

Sección 5: Funcionamiento y Mantenimiento

5.1 Configurar la Mensajería Vocal

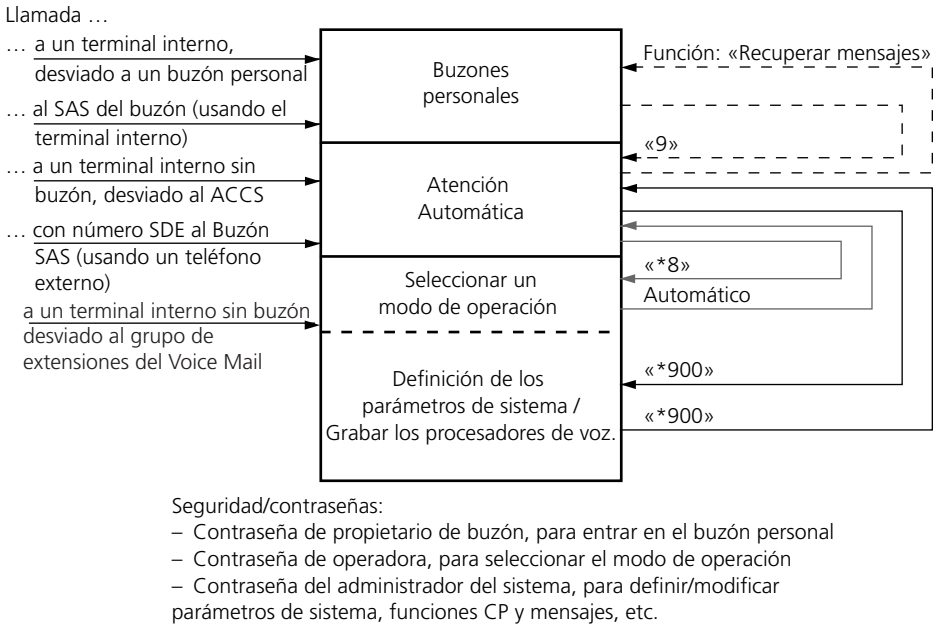


Fig. 5.1: Posibilidades de acceso a las funciones del ACCS

La Mensajería Vocal se puede configurar mediante:

- Teléfono, usando tonos de marcación multifrecuencia

En esta sección se describe la configuración de la Mensajería Vocal (ACCS) usando tonos de marcación multifrecuencia.



Nota:

Se oirá un tono de confirmación cada vez que se introduzca un comando de configuración.

5.2 Entrar y salir del modo de configuración

Los módulos de Mensajería Vocal no podrán gestionar las llamadas cuando se encuentren en el modo de configuración.

Entrar en el modo de configuración

1. Marcar el número del GE del Voice Mail o el número DDI (dependiendo de si es un teléfono interno o externo).
2. Asegurarse de que el teléfono es de marcación de tonos DTMF.
Cambiar al “Modo transparente” con un terminal del sistema (por ejemplo pulsando de forma continuada la tecla * de los Office).
3. Esperar hasta la respuesta de la Mensajería Vocal (ACCS) y marcar *900 para entrar en el modo de configuración.
4. Marcar la contraseña del Administrador del Sistema (por defecto “1234”).
5. Configurar el ACCS con comandos DTMF.
6. Marcar *900 or ### para salir del modo de configuración.
Se sale automáticamente del modo de configuración si durante 60 seg. no se presiona ninguna tecla (Timeout).



Nota:

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

5.3 Primera configuración

1. Llame al ACCS desde un teléfono. Oirá el mensaje por defecto.
2. Marque *900 y la contraseña de administrador (inicialmente: 1234) para entrar en el modo de configuración.
3. Establezca los parámetros de la centralita para asegurar un funcionamiento correcto de la Mensajería Vocal (ACCS) con la centralita.
4. Establezca la fecha y hora de la Mensajería Vocal.
5. Seleccione el modo de operación.
6. Cree buzones.
7. Defina un tipo de notificación para cada buzón.
8. Defina parámetros de notificación (p.ej. Terminal Tipo 2 “Activado”, Terminal Tipo 2 “Desactivado” y parámetros de notificación acústica).
9. Grabe y programe los menús de los Procesadores de Llamada (CP) para la Atención Automática.

5.4 Definir los parámetros de la centralita

Para integrar la Mensajería Vocal con la centralita hay que aplicar los parámetros de esta al ACCS.

Tab. 5.1: Comandos de parámetros de la centralita

Función	Comando
Número de dígitos por extensión	*300 + X siendo X un número entre 1 y 6
Número de timbres antes de responder	*310 + X+Y siendo X el número de línea (1 - 4) Y es el número de timbres
Tiempo de espera para no respuesta	*311 + XX donde XX es 00 - 99 segundos. Este código se aplica sólo cuando se selecciona transferencia supervisada.
Plan de numeración de la centralita	*320 + Y + primer número + último número + # siendo Y un número de grupo (0-4). Ejemplo: *320 0 330 350 # *320 1 355 375 # Se pueden definir hasta 5 grupos dentro del plan de numeración. Si se llama a una extensión mediante marcación directa (cód. 170), el ACCS comprueba si la ext. es correcta. Si no lo es, el ACCS no transfiere la llamada. Nota: no se pueden definir ext. que empiecen por 9 porque está reservado.
Borrar un grupo	*320 + Y + 0 + 0 + #
Dígito identificador de operadora	*330 + X donde X es un dígito 0-9. Cuando el llamante marca este dígito durante un mensaje de CP, la llamada se transfiere a la operadora.
Código de acceso externo	*340 + X donde X es el código de acceso externo (0-9) Este código es aplicable a notificación externa
Extensión de operadora de día	*360 + Ext. + # El ACCS transfiere la llamada a esta extensión cuando el llamante marca este ID y el sist. está en modo día
Extensión de operadora de noche	*361 + Ext. + # El ACCS transfiere la llamada a esta extensión cuando el llamante marca este ID y el sist. está en modo noche, descanso, fin de semana

Tab. 5.2: Comandos de parámetros de la centralita (cont. 5.1)

Función	Comando
Extensión de fax	*362 + Ext. + # El ACCS transfiere la llamada a esta extensión si detecta el tono de fax durante el saludo de apertura
Cancelar extensión de fax	*362 + #
Flash 1	*370 + XXX Siendo XXX un número de 3 dígitos (000-980) en intervalos de 20 ms. Ejemplo: *370 300 pone Flash 1 a 300 ms.
Flash 2	Flash 2 está fijado en 1200 ms. Se usa para los códigos de Rellamada si no respuesta u Ocupado
Tiempo de silencio tono de ocupado	*371 + XXX
Tiempo de cadencia tono de ocupado	*372 + XXX siendo XXX un número de 3 dígitos (000-980) en intervalos de 20 ms. Estos tonos definen el tiempo de cadencia en el caso de Ocupado
Tiempo de silencio de Desconexión	*373 + XXX
Tiempo de tono de Desconexión	*374 + XXX siendo XXX un número de 3 dígitos (000-980) en intervalos de 20 ms. Estos números definen la cadencia de Desconexión. Si el ACCS detecta este tono, desconecta la línea
Comprobación de la cadencia de señal de ocupado	*375 + XXXX + # siendo XXXX un número de extensión ocupado. Comprueba la señal de ocupado marcando el número de extensión y probando los valores
Sensibilidad de voz	*376 + X donde X es el nivel de sensibilidad (1-9). El nivel al que el ACCS reconoce que la extensión llamada ha contestado

Tab. 5.3: Comandos de parámetros de la centralita (cont. 5.2)

Función	Comando	Inicial
Terminal tipo 2, activo	*381 + CODE1 + # Muestra "MENSAJE" en el terminal tipo2 al que pertenece el buzón donde se recibe un nuevo mensaje	Ninguno
Para cancelar	*381 + #	
Terminal tipo 2, inactivo	*382 + CODE1 + # Elimina "MENSAJE" de la pantalla, una vez que el propietario ha escuchado todos los mensajes	Ninguno
Para cancelar	*382 + #	
Código de transferencia	*390 + CODE1 + # Usado para definir el código de transferencia a la centralita. Ejemplo 1: *390 *2 *0 # Este es el código de transferencia más simple: acciona Flash 1 y marca la extensión solicitada. Ejemplo 2: *390 *2 20 *0 # Este código acciona Flash 1, marca el prefijo 20 y luego marca la extensión solicitada	&PX
Rellamada si Ocupado	*391 + CODE1 + # El ACCS informa al llamante de que la extensión está ocupada. El llamante podrá realizar otra llamada o liberar la comunicación.	&1PP
Rellamada si no respuesta	*392 + CODE1 + # El ACCS informa al llamante de que la extensión llamada no contesta. El llamante podrá realizar otra llamada o liberar la comunicación.	&1PP
Código de desconexión	El ACCS finaliza una llamada cuando recibe ###. Este código es fijo y no puede modificarse.	###

¹ Referente a códigos de la centralita. Cada código contiene dígitos entre 0-9, *, #, Flash 1, Flash 2, Pausa y número de extensión.

Cuando se introduzca un código, marcar:

*0 para extensión

*1 para pausa

*2 para Flash 1

*3 para Flash 2

*4 para #

** para *.

5.5 Establecer fecha y hora en la Mensajería Vocal

La Tabla 5.4 muestra los comandos para establecer fecha y hora en la Mensajería Vocal (ACCS).

Tab. 5.4: Comandos para establecer fecha y hora en el ACCS

Función	Comando
Establecer hora y día de la semana (relaciona el día con la fecha ya definida e introduce el tiempo)	*420 + D+HH+MM siendo D = día de la semana (1-7) ¹⁾ HH = hora (00-23) MM = minutos (00-59) Ejemplo: *420 1 15 25 para Lunes 3:25 P.M.
Establecer la fecha	*430+DD+ MM+YY siendo DD = día del mes (01-31) MM = mes (01-12) YY = año (00-99) Ejemplo: *430 15 03 97 para 15 de Marzo de 1997
Escuchar la hora de sistema	*440 El sistema comunica la fecha y la hora

¹⁾ El Lunes es el día 1.

5.6 Configurar el modo de operación

La Mensajería Vocal puede funcionar en modo Día, Noche o Fin de Semana. Si está en modo Auto, se cambiará automáticamente de modo dependiendo de las horas de trabajo semanales definidas.

En este mismo modo, cambiará a modo Descanso si este ha sido especificado. El Procesador de Llamada número 15 contiene el saludo de apertura para el modo Descanso. Se podría especificar otro menú para este modo.

Tab. 5.5: Configurar los modos de operación

Función	Comando
Seleccionar el modo de operación	*400 + X siendo X el modo de operación. Modo Día = 0 (modo inicial) Modo Noche = 1 Modo Fin de Semana = 2 Modo Auto = 3
Seleccionar el formato de presentación de la hora (Aplicable únicamente al inglés)	*410 + X siendo X = 0, hora en formato 12 horas (inicial) X = 1, hora en formato 24 horas
Establecer el horario laboral por día de la semana (sólo para modo Auto)	*450 + D + HH MM + HH MM siendo: D el día de la semana (1-7) [1] Los primeros HH MM = comienzo de horas laborables Los segundos HH MM = fin de horas laborables Repetir para todos los días de la semana Ejemplo: *450 1 08 30 17 00 # significa que el ACCS utilizará el menú de apertura del modo día (CP00) el Lunes desde las 8:30 hasta las 17:00. Ejecutará el saludo de apertura del modo noche (CP10) el resto del tiempo.
Establecer el tiempo de Descanso para cada día de la semana (opcionalmente, sólo para modo Auto)	*460 + D + HH MM + HH MM D es el día de la semana (1-7) [1] Los primeros HH MM = comienzo del descanso Los segundos HH MM = fin del descanso Repetir para todos los días de la semana. Ejemplo: *460 1 13 15 14 30 # El ACCS ejecutará el saludo de apertura del modo Descanso (CP15) el Lunes, desde las 13:15 hasta 14:30

¹ El Lunes es el día 1.

5.7 Configurar el Buzón de Voz

5.7.1 Crear buzones

Se pueden crear hasta 128 buzones reales y/o virtuales.

Se deben dar las siguientes condiciones a la hora de crear buzones reales:

- El número de buzón debe coincidir con el número de extensión.
- Los buzones deben estar incluídos en el rango del plan de numeración legales de la centralita.

Se deben dar las siguientes condiciones a la hora de crear buzones virtuales:

- Un buzón virtual no pertenece a ninguna extensión pero debe estar incluído en el plan de numeración de la centralita.
- Sólo se usará notificación externa para los buzones virtuales.

Tab. 5.6: Comandos para crear buzones

Función	Comando
Crear varios buzones reales consecutivos	*500 + First Mailbox + Last Mailbox + #
Crear un buzón real	*501 + Mailbox Number + #
Borrar un buzón	*510 + Mailbox Number + # Asegurarse de eliminar cualquier transferencia al buzón borrado desde los menús de Atención Automática.
Crear varios buzones virtuales consecutivos	*520 + First Mailbox + Last Mailbox + #
Crear un buzón virtual	*521 + Mailbox Number + #
Definir si se requiere presentación de fecha y hora durante la reproducción de mensajes para un conjunto de buzones	*530 + First Mailbox + Last Mailbox + B + # siendo B = 0, reproduce la fecha y la hora (inicial) B = 1, omite la fecha y la hora
Definir si se requiere presentación de fecha y hora durante la reproducción de los mensajes de un buzón	*531 + Mailbox Number + B + # siendo B = 0, reproduce la fecha y la hora (inicial) B = 1, omite la fecha y la hora

5.7.2 Crear grupos de buzones (Listas de Distribución)

Los grupos de buzones se usan para la distribución simultánea del mismo mensaje a todos los buzones pertenecientes a un mismo grupo.

la Mensajería Vocal proporciona cinco grupos cuyos números iniciales son 000, 001, 002, 003 y 099. En los grupos del 000 al 003 puede haber hasta 20 números distintos de buzón. Alguno de estos números de buzón pueden pertenecer a varios o a todos los grupos.

El quinto grupo (099) contiene todos los buzones, ya sean reales o virtuales. Esto permite al administrador del sistema (pero no sólo a él) mandar un mensaje a todos los usuarios, p.ej. "La Mensajería Vocal dejará de funcionar a las 6:00 debido a tareas de mantenimiento".

El administrador del sistema (sólo él) puede modificar el primer dígito de un grupo con el comando DTMF *545x (x = 0 al 9).

Ejemplo: *5453

Después de introducir este comando los nuevos números de los grupos serán del 300 al 303 y 399.

Tab. 5.7: Comandos para crear grupos de buzones

Función	Comando
Añadir un buzón a un grupo	*540 + Group Number + Mailbox Number + # Nota: Se debe definir el buzón antes de añadirlo a un grupo
Modificar el primer dígito de un grupo de números	*545X Siendo X un número del 0 al 9
Borrar un buzón de un grupo	*550 + Número de grupo + Número de buzón + #
Borrar un grupo	*560 + Número de grupo + # Nota: Borrar un grupo implica borrar todos los buzones incluidos en él.

5.8 Notificación

La Mensajería Vocal notifica a los propietarios de buzón la llegada de nuevos mensajes de distintas formas, dependiendo de la configuración del sistema. La notificación puede ser interna o externa.

5.8.1 Notificación interna

Se puede seleccionar una de las siguientes opciones:

- **Ninguna.** La notificación está deshabilitada.
- **Terminal de sistema tipo 1.** La Mensajería Vocal señala a la centralita que un buzón ha recibido el primer mensaje. Entonces la centralita señala con “Mensaje de nnn” en el display alfanumérico del terminal tipo 1.
- **Terminal de sistema tipo 2, activado.** La Mensajería Vocal señala a la centralita que un buzón ha recibido el primer mensaje. Entonces la centralita señala con “MENSAJE” en el display alfanumérico del terminal tipo 2 (p.ej. del Office 20).
- **Terminal de sistema tipo 2, desactivado.** La Mensajería Vocal le manda una señal a la centralita para que desactive la señal de aviso una vez que el propietario del buzón ha escuchado el mensaje.
- **Timbres de señalización.** La Mensajería Vocal envía timbres a la extensión a la que está notificando. Estos timbres se envían en intervalos definidos (código *720). El ACCS dejará de enviar timbres bien cuando el propietario del buzón haya escuchado todos sus mensajes nuevos, bien cuando se supere el número de reintentos estipulados (código *750).
- **Timbres.** La Mensajería Vocal manda esta señal de notificación durante un intervalo de tiempo definido (código *730). Cuando el propietario del buzón responde, la Mensajería Vocal (ACCS) le insta a introducir su contraseña. Después de introducir esta, el propietario podrá recuperar sus mensajes. Si el propietario de buzón no contesta, el ACCS lo intentará nuevamente después de intervalos de tiempo predefinidos (código *720). La Mensajería Vocal dejará de enviar notificaciones sonoras bien cuando el propietario haya escuchado todos sus mensajes, bien cuando haya vencido el número máximo de reintentos (código *750).

5.8.2 Notificación externa

El administrador del sistema puede autorizar individualmente la notificación externa para un máximo de 20 buzones.

Una vez que el administrador de sistema la ha establecido como “Permitida” (código *710 o *711) el propietario de un buzón puede seleccionar el número al que quiere ser avisado (p.ej. a su teléfono móvil o al número de su casa) introduciendo un número de un máximo de 20 dígitos. Puede usar cualquier elemento CODE definido en la Tabla 5.3 cuando determine el número de notificación remota. No hay que introducir el número de acceso, sino que la Mensajería Vocal usa el dígito definido con el código *340 para este propósito.

- Una vez habilitada la notificación externa, la Mensajería Vocal llamará y notificará en el número especificado la llegada de un nuevo mensaje. Después de introducir la clave, el propietario del buzón podrá escuchar sus mensajes. La duración de los timbres de notificación externa se programa con el comando *730.
- El ACCS dejará de enviar timbres de notificación una vez que el usuario haya escuchado todos sus mensajes o cuando se haya superado el número máximo de reintentos (código *750). Si llegase un nuevo mensaje después de haber superado el número máximo de reintentos, no se activará nuevamente la notificación.



Nota:

Asegurarse de que se ha establecido un número de teléfono remoto antes de habilitar la notificación remota.

5.8.3 Establecer notificación para los buzones

Nota: Los buzones virtuales no tienen extensión y por lo tanto no se puede establecer para ellos la notificación interna.

Tab. 5.8: Comandos para la configuración de notificación en los buzones

Función	Comando
Establecer notificación interna para un conjunto de buzones	*700 + Primer buzón + último buzón + X + # siendo X = 0 notificación deshabilitada X = 1 terminal tipo 1 seleccionado X = 2 terminal tipo 2 seleccionado X = 3 timbres de señalización seleccionados X = 4 timbres seleccionados
Establecer notificación interna para un buzón	*701 + buzón + X + # siendo X la misma que en el caso anterior
Permitir notificación externa para un conjunto de buzones	*710 + Primer buzón + último buzón + Y + # siendo Y = 0 notificación remota no permitida Y = 1 notificación remota permitida
Permitir notificación externa para un buzón	*711 + buzón + X + # Siendo Y la misma que en el caso anterior

5.8.4 Establecer parámetros de notificación

La Tabla 5.9 describe cómo definir los retardos entre timbres de señalización así como el tiempo de señalización (Tiempo total durante el que se señaliza a una extensión).

Tab. 5.9: Comandos para definir los parámetros temporales de notificación

Función	Comando
Retardo entre notificaciones (válido para timbre de señalilzación, timbres y notificación remota sólo)	*720 + XX siendo XX un número de 2 dígitos en minutos. El valor inicial es de 30 minutos
Tiempo de timbre (válido para tibre y notificación remota sólo)	*730 + X siendo X = 0 ejecuta timbres de corta duración (inicial) X = 1 ejecuta timbres de larga duración
Número de intentos de señal de notificación	*750 + XX siendo XX el número de intentos de señal de notificación El valor inicial es 05.

5.9 Configurar el menú del Procesador de Llamadas de Atención Automática

El ACCS tiene hasta 21 Procesadores de Llamadas (00–20) para crear el menú de Atención Automática. Los procesadores 00, 10, 15 y 20 están dedicados a los menús de apertura de cada uno de los cuatro modos de operación:

- Procesador de Llamada número 00 para el menú de apertura del modo Día
- Procesador de Llamada número 10 para el menú de apertura del modo Noche
- Procesador de Llamada número 15 para el menú de apertura del tiempo de Descanso
- Procesador de Llamada número 20 para el menú de apertura del modo Fin de Semana/vacaciones

El resto de los procesadores de llamada (01–09, 11–14 y 16–19) se pueden usar sin limitaciones para cualquier modo.

El ACCS tiene otros cinco procesadores de llamada en cada uno de los tres idiomas (21–25 para el primer idioma, 31–35 para el segundo y 41–45 para el tercero) para los menús de Ocupado, No Respuesta y No Molestar. El administrador del sistema puede reconfigurar estos menús CP (si es necesario).

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 (0–9) o no marca nada (EOM).

5.9.1 Grabar los mensajes de los Procesadores de Llamada

La Tabla 5.10 describe cómo grabar los mensajes.

Tab. 5.10: Comandos para grabar mensajes CP

Función	Comando
Grabar un mensaje CP	*100 + XX + Beep + Grabación + #
Reproducir un mensaje CP	*101 + XX
Borrar un mensaje CP	*102 + XX



Nota:

XX son los procesadores 00–25, 31–35 y 41–45.

La capacidad máxima de grabación de mensajes CP es de 10 minutos.

5.9.2 Programación de los Procesadores de Llamada

Cada procesador se puede programar por separado. El comando de programación de un procesador es:

```
* + Código de comando + XX + B + YY + #
```

donde:

- **Código de comando** define la función CP que hay que ejecutar.
- **XX** hace referencia a uno de los 36 números de procesador.
- **B** hace referencia al dígito marcado por el llamante durante la reproducción del mensaje XX o al final del mismo. B vale 0–9 o * (para fin de mensaje EOM).
- **YY** hace referencia al destino, que puede ser una extensión, buzón u otro procesador de llamada.



Nota:

La Tabla 5.1 describe cómo definir el dígito de Identificación de Operadora que, automáticamente, quedará reservado en todas las funciones CP.

En las siguientes páginas se muestran los códigos de comandos usados para configurar el menú del Procesador de Atención Automática. Se puede programar cada una de las siguientes funciones para cada CP:

- Transferir a un CP
- Transferir a un CP + 1º idioma
- Transferir a un CP + 2º idioma
- Transferir a un CP + 3º idioma
- Volver al menú principal (menú de apertura)
- Transferir la llamada a una extensión
- Transferir la llamada a la operadora
- Transferir la llamada a un buzón
- Desconectar
- Desconectar + Mensaje
- Dejar un mensaje en un buzón
- Recuperar los mensajes de un buzón
- Llamada directa a una extensión
- Llamada directa a un buzón
- Reintentar si ocupado (sólo para CP 21 y CP 22)

5.9.2.1 Transferir a un Procesador de Llamada

Se crean submenús transfiriendo al llamante desde un procesador de llamada a otro.

Comando: ***110 + XX + B + YY + #**

Ejemplo: *110 00 3 02 #

El ACCS reproduce el mensaje 02 cuando se pulsa "3" durante el mensaje 00.

5.9.2.2 Volver al menú principal

Esta función CP da a los llamantes la opción de volver al menú principal. Entonces la llamada se transfiere al Procesador 00 en el modo Día, al 10 en el modo Noche, al 15 en el modo Descanso y al 20 en el modo Fin de Semana.

Comando: ***115 + XX + B #**

Ejemplo: *115 21 5 #

El ACCS vuelve al menú de apertura cuando se pulsa "5" durante el mensaje 21.

5.9.2.3 Transferir a un CP y Selección de un Idioma

Cambia el idioma y reproduce otro mensaje de procesador. El ACCS soporta hasta tres idiomas simultáneamente.

Comando: ***117 + XX + B + YY + Z + #**

donde:

XX hace referencia al mensaje actual del procesador

B hace referencia al dígito que marca el llamante durante la reproducción del mensaje de procesador XX

YY hace referencia al mensaje de procesador final

Z hace referencia al dígito de idioma (0, 1 o 2)

Ejemplo: *117 00 7 01 2 #

El ACCS cambia al tercer mensaje (dígito 2) y reproduce el mensaje 01 cuando se pulsa el "7" en el transcurso del mensaje 00.

5.9.2.4 Transferir la llamada a una extensión

Transfiere al llamante a una extensión o a un grupo de extensiones de un departamento.

El número de extensión deberá tener un máximo de 4 dígitos y no tiene por qué estar en el plan de numeración. El número de dígitos de la extensión no tiene que estar en el código *300.

Comando: ***120 + XX + B + número de extensión + #**

Ejemplo 1: *120 05 3 123#

El ACCS transfiere la llamada a la extensión 123 cuando se pulsa "3" en el transcurso del mensaje 05.

Ejemplo 2: *120 00 * 100 #

El ACCS transfiere la llamada a la extensión 100 al final del mensaje de procesador 00.

5.9.2.5 Transferir la llamada a la operadora

Transferencia opcional a la operadora al final del mensaje de Procesador. La extensión de operadora se determina con los códigos *360 (día) y *361 (noche).

El ACCS transfiere la llamada en modo supervisado, semisupervisado o sin supervisión, dependiendo del código *351.

Comando: ***125 + XX + #**

Ejemplo: *125 00 #.

El ACCS transfiere la llamada a la Operadora al final del mensaje del procesador 00.

5.9.2.6 Transferir la llamada a un buzón

Transfiere al llamante a un buzón específico. Debe definirse el número de buzón.

Comando: ***130 + XX + B+ Número de buzón + #**

Ejemplo: *130 01 5 152 #

Transfiere la llamada al buzón 152 cuando se pulsa "5" durante la reproducción del mensaje 01.

5.9.2.7 Desconectar la Línea (con/sin mensaje)

La llamada se corta al final del mensaje del procesador o cuando el llamante pulsa el dígito de desconexión durante la reproducción.

Este comando incluye el siguiente mensaje de sistema:
"Gracias y adios."

Comando: ***140 + XX + B + Z + #**

donde:

Z = 0; significa desconectar la línea sin mensaje.

Z = 1; significa desconectar la línea con el mensaje antes mencionado

Ejemplo: ***140 10 * 1 #**

El ACCS reproduce el mensaje de desconexión y luego corta la llamada al final del mensaje del procesador 10.

5.9.2.8 Dejar un mensaje en un buzón

Inicia el procedimiento para dejar un mensaje en un buzón.

Comando: ***150 + XX + B + #**

Ejemplo: ***150 00 8 #**

Cuando se marca el "8" durante el mensaje del procesador 00, el ACCS pide un número de buzón. Después de introducirlo, el llamante oirá el saludo correspondiente y podrá dejar un mensaje.

5.9.2.9 Escuchar los mensajes de un buzón

Inicia el procedimiento para escuchar los mensajes de un buzón.

Comando: ***160 + XX + B + #**

Ejemplo: ***160 00 9 #**

Cuando se marca el "9" durante el mensaje del procesador 00, el ACCS pregunta el número de buzón y la contraseña. Después de introducirlo, el propietario del buzón podrá escuchar sus mensajes y acceder al menú de usuario para grabar un saludo personal, cambiar su contraseña, etc.

5.9.2.10 Llamada directa a una extensión

Permite al llamante acceder directamente a una extensión, programando el primer dígito de esta. Cuando el llamante marca el primer dígito de la extensión durante el mensaje, el ACCS para el mensaje y se pone a la espera del resto de los dígitos de la extensión. El número de dígitos de una extensión se programa con el código *300.

Se pueden introducir hasta 4 dígitos diferentes (ver ejemplo 2 para 2 dígitos).

Comando: ***170 + XX + primer dígito(s) + #**

Ejemplo 1: ***170 00 2 #**

El ACCS espera el resto de los números de la extensión cuando se pulsa "2" durante el mensaje del procesador 00. Después de que el llamante haya marcado el resto de los números de la extensión, el ACCS transferirá la llamada a dicha extensión.

Ejemplo 2: ***170 00 2 4 #**

Igual que el Ejemplo 1, excepto que el número de la extensión empieza con 2 ó 4 (para extensiones 2xx y 4xx).

5.9.2.11 Llamada directa a un buzón

Permite al llamante marcar directamente un buzón programando el primer dígito de dicho buzón. Cuando un llamante marca el primer dígito del buzón durante el mensaje del procesador 00, el ACCS interrumpe el mensaje y se pone a la espera del resto de los dígitos del número de buzón.

Se pueden introducir hasta 4 dígitos (ver Ejemplo 2 para 2 dígitos).

Comando: ***175 + XX + primer dígito(s) + #**

Ejemplo 1: ***175 00 2 #**

El ACCS espera el resto de los números del buzón cuando se marca "2" durante la reproducción del mensaje del procesador 00. Después de que el llamante haya terminado de marcar el número, el ACCS transfiere la llamada al buzón.

Ejemplo 2: ***175 00 2 4 #**

Igual que el Ejemplo 1, excepto que el número de buzón empieza con 2 ó 4 (para buzones con número 2xx y 4xx).

5.9.2.12 Reintentar si ocupado

Da al llamante la opción de permanecer en espera si la extensión llamada está ocupada. Es válido sólo para los mensajes de los procesadores 21–22 (para el primer idioma), 31–32 (para el segundo idioma) y 41–42 (para el tercer idioma), que están reservados para los menús de acciones sobre Ocupado.

Comando: ***180 + XX + B + #**

Ejemplo: *180 21 3 #

El ACCS pone la llamada en espera durante 10 seg. antes de intentar llamar nuevamente. Esto sucede al pulsar "3" durante la reproducción del mensaje del procesador 21.

5.9.2.13 Borrar o establecer el programa CP al inicial

Borra un programa CP completo o sólo una función CP.

Borrar un programa completo CP

Comando: ***190 + XX + #**

Ejemplo: *190 21 #

Borra el programa del procesador 21 y lo pone con sus valores por defecto.

Borrar una función en un programa CP

Comando: ***190 + XX + B + #**

Ejemplo: *190 02 5 #

Borra la 5ª función del procesador 02 y la establece en su valor inicial.

- Si un llamante marca un número que no ha sido programado (o establecido como inicial), el ACCS indica "Esa entrada no está permitida" y repite el mensaje del procesador.

5.9.2.14 Transferencias supervisadas, semisupervisadas y sin supervisión

La transferencia a una extensión puede ser supervisada, semisupervisada y sin supervisión. En el modo supervisado, el ACCS comprueba las condiciones de Ocupado y No Respuesta. En el modo semisupervisado el ACCS sólo comprueba la condición de Ocupado. En el modo Sin supervisión, el ACCS transfiere la llamada a la extensión sin comprobar las condiciones de Ocupado o No Respuesta.

El ACCS detecta el tono de Ocupado basándose en la cadencia que se introduce usando los comandos *371 y *372. Detecta la respuesta cuando reconoce una voz (parámetro “Sensibilidad de Voz”). El ACCS no comprueba la existencia de tonos de rellamada.

El ACCS distingue dos tipos de transferencia:

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

La Tabla 5.11 explica cómo programar los modos de supervisión para la operadora y para otras extensiones.

Tab. 5.11: Comandos para programar los modos de transferencia

Función	Comando
Modo de transferencia para todas las extensiones excepto para la extensión de operadora	*350 + X siendo X = 0, sin supervisión (Inicial) X = 1, supervisado X = 2, semi-supervisado
Modo de transferencia para la extensión de operadora	*351 + X siendo X = 0, sin supervisión (Inicial) X = 1, supervisada X = 2, semi-supervisado

5.10 Características adicionales

5.10.1 Activar los puertos de la Mensajería Vocal

Cada uno de los puertos de conexión entre la Mensajería Vocal (ACCS) y la centralita deben activarse por separado con los siguientes comandos DTMF:

Comando: ***363 + N° de puerto (1–4) + Extensión + #**

Ejemplo: Puerto X.25 de la centralita → n° de extensión 205 → Puerto 1 de la Mensajería Vocal

Se debe introducir el siguiente comando: *3631205#



Nota:

Cada puerto del ACCS debe activarse por separado

5.10.2 Cambiar las contraseñas

La Mensajería Vocal (ACCS) usa tres tipos de contraseña:

- Contraseña del Administrador del Sistema
- Contraseña de la Operadora
- Contraseña del propietario de un buzón

Una contraseña siempre tiene 4 dígitos comprendidos del 0 al 9 (* y # no deben usarse). La contraseña por defecto en los tres casos es 1234. Para deshabilitar la protección por contraseña hay que introducir "0000".

5.10.2.1 Cambiar la contraseña del administrador del sistema

El administrador del sistema cambiará su contraseña marcando *900 para entrar en el modo de configuración, marcando la contraseña actual y luego introduciendo:

***600 + XXXX**

donde XXXX es la nueva contraseña de 4 dígitos (no usar * ni #).

5.10.2.2 Cambiar la contraseña de la operadora

El administrador del sistema cambiará la contraseña de la operadora marcando *900, para entrar en el modo de configuración, y después introduciendo la contraseña del administrador del sistema y : ***601 + XXXX** donde XXXX es la nueva contraseña de 4 dígitos (no usar * ni #).

5.10.2.3 Restablecer la contraseña del propietario del buzón

El administrador puede restablecer la contraseña del propietario de un buzón a su valor inicial (1234) marcando el código *900 para entrar en el modo de configuración, después su contraseña y luego:

***570 + XXXX + #**

donde XXXX es el número de buzón.

5.10.3 Cambiar el modo de operación

La operadora puede cambiar el modo de operación llamando al ACCS y, durante el saludo de apertura, introduciendo:

***8 + XXXX + Y**

donde:

XXXX hace referencia a la contraseña de operadora

Y = 0; Modo Día

Y = 1; Modo Noche

Y = 2; Modo Fin de Semana/ Vacaciones

Y = 3; Modo Auto

5.10.4 Seleccionar el idioma por defecto

La Mensajería Vocal soporta hasta tres idiomas distintos. El lenguaje por defecto es el que utiliza el ACCS automáticamente si no se ha seleccionado otro idioma.

Comando: ***118 + Z + #**

donde:

Z = 0 es el primer idioma (por defecto)

Z = 1 es el segundo idioma

Z = 2 es el tercer idioma

5.10.5 Preguntar por los idiomas de sistema disponibles

Se puede escuchar el mensaje de sistema 004 marcando:

***690 + Z + 004**

donde:

Z hace referencia al número de idioma

Z = 0 es el primer idioma

Z = 1 es el segundo idioma

Z = 2 es el tercer idioma

Ejemplo: *690 + 1 + 004

Si la Mensajería Vocal contesta con “One moment please” entonces es que el inglés es el primer idioma.

5.10.6 Escuchar el número de versión software

Marcar ***680** para escuchar el número de versión software.

5.10.7 Escuchar fecha y hora del sistema

Marcar ***440** para escuchar la fecha y hora del sistema.

5.11 Bloqueo automático de los puertos del módulo de Mensajería Vocal

Hay dos posibles casos:

- Caso normal:

El módulo de Mensajería permanece en la centralita (No existe manipulación hardware).

Estando en el modo de configuración del módulo de Mensajería (EVM22/MVM48) no se permite ninguna conexión a través de los puertos. Si se desea entrar en el modo de configuración y se detecta una conexión, el sistema enviará el siguiente mensaje: "El sistema de buzón de Voz está en uso. Por favor, espere". En ese momento los puertos libres del módulo quedarán en estado de prebloqueo.

En este estado no se podrán establecer nuevas conexiones pero se mantendrán aquellas que se hayan establecido previamente. El sistema enviará una señal acústica tan pronto como se haya terminado la última conexión. En este momento ya serán posibles los cambios en la configuración.

- Caso de excepción

Por alguna razón hay que sacar el módulo de Mensajería Vocal de la centralita (p.ej. en el caso de una actualización de software)

En este caso, el circuito impreso en el que se conecta el módulo de Mensajería Vocal debe ser bloqueado manualmente. Esto se realiza a través de los menús de configuración de la centralita: 3. Instalador- 1. Configuración del sistema - 1. Configuración de tarjetas.

Aparte de este detalle, valdría la explicación dada para el caso normal.

5.12 Detección y solución de errores

5.12.1 Puertos del módulo

Para comprobar los puertos del Buzón de Voz actuar como sigue:

Llamar al sistema (a cada puerto individualmente) y esperar a que el sistema responda.

Si el sistema no responde:

Comprobar las conexiones de los puertos

Comprobar si los puertos del Buzón de Voz pertenecen al GE 25 (o GE 17). El grupo de extensiones debe estar como "cíclico". Si el sistema responde con: "Gracias por adquirir nuestro sistema de buzón de Voz...", no hay ningún error. Significa que el sistema todavía no ha sido configurado o que no se han grabado los mensajes CP.

5.12.2 V.24, integración

La integración se comprueba llamando al GE 25 (o 17) del Voice Mail LG 25 desde una extensión con buzón.

Si se puede escuchar el menú de administración del buzón (recuperar mensajes) existe integración. Si escucha el saludo de un menú de apertura, entonces no hay integración. En este caso actuar como sigue:

- Comprobar si el interfaz V.24 de la Mensajería Vocal (ACCS) está conectado con la centralita.
- Comprobar si se está usando el cable adecuado.
- Comprobar si la centralita tiene la configuración adecuada (ver Sección 4), en particular si los servicios CDA, ICC o la impresora de sistema han sido reconfigurados a PA o AT. Sólo de esta forma se activa el interfaz V.24 de la centralita para funcionar con la Mensajería Vocal.
- Comprobar si "Buzón de Voz = Yes" está establecido para el interfaz V.24 de la centralita.
- Todos los puertos del módulo de Mensajería deben activarse con el siguiente comando DTMF:
*363 + 1° puerto + nº de ext. interna del puerto + # (ver Sección 7).
- Comprobar si los puertos del Voice Mail pertenecen al GE 25 (o 17). El GE debe ser "cíclico".



Nota:

Si la integración no funciona después de estas comprobaciones, recomendamos reinicializar la centralita.

5.12.3 Acciones del Procesador de Llamada

Para comprobar la programación de los Procesadores de Llamada llevar a cabo alguna de las acciones CP programadas en el sistema.

Posibles fallos:

- La llamada se corta cuando se intenta transferir a otra extensión.
Solución:
 - Comprobar si la transferencia supervisada se ha definido para “Otras Extensiones” .
 - Comprobar si “Número de dígitos por extensión” se corresponde con el plan de numeración de la centralita.
 - Asegurarse de que “Plan de Numeración de la centralita” no contiene números que no se hayan definido en la centralita.
- El Procesador de Llamada “Ocupado” o “No Respuesta” no contestan. En lugar de eso, la llamada se corta.
Solución:
 - Comprobar si la transferencia supervisada se ha definido para “Otras Extensiones”.
 - Comprobar si se ha cambiado el mensaje grabado para el Procesador de Llamada por defecto. Si ha sido así, comprobar que se han programado las acciones CP correspondientes al mensaje modificado.
- El sistema no conmuta automáticamente a , p.ej. los modos Descanso o Noche.
Solución:
 - Comprobar que se ha activado “Modo Auto”.
 - Comprobar que se ha definido la hora de comienzo y fin de la jornada laboral para cada día de la semana (y opcionalmente, el tiempo de descanso).
- La transferencia directa a una extensión/buzón no es correcta.
Solución:
 - Asegurar que esta acción está asociada al dígito que corresponde al primer dígito del plan de numeración de la centralita.

Ejemplo:

Plan de numeración de la centralita: 200 a 299 y 400 a 499

Procesador de llamada 00: 2 y 4 definidos como los primeros dígitos para la transferencia directa a una extensión.

El llamante puede alcanzar las extensiones 200 a 299 marcando el número 2xx.

El llamante puede alcanzar las extensiones 400 a 499 marcando el número 4xx.

xx son los números restantes de la extensión interna.



Nota:

Si uno o más fallos no pueden solucionarse hay que repetir la configuración.

5.12.4 Buzones

Imposible activar/desactivar la notificación externa.

La notificación externa sólo se puede activar si el propietario del buzón ha sido autorizado para ello por el Administrador del Sistema.

5.12.5 Errores críticos del sistema

Errores críticos del sistema incluyen:

- Los mensajes CP o los contenidos de los buzones están distorsionados.
- Es imposible ejecutar ninguna de las acciones CP de un menú.



Nota:

Estos errores de sistema sólo pueden solucionarse reiniciando el módulo de Mensajería Vocal.

5.12.6 Mensajes de error de NETCOM neris

- Servidor de correo defectuoso

Se da este error (dependiendo de la configuración de las tablas de error del sistema) si se configura "Buzón de Voz = "Sí" en el interfaz V.24 pero no hay ningún sistema de Mensajería Vocal (ACCS) conectado a él.

5.13 Configuración remota

La Mensajería Vocal para neris se puede configurar usando un teléfono (con marcación multifrecuencia-DTMF) desde una extensión interna o externa. El número de extensión no tiene que estar definido en el ACCS.

- Configuración a través de una extensión interna con buzón:
 - Llamar al GE del Voice Mail
 - Pulsar el 9 para acceder al menú de apertura
 - Introducir *900 para acceder al modo de configuración
- Configuración a través de una extensión externa (o extensión interna sin buzón):
 - Marcar el número DDI para el GE del Voice Mail
 - Introducir *900 para acceder al modo de configuración

**Nota:**

La documentación de los datos modificados usando configuración remota es responsabilidad del autor de los mismos.

