

Sección 6: Instrucciones rápidas de uso

6.1 Concepto de funcionamiento: menús de voz

Con los terminales del sistema NETCOM neris usted siempre ha tenido la posibilidad de enviar mensajes escritos a cualquier persona, a la que no pudo localizar en su extensión, o bien dejar una nota.

Pero, ¿no resultaría mucho más personal y conveniente dejar un mensaje hablado?

La Mensajería Vocal es la respuesta. Además significa que los usuarios invidentes podrán beneficiarse de los adelantos de los sistemas de telefonía actuales.

Para cada extensión se creará un buzón personal. Funcionan de la misma manera que un contestador automático, es decir que los llamantes oyen un mensaje y luego pueden dejar un recado. Sin embargo, la Mensajería Vocal ofrece un amplio abanico de posibilidades que van más allá de las funciones de un simple contestador. Entre estas cabe destacar la notificación interna y externa, el envío simultáneo de mensajes a grupos, selección de idioma, etc.

Con las operaciones de mantenimiento y funcionamiento se puede personalizar un buzón para adaptarlo a las necesidades de su propietario. Los avisos a los usuarios se hacen a través de menús de voz, que funcionan de manera similar a los menús que aparecen en las pantallas de los terminales del sistema.

Así que inténtelo usted mismo y llame a su buzón personal.

1. Marque el número de grupo de extensiones del Voice Mail o el número SDE de su Centro de Llamadas.
2. Asegúrese de que el teléfono en que está marcando emite tonos DTMF (p.ej. un terminal Office del sistema conmuta al modo transparente manteniendo pulsada la tecla *).
3. Pulse cualquier otra tecla (sólo en el caso de acceso remoto).
4. Siga las instrucciones que escuchará a través del microteléfono (o a través del altavoz en modo "manos libres").

Mensajería Vocal para neris

I. "Introduzca su contraseña por favor."

Después de hacerlo, podría oír:

"La contraseña es incorrecta. Inténtelo otra vez, por favor."

Pero normalmente debería escuchar el siguiente mensaje:

II. "Introduzca su número de buzón."

(Sólo en el caso de acceso remoto)

Con suerte después de esto no oírás algo como:

"Número de buzón erróneo. Inténtelo de nuevo, por favor."

Sino:

"Tiene un nuevo mensaje."

O:

"No tiene mensajes."

Ahora está en el primer nivel de los menús de voz.

Usaremos el siguiente ejemplo para explicar los principios en los que se basa el ACCS, además de una descripción detallada. En realidad es todo mucho más rápido y simple y dentro de muy poco se preguntará cómo ha podido manejarse sin la Mensajería Vocal.

Ejemplo:

Nivel 1 de menús de voz (Seleccione una opción)

En el primer nivel de los menús de voz el ACCS le ofrecerá las siguientes opciones:

III. "Para escuchar sus mensajes pulse 1 "

Después de una pausa oírás:

IV. "Para cambiar su contraseña, pulse 2 "

y después

V. "Para grabar su saludo personal, pulse 3", etc

Ahora, si lo desea, podrá escuchar cada uno de los mensajes hasta llegar a:

X. "Para volver al menú principal, pulse 9"

Mientras escucha los mensajes del nivel 1, puede seleccionar cada uno de los menús disponibles pulsando la tecla adecuada, es decir que después de <<..., pulse 9>> todavía puede pulsar 1 y escuchar sus mensajes.

Si ya sabe cuál va a ser su opción, puede pulsar 5, p.ej, tan pronto como escuche el primer mensaje, para des/habilitar la protección contra llamadas entrantes (No molestar). En otras palabras no tiene que esperar (im)pacientemente hasta llegar al último mensaje para seleccionar la opción.

Esta regla es aplicable a todos los menús de voz, también a los del nivel 2.

6.2 Funcionamiento y mantenimiento del buzón personal

6.2.1 Recuperar mensajes

El propietario del buzón puede escuchar sus mensajes, una o varias veces, guardarlos, reenviarlos, con o sin comentarios, o borrarlos.

Por favor, siga los menús de voz.

6.2.2 Contraseña

El propietario de un buzón puede proteger el acceso a su buzón de voz usando una contraseña. La contraseña es un número de cuatro dígitos comprendidos del 0 al 9 (Los caracteres DTMF * y # no deben usarse). El valor por defecto es 1234.

Si se introduce <<0000>> como contraseña, los contenidos del buzón dejarán de estar protegidos y estarán accesibles para todo el mundo.

Por favor, siga los menús de voz.

6.2.3 Saludo

Es importante que el saludo de entrada al buzón esté grabado por el propietario del mismo. El llamante debe ser saludado por una voz familiar aunque también debería reconocer inmediatamente que no está hablando con la persona concreta sino con su buzón. Debería entonces recibir instrucciones claras de las acciones que debe desarrollar en esta situación.

Los llamantes familiarizados con el sistema no esperarán hasta el final del saludo sino que podrán dejar su mensaje pulsando la tecla # (Longitud Máxima inicial 3 minutos)

Al pulsar 9 (normalmente aunque depende de la configuración del sistema) se conectará al llamante con la operadora. (El ACCS no proporciona esta información; sin embargo, el propietario del buzón puede incluirla como parte de su saludo).

Por favor, siga los menús de voz.

6.2.4 Nombre

Si se ha grabado un nombre, este se inserta automáticamente cuando se transfiere un mensaje sin comentarios. Cuando se inicializa un buzón, el ACCS le asigna un saludo estándar (ver “Saludo”). Si al propietario del buzón se le ofrece la posibilidad de grabarlo, el administrador del sistema podrá sustituir el nombre (p.ej. Beatriz García) y, por lo tanto, el número <<NNN>>. El llamante oírà ahora un saludo compuesto con dos voces diferentes: <<Ha accedido al buzón de <<Beatriz García>> >>. Aunque esto es mejor que un número, no es un sustituto adecuado para un saludo personal.

Por favor, siga los menús de voz.

6.2.5 Protección de llamada entrante

Cada propietario de buzón tiene la posibilidad de usar los menús de voz para habilitar o deshabilitar la protección de llamada entrante (“No molestar”). Si está activada, la Mensajería Vocal no transferirá más llamadas a la extensión (“No molestar”). El llamante escucharà un mensaje especial que le proporcionará otras opciones de transferencia.

6.2.6 Notificación

El administrador del sistema tiene la posibilidad de autorizar notificación externa a cada uno de los buzones individualmente.

Si este es el caso, el propietario puede habilitar (deshabilitar) la notificación externa a través de los menús de voz e introducir el número (hasta 20 dígitos) al que la Mensajería Vocal debería llamar cada vez que se grabe un mensaje en su buzón. La notificación remota siempre va acompañada de un anuncio. Una vez que el propietario ha introducido su contraseña, se escucharán los menús de voz del buzón y se podrán recuperar los mensajes. El administrador del sistema será quien determine la duración de los timbres, el número de reintentos y el retardo entre avisos para todos los buzones autorizados.

Por favor, siga los menús de voz.

6.2.7 Enviar mensajes

Esta acción se utiliza principalmente para grabar y, al mismo tiempo, enviar el mismo mensaje a un grupo de buzones (número de grupo 000, 001, 002, 003) o a todos los buzones (número 099).

Con las opciones del menú de voz, se graba el mensaje y podrá ser reproducido de nuevo para comprobarlo (si es necesario se borrará y regrabará).

Si es el mensaje se considera correcto se puede enviar a todos los buzones (máx.20) de un grupo una vez que se haya introducido el número de grupo. Siguiendo estos mismos pasos se puede enviar un mensaje a un solo buzón.

Usted podrá mandar un mensaje a todos los buzones del sistema usando el número 099.

El tiempo de grabación de un mensaje está limitado a un máximo de 3 minutos. Si deja una pausa de más de 5 segundos entre palabras, la Mensajería Vocal finalizará la grabación.

6.2.8 Volver al menú principal

Al pulsar el 9 se pasa de las "Operaciones de funcionamiento y mantenimiento" al modo de "Atención Automática", concretamente al menú de apertura del modo de operación que esté activo en ese momento (modos Día, Vacaciones, Noche). El propietario de un buzón escuchará los mismos textos y tendrá las mismas opciones de transferencia que un llamante externo.

6.3 Programación de teclas en los terminales del sistema.

6.3.1 Cómo programar las funciones del Buzón de Voz.

Puede usar las teclas programables de su terminal telefónico para conseguir un buen rendimiento de las funciones del Buzón de Voz (p.ej. activar el desvío o transferencia de llamadas al buzón, leer los mensajes recibidos, etc.). Estas teclas se programan usando lenguaje de macros (ver instrucciones de funcionamiento).

Los siguientes ejemplos de programación y de macros se refieren al Office 30 o 40. Se activa automáticamente la función manos libres y se lleva a cabo la acción programada.

Las siguientes macros también son válidas para el Crystal (La programación real no se describe aquí). En el Crystal el carácter para macros "Z" debería ser reemplazado por "=". Las únicas excepciones son las macros que contengan "P" y "N", las cuales no son admitidas en el Crystal.

1. Ubicación de tipos de tecla para desvío de llamada y transferencia. Asignación de teclas de función

1.1. Procedimiento para el Office 30:

- 1.1.1. Desde el modo programación, pulsar la tecla menú hasta que aparezca "Tecla". Use la tecla Fox para confirmar la selección.
- 1.1.2. Pulse la tecla, sin asignación, que va a ser programada.
- 1.1.3. Utilice la tecla Fox para seleccionar "Tecla de función" y confirme con OK.
- 1.1.4. Utilice la tecla Fox para seleccionar "Desvío a extensión" o "Transferencia" y confirme con OK.

La macro indicada en el display se sustituye por las siguientes macros (Ver 2. Funciones de almacenamiento de macros):

1.2. Procedimiento para el Office 40:

- 1.2.1. Desde el modo programación, pulse la tecla Fox bajo "Teclas".
 - 1.2.2. Pulse la tecla, sin asignación, que va a ser programada.
 - 1.2.3. Use la tecla Fox para seleccionar "Tecla de función" y confirme con OK.
 - 1.2.4. Utilice la tecla Fox para seleccionar "Desvío" (a la izquierda) y "Extensión" (a la derecha) o "Desvío" (a la izquierda) y "Desvío de llamada" (a la derecha). Confirme con OK.
- La macro mostrada en el display se sustituye por las siguientes macros (ver 2. Funciones de almacenamiento de macros):

2. Funciones de almacenamiento de datos

Nota: las letras I, Z, P y X son parte integral del lenguaje de macros del Office (ver instrucciones de operación relevantes) y no se explican en este apartado.

2.1. Office 30/40: desvío o transferencia de llamadas al propio buzón.

Macro para memoria 1 I*21CCC(P)X (para activar el desvío de llamadas)

Macro para memoria 2 I#21(P)X (para desactivar el desvío de llamadas)

Macro para memoria 1 I*61CCC(P)X (para activar transferencia de llamadas)

Macro para memoria 2 I#61(P)X (para desactivar transferencia de llamadas)

Nota: la (P) no se necesita en el Crystal.

- CCC es el número de línea del grupo del Centro de Llamadas.

Su número de buzón no tiene que ser programado.

La función activada se puede desactivar usando la tecla Fox bajo "Reset".

3. Asignación de teclas numéricas para el funcionamiento y mantenimiento del buzón.

3.1. Procedimiento para el Office 30:

- 3.1.1. Desde el modo programación, pulsar la tecla de menú hasta que aparezca “Tecla”. Utilice la tecla Fox para confirmar la selección.
- 3.1.2. Pulse la tecla, sin asignación, que va a ser programada.
- 3.1.3. Use la tecla Fox para seleccionar “Teclas numéricas” y confirme con OK. Se muestra la posición de memoria 1. Para mostrar la posición de memoria 2, confirme 2 veces con OK.

3.2. Procedimiento para el Office 40:

- 3.2.1. Desde el modo programación, pulsar la tecla Fox bajo “Tecla”.
- 3.2.2. Pulse la tecla, sin asignación, que va a ser programada. Aparece <<Nn: tecla numérica>> si la tecla todavía no ha sido asignada como tecla Team, de línea o de función.
- 3.2.3. Use la tecla Fox bajo <<Memoria 1>> (<<Ok>>) o <<Memoria>> para seleccionar la posición de memoria que se desee.

4. Almacenamiento en la memoria seleccionada de una de las siguientes macros

- 4.1. Acceso al menú de voz en el idioma por defecto para mantenimiento y funcionamiento de su propio buzón.
- 4.2.1. Sin contraseña:
 - Macro ICC CZ
 - CCC es el número de grupo de línea del Buzón de Voz.
- 4.2.2. Con contraseña y selección de función:
 - Macro ICC CZNF
 - CCC es el número del grupo de línea del Buzón de Voz.
 - N es el número introducido en la preparación de la llamada (contraseña del buzón)
 - F es el dígito DTMF asociado a la función requerida. (F=1 “Escuchar los mensajes” a F=9 “Volver al menú principal”)

Nota: la N falsa se utiliza en la programación de teclas. Al insertar la N se le permite introducir la contraseña (en la preparación de llamada) antes de acceder al buzón y utilizar las teclas preprogramadas para la lectura de los mensajes. La contraseña se introduce en la posición N en el momento oportuno.

4.3. Acceso al menú de voz en el idioma por defecto para funcionamiento y mantenimiento del buzón de otra extensión o de un buzón virtual.

4.3.1. Con buzón propio:

Macro ICC CZNP9PFMBN°????

- CCC es el número del grupo de línea del Buzón de Voz.
- N es el número introducido en la preparación de llamada (contraseña para su propio buzón)
- 9, proporciona acceso al menú principal.
- F es el dígito DTMF que debe ser pulsado desde el menú principal para "Lectura de mensajes".
- MBN° es el número de buzón al que se accederá.
- ???? es la contraseña de acceso a la central o al buzón externo.

Programación de teclas desde los terminales de sistema

4.3.2. Sin buzón propio:

Macro ICC CZFMBN°N

- CCC es el número del grupo de línea del Buzón de Voz.
- F es el dígito DTMF que se programa en el menú principal para "Leer mensajes"
- MBN° es el número del buzón al que se accederá.
- N es el número introducido en la preparación de llamada (contraseña para el buzón externo o virtual)

4.4. Acceder al menú de voz para funcionamiento y mantenimiento del buzón propio y seleccionar idioma (el idioma por defecto es el español siendo el del buzón propio, p.ej. inglés). El idioma sólo se puede cambiar desde el

menú principal:

Macro ICCCNPN9PFxFyMBN°N

- CCC es el número del grupo de línea del Buzón de Voz.
- N es el número introducido para la preparación de la llamada (contraseña del buzón).
- 9 proporciona acceso al menú principal.
- Fx es el dígito DTMF que debe ser pulsado en el menú principal para "Cambio de idioma de CP".
- Fy es el dígito DTMF que debe ser pulsado en el menú principal para "Lectura de mensajes"
- MBn° es el número de buzón propio.

Programación de teclas desde los terminales de sistema

4.5. Acceder al menú de voz para funcionamiento y mantenimiento del buzón de otra extensión o un buzón virtual y seleccionar el idioma.

4.5.1. Con buzón propio:

Macro ICCCNPN9PFxFyMBN°???

- CCC es el número de grupo de línea del Buzón de Voz.
- N es el número introducido en la preparación de llamada (contraseña de buzón).
- 9 proporciona acceso al menú principal.
- Fx es el dígito DTMF que debe pulsarse desde el menú principal para "Cambio de idioma CP"
- Fy es el dígito DTMF que debe pulsarse desde el menú principal para

Mensajería Vocal para neris

- CCC es el número de grupo de línea asignado a la Mensajería Vocal.
- Fx es el dígito DTMF que debe ser pulsado desde el menú principal para "Cambio de idioma CP"
- Fy es el dígito DTMF que debe ser pulsado desde el menú principal para "Lectura de mensajes"
- MBNº es el número del buzón al que se quiere acceder.
- N es el número introducido en la preparación de llamada.