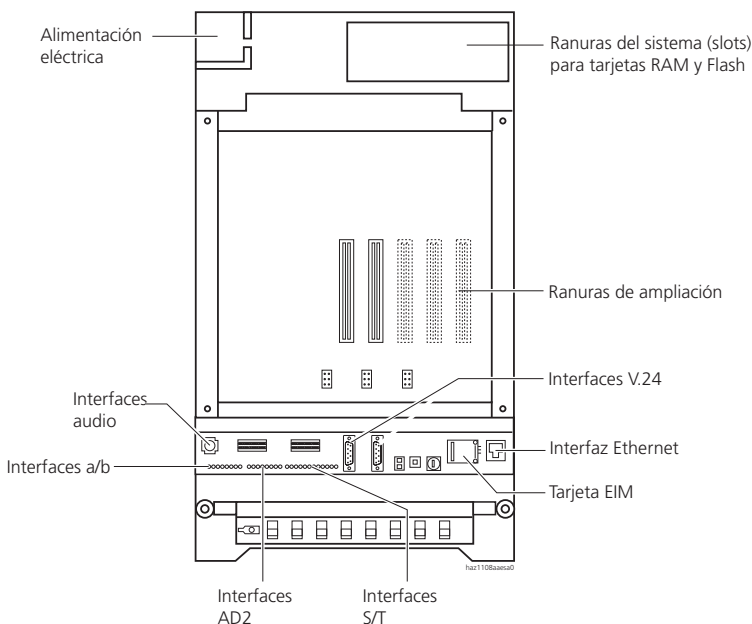


Fig. 4.2: Placa base 4 / 8 IS

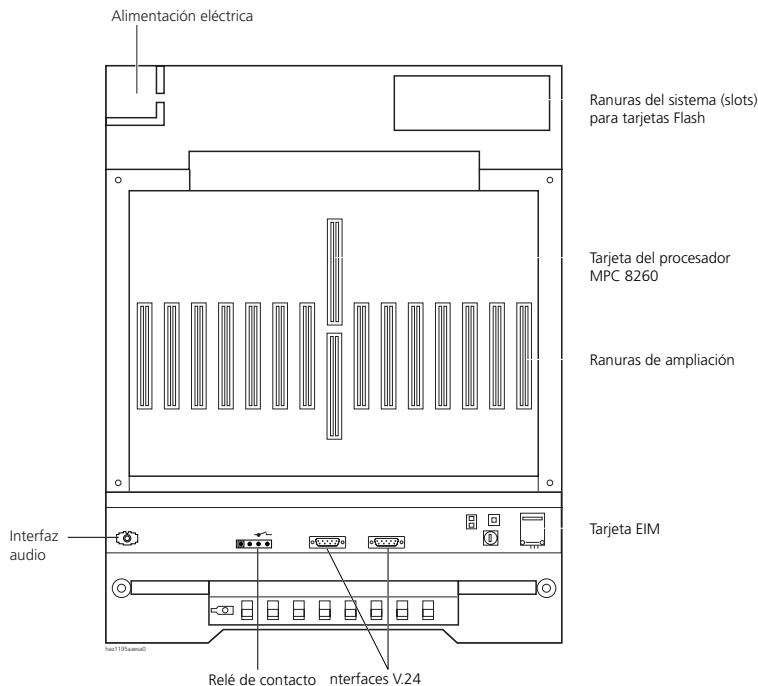



Fig. 4.3: Placa base 64 I5

Detalles importantes



Peligro:

Las tarjetas de Mensajería Vocal se pueden dañar por voltage eléctrico.

¡Las tarjetas deben insertarse o quitarse sólo una vez que sean desconectadas de la fuente de alimentación!

¡Presten atención al aviso de seguridad en la centralita!

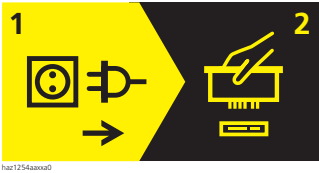


Fig. 4.4: Aviso de seguridad de la PABX



Precaución:

¡Las tarjetas de Mensajería Vocal pueden ser dañadas por descargas electrostáticas (ESD)!

¡Toque siempre la caja metálica conectada a tierra de la PABX antes de tocar las tarjetas! Las tarjetas de Mensajería Vocal son PCBs electrónicas susceptibles a ESD y están, por lo tanto, marcadas por pictogramas ESD (Fig. 4.5).



Fig. 4.5: Pictograma ESD

Insertar la tarjeta de voz

Un destornillador Torx, tamaño 10 Torx, es necesario para asegurar el apantallamiento a la caja metálica.

1. Desconectar la PABX: Si utiliza una UPS, desconecte primero la batería y después el cable de alimentación.
2. Retire la carcasa de la PABX.
3. Llevar un brazalete de tierra o tocar la caja metálica conectada a tierra de la centralita.
4. Sacar la tarjeta de buzón de voz fuera de su funda de protección ESD.
5. Ajustar la tarjeta de buzón de voz en el slot proporcionado. Asegurarse que la tarjeta se inserta en el slot de la parte inferior de la caja metálica, después ajustar las terminaciones de la banda de apantallamiento en el borde de la caja metálica.



Nota:

La llave máxima usada para los tornillos que ajustan la tarjeta del buzón de voz o una carcasa de la muestra, es de 0,9 Nm.

6. Atornillar la banda de apantallamiento a la caja metálica usando 2 tornillos especiales.
7. Ajustar las carcasas sobrantes sobre los slots que permanecen vacíos.

**Nota:**

Las normas EMC sólo se pueden cumplir si las carcassas sobrantes se han fijado con seguridad.

8. Instale la carcasa de la PABX.
9. Conectar la PABX a la alimentación eléctrica y al UPS.
10. Conserve en un lugar seguro la funda protectora ESD.

3 LED de estado

Cada buzón de voz tiene 5 LEDs de estado para indicar el estado de funcionamiento del sistema o cualquier error del sistema. Los LEDs en la tarjeta de la Mensajería Vocal se identifican como D (Día), N (Noche), D (Descanso), V (Vacaciones) y A (Automático). La Fig. 4.1 muestra dónde están posicionados los LEDs.

Tab. 4.1: Función de los LEDs de estado

	Estado	Día (D)	Noche (N)	Descanso (D)	Modo Festivos / Vacaciones (H)	Automático (A)
1	Modo día: Manual	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo
2	Modo Noche: Manual	Inactivo	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo
3	Modo descanso: Manual	Inactivo	Inactivo	Activo	Inactivo	Inactivo
4	Modo Vacaciones: Manual	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Activo	Inactivo
5	Modo día: Auto	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Activo
6	Modo Noche: Auto	Inactivo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo
7	Modo descanso: Auto	Inactivo	Inactivo	Activo	Inactivo	Activo
8	Modo Vacaciones: Auto	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Activo	Activo
9	Información del sistema	Parpadeando	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo
10	Error de sistema	Inactivo	Parpadeando	Inactivo	Inactivo	Inactivo
11	Error de sistema	Inactivo	Inactivo	Parpadeando	Inactivo	Inactivo
12	Autotest Automático	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo
13	Configuración del sistema	Parpadeando	Parpadeando	Parpadeando	Parpadeando	Parpadeando
14	Esperando a la PABX	Inactivo	Inactivo	Parpadeando	Parpadeando	Inactivo
15	Error de sistema	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Parpadeando	Inactivo
16	Error de sistema	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Parpadeando

Descripción detallada de los Modos y errores de sistema

Tab. 4.2: Modos y errores del sistema

Estado	Descripción detallada
1...4	Visualiza el modo de funcionamiento manual actual
5...8	Visualiza el modo de funcionamiento automático actual
9	Genera la Tabla de Bloque Defectuoso.
10	Sin acceso a la primera memoria Flash
11	Error de comunicación con DSP
12	El sistema está comprobando y reorganizando los datos (rutina de limpieza). Si este estado dura más de 15 minutos, los datos del sistema están corruptos y tienen que ser cargados usando VMM.
13	El sistema está copiando los datos de la memoria FLASH a la SRAM. Si este estado dura más de un minuto, los datos del sistema están corruptos y tienen que ser recargados usando VMM.
14	El sistema está esperando para que el bus HDLC esté operativo.
15	El módulo del reloj es defectuoso (Reloj en Tiempo real).
16	La tabla con las localizaciones de la memoria defectuosas no está (Tabla de bloque defec- tuoso).

Sección 5: Configuración

Version: 5.2

Fecha: Junio 02

Sujeto a modificaciones técnicas
© Copyright Ascom Enterprise Communications AG

Contenido

Sección 5: Configuración

1 Etapas de configuración 5.1

2 Parámetros específicos de la AVS en la centralita. 5.2

3 Cargar nuevos idiomas del sistema (opcional) 5.4

4 Configurar la aplicación. 5.5

4.1 Ayuda para la configuración 5.5

4.2 Usar un teléfono para entrar y salir del modo de Configuración. 5.6

4.3 Procedimiento cuando se configure la Primera Vez 5.9

4.3.1 Parámetros generales: 5.9

4.3.2 Parámetros del idioma 5.15

4.3.3 Crear y Redefinir Buzones 5.16

4.3.4 Configurar los parámetros del buzón 5.17

4.3.5 Notificación 5.19

4.3.6 Crear grupos de buzones 5.23

4.3.7 Configurar el Procesador de Llamada (CP) para la
Atención Automática. 5.23

4.3.8 Seleccionar y configurar el modo funcionamiento 5.33

4.3.9 Tabla de encaminamiento 5.35

4.3.10 Grabar, Enviar y Recuperar Mensajes CP 5.41

1 Etapas de configuración

Configurar el AVS e integrarlo en la PABX requiere las siguientes etapas:

1. Configurar los parámetros específicos de la Mensajería Vocal, AVS, en la centralita
2. Cargar nuevos idiomas del sistema (opcional)
3. Configurar la aplicación específica de usuario a través del "Gestor de la Mensajería Vocal" (VMM) o a través de un teléfono interno o externo con tonos de marcación DTMF. La Fig. 5.1 le proporciona una visión general de las posibilidades de configuración internas y externas.

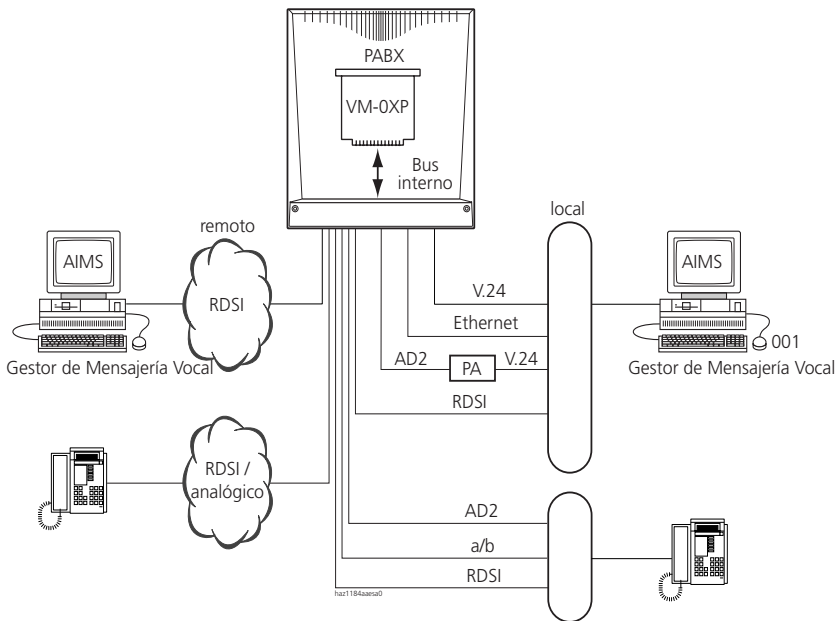


Fig. 5.1: Posibilidades de configuración

2 **Parámetros específicos de la AVS en la centralita**

El sistema de Gestión e Información AIMS se emplea para configurar los parámetros específicos en la centralita NETCOM neris. Obtendrá información general sobre la aplicación AIMS en la Parte 1 del Manual del sistema de NETCOM neris.

1. **Los números de extensión interna de los puertos analógicos:**
Una vez arrancado el sistema, la centralita automáticamente reconoce que una nueva tarjeta de voz se ha insertado en el slot de expansión correspondiente:
 - Iniciar AIMS, establecer la conexión con la centralita, y arrancar el Gestor de Configuración.
 - El tipo de tarjeta de voz detectado y su slot se visualizan en el menú bajo **Configuración del sistema → Hardware → Columna de configuración de la tarjeta Tarjeta (Sistema)** Uso **Confirmar Configuración de sistema** para transferir a AIMS:
 - **Los números de extensión interno de** los puertos analógicos para el sistema de la Mensajería Vocal se obtienen bajo **Configuración del sistema → Hardware → Configuración de la interfaz** y se puede modificar como se quiera. Los siguientes números de extensión disponibles **se asignan** por defecto. La tarjeta de Buzón de Voz VM-02P tiene 2 números de extensión; la VM-04P tiene 4 números **de extensión**.
2. **Configurar el grupo de extensiones del buzón de voz:**
Los números **de extensión** de los puertos analógicos, en el Gestor de configuración bajo la entrada del menú **Encaminamiento de llamada → Elementos de encaminamiento → Grupos de extensiones (GE)** El grupo de extensiones asignado al Buzón de voz es el 17 en la centralita 4 / 8 I5 y el 25 en el sistema 64 I5

Tab. 5.1: Otros parámetros de configuración para el grupo de extensiones

Parámetro	Valor
Distribución de llamadas	cíclica
Subgrupo GE como miembro	dejar espacio
Llamada general	No
Consola de Operadora	No
Retardo en el grupo de extensiones	No
Retardo en la Consola de Operadora	No
Retardo en timbre general	No

3. Activar el sistema de Mensajería Vocal:

Llevar a cabo las siguientes configuraciones bajo la entrada del menú **Configuración del sistema** → **Correo de Voz/Fax** → **Correo de Voz/Fax**.

Tab. 5.2: Configuración de parámetros para la configuración del Buzón de Voz

Parámetro	Valor
Sistema de Mensajería Vocal	Sí
Estado	Activo ¹⁾
Interfaz V.24	VM int

¹⁾ El valor de parámetro "Estado" no se puede modificar manualmente; este cambia automáticamente. (Ver la posición 4.)

4. Guardar los cambios a los datos de la configuración en la centralita. Cuando los datos de la centralita se recargan en el Gestor de Configuración, el estado cambiará a "On".
5. Para cargar nuevos idiomas del sistema o configurar la aplicación de un cliente específico, iniciar el Gestor de la Mensajería Vocal (ver el siguiente capítulo).



Nota:

No será posible iniciar el Gestor de la Mensajería Vocal (inactivo) si no hay conexión con la centralita (configuración offline) o si no está insertada una tarjeta AVS. En este caso actuar como sigue:

- En el Gestor de configuración de AIMS bajo la entrada del menú **Configuración del sistema** → **Hardware** → **Configuración de tarjetas "+"** para añadir un nuevo registro en el slot requerido, indicando la tarjeta del buzón de Voz (VM-02P / VM-04P).
- Guardar y cargar la configuración alterada
- Iniciar el Gestor de Mensajería Vocal

3 Cargar nuevos idiomas del sistema (opcional)

El sistema de Mensajería Vocal AVS es entregado de forma estándar con tres idiomas. Estos consisten en mensajes CP preconfigurados y en avisos de sistemas o mensajes. Para cargar nuevos idiomas en el sistema, debe reinicializar el AVS:

1. Iniciar el VMM
2. Desde el menú **Comunicación** → **Inicialización del sistema** → **Buscar** seleccionar los archivos vox que usted quiera (*.vox)



Nota:

Si los archivos de voz se cogen de un CD, podrían estar protegidos contra escritura. Desactivar la protección contra escritura antes de enviar los archivos al AVS.



Precaución:

Cuando usted cargue nuevos idiomas, todas las grabaciones existentes serán borradas y todos los parámetros serán convertidos a parámetros iniciales.

4 Configurar la aplicación

4.1 Ayuda para la configuración

La configuración de la aplicación específica del cliente consiste en establecer los buzones personales y programar la operadora automática y la tabla de encaminamiento. Hay dos métodos posibles:

- **Configuración con el Gestor de Mensajería Vocal (VMM):**

Configurar con el VMM es más sencillo y está más claramente estructurado; está apoyado por textos de ayuda sensibles al contexto. Con el VMM usted siempre configura fuera de línea, es decir los parámetros sólo se envían al AVS después del comando "Enviar Configuración". Los parámetros hechos en la tarjeta VMM se pueden almacenar en un archivo en cualquier momento por lo que se pueden reconstruir configuraciones especiales cuando sea necesario. Las conexiones de voz con el AVS no son posibles durante operaciones de "Enviar" y "Leer" los datos de configuración. Las conexiones existentes no se desconectan.

- **Configurar con un teléfono usando las señales de marcación DTMF:**

la configuración con un teléfono siempre se hace en línea, es decir, todos los datos se envían en modo transparente al AVS. Este método se usa principalmente para los cambios de configuración y mantenimiento del sistema (configuración remota y mantenimiento remoto). Para todos los parámetros configurables existen comandos separados, cada comando se confirma a través de un breve tono de confirmación. Las conexiones de voz con el AVS no son posibles cuando un teléfono se usa para la configuración.



Nota:

"Sección 3: Planificación" contiene una visión general en la tabla para todos los comandos de configuración DTMF; se puede usar para documentar la configuración del sistema del cliente.

4.2 Usar un teléfono para entrar y salir del modo de Configuración.

Entrar en el modo de configuración

1. Cuando utilice un teléfono para acceder al modo configuración, usted necesita considerar diferentes casos.

1er Caso:

Llamada interna sin el sistema de Mensajería Vocal configurado:

- Marcar uno de los números marcados asignados a los puertos en la centralita o marcar el número del grupo de extensiones (requisito el grupo de extensiones se asigna a los puertos del buzón de voz en la centralita, ver capítulo "Parámetros específicos de la AVS en la centralita", página 5.2.)
- El sistema contesta en el idioma inicial e indica que todavía no está configurado.
- Ver el número 2 para el resto de los pasos a seguir

2º Caso:

Llamada interna por un usuario sin buzón de voz, con la Mensajería Vocal configurada:

- Marcar el número del grupo de extensiones del Voice Mail
- El sistema contesta con el menú de inicio del modo de funcionamiento correspondiente
- Ver el número 2 para el resto de los pasos a seguir

3er Caso:

Llamada interna por un usuario con un buzón de voz asignado, con la Mensajería Vocal configurada:

- Marcar el número del grupo de extensiones del Voice Mail
- Introducir la contraseña
- El sistema contesta con el menú vocal de su propio buzón de mensajes.
- Use el número 9 para volver al menú principal
- Ver el número 2 para el resto de los pasos a seguir

4° Caso:

Llamada externa a su propio número, que es desviado al número de grupo de extensiones, con el sistema de buzón de voz configurado:

- Marcar su propio número externo.
- El sistema responde con su propio mensaje de saludo
- Introducir el número 9
- Introducir la contraseña
- El sistema contesta con el menú vocal de su propio buzón de mensajes.
- Use el número 9 para volver al menú principal
- Ver el número 2 para el resto de los pasos a seguir

5° Caso:

Llamada externa a un SDE que está desviado al número del grupo de extensiones, con el Sistema de Mensajería Vocal configurado:

- El sistema contesta con el menú de inicio del modo de funcionamiento correspondiente
 - Ver el número 2 para el resto de los pasos a seguir
2. Esperar hasta la respuesta de la Mensajería Vocal y marcar *900 para entrar en el modo configuración.
 3. Marcar la contraseña del administrador del sistema (por defecto "1234"). El sistema AVS reconoce la entrada, reproduciendo el número de versión de la unidad.
 4. Configurar el sistema con comandos DTMF.



Nota:

Para transmitir los comandos DTMF es importante asegurar que el modo de marcación por tono / DTMF" está activado. La conmutación es automática o manual, dependiendo del terminal. En los terminales del sistema Office 20, 30 y 40 la conmutación se obtiene usando la tecla Fox o con una pulsación prolongada de la tecla *. En los terminales del sistema Office 10, 25, 35 y 45, la conmutación es automática por defecto.

**Nota:**

El AVS no puede contestar llamadas cuando está en modo configuración. Si existe alguna conexión el sistema enviará el mensaje "Por favor espere. El sistema de mensajería vocal ya está en uso". Después de intentar entrar en el modo de configuración los puertos del AVS serán prebloqueados automáticamente. Las nuevas conexiones no se podrán establecer pero las conexiones existentes no serán interrumpidas. Una vez que la última conexión haya finalizado, se obtendrá un tono de información. El AVS está listo para configuración.

Salir del modo de configuración

Marcar *900 o ### para salir del modo de configuración. Se sale automáticamente del Modo Configuración, si durante 60 segundos no se presiona ninguna tecla (temporización).

**Nota:**

Si ha salido del modo configuración marcando *900 (o ###), la Mensajería Vocal ejecutará el menú del modo de operación activo. Entonces se podrán probar los cambios realizados. Si se sale del modo de configuración con ###, la conexión se cortará.

4.3 Procedimiento cuando se configure la Primera Vez

Recomendamos el siguiente procedimiento cuando configuremos por primera vez:

1. Parámetros generales y parámetros de idiomas (→ Menú Parámetros)
2. Crear y configurar buzones de voz, definir parámetros de buzón globales y parámetros de notificación para todos los buzones en el sistema, crear grupos de buzones (→ Menú Buzón de Voz)
3. Configurar los procesadores de llamada para la operadora automática (→ Menú Atención automática)
4. Seleccionar el modo de operación. Para el modo automático, introducir el horario semanal y la lista de vacaciones (→ Menú Atención Automática)
5. Definir la tabla de encaminamiento (→ Menú Parámetros)
6. Grabar / enviar los mensajes del procesador de llamada

Los siguientes capítulos describen en mayor detalle los escenarios individuales referentes a la configuración del AVS para la primera vez. Enumerados en cada caso con las entradas de menú del VMM, están también los comandos DTMF para configuración usando un teléfono. La secuencia está basada en las entradas de menú del VMM y no en los comandos DTMF. Se puede encontrar en el VMM información más detallada y ejemplos en forma de textos de ayuda para los parámetros individuales.

4.3.1 Parámetros generales:

VMM: Parámetros → Parámetros generales → Extensiones internas

Activar los puertos de la Mensajería Vocal

Los puertos de la Mensajería Vocal se tienen que activar para poner en marcha el sistema. Los números de extensión interna de los puertos del AVS asignados en AIMS se introducen para este propósito (ver también el capítulo titulado "Parámetros específicos de la AVS en la centralita", página 5.2).

Tab. 5.3: Activar los puertos de la Mensajería Vocal

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Activar los puertos de la Mensajería Vocal	*363 + N° de puerto (1–4) + Extensión interna + # Ejemplo: Puerto X.25 de la centralita → número interno de llamada 205 → puerto 1 de la mensajería vocal Se debe introducir el siguiente comando: *3631205#



Nota:
Los puertos del AVS se activan individualmente cuando se configuran con comandos DTMF.

Otros ajustes de parámetros

Tab. 5.4: Configuración de parámetros para números de llamada interna

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Definir el plan de numeración de la PABX	*320 + X + Primer número + * + Último número + # donde X es un número de grupo (0...4). Ejemplo: *320 0 330 * 350 # *320 1 355 * 375 # Se pueden definir hasta 5 grupos de extensiones. Cuando un número de extensión se marca directamente (comando *170), el número es comprobado por el AVS. Si no es un número predefinido, la llamada no es transferida por el AVS.
Borrar un grupo	*320 + X + 0 + 0 + #
Dígito identificador de Operadora	*330 + B donde B es un dígito 0...9 (inicial = 0). Cuando el llamante marca este número durante la grabación de cualquier CP, la llamada se transfiere a la operadora.
Redefinir el número de extensión de la operadora de día	*360 + Número de extensión + # Consola de Operadora. Si el llamante marca el identificador de Consola de Operadora en modo Día, este es conectado con el número de llamada por el AVS.
Redefinir el número de extensión de la operadora de noche	*361 + Número de extensión + # Consola de Operadora. Si el llamante marca el identificador de la Consola operadora en modo Noche, Descanso o Festivo / Vacaciones, este es conectado con este número de teléfono por el AVS.
Número de extensión de Fax	*362 + Número de extensión + # Número de extensión de la conexión interna de Fax El AVS transfiere la llamada a esta extensión si detecta tono de Fax durante el saludo de apertura.
Borrar el número de extensión de Fax	*362 + #

VMM: Parámetros → Parámetros generales → Transferencia de llamada

Tab. 5.5: Parámetros para la configuración de la transferencia de llamada

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Redefinir Flash 1	*370 + XXX donde XXX es un número de 3 dígitos (000...980), en pasos de 20 mseg. (Inicial = 100mseg) Ejemplo: *370 300 establece Flash 1 a 300 mseg
Flash 2 (invariable)	Flash 2 está fijo a 1200 mseg. Flash 2 se usa para rellamada si no hay respuesta o si ocupado.
Redefinir el código de transferencia	*390 + Código + #¹⁾ + # Código por defecto = *2*1*0 Definir el proceso de transferencia en la PABX. Ejemplo 1: *390 *2 *0 #. Este el código de transferencia más sencillo. Ejecuta Flash 1 y marca la extensión indicada. Ejemplo 2: *390 *2 20 *0 # Este código ejecuta Flash 1, marca los dígitos de prefijo 20 y marca la extensión indicada.
Rellamada si Ocupado	*391 + Código + #¹⁾ + # Código inicial = *21*1*1 El AVS informa al llamante en espera de que la extensión llamada está ocupada. El llamante puede establecer otra llamada o liberar la conexión. Se aplica en los modos Supervisado y Semisupervisado.
Rellamada si no hay respuesta	*392 + Código + #¹⁾ + # Código inicial = *21*1*1 El AVS informa al llamante en espera de que la extensión llamada no responde. El llamante puede establecer otra llamada o liberar la conexión. Aplicable en modo Supervisado.

- ¹⁾ Se refiere a los códigos de la centralita. Cada código consta de dígitos del 0...9, *, #, Flash 1, Flash 2, pausa y número de extensión.
Al entrar un código, marcar:
- *0 para la extensión
 - *1 para la pausa
 - *2 para el Flash 1
 - *3 para el Flash 2
 - *4 para #
 - ** para *

Transferencias supervisadas

VMM: Parámetros → Parámetros generales → Supervisión

Hay tres modos de transferencia: "No supervisada", "Semi supervisada" (por defecto) y "Supervisada" (encontrará más información sobre este tema en el capítulo "Supervisión de transferencia", página 2.17). El AVS hace la distinción entre los siguientes tipos de tranferencias:

- Transferencia a la consola de operadora
- Transferencia a otra extensión

Tab. 5.6: Comandos para configurar los tipos de transferencia

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Transferencia a todas las extensiones excepto a la consola de operadora	*350 + X X = 0; Sin supervisión X = 1; Supervisadas X = 2; Semi- supervisadas (Inicial)
Transferencia a la consola de operadora	*351 + X X = 0; Sin supervisión X = 1; Supervisadas X = 2; Semi- supervisadas (Inicial)

Durante una transferencia supervisada se ocupan dos puertos analógicos de la Mensajería Vocal. Estos recursos se tienen que tener en cuenta acordemente.

Tab. 5.7: Tiempo de espera

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Tiempo de espera Si "No Respuesta"	*311 + XX donde XX es 00...99 segundos. Inicial = 15 segundos Este código sólo es aplicable en modo de transferencia supervisada.

El AVS detecta los tonos de Ocupado y los tonos de Desconexión basados en secuencias de tono basadas en el tiempo (cadencia). Una llamada entrante es reconocida por las propiedades acústicas del idioma del interlocutor que llama. En ambos casos, el reconocimiento es influenciado en cada caso por el valor del nivel de detección.

El valor por defecto del nivel es "5" y está adaptado a la centralita.

Tab. 5.8: Nivel de Detección de Voz

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Establecer el nivel de detección de voz	*376 + X Inicial = 5



Aviso:

El nivel de detección no debe modificarse sin controlar la funcionalidad del reconocimiento del tono de línea ocupada, de la detección de los tonos de desconexión y del reconocimiento del idioma. La experiencia ha demostrado que una modificación del nivel a valores inferiores a > 5 puede causar problemas para detectar los tonos.

VMM: Parámetros → Parámetros generales → Señalización

Tab. 5.9: Parámetros de señalización

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Redefinir tiempo de silencio de ocupado (en mseg.)	*371 +1 + XXX
Redefinir tiempo de silencio de ocupado (en mseg.)	*371 +2 + XXX donde XXX es un número de 3 dígitos (100...980mseg), en pasos de 20 mseg. Inicial = 500mseg Estos números definen la cadencia de ocupado en la centralita.
Redefinir el tiempo de silencio de desconexión interna (en mseg.)	*371 +3 + XXX
Redefinir el tiempo de silencio de desconexión externa (en mseg.)	*371 + 4 + XXX donde XXX es un número de 3 dígitos (100...980mseg), en pasos de 20 mseg. Inicial = 250mseg Estos números determinan la cadencia de desconexión del enlace.
Redefinir el tiempo interno de tono de ocupado	*372 +1 + XXX
Redefinir el tiempo externo de tono de ocupado	*372 +2 + XXX donde XXX es un número de 3 dígitos (100...980mseg), en pasos de 20 mseg. Inicial = 500mseg Estos números definen la cadencia de ocupado en la centralita.
Redefinir el tiempo de tono de desconexión interna	*372 +3 + XXX
Redefinir el tiempo de tono de desconexión externa	*372 + 4 + XXX donde XXX es un número de 3 dígitos (100...980mseg), en pasos de 20 mseg. Inicial = 250mseg Estos números determinan la cadencia de desconexión del enlace.

Medir la cadencia de señalización

Esta función se usa para medir la duración del tono ocupado y el tono de desconexión, y después transmitirlo acústicamente. Introducir los valores en el campo de parámetro correspondiente (ver Tab. 5.9).

Tab. 5.10: Cadencia de señalización

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Medir la cadencia de señalización	*375 + XXXX + # XXXX es un número interno o externo cuyo tono de ocupado o tono de desconexión se tienen que medir.



Nota:

Para la medida del tono de desconexión, la conexión se debe establecer durante el primer ciclo de timbre y se debe finalizar inmediatamente o las medidas no se podrán hacer.



Nota:

Esta medida sólo se podrá hacer usando el comando DTMF *375.

4.3.2 Parámetros del idioma

VMM: Parámetros → Parámetros del idioma.

Duración máxima de grabación

Este menú define el máximo tiempo de grabación para grabaciones CP, mensajes de bienvenida, nombre y mensajes. El tiempo establecido se aplica globalmente a todo el sistema. Si el valor se reduce, las grabaciones que están hechas se mantienen.

Tab. 5.11: Duración máxima de grabación

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Definir la duración máxima de grabación	*790 + X X Duración máx. de grabación en minutos (1...9, inicial = 2)

Idioma por defecto

Este comando se usa para establecer el idioma inicial en el que se presentan las instrucciones del sistema.

Tab. 5.12: Idioma por defecto

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Definir el idioma por defecto	*118 + Z donde Z hace referencia al número de idioma Z = 1, Primer idioma (inicial) Z = 2, Segundo idioma Z = 3, Tercer idioma

4.3.3 Crear y Redefinir Buzones

VMM: Buzón de voz → Lista de buzones → Lista

El sistema de Mensajería Vocal soporta hasta 128 buzones. Hay buzones reales y virtuales con diferentes posibilidades de funcionamiento. En la configuración inicial el mismo número de extensión se asigna a los números de buzones. La función para el buzón de voz del administrador del sistema sólo se puede asignar a un buzón particular.

Tab. 5.13: Comandos para crear y redefinir buzones

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Crear un rango de buzones reales	*500 + Primer buzón + * + Último buzón + #
Crear un buzón real	*501 + N° de buzón + #
Borrar un buzón	*510 + N° de buzón + # Los buzones de voz no se deberán definir más como un destino en la tabla de encaminamiento o en la operadora automática.
Crear un rango de buzones virtuales	*520 + Primer n° de buzón + * + Último n° de buzón + #
Crear un buzón virtual	*521 + N° de buzón + #
Redefinir el buzón de Administrador	*364 + N° de buzón + # Número de Buzón = número de un buzón creado, real o virtual
Redefinir el buzón de Aviso (El buzón tiene que estar abierto)	*502 + Buzón de voz + Y + # Número de Buzón = número de un buzón creado, real o virtual Y = 1 Redefinir el buzón de Aviso Y = 0 El buzón de Aviso se inicializa para uso normal
Definir los números de extensión para un conjunto de buzones (Los buzones tienen que estar abiertos)	*505 + Primer n° de buzón + * + Último n° de buzón + # + Primer n° de extensión + El comando asigna números de extensión a buzones reales. Los números de extensión consisten en una máximo de 12 dígitos y se incrementan automáticamente. Ejemplo: *505 150 * 152 * 3867 # Asignar los números de extensión 150,151 y 152 a los buzones reales y existentes con los números 3867, 3868 y 3869.
Definir los números de extensión para un conjunto de buzones existente (El buzón tiene que estar abierto)	*506 + Primer buzón + * + N° de ext. + # Un número de extensión se asigna a un buzón real que está abierto. El número de extensión consiste en un máximo de 12 dígitos.

4.3.4 Configurar los parámetros del buzón

VMM: Buzón de voz → Lista de buzones → Lista

Se configuran varios parámetros cuando se crea un buzón o se modifica un buzón existente. Un propietario de un buzón puede cambiar un conjunto de parámetros de su propio buzón usando el menú de voz: "No molestar", "CLIP + aviso de la hora", "idioma del usuario", "contraseña del usuario" y activar / desactivar, así como el n° de la notificación externa o interna que hay que llamar. El administrador del sistema puede restablecer la contraseña del usuario al valor inicial para cada buzón (ver "Restablecer la contraseña del usuario", página 7.5). Para mayor información sobre la notificación interna o externa (ver el capítulo "Notificación", página 5.18).

Los siguientes parámetros están configurados individualmente para cada buzón:

Tab. 5.14: Parámetros individuales del buzón

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Definir si se van a escuchar el CLIP y la hora de llegada (para una serie de buzones)	*530 + Primer buzón + * + Último buzón + B + # B = 0; Reproducir la impresión horaria y la de la fecha (inicial) B = 1; Omitir la impresión horaria y la de la fecha
Definir si se van a reproducir el CLIP y la hora de llegada (para un buzón)	*531 + N° de buzón + * + B + # B = 0; Reproducir la impresión horaria y la de la fecha (inicial) B = 1; Omitir la impresión horaria y la de la fecha
Definir idioma para un conjunto de buzones	*532 + Primer buzón + * + Último buzón + X + # X = 1 Primer idioma (inicial) X = 2 Segundo idioma X = 3 Tercer idioma
Definir el idioma para un buzón de voz	*533 + N° de Buzón + X + # X = 1 Primer idioma (inicial) X = 2 Segundo idioma X = 3 Tercer idioma



Nota:

No hay comando DTMF para el parámetro "No molestar".

VMM: Buzón de Voz → Lista de buzones → Parámetros

Los siguientes parámetros son parámetros globales, es decir la configuración se aplica a todos los buzones en el sistema.

Tab. 5.15: Parámetros globales del buzón

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Tiempo de almacenamiento de los mensajes en un buzón	*740 + XX XX = 00...99 días (El valor inicial es 30 días). Ejemplo 1: *740 10 significa que un mensaje se borrará automáticamente 10 días después de su recepción, con el fin de asegurar la capacidad de almacenamiento. Ejemplo 2: *740 00 significa que los mensajes nunca se eliminan automáticamente
Definir la tecla para recuperar mensajes desde un teléfono remoto	*331 + X X = 0...9 (Valor inicial = 9)

4.3.5 Notificación

Cuando un mensaje se recibe por un buzón particular el AVS puede notificar al usuario.

Notificación interna

Se pueden establecer las siguientes opciones:

- Ninguna
La notificación está deshabilitada.
- Terminales Office
Esta opción se proporciona para terminales Office. Cuando se recibe un mensaje aparece un mensaje de texto en la pantalla del terminal. En los terminales Office25, 35, y 45, se ilumina un LED. El terminal Office 10 señala un mensaje recibido únicamente a través del LED.

- **Timbre sin aviso.**
Esta opción se facilita para los terminales analógicos y RDSI. El AVS envía un tono de timbre al número de extensión interno. El administrador del sistema configura los intervalos para los intentos de notificación (*720) y el número de los intentos de notificación (*750) globalmente, para todos los usuarios. Se dejará de enviar timbres de notificación una vez que el usuario haya escuchado uno de sus nuevos mensajes o cuando se haya superado el número predefinido de reintentos.
- **Llamar con aviso**
Responde en la misma manera que la opción "Llamar sin aviso" con las siguientes diferencias:
 - Si el dueño del buzón contesta la llamada, este obtiene el menú de gestión del buzón de voz personal. Una vez haya introducido su contraseña, podrá recuperar los mensajes de voz que ha recibido.
 - El tiempo del timbre se puede ajustar entre cortos (3 timbres) y largos (6 timbres) (*730).

Notificación externa

El administrador del sistema puede asignar la autorización para una notificación externa (*710 or *711) a los buzones.

La notificación externa se activa para todo el día o solo para un periodo específico. Sólo es válido para los buzones autorizados. El valor inicial es de 8:00 a 22:00. Después de este periodo no se ejecutará ninguna notificación de llamada.

Los dueños de los buzones son notificados externamente si los buzones se han configurado acordemente por el administrador del sistema o si se activa una notificación externa (por el administrador del sistema o el dueño del buzón de voz). Se tiene que especificar para este propósito un número de extensión externa de un máximo de 20 dígitos (ver pie de página de la Tab. 5.5 para los caracteres autorizados). Los dígitos definidos en los parámetros de notificación se usan para códigos de acceso a enlace (*340).

Si se activa la notificación externa, el AVS llama al número introducido bajo Notificación externa cuando se reciba un mensaje. Si el dueño del buzón contesta la llamada, este obtiene el menú de gestión del buzón de voz personal. Una vez que se introduzca la contraseña, este puede escuchar sus buzones de voz. Si el propietario no contesta la llamada, el AVS responde en la misma manera que para una notificación interna (ver "Llamar sin aviso" página 5.19).

**Nota:**

La notificación externa sólo se podrá activar si se define un número de extensión externa.

Notificación a un buscapersonas

La notificación en un Busca es posible pero sin “señal sonora”. Para ello el propietario del buzón de voz introduce un código de notificación después de su número de busca. El código es, por lo tanto, visualizado cuando un nuevo mensaje se recibe en su buscapersonas.

Ejemplo: 0740335291PPPPP12P#

- 0740335291 es el número del buscapersonas
- P PPPP representa una pausa de 5 segundos (1 segundo para cada P)
- 12 es el código de notificación
- Con # el procedimiento se completa (comando DTMF: *4)

Las pausas son necesarias para permitir el establecimiento de llamada en el sistema buscapersonas. Este tiempo de retardo variará de un sistema buscapersonas a otro. Por lo tanto el dueño del buzón de voz deberá probar diferentes valores hasta que la notificación en el buscapersonas funcione correctamente. El código de notificación (en este ejemplo, 12) se muestra en el busca del propietario del buzón. Si la pausa de 5 segundos es demasiado corta o el código de notificación tiene más caracteres, el código Q se puede usar (Pausa de 4s).

**Nota:**

Las pausas se introducen de diferentes maneras:

– En el VMM

P significa 1 segundo de pausa

Q significa 4 segundos

– Con los comandos DTMF

*1 significa 1 segundo de pausa

*2 significa 4 segundos de pausa

VMM: Buzón de voz → Lista de buzones → Lista

Los siguientes parámetros se indican para cada buzón:

Tab. 5.16: Parámetros de notificación por buzón de voz

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Definir notificación interna para cada rango de buzones	*700 + Primer buzón + * + Último buzón + X + # donde X = 0 significa que la notificación está deshabilitada X = 1 significa terminal Office X = 3 significa que se seleccionan los timbres de señalización X = 4 significa que se selecciona Timbres
Definir notificación interna para un buzón	*701 + N° de Buzón + X + # donde X se define como anteriormente
Define Notificación externa para un rango de buzones	*710 + Primer buzón + * + Último buzón + Y + # donde Y = 0 significa que la notificación remota no está permitida Y = 1 significa que está permitida la notificación remota
Define Notificación externa para un rango de buzones	*711 + Buzón de voz + Y + # donde Y se define como anteriormente



Nota:

Los usuarios virtuales no tienen números de extensión interna y por lo tanto no tienen posibilidad de notificación interna.

VMM: Buzón de voz → Parámetros de notificación

Los siguientes parámetros son parámetros globales, es decir la configuración se aplica a todos los buzones en el sistema.

Tab. 5.17: Parámetros globales de notificación


Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Definir el intervalo de notificación en minutos (Válido para timbres de señalización, Timbres y notificación externa)	*720 + XX donde XX es un número de dos dígitos (01...99) en minutos. El valor inicial es de 30 minutos
Definir duración de timbres (Válido únicamente para Timbres y notificación remota)	*730 + X donde X = 0 para cortos X = 1 para largos (inicial)
Definir el número de reintentos	*750 + XX donde XX es el número de intentos. Inicialmente es 05.
Establecer el tiempo de activación de la notificación externa	*490 + hh:mm + hh:mm 1. donde Primer hh:mm = hora de comienzo 2. Segundo hh:mm = hora final Los valores iniciales son: 08:00...22:00 Ejemplo: *490 00:00 23:59 La notificación externa estará siempre activada.
Código de acceso externo	*340 + XX + # donde XX es el código de acceso externo (0...9 o *1 para pausa). Valor inicial = 0 Este código se aplica en notificación externa.

4.3.6 Crear grupos de buzones

Los grupos de buzones se crean para enviar un mensaje a varios buzones simultáneamente. Se puede grabar por separado un mensaje CP para cada grupo de buzones.

Los cuatro grupos de buzones con los números iniciales 000, 001, 002 y 003 contienen un máximo de 20 números de buzón. El grupo de buzones 099 incluye todos los números de buzón, tanto reales como virtuales. El mismo número de buzón puede estar en varios grupos.

El primer dígito del número del grupo se puede modificar, para adaptarlo por ejemplo al plan de numeración de la centralita.



Nota:

Si el buzón y el grupo de buzones tienen el mismo número, los mensajes se enviarán al buzón de voz, no al grupo.

Tab. 5.18: Comandos para crear grupos de buzones

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Añadir un número de buzón a un grupo de buzones	*540 + Número de grupo + N° de buzón + # Nota: El buzón debe crearse antes de añadirlo a un grupo.
Eliminar un n° de buzón de un grupo de buzones	*550 + Número de grupo + N° de buzón + #
Definir el primer dígito de los grupos de buzones	*545 + X donde X es un dígito entre 0...9. Inicial = 0.
Reiniciar un grupo de buzones	*560 + Número de grupo Nota: El reinicio de un grupo borra todos los buzones dentro de ese grupo.

4.3.7 Configurar el Procesador de Llamada (CP) para la Atención Automática.

El AVS tiene 39 procesadores de llamada configurables. CP 00, 10, 15, y 20 son los CPs creados inicialmente para modo de funcionamiento Día, Noche, Descanso y Festivos / Vacaciones. 6 procesadores de llamada adicionales (21...26, 31...36 y 41...46) se proporcionan para cada uno de los tres idiomas del sistema para manejar conexiones fallidas ("Ocupado" o "No Respuesta"), para el servicio "No molestar", y para "Post Grabación". Estos 18 Procesadores de Llamada están configurados para Atención Automática y tienen ya grabadas las opciones por defecto. Los demás números de CP 1...9, 11...14, 16...19 están disponibles. Para más información, ver el capítulo "Atención automática", página 2.10.

Cada procesador de llamada tiene tres partes:

- Número CP
- Mensaje CP (Mensaje grabado)
- Funciones CP que indican la acción que hay que realizar cuando el llamante marca un dígito durante el mensaje de apertura (0...9) o no marca nada (EOM) o también cuando el tiempo regulable ha expirado (Temporizador EOM)



Nota:

El dígito definido en el menú **Parámetros → Parámetros Generales** para el ID de la Consola de operadora (comando DTMF *330) se reserva automáticamente en todos los procesadores de llamada. No se podrá utilizar para otras acciones CP.

VMM: Atención automática → Menús CP → Configuración de CP

Las funciones de transferencia siguientes se pueden asignar al Procesador de llamada para cada dígito:

Transferencia a mensaje CP

Esta función transfiere al llamante a un mensaje CP diferente.

Tab. 5.19: Transferencia a mensaje CP

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Transferencia a mensaje CP	*110 + XX + B + YY + # XX Número del Procesador de Llamada B Dígitos del 0...9 o * para EOM YY Destino de transferencia (mensaje CP, N° interno de extensión o N° de buzón.) Ejemplo: *110 00 3 02 # Si el llamante pulsa el dígito 3 mientras escucha el mensaje CP00, será transferido del AVS al CP02.

Transferencia a mensaje CP y selección de idioma

Esta función transfiere al llamante a un Procesador de llamada diferente y convierte los avisos del sistema a un idioma diferente. El objetivo es presentar al llamante mensajes en el mismo idioma que los textos de aviso grabados del Procesador de llamada.

Tab. 5.20: Transferencia a mensaje CP y selección de idioma

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Transferencia a mensaje CP y selección de idioma	<p>*117 + XX + B + YY + Z + #</p> <p>XX Número del Procesador de Llamada B Dígitos del 0...9 o * para EOM YY Destino donde Z hace referencia al número de idioma Z = 1, Primer idioma (inicial) Z = 2, Segundo idioma Z = 3, Tercer idioma Ejemplo: *117 00 7 01 2 #</p> <p>Si el llamante presiona el dígito 7, este obtiene los mensajes CP grabados en un segundo idioma. Si este presiona una tecla no asignada en el menú, obtendrá un aviso del sistema: "Esta entrada no es reconocida. Inténtelo otra vez" en el segundo idioma".</p>

Transferir a una extensión

Esta función transfiere al llamante a una extensión o a un grupo de extensiones de un departamento. El número de extensión designado no tiene que estar dentro del plan de numeración de la centralita.

Tab. 5.21: Transferir a una extensión

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Transferir a una extensión	<p>*120 + XX + B + Número de extensión + #</p> <p>XX Número del Procesador de Llamada B Dígitos del 0...9 o * para EOM Ejemplo: *120 05 3 123 #</p> <p>Si un llamante presiona el dígito 3 mientras escucha el CP05, será transferido al número de extensión 123 por el AVS.</p>

Transferir a buzón

Esta función conecta al llamante con un buzón de voz predefinido.

Tab. 5.22: Transferir a buzón

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Transferir a buzón	<p>*130 + XX + B + N° de buzón. + #</p> <p>XX Número del Procesador de Llamada</p> <p>B Dígitos del 0...9 o * para EOM</p> <p>Ejemplo:</p> <p>*130 01 5 152 #</p> <p>Si un llamante presiona la tecla 5 mientras escucha el mensaje CP01, se conectará con el buzón 152 y obtiene el texto de bienvenida grabado.</p>

Marcación directa de una extensión

Esta función transfiere al llamante directamente a cualquier usuario al que quiera llamar.

Tab. 5.23: Marcación directa de una extensión

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Marcación directa de una extensión	<p>*170 + XX + Primer dígito(s) + #</p> <p>XX Número del Procesador de Llamada</p> <p>Ejemplo 1:</p> <p>*170 00 2 #</p> <p>Si un llamante presiona el dígito 2, el AVS interrumpe la reproducción del texto de aviso y espera. La llamada se transfiere tan pronto los dígitos restantes de la extensión interna se hayan introducido.</p> <p>Ejemplo 2:</p> <p>*170 00 2 4 #</p> <p>Igual que el ejemplo 1, excepto que el número de la extensión empieza con 2 ó 4 (para extensiones 2xx Y 4xx).</p>

Marcación directa a un buzón

Esta función transfiere al llamante directamente a cualquier buzón que desee marcar.
Usted puede introducir hasta 4 dígitos diferentes (ver ejemplo 2 para 2 dígitos).

Tab. 5.24: Marcación directa a un buzón

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Marcación directa a un buzón	<p>*175 + XX + Primer dígito(s) + #</p> <p>XX Número del Procesador de Llamada</p> <p>Ejemplo 1:</p> <p>*175 00 2 #</p> <p>Si un llamante presiona el dígito 2, el AVS interrumpe la reproducción del texto de aviso y espera. La llamada se transfiere tan pronto se hayan introducido los dígitos restantes del número de buzón interno; el llamante obtiene el mensaje de bienvenida del buzón que haya seleccionado.</p> <p>Ejemplo 2:</p> <p>*175 00 2 4 #</p> <p>Igual que el ejemplo 1, excepto que el número de buzón empieza con 2 ó 4 (para buzones con número 2xx y 4xx).</p>

Dejar un mensaje

Esta función conecta al llamante con el menú de bienvenida del buzón que haya marcado.

Tab. 5.25: Dejar un mensaje

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Dejar un mensaje	<p>*150 + XX + B + #</p> <p>XX Número del Procesador de Llamada</p> <p>B Dígitos del 0...9 o * para EOM</p> <p>Ejemplo:</p> <p>*150 00 8 #</p> <p>Si un llamante presiona la tecla 8, mientras escucha el mensaje CP00, será invitado por el AVS a teclear un número de buzón. El llamante entonces escucha el texto de bienvenida del buzón de voz y es invitado a dejar un mensaje.</p>

Escuchar un mensaje

Esta función conecta al llamante con el menú de gestión de cualquier buzón que desee marcar.

Tab. 5.26: Escuchar un mensaje

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Escuchar un mensaje	<p>*160 + XX + B + #</p> <p>XX Número del Procesador de Llamada B Dígitos del 0...9 o * para EOM Ejemplo: *160 00 9 #</p> <p>Si un llamante presiona la tecla 9 mientras escucha el mensaje CP00, es invitado por el AVS a teclear un número de buzón y una contraseña. Una vez se hayan introducido el número de buzón y su correspondiente contraseña, el llamante obtiene el menú de gestión y puede recuperar los mensajes de voz y llevar a cabo otras funciones.</p>

Finalización de la conexión (Con / Sin aviso)

Esta función finaliza la conexión. La conexión se puede finalizar con o sin aviso.

Tab. 5.27: Desconexión

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Desconectar (con / sin aviso)	<p>*140 + XX + B + Z + #</p> <p>XX Número del Procesador de Llamada B Dígitos del 0...9 o * para EOM Z = 0 significa que la línea se desconecta sin aviso Z = 1 significa que la línea se desconecta con un mensaje de aviso del sistema Ejemplo: * 140 10 7 1 #</p> <p>Si un llamante pulsa la tecla 7 durante o al final de un mensaje CP, este obtiene el aviso del sistema para la finalización de la llamada; la conexión se termina.</p>

Volver al menú principal

Esta función transfiere al llamante al menú de apertura del modo de funcionamiento activo. Los procesadores de llamada por defecto son los siguientes: CP00 para Día, CP10 para Noche, CP15 para Descanso, y CP20 para Vacaciones.

Tab. 5.28: Volver al menú principal

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Volver al menú principal	*115 + XX + B + # XX Número del Procesador de Llamada B Dígitos del 0...9 o * para EOM Ejemplo: *115 21 5 # Si un llamante presiona la tecla 5 mientras escucha el mensaje CP21, será transferido por el AVS al menú de apertura.

Remarcación si ocupado

Esta función mantiene la conexión con el sistema de mensajería Vocal durante aproximadamente 10 segundos, después inicia una remarcación al usuario para ser transferido. Esta función sólo se puede llevar a cabo desde un procesador de llamada "Ocupado". Este llamante es conectado si se ha hecho un intento anteriormente para transferir a una extensión ocupada y se ha activado el modo "Semi supervisado" o "Supervisado".

Tab. 5.29: Remarcación si ocupado

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Remarcación si ocupado	*180 + XX + B + # XX Número del Procesador de Llamada B Dígitos del 0...9 o * para EOM Ejemplo: *180 21 3 # Si un llamante es transferido a un procesador de llamada "Ocupado" cuando ha llamado a una extensión y presiona la tecla 3 mientras se escucha el mensaje CP, se pone la conexión en espera y se inicia una remarcación después de 10 segundos.



Nota:

Esta función sólo se puede asignar a los CPs 21, 22, 31, 32, y 41, 42.

Transferencia a la Operadora

Esta función automáticamente establece una conexión a la Consola de Operadora al final del mensaje CP.

El número de Consola de Operadora para el funcionamiento Día y Noche y el tipo de transferencia ("No supervisado", "Semi Supervisado" y "Supervisado") se define en el menú **Parámetros** → **Parámetros generales**. Los comandos DTMF correspondientes son * 360 (Día), * 361 (Noche) y * 351 (Tipo de Transferencia).

Tab. 5.30: Transferencia a la Operadora

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Transferencia a la Operadora	*125 + XX + # XX Número del Procesador de Llamada Ejemplo: *125 00 # Una conexión a la consola de Operadora se configura automáticamente al final del mensaje CP00.



Nota:

Esta función se lleva a cabo automáticamente una vez que finaliza el tiempo definido (Temporizador EOM).

Definir el Temporizador EOM

Este comando define la temporización EOM para un Procesador de Llamada La temporización EOM es el número de segundos después de los cuales el llamante obtiene el aviso del sistema EOM (Fin de Mensaje), en caso de que no haya introducido ningún dígito de antemano. El temporizador puede establecerse por separado para cada procesador.

Tab. 5.31: Temporizador EOM

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Definir Temporizador EOM	*105 + XX + Y + # XX número CP (00...26, 31...36 or 41...46) Y 0...9 segundos (inicial = 5 segundos)

Borrar la configuración del CP (Reiniciar)

Este comando borrará todas las funciones de procesador de llamada asignadas a los dígitos. El tiempo EOM permanece en el valor ajustado previamente.

Tab. 5.32: Restablecer la configuración del CP

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Restablecer la configuración del CP	*190 + XX + # XX Número del Procesador de Llamada Ejemplo: *190 21 # Todas las funciones asignadas a los dígitos del Procesador de llamadas son borradas.

Borrar la asignación de dígitos en el Procesador de llamadas

Este comando borra la función asignada a los dígitos del procesador de llamada.

Tab. 5.33: Borrar la asignación de dígitos

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Borrar la asignación de dígitos en un Procesador de llamada	*190 + XX + B + # XX Número del Procesador de Llamada B Dígitos del 0...9 o * para EOM Ejemplo: *190 02 5 # La asignación realizada en la tecla 5 del Procesador de llamada 2 es borrada.



Nota:

Si el llamante presiona una tecla a la que no se ha asignado ninguna función, este obtiene el mensaje "Esta tecla no es reconocida. Inténtelo de nuevo, por favor". El mensaje del procesador de llamada será repetido.

Definir una respuesta dependiente de la línea

Este comando o menú define para una línea dada (puerto) el número de señales de timbre después del cual el AVS contesta una llamada. El parámetro inicial es 2.

VMM: Atención automática → Menus CP → CP de apertura

Tab. 5.34: Número de señales por línea

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Define un número de señales de timbre por línea	*310 + X + Y X Número de línea (1...2 para la tarjeta VM-02P y 1...4 para la tarjeta VM-04P) Y Número de señales de timbre antes de "Contestar" Ejemplo: *310 2 4 Si el llamante es transferido a la línea 2 por la centralita, el AVS solo contestará la llamada después de 4 señales de timbre.

Los llamantes son bienvenidos con los mensajes del procesador de llamada correspondiente al modo de funcionamiento particular. Los procesadores de llamada 00, 10, 15 y 20 son los CP's de apertura iniciales para el modo Día, Noche, Descanso y Festivos / Vacación. Esta asignación se puede alterar individualmente para cada línea si se requiere. El siguiente comando cambia la asignación para cada línea.

Tab. 5.35: CP de apertura

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Definir el CP de apertura	*112 + XX + YY + Z + # XX 00, 10, 15 o 20 o Día, Noche, Descanso, o Vacaciones / Festivos Nuevo procesador YY de llamada para ser asignado Z Número de línea (1...2 para la tarjeta VM-02P y 1...4 para la tarjeta VM-04P) Ejemplo: *112 + 00 + 02 + 1 + # Un llamante que es gestionado en modo día en la línea 1 escucha el mensaje del Procesador de llamada 2 como texto de bienvenida.

Vista general de la configuración del CP

Con los menús listados abajo, el Gestor de la Mensajería Vocal proporciona una visión general actual de las grabaciones existentes y la configuración de los Procesadores de Llamada.

VMM: Atención automática → Menús CP → Grabación de CP

Esta lista en este menú muestra la manera como los procesadores de llamada están unidos con los archivos CP. **Esta lista se edita usando Añadir y Eliminar.**

VMM: Atención automática → Menús CP → Estado del CP

Esta lista en este menú indica si un procesador de llamada se ha configurado y si tiene un mensaje relacionado. Una breve descripción se puede introducir para cada CP como una opción para proporcionar información adicional.

4.3.8 Seleccionar y configurar el modo funcionamiento

VMM: Atención automática → hora, fecha y modo operativo

El AVS obtiene la fecha, la hora y el día de la semana del sistema de la centralita. La información en este menú es para propósitos de información. Existen 4 modos de funcionamiento para operar la Atención Automática: Día, Descanso, Noche y Vacaciones. En modo automático la conmutación tiene lugar automáticamente de acuerdo con las horas establecidas para horas de trabajo (Día) y para horas de no trabajo (Noche), Descanso o Vacaciones. Fuera de las horas de trabajo el procesador Nocturno responde; este responde tanto si las horas de trabajo se han definido en un día particular, p. e. en fin de semana

Si se ha definido una vacación, esa entrada toma prioridad sobre las otras y el Procesador de vacaciones responderá.

En el funcionamiento manual el administrador del sistema o la Operadora conmutan manualmente.



Nota:

Para definir un día entero como festivo, la fecha se tiene que introducir como sigue: 00:00 para el comienzo 23:59 para la hora final. Si no se han definido horas de trabajo (es decir comienzo 00:00 y fin 00:00), el procesador nocturno responderá en su defecto.

Tab. 5.36: Configurar los modos de operación

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Establecer el modo de operación	*400 + X donde X es uno de los modos de operación: Día = 0 (modo inicial) Noche = 1 Vacaciones = 2 Automático = 3 Descanso = 4
Marcar / establecer la fecha y la hora	*410 + X X = 0 → formato de 12 horas X = 1 → formato de 24 horas
Escuchar la fecha y la hora	*440 El AVS indica la fecha y la hora actual
Establecer el horario laboral por día de la semana (válido sólo para el modo automático)	*450 + D + HH MM + HH MM D: Día de la semana (1...7, donde 1 = Lunes) Primer HH MM = comienzo de tiempo de descanso Segundo HH MM = fin de tiempo de descanso Repetir todos los días de la semana. Ejemplo: *450 1 08 30 1700 # significa que el AVS reproduce el saludo de apertura en modo día desde el Lunes, de 8:30 hasta las 17:00. Reproducirá el saludo de apertura del modo noche el resto de tiempo.
Establecer el horario de descanso por día de la semana (válido sólo para el modo automático)	*460 + D + HH MM + HH MM D: Día de la semana (1...7, donde 1 = Lunes) Primer HH MM = comienzo de tiempo de descanso Segundo HH MM = fin de tiempo de descanso Repetir todos los días de la semana. Ejemplo: *460 1 13 15 14 30 # reproducirá el saludo de apertura del modo Descanso desde el Lunes, de 13:15 hasta las 14:30.
Definir las vacaciones (válido sólo para el modo automático)	*470 + DD MM + hh mm + hh mm DD MM: Fecha (DD = día, MM = mes) hh mm: Comienzo de las vacaciones hh mm: Fin de las vacaciones Repetir para cada vacación Ejemplo:*470 15 03 0000 2359 Las personas que llamen el 15 de Marzo obtendrán el mensaje del CP para vacaciones todo el día.
Eliminar vacaciones / festivos (válido sólo para el modo automático)	*470 # borra todas las fechas de vacaciones / festivos *470 DD MM # borra una fecha de vacaciones determinada *470 ** MM # borra todas las fechas de vacaciones para un mes determinado

Cambiar entre los diferentes modos de operación

La operadora está autorizada para conmutar el modo de funcionamiento, usando el siguiente comando DTMF:

Tab. 5.37: Cambiar el modo de operación

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Cambiar entre los diferentes modos de operación	*8 + XXXX + Y XXXX Contraseña de la operadora Y Selecciona el modo operativo (1 = Día, 2 = Noche, 3 = Vacaciones, 4 = Automático, 5 = Descanso)



Nota:

Las mismas funciones de conmutación son posibles con la contraseña de Operadora en AIMS usando el Gestor de la Mensajería Vocal (a través del menú **"Operadora Automática" → Modo de funcionamiento**).

4.3.9 Tabla de encaminamiento

El administrador del sistema configura la tabla de encaminamiento usando los comandos descritos en Tab. 5.38. Las llamadas se transfieren directamente a diferentes destinos (Procesador de llamada, buzón de voz o extensión interna) de acuerdo con los criterios definidos en esta tabla (SDE, CLIP, número de extensión interna / desvío de llamada).

Tab. 5.38: Configurar la tabla de encaminamiento

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Definir el tipo de llamada + Criterio de encaminamiento (para una entrada)	*200 + XX + Y + ZZZ...Z + # XX = Número de entrada 00...19 Y = Tipo de llamada 0-6 ZZZ...Z = Criterio de encaminamiento que debe coincidir
Definir la acción del CP (para una entrada)	*201 + XX + YY XX = Número de entrada 00...19 YY = Acción CP que debe realizar
Definir el destino (para una entrada)	*202 + XX + YYYY + # XX = Número de entrada 00...19 YYYY = CP, buzón o número de extensión interno

Columnas de la tabla de encaminamiento:

La tabla de encaminamiento consiste en las siguientes columnas:

- Entrada (XX)
El sistema soporta hasta 20 (00...19) entradas.
- Tipo de llamada (Y)
El AVS diferencia de acuerdo con el tipo de transferencia. En esta manera, las llamadas internas y externas, por ejemplo, se pueden gestionar de manera separada:
Ext. directa- SDE
Ext.Directa- CLIP
Directo int.- N° llamante
Desv. Ext.- N°. N° de
Desvío. Ext.- CLIP
Desvío. Int.- N° N° de
Desvío. Int.- N° llamante
- Criterio de encaminamiento (ZZZ...Z)
La entrada "ZZZ...Z" debe responder al tipo de conexión (Y), es decir la información enviada desde una centralita al AVS.
 - Los caracteres admisibles son dígitos de 0.....9 y *
 - Para Plantillas (T) usar *2
 - Para Ignorar (I) usar *9 + XX. (If XX = 99, todos los dígitos serán ignorados)
 - Para Ignorar + Separador usar *0 + Y (Y = caracter de separación)

- Acción CP (YY)

Acción CP puede ser ejecutada si se ajustan el tipo de llamada y el criterio de encaminamiento. Las opciones son:

- 00 = Atención Automática, Apertura
- 01 = Dejar un mensaje¹⁾
- 02 = Recuperar mensajes¹⁾
- 03 = Transferencia a un Mensaje CP
- 04 = Transferencia al CP de Ocupado¹⁾
- 05 = Transferencia al CP de No Respuesta¹⁾
- 06 = Transferencia al CP de No molestar¹⁾
- 07 = Desconectar la llamada
- 09 = Transferencia a Mensaje CP, Primer idioma
- 10 = Transferencia a Mensaje CP, Segundo idioma
- 11 = Transferencia a Mensaje CP, Tercer idioma
- 13 = Transferencia a un buzón de voz
- 14 = Transferencia a una extensión interna
- 15 = Transferencia a la Operadora

- Destino(YYYY)

Para las acciones CP (03, 09, 10, 11, 13, y 14) se tiene que configurar un destino correspondiente (Procesador de llamada, número de buzón de voz o número de extensión interna).

Ejemplos de criterios de encaminamiento

Con el criterio de encaminamiento el administrador del sistema especifica los Procesadores de llamada y / o destinos a los cuales son encaminadas llamadas específicas.

Los criterios de encaminamiento se enumeran en un formato adecuado para el Gestor de la Mensajería Vocal. Para las entradas DTMF, las letras se deben sustituir como sigue:

I = *9, T = *2, J = *0.

¹⁾ Estas acciones CP pueden utilizarse solamente con el carácter T del criterio de encaminamiento.

1. Ejemplo

Tipo de llamada	Criterio de encaminamiento	Acción CP	Des- tino
Ext. Directa- SDE	0326240099	Transferir a buzón	05

Una llamada externa al número SDE 032 6240099 (encaminamiento de la PBX: encaminamiento directo del SDE al grupo de extensiones de la Mensajería Vocal) será transferido al menú CP 05.

Ejemplo 2

Tipo de llamada	Criterio de encaminamiento	Acción CP	Des- tino
Ext. directa- CLIP	0326210470	Transferir a buzón	300

Una llamada externa al grupo de extensiones de la Mensajería Vocal, con el CLIP 032 621 0470 como criterio de encaminamiento, se transferirá al buzón 300.

También es posible definir sólo una parte del CLIP como criterio de encaminamiento.

2a. Ejemplo lxx (Ignorar los dígitos xx)

IXX – Ignora el número definido de los dígitos del CLIP recibidos de la centralita. Si se introduce un criterio de encaminamiento 032I07, los siguientes 7 dígitos son suprimidos, es decir, sólo se analizan 3 dígitos hasta I.

Hay que hacer notar que el número de dígitos que se debe introducir debe tener dos dígitos, es decir 07 es para 7 dígitos (sólo serán necesarios los dos dígitos a partir de 10).

Tipo de llamada	Criterio de encaminamiento	Acción CP	Des- tino
Ext. directa- CLIP	032I07	Transferir a buzón	300

Todas las llamadas con un prefijo 032 de larga distancia seguido por siete dígitos se conectará directamente con el buzón de voz 300.



Nota:

Si el número de dígitos que sigue es aleatorio, usted puede introducir 99 en vez de 07 (032I99). Esto significa que los dígitos que siguen a 032 no serán evaluados. Esto significa que todas las llamadas con el prefijo 032 de larga distancia serán conectadas con el buzón de voz 300.

Ejemplo 2b, J e I (Separador e Ignorar)

J se usa para ignorar un número variable de dígitos hasta que el carácter Separador de dígitos sea recibido.

El carácter Ignorar (I) junto con el dígito separador se usa cuando no se sabe el número de dígitos que hay que ignorar, pero hay un dígito específico, que se debe usar como criterio.

I se usa como en el ejemplo 2a.

El CLIP 0326210470 o el CLIP internacional 004132 6210470 se deben transferir al buzón de voz 300.

El criterio de encaminamiento será: J3I016210470.

Tipo de llamada	Criterio de encaminamiento	Acción CP	Destino
Ext. directa- CLIP	J3I016210470	Transferir a buzón	300

Los primeros dígitos del CLIP, incluyendo el Separador 3, serán ignorados. No es relevante, cuántos dígitos se reciban antes del dígito 3.

Este I01 significa, que también los siguientes dígitos serán ignorados.

Resultado:

De este modo, la parte coincidente del número debe ser 6210470 para que sea encaminada al buzón 300.

Ejemplo 2c, T (Plantilla)

El caracter T se usa como un sustituto para un número de buzón con un número específico de dígitos (min. 2). En el caso de un número de tres dígitos, p.e. como criterio de encaminamiento, introducir TTT.

Aplicación:

Un compañía tiene, por ejemplo, 20 representantes de ventas. Se crea para cada uno de ellos un buzón virtual. Estos buzones están asociados a los SDE 03262104 01- 032 62104 20 que, a su vez, están desviados al grupo del Voice Mail. Con este método es posible encaminar, con sólo una entrada en la tabla de encaminamiento, las llamadas de los clientes al buzón de voz de cada uno de los comerciales. Se omite el menú de apertura del CP 00.

Tipo de llamada	Criterio de encaminamiento	Acción CP	Destino
Ext. Directa- SDE	4TT	Dejar un mensaje	



Nota:

Los caracteres I y J se puede usar individualmente o con cualquier combinación como criterio de encaminamiento. El carácter T sólo se puede usar con acciones CP "Dejar un mensaje", "Recuperar un mensaje", "Transferencia al CP de Ocupado", "Transferencia al CP de No Respuesta" y "Transferencia al CP de No Molestar", y será usado por lo menos con dos dígitos (TT).

Ejemplo 3

Tipo de llamada	Criterio de encaminamiento	Acción CP	Destino
Directo interno- N° llamante	203	Transferir a buzón	03

Una llamada interna de la extensión 203 al grupo de la Mensajería Vocal se transferirá directamente al CP 03, en lugar de hacerlo al menú de apertura convencional., con el cual están conectados otros llamantes.

Ejemplo 4

Tipo de llamada	Criterio de encaminamiento	Acción CP	Destino
Desvío Int.- N° N°.	204	Transferir a buzón	03

Las llamadas internas al número 204, que son desviadas al grupo de extensiones del buzón de voz, se conectan con el buzón 300. Las llamadas externas se conectan al buzón 204 (si se configura). Sin este encaminamiento especial a través de la tabla, todas las llamadas irían al buzón 204.

4.3.10 Grabar, Enviar y Recuperar Mensajes CP

Los mensajes para los procesadores de llamada se pueden grabar o doblar con el micrófono del teléfono. La grabación comienza con el comando *100 y la indicación del número CP.

También es posible enviar archivos existentes wav al AVS (**VMM: Comunicación → Enviar archivo WAV**). Los mensajes se pueden grabar directamente desde el micrófono del PC. El cliente tiene la posibilidad de transferir grabaciones de estudio profesionales o su propio mensaje CP grabado al sistema de Mensajería Vocal a través del CP sin pérdida, por lo tanto, con una calidad alta de voz. Es importante resaltar que las grabaciones están hechas en formato audio PCM con los atributos "8 kHz", "16 bit" y "Mono", con un nivel medio de 20 dBm.

El VMM se usa para almacenar un mensaje CP del AVS como un archivo en el PC (**VMM: Comunicación → Leer grabación**). El comando **VMM: Comunicación → Enviar grabación, reubica el mensaje CP** disponible como un archivo en un Procesador de llamada. Información adicional sobre este tema se puede encontrar en la ayuda del VMM.

La tabla de abajo enumera los comandos DTMF usados para la gestión de mensajes CP empleando comandos DTMF.

Tab. 5.39: Administración de los mensajes CP

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Realizar la grabación de un Procesador de Llamada	*100 + XX + Beep + Grabación + # XX = Número CP (00...26...310...36 o 41...46) Beep significa "Espere el tono de confirmación" Grabar significa "Hable para grabar el mensaje que desee"
Escuchar la grabación de un Procesador de Llamada	*101 + XX XX = Número CP (00...26...310...36 o 41...46)
Borrar mensaje CP (con funciones CP configuradas)	*102 + XX XX = Número CP (00...26...310...36 o 41...46)
Establecer el volumen de salida de una grabación	*369 + X X = 0...9 (0 = menor, 9 = mayor volumen). Inicial = 5



Nota:
El volumen de grabaciones sólo se puede modificar usando un comando DTMF.

La configuración del sistema AVS está completa. Las funciones adicionales para escuchar información sobre el AVS, sobre el concepto de contraseña, sobre hacer una copia de seguridad y restaurar datos, y sobre mensajes de error y estadísticas se describen en "Sección 7: Funcionamiento y mantenimiento".

Sección 6: Puesta en marcha

Version: 5.2

Fecha: Junio 02

Sujeto a modificaciones técnicas
© Copyright Ascom Enterprise Communications AG

Contenido

Sección 6: Puesta en marcha

1 Introducción general del AVS: 6.1

2 Formación de los empleados. 6.2

3 AVS Protocolo de aceptación 6.3

1 Introducción general del AVS:

La puesta en marcha y el mantenimiento del sistema es la responsabilidad del administrador del sistema. Él tiene acceso a todos los parámetros importantes del sistema tales como:

- Configurar textos de aviso
- Crear y borrar buzones
- Crear / Restablecer contraseñas
- Guardar la totalidad de la configuración

La operadora es responsable de estar al tanto de la Atención Automática. Esta activa el modo de funcionamiento requerido usando el comando DTMF correspondiente, asegurando que los mensajes correctos se reproducen en el momento adecuado.

El usuario gestiona su buzón de voz a través del menú de gestión por medio de:

- Ajustar las propias opciones del buzón
- Grabar el propio mensaje de saludo

Cuando se introduzca el AVS en la compañía esa aconsejable impartir un curso a la plantilla de la compañía para:

- Proporcionar una visión del sistema, es decir para informar a los usuarios acerca de las nuevas y diferentes posibilidades disponibles en el AVS
- Asegurar que los llamantes son recibidos con una presentación estándar ("identidad corporativa")
- Hacer que esos primeros pasos sean sencillos para los empleados.

El principal trabajo de puesta en servicio que debe realizar el "Administrador del Sistema", es decir actualizaciones de la contraseña, copia de seguridad de los datos, cargar el nuevo software del sistema, y compilar estadísticas, se describe en "Sección 7: Funcionamiento y mantenimiento".

2 Formación de los empleados

Están disponibles una guía breve y un manual de instrucciones para el personal de la empresa. Mientras que la guía breve de usuario proporciona una introducción al menú de gestión para el buzón de voz personal, las instrucciones de funcionamiento describen el menú más detalladamente.

Para el uso adecuado del sistema de mensajería vocal, la plantilla requiere la siguiente información adicional:

- Número de grupo de mensajería vocal (GE) bajo el cual el AVS puede ser alcanzado por usuarios internos.
- Los números de marcación directa (s) (SDE) bajo los cuales se puede contactar desde el exterior con el AVS (incluyendo números de teléfono gratuitos si existe alguno).
- El dígito, p.e. 9, que un dueño de un buzón de voz tiene que introducir cuando accede en remoto, para tener acceso a su propio buzón de voz.
- El número de extensión del administrador del sistema (para preguntas, comentarios, sugerencias, etc.).

Inicialmente todas las contraseñas DTMF tienen el valor 1234. Los miembros de la plantilla deberán por tanto cambiar sus contraseñas DTMF inmediatamente.

Cada contraseña DTMF se puede establecer a su valor inicial (1234) por el administrador del sistema, en el caso de que cualquier usuario olvide la contraseña. Ninguno – incluso el administrador del sistema – puede recuperar / o ver las contraseñas individuales.

3 AVS Protocolo de aceptación

Después de su instalación, configuración y tests de puesta en marcha, el AVS está listo para ser entregado al cliente. Los datos introducidos en el Protocolo de aceptación son una ayuda para el trabajo de mantenimiento venidero.

Su compañía Telefónica	Cliente:
	Empresa:
	Calle:
	Código Postal / Ciudad:
	Tel.:
	Fax / e-mail:
	Contacto:

Información sobre el sistema		
Localización de sistema	Nº de Proyecto.:	
Estado del software AVS:	versión:	Nº de serie.:
Estado de software de la centralita:	Puesta en marcha en:	
Tarjeta del buzón de voz	<input type="checkbox"/> VM-02 P	<input type="checkbox"/> VM-04 P

Información sobre la instalación y la configuración		
• El sistema AVS ha sido instalado y está en funcionamiento	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
• Se ha generado la documentación del sistema y se ha entregado al cliente	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
• Se han creado las copias de seguridad	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

Defectos, quejas, comentarios:

Fallos para resolver (fecha):	por:
Fecha de entrega del sistema:	a:
Comienzo de periodo de garantía:	
Tipo de contrato de mantenimiento: <input type="checkbox"/> in situ <input type="checkbox"/> ninguno <input type="checkbox"/>	

La firma en la presente confirma que el sistema se ha instalado y puesto en funcionamiento acorde con las especificaciones. El personal operativo ha recibido la formación necesaria para poner en funcionamiento el sistema.

Firma de la compañía Ascom	Firma del cliente
----------------------------	-------------------

Sección 7: Funcionamiento y mantenimiento

Version: 5.2

Fecha: Junio 02

Sujeto a modificaciones técnicas
© Copyright Ascom Enterprise Communications AG

Contenido

Sección 7: Funcionamiento y mantenimiento

1 Introducción 7.1

2 Escuchar la información del AVS 7.2

3 Concepto de contraseña 7.4

3.1 Modificar la contraseña del administrador del sistema. 7.4

3.2 Especificar la contraseña de la operadora 7.4

3.3 Restablecer la contraseña del usuario 7.5

4 Copia de seguridad y Restaurar 7.6

4.1 General. 7.6

4.2 Datos de configuración. 7.6

4.3 Mensajes CP 7.7

4.4 Sistema completo 7.7

5 Valores iniciales 7.8

5.1 Restablecer totalmente el sistema a sus valores iniciales 7.8

5.2 Inicializar el sistema y cargar un nuevo idioma en el sistema 7.8

6 Cargar nuevo software de sistema de AVS 7.9

7 Visión general de la configuración y estadísticas 7.10

7.1 Visión general de la configuración. 7.10

7.2 Estadísticas 7.11

8 Mensajes de error y resolución de problemas. 7.12

1 Introducción

Esta parte contiene información acerca del mantenimiento del sistema. El modo configuración se tiene que activar para que se puedan poner en marcha varias funciones. Este procedimiento se describe en la Parte 5 en el capítulo titulado "Usar un teléfono para entrar y salir del modo de Configuración.", página 5.6.

2 Escuchar la información del AVS

Con los comandos DTMF descritos más abajo el administrador del sistema tiene la posibilidad de recuperar información en el sistema instalado.

Escuchar la fecha y la hora

Tab. 7.1: Fecha y Hora

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Escuchar la fecha y la hora	*440 La Mensajería Vocal anuncia la fecha y la hora. La fecha y la hora están sincronizadas con la centralita.

Escuchar qué idiomas están cargados en el sistema

Para consultar qué idiomas se han cargado, sólo hay que escuchar el idioma de sistema 004, introduciendo el siguiente comando.

Tab. 7.2: Idiomas del sistema cargados

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Idiomas del sistema cargados	*690 + Z + 004 donde Z hace referencia al número de idioma Z = 1, Primer idioma (inicial) Z = 2, Segundo idioma Z = 3, Tercer idioma Ejemplo: *690 + 1 + 004 Si la Mensajería Vocal contesta con "One moment please" entonces es que el inglés es el primer idioma.

Escuchar todas las instrucciones del sistema

Se escucha en un idioma todas las instrucciones cargadas en el sistema.

Tab. 7.3: **Todas las instrucciones del sistema**

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Escuchar todas las instrucciones del sistema	*691 + Z donde Z hace referencia al número de idioma Z = 1, Primer idioma (inicial) Z = 2, Segundo idioma Z = 3, Tercer idioma

Escuchar qué versión de software del sistema AVS ha sido instalada

Tab. 7.4: **Versión de software**

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Escuchar qué version de software del sistema de la Mensajería Vocal ha sido instalada	*680 El AVS indica la versión del software del sistema cargado actualmente. El software se puede actualizar con el VMM si es necesario (ver "Cargar nuevo software de sistema de AVS", página 7.9).

3 Concepto de contraseña

El AVS diferencia 3 tipos de contraseñas basados en el caso de una operación con comandos DTMF:

- Contraseña del administrador del sistema
- Contraseña de la Operadora
- Contraseña del usuario del buzón

El valor inicial de todas las contraseñas es "1234".

3.1 Modificar la contraseña del administrador del sistema

En el VMM la contraseña del administrador del sistema se cambia en **Comunicación** → **Contraseña DTMF** o utilizando el siguiente comando DTMF:

Tab. 7.5: Contraseña del administrador del sistema

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Modificar la contraseña del administrador del sistema	*600 + * + Contrs. antigua + Contrs. nueva + # Contraseña: La contraseña consta de 4 dígitos (no debe usarse * ni #).



Nota:
Para proteger el sistema es aconsejable cambiar la contraseña DTMF para el administrador del sistema inmediatamente.

3.2 Especificar la contraseña de la operadora

El administrador del sistema emplea el siguiente comando DTMF para especificar la contraseña de la operadora:

Tab. 7.6: Contraseña de la Operadora

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Especificar la contraseña de operadora	*601 + * + 0000 + Nueva contraseña + # Contraseña: La contraseña consta de 4 dígitos (no debe usarse * ni #).



Nota:
La contraseña de la operadora no se puede modificar en el gestor de la Mensajería Vocal.

3.3 Restablecer la contraseña del usuario

Si el dueño de un buzón olvida su contraseña, el administrador del sistema puede reiniciarla a su valor inicial "1234". Para ello, este debe seleccionar el buzón correspondiente desde el menú VMM **Buzón de voz → Lista de mensajes → Lista** y cambiarla en los parámetros de buzón; el administrador puede introducir alternativamente el comando DTMF siguiente en el modo configuración:

Tab. 7.7: Contraseña del usuario

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Restablecer la contraseña del usuario	*570 + * + N° de buzón + #



Nota:

El propietario de un buzón puede desactivar la petición de contraseña introduciendo 0000.

4 Copia de seguridad y Restaurar

4.1 General

Cada vez que haya cambios en la configuración del sistema del AVS o se hayan grabado mensajes CP, es recomendable hacer una copia de seguridad de los datos. Cuando se cargue un nuevo software del sistema, es aconsejable hacer una copia de seguridad de todos los datos del sistema, es decir los datos de configuración, los mensajes CP, los mensajes de saludo y mensajes de los propietarios del buzón.

Rutas de acceso iniciales

La ubicación inicial de los archivos de seguridad (Ficheros VMM, VOX, WAX y CP) se pueden configurar en el menú VMM bajo **Archivo → Opciones → Ubicación de archivos**

4.2 Datos de configuración

Copia de seguridad

Los datos de configuración se guardan usando los menús VMM **Comunicación → Leer configuración y Archivo → Guardar como....** Los datos son almacenados en el PC como un archivo con el nombre de extensión "nombre.vmm".

Restaurar

Los parámetros de configuración se pueden restaurar usando los menús VMM **Archivo → Abrir y Comunicación → Enviar Configuración.**

4.3 Mensajes CP

Copia de seguridad

Una, varias o todas las grabaciones CP se seleccionan con la ayuda de los menús VMM **Comunicación** → **Leer grabación** → **Lista de mensajes CP** y se almacenan en la localización de memoria requerida en el PC usando **Añadir** (o borrar usando **Borrar**).

Existe un archivo por procesador de llamada. Inicialmente el número CP se usa como la extensión del archivo, p.e. "nombre.00".

Restaurar

Una, varias o todas las grabaciones CP se puede seleccionar con la ayuda de menú VMM **Comunicación** → **Enviar grabaciones** → **Lista de grabaciones CP** y enviar al AVS usando **Añadir**.



Nota:

Información adicional e instrucciones de cómo llevarlo a cabo se pueden encontrar en la ayuda del VMM.

4.4 Sistema completo

Copia de seguridad

Todos los datos de configuración y mensajes CP – incluyendo los textos de bienvenida, mensajes y grabaciones realizadas por los propietarios de buzón - se pueden almacenar en el PC con la ayuda del menú VMM **Comunicación** → **Copia de seguridad**. La extensión inicial dada en el archivo de seguridad es "nombre.wax".

Restaurar

El archivo "nombre.wax" se realmacena con la ayuda del menú VMM **Comunicación** → **Restaurar**.



Nota:

Una copia de seguridad o una operación de restaurar a través de una conexión Ethernet dura aproximadamente 10 minutos (o aproximadamente 40 minutos si se ha usado todo el espacio de almacenamiento). Con conexiones V.24 o RDSI el tiempo requerido aumenta dependiendo de la velocidad de transmisión.

5 Valores iniciales

5.1 Restablecer totalmente el sistema a sus valores iniciales

En el modo configuración todos los mensajes CP individuales y configuraciones son borrados o reiniciados a los valores por defecto usando el siguiente comando DTMF:

Tab. 7.8: Restablecer a los valores iniciales

Comando	Formato del comando y descripción del parámetro
Restablecer totalmente el sistema a sus valores iniciales	*654 + * + Contraseña del administrador + # Contraseña: La contraseña consta de 4 dígitos (no debe usarse * ni #).

5.2 Inicializar el sistema y cargar un nuevo idioma en el sistema

Se cargan nuevos idiomas en el VMM bajo **Comunicación → Inicialización del sistema**. El sistema entero se reinicia a los valores iniciales durante este proceso. Se puede encontrar mayor información e instrucciones sobre cómo proceder en la Parte 5, Capítulo "Cargar nuevos idiomas del sistema (opcional)", página 5.4.



Nota:
Una inicialización del sistema borrará todos los mensajes CP y los mensajes de saludo personales.

6 Cargar nuevo software de sistema de AVS

El AVS proporciona una función de carga sencilla a través del VMM para cargar nuevas versiones de software del sistema. Dependiendo del cambio de versión, el sistema entero se reinicia a los parámetros iniciales. Por esta razón es recomendable guardar las grabaciones de los Procesadores de Llamada y la configuración de datos separadamente, y llevar a cabo una copia de seguridad completa. La configuración de datos se debe guardar en papel ya que, dependiendo del cambio de versión, no será posible garantizar que los datos sean totalmente restaurados en el sistema una vez que la nueva versión de software esté funcionando. La parte 3 de este manual contiene unas tablas para documentar la configuración del sistema actual.

VMM: Comunicación → Carga del Software del Sistema

Se puede encontrar información más detallada sobre cómo proceder en la ayuda del VMM.

7 Visión general de la configuración y estadísticas

7.1 Visión general de la configuración

VMM: Archivo → Menú de parámetros de impresión

Para obtener una mejor visión de la configuración actual, usted puede imprimir todos los parámetros o sólo aquellos relativos a tópicos individuales:

- Todos los parámetros
- Parámetros generales
- Parámetros de voz
- Tabla de encaminamiento
- Operadora automática
- Hora, fecha y modo de operación
- Parámetros de notificación
- Lista de todos los buzones
- Estadísticas
- Lista de todos los mensajes

7.2 Estadísticas

El AVS proporciona al administrador del sistema datos estadísticos muy interesantes. Los datos se pueden obtener con la ayuda de los menús del VMM **Estadísticas** → **General** o con **Estadísticas** → **Lista de todos los mensajes**.

General

Se visualizan aquí los siguientes datos estadísticos:

- Información en la ocupación de almacenamiento de voz:
 - Tiempo de almacenamiento total y espacio de almacenamiento disponible
 - Espacio de almacenamiento ocupado en términos absolutos y en porcentaje del espacio de almacenamiento total
- Información sobre el número de llamadas entrantes por línea
 - Número de idiomas disponibles
 - Versión del producto (versión software del sistema AVS)

Lista de Mensajes

La lista de buzones creados se visualizará aquí. Destacar uno o varios buzones de voz y después presionar el botón "Mostrar" para obtener información detallada de los buzones resaltados, p.ej.:

- Fecha y hora de la grabación
- Longitud del mensaje y estado (nuevo, escuchado y almacenado)
- Espacio de almacenamiento ocupado por mensajes nuevos y almacenados
- La longitud total de nuevos mensajes, mensajes almacenados y todos los mensajes

8 Mensajes de error y resolución de problemas

Mensajes de error de entrada de datos en el VMM

El VMM tiene mensajes de error sensibles al contexto. En el caso de una entrada incorrecta, los mensajes proporcionan la información adecuada de por qué la entrada es incorrecta, de forma que el problema se pueda resolver fácilmente.

Mensaje de error a través del LED de estado

La tarjeta de la Mensajería vocal tiene 5 LEDs de estado para indicar el estado de funcionamiento del sistema de Mensajería Vocal o cualquier error del sistema. Se puede encontrar una tabla con explicaciones de las combinaciones de LED individuales en "Sección 4: Instalación".

Mensajes de error relacionados con el sistema

- Tiempo excedido durante la transmisión
La comunicación del VMM ↔ AVS no funciona. Comprobar la conexión del módem o la conexión LAN. ¿Se ha colocado correctamente la tarjeta de la Mensajería Vocal? ¿Indica un error el LED en la tarjeta de la Mensajería Vocal? Si es necesario, reinicie la tarjeta de la Mensajería Vocal (Botón de reinicio) o la centralita.
- Versión del sistema incorrecta
El software de configuración y el software del sistema de Mensajería Vocal no son compatibles. ¿Ha instalado una nueva tarjeta de Mensajería Vocal? ¿Ha cargado usted un nuevo software del sistema de Mensajería Vocal que también requiera una actualización del software de configuración (o viceversa)?

Sección 8: Índice

Version: 5.2

Fecha: Junio 02

Sujeto a modificaciones técnicas
© Copyright Ascom Enterprise Communications AG

Índice

A

Acciones CP	2.10
Tabla de significados	2.14
Activar los puertos de la Mensajería Vocal	5.9
Agenda semanal	3.12
Ayuda para la configuración	5.5

B

Botón "Reinicio"	4.2
Buzón	2.21
Configurar los parámetros	5.17
Crear y Redefinir	5.16
Estructura	2.22
Grupos	2.23, 5.23
Tipos de	2.21

C

Cadencia de señalización	5.13
Cambio de contraseñas	7.4
Carácter de plantilla	5.36
Caracter separador	5.36, 5.39
Caracteres de pausa	5.21
Cargar software del sistema	7.9
Concepto de conexión	1.3
Concepto de configuración	1.3
Configuración	
Buzón	5.16
Mensajes CP	5.41
Modos de operación	5.33
Parámetros de voz	5.15
Parámetros generales	5.9
por primera vez	5.9
Procesadores de Llamada	5.23
Tabla de encaminamiento	5.35
Visión general	7.10
Configuración del procesador	
de llamada (CP)	3.11, 5.23, 5.33
Copia de seguridad	7.6
Copia de seguridad de los datos	7.6
Criterio de encaminamiento	2.7, 5.36

D

Destino	5.37
Detección de tono de Fax	2.19

E

Ejemplos de encaminamiento	2.8, 5.38
Escuchar la información de la Mensajería Vocal	7.2
Estadísticas	7.11
Etapas de configuración	5.1

F

Fin De Mensaje, EOM	2.10
Formación de los empleados	6.2
Función de los LEDs de estado	4.7
Funciones	
Características principales	2.5
Visión general	1.2
Funciones de administración del buzón	2.23

I

Idioma	
Cargar nuevos idiomas del sistema	5.4
Memoria de Voz	2.22
Parámetros de voz	5.15
Ignorar caracteres	5.36, 5.38
Inicial	
Configuración del procesador	
de llamada (CP)	5.31
Contraseñas	7.4
Idioma	5.15
Menús para llamadas no respondidas	2.13
Procesadores	2.15, 2.16
Rutas de acceso	7.6
Sistema completo	7.7
Valores	3.5
Inicializar	7.8
Integración en la centralita	2.3

L

LED en las tarjetas del Buzón de Voz	4.7
Lista de comandos DTMF	3.5
Lista de comprobación	3.4
Lista de vacaciones	3.13

M

Mensajes	5.41
Mensajes CP	5.41
Mensajes de error	7.12
a través del LED de estado	4.7
Error de sistema	7.12
Mensajes de voz recibidos	2.20
Modo automático	2.16, 5.33
Modo de configuración	5.6
Modo descanso	2.16, 5.34
Modo Día	2.16, 5.34
Modo Noche	2.16, 5.34
Modo Vacaciones	2.16, 5.34
Modos de operación	2.15
configurar	5.33
Tabla	2.16

N

Notificación	2.24, 5.19
Notificación externa	2.25, 5.20
Notificación interna	2.25, 5.19

O

Operadora	7.4
Operadora automática	
Configuración	5.23
Descripción	2.10

P

Pámetros de la centralita	5.2
Post-grabación	2.12, 2.13
Procesadores de Llamada	2.12
configurar	5.23
Predefinido	2.8, 2.12
Protección ESD	4.5
Protección por contraseña	2.4
Protocolo de Aceptación	6.3

R

Requisitos PC/ PABX	3.2
Resolución de problemas	7.12
Restaurar los datos	7.6

S

Seguridad	2.4
Supervisión de transferencia	2.17, 5.12
Configuración	5.12
No supervisada	2.17
Semi-supervisada	2.17
Supervisada	2.17

T

Tabla de encaminamiento	2.6, 5.35
Tarjetas del Buzón de Voz	4.1
Botón "Reinicio"	4.2
Insertarla en un sistema de centralita	4.3
LED de estado	4.7
Tipos de	4.1
Temporizador EOM	2.11, 5.30
Tiempo de grabación	5.15
Timbre con / sin aviso	5.19
Tipo de llamada	2.7, 5.36

V

Vista general de las funciones	2.1
Volumen de grabación	5.42