

Mensajería vocal. Manual de usuario

Contenido

¿Qué es la mensajería vocal?	1
¿Cómo dejar un mensaje?.....	2
Aviso de mensajes nuevos	3
¿Cómo escuchar los mensajes?.....	4
Acceso al sistema de mensajería vocal	4
Audición de mensajes. Mensajes nuevos	5
Menú principal. Gestión.....	8
Casos especiales	11
Teléfonos digitales en modo “Jefe/a-Secretario/a”	11
Transferencia a otro buzón	12
Consejos y operativa	12
Anexo. Resumen del teclado.....	15

¿Qué es la mensajería vocal?

La MENSAJERÍA VOCAL es un servicio de contestación personal de altas prestaciones, que permite la atención de llamadas y recogida de mensajes personales para cada extensión.

El servicio de MENSAJERÍA VOCAL interviene cuando una llamada no puede ser atendida porque:

- El usuario está ausente
- La extensión del usuario está ocupada
- El usuario recurre a la facilidad de no molesten.

Cuando se contesta una llamada, el mensaje de saludo puede estar personalizado para cada extensión.

Los mensajes recogidos pueden ser escuchados, archivados y contestados desde otros teléfonos y si algún mensaje no es para el destinatario o puede ser de interés para otras personas, existe la opción de renviarlo.

Se puede utilizar para grabar mensajes propios y difundirlos, enviándolos a una o varias personas. En la grabación de estos mensajes propios, permite volver a escuchar los mensajes, borrarlos o volver a grabarlos antes de enviarlos.

En la audición de mensajes, se dispone de funciones para ir hacia delante, atrás, situarse en el primer mensaje, último, hacer una pausa en un mensaje, aumentar y disminuir la velocidad de reproducción del mensaje, aumentar y disminuir el volumen de audición del mensaje, etc.

Tiene la posibilidad de notificar los mensajes que recibe, bien sea inmediatamente o a una hora determinada, en el teléfono que le programemos previamente. Por ejemplo: nos llamará al teléfono de la empresa a la que nos hayamos desplazado en cuanto reciba un mensaje para nosotros, o nos llamará a casa a una hora determinada si tenemos mensajes. También nos avisará en otra extensión de la empresa o en el teléfono móvil.

La versión 2.0 permite la creación de buzones de voz para la generación de locuciones sin recoger mensajes.

Inicio

¿Cómo dejar un mensaje?

Al recibirse una llamada en la extensión de un usuario del servicio de mensajería, ésta se pasa al equipo de MENSAJERÍA VOCAL por alguna de las causas antes expuestas. La secuencia de acciones que se da es la siguiente:

1.- El sistema saluda al llamante con "Buenos días / tardes / noches".

2.- El sistema de MENSAJERÍA VOCAL emite, en este punto, el mensaje corporativo: "Bienvenido a 'nombre de la empresa'". Es el administrador del sistema el que tiene la capacidad de modificar el perfil de usuario para que este mensaje sea emitido o no.

3.- Mensaje personal de saludo, si este existe. De no existir, se emitirá (según la configuración propia de cada instalación) uno de los siguientes mensajes:

- El anterior mensaje corporativo más el teléfono completo al que se está llamando (este mensaje, presentado a continuación, es el mensaje por defecto): "Esta usted llamando al teléfono nº de teléfono". "La persona a la que usted llama no puede atenderle en estos momentos. Si lo desea puede dejar un mensaje en su buzón personal".
- El mensaje corporativo más el siguiente mensaje, sin indicar la extensión a la que se está llamando (conveniente cuando internamente se cambia el primer dígito de la extensión, respecto al que se marca desde el exterior): "La persona a la que usted llama no puede atenderle en estos momentos. Si lo desea puede dejar un mensaje en su buzón personal".
- Es la propia empresa la que establece el mensaje que se quiere emitir, en caso de que los anteriores no le parezcan apropiados (por ejemplo si desea que el mensaje indicativo sea bilingüe).

El propio usuario es el que decide cual de los mensajes se emite: su saludo personal, si lo ha grabado, o el mensaje establecido por defecto en caso contrario.

4.- En caso de que el usuario haya definido una lista de extensiones a las que pasar el mensaje, si éste es urgente, el sistema de mensajería informará al llamante de cómo actuar para que el mensaje que va a dejar pase a ser urgente. El sistema emitirá en este caso: "Si su mensaje es urgente, después de grabarlo espere unos segundos en silencio".

5.- Si el usuario ha definido una extensión a la que transferir la llamada si el llamante así lo desea, se emitirá a continuación el siguiente mensaje: "Si desea que se le pase con otra extensión, pulse la tecla 1, o tope el micrófono de su teléfono y espere unos segundos en silencio".

6.- A continuación, la MENSAJERÍA VOCAL invita a dejar el mensaje emitiendo un pitido a partir del cual comenzará la grabación.

La secuencia anterior se reduce sólo al punto 6, si el llamante presiona una tecla en su aparato telefónico de marcación por TONOS, salvo la tecla "almohadilla" ([#]) con la que se pasará al estado de escucha de mensajes y la tecla "asterisco" ([*]) que sirve para indicar otra extensión en la que dejar el mensaje, como se explica más adelante. Adicionalmente, la tecla [1] significará que se le transfiera con otra extensión (si está definida) y la tecla [9] indicará que el mensaje que va a dejar el llamante es urgente, (si el buzón correspondiente tiene definida la lista de distribución para dichos mensajes).

Una vez que el llamante ha dejado el mensaje, el sistema de MENSAJERÍA VOCAL se despide amablemente: "Muchas gracias".

Si el mensaje es urgente y el llamante realizó la espera o presionó la tecla [9] de su aparato telefónico de marcación por TONOS y la extensión tiene habilitada la lista de distribución de mensajes urgentes, se emitirá: "Lo copia de su mensaje urgente ha sido distribuida. "Muchas gracias".

Si el llamante eligió la transferencia a otra extensión y ésta no pudo ser llevada a cabo, el sistema le invita, tras emitir un mensaje indicándolo, a dejar un mensaje.

En algunos casos (con una centralita Ibercom versión BC6.2) es posible diferenciar (y notificárselo al llamante) si la extensión a la que ha llamado se encuentra ocupada, o no contesta, indicando después del mensaje de "Buenos días / tardes / noches" "La extensión no contesta" o "La extensión comunica".

Aviso de mensajes nuevos

Cuando el servicio de MENSAJERÍA VOCAL dispone de mensajes nuevos recogidos para el usuario, le informa, a través del teléfono, de la presencia de éstos.

1) Si el terminal es digital

La señalización se realiza mediante la iluminación de una de las teclas de función del terminal, si tiene alguna libre y está programada para este objetivo. De esta forma, el usuario

simplemente pulsa dicha tecla y accede al servidor vocal. Si no se programa la señalización visual, ésta se llevará a cabo como si fuese un teléfono analógico.

Inicio

2) Si el terminal es analógico

Recibe el aviso de la existencia de mensajes sin escuchar mediante pequeños "rings" enviados periódicamente por la centralita. En aparatos telefónicos no normalizados o de carácter especial, puede ser que este "ring" no se oiga.

¿Cómo escuchar los mensajes?

Acceso al sistema de mensajería vocal

Una vez que el usuario ha sido avisado que tiene mensajes nuevos, si desea escucharlos, puede hacerlo:

1.- Realizando una llamada normal a su propia extensión. Una vez que haya contestado el sistema de MENSAJERÍA VOCAL y, durante el mensaje de saludo, se pulsa la tecla [#] (almohadilla). El sistema interrumpirá el saludo y solicitará la clave', que es una secuencia de hasta cinco dígitos, e iniciará el procedimiento de audición de mensajes.

Nota: Para que pueda accederse al servidor vocal por este método, la extensión del usuario debe tener activado el desvío "si ausente" en caso de llamar desde otro teléfono o el desvío "si ocupado" en caso de llamar desde el suyo propio.

En algunos casos, el sistema no reconoce la extensión telefónica a la que va dirigida la llamada, indicando que en esos momentos no se le puede atender. Entonces, al presionar la tecla [#] para realizar la audición de los mensajes, el sistema de MENSAJERÍA VOCAL pide al llamante que introduzca el número de extensión. Una vez introducido se le pide la clave de acceso y se lleva a cabo la secuencia normal de audición de mensajes.

2.- Desde la propia extensión se llama directamente a la extensión asociada al SERVICIO DE MENSAJERÍA VOCAL, que en este caso es la "8599". A continuación, y tras el saludo, se le pedirá la clave, e iniciará el procedimiento de audición de mensajes.

Esta forma de acceso es menos recomendada, ya que implica conocer la extensión telefónica del sistema de MENSAJERÍA VOCAL, y además puede que esta extensión sólo esté accesible en llamadas internas.

Los teléfonos digitales, además del método general, pueden acceder al servidor vocal pulsando la tecla de función que indica el aviso de mensajes pendientes, si ha sido programada previamente.

Inicio

En general, con cualquier forma elegida de acceso para escuchar los mensajes, se permiten tres intentos para introducir correctamente la clave de acceso; si no se consigue, el sistema da un mensaje indicando el error, colgando a continuación.

Después de introducir correctamente la clave de acceso, el sistema emite el número de intentos de acceso fallidos desde la última llamada correcta que se hizo para escuchar mensajes. De este modo el usuario puede conocer si han existido intentos fallidos de acceso a su buzón.

Nota: Es necesario utilizar un teléfono multifrecuencia para realizar el proceso de lectura de mensajes.

Audición de mensajes. Mensajes nuevos

Si existen mensajes nuevos para el usuario (que desde ahora pasarán a denominarse "Lista de mensajes nuevos") , el sistema indica el número que tiene de éstos y los emite.

La emisión de los mensajes nuevos (y de los mensajes archivados) es como sigue:

- 1.- Se emite el primer mensaje recogido por la MENSAJERÍA VOCAL (puede ir precedido de la fecha y hora de recepción del mismo).
- 2.- Si cuando se está emitiendo el mensaje no se presiona una tecla del teléfono (a continuación se explican las acciones que realizan cada una de ellas), se emite una señal acústica ("beep").
- 3.- El sistema espera 3 segundos para que se presione una tecla. Siempre se emite la señal acústica y se esperan los 3 segundos. Hay que destacar que cualquier tecla que sea presionada en esos tres segundos, será referida al mensaje que acaba de ser oído.
- 4.- Si no se ha presionado ninguna tecla, tras los 3 segundos, se pasa al siguiente mensaje.
- 5.- Mientras no se pulse ninguna tecla, se van emitiendo los mensajes, uno tras otro, sin borrarse, hasta llegar al último.
- 6.- Después de emitir el último, si no se presiona ninguna tecla del teléfono, el sistema presenta el menú principal de gestión que posteriormente será desglosado.

Según se están escuchando los mensajes, con el teclado telefónico pueden llevarse a cabo diversas acciones:

MENÚ EN ESCUCHA DE MENSAJES

Funciones Normales

- [1] Retroceder un mensaje
- [2] Repetir el mensaje
- [3] Avanzar un mensaje
- [4] Primer mensaje
- [5] Archivar el mensaje
- [6] Ultimo mensaje
- [7] Contestar un mensaje
- [8] Decir fecha SI / NO
- [9] Reenviar el mensaje

Funciones Alternativas

- [#][1] Retroceder unos segundos
- [#][2] Pausa en el mensaje
- [#][3] Avanzar unos segundos
- [#][4] Disminuir Velocidad
- [#][5] Velocidad Normal
- [#][6] Aumentar Velocidad
- [#][7] Disminuir Volumen
- [#][8] Volumen Normal
- [#][9] Aumentar Volumen

[0] Borrar mensaje	[#][O] Cambio orden emisión
[#] Funciones alternativas	[#][*] Posicionarse en mensaje
[*] Funciones especiales	[#][#] Ayuda

Toda esta funcionalidad está activa mientras se están escuchando los mensajes.

Las acciones que pueden realizarse con el teclado están estructuradas de tal forma que puedan ser fácilmente recordadas por el usuario: acciones diferentes en filas diferentes y consistencia en las acciones que representan movimiento: la columna de la izquierda como un "retroceso" o "decremento" , la columna de la derecha como un "avance" o "incremento".

Si se presiona cualquiera de las tres primeras teclas (en la zona superior del aparato telefónico), se obtiene un movimiento relativo de un solo mensaje con respecto al mensaje que se está escuchando:

[1] Escuchar el mensaje anterior.

[2] El mismo mensaje.

[3] El siguiente.

En la segunda línea de teclas del aparato telefónico, se introduce el movimiento absoluto en la lista de mensajes que se está escuchando en ese instante:

[4] Moverse al primero de la lista.

[6] Al último.

La tecla del centro de esta segunda fila del teclado ([5]) se presiona si el usuario desea ALMACENAR el mensaje que está escuchado, con lo que dicho mensaje pasa a pertenecer a la lista de mensajes archivados.

La tercera línea del teclado telefónico tiene la siguiente funcionalidad:

[7] Contestar un mensaje. En audición de mensajes, esta función permite grabar y contestar el mensaje que hemos recibido de otra extensión de Ibercom.

Si se elige esta opción nos permite:

[1] Volver a grabar el mensaje que va a ser enviado.

[2] Escuchar el mensaje grabado

[3] Enviar el mensaje grabado

[*] Abandonar la opción de CONTESTAR MENSAJE.

[8] Decir fecha SI / NO. Cuando se está escuchando un mensaje y se presiona esta tecla, se vuelve a repetir el mensaje con la fecha en la que se grabó. Una vez elegida esta opción, se emitirá la fecha de grabación de todos y cada uno de los mensajes siguientes. Presionándola otra vez se elimina la emisión de la fecha de recepción.

[9] Reenvío del mensaje. Permite enviar a otras extensiones, un mensaje dejado por un llamante. A este mensaje, ya grabado, se le puede añadir un mensaje previo para que el usuario que lo recibe sepa de quien proviene.

Una vez elegida la opción por la que se desea grabar un mensaje previo, el sistema insta al usuario para que lo grabe. En la grabación de este mensaje se dan las siguientes opciones:

- [1] Volver a grabar el mensaje que va a ser enviado.
- [2] Escuchar el mensaje grabado
- [3] Enviar el mensaje grabado
- [*] Abandonar la opción de REENVIO DE MENSAJE.

La forma de utilizar el teclado para enviar el mensaje a una serie de extensiones es la siguiente:

Por ejemplo: se desea enviar un mensaje a las extensiones 3333, 4444 y 8888. Una vez grabado el mensaje, se presionará [3] (Enviar el mensaje grabado). En ese momento el sistema pide las extensiones separadas por la tecla almohadilla ([#]), finalizando con la tecla asterisco ([*]). Así, tecleando:

3333 # 4444 # 8888 *

en el teléfono, el sistema envía el mensaje grabado a las tres extensiones deseadas.

Intercaladas con las extensiones de teléfono, se pueden añadir listas de distribución creadas previamente, indicando su número precedido siempre por una almohadilla ([#]) adicional. Así, para enviar un mensaje a las listas 3 y 4, y a la extensión 7777, se pulsaría:

3 # # 4 # 7777*

La última línea del teléfono (teclas **[*]**, **[0]** y **[#]**) son presionadas para llevar a cabo una serie de acciones especiales:

[0] Borrar mensaje. Se elimina (sin posibilidad de recuperar) el mensaje que está siendo escuchado. Si se presiona esta tecla en los tres segundos después de haber oído la señal acústica, tras un mensaje, el mensaje borrado será el que se acaba de oír.

[*] Pasa al menú principal de gestión que se explicará posteriormente.

[#] Permite realizar funciones alternativas en audición de mensajes. Estas funciones, que se refieren a acciones dentro del mismo mensaje, se estructuran en cuatro bloques (las cuatro filas que tiene el teclado telefónico):

Fila 1.- Teclas [#][1], [#][2] y [#][3]. Tienen una funcionalidad de movimiento dentro de un mensaje. La de la izquierda retrocede en el mensaje unos segundos, la del centro hace una pausa en el mensaje (cualquier otra tecla reanudará la emisión) y la de la derecha hace avanzar unos segundos el mensaje.

Fila 2.- Teclas [#][4], [#][5] y [#][6]. Modifican la velocidad de emisión del mensaje. La de la izquierda disminuye la velocidad de emisión, la central activa la velocidad normal con la que se

grabó el mensaje y la tecla de la derecha aumenta la velocidad de emisión. Cuando se abandona la escucha de mensajes, la velocidad vuelve a su estado normal.

Fila 3.- Teclas [#] [7], [#] [8] y [#] [9]. Tienen capacidad para variar el volumen con el que se emiten los mensajes. Como las anteriores, la tecla de la izquierda disminuye el volumen, la del centro lo deja en su estado normal y la de la derecha lo aumenta.

Fila 4.- Teclas:

[#][0] Modifica el orden de escucha:

FIFO.- Se escuchan los mensajes del más antiguo al más reciente.

LIFO.- Se escuchan del más reciente al más antiguo.

[#][*] Permite posicionarse en un mensaje, indicando la fecha y hora de recepción del mismo.

[#][#] Emite el mensaje de ayuda del teclado cuando se están escuchando los mensajes.

Cuando se está escuchando una lista de mensajes, hay que tener en cuenta que:

- Si se está escuchando el último mensaje y se pulsa **[3]** (mensaje siguiente), el sistema permanece emitiendo el último mensaje.
- Si se está escuchando el primer mensaje y se pulsa **[1]** (mensaje anterior), el sistema sigue emitiendo el primer mensaje.
- Si se está escuchando el último mensaje y éste se borra presionando **[0]**, el sistema emite el último mensaje no borrado.
- Si se han borrado todos los mensajes de una lista (de nuevos o archivados), el sistema indica que no hay más mensajes y pide que se pulse la tecla asterisco (**[*]**) para pasar al menú principal.

Menú principal. Gestión

Si el usuario finaliza la audición del bloque de mensajes presionando asterisco (**[*]**), o cuando el sistema de MENSAJERÍA VOCAL no ha recogido ningún mensaje nuevo, se le presenta al usuario un menú de opciones para la gestión de su entorno particular de mensajería.

MENÚ PRINCIPAL

[*][1] Emisión de los Mensajes Nuevos

[*][2] Emisión de los Mensajes Archivados

[*][3] Cambiar la clave

[*][4] Transferencia a otra extensión

[*][5] Grabar Mensaje de Saludo

[*][6] Crear / Modificar Listas de Distribución

[*][7] Notificación de Mensajes Nuevos

[*][8] Crear / Modificar 1 listas de Urgentes

[*][9] Difusión de un mensaje

[*][0] Finalizar la audición

[*][*] Repetir el Menú principal

Con la opción 1 ó la 2, se pasa a la audición de una lista de mensajes:

[1] Mensajes Nuevos. Son los mensajes que una vez recogidos, no han sido archivados ni borrados. Se emiten al comienzo de una llamada para audición de mensajes, y siempre que se presione la tecla [1] en el menú principal.

[2] Mensajes Archivados. Son los mensajes que, por su importancia o interés, se decide pasarlos a otra lista. Sólo se emiten si se selecciona esta opción en el menú principal. Cuando se está realizando su escucha, tiene validez toda la funcionalidad del teclado del menú de escucha de mensajes.

Las otras opciones de menú principal son:

[3] Cambio de Clave. Permite modificar la clave de acceso para la escucha de mensajes. Solicita la nueva clave, la repite y pide que ésta sea confirmada. Si la clave es cero (0), se desactiva la petición de clave para acceder a la audición de mensajes. La clave es una secuencia numérica de 5 dígitos como máximo. Se recomienda cambiar la clave de acceso periódicamente.

[4] Transferencia a otra extensión. Si esta opción se encuentra activada, el llamante tiene la posibilidad de que se le pase con otra extensión, y en caso de que ésta comunique o no conteste, le permite dejar un mensaje dirigido al llamado. Con esta opción, el usuario puede activar, comprobar o borrar la extensión de transferencia.

[5] Grabar Mensaje de Saludo. Graba el mensaje personal que se emite al recibir una llamada. Ofrece las siguientes opciones:

SUBMENÚ PARA GRABAR MENSAJES DE
SALUDO

<u>TECLA</u>	<u>ACCIÓN</u>
[1]	Grabar un mensaje de saludo
[2]	Escuchar un mensaje de saludo
[3]	Cambiar el mensaje de saludo
[4]	Consultar el mensaje actual
[5]	Borrar un mensaje
[*]	Para acabar

Puede haber grabados hasta 4 mensajes de saludo diferentes, que se pueden intercambiar con la opción [3]. Al grabar un mensaje, primero pide su número (del 1 al 4) y después permite volver a escucharlo y regrabarlo antes de salvarlo. Cuando se graba un mensaje, éste se queda como saludo, aunque previamente hubiese otro (si el número es diferente, no se pierde el antiguo). Para eliminar el mensaje de saludo propio, basta con poner con la opción [3] un número de saludo no usado o borrado previamente. Se recuerda que si el usuario no ha grabado un mensaje de saludo personal, el sistema o bien emite el número telefónico

completo del llamado, o una indicación invitando a dejar un mensaje o el mensaje por defecto que se defina en la empresa.

[6] Crear / Modificar Listas de Distribución. Una lista de distribución es una serie de extensiones telefónicas agrupadas, que puede ser utilizada en la opción "Difusión de mensaje" -[9]- del menú principal y en las opciones de "Contestar" -[7]- y "Reenvío" -[9]- en el menú de mensajes. En estas acciones se introduce el número de lista de distribución con una almohadilla delante (# número de lista) para realizar la acción deseada sobre todas las extensiones que componen dicha lista de distribución.

En esta opción se ofrece el siguiente submenú:

SUBMENÚ DE LISTAS DE DISTRIBUCIÓN

<u>TECLA</u>	<u>ACCIÓN</u>
[1]	Consulta de nº de listas
[2]	Consultar una lista
[3]	Crear una lista
[4]	Editar una lista
[5]	Borrar una lista
[*]	Para acabar

En una lista de distribución los teléfonos son introducidos de la forma:

nº teléfono # nº teléfono #... # nº teléfono *

Un usuario puede tener hasta 99 listas de distribución (desde la 1 hasta la 99) y en cada una de ellas un número ilimitado de extensiones telefónicas. No es posible introducir una lista de distribución como un elemento de otra lista de distribución.

[7] Notificación de Mensajes Nuevos. La notificación es una llamada telefónica saliente del sistema de MENSAJERÍA VOCAL a un teléfono definido por el usuario para indicar la existencia de mensajes nuevos en su buzón. Al presionar la tecla [7] y SIEMPRE QUE HAYA SIDO HABILITADO POR EL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA, se da opción de modificar o desactivar la notificación de mensajes nuevos en un teléfono definido por el usuario. Esta notificación ha de estar habilitada por el administrador del sistema. En esta opción se ofrece el siguiente submenú:

SUBMENÚ DE NOTIFICACIÓN DE MENSAJES

SUBMENÚ DE LISTAS DE DISTRIBUCIÓN

<u>TECLA</u>	<u>ACCIÓN</u>
[1]	Consultar hora y teléfono de notificación
[2]	Establecer hora de notificación
[4]	Modificar el teléfono

[*] Deshabilitar la notificación
 Para acabar

[8] Crear / Modificar Lista de Urgentes. Es una lista de distribución especial. Se envía un mensaje a las extensiones que la como ponen si el llamante decide que el mensaje es urgente. El submenú que se presenta al elegir esta opción es:

SUBMENÚ DE LISTA DE URGENTES

<u>TECLA</u>	<u>ACCIÓN</u>
[1]	Consulta de la lista
[2]	Crear o editar la lista
[3]	Borrar la lista
[*]	Para acabar

La forma de introducir las extensiones que componen esta lista es idéntica a la de las listas de distribución.

[9] Difusión de mensaje, Se envía un mensaje a una serie de extensiones. Estas pueden estar definidas en una lista de distribución o pueden ser introducidas en el momento de elegir la opción.

La secuencia que hay que teclear para difundir un mensaje a varios teléfonos y listas de distribución es la siguiente (los números de listas de distribución van precedidos por una almohadilla (#)):

n° teléfono # n° teléfono # # n° lista # ... # n° teléfono

Casos especiales

Teléfonos digitales en modo "Jefe/a-Secretario/a"

En la actualidad, el teléfono "jefe/a" se programa normalmente para que las llamadas sean atendidas desde el teléfono de el/la "Secretario/a". Este desvío se activa y se anula con la tecla correspondiente.

Se aconseja la siguiente operativa:

1) Mantener el teléfono "Jefe/a" con la misma programación actual: Desvío a el/la "Secretario/a".

2) Cuando el secretario/a se ausente, ésta deberá activar la facilidad de "sígueme" de su propia extensión al servicio de MENSAJERÍA VOCAL, para que las llamadas dirigidas al "Jefe/a" sean atendidas por la mensajería.

La forma de realizar esta operación, que se denomina "Sígueme", es la siguiente:

21 N° de extensión de la MENSAJERIA VOCAL #

Para desactivar el "Sígueme" se tecllea:

Nota: Se aconseja programar y etiquetar dos teclas del teléfono con las secuencias antes indicadas, para facilitar su uso. La primera secuencia sería "con Mensajería" y la segunda "sin Mensajería".

3) Opcionalmente, el teléfono "Secretario/a" puede estar programado con el desvío "si ausente" y/o "si ocupado" al servicio de MENSAJERÍA VOCAL.

De esta forma tanto el "jefe/a" como el/la "Secretario/a" son usuarios independientes de la MENSAJERÍA VOCAL. Ambos disponen de un buzón personal.

La indicación de existencia de mensajes nuevos se recibe únicamente en la extensión a la que se dirigía originalmente la llamada.

Nota: Para otras configuraciones consulte con el Administrador del Sistema.

Transferencia a otro buzón

Puede que uno o varios usuarios no deseen que sus llamadas sean atendidas directamente por el servicio de MENSAJERÍA VOCAL en caso de estar ausentes o comunicando, sino que sean contestadas por otra persona para tener una atención más personalizada. Se proporciona una facilidad adicional, por la cual ellos pueden tener un buzón para que cuando una llamada sea atendida por la otra persona, ésta le ofrezca al llamante la posibilidad de dejarles un mensaje en el buzón de la persona a la que se llama inicialmente. Para ello, la persona que recibe la llamada, la retiene y se llama a sí misma; teniendo activado el desvío por comunicando al servicio de MENSAJERÍA VOCAL, le contesta su propio buzón, pero si pulsa la secuencia:

*XXXX,

siendo XXXX la extensión de la persona a la que iba dirigida la llamada, le contestará el buzón de dicha persona. Si cuelga inmediatamente, deja conectado al llamante con el buzón del llamado. De esta forma, el llamante puede dejar su mensaje sin tener que comunicárselo a terceras personas.

Consejos y operativa

El servicio de MENSAJERÍA VOCAL es un complemento útil y amigable tanto para el usuario que llama (llamante), que evita estar minutos y minutos "pegado" al teléfono sin que nadie le atienda, como para el usuario al que se llama (llamado), que sabe que siempre serán atendidas sus llamadas.

El grado de utilidad aumenta a medida que la herramienta es personalizada por cada usuario de la forma adecuada y se usa correctamente. Para una mejor utilización, la opción por la que se desvía una extensión al sistema de MENSAJERÍA VOCAL con la facilidad del "sígueme" no debe ser utilizada si no es realmente imprescindible (no utilizar el sistema como un "escudo protector" ante las llamadas telefónicas).

El sistema puede utilizarse como un/a "secretario/a automático/a" que recoge las llamadas dirigidas al usuario para que, posteriormente, éste pueda contestar todas las llamadas que ha recibido.

La MENSAJERÍA VOCAL tendrá un alto grado de aceptación por parte de los flamantes y del usuario si se tienen en cuenta los siguientes consejos de operación:

1) Activar los desvíos asociados a la mensajería

Desvío "si ausente". Para que la llamada pase a mensajería en el caso de que el usuario no conteste la llamada tras varios "rings". La forma de activar este desvío es tecleando la secuencia:

*211#

Desvío "si ocupado". Para que la llamada pase a mensajería en el caso en el que el usuario tenga el teléfono descolgado en el instante en el que se produce la llamada. La forma de activar este desvío se lleva a cabo pulsando:

*212#

2) Organizar el trabajo de atención de llamadas

ATENDER TODOS LOS MENSAJES

Es necesario responder cuanto antes a los avisos de que se tienen mensajes nuevos a fin de dar una respuesta rápida al llamante que dejó el mensaje.

Si los llamantes se sienten atendidos, aumentará la eficacia del servicio para el usuario, puesto que dejarán mensajes en ocasiones posteriores. En caso contrario, cada vez que sean atendidos por el sistema de MENSAJERÍA VOCAL, el llamante colgará casi inmediatamente. Igualmente, se recomienda al usuario que comente, a los posibles llamantes, la existencia de un contestador personal al que sólo él puede acceder con una clave secreta para escuchar los mensajes. De esta forma, los llamantes pueden dejar mucha más información: "Soy ..., respecto a la oferta número ... del día ..., falta información sobre el punto Envíamela por fax al numero...", en vez de la típica: "Soy... llámame cuando puedas".

ELIMINAR LOS MENSAJES INNECESARIOS

No deben archivarse mensajes que no sean realmente trascendentes. Se recomienda limpiar, frecuentemente, la lista de mensajes archivados

Tomar nota de la información que aportan los mensajes nuevos y borrarlos a continuación (hay tres segundos, tras la señal acústica, para borrar el mensaje que acaba de ser escuchado). Evitar que los mensajes nuevos permanezcan en el sistema de MENSAJERÍA VOCAL durante mucho tiempo. Hay que tener en cuenta que el teléfono seguirá señalizando con el aviso de mensajes nuevos, mientras no se borren o archiven. Con esto, se mejorará la utilización de los recursos de almacenamiento, y la velocidad con la que se escuchan los mensajes será mayor.

3) Coordinar la actividad en grupo.

INFORMAR DURANTE PERIODOS DE AUSENCIA

Se aconseja que cuando el propietario del buzón se ausente durante varios días, modifique su mensaje de bienvenida, indicando al flamante a qué teléfonos alternativos puede llamar.

DESVIAR LAS LLAMADAS EN PERIODO DE AUSENCIA

Cuando una actividad puede ser atendida por diferentes miembros de un grupo, se aconseja, en periodos de ausencia, seleccionar la opción 4 del menú principal ?Transferencia a otra extensión?, de modo que las llamadas puedan ser atendidas en primera instancia por otra persona. En el caso de que la extensión a la que se intenta transferir comunique o no conteste, la llamada es atendida normalmente por el "contestador" de la persona a la que se llamaba inicialmente.

TRABAJAR CON GRUPOS DE CAPTURA

En trabajos en grupo o departamentos es posible capturar llamadas que se dirigen a otra extensión antes de que estas sean desviadas al servicio de MENSAJERÍA VOCAL.

Esto es posible si se ha definido un GRUPO DE CAPTURA para las extensiones que forman dicho departamento (solicitar esta definición de grupo de captura al administrador de la centralita).

En el entorno IBERCOM, es posible recuperar llamadas de otras extensiones, si se ha definido un grupo de captura, tecleando, desde cualquier extensión del grupo, la secuencia:

(fácil de recordar, si se observa que esta secuencia de teclas forman una pirámide en la parte inferior del teclado telefónico)

Así se captura la llamada y es atendida por cualquier otro miembro del grupo.

NO DESCOLGAR LOS TELÉFONOS

Si un teléfono permanece descolgado más de treinta segundos y no se está utilizando, la central telefónica desactiva la extensión asociada a ese teléfono (sólo en teléfonos analógicos, no se cumple en los digitales). Esta situación, provoca que el sistema de MENSAJERÍA VOCAL no pueda dar servicio al usuario propietario de dicha extensión. Se volverá a la situación de funcionamiento normal, colgando de nuevo el teléfono.

Anexo. Resumen del teclado

Nota: Para su comodidad, le recomendamos que recorte o fotocopie este esquema "Resumen" y lo tenga siempre a mano, como guía de referencia rápida para uso de su Sistema de Mensajería.

Funciones Normales

- [1] Retroceder 1 msg.
- [2] Repetir mensaje
- [3] Avanzar 1 msg.
- [4] Primer mensaje
- [5] Archivar el mensaje
- [6] Ultimo mensaje
- [7] Contestar un mensaje
- [8] Decir fecha SI / NO
- [9] Reenviar el mensaje
- [0] Borrar mensaje
- [#] Func. Alternativas

Funciones Alternativas

- [#][1] Retroceder unos msg.
- [#][2] Pausa en el mensaje
- [#][3] Avanzar unos sg.
- [#][4] Disminuir Velocidad
- [#][5] Velocidad Normal
- [#][6] Aumentar Velocidad
- [#][7] Disminuir Volumen
- [#][8] Volumen Normal
- [#][9] Aumentar Volumen
- [#][0] Camb. orden emisión
- [#][#] Ayuda

Menú Principal

- [*][1] Mensajes Nuevos
- [*][2] Mensajes Archivados
- [*][3] Cambio de la Clave
- [*][4] Transferir a extensión
- [*][5] Graba/Modifica Saludo
- [*][6] Listas de Distribución
- [*][7] Notificación de Msgs.
- [*][8] Lista de Ext. Urgentes
- [*][9] Difundir un mensaje
- [*][0] Finalizar la audición
- [*][#] Reservada futuro uso

